

IKÄÄNTYNEIDEN KIRJASTOPALVELUT HARVAAN ASUTULLA MAASEUDULLA

Riina Rinta-aho

Tampereen yliopisto
Informaatiotieteiden yksikkö
Informaatiotutkimus ja
interaktiivinen media
Pro gradu –tutkielma
Tammikuu 2012

Tutkielmassa tarkasteltiin ikääntyneille suunnattuja kirjastopalveluja harvaan asutun maaseudun kontekstissa. Tavoitteena oli kartoittaa jo olemassa olevien kirjastopalvelujen tilaa sekä luoda mahdollisia suunnitelmia, joita pienten maaseutukuntien kirjastoilla on ikääntyneille kohdennettujen palvelujen kehittämisen suhteen. Lisäksi tutkielmassa haluttiin selvittää, millaisia haasteita ikääntyneille suunnattujen kirjastopalvelujen tarjoamiseen liittyy harvaan asutun maaseudun toimintaympäristössä.

Edellä mainittuja tutkimusongelmia lähestyttiin palveluntarjoajien, eli kirjastojen näkökulmasta. Kattavamman kokonaiskuvan luomiseksi tutkielmassa otettiin huomioon myös ikääntyneiden näkökulma palvelujen käyttäjinä. Tarkoituksena oli selvittää, millaisena ikääntyneet itse kokevat kirjastopalvelujen tilan harvaan asutulla maaseudulla ja millaisia tarpeita heillä on kirjastopalveluihin liittyen. Tutkimusaineisto kerättiin teemahaastattelumenetelmällä seitsemän eri kunnan alueelta Keski-Suomessa ja Etelä-Pohjanmaalla. Haastatteluihin osallistui yhteensä seitsemän kirjastoammattilaista ja kahdeksan ikääntynyttä henkilöä. Aineisto analysoitiin laadullisin menetelmin.

Tuloksista selvisi, että aineistojen ja tapahtumien osalta kirjastoissa korostetaan tasapuolisuuden periaatetta. Kirjastoissa on tiedostettu, että ikääntyneet muodostavat suuren osan asiakaspohjasta, mutta palvelujen kehittämistä haittaavat muun muassa pienet henkilöstöresurssit, pitkät välimatkat, logistiset ongelmat, sekä rahan ja ajan puute. Etenkin kotipalvelutoiminnan aloittaminen ja laajentaminen koettiin haastavana asiana. Harvaan asutuilla alueilla kirjastoaineiston kotipalvelutoimitukset olisi hyvä kytkeä johonkin toiseen palveluun tai toimintoon, kuten asiointikuljetukseen.

Tulosten perusteella harvaan asutun maaseudun kirjastot pystyvät etenkin aineistojen osalta vastaamaan ikääntyneiden asiakkaiden tarpeisiin hyvin. Alueellisen kirjastoverkon välisellä yhteistyöllä on tärkeä rooli pienten kirjastojen aineistovalikoiman monipuolistamisessa. Alueellista yhteistyötä voitaisiin hyödyntää entistä enemmän myös ikääntyneille kohdennettujen tapahtumien järjestämisessä.

Ikääntyneiden kirjastopalveluihin liittyvistä arvioista kuvastui vaatimattomuus ja tyytyväisyys jo olemassa oleviin palveluihin. Ikääntyneet arvostavat henkilökohtaista palvelua ja pitäytyvät enimmäkseen perinteisten painettujen aineistojen lainaamisessa.

Kirjastojen suunnitelmista ilmeni pyrkimys saada palvelut ja aineistot paremmin ikääntyneiden ulottuville. Tähän liittyen kirjastoilla oli tavoitteita tehostaa tiedottamista. Tiedottamisen avulla voitaisiin myös poistaa ennakkoluuloja, joita osalla ikääntyneistä oli tiettyjä aineistoformaatteja, kuten äänikirjoja kohtaan. Kirjastojen suurin haaste näyttäisi liittyvän siihen, kuinka saada palvelujen piiriin myös syrjäisemmillä kylillä asuvat ikääntyneet, joilla ei ole mahdollisuutta omatoimiseen asiointiliikkumiseen.

Avainsanat: yleiset kirjastot, ikääntyneet, maaseutu, kirjastopalvelut, teemahaastattelu

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO.....	5
2	MAASEUDUN ERITYISPIIRTEET.....	7
	2.1 Maaseudun määritelmiä.....	7
	2.2 Suomen maaseututyypit.....	9
	2.3 Asuminen ja palvelut harvaan asutulla maaseudulla.....	10
3	KIRJASTOPALVELUT MAASEUDULLA.....	13
	3.1 Maaseudun kirjastopalvelujen erityispiirteet.....	13
	3.2 Kirjastopalvelujen tarjoaminen harvaan asutuilla alueilla.....	15
	3.2.1 Kirjastoautot.....	16
	3.2.2 Monipalveluautot.....	17
	3.2.3 Kirjastojen seutuyhteistyö.....	19
	3.2.4 Asiamieskirjastot.....	19
	3.2.5 Asiointikuljetukset kirjastoon.....	20
4	IKÄÄNTYNEIDEN KIRJASTOPALVELUT.....	21
	4.1 Ikääntyneisyyden määritelmä.....	21
	4.2 Kulttuuripalvelujen vaikutus elämänlaatuun.....	22
	4.3 Ikääntyneet kirjaston asiakasryhmänä.....	23
	4.4 Ikääntyneille suunnatut kirjastopalvelut.....	25
	4.4.1 Kirjasto ja ikääntyneiden palvelustrategiat.....	25
	4.4.2 Ikääntyneiden huomioiminen aineistonvalinnassa.....	28
	4.4.3 Hakeutuvat kirjastopalvelut.....	29
	4.4.4 Muut palvelut.....	31
	4.4.5 Palveluista tiedottaminen.....	32
	4.4.6 Yhteistyö kolmansien tahojen kanssa.....	33
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	36
	5.1 Tutkimuskysymykset.....	36
	5.2 Teemahaastattelu.....	37
	5.3 Haastattelurungon luominen.....	38
	5.3.1 Kirjastojen haastattelurunko.....	39
	5.3.2 Ikääntyneiden haastattelurunko.....	39
	5.4 Aineiston keruu.....	40
	5.4.1 Kirjastoammattilaisten haastattelut.....	40
	5.4.2 Ikääntyneiden haastattelut.....	41
	5.5 Aineiston analyysi.....	42
6	IKÄÄNTYNEIDEN KIRJASTOPALVELUT HARVAAN ASUTULLA MAASEUDULLA.....	44
	6.1 Kirjastoammattilaisten näkökulma.....	44
	6.1.1 Ikääntyneiden huomioiminen kokoelmatyössä.....	44
	6.1.2 Ikääntyneille järjestetyt tapahtumat.....	46
	6.1.3 Tietoyhteiskuntataitojen opetus.....	47
	6.1.4 Hakeutuvat kirjastopalvelut.....	47
	6.1.5 Yhteistyötahot.....	51

6.1.6	Tiedottaminen.....	52
6.1.7	Saavutettavuus.....	53
6.1.8	Ikääntyneiden asiakkaiden palveleminen kirjastossa.....	54
6.1.9	Ikääntyneiden kirjastopalveluihin liittyvät haasteet.....	56
6.1.10	Ikääntyneiden kirjastopalveluihin liittyvät suunnitelmat.....	57
6.2	Ikääntyneiden näkökulma.....	58
6.2.1	Kirjastossa asioiminen.....	58
6.2.2	Lukutottumukset.....	59
6.2.3	Kirjastopalvelujen tunteminen ja käyttö.....	60
6.2.4	Kirjastossa järjestettävät tapahtumat.....	61
6.2.5	Tiedottaminen ja saavutettavuus.....	62
6.2.6	Kirjastopalveluihin liittyvät arviot ja tarpeet.....	63
6.3	Tulosten yhteenveto ja vertailu.....	64
6.3.1	Ikääntyneet asiakkaat ja kirjastojen aineistonvalinta.....	64
6.3.2	Ikääntyneet asiakkaat ja kirjastojen tapahtumatoiminta.....	66
6.3.3	Hakeutuvat kirjastopalvelut harvaan asutulla maaseudulla.....	67
6.3.4	Ikääntyneiden näkemys kirjastopalveluista.....	69
6.3.5	Haasteet.....	70
6.3.6	Suunnitelmat.....	71
7	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	73
8	LÄHTEET.....	77

LIITTEET

1 JOHDANTO

Suomi on luonteeltaan hyvin maaseutumainen maa. Monimuotoisuudessaan maaseutualueet muodostavat kokonaisuuden, joka on tärkeä osa suomalaista yhteiskuntaa ja monen suomalaisen identiteettiä. Vaikka maaseutu usein ulkoisilta puitteiltaan mielletään rauhalliseksi ja muuttumattomaksi, on elämä maaseudulla muuttanut muotoaan lyhyessä ajassa merkittävästi. Yksi muutosten ilmenemismuoto on muuttoliike maalta kaupunkiin, joka on jatkunut jo pitkään, osoittamatta merkkejä hidastumisesta (Nivalainen 2000, 18). Samalla kun suuret kaupungit jatkavat kasvuaan, menettävät syrjäisemmät seudut asukaspoijaansa, jolloin vaarana on että myös palvelut siirtyvät muualle. Maaseudun palvelurakenteen muuttumiseen ovat viime vuosina vaikuttaneet myös kuntaliitokset.

Maaseutu, kuten tällä hetkellä koko Suomi, on myös demografisen murroksen keskiössä. Vuoteen 2030 mennessä Suomessa arvioidaan olevan 1,4 miljoonaa 65 vuotta täyttänyttä henkilöä, mikä on yli neljäsosa koko maan väestöstä. Samalla eri ikäryhmien suhteellinen koko muuttuu, jolloin lasten ja työikäisten määrä kääntyy laskuun ikääntyneiden määrän kasvaessa. Ikääntyneiden määrän kasvu asettaa kunnat monenlaisten haasteiden eteen. Erityisiä vaikeuksia tulevat kohtaamaan maaseutumaiset kunnat, jotka samanaikaisesti kärsivät muuttoliikkeestä ja sen myötä aiheutuvista palvelujen supistustoimista. (Pirttimäki, Rossi & Yli-Piipari 2006, 12–13.)

Kunnan väestörakenteen muuttuessa muuttuvat myös talouden edellytykset ja mahdollisuudet tarvittavien palvelujen rahoittamiseen. Väestön ikääntyminen vaikuttaa väistämättä myös kirjastopalveluihin ja ikääntyneet tulisi ottaa huomioon palveluja järjestettäessä ja suunniteltaessa. Asiakaskunnan ikääntymisen haasteisiin on kirjastoalalla havahduttu kuitenkin vasta viime vuosien aikana. (Viiri et al. 2009, 4.) Myös kirjastoissa olisi syytä huomioida palvelujen järjestämisessä nykyisin vaikuttava suuntaus, jonka mukaan ikääntyneiden kotona asumista tulisi pyrkiä tukemaan mahdollisimman pitkään esimerkiksi kotiin toimitettavien palvelujen avulla.

Kirjastojen tehtävä on tarjota tasa-arvoisesti palveluja jokaiselle, mutta käytännössä lastenkirjastotyö ja mediakasvatus ovat olleet yksi viime aikoina aktiivisimmin

kehitettyjä kirjastopalvelujen osa-alueita (Hokka-Ahti 2008). Tämä näkyy myös siinä, ettei ikääntyneiden kirjastonkäyttöä ja lukemisharrastusta ole juurikaan tutkittu (Viiri et al. 2009, 16).

Tässä tutkielmassa tarkastellaan ikääntyneille suunnattuja kirjastopalveluja harvaan asutulla maaseudulla. Tarkoituksena on selvittää, millaisia ikääntyneille kohdennettuja palveluja pienten maaseutukuntien kirjastoissa on tarjolla. Tavoitteena on myös tuoda esiin, millaisia haasteita ja suunnitelmia ikääntyneiden kirjastopalveluihin harvaan asutulla maaseudulla liittyy. Lisäksi kartoitetaan, millaisia tarpeita maaseudulla asuvilla ikääntyneillä on kirjastopalvelujen suhteen. Tutkielmassa pyritään näin ottamaan huomioon sekä kirjastojen näkökulma palvelujen tuottajina että ikääntyneiden näkökulma palvelujen käyttäjinä.

Tutkielman alkupuolella tarkastellaan maaseudun käsitettä ja Suomen erilaisia maaseututyyppejä luvussa 2. Samassa luvussa luodaan katsaus siihen, millaisia erityispiirteitä asumiseen ja palvelujen järjestämiseen harvaan asutulla maaseudulla liittyy. Luvussa 3 käsitellään kirjastopalveluja harvaan asutun maaseudun kontekstissa, jonka jälkeen luvussa 4 tarkastelun kohteeksi otetaan ikääntyneille suunnatut kirjastopalvelut. Luvussa pyritään yleisellä tasolla erittelemään ikääntyneille kohdennettujen kirjastopalvelujen suunnitteluun, toteuttamiseen ja palveluista tiedottamiseen liittyviä näkökohtia. Tämän jälkeen siirrytään kuvailemaan tutkimusmenetelmää ja tutkimuksen toteutusta luvussa 5. Luvussa 6 esitellään tutkielman tulokset ja lopuksi luvussa 7 kootaan johtopäätökset ja jatkotutkimuksen aiheet.

2 MAASEUDUN ERITYISPIIRTEET

Tässä luvussa tarkastellaan ensin maaseudun käsitteen erilaisia määritelmiä luvussa 2.1, jonka jälkeen luvussa 2.2 eritellään Suomen maaseututyyppejä. Luvussa 2.3 kuvataan maaseutua asuinpaikkana ja palvelujen toimintaympäristönä.

2.1 Maaseudun määritelmiä

Maaseudun käsitteen määrittelemisen ei ole aivan yksinkertaista, sillä yhtenäistä, kansainvälisesti sovellettavaa maaseudun määritelmää ei ole olemassa ja sellaista tuskin on mahdollista rakentaakaan (Lehtola 2001, 28). Se mitä maaseudusta puhuttaessa kulloinkin tarkoitetaan, on tulkinnanvaraista ja kontekstisidonnaista. On esimerkiksi täysin eri asia, onko kyseessä Suomen maaseutu vai Kiinan maaseutu. Yhteiskunnan muiden muutosten mukana myös maaseutu muuttuu koko ajan, joten sitä koskevat käsityksetkin vaativat jatkuvaa uusintamista.

Tavallisimmin maaseutuun liitettyjä käsitteitä ovat olleet maa- ja metsätalous, alhainen väestötiheys ja haja-asutus. Maaseudun perinteisenä roolina on nähty raaka-aineiden, energian ja elintarvikkeiden tuotannosta vastaaminen, sekä virkistyskohteena toimiminen. Nykyisin käsitystä maaseudusta tuotannon harjoittamisen paikkana voidaan pitää vanhentuneena, sillä eläkkeelle siirtyneiden osuus on kasvanut ja pääasiallisen toimeentulon lähteen muodostaa työssäkäynti taajamissa. Voidaan todeta, että elinkeinomaaseutu on muuttunut asuinmaaseudeksi, jossa ihmisten vapaa-ajan vietolla on aiempaa suurempi merkitys. (Lehtola 2001, 28–29.) Entistä useampi viettääkin nykyisin lomansa maaseudulla sijaitsevalla kesämökillä, jonka seurauksena useiden maaseutukuntien asukasluku saattaa jopa kaksinkertaistua kesäkuukausien ajaksi.

Maaseudun vastakohtaksi mielletään yleensä kaupunki. Kaupunkimaisuus puolestaan rinnastuu käsitteenä useimmiten kauppaan, teollisuuteen, valtaan, oppimiseen ja kehitykseen. Tällä tavoin ajateltuna kaupungin ja maaseudun välistä suhdetta voidaan verrata keskus-periferiasuhteeseen. Perifeerisyys tarkoittaa varallisuuden, vallan ja yhteyksien resurssikeskittymän, eli keskuksen ulkopuolelle jäämistä niin spatiaalisesti

kuin sosiaalisestikin. Näin tulkittuna maaseutumaisuus olisi jotakin menneisyyteen kuuluvaa ja jäänteenoimaista. (Telinkangas 2005, 25.)

Pratt (1996) on artikkelissaan erottanut kolme näkökulmaa, joiden pohjalta maaseudun käsitettä voidaan lähestyä. Nämä ovat empiristis-rationalistinen tulkinta, kulttuurinen tulkinta ja poststrukturalistinen tulkinta. Empiristis-rationalistiseen tulkintaan liittyy oletus, jonka mukaan maaseutu on olemassa eräänlaisena absoluuttina, jolloin sen olemassaolon luonteesta ei tarvitse käydä keskustelua. (Pratt 1996, 70.) Rosenqvist (2004, 39) toteaa empiristis-rationalistisen tulkinnan olevan sitä, kun määrittelemme intuitiivisesti jotkut alueet mielessämme maaseutumaisiksi ja toiset kaupunkimaisiksi.

Kulttuurisen tulkinnan mukaan maaseutumaisuus ymmärretään maiseman, tai sosiaalisten ja taloudellisten käytäntöjen kaiken kattavana ”luonnollisuuden” kvalitatiivisena mittarina. Kulttuurinen näkökulma korostaa, ettei maaseudun käsite ole universaali, vaan että se voi vaihdella kansallisella, kulttuurisella ja historiallisella tasolla. Vaihtelevuudesta huolimatta ajatellaan kuitenkin, että maaseudulle on olemassa jonkinlainen vakaa määritelmä. (Pratt 1996, 70.)

Poststrukturalistisessa tulkinnassa puolestaan hylätään ajatus siitä, että maaseudulla olisi jokin vakaa ja annettu olemus, johon muita asioita verrataan. Sen sijaan ajatellaan, että on olemassa monia maaseutuja. (Pratt 1996, 71.) Rosenqvist (2004, 38–39) täydentää tätä näkemystä toteamalla, että maaseudun olemus muovautuu ja uusiutuu jatkuvasti, kun sitä koskevat representaatiot ja diskurssit kohtaavat ja liittyvät yhteen.

Alasuutari & Alasuutari (2011) ovat diskurssianalyysin keinoin selvittäneet, millaisissa konteksteissa maaseudusta puhutaan suomalaisessa mediassa 2000-luvulla. Tutkimuksessa tarkasteltiin myös, millaisia mielikuvia maaseutuun liitetään eri puheyhteyksissä. Tuloksista oli nähtävissä kolme pääasiallista maaseudun käsitettä määrittävää merkitysulottuvuutta. Näistä ensimmäinen viittaa tiettyyn maaseutumaiseen maisemaan, kuten peltoihin, metsiin ja niittyihin. Toiseksi maaseudun käsite voidaan mieltää alueella tyypillisesti harjoitettujen elinkeinojen, kuten viljelyn ja karjanhoidon kautta. Kolmas merkitysulottuvuus puolestaan liittyy maaseutualueeseen kaupungin vastakohtana. Lisäksi puhuttaessa ihmisistä ja elämästä maaseutumaisilla alueilla,

havaittavissa on myös neljäs merkitysulottuvuus, joka määrittelee maaseudun epämoderniksi. Tämän ulottuvuuden mukaan maaseutu rauhallisuudessaan ja hidastempoisuudessaan olisi paikka, jonne esimerkiksi tekniset uutuudet saapuvat viiveellä. Kontekstista riippuen, oletettu epämodernius voidaan mieltää joko yhtenä maaseudun vetovoimaisuuden tekijänä, tai luotaan työtävänä ominaisuutena. (Alasuutari & Alasuutari 2011, 33.)

2.2 Suomen maaseututyypit

Maa- ja metsätalousministeriön vuonna 2006 julkaisemassa raportissa Suomen kunnat on jaoteltu neljään eri luokkaan vaiheittaista alueluokitteluprosessia hyödyntäen. Tyypittelyn mukaan Suomen alueet jakautuvat kaupunkkeihin, kaupunkien läheiseen maaseutuun, ydinmaaseutuun ja harvaan asuttuun maaseutuun. Vuonna 2005 Suomen 432 kunnasta 143 kuntaa sijaitsi harvaan asutulla maaseudulla. Yhdessä kolme eri maaseututyyppiä kattavat Suomen pinta-alasta 90%, mutta niiden osuus maan väestöstä on vain noin 40%. (Malinen et al. 2006, 7–8.)

Kolmesta maaseututyypistä parhaat kehittymismahdollisuudet on kaupunkien läheisellä maaseudulla. Alueen kunnat sijoittuvat Etelä- ja Länsi-Suomeen. Kuntien asukkailla on hyvät edellytykset työllistyä ja alueen maanviljelijöillä on monipuoliset lähimarkkinat. Kaupunkien läheinen maaseutu houkuttelee asuinalueena etenkin lapsiperheitä ja monet alueella sijaitsevista kunnista ovat saaneet muuttovoittoa. Tämä mahdollistaa palvelujen säilymisen monipuolisena, ilman että taloudellinen liikkumavara heikentyy. (Malinen et al. 2006, 7.)

Ydinmaaseudun kunnat sijaitsevat niin ikään Etelä- ja Länsi-Suomessa. Ydinmaaseudun kunnissa alkutuotannon harjoittaminen on merkittävä elinkeino ja lähes puolet Suomen 72 000 maatilasta sijoittuu juuri ydinmaaseudun alueelle. Myös erikoistuneella alkutuotannolla, kuten siipikarja- ja sikataloudella sekä turkistarhauksella on harjoittajia alueella. Ydinmaaseudun kunnista noin puolet on saanut muuttovoittoa ja väestökato tämän maaseututyypin kunnissa on pienentynyt tasaisesti vuodesta 2000 lähtien. (Malinen et al. 2006, 7–38.)

Harvaan asuttua maaseutua uhkaa huonon kehityksen kierre. Alueella on vain vähän työpaikkoja ja palveluja, ikääntyneiden määrä kasvaa ja kuntien taloudellinen kantokyky on koetuksella. Harvaan asuttu maaseutu kattaa alueena Suomen pinta-alasta yli 60%, mutta sen kunnissa asuu vain noin kymmenesosa maan väestöstä. Vuosittainen väestökato on alueella yli prosentin luokkaa, joka tarkoittaa lukumääränä yli 6000 henkilöä. Suurin osa harvaan asutun maaseudun kunnista sijaitsee Itä- ja Pohjois-Suomessa. Alkutuotannon kehittymisedellytykset ovat alueella huonot, sillä luonto on karua ja kasvukausi lyhyt. (Malinen et al. 2006, 7–38.)

2.3 Asuminen ja palvelut harvaan asutulla maaseudulla

Suomen maaseutua on totuttu viime vuosikymmenten aikana pitämään toiminnoiltaan supistuvana alueena. Julkisessa keskustelussa kuva maaseudun tulevaisuudesta on usein nähty synkkänä, mikä kuvastaa muutoksen nopeutta ja epävarmuutta tulevasta. (Uusitalo 1998, 12.) Toisaalta maaseutuasuminen on saanut viime vuosien aikana myös paljon myönteistä näkyvyyttä mediassa. Esimerkiksi erilaisissa televisio-ohjelmissa maaseudulle muuttaminen on nähty trendikkäänä ja vaihtoehtoisena tapana hidastaa elämäntyyliä. Laitinen ja Pohjola (2001) toteavat, että harvaan asutun maaseudun kunnat voidaan nähdä myös aktiivisina toimijoina, jotka yrittävät löytää oman paikkansa muuttuvassa yhteiskunnassa. Asumisen kannalta maaseudun kilpailuvaltteja ovat luontoon ja ympäristöön liittyvät arvot, paikalliskulttuuri, sosiaalisen yhteisön laatu ja imago. (Laitinen & Pohjola 2001, 23.)

Harvaan asutulla maaseudulla välimatkat ovat usein pitkiä ja heikot kulkuyhteydet haittaavat jokapäiväistä arkea (Harvaan asutun maaseudun toimenpideohjelma 2008–2013 2008, 6). Julkista liikennettä on vähän tai ei lainkaan, mikä vaikeuttaa palvelujen hakemista taajamista. Erityisiä vaikeuksia liikkumisen suhteen on ikääntyneillä ja muilla henkilöillä, joilla ei ole mahdollisuutta tai kykyä käyttää omaa autoa asiointiliikkumiseen. (Harvaan asutun maaseudun toimenpideohjelma 2008–2013 2008, 15.) Kunnat eivät ole lain mukaan velvoitettuja järjestämään joukkoliikennettä. Joukkoliikennepalvelujen harjoittaminen liiketaloudellisesti kannattavana yritystoimintana on myös sitä vaikeampaa, mitä syrjäisemmästä seudusta on kyse. (Pirttimäki, Rossi & Yli-Piipari 2006, 27.) Vuonna 2006 harvaan asutuilla maaaseutualueilla oli 126 000 yli 64-vuotiasta asukasta, joista noin 30 000 asui yli

kymmenen kilometrin etäisyydellä kunnan väestökeskittymästä. Vuonna 2030 yli 64-vuotiaiden asukkaiden määrän ennustetaan harvaan asutuilla alueilla nousevan noin 174 000:een. (Pirttimäki, Rossi & Yli-Piipari 2006, 13.)

Palvelujen näkökulmasta harvaan asuttu maaseutu on haastava toimintaympäristö. Kuntien lainakanta asukasta kohden on harvaan asutulla maaseudulla miltei kaksinkertaistunut 1990-luvun loppuun verrattuna. Kuntien velkaantuminen on tästä päätellen kasvanut voimakkaasti 2000-luvulla. (Malinen et al. 2006, 42.) Maaseutukuntien taluodelliset vaikeudet voivat johtaa pahimmillaan siihen, että jopa lakisääteisten peruspalvelujen laatu, määrä ja saatavuus heikkenevät (Harvaan asutun maaseudun toimenpideohjelma 2008–2013 2008, 14).

Säästötoimenpiteet ovat johtaneet muun muassa kuntakokojen kasvattamiseen kuntaliitosten avulla, sekä palvelujen karsimiseen ja henkilöstön lomauttamiseen. Toiminnan tehostamispyrkimykset eivät kuitenkaan ole tuottaneet toivottuja tuloksia, minkä seurauksena Suomessa on alettu peräänkuuluttaa uudenlaisia palvelutuotannon tapoja ja -malleja. (Fieldhouse 2009, 9.)

Lehtola (2001) huomauttaa, että seutukeskusten merkitysten korostuminen maaseudun palvelutarjonnan vähenemisen myötä lisää ihmisten liikkumistarvetta ja samalla edistää ekologisesti kestäväntä kehitystä. Liikkumisympäristön synnyttämiin rajoitteisiin olisikin maaseudulla kehitettävä ratkaisuja, joiden avulla pystyttäisiin vähentämään palvelujen fyysiseen saavutettavuuteen liittyviä tekijöitä. Esimerkiksi toimintakonsepti, jossa palvelut toimitetaan kotiin, lisäisi yksilöiden riippumattomuutta paikka- ja aikasidonnaisista toimintarakenteista, kuten aukioloista ja asioimisesta tietyssä toimipisteessä. (Lehtola 2001, 204.)

Maaseudulla kärsitään myös työn ja osaamisen kohtaanto-ongelmasta. Palvelutarpeita ja työmahdollisuuksia saattaa olla kylissä erittäin paljon, mutta työtehtävien kenttä on usein hyvin pieneksi sirpaloitunut. Eräs ratkaisu tähän voisivat olla monipalvelupisteet, joiden avulla sirpaleisia työtehtäviä olisi mahdollista koota yhteen suuremmiksi kokonaisuuksiksi. (Peltomäki 2007, 23.)

Kulttuuripalvelut voidaan muiden palvelujen muassa nähdä merkittävänä paikallisidentiteettiä ja yhteisöllisyyttä rakentavana elementtinä maaseudulla. Monipuolinen kulttuuritarjonta voi lisätä alueen vetovoimaisuutta asuinpaikkana maallemuuttoa harkitsevien keskuudessa. Kulttuuritoiminnan avulla voidaan myös kasvattaa alueen tunnettuutta ja parantaa maaseudun imagoa. Lisäksi kulttuuri edistää maaseudun selviytymismahdollisuuksia monipuolistamalla alueen elinkeinoelämää. (Niskavirta 2006, 4–8.) Kulttuuripalvelujen osalta lähempään tarkasteluun otetaan seuraavaksi luvussa 3 kirjastopalvelut ja niiden tarjoaminen maaseudulla.

3 KIRJASTOPALVELUT MAASEUDULLA

OKM:n julkaisemassa Kirjaston kehittämissuohjelmassa (2006, 6) todetaan, että maaseudun asukkaille on yhteiskunnassa tapahtuvista muutoksista huolimatta turvattava riittävät mahdollisuudet hankkia tietoa ja sivistystä kirjastoista. Kirjastopalvelut ovatkin vakiinnuttaneet asemansa osana kansalaisten peruspalveluja (Pajunen-Muhonen et al. 2004, 14). Peruspalvelulla tarkoitetaan, että kunnilla on lakiin perustuva velvoite järjestää kirjastopalvelut siten, että verkko- ja etäpalvelujen lisäksi kansalaisten ulottuvilla on kohtuullisen matkan päässä myös fyysisiä kirjastopalveluja (Kirjastostrategia 2010 2003, 23). Kirjastopalvelujen tarjoamiseen maaseudulla liittyy kuitenkin erityispiirteitä, joita luvussa 3.1 tarkastellaan lähemmin. Lisäksi luvussa 3.2 kartoitetaan erilaisia palvelumuotoja, joiden avulla kirjastopalveluja voidaan tarjota harvaan asuttujen seutujen asukkaille.

3.1 Maaseudun kirjastopalvelujen erityispiirteet

Maaseutukirjastoille ominaista on lähialueen väestön tarpeisiin erikoistuminen ja uudenlaisten palvelutuotteiden rakentaminen näiden tarpeiden pohjalta. Kokonaisuutena kirjastojen tehtäväkenttä näyttöytyy maaseudulla moninaisempuna kuin kaupungissa. Toimenkuvaan kuuluu perinteisten palvelujen lisäksi muun muassa yhteistyö koulujen ja nuorisotoimen kanssa, ikääntyneiden tietoyhteiskuntataidoista huolehtiminen, kunnan kulttuuri- ja matkailutoiminnan edistäminen, sekä sähköisten asiointipalvelujen tutuksi tekeminen. Lisäksi kirjastot rakentavat maaseudun yhteisöllisyyttä toimimalla fyysisinä kohtaamispaikkoina. (Kirjaston kehittämissuohjelma 2006, 20–21.) Sosiaalinen aspekti korostuu myös sikäli, että maaseudulla kirjasto saattaa olla ainoa iltaisin avoinna oleva julkinen tila, jos kunnassa ei ole esimerkiksi kahviloita (Kekki & Mäkinen 2005, 20).

Kirjastojen rooli puolueettomana, kaikille ikäluokille yhteisenä sivistys- ja osaamiskeskuksena korostuu maaseudulla. Kirjastot ovat onnistuneet vastaamaan yhteiskunnassa tapahtuneisiin muutoksiin muun muassa verkko- ja mobiilipalveluitaan kehittämällä ja lisäämällä, hyödyttäen tällä tavoin etenkin maaseutuasukia. (Kirjaston kehittämissuohjelma 2006, 13–18.) Kirjaston henkilökunnalta tavallista monipuolisempi tehtäväkenttä vaatii laaja-alaista osaamista. Tulevaisuuden haasteena kirjastoilla onkin

löytää ammattitaitoista henkilöstöä syrjäisemmille seuduille. (Kekki & Mäkinen 2005, 6.)

Maaseudun palvelujen vahvuuksina on usein nähty joustavuus, vähäiset ruuhkat ja ihmisten tuttuus. Myös palvelun ystävällisyys ja yksilöllisyys ovat arvostettuja ominaisuuksia. Maaseudulla esimerkiksi kirjastonhoitajan ja kuntalaisen välille saattaa muodostua pitkäaikainen asiakassuhde ja palveluja voidaan räätälöidä asiakkaan tarpeiden mukaisiksi. (Asuinmaaseutu 2007, 18.) Tässä yhteydessä esiin nousee myös kirjastossa asioimisen voimakas sosiaalinen merkitys, johon liittyy kohtaamisia ja kuulumisten vaihtoa (Kekki & Mäkinen 2005, 6). Ambergin (2010) mukaan tuttavallinen suhde kirjastonhoitajan ja asiakkaan välillä voi olla sekä hyvä että huono asia. Tutulle asiakkaalle on esimerkiksi helppo suositella uutta luettavaa, mutta vanhoista ja hyväksi havaituista käytännöistä saattaa olla vaikeaa luopua, jotta tilalle voitaisiin omaksua jotain uutta. Maaseutukirjastojen työntekijöiden keskuudessa esiintyykin usein enemmän muutosvastarintaa kuin muualla. Tähän syynä ovat ympäröivistä olosuhteista johtuvat heikot mahdollisuudet täydennyskoulutukseen. (Amberg, 2010.)

Willits & Willits (1991) ovat tutkineet Pennsylvanian maaseudulla asuvien henkilöiden kirjastonkäyttöä ja lukutottumuksia. Tutkimuksen yhtenä tarkoituksena oli vertailla miten tulokset eroavat kaupunkilaisten vastauksista. (Willits & Willits 1991, 28.) Tuloksista oli nähtävissä, että maaseudulla asuvat henkilöt lukivat vähemmän kuin kaupunkilaiset. He eivät myöskään käyttäneet kirjastoa yhtä aktiivisesti kuin kaupunkilaiset. Maaseudulla asuvasta väestöstä naiset erottuivat selvästi miehiä aktiivisempina kirjastonkäyttäjinä. Lukutottumusten vertailussa selvisi että kaupunkilaiset lukivat mielellään klassikoita, kun taas maaseudulla asuvia kiinnosti enemmän tietokirjallisuus. Kirjojen aihepiireistä maaseudulla asuvia kiinnostivat eniten käsityöt, puutarhanhoito ja uskonto. (Willits & Willits 1991, 34–35.)

Willitsin & Willitsin (1991) tutkimuksen huomattavin löydös oli, että maaseudulla kirjastoa käytti säännöllisesti vain todella pieni määrä väestöstä. Vain kymmenesosa vastaajista luokiteltiin säännöllisiksi kirjastonkäyttäjiksi. Vastaavasti ei-käyttäjät muodostivat suuren osuuden vastaajien joukossa. Maaseutukirjastojen tulisikin ottaa paremmin huomioon myös ei-käyttäjät ja pohtia, miten palveluja saataisiin markkinoitua heille. Jotta ei-käyttäjät voitaisiin tavoittaa nykyistä tehokkaammin,

tarvittaisiin heidän kirjastopalveluihin liittyvistä käsityksistään ja asenteistaan lisää tutkittua tietoa. (Willits & Willits 1991, 36–37.)

Myös Siltaniemi ja kumppanit (2007) ovat vertailleet maaseudulla ja kaupungissa asuvien arvioita siitä, miten eri palvelut vastaavat kotitalouksien tarpeisiin. Tutkimus pohjautui keskisuomalaisiin talouksiin lähetettyihin kyselyihin. Kyselyn vastauksista selvisi, että erityyppisten alueiden välillä ei ollut suuria eroja kirjastopalveluihin liittyvissä arvioissa. Esimerkiksi keskusta-alueilla asuvista 78% ja haja-asutusalueilla asuvista 71% vastasi käyttävänsä kirjastopalveluja. Tärkeimpänä alueellista eriarvoisuutta tasoittavana tekijänä tutkimuksessa nähtiin kirjastoautojen toiminta. (Siltaniemi et al. 2007, 189.)

3.2 Kirjastopalvelujen tarjoaminen harvaan asutuilla alueilla

Goulding ja Haggis (2003) ovat selvittäneet vaihtoehtoisia tapoja, joiden avulla harvaan asutun maaseudun asukkaille voidaan tarjota mahdollisuus käyttää yleisten kirjastojen palveluja. Isossa-Britanniassa Lincolnshiren maaseudulla toteutetussa tutkimuksessa vertailtiin viittä eri palvelua: perinteistä kirjastoautoa, kirjojen postittamista asiakkaille, kyläkaupan yhteyteen sijoitettavaa lainauspistettä, asioimiskuljetuksen järjestämistä kirjastoon, sekä kotiintoimituspalvelua, jossa vapaaehtoiset henkilöt toimittavat kirjoja asiakkaille. Palveluista koituvat kustannukset arvioitiin, ja laskelmien perusteella niiden toteuttamisen kannattavuutta vertailtiin. Palveluja vertailtiin myös sen mukaan, kuinka hyvin ne auttavat sosiaalisen syrjäytymisen ehkäisemisessä. Lisäksi kyselyn avulla kartoitettiin sitä, millä tavoin haja-asutusseutujen asukkaat itse haluaisivat mieluiten vastaanottaa kirjastopalveluja. (Goulding & Haggis, 2003.)

Tuloksista oli nähtävissä, että haja-asutusalueiden asukkaat olivat haluttomia vaihtamaan kirjastoautoa mihinkään muuhun palveluun. Asukkaille oli tärkeää, että kirjasto ja kirjat tulevat heidän luokseen. Asioimiskuljetuksen järjestäminen kirjastoon osoittautui vertailluista menetelmistä taloudellisesti edullisimmaksi, mutta kyseinen palvelu sai kaikkein vähiten kannatusta tutkimukseen osallistuneiden asukkaiden keskuudessa. Parhaina vaihtoehtoina kirjastoautolle pidettiin kirjojen vastaanottamista postitse, sekä kirjojen kotiintoimituspalvelua. Jälkimmäinen vaihtoehto sijoittui myös kustannusvertailussa kahden edullisimman palvelun joukkoon. Sosiaalisen syrjäytymisen ehkäisemisessä parhaiksi palveluiksi nousivat kaupan yhteyteen

sijoitettava lainauspiste ja asioimiskuljetukset lähimpään kirjastoon. Kauppakirjastot voisivat muodostua merkittäviksi kokoontumispaikoiksi, joissa ihmiset voisivat tavata toisiaan. Asioimiskuljetusten etuna puolestaan olisi se, että asiakkaat voisivat kirjaston palvelujen lisäksi hyödyntää samalla kertaa muita keskustan palveluja. Vertailluista palveluista huonoiten syrjäytymisen ehkäisemisessä toimisi kirjojen vastaanottaminen kotiin postitse, sillä siihen ei sisälly lainkaan sosiaalisia kontakteja. (Goulding & Haggis, 2003.)

Myös Benstead ja kumppanit (2004) ovat pohtineet kirjastopalvelujen tarjoamista harvaan asutuilla alueilla. He ovat kritisoineet kirjastoauton valta-asemaa, sillä kirjastoautot liikennöivät useimmiten vain arkisin päiväsaikaan, jolloin palvelun käyttäjäkunta rajoittuu lähinnä eläkeläisiin ja työttömiin henkilöihin. Kaikilla kuitenkin tulisi olla yhtäläinen mahdollisuus palvelun käyttämiseen elämäntilanteesta riippumatta. Lisäksi kirjastoautot ovat perinteisessä muodossaan mahdollistaneet vain kirjojen lainaamisen. Kattaviin kirjastopalveluihin kuuluu kuitenkin myös muita osa-alueita ja tulevaisuudessa tulisi kiinnittää erityistä huomiota siihen, miten nämä muut palvelut saadaan niitä tarvitsevien ulottuville myös haja-asutusalueilla. Ratkaisuksi artikkelissa ehdotetaan muun muassa kirjastoautojen varustamista internet-yhteydellä ja asiakaspäätteillä, sekä kirjastopalvelujen tarjoamista esimerkiksi kunnantaloissa tai muissa yhteisissä kokoontumispaikoissa. (Benstead et al. 2004.)

Kenneally (1999) puolestaan on tutkinut kirjastoauto toimintaa Australiassa. Länsi-Australiassa asutettujen alueiden väliset matkat voivat olla pitkiä, mikä on haitannut kirjastoautojen kustannustehokasta toimintaa. Harvaan asutuilla maaseutualueilla onkin suosittu enemmän kiinteiden kirjaston toimipisteiden sijoittamista paikallisten virastotalojen yhteyteen, joskin maaseudun väestömäärän vähenemisen seurauksena uusi suuntaus on ollut liittää kirjastoja koulujen yhteyteen. Samansuuntaista kehitystä on tapahtunut myös Etelä-Australiassa, jossa kirjastoja toimii alakouluissa. Kirjastoautot palvelevat Australiassa suurimpien kaupunkien reunamilla asuvia, kun taas syrjäisemmille seuduille kirjastoaineistoa toimitetaan postitse. (Kenneally 1999, 1.)

3.2.1 Kirjastoautot

Kirjastojen kiinteitä toimipisteitä on 1990-luvulta lähtien lakkautettu huomattavan paljon. Lakkauttamisista noin puolet selittyvät muutoksilla asutusrakenteessa, mutta lopuille lakkauttamisille perusteena ovat olleet lähinnä kuntien säästötoimenpiteet.

(Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 32.) Kirjastopalvelujen tarpeeseen harvaan asutulla maaseudulla on pyritty mahdollisuuksien mukaan vastaamaan kirjastoautojen avulla. Ensimmäinen kirjastoauto alkoi liikennöidä Turussa vuonna 1961 ja verkkaisen alun jälkeen palvelun kehitys lähti voimakkaaseen kasvuun 1970-luvun alussa. Vuonna 1976 Suomessa toimi jo 219 kirjastoautoa. (Holmberg 1985, 11.) Kirjastoautotoiminnan kukoistuksen aikaa elettiin 1990-luvun alkupuolella. Kirjastoautojen määrä oli huipussaan vuonna 1991, jolloin toiminnassa oli 234 autoa. (Kyöstiö, 2004.) 1990-luvulta lähtien kirjastoautojen määrä on lähtenyt laskusuuntaan ja Suomen yleisten kirjastojen tilaston (2011) mukaan vuonna 2010 Suomessa toimi enää 154 kirjastoautoa. Kirjastoautojen määrän supistamisesta koituvat haitat ovat laaja-alaisia, sillä haja-asutusseutujen lisäksi asiakaspohjan muodostavat koulut, päiväkodit ja vanhusten palvelutalot. Kirjastoautopalvelun lakkauttamisen sijaan kunnat voisivatkin harkita yhteisen kirjastoauton hankkimista tai kirjastoautopalvelujen ostamista naapurikunnasta. (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 32.)

3.2.2 Monipalveluautot

Fyysisen tilan ja kattavan kokoelman lisäksi kirjaston tulisi tarjota asiakkailleen myös muita palveluja, kuten toimivat tietoverkkoyhteydet (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 32). Harvaan asutuilla alueilla olisikin jatkuvasti kehitettävä uusia tapoja tuoda kirjastopalvelut joustavammin ja monipuolisemmin asiakkaiden lähelle. Esimerkkinä uudenlaisen palvelukonseptin toteuttamisesta ovat monipalveluautot. Niiden toiminnan lähtökohtana on tarjota harvaan asutulla maaseudulla palveluja räätälöidysti ja alueen tarpeita vastaavalla tavalla (Lehtonen 2005, 14–15). Palveluihin voi kuulua esimerkiksi kirjasto- kaupp-, posti ja pankkipalveluja sekä erilaisia valtion ja kuntatason lomakepalveluja. Monipalveluauton avulla olisi mahdollista tuoda myös terveystalot lähelle asukkaita, mikäli auton mukana päivystäisi tietyillä reiteillä esimerkiksi terveydenhoitaja. Toiminnan mahdollisuuksia on siis monenlaisia. (Lehtonen 2005, 15.)

Tekniset seikat eivät enää nykyisin ole monipalveluautotoiminnan kehittämisen esteenä, sillä koritehtaat pystyvät valmistamaan autoihin lähes millaisia ratkaisuja tahansa. Sen sijaan henkilöstöltä monipalvelukonsepti vaatii paljon ja lisäksi se edellyttää julkisen ja yksityisen sektorin saumatonta yhteistyötä. Järkevä ratkaisu julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyön järjestämisessä olisikin, että monipalveluajoneuvon omistaisi yksi

taho, jolta muut palveluntarjoajat vuokraisivat tilat ja toimihenkilön. (Lehtonen 2005, 13–15.)

Monipalveluautojen toiminta on vasta käynnistymässä, mutta muutamissa kunnissa toimintaa jo harjoitetaan. Esimerkiksi Kemijärven haja-asutusalueilla liikennöi kaupunginkirjaston alaisuudessa Kulkuriksi nimetty monipalveluauto. Auton etuosa toimii normaalin kirjastoauton tapaan, mutta sen perälle on varattu useita asiakaspäätteitä, joilta voi langattoman verkkoyhteyden avulla käyttää esimerkiksi pankkipalveluja. (Lehtonen 2005, 15.) Terveyspalveluista auton vakiovarusteluun kuuluu verenpainemittari ja autossa voi mittauttaa myös verensokerinsa silloin, kun sairaanhoitoalan opiskelija kiertää mukana reiteillä. Lisäksi Kulkurissa järjestetään ajoittain erilaisia teematapahtumia. (Kemijärven kaupunki 2011.)

Leppävirran kunnassa Pohjois-Savossa otettiin vuoden 2008 lopulla käyttöön monipalveluauto Tilda. Palveluauton tarpeellisuutta kartoitettiin ensin vuosina 2007–2008 järjestetyssä Lemon-hankkeessa, jonka kohderyhmänä olivat 65 vuotta täyttäneet syrjäisemmillä kylillä asuvat kuntalaiset. Pyrkimyksenä oli postikyselyn avulla selvittää, pystyttäisiinkö vanhusten palvelujen laatua ja saatavuutta parantamaan monipalveluauton avulla. Tulosten perusteella auton palveluiksi valikoitui perinteisten kirjastopalvelujen lisäksi esimerkiksi terveydenhuollon ja postin palveluja. Auton mukana voi kulkea kauppa- tai pyykkitoimituksia, joista asiakkaat sopivat itse palveluntarjoajien kanssa. Auton kyydissä voi myös matkustaa kaksi asiakasta kerrallaan, mikäli reitti sopii asiakkaan suunnitelmiin. Tavara- ja henkilökuljetuksista ei peritä maksuja. Varusteluun kuuluu asiakaspäätteen ja tulostimen lisäksi myös invahissi. Lisäksi auton etuosa on eristettävissä omaksi tilakseen, joka tuo yksityisyyttä autossa suoritettaviin terveydenhoidon toimenpiteisiin. (Leppävirran kunnankirjasto 2011.)

Monipalveluautojen tarkoituksena ei ole sitoa ihmisiä maaseudulle, tai estää heitä käyttämästä myös keskustan palveluja. Palvelujen tuominen ihmisten lähelle saattaisi päinvastoin lisätä harvaan asutun maaseudun kiinnostavuutta ja vetovoimaisuutta asuinpaikkana. Tieto siitä, että jokaisen yksittäisen asioimistarpeen vuoksi ei tarvitsisi tehdä pitkää matkaa keskustaan, toimisi varmasti motivoivana tekijänä harkittaessa muuttoa maaseudulle. (Lehtonen 2005, 16.)

3.2.3 Kirjastojen seutuyhteistyö

OKM:n julkaisemassa Kirjaston kehittämissuunnitelmassa maaseutukirjastojen keskeisimmäksi toimivuutta edistäväksi tekijäksi mainitaan kirjastojen seutuyhteistyö ja verkottuminen. Aineistojen liikkuminen yli kuntarajojen mahdollistaa kirjaston näyttäytymisen asiakkaille entistä laajempaan palvelukokonaisuutena. Kustannustehokkaan logistiikan järjestäminen aineistokuljetuksissa on kuitenkin yhä haaste harvaan asutuilla alueilla. (Kirjaston kehittämissuunnitelma 2006, 24–32.) Seudullinen yhteistyö logistiikassa voisi tuoda säästöä kustannuksiin (Pajunen-Muhonen et al. 2004, 30).

Kirjastojen yhteistyö nähdään myös tärkeänä alueellista eriarvoisuutta tasoittavana tekijänä, sillä esimerkiksi kaukolainauksen avulla pienet kirjastot pystyvät paremmin vastaamaan palveluiltaan suurempien kirjastojen tarjontaa. Kaukolainojen hinnoittelua tulisi kuitenkin tasa-arvoisuuden lisäämiseksi pyrkiä yhtenäistämään, sillä nykyisellään maksujen suuruudet vaihtelevat kuntien välillä paljonkin. (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 44).

Kirjastojen yhteistyön mahdollisuudet eivät rajoitu pelkkään kokoelmatyöhön. Maunu (2006) näkee yhteistyön etuna myös sen, että kirjastojen henkilökunta voisi vapaasti liikkua eri toimipisteiden välillä kirjastoverkossa. Tällä tavoin henkilöstön erityisosaamista pystyttäisiin paremmin hyödyntämään koko alueen hyväksi. Myös tapahtumien järjestäminen voisi monipuolistua, kun mukana olisi ideoijia useammasta kirjastosta. (Maunu 2006.)

3.2.4 Asiamieskirjastot

Liikenne- ja viestintäministeriön selvityksessä haja-asutusalueiden kirjastopalvelujen tarjoajaksi visioitiin eräänlaisia asiamieskirjastoja. Tässä ratkaisussa paikallinen kauppa tai kioski toimisi paikkana, josta varatun kirjastoaineiston voisi noutaa ja jonne sen myös voisi palauttaa. Asiamieskirjaston yhteyteen voitaisiin sijoittaa esimerkiksi lehtilukusali ja asiakaspäätteitä. Kauppiaan kannalta kirjastoaineiston välittäjänä toimiminen ei olisi liian työlästä ja samaan konseptiin voitaisiin yhdistää myös muita palveluja, kuten postin palvelut tai kirjastoauton pysäkki. Tällä tavoin palvelutaso pystyttäisiin säilyttämään riittävänä niilläkin alueilla, joilta kirjastopalvelut ovat muuten vaarassa hävitä. (Pajunen-Muhonen et al. 2004, 29.)

Selvitykseen haastateltujen 15 organisaation edustajat eivät kuitenkaan pitäneet asiamieskirjastoja merkityksellisinä kehittämiskohteina, vaan näkivät että haja-asutusseutujen palvelutarjonta on mielekkäämpää hoitaa muilla tavoin, esimerkiksi kirjastoautoja hyödyntäen (Pajunen-Muhonen et al. 2004, 32). Huomionarvoinen seikka kuitenkin on että haastattelut tehtiin pääkaupunkiseudulla, jolloin palvelun kohderyhmän mielipiteitä ei ole otettu huomioon. Olisikin mielenkiintoista selvittää, miten harvaan asutun maaseudun asukkaat itse suhtautuisivat asiamieskirjastoihin. Useilla haja-asutusseuduilla on kokemusta monipalvelupisteiden tukikohtina toimivista kyläkaupoista tai -kouluista, joilla on merkittävä rooli palvelujen tarjoamisen lisäksi myös kylän sosiaalisen elämän keskuspaikkoina (Laitinen & Pohjola 2001, 167). Kirjastopalvelujen sijoittaminen tällaisten monipalvelupisteiden yhteyteen saattaisikin olla varteenotettava kehittämiskohde.

3.2.5 Asiointikuljetukset kirjastoon

Eräs vaihtoehto kirjastopalvelujen tarjoamiseksi harvaan asutulla maaseudulla olisi järjestää asiointikuljetus kirjastoon. Kirjastossa asioimisen lisäksi syrjäisempien seutujen asukkaat pääsisivät samalla käyttämään myös muita keskustan palveluja. Kuljetusten järjestämiseen tarvittaisiin kuitenkin rahoitusapua kunnalta, etenkin jos kuljetuspalvelu korvaisi kirjastoauton. (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 32.) Asiointikuljetusten järjestämisestä on saatavilla vain vähän tutkittua tietoa, mutta voidaan olettaa että palvelun ensisijaisena kohderyhmänä olisivat vanhukset ja muut henkilöt, jotka eivät kykene käyttämään omaa autoa asiointiliikkumiseen. Lehtola (2009) on tutkinut Tiehallinnon toimeksiannosta liikkumisen ja palvelujen muutosta itäsuomalaisella maaseudulla. Lehtolan havaintojen mukaan monilla maaseutualueilla linja-autot on korvattu kutsutaksilla, joka ajaa haja-asutusalueen ja taajaman välisiä reittejä tiettyinä päivinä. Aikataulut eivät aina vastaa asiakkaiden liikkumistarpeita parhaalla mahdollisella tavalla ja asioiden hoitamiseen keskustassa saattaa toisinaan jäädä liian vähän aikaa. (Lehtola 2009, 144.) Mikäli tällaista kuljetuspalvelua harkittaisiin esimerkiksi kirjastoauton korvikkeeksi, tulisi palvelun aikataulut suunnitella sen mukaan, että kirjastossa asioiminen voisi tapahtua kiireettömästi ja siten, että aikaa jäisi halutessa myös muiden asioiden hoitamiseen.

4 IKÄÄNTYNEIDEN KIRJASTOPALVELUT

Tässä luvussa edetään määrittelemällä ensin ikääntyneisyyden käsite luvussa 4.1, jonka jälkeen luvussa 4.2 tarkastellaan sitä, millainen vaikutus kulttuuripalveluilla yleisesti ottaen on ikääntyneiden elämänlaatuun. Luvussa 4.3 kuvataan ikääntyneitä kirjaston asiakasryhmänä ja luvussa 4.4 tarkastelun kohteeksi otetaan ikääntyneille suunnatut kirjastopalvelut ja palvelujen toimintamuodot.

4.1 Ikääntyneisyyden määritelmä

Käsitykset ikääntymisestä myötäilevät yhteiskunnassa tapahtuvia muutoksia. Nämä muutokset heijastuvat myös ikääntyneisiin kohdistuvissa puhetavoissa. Ikääntyneistä puhutaan eri yhteyksissä muun muassa ikääntyvinä, vanhuksina tai senioreina. Ikääntyneiden omien käsitysten mukaan 60-70 vuotiaat eivät vielä ole vanhuksia. (Järvelä & Rosenqvist 2007, 16.) Tässä tutkielmassa on päädytty käyttämään käsitettä ikääntynyt, joka on rajattu koskemaan 65-vuotiaita ja sitä vanhempia henkilöitä.

Suomessa vanhuuden alkamisen rajana on yleisesti pidetty juuri 65-vuoden ikää, sillä se on tavallisesti myös ikä, johon eläkeikäraja sijoittuu (Jyrkämä 2001, 281). Jyrkämä (2001) huomauttaa kuitenkin, että nykyisin vanhuuden tilastoihin perustuva alkaminen ja eläkkeelle siirtyminen eivät enää käy yksiin, sillä monet jäävät varhais- tai työkyvyttömyyseläkkeelle ja monissa ammateissa eläkeikä on alhaisempi kuin 65-vuotta. Vanhuuden alkaminen onkin eläkeiän sijaan alettu liittää yhä useammin funktionaaliseen ikään, eli toimintakyvyn heikkenemiseen. Näin ajateltuna vanhuuden alku siirtyy 75–80 ikävuoteen. (Jyrkämä 2001, 282.)

Ikääntymiseen kohdistetaan edelleen monia stereotyyppioita ja rooli-dotuksia, sillä asenteet ovat muuttuneet konkreettisia elinoloja hitaammin. Ikääntyneitä ihmisiä ajatellaan usein homogeenisena väestöosana, vaikka todellisuudessa ikääntyneet eroavat hyvinkin paljon toisistaan fyysisten-, sosiaalisten-, taloudellisten- ja psyykkisten voimavarojensa suhteen. Ikääntyneet homogenisoivaa ajattelutapaa voidaan kutsua myös ikäerotteluksi. Ikäerottelun vaarana on, että kaikki ikääntyneet nähdään yhteiskuntaa hoidon ja huolenpidon tarpeillaan kuormittavana ryhmänä, jonka selviytymisen edellytyksiä ovat erityispalvelut ja erityistuet. (Raassina 1994, 161.)

4.2 Kulttuuripalvelujen vaikutus elämänlaatuun

Kulttuuripalvelut lukeutuvat muiden palvelujen muassa ikääntyneiden kotona selviytymisen kannalta keskeisiin palveluihin (Olsbo-Rusanen & Väänänen-Sainio 2003, 31). Hyypän ja Liikasen (2005) mukaan kulttuuripalvelujen käyttämisellä on tutkittu olevan myönteisiä vaikutuksia ihmisten terveyteen ja hyvinvointiin. Kulttuuriharrastukset voivat muun muassa ennaltaehkäistä dementoitumista ja jopa lisätä elinvuosien määrää. Terveysvaikutuksia on selitetty siten, että esimerkiksi hyvän kirjan lukeminen tai konsertissa käyminen saavat ihmisissä aikaan myönteisiä emootioita. (Hyypä & Liikanen 2005, 86.)

Bowling (2005) selvitti tutkimuksessaan ikääntyneiden elämänlaatuun vaikuttavia tekijöitä. Ikääntyneiden omien arvioiden mukaan elämänlaatuun vaikuttivat myönteisesti etenkin hyvät sosiaaliset suhteet, sosiaaliset roolit ja aktiviteetit, sekä itselle tärkeät harrastukset. Elämänlaatua heikentävinä asioina pidettiin yleisimmin terveyden menettämistä, huonoa asuinaluetta, sekä huonoa taloudellista tilannetta. (Bowling 2005, 77–80.) Tästä näkökulmasta esimerkiksi kirjasto voisi sosiaalisena kohtaamispaikkana ja harrastamisen tilana edistää ikääntyneiden elämänlaatua.

Järvelä ja Rosenqvist (2007, 3) tarkastelevat tutkimuksessaan Suomen maaseutukunnissa asuvien ikääntyneiden valmiuksia ja halukkuutta osallistua aktiivisemmin oman alueensa kulttuurin kehittämiseen. Tutkimus toteutettiin postikyselynä Suomen maaseutukunnissa asuville 60–75 vuotiaille henkilöille, jotka oli valittu tutkimukseen satunnaisotannalla. Ikääntyneiden kulttuurisen aktivoimisen taustalla on toive yksilöllisen ja yhteisöllisen hyvinvoinnin parantumisesta, sekä ikääntyneiden sosiaalisen syrjäytymisen ennaltaehkäisemisestä.

Tutkimuksen tuoksista kävi ilmi, että 91% maaseudulla asuvista ikääntyneistä arvioi aktiivisen kulttuuritoiminnan vaikuttavan myönteisesti mielialaan. Lisäksi 88% kyselyyn vastanneista totesi kulttuuritoiminnan vaikuttavan myönteisesti sosiaalisten suhteiden ylläpitoon ja liki yhtä suuri osa, eli 86% vastanneista koki kulttuuritoiminnalla olevan myönteistä vaikutusta terveyteen. Ikääntyneiden osallistumisella kulttuuritoimintaan koettiin olevan myös laajamittaisia hyötyvaikutuksia koko kunnan näkökulmasta. (Järvelä & Rosenqvist 2007, 50.)

4.3 Ikääntyneet kirjaston asiakasryhmänä

Kuntalaisten keskuudessa kirjastopalveluja käytetään yleisesti ottaen melko aktiivisesti. Kuitenkin kirjastonkäyttö näyttäisi vähenevän sen myötä, mitä vanhemmaksi ihminen tulee. Myös alhaisella koulutusasteella vaikuttaisi olevan yhteys alhaiseen kirjastonkäyttötiheyteen. Esimerkiksi reilu kolmannes kansakoulun käyneistä ei käytä kirjastopalveluja lainkaan. Toisaalta alhainen koulutustaso voi osaltaan selittää sitä miksi ikääntyneiden joukossa on runsaasti kirjaston ei-käyttäjiä, sillä lähes puolet yli 65-vuotiaista on käynyt ainoastaan kansakoulun. Alhaisesta kirjastonkäyttötiheydestä huolimatta kirjojen lukeminen on ikääntyneiden keskuudessa suosittu harrastus ja lukemisaktiivisuus lisääntyy runsaasti vanhemmiten. Eri ikäluokkien vertailussa yli 65-vuotiaat lukivat selkeästi eniten. (Serola & Vakkari 2011, 43–44, 74.) Myös Helsingin kaupunginkirjaston tekemässä selvityksessä todettiin, etteivät yli 65-vuotiaat käytä kirjastopalveluja yhtä aktiivisesti kuin muut ikäluokat, vaikka lukeminen on ikääntyneiden keskuudessa suosituin harrastus (Haapkylä et al. 1996, 7).

Isomursu (2004) käsittelee tutkimuksessaan vanhuskäsitystä yleisissä kirjastoissa. Tutkimusmenetelminä ovat diskurssianalyysi ja teemahaastattelu. Tutkimusta varten haastateltiin oululaisia kirjastonjohtajia heidän käsityksistään ikääntyneisiin asiakkaisiin liittyen. Yleisessä kirjastossa kaikki yksittäiset palvelut ovat tasavertaisuuden periaatteiden mukaisesti kaikkien saatavilla. Kuitenkin haastatellut kirjastoalan ammattilaiset olivat sitä mieltä, etteivät ikääntyneet käytä kaikkia tarjolla olevia palveluja. Esimerkiksi laajemmat tiedonhauet, varausten tekeminen ja aineiston pyytäminen lainaksi toisesta kirjastosta ovat palveluja, joita ikääntyneet asiakkaat käyttävät nuorempia vähemmän. Myös asiakaspäätteiden käyttäminen tiedonhakuun tai kirjaston luettelon selaamiseen oli haastattelujen perusteella ikääntyneiden keskuudessa vähäisempää. Yleisesti ottaen ikääntyneitä pidettiin tunnollisina ja tarkkoina asiakkaina, jotka hoitavat velkansa ja palauttavat lainassa olleen aineiston ajoissa. Ikääntyneitä pidettiin myös vaatimattomana asiakasryhmänä joka tyytyy vähään. Tämä tietynlainen ajatus ikääntyneiden nöyryydestä voidaan tulkita myös siten, että ikääntyneet olisivat kirjaston asiakkaina jotenkin näkymättömiä. (Isomursu 2004, 62, 69.)

Isomursu (2004) selvitti teemahaastattelujen avulla myös sitä, tulisiko ikääntyneille suunnitella uudenlaisia kirjastopalveluja jo olemassa olevien palvelujen lisäksi. Vastaajien mukaan uusien palvelujen suunnittelu vaatisi mielikuvitusta ja luovuutta,

eikä rutiininomaisilta työtehtäviltä usein jää aikaa ideoinnille. Toisaalta ajateltiin myös että ikääntyneet ovat tyytyväisiä nykyisiin palveluihin, eikä uusien palvelujen avulla välttämättä saataisi houkuteltua kirjastoon sellaisia asiakkaita, joita kirjastopalvelut eivät ole aikaisemminkaan kiinnostaneet. (Isomursu 2004, 76–77.)

Sloanin (2009) mukaan kirjastoilla on tärkeä rooli ikääntyneiden itsenäisen toimimisen ja oppimisen tukemisessa. Kirjastojen avulla ikääntyneet voivat tuntea kuuluvansa aktiivisina toimijoina yhteisöön. Samalla kirjastot ehkäisevät ikääntyneiden syrjäymistä toimimalla sosiaalisina kohtaamispaikkoina. Kirjastot voivat virikkeellistä toimintaa järjestämällä myös osaltaan edistää ikääntyneiden hyvinvointia. Lisäksi kirjastot ovat paikkoja, joista ikääntyneet voivat hankkia tietoa omaa elämäntilannettaan koskevista tapahtumista, kuten eläkkeelle jäämisestä, terveyteen liittyvistä asioista ja menetyksen kohtaamisesta. Kirjastojen tulisi entistä enemmän nähdä ikääntyneet myös tärkeänä resurssina, sen sijaan että heitä ajateltaisiin vain palvelujen käyttäjinä. Ikääntyneiden elämäkokemus ja taidot ovat arvokasta pääomaa, josta koko yhteisö voi vapaaehtoistoiminnan kautta hyötyä. Aktiiviset ikääntyneet voivat esimerkiksi osallistua lasten satutunneille lukijoina, toimittaa huonokuntoisille ikääntyneille kirjoja kotiin, sekä toimia puhujina tapahtumissa ja vetäjinä kerhoissa. (Sloan, 2009.)

Rajkovic (2005) huomauttaa, että useimmiten ikääntyneet asioivat kirjastossa mieluiten arkaamuisin, kun kirjastossa on rauhallista ja lapset ovat koulussa. Ikääntyneet ovat tyypillisesti myös aktiivisimmillaan aamuisin. Monet ikääntyneet välttävät liikkumista iltaisin pimeällä, etenkin jos heillä ei ole omaa autoa käytettävissä. (Rajkovic 2005.) Tämä olisi syytä ottaa huomioon esimerkiksi erilaisia ikääntyneille kohdennettuja tapahtumia järjestettäessä.

Joseph (2005) toteaa, että perinteisesti ikääntyneet on kirjastopalveluja suunniteltaessa jaettu kuuteen kategoriaan:

- *vapaa-ajan lukijat*
- *teknologianoviisit*
- *heikkonäköiset*
- *heikkokuuloiset*
- *sukututkimuksesta innostuneet*
- *kotipalvelua tarvitsevat*

Tulevaisuudessa olisi tärkeää muistaa, että eläkeiän kynnyksellä olevat suuret ikäluokat ovat yksilöinä aiempaa koulutetumpia ja suuri osa heistä on myös työelämän myötä tutustunut tietokoneen käyttöön. Yhden näkemyksen mukaan kirjastojen rooli tulevaisuudessa on toimia eräänlaisina digitaalisen aikakauden valmentajina, jotka ylläpitävät ikääntyneiden tietoyhteiskuntataitoja. (Joseph, 2005.)

4.4 Ikääntyneille suunnatut kirjastopalvelut

Ikääntyneille asiakkaille suunnatuissa kirjastopalveluissa korostuvat yksilöllisyys, kiireettömyys ja arvostava asenne (Haapkylä et al. 1996, 33). Vaikka ikääntyneet käyttävät suurilta osin samoja kirjastopalveluja kuin muutkin asiakkaat, on heille kirjastossa kohdennettu myös erityispalveluja, joiden avulla ikääntyneiden erilaiset yksilölliset tarpeet on pyritty ottamaan huomioon. Näitä palveluja, niiden suunnittelua ja palveluista tiedottamista käsitellään seuraavaksi tarkemmin omissa alaluvuissaan.

4.4.1 Kirjasto ja ikääntyneiden palvelustrategiat

Ikäpolitiikalla viitataan erilaisiin ikääntyneiden asemaan ja elinoloihin liittyviin tavoitteisiin, strategiaihin, toimenpiteisiin ja lainsäädäntöön. Ikäpoliittisin keinoin ikääntyneiden itsenäisen elämänhallinnan edellytyksiä pyritään sekä ylläpitämään, että parantamaan. Kuntien tasolla ikäpoliittiset linjaukset ja tavoitteet on useimmiten koottu erilliseksi strategiaksi. Valtaosa kunnista on Suomen kuntaliiton selvityksen mukaan laatinut valtuustotasolla hyväksytyt ikäpoliittisen strategian. Palvelustrategioissa korostuvat usein ennaltaehkäisevät toimenpiteet, sekä kuntien seudullinen yhteistyö. (Viiri et al. 2009, 5.)

Ikäpoliittisten tavoitteiden tulisi ohjata myös kirjastopalvelujen suunnittelu- ja kehittämistyötä (Viiri et al. 2009, 5). Kirjastojen olisi tärkeää seurata oman alueensa väestörakenteen kehittymistä ja siinä tapahtuvia muutoksia. Harva kirjasto kuitenkaan näin tekee ja vielä harvempi kirjasto on mukana kunnan laatimassa ikäpoliittisessa strategiassa. Osalla kirjastoista on kuitenkin oma ikääntyneiden palvelustrategia. (Viiri et al. 2009, 9–10.)

Myös ikääntyneiden palvelutarpeiden selvittäminen esimerkiksi asiakaskyselyjen avulla voi auttaa palvelujen strategisessa suunnittelussa. Länsi-Suomen lääninhallituksen teettämän kyselyn mukaan vajaa 37 % Länsi-Suomen kirjastoista oli selvittänyt

ikäntyneiden palvelutarpeita, mutta 60 % selvityksen tehneistä kirjastoista totesi, ettei kerättyä informaatiota oltu hyödynnetty mitenkään (Viiri et al. 2009, 9). Itä-Suomen kirjastoista vastaavaa selvitystyötä oli tehnyt myös vajaa 37 % kirjastoista (Hiltunen 2009, 11).

Kirjastopalvelujen ikäpoliittista näkökulmaa tulisi selvästi vahvistaa. Kirjastot itse ovat arvioineet ikäntyneille suunnattujen palvelujen kehittämisen lähtökohdat heikoiksi. Vuonna 2009 vain noin 30 % kirjastoista oli ikäntyneiden palveluista vastaavaksi nimetty henkilö. Etenkin pienemmissä kunnissa kehittämistoimintaa haittaa myös henkilökunnan vähäinen määrä ja tästä johtuva aika- ja resurssipula. (Viiri et al. 2009, 11.)

Sloanin & Vincentin (2009) mukaan ikäntyneiden palvelustrategian laatiminen on kaksisuuntainen prosessi. Se antaa kirjastoille mahdollisuuden tarkastella ikäntyneiden palvelutarpeita ja vastaavasti ikäntyneet saavat sen myötä lisää tietoa kirjaston heille tarjoamista palveluista. Hyvä palvelustrategia kokoaa kaikki ikäntyneiden kirjastopalveluihin liittyvät osa-alueet yhteen. (Sloan & Vincent 2009, 12.)

Ikäntyneiden palvelustrategian laatimisessa Sloan & Vincent (2009) erottavat kahdeksan osa-aluetta, jotka on esitelty kuvauksineen taulukossa 1.

Taulukko 1. Ikääntyneiden palvelustrategian laatimisen osa-alueet (Sloan & Vincent 2009, 12–15).

<p>1. Konsultaatio.</p>	<p>Konsultaatiolla tarkoitetaan ikääntyneiden palvelutarpeiden kartoittamista esimerkiksi kyselyjen ja keskustelujen avulla. Lisäksi tulisi pyrkiä huomioimaan myös niiden ikääntyneiden näkökulma, jotka eivät käytä kirjastoa. Konsultaation tulisi olla jatkuvaa, sillä palvelut eivät ole muuttumattomia.</p>
<p>2. Henkilökunnan osallistuminen.</p>	<p>Henkilökunnan osallistumisen kannalta on tärkeää, että kaikki työntekijät tuovat ideoitaan esille. Etenkin asiakaspinnassa työskentelevät henkilöt ovat usein paljon tekemisissä ikääntyneiden asiakkaiden kanssa ja voivat täten ammentaa ideoita strategian kehittämiseen näiden kohtaamisten pohjalta.</p>
<p>3. Miellyttävä ja rohkaiseva kirjastotila.</p>	<p>Useille ikääntyneille tärkeitä kriteerejä kirjastotilan suhteen ovat fyysinen saavutettavuus ja esteettömyys, sekä rauhalliset lukupaikat. Myös henkilökunnan myönteisellä ja kiireettömällä palveluasenteella on suurta merkitystä sille, tuntee ikääntynyt asiakas itsensä tervetulleeksi kirjastoon.</p>
<p>4. Tiedottaminen.</p>	<p>Tiedottamisella on keskeinen asema. Sen avulla kirjastopalveluja voidaan tehdä tunnetuksi uusille asiakkaille ja samalla entiset asiakkaat voivat saada päivitettyä tietoa palveluista. Etenkin paikalliset sanomalehdet ovat ikääntyneitä ajatellen tehokkaita tiedotuskanavia.</p>
<p>5. Erilaisuuden ja moninaisuuden huomioiminen.</p>	<p>Myös ikääntyneet ovat erilaisia kulttuuriselta taustaltaan, taidoiltaan, koulutustasoltaan ja seksuaaliselta suuntautumiseltaan. Kirjastojen tulisi huomioida, että ikääntyneet ovat kokonaisuutena heterogeeninen asiakasryhmä.</p>

6. Yhteistyö.	Yhteistyö ikääntyneiden parissa työskentelevien tahojen kanssa auttaa kirjastoja tavoittamaan ikääntyneet paremmin. Yhteistyökumppanit voivat myös jakaa omaa osaamistaan kirjastoissa esimerkiksi luentojen muodossa.
7. Palvelujen kehityksen tarkkaileminen tarkistuslistojen avulla.	Palvelujen kehityksen tarkkailemisessa ovat hyödyksi konkreettiset tarkistuslistat. Niiden avulla varmistetaan, että kaikki ikääntyneiden tarvitsemat palvelut löytyvät kirjaston palvelukokonaisuudesta ja toimivat asianmukaisella tavalla.
8. Resurssit ja vaikutusten arvioiminen.	Ikääntyneiden kirjastopalvelut ovat yhä marginaalisessa asemassa esimerkiksi lasten- ja nuorten kirjastopalveluihin verrattuna. Resurssien turvaamiseksi ikääntyneiden palvelutarpeista tarvitaan perusteltua näyttöä ja tietoa. Eräs tärkeä tiedon keruun muoto on palvelujen vaikutusten arvioiminen.

4.4.2 Ikääntyneiden huomioiminen aineistonvalinnassa

Kirjastojen kokoelmapolitiikassa ikääntyneet on otettu huomioon muun muassa iso- ja selkotekstisiä kirjoja, sekä äänikirjoja hankkimalla. Itä- ja Länsi-Suomen lääneissä tehtyjen selvitysten mukaan yli 90% kirjastoista tarjoaa edellä mainittuja aineistoja asiakkailleen. (Hiltunen 2009, 14; Viiri et al. 2009, 15.)

Isotekstisten kirjojen tarjonnan niukkuus on herättänyt viime aikoina keskustelua kirjastojen piirissä. Uusien isotekstisten kirjojen hankkiminen asiakkaille on mahdotonta, jos kirjoja ei yksinkertaisesti ole saatavilla. (Hiltunen 2009, 14.) Isotekstisiä kirjoja ilmestyy kustantajilta vuosittain vain muutamia ja julkaisemiseen vaikuttaa usein myös kustantajille tehtyjen ennakkotilausten määrä. Mikäli ennakkotilauksia tulee liian vähän, saattaa kustantaja perua julkaisun. Suomen kirjastoseuran kotipalvelu- ja laitoskirjastotyöryhmä Ko-La on koettanut saada valtion

tukemaan isotekstisten kirjojen kustantamista vuosittaisella määrärahalta, mutta ainakaan toistaiseksi tukea ei ole myönnetty. (Laakso 2010, 34.) Mikäli isotekstisten kirjojen saatavuus ei parane, on heikkonäköisten asiakkaiden huomioimiseen kokoelmatyössä kehitettävä uusia ratkaisuja. Yksi vaihtoehto voisivat olla e-kirjat, joiden fonttikoon lukija pystyy itse säätämään sopivaksi (Forsyth 2009, 138).

Helsingin kaupunginkirjaston eri toimipisteille suunnatun kyselytutkimuksen yhtenä osa-alueena oli selvittää, miten ikääntyneet on otettu huomioon aineistoa hankittaessa. Vastauksissa aineistolajeina korostuivat äänikirjat ja isotekstiset kirjat. Kirjallisuuden lajityypeistä ikääntyneitä kiinnostaviksi arvioitiin muun muassa elämäkerrat, muistelmat, romantiikka ja huumori. Jotkut kirjastot mainitsivat huomioivansa ikääntyneet asiakkaat myös lehtien, elokuvien ja musiikkitalenteiden hankinnassa. Kirjastojen vastauksissa kuitenkin myös kyseenalaistettiin oletus siitä, että olisi olemassa jotakin pääasiassa ikääntyneille suunnattua aineistoa, sillä ikääntyneet lainaavat yleensä samanlaista aineistoa kuin muutkin asiakkaat. (Haapkylä et al. 1996, 24.)

Pehkonen (2011) on tutkimuksessaan kartoittanut Hyvinkäällä asuvien yli 64-vuotiaiden kirjastopalveluihin liittyviä mielipiteitä lomakekyselyn avulla. Tulokset osoittivat, että käytetyimmät aineistolajit ikääntyneiden keskuudessa olivat kertomakirjallisuus, tietokirjallisuus, sekä sanoma- ja aikakauslehdet. Sen sijaan isotekstisillä kirjoilla, äänikirjoilla ja selkokirjoilla oli ikääntyneiden joukossa käyttäjiä vain vähän. Tämän tulkittiin johtuvan osittain kyseisten aineistojen tarjonnan niukkuudesta, mutta aineistoja kohtaan esitettiin vastauksissa myös muunlaista kritiikkiä. (Pehkonen 2011, 93.)

4.4.3 Hakeutuvat kirjastopalvelut

Kirjastopalvelu on lähipalvelu, joka joko sijaitsee kuntalaisen lähetyvillä, tai on toimitettavissa kuntalaisen lähelle. Hakeutuvaa kirjastopalvelua tarvitaan silloin, kun asiakas ei jostain syystä pysty itse asioimaan fyysisesti kirjastossa. Hakeutuvan kirjastopalvelun toimintamuotoja edustavat muun muassa kirjastoautopalvelu, kirjaston kotipalvelu, laitoskirjastopalvelu ja kirjaston toimittamat siirtokokoelmat. (Hiltunen 2009, 18.)

Kirjaston kotipalvelulla tarkoitetaan maksuttoman palvelun järjestämistä kuntalaisille, jotka eivät esimerkiksi korkean iän, vamman tai sairauden vuoksi itse pysty asioimaan

kirjastossa. Palvelun piiriin kuuluvat asiakkaat saavat kerran kuussa kotiinsa toimitettuna kirjakassin, jonka sisältö on valikoitu asiakkaan toiveiden mukaisesti. Kirjakassin toimittaa perille joko kirjaston työntekijä, kunnan sosiaalitoimen edustaja, tai ulkoistettu kuljetuspalvelu. IFLA on arvioinut 1–2 promillen kuntalaisista tarvitsevan kotipalvelua. Käytännössä se tarkoittaa yhtä henkilöä tuhannesta. Nykyisin tavoitteen alle jäädään valtaosassa Suomen kuntia ja palvelun tarve tulee tulevaisuudessa yhä kasvamaan väestön ikääntymisen seurauksena. (Laakso 2010, 9–15.) Länsi-Suomen lääninhallituksen selvitykseen vastanneissa kirjastoissa kotipalveluasiakkaiden määrä oli hyvin vähäinen, useimmiten alle 10 henkilöä. Lisäksi yli 60% kirjastoista myönsi, ettei kotipalvelun avulla tavoitettu riittävän hyvin ikääntyneitä asiakkaita. (Viiri et al. 2009, 13.) Myös Itä-Suomen kirjastoille osoitetun kyselyn vastaukset olivat samansuuntaisia, sillä lähes 66% kirjastoista totesi, ettei tavoita kotipalvelun kautta ikääntyneitä asiakkaita tarpeeksi hyvin (Hiltunen 2009, 22).

Perinteisen kirjastojen kotipalvelutoiminnan ongelmana on, että palvelun piiriin voidaan ottaa vain rajattu määrä asiakkaita. Kaikki halukkaat eivät myöskään täytä palvelun saamiseksi edellytettäviä kriteerejä. Lisäksi henkilökunnan vähyys ja ongelmat kotipalveluaineiston kuljetusten järjestämisessä voivat johtaa siihen, ettei kotipalvelua uskalleta aktiivisemmin markkinoida asiakkaille (Haapkylä et al. 1996, 27).

Liikenne- ja viestintäministeriön selvityksessä kirjaston kotipalvelutoiminnan rinnalle hahmoteltiin uudentyypistä kirjastoaineiston maksullista kotiintoimituspalvelua. Tässä konseptissa asiakkaat varaisivat aineiston internetin tai puhelimen välityksellä ja kotiintoimituksen yhteydessä voisi myös palauttaa lainassa ollutta aineistoa. Samaan toimintakonseptiin voitaisiin kytkeä myös maksuttomat kotipalvelutoimitukset, mikä kasvattaisi palvelun kokonaistehokkuutta. Kuljetukset voitaisiin kunnan toimeksiannosta ulkoistaa esimerkiksi yksityiselle logistiikkayritykselle. Kirjaston palvelutaso kasvaisi asiakkaiden näkökulmasta ja palvelu saattaisi myös houkuttaa kirjastoon uusia asiakasryhmiä. (Pajunen-Muhonen et al. 2004, 27.)

Selvityksen yhteydessä pääkaupunkiseudulla suoritettiin asiakaskysely, jonka avulla pyrittiin kartoittamaan, kuinka hyödyllisenä kotiintoimituspalvelua pidettiin ja kuinka suuri osa asiakkaista olisi valmis maksamaan kyseisestä palvelusta. Tulokset olivat positiivisia, sillä erittäin hyödyllisenä tai hyödyllisenä palvelua piti 52 % vastaajista ja 57 % totesi olevansa valmis maksamaan aineiston kotiintoimituksesta. (Pajunen-

Muhonen et al. 2004, 36.) Ikääntyneiden näkökulmasta maksullisen aineiston kotiintointipalvelun hyödyllisyyttä tai kannattavuutta ei ole vielä tutkittu, mutta etenkin syrjäisemmillä seuduilla asuvien ikääntyneiden joukosta voisi olettaa löytyvän asiakaspohjaa kyseiselle palvelulle.

Hakeutuvien kirjastopalvelujen toimintamuodoista laitoskirjastot ovat harvinaistumassa koko maassa, vaikka vanhusten palvelulaitoksia on lähes jokaisessa kunnassa. Länsi-Suomen lääninhallituksen teettämän kyselyn mukaan 70 % kunnista ei järjestä lainkaan laitoskirjastopalveluja. Kyselyyn vastanneet kirjastot pitivät laitoskirjastopalvelujen riittävyyden arviointia ongelmallisena, sillä kolmasosa kirjastoista piti palvelua nykyisellään riittävänä, kolmasosan mielestä laitoskirjastopalvelut olivat riittämättömiä ja kolmasosa ei osannut sanoa. (Viiri et al. 2009, 12.) Laitoskirjastoja on lakkautettu muun muassa laitosten toiminnan muuttumisen seurauksena. Potilaat viettävät sairaaloissa lyhyempiä hoitjaksoja ja vanhainkoteihin siirtyvien vanhusten kunto on usein niin huono, etteivät he enää tarvitse kirjastopalveluja. (Hiltunen 2009, 19.)

Siirtokokoelmat toimivat vaihtoehtona kiinteille laitoskirjastoille (Viiri et al. 2009, 12). Siirtokokoelmien järjestämisestä vastaa tavallisesti kirjastonhoitaja, joka käy uudistamassa kokoelman noin 2–4 kertaa vuodessa (Irvall, 2002). Länsi-Suomen lääninhallituksen kyselyyn vastenneista kirjastoista viidesosa toimitti siirtokokoelmia kaikkiin kunnan palvelulaitoksiin ja vajaa 30 % kirjastoista ei toimittanut siirtokokoelmia lainkaan. Kolmannes kirjastoista arvioi siirtokokoelmatoiminnan riittäväksi. (Viiri et al. 2009, 12.)

4.4.4 Muut palvelut

Tietotekniikka ja sähköiset palvelut kuuluvat nykyisin tärkeänä osana monen ihmisen päivittäiseen arkeen. Ikääntyneet ovat tietotekniikan käyttäjinä jatkuvasti kasvava joukko, jonka tarpeet tulisi ottaa paremmin huomioon muun muassa käyttöliittymien ja tietoteknisten laitteiden suunnittelussa. (Isomäki, Päykkönen & Sankari 2003.) Kirjastoilla on tietoyhteiskuntataitojen opettamisessa tärkeä rooli (Kirjaston kehittämisohjelma 2006, 28). Tästä huolimatta ikääntyneille kohdennettu tietoyhteiskuntataitojen opetus on ollut kirjastoissa melko satunnaista ja kertaluonteista (Hiltunen 2009, 17; Viiri et al. 2009, 17). Tietoyhteiskuntataitojen opetus voi sisältää esimerkiksi tietoteknisten perustaitojen harjoittelua, internetin ja sähköpostin käyttöä, kuvankäsittelyä, tai matkapuhelimen käyttöä (Viiri et al. 2009, 15).

Yleisesti ottaen ikääntyneiden suhtautumista teknologiaan on pidetty negatiivisena. Vaikka oletamus ei täysin pidäkään paikkaansa, ovat ikääntyneiden tietotekniset valmiudet vielä paljolti riittämättömiä. (Viiri et al. 2009, 17.) Esimerkiksi Serolan ja Vakkarin (2011, 46) mukaan yli 65-vuotiaista vain noin viidennes oli kuluneen vuoden aikana käyttänyt kirjaston verkkopalveluja muualla kuin kirjastossa. Vaikka kirjaston tarjoamien verkkopalvelujen käyttö ei vielä näyttäisi arkipäiväistyneen ikääntyneiden keskuudessa, on ikääntyneet joissakin kirjastoissa huomioitu asiakasryhmänä laajemminkin verkkopalvelujen osalta. Esimerkiksi Pohjois-Pohjanmaan Tiekkö-kirjastot ovat jo kymmenen vuoden ajan ylläpitäneet ikääntyneille kohdennettua Seniorinet -verkkosivustoa. Hankkeelle on saatu rahoitusta Opetusministeriöltä ja Oulun lääninhallitukselta. Sivusto sisältää muun muassa kirjavinkkejä, tapahtumakalenterin, ikääntyneiden omia kirjoituksia ja monipuolisia linkkikokoelmia, jotka on teemoiteltu ikääntyneitä kiinnostavien aihepiirien mukaan. (Seniorinet 2011.)

Kirjastoissa voidaan järjestää myös ikääntyneille suunnattuja tapahtumia ja oheistoimintaa. Yleisimpiä tällaisista ovat lukupiirit, erilaiset teematapahtumat, kirjailijavierailut, kirjavinkkaus ja näyttelyt (Hiltunen 2009, 15). Myös paikallishistoriaa käsittelevät luennot, yhteislaulukonsertit, sekä elokuvaillat ovat tapahtumia, joita kirjastoissa on järjestetty eritoten ikääntyneitä asiakkaita ajatellen (Haapkylä et al. 1996, 25). Kanadalaisissa kirjastoissa ikääntyneille asiakkaille on järjestetty muun muassa keskustelupiirejä, ääni- ja tietokirjapiirejä ja muistelmien kirjoittamiseen liittyviä kursseja. Kaikessa oheistoiminnassa on hyödynnety kirjastosta löytyviä aineistoja, jolloin kirjaston tarjonta ja palvelut ovat samalla tulleet osallistujille tutummiksi. Lisäksi kirjastoissa on erityisten seniorikuukausien aikana järjestetty luentoja ikääntyneiden elämään liittyvistä aihepiireistä. Luentojen aiheina ovat olleet esimerkiksi testamentin laatiminen, terveystiedon etsiminen luotettavasti internetistä, sekä kaatumisten ja tapaturmien ehkäiseminen. (Sloan 2008.)

4.4.5 Palveluista tiedottaminen

Jotta ikääntyneet tietäisivät mitä kaikkea kirjasto heille voi tarjota, on tärkeää että kirjasto myös markkinoi palvelujaan ja tiedottaa niistä kohderyhmälle sopivalla tavalla. Tiedottamisen saavutettavuus on yksi tärkeimmistä osa-alueista ikääntyneiden kirjastopalvelujen saavutettavuuden kannalta, sillä palvelujen, kokoelmien ja

tapahtumien markkinointi on edellytys niiden käytölle. Ikääntyneiden tavoittaminen tiedottamisen kautta on kuitenkin osoittautunut haasteelliseksi. (Hiltunen 2009, 18.)

Nielsenin (2002) mukaan tehokkaita tiedottamiskanavia ovat ilmoitukset sanoma- ja paikallislehdissä, sekä paikallisissa radio- tai televisiolähetyksissä. Myös selkeällä tyylillä kirjoitetut tiedotelehtiset ovat hyvä keino tavoittaa ikääntyneitä asiakkaita. Lehtisiä voitaisiin jakaa esimerkiksi terveyskeskuksiin, kauppoihin ja ikääntyneiden palvelukeskuksiin. Lisäksi muut ikääntyneiden parissa toimivat tahot, kuten vanhainkodit ja kotisairaanhoidot ovat tiedottamisen kannalta keskeisiä yhteistyökumppaneita. (Nielsen 2002.) Tiedottamisessa tärkeää on myös sen säännöllisyys, jotta asiakkaat saavat ajantasaista ja päivitettyä tietoa palveluihin liittyen.

Länsi-Suomen läänin kirjastoille suunnatun kyselyn vastausten perusteella kirjastot tiedottavat ikääntyneille suunnatuista tapahtumista lehdissä, kuntatiedotteissa, sekä kirjaston verkkosivuilla ja ilmoitustaululla. Radion käyttö tiedottamiskanavana oli vastaajien mukaan harvinaista. Osa kyselyyn vastanneista kirjastoista tiedotti tapahtumistaan myös yhteistyötahojen, kuten kunnan sosiaalitoimen, ikäihmisten neuvolan ja kotihoitokeskuksen kautta. (Viiri et al. 2009, 15.)

Pehkosen (2011) mukaan enemmistö ikääntyneistä ei pidä kirjaston verkkosivuja parhaana mahdollisena tiedottamiskanavana. Myöskään viestit kirjaston ilmoitustaululla eivät tavoita kaikkia. Nämä seikat huomioiden, kirjaston pitäisi pyrkiä saamaan näkyvyyttä palveluilleen toisin tavoin, esimerkiksi jalkautumalla kirjaston ulkopuolelle potentiaalisten asiakkaiden pariin. Tiedottamisessa tärkeää on monipuolisuus ja kohderyhmän huomioiminen. (Pehkonen 2011, 88–99.)

Lampinen (2010) puolestaan huomauttaa, että palvelujen markkinoinnissa ikääntyneille olisi hyvä painottaa sitä, että kirjasto on paikka jonne voi tulla, vaikka ei lainaisikaan mitään. Myöskään suusta suuhun kulkevan tiedon merkitystä ei ole syytä aliarvioida, sillä palveluihin tyytyväiset käyttäjät voivat saada ei-käyttäjätkin liikkeelle. (Lampinen 2010, 47.)

4.4.6 Yhteistyö kolmansien tahojen kanssa

Sosiaali- ja terveysministeriön ja Suomen kuntaliiton laatimassa Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksessa (2008) korostetaan, että yhteistyö julkisen, yksityisen ja kolmannen

sektorin välillä on tärkeässä asemassa laadukkaiden ja vaikuttavien palvelujen tuottamisessa ikääntyneille. Suositus painottaa myös kuntalaisten osallistumismahdollisuuksien lisäämistä palvelujen kehittämisessä. (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 10–14.)

Nielsenin (2002) mukaan ikääntyneiden parissa työskentelevät tahot olisi tärkeää saada tietoisiksi kaikista niistä palveluista, joita kirjasto tarjoaa ikääntyneille. Esimerkiksi sosiaali- ja terveysalan työntekijät, kotihoitajat sekä seurakunnan työntekijät ovat kirjastolle hyviä yhteistyökumppaneita. (Nielsen 2002.)

Ruotsissa vanhusten palvelulaitosten työntekijöille on järjestetty koulutusta kirjasto- ja kulttuuripalvelujen merkityksestä ikääntyneiden elämänlaatuun. Koulutusprojekteihin liittyi seminaareja, joiden päätteeksi jokaisesta seminaariin osallistuneesta palvelulaitoksesta valittiin yksi tai useampi kulttuurivaltuutetuksi nimetty henkilö. Kulttuurivaltuutetut saivat aiheeseen liityen lisää informaatiota ja koulutusta. Heidän tehtävänä on toimia yhteistyössä kirjaston kanssa, sekä välittää tietoa kirjastoasioista kollegoilleen. Kulttuurivaltuutetut voivat esimerkiksi hoitaa laitoksessa olevaa kirjaston siirtokokoelmaa ja järjestää laitoksen tiloissa erilaisia näyttelyitä. (Irvall 2002.) Kulttuurivaltuutetut auttavat tuomaan palvelulaitoksissa asuvien ikääntyneiden elämään lisää sisältöä. He aktivoivat ikääntyneitä esimerkiksi lukemalla heille kirjoja tai lehtiä, tai keskustelemalla heidän kanssaan jostakin kiinnostavasta aiheesta. (Rabe 2000, 84–86.)

Länsi-Suomen lääninhallituksen teettämään kyselyyn vastanneista kirjastoista yli 70 % mainitsi toimivansa yhteistyössä jonkin kolmannen tahon kanssa. Yleisintä yhteistyö oli sosiaali- ja terveystoimen kanssa, mutta myös monet järjestöt, kuten eläkeläisjärjestöt, SPR, Martat ja Lions olivat useille kirjastoille tuttuja yhteistyökumppaneita. (Viiri et al. 2009, 16.)

Yhä yleisempää on myös se, että vapaaehtoiset yksityiset henkilöt antavat panoksensa kirjastopalvelujen toimittamiseksi ikääntyneille asiakkaille. Esimerkiksi Alankomaissa vapaaehtoiset työntekijät ovat auttaneet kirjaston kotipalvelukassien toimittamisessa ja Kanadassa vapaaehtoiset käyvät myös kotipalveluasiakkaiden kotona lukemassa heille ääneen. (Sloan 2008.) Suomalaisessa kirjastokulttuurissa ei ole vielä edes keskusteltu vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista, vaikka esimerkiksi sosiaalialalla

vapaaehtoistyöstä on paljon hyviä kokemuksia (Hokka-Ahti 2008). Yksi syy tähän saattaa olla kotipalveluasiakkaiden tietosuojan turvaaminen.

Kirjastojen myönteinen suhtautuminen yhteistyöhön eri tahojen kanssa ei ole kuitenkaan aina itsestään selvää. Dee & Bowen (1986) toteavat kirjastojen toisinaan välttävän yhteistyötä, sillä siihen liittyy myös pelko kasvavista kustannuksista ja työmääristä. Lisäksi yhteistyömahdollisuuksia on niin monia, että kirjastojen saattaa olla vaikea päättää mihin tahoon ottaa yhteyttä ensiksi. Samalla tulisi muistaa myös puolueettomuus ja se, että kaikkia asiakasryhmiä pitäisi palvella tasavertaisesti. (Dee & Bowen 1986, 73.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa edetään esittelemällä ensin tutkimuskysymykset, jonka jälkeen kuvataan tutkimusmenetelmänä käytettyä teemahaastattelua ja teemahaastattelurungon laatimista. Lopuksi tarkastellaan aineiston keruuprosessia ja aineiston analysointitapaa.

5.1 Tutkimuskysymykset

Tutkielmassa tarkastellaan ikääntyneille suunnattuja kirjastopalveluja harvaan asutulla maaseudulla. Tarkoituksena on kartoittaa jo olemassa olevien kirjastopalvelujen tilaa ja luodata myös mahdollisia suunnitelmia, joita pienten maaseutukuntien kirjastoilla on ikääntyneille kohdennettujen palvelujen varalle. Lisäksi pyrkimyksenä on tuoda näkyville niitä haasteita, joita ikääntyneille suunnattujen kirjastopalvelujen tarjoamiseen harvaan asutulla maaseudulla liittyy.

Edellä mainittuja tutkimusongelmia lähestytään palveluntarjoajien, eli kirjastojen näkökulmasta. Jotta aiheesta pystyttäisiin luomaan kattavampi kokonaiskuva, on tutkimuksessa haluttu huomioida myös harvaan asutulla maaseudulla asuvien ikääntyneiden näkökulma kirjastopalvelujen käyttäjinä. Tavoitteena on löytää vastauksia siihen, millaisena ikääntyneet itse kokevat kirjastopalvelujen tilan ja millaisia mahdollisia tarpeita heillä on niihin liittyen. Kirjastojen ja ikääntyneiden näkemyksiä vertailemalla halutaan selvittää, kohtaavatko suunnitelmat ja tarpeet. Tutkielman tarkoitus voidaan kiteyttää seuraavanlaisiksi tutkimuskysymyksiksi:

- Millainen on ikääntyneille suunnattujen kirjastopalvelujen tila harvaan asutulla maaseudulla?
- Millaisia suunnitelmia kirjastoilla on ikääntyneille kohdennettujen palvelujen kehittämiseksi?
- Mitä haasteita ikääntyneille suunnattujen kirjastopalvelujen tarjoamiseen harvaan asutulla maaseudulla liittyy?
- Millaisia tarpeita kirjastopalveluille on ikääntyneiden näkökulmasta?

5.2 Teemahaastattelu

Laadullisen tutkimuksen pyrkimyksenä ei ole tilastollisten yleistysten tekeminen, vaan pikemminkin jonkin tapahtuman kuvaaminen, tietyn toiminnan ymmärtäminen tai jonkin ilmiön tulkitseminen teoreettisesti mielekkäällä tavalla (Eskola & Suoranta 1998, 61). Teemahaastattelu on selvästi laadullisen tutkimuksen käytetyin aineiston keruumenetelmä. Huolella suunniteltu ja tehty haastattelu on motivoiva kokemus, johon ihmiset voi saada suostumaan helposti. (Koskinen, Alasuutari & Peltonen 2005, 105.) Haastattelun avulla on tavoitteena kerätä sellainen aineisto, jonka pohjalta voidaan luotettavasti johtaa tutkimusongelmaa koskevia päätelmiä (Hirsjärvi & Hurme 2000, 66).

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jossa pyritään keskustelunomaisuuteen. Haastattelussa ei esitetä yksityiskohtaisia kysymyksiä määrättyssä järjestyksessä, vaan niiden sijaan haastattelua ohjaavat keskeiset teemat. Teemahaastattelussa huomion kohteena ovat erityisesti haastateltavien tulkinnat asioista, sekä heidän asioille antamansa merkitykset. Keskeistä on myös huomioida se, miten merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47–48.)

Teemahaastattelu on tehokas tutkimusmenetelmä, sillä se antaa tutkijalle mahdollisuuden ohjata haastattelua, sallien silti vapauksia myös haastateltavalle. Haastateltava voi esimerkiksi ehdottaa uusia kysymyksiä, tai pyytää johonkin kysymykseen tarkennusta. Tyypillistä on myös, että haastateltavan vastaukset ovat usein tarinoivia. (Koskinen, Alasuutari & Peltonen 2005, 104–107.)

Teemahaastattelun yhdeksi huonoksi puoleksi lukeutuu sen työläys. Haastattelujen tekeminen ja purkaminen vie paljon aikaa. Lisäksi haastattelujen onnistumiseen saattavat vaikuttaa ratkaisevasti useat asiat, kuten sosiaalisesti määräytyvät tekijät. Esimerkiksi ikäänntyneen haastateltavan saattaa olla vaikea kertoa joistakin asioista nuorelle tutkijalle. Haastattelun tulos on lopulta välittömästi kytköksissä siihen, onnistuuko haastattelijä saavuttamaan haastateltavan luottamuksen. (Eskola & Suoranta 1998, 94–95.) Teemahaastattelun käyttöön tutkimusmenetelmänä liittyy myös riski siitä, että haastatteluaineistoon saattaa sisältyä luotettavuutta heikentäviä virheitä. Joillakin haastateltavilla voi olla esimerkiksi taipumus antaa vastauksia, jotka ovat sosiaalisesti hyväksyttäviä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 35.)

5.3 Haastattelurungon luominen

Haastattelurungolla on kaksi tärkeää funktiota. Ensinnäkin se antaa haastattelulle hahmon ja varmistaa, että tarvittavat kysymykset tulevat esitetyiksi. Toiseksi se varmistaa haastattelun sujuvuuden. Hyvin laadittu haastattelurunko toimii haastattelijan muistin tukena ja vähentää kiireen tuntua itse haastattelutilanteessa. (Koskinen, Alasuutari & Peltonen 2005, 108.)

Eskolan ja Vastamäen (2007) mukaan haastattelussa käytettävien teemojen valinnalle on olemassa kolme erilaista tapaa. Yleisin tapa on teemojen muokkaaminen intuition ja luovan ideoinnin perusteella. Kyseinen menettelytapa ei ole kuitenkaan riskitön, sillä pelkän intuition pohjalta rakennetusta haastattelurungosta tulee helposti vaillinainen, varsinkin jos tutkija ei tunne kyseistä aihealuetta vielä kovin hyvin. Lisäksi analyysivaiheessa voi ilmetä ongelmia, mikäli teemat eivät ole lainkaan kytköksissä teoriaan. Toinen tapa on perehtyä aiempaan tutkimuskirjallisuuteen ja muokata haastattelussa käytettävät teemat tämän materiaalin pohjalta. Kolmas vaihtoehto puolestaan on teemojen johtaminen teoriasta käsin. (Eskola & Vastamäki 2007, 34.)

Haastattelurungon luomisessa tavoitteena ei ole pitkän kysymyslistan laatiminen. Teemahaastattelun tavoitteena on olla keskustelu, ja mitä tiiviimpi haastattelurunko on, sitä paremmin tutkija pystyy reagoimaan haastateltavan vastauksiin. (Eskola & Vastamäki 2007, 35–36; Hirsjärvi & Hurme 2000, 66.) Haastattelurungon voi ajatella koostuvan kolmentasoisista teemoista. Ylin taso käsittää lavasti ne aihepiirit, joista haastattelun aikana on tarkoitus keskustella. Toisella tasolla sijaitsevat teemaa tarkentavat kysymykset, jotka auttavat varsinaisen teeman jaottelemisessa pienemmiksi ja mahdollisesti helpommin vastattaviksi kysymyksiksi. Kolmannella tasolla puolestaan ovat hyvin yksityiskohtaiset kysymykset, jotka tarvittaessa voi ottaa käyttöön, mikäli aiemmat kysymykset eivät ole tuottaneet vastausta. (Eskola & Vastamäki 2007, 37.)

Tätä tutkimusta varten luotiin kaksi erillistä haastattelurunkoa, sillä kirjastojen edustajilta kysyttiin haastattelussa eri asioita kuin ikääntyneiltä henkilöiltä. Molempien haastattelurunkojen laatimisessa käytettiin apuna Lampisen (2010) tutkimuksen haastattelurunkoja, joiden teemoja muokattiin tietyiltä osin tämän tutkielman aihepiiriin sopivammiksi. Lampisen (2010) tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miksi Perhossa asuvat ikääntyneet henkilöt eivät käytä oman kuntansa kirjastopalveluja. Lampisen

tutkimuksessa huomioitiin myös Perhon kunnankirjaston näkökulma palvelun tarjoajana. Seuraavaksi esitellään tarkemmin haastattelurunkoihin kirjastojen ja ikääntyneiden osalta valikoituneet teema-alueet luvuissa 5.3.1 ja 5.3.2.

5.3.1 Kirjastojen haastattelurunko

Kirjastojen haastattelurungon (Liite 1) teemojen valintaa ohjasivat Lampisen (2010) tutkimuksessa käytetyn haastattelurungon lisäksi tutkimuskirjallisuudesta juontuneet näkökulmat, sekä tämän tutkielman tutkimuskysymykset. Haastattelurunkoon muotoutui lopulta kolme pääteemaa, joiden alle yksityiskohtaisemmat teemat ja tarkentavat kysymykset jaoteltiin.

Ensimmäisessä pääteemassa käsiteltiin yleisesti ikääntyneille suunnattuja palveluja, joita kirjasto tarjoaa. Tämän teeman kysymykset liittyivät muun muassa aineistoihin, aineistonvalintaan, tapahtumiin ja ikääntyneiden tietoyhteiskuntataitoihin. Toisen pääteeman kysymysten avulla kartoitettiin hakeutuviin kirjastopalveluihin ja kirjastopalvelujen saavutettavuuteen liittyviä asioita. Kolmas pääteema, kirjasto ja demografiset muutokset, sisälsi kysymyksiä jotka liittyivät kunnan väestökehityksen seuraamiseen, ikääntyneiden kirjastopalvelujen suunnitteluun, sekä haasteisiin, joita ikääntyneiden kirjastopalvelujen suunnittelu ja järjestäminen ovat tuoneet mukanaan.

5.3.2 Ikääntyneiden haastattelurunko

Myös ikääntyneiden haastattelurungon (Liite 2) teemojen hahmottelussa hyödynnettiin soveltuvilta osin Lampisen (2010) tutkimuksen teemahaastattelurunkoa. Ikääntyneiden haastattelurungon kolme pääteemaa olivat kirjaston käyttö ja lukeminen, kirjastopalvelujen tunteminen ja kirjaston saavutettavuus. Lisäksi haastattelurungon alussa oli haastateltavien taustatietoja selvittäviä kysymyksiä.

Kirjastonkäyttö ja lukeminen –teema-alue sisälsi kysymyksiä, joiden avulla kartoitettiin yleisesti ikääntyneiden kirjastossa asioimiseen ja lukutottumuksiin liittyviä asioita. Kirjastopalvelujen tunteminen –pääteeman avulla pyrittiin selvittämään, kuinka hyvin ikääntyneet tuntevat erilaisia aineistolajeja ja palveluja, joita kirjasto tarjoaa. Kolmannessa pääteemassa selvitettiin kirjastopalvelujen saavutettavuuteen liittyviä asioita. Myös hakeutuvia kirjastopalveluja käsiteltiin tämän teeman yhteydessä.

5.4 Aineiston keruu

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston hankintaa leimaa harkinnanvaraisuus, teoreettisuus tai tarkoituksenmukaisuus. Tämä tarkoittaa, että tutkimus perustuu melko pieneen tapausmäärään. (Eskola & Suoranta 1998, 61.) Aineiston keruuprosessia suuntasi lähtökohtaisesti ajatus saturaatiosta eli aineiston kylläntymisestä. Haastatteluja voi yleensä katsoa olevan riittävästi silloin, kun samat asiat alkavat toistua haastattelusta toiseen (Eskola & Vastamäki 2007, 41). Sekä kirjastojen, että ikääntyneiden haastattelut suoritettiin kesän ja syksyn 2011 aikana. Molemmat haastatteluaineistot kerättiin alle 8000:n asukkaan kunnista Keski-Suomessa ja Etelä-Pohjanmaalla. Seuraavaksi luvuissa 5.4.1 ja 5.4.2 esitellään tarkemmin aineistojen keruuprosessia kirjastojen ja ikääntyneiden osalta.

5.4.1 Kirjastoammattilaisten haastattelut

Tutkielmaa varten haastateltiin yhteensä seitsemän eri kunnankirjaston edustajaa. Kirjastoista viisi kuuluu keskisuomalaiseen Kepri-kirjastoverkkoon ja kaksi eteläpohjalaiseen YTY-kirjastokimppaan. Tutkielman aineisto oli alun perin tarkoituksena kerätä yksinomaan Kepri-kirjastoverkon kunnista, mutta koska haastattelut saatiin sovittua vain viiden Kepri-kirjaston kanssa, haluttiin aineistoa vielä täydentää. YTY-kirjastot sijaitsevat lähellä Kepri-kirjastoja, joten alueen laajentaminen oli tässä tapauksessa luontevaa.

Kirjastot valikoitiin tutkielmaan sillä perusteella, että ne sijaitsevat harvaan asutulla maaseudulla. Vain yksi haastatelluista kirjastoista sijaitsee ydinmaaseudulla. Tässä tutkielmassa harvaan asutun maaseudun määritelmä pohjautuu Malisen ja kumppaneiden (2006) laatimaan kolmijakoiseen maaseututyypittelyyn, joka esiteltiin aiemmin luvussa 2.2. Tyypittelyssä 143 Suomen kuntaa luokiteltiin kuuluvaksi harvaan asuttuun maaseutuun (Malinen et al. 2006, 52–54).

Kepri-kirjastoverkko on kymmenellä kirjastollaan Keski-Suomen suurin kirjastoverkko. Siihen kuuluvat Kannonkosken, Karstulan, Keuruun, Kinnulan, Kivijärven, Kyyjärven, Multian, Pihtiputaan, Saarijärven ja Viitasaaren kirjastot. Kirjastot tekevät tiiviisti yhteistyötä ja niiden välillä toimii kerran viikossa Loistavaa logistiikka -niminen aineistokuljetus. Varaaminen on asiakkaille maksuton palvelu, mikäli aineisto löytyy

Kepri-verkkoon kuuluvan kirjaston kokoelmista. Kepri-kirjastoilla on myös yhteinen aineistorekisteri. (Kepri-kirjastot 2011.) Kahdeksalle Kepri-kirjastolle lähetettiin sähköpostitse haastattelupyyntö kesäkuussa 2011. Keuruu ja Saarijärvi rajattiin jo alussa aineiston keruun ulkopuolelle, sillä tutkielmassa haluttiin tarkastella vain pienempiä, alle 8000:n asukkaan kuntia. Haastatteluun suostui viisi kirjastoa: Kannonkoski, Karstula, Kyyjärvi, Multia ja Viitasaari. Kaikki viisi edellä mainittua kuntaa edustavat Malisen ja kumppaneiden (2006, 52–54) luokittelun mukaan harvaan asuttua maaseututyyppejä.

YTY-kirjastokimpan muodostavat Alajärven, Evijärven, Lappajärven, Perhon, Soinin, Vetelin ja Vimpelin kirjastot. Myös YTY-kirjastot toimivat joustavasti yhteistyössä ja niillä on yhteinen aineistorekisteri. Aineistoja kuljetetaan kirjastojen välillä kerran viikossa. (Perhon kunnankirjasto 2011.) YTY-kirjastoista Evijärven ja Soinin kanssa sovittiin haastattelu. Malisen ja kumppaneiden (2006, 52–54) luokittelussa Soini määritellään harvaan asuttuun maaseutuun kuuluvaksi kunnaksi, mutta Evijärvi edustaa rakenteeltaan ydinmaaseutua.

Kepri-kirjastojen edustajia haastateltiin kesän 2011 aikana ja YTY-kirjastoja syyskuussa 2011. Haastateltujen ammattinimikkeitä olivat kirjastotoimenjohtaja, kirjastonjohtaja, kirjastonhoitaja, kirjastovirkailija ja informaatikko. Haastateltavista 2 oli miehiä ja 5 naisia. Kaikkien haastattelujen paikkana oli kirjasto ja yleensä haastateltavan henkilön työhuone. Haastattelut etenivät pääosin keskeytyksettä, ainoastaan yksi haastateltavista oli yksin työvuorossa ja joutui sen vuoksi välillä myös palvelemaan asiakkaita haastattelun lomassa. Pisin haastattelu kesti 57 minuuttia ja lyhin 20 minuuttia. Kaikista haastatteluista tallennettiin puhe, joka jälkikäteen litteroitiin sanasta sanaan tekstinkäsittelyohjelmalla. Yhteensä kirjastojen lopullinen haastatteluaineisto koostui noin neljästä tunnista nauhoitettua puhetta ja 41 litteroidusta tekstisivusta (fonttikoko 12 ja riviväli 1.5). Haastatteluaineiston yhteenlaskettu sanamäärä oli 12307 sanaa.

5.4.2 Ikääntyneiden haastattelut

Tutkielman toisen empiirisen aineiston muodostavat ikääntyneiden haastattelut, joita tehtiin yhteensä kahdeksan. Haastatteluista kuusi tehtiin eri kirjastoissa Keski-Suomessa (Karstula, Multia, Viitasaari) ja Etelä-Pohjanmaalla (Soini). Nämä kuusi henkilöä olivat kirjaston asiakkaita, joilta kysyttiin halukkuutta osallistua haastatteluun. Kaksi

muuta haastattelua tehtiin Kyyjärvellä haastateltavien kotona. Näihin haastateltaviin oli otettu yhteyttä yhteisten tuttavien kautta.

Kaikki kahdeksan haastateltua henkilöä asuivat harvaan asutulla maaseudulla. Nuorin haastateltavista oli 65 -vuotias ja vanhin 86 -vuotias. Haastateltavista 4 oli naisia ja 4 miehiä. Osa haastateltavista asui kunnan taajamassa lähellä kirjastoa ja osa kauempana haja-asutusseudulla. Suurin etäisyys kirjastosta oli 15 kilometriä.

Ikääntyneiden haastattelut olivat kestoltaan lyhyempiä kuin kirjastoammattilaisten haastattelut. Pisin haastattelu oli kestoltaan 20 minuuttia ja lyhin 9 minuuttia. Haastattelujen sujumista saattoi heikentää se, että suurin osa haastatteluista tehtiin kirjastojen yleisissä tiloissa, eikä ympäristö ollut täysin häiriötön. Useimpia haastatteluja ei myöskään sovittu ennakoon, jolloin haastateltaville ei jäänyt aikaa valmistautua haastattelutilanteeseen. Tämä ilmeni monen haastateltavan kohdalla jännittämisenä ja vastauksien lyhytenä. Kokonaisuudessaan ikääntyneiden haastatteluaineisto koostui kahdesta tunnista nauhoitettua puhetta ja 22 litteroidusta sivusta tekstiä (fonttikoko 12 ja riviväli 1.5). Haastatteluaineiston sanamäärä oli yhteensä 4855 sanaa.

5.5 Aineiston analyysi

Aineiston avulla on tarkoituksena rakentaa käsitteellistä ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Tulisi muistaa, ettei analyysin pyrkimyksenä ole ainoastaan kertoa kootusta aineistosta, vaan myös muovata aineiston pohjalta teoreettisesti kestäviä näkökulmia. (Eskola & Suoranta 1998, 62; Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 19.)

Tässä tutkielmassa teemahaastattelurungot toimivat luontevina analyysia ohjaavina kehikkoina, joiden pohjalta litteroituja haastatteluaineistoja ryhdyttiin luokittelemaan. Ruusuvuoren, Nikanderin & Hyvärisen (2010, 18) mukaan luokittelun tarkoituksena on kootun aineiston järjestelmällinen tarkasteleminen tutkimusongelman ja keskeisten käsitteiden määrittelemällä tavalla. Aineiston jaottelu laajoihin luokkiin ei kuitenkaan ole vielä sellaisenaan analyysia, vaan pikemminkin pohjustusta analyysille.

Luokittelun avulla luodaan kehys, jonka pohjalta haastatteluaineistoa voidaan myöhemmin tulkita, yksinkertaistaa ja tiivistää. Luokittelu mahdollistaa myös aineiston

eri osien vertailun, joka auttaa tutkittavan ilmiön tarkemmassa jäsentämisessä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 147.)

Tässä tutkielmassa analyysi eteni litteroinnin jälkeen siten, että haastattelut luettiin huolellisesti läpi yksi kerrallaan. Haastatteluaineistot myös identifioitiin kirjainnumerokoodin avulla. Kirjastoammattilaisten haastatteluille annettiin tunnisteeksi kirjain K ja numero väliltä 1...7. Ikääntyneiden haastatteluissa tunnisteena toimii kirjain H ja numero väliltä 1...9. Teemahaastattelurunkojen pohjalta muodostettiin alustavat luokituskehikot, joihin jokaisen haastattelun sisältö eriteltiin. Jokaisesta haastattelusta pyrittiin tunnistamaan kaikki yhtä teemaa käsittelevät lausunnot, jonka jälkeen teemaryhmien sisältöä ryhdyttiin tarkastelemaan analyttisesti, pyrkimyksenä löytää yhtäläisyyksiä ja eroja. Kirjastoammattilaisten ja ikääntyneiden haastatteluaineistot analysoitiin ensin omina kokonaisuuksinaan, mutta analyysin myöhemmässä vaiheessa aineistoja myös vertailtiin toisiinsa.

6 IKÄÄNTYNEIDEN KIRJASTOPALVELUT HARVAAN ASUTULLA MAASEUDULLA

Tässä luvussa esitellään tutkielman tulokset, joiden kautta pyritään vastaamaan luvussa 5.1 esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Luvussa 6.1 kuvataan ikääntyneiden kirjastopalveluja harvaan asutulla maaseudulla kirjastoammattilaisten näkökulmasta. Tämän jälkeen luvussa 6.2 raportoidaan ikääntyneiden haastattelujen tulokset. Luvussa 6.3 tavoitteena on synteesin kautta nivoa yhteen kirjastoammattilaisten ja ikääntyneiden näkemykset ja verrata tuloksia tutkimuskirjallisuudessa esitettyihin näkökantoihin.

Aineistoa kuvaavina ja tulkintaa tukevinä esimerkkeinä on käytetty sitaatteja haastateltavien vastauksista (Eskola & Suoranta 1998, 176). Sitaatteja on stilisoitu ja tiivistetty siten, että kolmen pisteen [...] avulla on ilmaistu, jos sitaatista on jätetty pois jotakin asiasisällön kannalta epäolennaista, esimerkiksi puhekielen täytesanoja. Sitaatteihin on myös lisätty hakasulkujen sisälle asiasisältöä selittäviä sanoja, mikäli se on katsottu ymmärtämisen kannalta tarpeelliseksi.

6.1 Kirjastoammattilaisten näkökulma

6.1.1 Ikääntyneiden huomioiminen kokoelmatyössä

Lähes kaikki kirjastoammattilaiset tähdensivät vastauksissaan, että yleisesti ottaen aineistonvalinnassa pyritään huomioimaan kaiken ikäiset asiakkaat tasapuolisesti. Kirjastoammattilaiset tiedostivat kuitenkin hyvin sen, että ikääntyneet muodostavat suuren osan asiakaspohjasta maaseudun kirjastoissa.

Et meill' on kuitenkin niin iso osa asiakkaista vanhusväestöä, että se [...] ohjaa kirjaston toimintaa kaikessa. (K4)

Erityisesti ikääntyneille suunnatuista aineistoista haastateltavat mainitsivat isotekstiset kirjat ja äänikirjat. Nämä aineistolajit miellettiin suosituiksi ikääntyneiden asiakkaiden keskuudessa ja etenkin äänikirjojen suosio oli monen haastateltavan mukaan kasvamassa koko ajan. Suuri osa haastateltavista huomautti, että isotekstisiä kirjoja julkaistaan todella vähän, vaikka niiden kysyntä asiakkaiden keskuudessa on suurta. Isotekstisten kirjojen tarjonnan niukkuus tulikin useimmiten esille, kun haastateltavat

miettivät, mitä parannettavaa kokoelmassa olisi ikääntyneiden asiakkaiden näkökulmasta.

Kyllä siinä olis parantamista silleen, että kun olis enempi tarjolla niitä isotekstisiä kirjoja, että [...] niitä tulee liian vähän, mutta ne on kyllä otettu ihan järestään kaikki koska niille on sitä kysyntää. (K1)

Moni haastateltava nosti tärkeäksi aineistokokoelmaa monipuolistavaksi tekijäksi oman alueen kirjastokimpan yhteistyön. Aineistokokoelma näyttäytyy monipuolisempänä, kun asiakas voi maksutta tilata omaan kirjastoon aineistoa muista yhteistyöverkon kirjastoista. Tällä tavoin esimerkiksi isotekstisten kirjojen kysyntään oli kirjastoissa pystytty vastaamaan paremmin. Useat kirjastot ottivat aineistoa myös siirtolainaksi yhteistyöverkon kirjastoista. Etenkin kalliimpien aineistolajien, kuten äänikirjojen ja dvd-levyjen kohdalla siirtolainakokoelmat oli havaittu toimiviksi ratkaisuuksi.

Haastateltavat arvioivat ikääntyneitä kiinnostaviksi kirjallisuuden lajityypeiksi romantiikan, elämäkerrat, uskonnollisen kirjallisuuden ja maaseutuelämää kuvaavat teokset. Myös hengellisen musiikin ja kotimaisten tekstittämättömien elokuvien ajateltiin olevan suosittuja aineistoja ikääntyneiden keskuudessa. Yksi haastateltava toi esiin, että ikääntyneitä kiinnostavista aihepiireistä oli kirjastossa tehty kirjalueteloita ja kirjoja oli laitettu esille esittelytelineisiin, jotta ikääntyneet löytäisivät helpommin mieluisaa luettavaa.

Ikääntyneet asiakkaat oli otettu huomioon myös lehtien valinnassa. Moni haastateltava mielsi lehdet aineistoksi, jota ikääntyneet käyttävät todella paljon. Lehtilukusalissa käyvät usein myös sellaiset asiakkaat, joita muut kirjaston tarjoamat palvelut eivät kiinnosta.

Että vaikka eivät välttämättä enää niin muuten kirjoja haluais lainata, niin käyvät lehtiä lukemassa täällä. Että se on toi lehtienlukusali aika tehokkaasti tavottanu vanhemman väestön. (K3)

Kaikki haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että isotekstisten kirjojen tarjonnan vähyyttä lukuun ottamatta oman kirjaston aineistokokoelma palvelee ikääntyneitä asiakkaita hyvin.

6.1.2 Ikääntyneille järjestetyt tapahtumat

Kirjastoissa ei haastateltavien mukaan oltu juurikaan järjestetty erityisesti ikääntyneille kohdennettuja tapahtumia, vaan erilaiset satunnaisesti järjestetyt tapahtumat, kuten kirjailijavierailut, konsertit ja näyttelyt oli suunnattu yhteisesti kaikille ikäryhmille. Moni haastateltava kuitenkin totesi ikääntyneiden usein muodostavan suuren osan kaikenlaisten kirjastossa järjestettävien tapahtumien kävijämääristä.

Kun näitä kirjailijavierailuja ja tällöisiä ollaan järjestetty niin kyllä ne ikääntyneet siellä on aika hyvin olleet edustettuna, että heillä on sitte aikaa.
(K1)

Kahdessa samaan yhteistyöverkkoon kuuluvassa kirjastossa oltiin äskettäin toteutettu Senioriviikoksi nimetty teemaviikko, jonka aikana kirjastoissa oltiin järjestetty ikääntyneille asiakkaille kohdennettuja musiikkiesityksiä, kirjavinkkausta, kirjailijavierailuja ja kahvitarjoilua. Kirjastot olivat saaneet Senioriviikkoa varten hankerahaa Opetusministeriöltä.

Kirjastoammattilaisten mielestä rahan ja ajan puute, sekä vähäiset henkilöstöresurssit olivat suurimpia esteitä laajemman tapahtumatoiminnan järjestämiselle. Toisaalta kirjastojen välinen yhteistyö saattaisi olla ratkaisu resurssipulaan myös tapahtumatoiminnan kohdalla, kuten yksi haastateltavista mainitsi.

Mutta kun on kimppa...niin sitte taas yhteistyö on voimaa. Että vähänki jos on rahaa, ni siitä kertyy äkkiä semmonen isokin raha, että pystytään järjestämään [tapahtumia]. (K2)

Yksi vastaajista huomautti myös, että läheskään kaikki ikääntyneille kohdennettu toiminta ei vaadi rahallista panostusta, vaan riippuu lähinnä omasta aktiivisuudesta. Muiden töiden ohessa voi esimerkiksi tehdä kirjanäyttelyn tai pitää kirjavinkkaustunnin. Erilaisten tapahtumien katsottiin myös esimerkiksi kahvitarjoilun ansiosta madaltavan kynnystä tulla kirjastoon. Eräs vastaaja totesikin, että tapahtumia voitaisiin hyödyntää nykyistä paremmin kirjastopalvelujen markkinoimisessa ja tutuksi tekemisessä. Esimerkiksi äänikirjoista voitaisiin tarjota mahdollisuus kuunnella näytteitä jonkun tapahtuman yhteydessä.

6.1.3 Tietoyhteiskuntataitojen opetus

Ikääntyneille suunnattua tietoyhteiskuntataitojen opetusta, kuten tietokoneen ja internetin käyttöön liittyviä kursseja oli kirjastoissa vastaajien mukaan järjestetty vain satunnaisesti. Pienistä kirjastoista puuttuu yleensä tällaiseen toimintaan tarvittavat tilat, eikä pienten henkilöstöresurssien vuoksi riitä aikaa laajamittaiseen opetukseen. Kaikki haastateltavat korostivat kuitenkin, että henkilökohtaista opastusta yksittäisissä asioissa, kuten sähköpostiosoitteen luomisessa, annetaan päivittäin. Kolme haastateltavaa myös kyseenalaisti sen oletuksen, että esimerkiksi tietokoneen käytön kurseille olisi ikääntyneiden keskuudessa tarvetta tai kysyntää.

Tällä hetkellä siihen ei oo enää ollu tarvetta. Että nyt tavallaan ne ihmiset jotka siihen on halunnu, on sen opastuksen saanu ja nyt ei oo ollu enää kysyntää. (K4)

Lähes kaikkien haastateltavien mukaan ikääntyneiden asiakkaiden suhtautuminen tietokoneen käyttöön ja sähköisiin palveluihin on kaksinapaista. Toisaalta ikääntyneiden joukossa katsotaan olevan hyvinkin aktiivisia ja osaavia tietotekniikan käyttäjiä, toisaalta taas osa ikääntyneistä kokee sähköisten palvelujen käytön hankalaksi, eikä edes halua opetella tällaisia taitoja. Eräs haastateltavista pohti, että sähköisten palvelujen lisääntymisen myötä kirjaston merkitys henkilökohtaisen palvelun ja kontaktien paikkana on voinut jopa korostua ikääntyneiden näkökulmasta.

6.1.4 Hakeutuvat kirjastopalvelut

Kirjastoauto

Useimpien haastateltavien mielestä kirjastoauto oli palvelu, jonka avulla syrjäisemmällä kylillä asuvat ikääntyneet parhaiten pystyttäisiin tavoittamaan. Tästä huolimatta neljässä kunnassa ei kirjastoautopalveluja ollut. Yhdessä kunnassa kirjastoautopalvelut järjestettiin yhteistyössä naapurikunnan kanssa ja kaksi kuntaa osti kirjastoauton pysäkkipalveluja naapurikunnalta. Ostopalvelun ongelmana nähtiin kuitenkin, ettei se kata kaikkia kyliä, sillä kunnat ovat pinta-alaltaan laajalla alueella ja pysäkit ovat harvassa.

Niissä kunnissa joissa kirjastoautopalveluja tarjottiin, oltiin huolissaan palvelun tulevaisuudesta. Kaksi haastateltavaa mainitsi suurimmaksi uhaksi auton

uusimistarpeen, sillä uuden auton hankkimiskustannukset ovat usein suuret. Myös sivukylien koulujen lakkauttamisella katsottiin olevan vaikutusta kirjastoautopalvelun lopettamiseen.

Meillä on kuitenkin vielä haluttu säästää se autopalvelujen osto, että sitä ei tiedä kuinka kauan. Niin kauan on ainakin ollu visio, että kun nuo sivukylien koulut on toiminnassa. (K3)

Yhden haastateltavan mukaan kirjastoautopalveluun oli heidän kirjastossaan kytketty myös kotipalvelutoimitukset ja tulevaisuudessa auton palveluja oltiin aikeissa laajentaa monipalveluauton kaltaisiksi. Monipalveluauton tarvetta oli kyseisessä kunnassa kartoitettu myös kyselyn avulla. Ainakin posti- ja apteekkipalvelut nähtiin haastateltavan mukaan mahdollisina palveluina, joita kirjastoautossa voitaisiin tulevaisuudessa tarjota. Toinen haastateltava kertoi, että heidän entisessä kirjastoautossaan oli tarjottu apteekki- ja postipalveluja. Etenkin apteekkipalvelu oli ollut asiakkaiden keskuudessa paljon käytetty ja pidetty. Toiminta oli kuitenkin loppunut, kun kunnassa oli lopetettu oma kirjastoautopalvelu ja siirrytty ostamaan palvelu toisesta kunnasta.

Kotipalvelu

Ainoastaan kahdella kirjastolla oli tällä hetkellä kotipalveluasiakkaita, joille toimitettiin säännöllisesti kirjastoaineistoa kotiin. Kotipalvelutoimitukset oli toisessa kirjastoista integroitu kirjastoauton toimintaan ja toisen kirjaston kotipalvelutoimitukset järjestettiin yhteistyössä kunnan sosiaalitoimen kotihoidon kanssa. Neljässä kirjastossa kotipalvelutoimitusten järjestämistä oli aikaisemmin kokeiltu yhteistyössä kotihoidon kanssa, mutta toiminta oli loppunut. Syinä tähän haastateltavat mainitsivat muun muassa kotihoidon työntekijöiden haluttomuuden tehdä yhteistyötä kirjastojen kanssa. Jotkut hoitajat olivat olleet sitä mieltä, ettei kirjojen kuljettaminen kuulu heidän tehtäviinsä. Yksi haastateltava näki tähän ratkaisuna sen, että aineiston kotipalvelutoimitukset liitettäisiin suoraan kotihoidon työntekijöiden toimenkuvaan. Eräs haastateltavista puolestaan piti kotipalvelutoimitusten kannalta ongelmallisena sosiaalialan organisaatioiden ja toimenkuvien muuttumista.

Aikaisemmin [...] oli vielä oikeus esimerkiksi näillä avustajilla ja kotihoitajilla olla yhdessä paikassa sivukylällä pidemmän aikaa, he laittovat

ruokaa ja siivosivat ja samalla näkivät sen ihmisen tarpeen, ett' hän ehkä tykkäis lukea. Mut' tällä hetkellä se ei toimi niin. Siellähän käy erikseen siivooja, erikseen joku vie ruoan, niin enää ei oo sitä kontaktia sinne, et kuka sitä lähtis niinkun viemään eteenpäin [...] Et sosiaalipuoli on ollu semmosessa murroksessa niin pitkään. (K4)

Kotipalvelutoimintaa vaikeuttivat haastateltavien mukaan myös kirjastojen pienet henkilöstöresurssit ja hankaluudet kuljetusten järjestämisessä.

Jos ois henkilökuntaa, niin veis ihan ite. Sehän ois tosi loistava, että pääsis aina viemään ja sais matkakustannukset. Eihän omalla autolla lähde kukaan tuonne kymmenien kilometrien päähän viemään omin kustannuksin, se on taas liikaa vaadittu. (K2)

Kaksi haastateltavaa mainitsi yhteistyötahona kotipalvelutoimitusten järjestämisessä asioimistaksit, jotka kuljettavat sivukylillä asuvia henkilöitä viikottain hoitamaan asioitaan taajamaan. Asioimistaksit voisivat hakea aineistokassit kirjastosta ja toimittaa ne asiakkaille. Kahdessa kirjastossa tämän tyyppistä yhteistyötä oli joskus kokeiltu. Palvelun tulisi kuitenkin säilyä ilmaisena, sillä haastateltavat eivät uskoneet ikääntyneiden olevan halukkaita maksamaan kirjastoaineiston kotiintoimituksesta.

Kotipalvelun tarvetta oli kartoittanut yksi kirjasto, mutta uusia asiakkaita ei juurikaan oltu saatu tätä kautta. Syynä tähän saattoi olla se, että kartoitukseen liittynyt kysely oli suunnattu vain kotihoidon piirissä oleville ikääntyneille. Kotihoitoa tarvitsevien ikääntyneiden terveys saattaa olla siinä määrin heikentynyt, ettei lukeminen ole enää mahdollista. Kahdessa kirjastossa kartoitus oli parhaillaan tekeillä. Lisäksi kaksi haastateltavaa myönsi, että kotipalvelukartoitus olisi tarpeen tehdä. Vielä sellaista ei ollut kuitenkaan näissä kirjastoissa suunnitteilla, sillä ensin pitäisi haastateltavien mukaan ratkaista esimerkiksi kuljetukseen liittyvät ongelmat.

Kaiken kaikkiaan kirjastoissa oltiin tiedostettu että kotipalvelun tarve tulee tulevaisuudessa kasvamaan. Kotipalvelua pidettiin kirjastoauton ohella palveluna, jonka avulla voitaisiin parhaiten toimittaa kirjastoaineistoa syrjäisemmillä kylillä asuville ikääntyneille, mikäli resurssien puute ei olisi toiminnan esteenä.

Laitoskirjastot ja siirtokokoelmat

Kaikki kirjastot yhtä lukuun ottamatta olivat toimittaneet siirtokokoelmia ikääntyneiden palvelukeskuksiin ja asuntoloihin. Siirtokokoelmiin oli valittu aineistoa, jonka uskottiin kiinnostavan ikääntyneitä ja aineistoa, jonka avulla palvelukeskusten työntekijät voivat tehdä virkistävää työtä ikääntyneiden parissa. Tällaisiksi aineistoiksi mainittiin muun muassa kuvakirjat ja lyhyitä tarinoita sisältävät teokset. Yhdessä kirjastossa siirtokokoelman sisällön valinnassa oli käytetty apuna palvelukeskuksen asiakkaille suunnattua kyselyä, jossa oli kartoitettu heidän lukutottumuksiaan. Siirtokokoelmatyötä pienellä paikkakunnalla helpotti vastaajien mukaan se, että palvelukeskusten asiakkaat oppii tuntemaan ajan kuluessa hyvin. Asiakkaat saattavat toisinaan myös itse ottaa kirjastoon yhteyttä ja toivoa kokoelmaan täydennystä.

Mulla on esimerkiksi yksi aktiivinen asiakas, joka ilmottaa minulle kun kaikki sopivaksi havaittu materiaali on tutkittu. Niin sitten minä kiireesti vien uutta. (K4)

Laitoskirjasto toimi vain yhdessä kunnassa. Tässä kunnassa laitoskirjastoa käyttävät haastateltavan mukaan eniten sellaiset henkilöt, jotka ovat hoidossa vain tilapäisesti esimerkiksi leikkauksen vuoksi. Useimpien laitoshoidossa olevien ikääntyneiden kunto on haastateltavan mukaan nykyisin niin huono, ettei kirjaston ole mielekästä tehdä virkistävää työtä heidän parissaan.

Kuljetuspalvelu

Missään kirjastossa ei oltu järjestetty kuljetuspalvelua, jonka avulla ikääntyneet voisivat asioida kirjastossa. Jokaisessa kunnassa kuitenkin toimi kunnan järjestämä asioimistaksi, jonka kyydissä syrjäisemmällä kylillä asuvat ikääntyneet pääsevät kerran tai kaksi kertaa viikossa hoitamaan asioitaan keskustassa.

Asioimistaksilla kulkevien ikääntyneiden mahdollisuutta kirjastossa käymiseen heikentää haastateltavien mukaan moni tekijä. Useimmissa kunnissa kirjasto sijaitsi etäämmällä keskustasta koulun yhteydessä, jolloin kirjaston ja muiden palvelujen välinen matka voi olla pitkä. Asioimistaksien aikataulu on myös usein tiivis, joten aikaa kirjastoon kävelemiseen ei liiemmin jää. Jos ikääntyneen terveys on lisäksi heikentynyt, saattaa jo kilometrin mittainen matka muodostua esteeksi kirjastossa asioimiselle.

Siinä on se ongelma, että jos vanhuksella on myös asioita keskustassa, niin he jää sinne, ja tästä on matkaa kävellä yksi kilometri. Se on monesti liian pitkä. Se on liian pitkä matka heikkojalkaselle tai heikkosydämiselle kävellä.

(K4)

Asioimistaksien tiivis aikataulu pakottaa ikääntyneet myös priorisoimaan asioimistarpeitaan, jolloin tärkeimmiksi palveluiksi nousevat yleensä välttämättömät kauppa- ja terveyskeskuspalvelut.

Kun ne [asioimistaksit] on suunnattu siis [...] kaikkeen asiointiin täällä kirkolla, niin kyllähän se tietysti on selvää, että tärkeemmät ne on ne lääkkeet ja pankit ja kauppa-asioinnit, että kirjaston [palvelut] on varmaan niit' viimesimpä. (K3)

Kaksi haastateltavaa toi esiin, ettei kunnan asioimistaksin aikatauluja suunniteltaessa oltu huomioitu kirjaston aukioloaikoja. Tämän vuoksi kirjasto saattaa olla kiinni juuri silloin, kun asioimistaksi kuljettaa ikääntyneitä keskustaan. Yksi haastateltava puolestaan kertoi, että heidän kunnassaan kirjaston aukiolot oli suunniteltu erityisesti asioimistaksin aikataulujen kanssa yhdenmukaisiksi. Tähän oli kiinnitetty huomiota siksi, että syrjäisemmiltä kyliltä taksilla kulkevat ikääntyneet pääsisivät halutessaan varmasti asioimaan kirjastossa.

Kunnan järjestämä kuljetuspalvelu kirjastoon voisi olla yksi vaihtoehto syrjäisemmällä kylillä asuvien ikääntyneiden kirjastopalvelujen turvaamiseksi. Haastateltavat eivät kuitenkaan uskoneet, että tällaiselle pelkästään kirjastossa asioimiseen keskitetylle kuljetuspalvelulle olisi kysyntää, sillä kaikkia ikääntyneitä kirjastopalvelut eivät edes kiinnosta. Lisäksi palvelun kustannukset saattaisivat olla korkeat. Haastateltavat olivat sitä mieltä, etteivät ikääntyneet olisi valmiita maksamaan tällaisesta palvelusta. Tässä yhteydessä tuotiin esiin myös kirjastopalvelujen maksuttomuuden periaate.

6.1.5 Yhteistyötahot

Tärkeimpänä yhteistyötahona ikääntyneiden kirjastopalvelujen järjestämisessä kaikki haastateltavat toivat esiin oman alueensa kirjastoverkon. Kirjastoverkon yhteistyön ansiosta aineisto näyttäytyy monipuolisempänä ja toimintaa voidaan suunnitella ja kehittää yhdessä muiden kanssa. Toisessa kirjastoverkoista toimikin erityinen

seniorityön tiimi, jossa jokaisesta kirjastosta oli mukana yksi edustaja. Tiimi kokoontuu muutaman kerran vuodessa keskustelemaan ikääntyneiden kirjastopalveluihin liittyvistä asioista ja toiminnasta.

Myös sosiaalitoimen kotihoidon kanssa oli tehty yhteistyötä monessa kirjastossa. Kotihoidon työntekijät olivat esimerkiksi toimittaneet ikääntyneille kirjastoaineistoa kotiin. Paljon mainintoja yhteistyötahoina saivat myös SPR:n ystäväpalvelu, Eläkeliitto ja seurakunta. SPR:n vapaaehtoiset olivat toimittaneet ikääntyneille kirjakasseja kotiin ja käyttäneet ikääntyneitä kirjastossa. Myös seurakunnalla oli haastateltavien mukaan tällaista vapaaehtoistoimintaa. Toisaalta moni haastateltava mainitsi, että yhteistyö kolmansien tahojen kanssa on vielä vakiintumatonta ja hajanaista ja vaatisi enemmän kehittämistä. Satunnaisia yhteistyökokeiluja oli ollut myös 4H:n, MLL:n, muistiryhmän ja omaishoitajien kanssa. Kaikki haastateltavat suhtautuivat myönteisesti yhteistyömahdollisuuksiin ja etenkin vapaaehtoisten panos kirjastoaineiston toimittamisessa ikääntyneille nähtiin kehityskelpoisena toiminnan muotona.

6.1.6 Tiedottaminen

Haastateltavien suhtautuminen ikääntyneiden kirjastopalveluista tiedottamiseen oli kaksijakoista. Osa oli sitä mieltä, että se on tärkein ja samalla haastavin osa-alue ikääntyneiden kirjastopalvelujen suunnittelussa. Tämä osa haastateltavista koki myös ettei tiedottaminen ole riittävää, vaan sitä tulisi lisätä. Myös ikääntyneiden kirjaston ei-käyttäjien tavoittaminen mainittiin yhtenä asiana, johon tiedottamisen avulla tulisi panostaa.

Se ei-käyttäjien tavoittaminen ja palveluista tiedottaminenhan on koko kirjastoalalla se kaikkein hankalin kysymys. Ja mielipiteet ja tarpeet, että mikä se olis sitte se asia joka sais ei-käyttäjät käyttäjiksi. (K1)

Osa haastateltavista puolestaan kertoi, ettei ikääntyneitä huomioida mitenkään erityisesti tiedottamisessa, vaan tiedottaminen palveluista on kaikille asiakkaille yhteistä.

No, meillä vaan toivotetaan kaikki [asiakkaat] tervetulleiks että ei meillä oo sillä lailla [tiedottamisessa] eroteltu. (K5)

Käytetyimmät tiedottamiskanavat olivat haastateltavien mukaan paikallislehdet ja kuntatiedotteet. Myös verkossa tiedotettiin tapahtumista ja palveluista, mutta haastateltavien mielestä ikääntyneet eivät juurikaan käytä kirjaston verkkosivuja, eivätkä tiedotteetkaan sieltä siten tavoita heitä. Kolme haastateltavaa kertoi jalkautuneensa muun muassa ikääntyneiden kerhoihin ja messuille esittelemään kirjaston palvelutarjontaa. Kahdessa kirjastossa palveluja oli lisäksi esitelty ikääntyneille kirjaston tiloissa. Tällaisissa esittelytilanteissa oli haastateltavien mukaan luontevaa tehdä tunnetuksi myös kirjaston uudempia aineistolajeja, kuten äänikirjoja. Monen haastateltavan mielestä jalkautuminen ikääntyneiden pariin on toiminnan muoto jota tulisi lisätä. Pienissä kirjastoissa tämä ei kuitenkaan usein ole mahdollista, mikäli henkilökuntaa on vähän.

Se [jalkautuminen] on ehottomasti se, mitä pitäis tehdä. Mutta kun meillä aikasemmin oli kaks työntekijää ja nyt meillä on vaan yks vakituinen kokopäiväinen, niin se tietää sitä että jostain on pakko luopua. (K4)

Tiedottamisen keinoina haastateltavat mainitsivat myös ikääntyneille suunnatut kirjaluettelot, kirjanäyttelyt, kotitalouksiin jaetut esitteet, sekä yhteistyötahojen, kuten kotihoidon kautta tapahtuvan henkilökohtaisen kontaktoimisen. Myös suusta suuhun kulkevan tiedon katsottiin lisäävän ikääntyneiden tietoisuutta kirjastopalveluista.

Kun saa muutaman aktiivisen, niin siihen pienellä paikkakunnalla perustuu se [...] se on se puskaradio, mä luotan sen voimaan. (K4)

6.1.7 Saavutettavuus

Haastateltavat luonnehtivat kirjastopalvelujen saavutettavuutta yleisesti ottaen hyväksi lähellä taajamaa asuvien ikääntyneiden näkökulmasta. Sen sijaan syrjäisemmillä kylillä asuvia ajatellen saavutettavuus miellettiin huonoksi, etenkin jos kunnassa ei ollut kirjastoautopalveluja.

Kirjastopalvelujen saavutettavuutta ikääntyneiden näkökulmasta heikensivät haastateltavien mukaan kirjastoautopalvelun puuttuminen ja lakkauttaminen, pitkä välimatka kirjaston ja keskustan muiden palvelujen välillä, huonot tai puuttuvat julkiset liikenneyhteydet keskustan ja sivukylien välillä, sekä pitkä matka parkkipaikalta kirjastoon. Lisäksi yksi haastateltava mainitsi, että kynnyksellä tulla kirjastoon voi olla

korkea, mikäli kirjasto koetaan liian viralliseksi paikaksi. Tätä virallisuutta oli pyritty poistamaan tekemällä kirjastosta tilana mahdollisimman kodikas ja viihtyisä.

Myös kirjastorakennuksen sijainti koulurakennuksen vieressä tai yhteydessä oli kahden haastateltavan mielestä asia, joka saattaa hankaloittaa ikääntyvien asiakkaiden asioimista kirjastossa. Esimerkiksi oppilaiden hälinä ulkona kirjastorakennuksen edustalla voi pelottaa joitakin ikääntyneitä.

Meillähän tämä kirjasto kans ennen oli koulun yhteydessä [...] ja se kyllä rajotti ihan mahottomasti. Vanhukset ei missään nimessä päivällä tullu kirjastoon, kun oppilaat pääs kirjastoon kans. Ett' nyt [...] nää palvelut sataprosenttisesti parani vanhuksia ajatellen. (K2)

Aukiolojen puolesta haastateltavat mielsivät saavutettavuuden hyväksi. Yhdessä kirjastossa aukiolot oli räätälöity nimenomaan ikääntyneiden liikkumista ajatellen, sillä ikääntyneet ovat tyypillisesti aktiivisimmillaan aamulla, eivätkä enää ilta-aikaan jaksa tai halua lähteä ulos.

6.1.8 Ikääntyneiden asiakkaiden palveleminen kirjastossa

Haastateltavien vastauksissa ilmeni myös luonnehdintoja siitä, millaisia ikääntyneet ovat kirjaston asiakkaina. Ikääntyneitä pidettiin mukavana ja vaatimattomana asiakasryhmänä, joka on tyytyväinen vähäiseenkin palveluun. Toisaalta vaatimattomuuden huonona puolena nähtiin se, että ikääntyneillä saattaa olla korkea kynnys ottaa itse yhteyttä kirjastoon esimerkiksi kotipalvelun saamiseksi.

Haastateltavat korostivat myös henkilökohtaisen palvelun tärkeyttä ikääntyneiden asiakkaiden kanssa toimimisessa. Ikääntynyttä asiakasta on menty esimerkiksi auttamaan hyllyille, mikäli on huomattu ettei asiakas löydä etsimäänsä aineistoa. Eräs haastateltava mainitsi, että heidän kirjastossaan ikääntyneille asiakkaille soitetaan, kun varattu aineisto on saapunut kirjastoon, sillä ikääntyneet kokevat sen usein mukavammaksi kuin tekstiviestitse lähetetyn ilmoituksen. Erityistä huomiota ikääntyneeseen asiakkaaseen tulisi kiinnittää myös silloin, jos huomataan että henkilö asioi kirjastossa ensimmäistä kertaa.

Jos kirjaston henkilökunta tunnistaa asiakkaasta että tuo ei ole meillä ennemmin käynyt, niin se vaatii ihan erilaisen kohtelun. Et häntä mennään

vastaa ja opastetaan, saattaa olla heikko kuulo sun muuta, et siinä on erilainen haaste. Kaupungissa siihen ei ees pystyttäs, mut meillä on totuttu semmoseen kulttuuriin, et se täytyy olla henkilökohtanen se palvelu. (K4)

Henkilökohtaisuus näkyi palvelussa myös siten, että palvelukäytäntöjä saatetaan räätälöidä asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisiksi yhteisestä sopimuksesta. Yksi haastateltava esimerkiksi kertoi eräästä vakioasiakkaastaan, joka mielellään kuuntelee äänikirjoja. Tätä asiakasta varten laitettiin uusia äänikirjoja syrjään sitä mukaa, kun niitä palautui lainasta. Pienissä kirjastoissa asiakkaat tulevat ajan myötä henkilökunnalle tutuiksi, mikä oli vastaajien mukaan asiakaspalvelutyön kannalta hyvä asia. Yhdessä kirjastossa palvelun henkilökohtaisuus ilmeni myös siten, että kirjaston aukioloista saatettiin joustaa esimerkiksi asioimistaksilla kulkevan asiakkaan palvelemiseksi.

Me ollaan aina tähdenetty sitä, että kun aamuvuorolainen tulee tänne kahdeksalta ja ne asioimiskyydit tulee tänne, taikka jos tulee jonkun naapurin kanssa, että aina on tervetullut tuolta henkilökunnan puolelta, että se ovi on auki aina kello kahdeksasta lähtien. Että sieltä sitten aina muutamia ihan semmosia vakihenkilöitä käy. Että se ei ole niin välttämättä siitä kirjaston aukioloista kiinni. Että jos sieltä joku ihminen, muutama ihminen joskus käy, niin se ei meidän toimintaa mitenkään niinku sillä tavalla hajota tai häiritse, että emme heitä vois palvella. (K5)

Yksi haastateltavista toi esiin kirjastossa asioimisen sosiaalisen aspektin. Ikääntyneet tulevat kirjastoon vaihtamaan kuulumisiaan toistensa kanssa ja usein myös henkilökunnan kanssa. Vaikka tällaiset kohtaamiset ovat haastateltavan mukaan tärkeitä, ei henkilökunnalla usein riitä aikaa keskusteluun muiden töiden ohessa.

Moni vanhus on hirveän yksinäinen. Sitte tulee kirjastoon ihan niinku seurustelemaan. Toisten kans, mutta myös sitte meidän työntekijöitten kans. Että semmonen sosiaalinen kanssakäyminen on kans hirveän tärkeää. Ja pitäs tosiaan olla aikaa keskusteluun, että se on näin pienessä [kirjastossa] henkilökunnalla kun [aika]ei riitä. (K2)

6.1.9 Ikääntyneiden kirjastopalveluihin liittyvät haasteet

Suurimpana ikääntyneiden kirjastopalveluihin liittyvänä haasteena haastateltavat pitivät saavutettavuuden parantamista haja-asutusalueella asuvien ikääntyneiden näkökulmasta. Tavoitteena kuitenkin olisi, että jokaisella kuntalaisella olisi mahdollisuus tasapuolisesti käyttää kirjastopalveluja kirjastopalveluja asuinpaikasta riippumatta. Erityisen vaikeana pidettiin sellaisten ikääntyneiden tavoittamista, jotka asuvat kaukana ja joilla ei ole mahdollisuutta asioida keskustassa omalla autolla tai esimerkiksi sukulaisten tai naapurien kyyditsemänä.

No, varmaankin just se kirjaston tavoitettavuus vanhuksen näkökulmasta, että jos ajatellaan et on pitkät matkat ja ei pääse liikkumaan, niin kyllä minusta se varmaan se suurin haaste melekeen on. (K3)

Myös kotipalvelun kasvava tarve ja tarpeeseen vastaaminen nähtiin haastavina asioina kirjastopalvelujen suunnittelussa. Kotipalvelun ja muun ikääntyneille suunnatun toiminnan kehittämistä haittaavat pienet määrärahat ja ajan riittämättömyys. Vaikka uusien toimintatapojen tarve tiedostettaisiinkin, on niiden suunnitteleminen ja toteuttaminen resurssien puuttuessa usein miltei mahdotonta. Osa haastateltavista piti lisäksi haasteena kirjaston henkilökunnan vähyyttä ja hajanaisuutta. Koulutusta tulisi lisätä, jotta henkilökunnan ammattitaito säilyisi myös pienissä maaseudun kirjastoissa.

Yhtenä haasteena mainittiin heikot tai kokonaan puuttuvat julkiset kulkuyhteydet sivukylien ja taajaman välillä. Usein ikääntyneille ainoaksi vaihtoehdoksi jää käyttää asioimisliikkumiseen kerran tai kahdesti viikossa kulkevaa asioimistaksia, ellei omaa autoa tai muuta kyytiä ole käytettävissä. Asioimistaksien aikataulu on tiivis, eikä aikaa välttämättä jää muiden asioiden hoitamiselta kirjastossa käymiseen. Aina kirjasto ei ole edes auki silloin, kun taksi käy keskustassa. Monet haastateltavat pohtivatkin ratkaisua siihen, kuinka asioimistaksilla kulkevien ikääntyneiden mahdollisuutta käydä kirjastossa voitaisiin parantaa.

Haastavaksi koettiin myös sähköisten palvelujen ja uusien aineistoformaattien, kuten äänikirjojen ja sähkökirjojen tutuksi tekeminen ikääntyneille. Yksi vastaaja mainitsi lisäksi uusien teknisten laitteiden käytön opettamisen haasteena, johon kirjastojen tulisi pyrkiä vastaamaan. Toisaalta tätäkin asiaa hankaloittaa pienissä kirjastoissa resurssien niukkuus.

Näitä älykkäämpiä kännyköitä, kun ne tulevat, niin niitten opettaminen, niin siinä olis haastetta. Että jos on se laite, että sitä myös osais käyttää. Mutta maalla ne resurssitkin on erilaiset, että ei meillä oo varaa ostaa kassillista älypuhelimia ja alkaa niillä opettamaan. (K5)

6.1.10 Ikääntyneiden kirjastopalveluihin liittyvät suunnitelmat

Kahdessa samaan yhteistyöverkkoon kuuluvassa kirjastossa toimi seniorityön tiimi, jolle oli myönnetty Opetusministeriön taholta hankerahaa ikääntyneiden kirjastopalvelujen kehittämiseen. Näillä kirjastoilla oli myös oma vanhustyön strategia osana yhteistoiminta-alueen kaikkia palveluja koskevaa strategiaa. Muilla kirjastoilla ei ollut erillistä kirjattua palvelustrategiaa. Osa haastateltavista oli kuitenkin seurannut kunnan väestökehitystä ja -ennusteita esimerkiksi Länsi-Suomen lääninhallituksen kirjastoa koskevista tilastoista ja tiedotteista.

Ikääntyneiden tarpeita kirjastopalveluille oli kartoitettu kyselyn avulla yhdessä kirjastossa ja kahdessa kirjastossa kartoitus oli parhaillaan tekeillä. Kyselyiden tuloksia oli tarkoitus hyödyntää kotipalvelutoiminnan kehittämiseen. Yhdessä kirjastossa oltiin lisäksi tehty kysely monipalveluelementtien liittämistä kirjastoauton toimintaan. Näiden kartoitusten tekijät olivat olleet kirjastoalan opinnäytetyön tekijöitä (Ahonen & Mäkinen 2011; Hakkarainen 2011). Yksi haastateltavista totesi, että palvelutarpeiden selvittäminen kyselyiden avulla on koettu hankalaksi, sillä yleensä vastauksia saadaan hyvin vähän. Lisäksi on tavallista, että kyselyihin vastaavat vain aktiivisesti kirjastopalveluja käyttävät henkilöt.

Sen takia ei oo toteutettu sitä että siitä saa niin hyvin vähän tietoa. Se on vaikea toteuttaa että siitä saisi todellista tietoa, koska yleensä kyselyyn vastaa ne jotka käy [kirjastossa]. Ja sitten ei saa tietoa niiltä ei-käyttäjiltä. (K4)

Ikääntyneiden kirjastopalveluihin liittyvät suunnitelmat olivat kirjastoissa melko jäsentymättömiä ja hajanaisia. Suunnitelmien pääpaino näyttäisi olevan jo olemassa olevien palvelujen ja aineistojen saamisessa paremmin ikääntyneiden ulottuville. Tähän liittyen moni haastateltava mainitsi pyrkimykset tehostaa tiedottamista. Kahdessa kirjastossa oli suunnitteilla ikääntyneille tarkoitettun esitteen tekeminen.

Eniten suunnitelmia kirjastoilla oli kotipalvelutoiminnan kehittämiseen liittyen. Monen haastateltavan mukaan kehittämistä haittaavat kuitenkin puutteelliset resurssit henkilöstön-, logistiikan- ja rahoituksen suhteen. Vaihtoehtoina kirjastoaineiston toimittamisessa ikääntyneille nähtiin esimerkiksi vapaaehtoistoiminta ja yhteistyö sosiaalitoimen kotihoidon työntekijöiden kanssa.

Täällä kun on näitä seurakunnan vapaaehtoistyöntekijöitä jonki verran [...] niin jos sais heille tän kirjastopuolenkin jotenki sillä tavalla, että joko he tulisivat vanhuksen kanssa tänne kirjastoon, tai sitten olisivat niitä agenteja siinä välissä, että kävisivät lainaamassa sille vanhukselle. Tämmöstä mä oon niinkun miettiny, että vois kutsuu joskus tänne nää vapaaehtoistyöntekijät, jos he olis halukkaita tämmöseen yhteistyöhön. (K3)

Kaksi haastateltavaa mainitsi kirjastoaineiston postittamisen yhtenä vaihtoehtona kirjastopalvelujen toimittamisessa syrjäisemmällä kylillä asuville ikääntyneille. Palvelun kustannukset tulisi kuitenkin vielä selvittää ja sen tulisi olla asiakkaille maksuton. Lisäksi sähkökirjoja pidettiin aineistolajina, johon tulevaisuudessa sisältyy monia mahdollisuuksia etenkin ikääntyneitä ajatellen. Suurennettavan fonttikoon ansiosta sähkökirjat miellettiin hyvänä vaihtoehtona isotekstisille kirjoille.

6.2 Ikääntyneiden näkökulma

6.2.1 Kirjastossa asioiminen

Suurin osa haastateltavista kertoi asioivansa kirjastossa usein, noin 1-2 kertaa viikossa. Kaksi haastateltavaa asioi kirjastossa vieläkin useammin, eli jokaisena päivänä jona kirjasto oli auki. Haastateltavien joukossa oli myös kaksi henkilöä, jotka eivät käyttäneet kirjaston palveluja tällä hetkellä lainkaan. Molemmilla viimeisimmästä asioimiskerrasta oli kulunut yli vuosi aikaa. Toinen näistä haastateltavista perusteli ei-käytön syiden johtuvan kiinnostuksen puutteesta. Toinen ei-käyttäjistä puolestaan olisi halunnut mielellään käydä kirjastossa usein, mutta tällä hetkellä siihen ei ollut mahdollisuutta kyydityksen puuttumisen vuoksi. Kyseinen haastateltava asui kaukana kirjastosta ja kävi kerran viikossa keskustassa asioimistaksilla. Asioimistaksin kyyditsemänä kirjastossa käyminen ei ole ollut haastateltavan mukaan mahdollista, sillä kirjasto on taksin ajoaikoina suljettu.

Haastateltavien joukossa oli myös toinen henkilö, joka kulki keskustaan Asioimistaksin kyydissä kerran viikossa. Tämän haastateltavan kotikunnassa tilanne oli toisenlainen ja kirjastossa käyminen kuljetusten aikana oli mahdollista. Puolet haastateltavista kertoi asioivansa keskustassa ja kirjastossa omalla autollaan. Kaksi haastateltavaa puolestaan asui keskustassa, jonka ansiosta matkat kirjastoon oli mahdollista tehdä kävellen.

6.2.2 Lukutottumukset

Kaikkia haastateltavia yhdisti kiinnostus lehtien lukemiseen. Lähes jokainen mainitsi lukevansa sanomalehden päivittäin ja useimmille se oli tilattu myös kotiin. Sanomalehden lisäksi luettiin paikallislehtiä ja aikakauslehtiä. Haastateltavista neljä kävi lähes viikottain lukemassa lehtiä kirjaston lehtilukusalissa ja joskus lehtiä lainattiin myös kotiin. Kolme haastateltavaa kertoi lukevansa lehtiä myös internetin kautta.

Aikakauslehtiä luen, tai noita viikkolehtiä, Eevaa ja Annaa ja noita. Nehän on äkkiä luettu. Käyn niitä täällä aika paljon lukemassa. (H1)

Nuo iltalehet luen netistä ja nämä päivälehet käyn täällä kirjastossa lukemassa. (H4)

Moni haastateltavista kertoi lukevansa kaunokirjallisuutta vain satunnaisesti. Kaksi haastateltavista kuitenkin luki romaaneja paljon ja kuvaili lukemista mukavaksi harrastukseksi. Naispuoliset haastateltavat mainitsivat mieluisimmiksi kirjallisuuden lajityypeiksi romantiikan, kotimaisen kaunokirjallisuuden, dekkarit ja elämäkerrat. Miehiä kiinnostivat enemmän tietokirjat, joista suosikkeja olivat sotia, historiallisia tapahtumia ja politiikkaa käsittelevät teokset. Myös urheiluun, taiteeseen ja uskontoon liittyviä aiheita pidettiin kiinnostavina.

No, ennen kaikkea historia. Sota-aikanen historia ja lapuanliikkeet ja tämmöset. (H6)

Enemmän mä pidän tuollasista elämäkerroista ja [...] en niinkään enää kun mä olen eläkkeellä ni tietokirjoja lue, mutta esimerkiksi maalaus- ja taidekirjoja ja tälläsiä. Et mä en pidä, välitä romaaneista. (H8)

Haastateltavat eivät olleet yleensä kysyneet tai saaneet kirjallisuusvinkkejä kirjaston henkilökunnalta. Vinkkejä saatettiin saada sukulaisilta ja ystäviltä, tai televisio- ja

radio-ohjelmista. Myös lehtiartikkelien perusteella ja kirjaston kirjallisuuslistojen kautta oli joskus löydetty kiinnostavaa luettavaa. Kaikkea luettavaa ei myöskään lainattu kirjastosta, vaan moni haastateltava kertoi vaihtelevansa kirjoja ja lehtiä esimerkiksi naapurien ja sukulaisten kanssa.

Sukulaisten kautta saan aika paljon kirjoja, koska ne on intohimoisia lukijoita ja uusimmat romaanit kyllä löytyy heiltä. Ja vaihdetaan, että ne niinku kiertää sitte siinä sukulaisten rinkiä. (H2)

6.2.3 Kirjastopalvelujen tunteminen ja käyttö

Haastateltavat olivat hyvin tietoisia erilaisista aineistoista, joita kirjastosta voi lainata. Tästä huolimatta haastateltavien kirjaston käyttö kiertyi lähinnä kirjojen ja lehtien lainaamisen ja lehtilukusalissa lukemisen ympärille. Vain kaksi haastateltavaa oli lainannut kirjastosta joskus musiikkitalenteita. Kukaan haastateltavista ei ollut lainannut kirjastosta isotekstisiä- tai äänikirjoja. Myöskään dvd-levyjä tai vhs-kasetteja haastateltavat eivät olleet kirjastosta lainanneet.

Useat haastateltavista totesivat, ettei heitä juurikaan kiinnosta muun aineiston, kuin kirjojen lainaaminen. Elokuvia ja sarjoja on mahdollista katsella televisiosta ja musiikkia voi kuunnella riittävästi radiosta. Kaksi haastateltavaa mainitsi myös, ettei heillä ole kotona cd-levyjen ja dvd-levyjen toistamiseen tarvittavia laitteita, eikä heitä kiinnostanut opetella käyttämään sellaisia. Äänikirjoista kolme haastateltavaa totesi, etteivät ne kiinnosta vielä, mutta tulevaisuudessa ne saattavat tulla ajankohtaisiksi, mikäli terveys heikentyy.

No, mahdollisesti sitten myöhemmin, mutta ei vielä. Mä olen sellases kunnos et mä oletan olevani viis vuotta tässä kunnossa, mutta sit se voi olla että ne [äänikirjat] tulee jossain vaiheessa ajankohtasiks. Toivottavasti mahdollisimman kaukana. (H8)

Haastateltavien suhtautuminen tietokoneen käyttöön oli kaksinapaista. Puolet kertoi omistavansa tietokoneen ja käyttävänsä internetiä kotona päivittäin. Puolella haastateltavista taas ei ollut tietokonetta, eikä heitä kiinnostanut opetella tietokoneen ja internetin käyttöä. Vain yksi haastateltavista kertoi joskus käyttävänsä tietokonetta kirjastossa. Tietokoneen käyttöön liittyvä opetus kiinnosti kolmea haastateltavaa.

Tietotekniikkaan liittyviä kursseja ei kuitenkaan haastateltavien mukaan oltu kirjastossa järjestetty. Opetusta toivottiin esimerkiksi kuvan- ja tekstinkäsittelyyn liittyvissä asioissa. Kirjaston verkkosivujen käyttö oli tuttua ainoastaan yhdelle haastateltavalle, joka oli käyttänyt sivuilta lähinnä teosten hakutoimintoa.

Ikääntyneille suunnatuista kirjastopalveluista haastateltavat eivät juurikaan olleet tietoisia. Osa oli kuullut, että kirjastoaineistoa voisi saada kotiin, mutta kukaan haastateltavista ei tuntenut henkilöä, joka tällaista palvelua saisi. Yleisesti haastateltavat ajattelivat, että ikääntyneet ovat kirjastossa samanlainen asiakasryhmä kuin muutkin.

6.2.4 Kirjastossa järjestettävät tapahtumat

Useimmat haastateltavat olivat joskus ottaneet osaa johonkin kirjastossa järjestettyyn tapahtumaan. Puolet haastateltavista mainitsi kiinnostavimpina tapahtumina erilaiset näyttelyt ja kirjojen poistomyynnit. Yksi haastateltava oli pitänyt kirjastossa taidenäyttelyjä omista töistään ja toisella haastateltavalla näyttelyn pitäminen oli suunnitteilla. Miltei kaikki haastateltavat kertoivat joskus ostaneensa kirjoja kirjaston poistomyynnistä.

Haastateltavien keskuudessa myös erilaisia paikallishistoriaan ja sukututkimukseen liittyviä kursseja pidettiin kiinnostavina. Kaksi haastateltavaa mainitsi, että kirjastossa voitaisiin järjestää enemmän eri aihepiireihin liittyviä teemaluentoja. Kolme haastateltavaa oli kiinnostunut lukupiiritoiminnasta. Mainintoja kirjastossa järjestettävistä mielenkiintoisista tapahtumista saivat myös kirjavinkkaus, kirjailijavierailut, elokuvakerho, ja konsertit.

Kaksi kauempana keskustasta asuvaa haastateltavaa huomautti, että kirjastossa järjestettäviin tapahtumiin osallistumista vaikeuttaa niiden ajankohta. Tapahtumat ovat olleet usein iltaisin, jolloin liikkuminen ei ole ollut mahdollista.

Täällä on näitä kirjailijavierailuja ollu välillä, mutta nekin on ollu sit sil taval kun ne on illalla, niin mä olen useimmiten sit aamupäivällä jo käyny.

(H8)

6.2.5 Tiedottaminen ja saavutettavuus

Haastateltavat olivat yhtä lukuun ottamatta yksimielisiä siitä, että kirjastopalveluista tiedottaminen on ollut riittävää. Yksi haastateltavista ehdotti tiedottamisen tehostamiseen palvelua, jonka kautta asiakkaat voisivat halutessaan tilata sähköpostiinsa kirjaston ajankohtaisia tapahtumia koskevan uutiskirjeen. Lähes kaikki haastateltavat totesivat oman alueen paikallislehden olevan paras kanava tiedottamisen kannalta. Lehti tuli useimmille haastateltaville tilattuna kotiin. Osa haastateltavista oli lukenut tiedotteita myös kirjaston ilmoitustaululta.

Suurin osa haastateltavista piti kirjaston saavutettavuutta omasta näkökulmastaan hyvänä. Tähän vaikutti kirjaston läheinen sijainti, tai mahdollisuus oman auton käyttöön. Kauempana keskustasta asuvien tilannetta kaikki haastateltavat eivät kuitenkaan pitäneet saavutettavuuden kannalta yhtä hyvänä.

No, se [kirjasto] on aika tuossa lähellä ja pääsen sinne omalla autolla, mutta tietenki jotka asuu kauempana sivukylillä niin kirjasto on aika kaukana ja voi olla aika mahoton päästä. Ja kyllä täältäkin kun ajattelee, niin jolla ei omaa autoa oo, niin onhan se kaukana. (H2)

Kaksi haastateltavaa oli sitä mieltä, että kirjaston saavutettavuus on huono. Heistä toisella ei ollut mahdollisuutta asioida kirjastossa sen kaukaisen sijainnin ja kyydityksen puuttumisen vuoksi.

Ei, ku ei sinne pääse. Kyllä se hyvällä paikalla on, mutta tuota... Miks' ei se kirkonkyläisille ja niille kun ne pääsöö, mutta eihän täältä sivukylältä pääse, kun ei oo autoa eikä kyytiä. Täällä käy kerran viikossa asioimisauto, ja sillo ei oo kirjasto auki sillo aikana ollenkaa, kun se käy. (H3)

Saavutettavuutta heikentävänä tekijänä haastateltavista neljä mainitsi kirjastoautopalvelun puuttumisen tai lakkauttamisen. Yksi haastateltava totesi, että lakkauttamisen sijaan kirjastoautoon oltaisiin voitu yhdistää myös muita palveluja. Lakkauttamisille ei aina nähty perusteita, vaikka asukkaat sivukyliltä olivatkin vähentyneet.

Se nyt aikalailta harmittaa kyllä tän palvelun suhteen kun ne hävitti tästä jokunen vuos sitte tämän kirjastoauton, joka oli ihan tarpeeton toimenpide

se hävittäminen. Siihen olis voinu liittää vähän muitaki toimintoja kun se käy kerran tuolla sivukylillä. Ja ei siitä mun mielestä säästöjä tullu juuri ollenkaan, kun se nyt ei niin välttämättä tällä paikkakunnalla oo kunnan rahoistakaan kiinni se homma. (H7)

Minä oon protestoinu kuntaan, kun kirjastoauton lopettivat. Minen ymmärrä sitä kyllä. Kun sivukylillä ei oo palveluja, niin se ainoa palvelu lopetetaan vielä. Sillä ne perusteli kun on niin vähän käyttäjiä, mutta siitä huolimatta niin se ois saanu kiertää. (H6)

6.2.6 Kirjastopalveluihin liittyvät arviot ja tarpeet

Haastateltavien kirjastopalveluihin liittyvissä arvioissa ja näkemyksissä korostui tyytyväisyys jo olemassa oleviin palveluihin. Kirjastoammattilaisten osaaminen ja palvelualltius saivat kiitosta lähes jokaiselta haastateltavalta. Useat haastateltavat mainitsivat hyvänä ja paljon käytettynä palveluna myös kirjastoaineiston maksuttoman varaamisen ja kaukolainaamisen muista kimppeistä kuuluvista kirjastoista. Toisaalta tyytyväisyyteen näyttäisi liittyvän myös vaatimattomuus ja pysyttelemineen jo tutuksi tulleiden palvelujen ja aineistolajien piirissä.

No nämä [kirjastopalvelut] mitä on olemassa, niin riittäis mulle ihan hyvin. Että kun tulis käytettyä vaan, niin varmaan sieltä löytys paljon mielenkiintosta. (H2)

Haastateltavat eivät juurikaan toivoneet muutoksia tai lisäyksiä kirjastopalveluihin. Kaksi haastateltavaa kuitenkin mainitsi liikuntavälineiden lainaamisen palveluna, jota he toivoivat oman kirjastonsa palvelutarjontaan.

Eräs haastateltavien arvostama ominaisuus kirjastopalveluissa liittyi henkilökohtaiseen palveluun. Henkilökohtaisuus oli ilmennyt esimerkiksi mahdollisuutena asioida kirjastossa aukioloaikojen ulkopuolella ja mahdollisuutena ostaa kokoelmasta poistettuja kirjoja ennen kuin ne ovat menneet yleiseen poistomyyntiin. Henkilökohtaista opastusta oli saatu myös tietokoneen ja tulostimen käytössä, sekä kirjojen etsimisessä hyllystä. Eräs vastaaja kertoi, ettei hän halua käyttää palautus- ja lainausautomaatteja, vaan asioi mieluummin henkilökunnan kanssa. Yksi haastateltava

myös mainitsi, että kirjaston henkilökunta on oppinut vuosien kuluessa tuntemaan hänen lukumieltymyksensä hyvin.

Mahdollisuus kirjojen saamisesta kotiin kirjaston kotipalvelun välityksellä oli useimpien haastateltavien mielestä varteenotettava vaihtoehto, joskin vasta sitten jos terveys heikkenisi tai kirjastossa käyminen ei muuten olisi enää mahdollista. Kaksi haastateltavaa ilmaisi myös olevansa valmis maksamaan kotiin toimitettavasta kirjastoaineistosta. Kotipalvelua parempana vaihtoehtona haastateltavat pitivät kuitenkin mahdollisuutta asioida itse kirjastossa esimerkiksi kuljetuspalvelun välityksellä. Myös kuljetuksesta osa haastateltavista kertoi olevansa valmis maksamaan, mikäli tarvetta palvelulle tulisi. Haastateltavat pitivät tärkeänä sitä, että lainattavat kirjat pääsee valikoimaan itse ja että kirjastossa voi tavata muita ihmisiä.

Enemmän siitäkin vois maksaa, kun pääsis ite sinne kirjastoon. Että se olis mukavampi päästä niinkun ite sinne valikoimaan niitä kirjoja. Pois sieltä kotoa, näkis ihmisiä. (H2)

Tietenkin henkilökohtaisesti kirjastossa asioiminen olis kivempi ja jos joku kuljetus järjestäis ni ainaki minun mielestä olis mukavampi. (H1)

6.3 Tulosten yhteenveto ja vertailu

Tässä luvussa nivotaan yhteen tutkielman tulokset, sekä vertaillaan tulosten yhteneväisyyttä aiemman tutkimuksen kanssa. Ikääntyneiden kirjastopalvelujen tilaa harvaan asutulla maaseudulla käsitellään luvuissa 6.3.1–6.3.4. Edellä mainituissa luvuissa esitetään myös vastauksia siihen, mitä mieltä ikääntyneet itse olivat kirjastopalveluista. Luvussa 6.3.5 kuvataan tuloksista ilmenneitä ikääntyneiden kirjastopalveluihin liittyviä haasteita ja luvussa 6.3.6 kootaan yhteen suunnitelmat, joita kirjastoilla oli palveluihin liittyen.

6.3.1 Ikääntyneet asiakkaat ja kirjastojen aineistonvalinta

Yleisesti ottaen kirjastojen aineistonvalinnassa oli pyritty kaiken ikäisten asiakkaiden tasapuoliseen huomioimiseen. Ikääntyneiden suuri osuus asiakaspohjasta oli kuitenkin kirjastoissa huomioitu muun muassa hankkimalla kokoelmaan äänikirjoja ja isotekstisiä kirjoja. Näitä aineistoja haastatellut kirjastoammattilaiset pitivät suosituimpina

ikäntyneiden asiakkaiden keskuudessa. Myös tutkimuskirjallisuudessa isotekstiset kirjat ja äänikirjat kuvattiin aineistoina, joita kirjastoissa oltiin hankittu erityisesti ikääntyneitä asiakkaita ajatellen (vrt. Haapkylä et al 1996, 24; Hiltunen 2009, 14; Viiri et al. 2009, 15).

Pehkonen (2011, 93) on tutkimuksessaan havainnut, että ikääntyneiden joukossa äänikirjoja ja isotekstisiä kirjoja käytetään vain vähän ja että kyseisiin aineistolajeihin kohdistuu ikääntyneiden taholta kritiikkiä. Myös tämän tutkielman haastattelujen perusteella näyttäisi siltä, etteivät äänikirjat ja isotekstiset kirjat ole kovin käytetty aineistolaji ikääntyneiden asiakasryhmässä. Kukaan haastateltavista ikääntyneistä ei ollut lainannut äänikirjoja tai isotekstisiä kirjoja ja osa haastateltavista mielsi kyseiset aineistot suunnatuiksi pikemminkin sellaisille henkilöille, joiden terveys on heikentynyt. Toisaalta on syytä huomioida, että kaikkien haastateltavien terveys oli hyvä, eikä tutkielmassa näin ollen ole huomioitu heikkokuntoisempien ikääntyneiden näkökulmaa.

Ikääntyneiden keskuudessa suosituimpia aineistolajeja olivat tietokirjat, sekä sanoma- ja aikakauslehdet (vrt. Pehkonen 2011, 93). Kaunokirjallisuutta haastateltavat lukivat vähemmän. Puolet haastateltavista kävi lukemassa lehtiä kirjaston lehtilukusalissa. Kirjastoissa oltiin havaittu, että ikääntyneet lukevat paljon lehtiä. Lehtilukusalin ajateltiin houkuttelevan myös niitä ikääntyneitä, jotka eivät muutoin kirjastossa juuri asioi.

OKM:n julkaisemassa Kirjaston kehittämissuunnitelmassa (2006, 24) seudullinen yhteistyö ja aineistojen liikkuminen yli kuntarajojen nähtiin keskeisenä maaseutukirjastojen toimintamuotona. Yhteistyötä tähän tutkimukseen osallistuneiden kirjastojen kesken tehtiin paljon. Kirjastoverkon välisellä yhteistyöllä oli haastateltujen kirjastoammattilaisten mukaan tärkeä asema esimerkiksi aineistovalikoiman monipuolistamisessa. Ikääntyneiden haastateltavien keskuudessa aineiston maksuton varaaminen ja lainaksi pyytäminen jostakin toisesta yhteistyöverkkoon kuuluvasta kirjastosta olivat tunnettuja palveluja, joita käytettiin paljon.

Kaiken kaikkiaan ikääntyneet haastateltavat vaikuttivat olevan tyytyväisiä oman kotikuntansa kirjaston aineistovalikoimaan. Kaksi haastateltavaa toi kuitenkin esiin liikuntavälineiden lainausmahdollisuuden puuttuvan oman kirjaston palvelutarjonnasta. Myös kirjastoammattilaiset luonnehtivat nykyisen aineistokokoelman palvelevan

ikäntyneitä asiakkaita hyvin (vrt. Isomursu 2004, 77). Ainoastaan isotekstisten kirjojen tarjonnan niukkuus oli asia, johon haastateltavat toivoivat parannusta (vrt. Hiltunen 2009, 14). Tulosten perusteella voisi kuitenkin olettaa, että myös isotekstisten kirjojen osalta nykyiset aineistokokoelmat vastaavat riittävän hyvin ikääntyneiden tarpeisiin. Vartenotettavana vaihtoehtona isotekstisille kirjoille kirjastoammattilaiset pitivät sähkökirjaa, jonka tekstin fonttikokoa on mahdollista suurentaa (vrt. Forsyth 2009, 138).

6.3.2 Ikääntyneet asiakkaat ja kirjastojen tapahtumatoiminta

Kirjastoissa järjestettyjen tapahtumien suunnittelua oli aineistonvalinnan tapaan ohjannut tasapuolisuuden periaate. Esimerkiksi kirjailijavierailut, konsertit ja näyttelyt oli näin ollen suunnattu kaikille kirjaston asiakkaille. Kahdessa kirjastossa oli kuitenkin Opetusministeriöltä saadun hankerahan avulla järjestetty Senioriviikoksi nimetty teemaviikko, jonka tapahtumat oli suunniteltu erityisesti ikääntyneitä asiakkaita ajatellen.

Ikääntyneistä suurin osa oli joskus osallistunut johonkin kirjastossa järjestettyyn tapahtumaan. Kaikenlaiset tapahtumat kiinnostivat ikääntyneitä, mutta tapahtumiin osallistumista saattoi hankaloittaa niiden sijoittuminen ilta-aikaan. Myös yhden kirjastoammattilaisen näkemyksissä tuli esiin, että ikääntyneet asioivat kirjastossa mieluiten aamuisin, koska siihen aikaan he ovat aktiivisimmillaan. Saman asian on tutkimuksessaan havainnut Rajkovic (2005). Tämä ikääntyneiden asioimisajankohtiin liittyvä huomio tulisikin muistaa tapahtumia järjestettäessä.

Aiemmassa tutkimuksessa todetaan, että ikääntyneille suunnattu tietoyhteiskuntataitojen opetus on ollut kirjastoissa satunnaista (kts. Hiltunen 2009, 17; Viiri et al. 2009, 17). Havainto on yhdenmukainen myös tämän tutkielman tulosten kanssa. Kirjastoammattilaiset kertoivat, että opastusta annetaan lähinnä henkilökohtaisesti yksittäisissä asioissa, kuten sähköpostiosoitteen luomisessa. Sekä kirjastoammattilaisten että ikääntyneiden vastauksissa ikääntyneiden suhde tietokoneen ja sähköisten palvelujen käyttöön näyttäytyi kaksinapaisena.

Kirjastoammattilaiset pitivät ikääntyneille suunnatun tapahtumatoiminnan kehittämisen suurimpina esteinä rahan ja ajan puutetta, sekä vähäisiä henkilöstöresursseja. Kirjastoverkon välinen yhteistyö saattaisi kuitenkin ratkaista osan myös näistä

ongelmista. Kaikkien tapahtumien järjestäminen ei toisaalta vaadi mittavia resursseja, sillä esimerkiksi kirjavinkkaustunnin voi suunnitella ja toteuttaa muiden töiden ohessa.

Kuten Sloan (2008) toteaa, voidaan kirjastossa järjestettäviä tapahtumia hyödyntää myös aineistojen tutuksi tekemisessä. Eräs haastateltavista kirjastoammattilaisista visioi, että asiakkaat voisivat halutessaan esimerkiksi kuunnella näytteitä äänikirjoista jonkin tapahtuman yhteydessä. Tapahtumat tarjoavat hyvät puitteet kirjastopalvelujen markkinoimiseen, sillä esimerkiksi kahvitarjoilu tapahtumien yhteydessä saattaa madaltaa kynnystä tulla kirjastoon ja täten houkuttaa paikalle myös uusia potentiaalisia asiakkaita.

6.3.3 Hakeutuvat kirjastopalvelut harvaan asutulla maaseudulla

Kirjastoammattilaisten mielestä syrjäisemmällä kylillä asuvat ikääntyneet pystyttäisiin parhaiten tavoittamaan kirjastoauton avulla. Koskela, Heinisuo ja Saine (2004, 32) ovat osoittaneet kirjastoautojen määrän vähentyneen voimakkaasti viime vuosina. Myös tähän tutkielmaan valikoiduista kunnista kolmessa oma kirjastoautopalvelu oli lakkautettu. Ikääntyneistä puolet oli sitä mieltä, että kirjastoautopalvelun puuttuminen heikensi kirjaston saavutettavuutta. Heinisuo, Koskela ja Saine (2004, 32) huomauttavat, että kirjastoautopalvelun lakkauttamisen sijaan naapurikunnat voisivat tehdä yhteistyötä kirjastoautopalvelun tarjoamiseksi. Tähän tutkielmaan osallistuneista kunnista kaksi osti kirjastoauton pysäkkipalveluja naapurikunnalta ja yhdellä kunnalla oli yhteinen kirjastoauto naapurikunnan kanssa.

Tutkielman tulosten perusteella kirjaston kotipalvelutoiminta on harvaan asutulla maaseudulla vähäistä. Ainoastaan kahdella kirjastolla oli kotipalveluasiakkaita ja vain yhdessä kirjastossa oltiin yritetty aktiivisesti hankkia uusia kotipalveluasiakkaita. Useimmat kirjastoammattilaiset olivat sitä mieltä, että kotipalvelun tarvetta tulisi pyrkiä kartoittamaan kunnassa esimerkiksi kyselyn avulla. Myös kotipalvelun kasvavasta tarpeesta oltiin kirjastoissa tietoisia (vrt. Laakso 2010, 10). Kotipalvelutoiminnan aloittamisen ja laajentamisen esteinä haastateltavat kirjastoammattilaiset pitivät muun muassa henkilökunnan vähyyttä sekä kotipalveluaineistojen kuljettamisen hankaluutta. Haapkylä ja kumppanit (1996, 27) ovat havainneet, että kyseisten ongelmien vuoksi kirjastot eivät ehkä uskalla tiedottaa kotipalvelumahdollisuudesta asiakkailleen kovin aktiivisesti. Tämä ilmeni kahden kirjaston kirjaston kohdalla siten, että kotipalvelun tarvetta ei haluttu alkaa kartoittamaan, ennen kuin logistiset ongelmat olisi ratkaistu.

Tutkimustuloksista on nähtävissä, että harvaan asutulla maaseudulla kotipalvelutoimitukset olisi hyödyllistä kytkeä johonkin toiseen palveluun tai toimintoon. Aineistoa kotipalveluasiakkaille voi kuljettaa esimerkiksi kirjastoauto, kotihoidon henkilökunta, tai kunnan asioimistaksi. Kuten Lehtola (2001, 204) on todennut, palvelujen kotiin toimittaminen edistää myös yksilöiden riippumattomuutta paikka- ja aikasidonnaisista toimintarakenteista, kuten aukioloista tai tarpeesta asioida tietyssä toimipisteessä.

Heinisuo, Koskela ja Saine (2004, 32) esittivät tutkimuksessaan, että kunnissa voitaisiin järjestää syrjäisemmillä alueilla asuville henkilöille kuljetuspalvelu kirjastoon. Tämänkaltaista, pelkästään kirjastossa asioimiseen tarkoitettua kuljetuspalvelua ei oltu kirjastoammattilaisten mukaan tarjottu, eikä sellaiselle uskottu olevan kysyntää. Kaikissa tämän tutkielman kunnissa toimi yleinen asioimistaksi, joka ei kuitenkaan kirjastossa asioimisen kannalta aina osoittautunut kovinkaan hyvin tarkoitustaan vastaavaksi palveluksi. Kritiikkiä asioimistaksien aikatauluja kohtaan on aikaisemmin esittänyt Lehtola (2009, 144). Palvelun aikataulun ja reittien suunnittelussa tulisikin tämän tutkielman tulosten perusteella ottaa entistä paremmin huomioon kirjaston sijainti ja aukioloajat.

Tuloksista ilmenee, että ikääntyneet itse käyttäisivät hakeutuvista kirjastopalveluista mieluiten kuljetuspalvelua kirjastoon. Kotipalveluakin luonnehdittiin hyväksi vaihtoehdoksi saada kirjastoaineistoa, mutta sitä tarvittaisiin vain jos terveys heikkenisi tai jos kirjastossa asioiminen ei muuten olisi enää mahdollista. Ikääntyneet pitivät kuljetuspalvelun etuna sitä, että kirjat pääsisi valitsemaan itse ja samalla voisi tavata muita ihmisiä kirjastossa. Tämä tulos on ristiriidassa Gouldingin ja Haggisin (2003) tutkimustulosten kanssa. Goulding ja Haggis (2003) selvittivät, että haja-asutusalueen asukkaat pitivät kirjastoautopalvelun parhaana vaihtoehtona kirjastoaineiston vastaanottamista postitse. Kuljetuspalvelu kirjastoon sai tutkimuksen perusteella vähiten kannatusta. (Goulding & Haggis 2003.) On kuitenkin huomioitava, että kaikki Gouldingin ja Haggisin (2003) tutkimuksen kyselyyn vastanneet henkilöt käyttivät kirjastoautopalveluja ja olivat siten tottuneet siihen, että kirjastoaineisto tulee lähelle heitä asuinpaikasta riippumatta.

Tämän tutkielman kunnista ainoastaan yhdessä toimi laitoskirjasto. Viiri ja kumppanit (2009, 12) ovatkin todenneet laitoskirjastojen harvinaistuneen kaikkialla Suomessa.

Hiltusen (2009, 19) mukaan laitoshoidon tarvitsevien ikääntyneiden kunto on usein niin huono, ettei heille ole mielekästä järjestää kirjastopalveluja. Samaan asiaan oli kiinnittänyt huomiota yksi haastateltavista kirjastoammattilaisista, joka totesi myös että laitoskirjastoa käyttävät eniten lähinnä lyhytaikaisessa sairaalahoidossa olevat henkilöt, kuten leikkauspotilaat.

Laitoskirjastojen vähyyttä harvaan asutulla maaseudulla voi selittää se, ettei pienissä kunnissa yleensä ole sairaaloita tai suuria vanhusten palvelulaitoksia. Myöskään henkilöstöä ei välttämättä riittäisi huolehtimaan kiinteistä laitoskirjastoista. Pienempiin vanhusten hoitokoteihin ja asuntoloihin kirjastopalveluja voidaan viedä siirtokokoelmien muodossa. Tämän tutkielman kaikissa kirjastoissa yhtä lukuun ottamatta tehtiin siirtokokoelmatyötä. Tulosten perusteella siirtokokoelmatyölle näyttäisi harvaan asutulla maaseudulla olevan ominaista vuorovaikutuksellisuus. Hoitokotien asukkaat opitaan yleensä ajan kuluessa tuntemaan hyvin ja asukkaat saattavat toisinaan itse esittää toiveita aineistoon liittyen.

6.3.4 Ikääntyneiden näkemys kirjastopalveluista

Ikääntyneet haastateltavat olivat tyytyväisiä kirjaston tarjoamiin palveluihin, eikä heillä juurikaan ollut toiveita kirjastopalvelujen kehittämisen suhteen. Tyytyväisyydestä kuvastui myös ikääntyneiden vaatimattomuus ja halu pysytellä jo tutuksi tulleiden kirjastoaineistojen piirissä. Myös kirjastoammattilaiset luonnehtivat vastauksissaan ikääntyneitä vaatimattomaksi asiakasryhmäksi. Isomursun (2004, 69) vanhuskäsitystä yleisissä kirjastoissa käsittelevässä tutkimuksessa ikääntyneiden asiakkaiden vaatimattomuus tulkittiin näkymättömyytenä, sillä ikääntyneet eivät käyttäneet kaikkia tarjolla olevia palveluja, palauttivat lainansa tunnollisesti ja tyytyivät vähään. Tästä voidaan päätellä, ettei vaatimattomuus ole kokonaan myönteinen ominaisuus.

Maaseutuasumisen kehittämissuunnitelmassa palvelun henkilökohtaisuus ja henkilökunnan tuttuus mainitaan maaseutukirjastojen vahvuuksina (Asuinmaaseutu 2007, 18). Tutkielman tulosten perusteella ikääntyneet asiakkaat arvostavat palvelun henkilökohtaisuutta, joka näyttäisi olevan ominainen piirre harvaan asutun maaseudun kirjastoille. Kirjaston aukioloista on saatettu joustaa ikääntyneen asiakkaan palvelemiseksi, tai palvelukäytäntöjä on voitu räätälöidä yksittäisen ikääntyneen tarpeita vastaaviksi. Kirjastoammattilaiset kokivat asiakaspalvelutyön kannalta hyväksi asiaksi sen, että kirjaston asiakkaat opitaan ajan myötä tuntemaan hyvin. Amberg (2010) on

kuitenkin huomauttanut, että tuttavallisiin asiakassuhteisiin liittyy myös riski palvelukäytäntöjen urautumisesta.

Yksi haastateltavista kirjastoammattilaisista mainitsi kirjastolla olevan merkitystä myös sosiaalisena kohtaamispaikkana, jossa ikääntyneet voivat vaihtaa kuulumisia niin toistensa kuin kirjaston henkilökunnan kanssa. Sosiaalinen aspekti on tuotu esiin myös aiemmassa tutkimuskirjallisuudessa (kts. Kekki & Mäkinen 2005, 6; Kirjaston kehittämisohjelma 2006, 20–21; Sloan 2009). Ikääntyneiden haastatteluissa sosiaalinen aspekti ei tullut suoranaisesti esiin, mutta esimerkiksi kuljetuspalvelua ja kotipalvelua verrattaessa ikääntyneet pitivät kuljetuspalvelun etuna sitä, että se mahdollistaa muiden ihmisten tapaamisen.

6.3.5 Haasteet

Ikääntyneille suunnattujen kirjastopalvelujen tarjoamiseen ja kehittämiseen harvaan asutulla maaseudulla liittyy haasteita jotka ovat yleisiä koko kirjastoalalla, mutta myös haasteita, jotka juontuvat erilaisen toimintaympäristön asettamista reunaehdoista.

Yhtenä suurimmista haasteista kirjastoammattilaiset näkivät kirjastopalvelujen saavutettavuuden parantamisen syrjäisemmällä kylillä asuvien ikääntyneiden näkökulmasta. Laki velvoittaa kuntia järjestämään kirjastopalvelut siten, että kaikilla kuntalaisilla on mahdollisuus hyödyntää kirjaston verkko- ja etäpalvelujen lisäksi myös fyysisen kirjaston palveluja (Kirjastostrategia 2010 2003, 23). Saavutettavuuteen liittyvät ongelmat ovat osittain samanlaisia kaikkialla Suomessa, mutta harvaan asutulla maaseudulla ongelmat saattavat kärjistyä pitkien välimatkojen ja vähäisen tai kokonaan puuttuvan julkisen liikenteen vuoksi (vrt. Harvaan asutun maaseudun toimenpideohjelma 2008-2013 2008, 6). Ikääntyneiden haastateltavien mielestä kirjastopalvelujen saavutettavuutta heikensivät puutteelliset kulkuyhteydet asuinpaikan ja kirjaston välillä, sekä kirjastoauton puuttuminen tai lakkauttaminen.

Kuten Lehtola (2001, 204) on todennut, pystyttäisiin liikkumisympäristön synnyttämiä rajoitteita purkamaan siten, että palveluja toimitettaisiin kotiin. Kirjaston kotipalvelu on esimerkki tällaisesta toimintakonseptista. Harvaan asutulla maaseudulla kirjaston kotipalvelutoiminnan kehittäminen ja kotipalvelun kasvavaan tarpeeseen vastaaminen koettiin kuitenkin ajan ja resurssien puutteen vuoksi haastavana.

Maaseutukirjastojen toiminnalle asettaa omat rajoitteensa myös henkilökunnan vähäinen määrä ja hajanaisuus. Jos kirjastossa on vain yksi vakituinen työntekijä, on rutiininomaisten työtehtävien hoitamisen lisäksi lähes mahdotonta löytää aikaa luovuutta vaativaan suunnittelutyöhön (vrt. Isomursu 2004, 76; Viiri et al. 2009, 11). Kuitenkin juuri ikääntyneet ovat asiakasryhmä, joiden tavoittamisessa esimerkiksi jalkautuminen ja tiedottamiseen panostaminen olisivat tärkeitä toimintoja (kts. Hiltunen 2009, 18). Kekki ja Mäkinen (2005, 6) huomauttavat maaseutukirjastojen monitahoisen tehtäväkentän vaativan henkilökunnalta laajamittaista osaamista. Kirjastoammattilaiset olivat yhtä mieltä siitä, että koulutuksen lisääminen olisi tärkeää, jotta myös pienissä kirjastoissa työskentelevien henkilöiden ammattitaito säilyisi. Amberg (2010) on havainnut, että maaseutukirjastojen henkilökunnalla on huonot mahdollisuudet hankkia täydennyskoulutusta, mikä on ilmennyt usein muutosvastarintana.

Kirjastoammattilaiset mainitsivat haastavina osa-alueina myös sähköisten palvelujen ja uusien aineistoformaattien tutuksi tekemisen ikääntyneille. Tähän liittyen ilmaistiin myös huoli maaseutukirjastojen pienistä resursseista, joiden puitteissa uusinta teknologiaa ei pystytä hankkimaan samassa mittakaavassa, kuin isommissa kirjastoissa.

6.3.6 Suunnitelmat

Harvaan asutun maaseudun kirjastoilla oli suunnitelmia ikääntyneiden kirjastopalvelujen kehittämiseksi, joskin suunnitelmat olivat vielä melko jäsentymättömiä ja hajanaisia. Viiri ja kumppanit (2009, 9–10) ovat todenneet vain harvan kirjaston seuraavan oman alueensa väestörakenteen kehitystä ja siinä tapahtuvia muutoksia. Tähän tutkielmaan osallistuneista kirjastoista kahdella oli erillinen kirjattu ikääntyneiden palvelustrategia. Kaikissa kirjastoissa oltiin kuitenkin yleisellä tasolla tiedostettu, että ikääntyneiden osuus väestöstä tulee kasvamaan tulevaisuudessa.

Ikääntyneiden palvelutarpeiden selvittämisessä kirjastot voivat hyödyntää esimerkiksi asiakkaille suunnattuja kyselyjä. Tutkielmaan osallistuneista kirjastoista yhdessä oli tehty tällainen kartoitus ja kahdessa kirjastossa kartoitus oli tekeillä. Viirin ja kumppanien (2009, 9) mukaan runsas kolmannes Länsi-Suomen kirjastoista oli joskus selvittänyt ikääntyneiden palvelutarpeita, mutta tavallista oli ettei selvitysten tuloksia oltu jälkeen päin hyödynnetty mitenkään.

Tulosten perusteella ikääntyneille kohdennettuihin kirjastopalveluihin liittyvät suunnitelmat kiteytyvät pyrkimykseen saada jo olemassa olevat aineistot ja palvelut paremmin ikääntyneiden ulottuville. Ratkaisuna tähän nähtiin tiedottamisen tehostaminen. Hiltunen (2009, 18) onkin todennut että kirjaston on markkinoitava kokoelmiaan ja palvelujaan, jotta asiakkaat tietäisivät mitä kaikkea kirjasto voi heille tarjota. Tiedottamisen avulla voitaisiin myös vähentää ennakkoluuloja, joita ikääntyneillä näyttäisi tämän tutkielman perusteella olevan joitakin aineistoformaatteja kohtaan. Kirjastojen eniten käyttämät tiedottamiskanavat olivat paikallislehti ja kuntatiedotteet. Ikääntyneiden haastatteluista saadut tulokset tukivat paikallislehden asemaa tärkeimpänä kanavana, jonka kautta saatiin tietoa kirjaston palveluista ja tapahtumista. Myös Nielsen (2002) on todennut sanoma- ja paikallislehdet tehokkaiksi tiedottamiskanaviksi.

Kuten aikaisemmin on todettu, on harvaan asutun maaseudun kirjastojen kotipalvelutoiminta nykyisellään vähäistä resurssien niukkuudesta johtuen. Tutkielmaan osallistuneilla kirjastoilla oli kuitenkin paljon suunnitelmia kotipalvelutoiminnan kehittämiseksi. Mahdollisuuksina nähtiin esimerkiksi vapaaehtoistyöntekijöiden panos aineiston kuljettamisessa, sekä yhteistyö sosiaalitoimen kotihoidon kanssa.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkielmassa tarkasteltiin ikääntyneille suunnattuja kirjastopalveluja harvaan asutun maaseudun kontekstissa. Laajemman kokonaiskuvan luomiseksi tutkielmassa otettiin huomioon sekä kirjastojen näkökulma palvelujen tarjoajina, että ikääntyneiden näkökulma palvelujen käyttäjinä. Tutkielman tarkoitus tiivistettiin seuraavanlaisiksi tutkimuskysymyksiksi:

- Millainen on ikääntyneille suunnattujen kirjastopalvelujen tila harvaan asutulla maaseudulla?
- Millaisia suunnitelmia kirjastoilla on ikääntyneille kohdennettujen palvelujen kehittämiseksi?
- Mitä haasteita ikääntyneille suunnattujen kirjastopalvelujen kehittämiseen harvaan asutulla maaseudulla liittyy?
- Millaisia tarpeita kirjastopalveluille on ikääntyneiden näkökulmasta?

Ikääntyneille kohdennettujen kirjastopalvelujen tilaa harvaan asutulla maaseudulla tarkasteltiin aineistojen, tapahtumien, hakeutuvien palvelujen, tiedottamisen ja saavutettavuuden kautta. Kaikki eri osa-alueet huomioimalla pystyttiin muodostamaan kattava kokonaiskuva siitä, millaisia palveluja pienten maaseutukuntien kirjastot tarjoavat ikääntyneille asiakkailleen.

Aineistojen ja tapahtumien osalta kirjastoissa korostettiin tasapuolisuuden periaatetta, jonka mukaan kirjaston aineistot ja kirjastossa järjestettävät tapahtumat on suunnattu yhteisesti kaikille asiakkaille. Ikääntyneiden suuri osuus asiakaskunnasta oli kuitenkin tiedostettu hyvin. Tulosten perusteella harvaan asutun maaseudun kirjastoissa pystytään etenkin aineistojen puolesta vastaamaan hyvin ikääntyneiden asiakkaiden tarpeisiin. Perinteiset painetut aineistot olivat ikääntyneiden keskuudessa suosituimpia ja kirjastojen tulisikin keskittyä näiden aineistojen saattamiseen paremmin ikääntyneiden ulottuville. Alueellisella kirjastoverkon yhteistyöllä on aineistokokoelman monipuolistamisessa suuri merkitys harvaan asutuilla alueilla.

Erityisesti ikääntyneille kohdennettuja tapahtumia ei maaseutukirjastoissa ole juurikaan järjestetty. Tapahtumien järjestämisessä kirjastojen kannattaisi hyödyntää

kirjastoverkon välistä yhteistyötä enemmän. Toisaalta ikääntyneet tuntuivat olevan tyytyväisiä kirjastojen tapahtumatarjontaan, eivätkä ilmaisseet toiveita sen laajentamisesta. Tapahtumien osalta ikääntyneitä kiinnostivat eniten erilaiset näyttelyt, kirjojen poistomyynti, lukupiirit, sukututkimus, sekä erilaiset teemaluennot esimerkiksi paikallishistoriaan liittyen. Tuloksista ilmeni, että ikääntyneillä saattaa olla vaikeuksia osallistua iltaisin järjestettäviin tapahtumiin esimerkiksi kyydityksen puuttumisen vuoksi.

Ikääntyneiden kirjastopalveluihin liittyvistä arvioista kuvastui vaatimattomuus, sekä tyytyväisyys jo olevissa oleviin palveluihin. Ikääntyneet arvostavat palvelun henkilökohtaisuutta, mikä onkin yksi maaseutukirjastojen vahvuus. Ikääntyneille kirjasto näyttäisi tämän tutkielman perusteella olevan lainasto, josta hankitaan luettavaksi perinteisiä painettuja aineistoja. Voidaan pohtia, liittyvätkö esimerkiksi äänikirjoihin kohdistuneet ennakkoluulot siihen, etteivät ikääntyneet tunne kyseistä aineistoformaattia kovin hyvin. Kirjastojen tulisikin panostaa tiedottamiseen ja hyödyntää erilaisia tapahtumia myös uudempien aineistoformaattien tutuksi tekemisessä.

Hakeutuvista kirjastopalveluista kirjastoauto toimi kolmessa kunnassa. Kirjastoauton palvelujen avulla katsottiin parhaiten tavoitettavan syrjäisillä kylillä asuvat ikääntyneet. Harvaan asutulla maaseudulla kirjastoverkon yhteistyö voi ulottua myös kirjastoautopalvelun järjestämiseen. Kuntien kannattaisi harkita yhteistyötä etenkin silloin, jos vaihtoehtona on kirjastoautopalvelun lakkauttaminen.

Vaikka kirjastoissa oltiin tietoisia kotipalvelun kasvavasta tarpeesta, ei useimmilla kirjastoilla ollut kotipalveluasiakkaita. Haasteet kotipalvelun järjestämisessä liittyivät henkilöstön vähyyteen ja logistisiin vaikeuksiin. Tutkielman tulosten perusteella kirjastojen kannattaisi harvaan asutuilla alueilla kytkeä kotipalvelutoimitukset johonkin muuhun palveluun tai toimintoon. Esimerkiksi asioimistaksin mahdollisuuksia voisi kartoittaa tässä yhteydessä laajemmin. Ikääntyneiden keskuudessa kirjaston kotipalvelulle katsottiin olevan tarvetta vasta sitten, mikäli kirjastossa asioiminen ei enää esimerkiksi terveyden heikkenemisen vuoksi olisi mahdollista.

Ikääntyneiden omien arvioiden mukaan mahdollisuus fyysiseen asioimiseen kirjastossa koettiin tärkeänä asiana, jota ei kovin mielellään vaihdettaisi kotiin toimitettaviin kirjastopalveluihin. Useimmissa kunnissa toimii asioimistaksi, jonka kyyditsemänä

myös syrjäisemmillä kylillä asuvilla ikääntyneillä on mahdollisuus käyttää keskustan palveluja. Asioimistaksien aikatauluja ja reittejä olisi kuitenkin syytä tarkistaa, jotta ne vastaisivat paremmin kirjastojen aukioloja ja sijaintia.

Syrjäisillä kylillä asuvien ikääntyneiden tavoittaminen on tutkielman tulosten perusteella yksi kirjastojen suurimmista haasteista harvaan asutulla maaseudulla. Pitkät välimatkat ja liikkumiseen liittyvät vaikeudet lisäävät kirjastopalvelujen saavutettavuuteen liittyviä ongelmia, etenkin jos kunnassa ei ole kirjastoautoa. Myös henkilökunnan hajanaisuus ja vähyys on koettu haasteena kirjastopalvelujen kehittämisen kannalta. Vaikka kirjastoissa tiedostetaan hyvin, että ikääntyneet asiakkaat tulisi ottaa laajemmin huomioon, on uusien palvelujen suunnittelu ja toteuttaminen miltei mahdotonta, jos kirjastossa työskentelee vain yksi henkilö. Tulevaisuuden haasteet liittyvät entistä enemmän myös sähköisten aineistojen ja -palvelujen yleistymiseen.

Ikääntyneille kohdennettuihin kirjastopalveluihin liittyvistä suunnitelmista kuvastui jäsentymättömyys. Yleisellä tasolla kirjastoissa tiedostettiin, että demografiset muutokset tulevat näkymään voimakkaimmin juuri harvaan asutulla maaseudulla. Ikääntyneiden palvelustrategia oli kuitenkin kirjattu vain kahdessa kirjastossa. Tärkeimpinä asioina kirjastoissa pidettiin kotipalvelun kehittämistä ja siihen liittyvien yhteistyömahdollisuuksien kartoittamista. Kirjastoilla oli myös pyrkimyksenä tehostaa tiedottamista, jotta jo olemassa olevat kirjastopalvelut saataisiin paremmin ikääntyneiden ulottuville. Selvästi paras tiedottamiskanava harvaan asutulla maaseudulla ikääntyneiden näkökulmasta on tutkielman tulosten perusteella paikallislehti.

Tämän tutkielman perusteella jatkotutkimukselle löytyisi useita aiheita. Tutkielman tulokset eivät anna kovin yleistettävissä olevaa tietoa harvaan asutulla maaseudulla asuvien ikääntyneiden kirjastopalveluihin liittyvistä tarpeista. Mukana ei ollut esimerkiksi yhtään sellaista ikääntynyttä henkilöä, jonka terveys olisi heikentynyt. Yleistettävyyden parantamiseksi maaseudulla asuvien ikääntyneiden keskuudessa voitaisiin suorittaa esimerkiksi laaja kyselytutkimus. Tulevissa tutkimuksissa olisi mahdollista myös keskittyä pelkästään sellaisiin ikääntyneisiin, jotka asuvat syrjäisemmillä kylillä ja joilla ei ole mahdollisuutta käyttää omaa autoa

asiointiliikkumiseen. Tällaisia ikääntyneitä voisi parhaiten tavoittaa esimerkiksi kuntien asioimistaksien kautta.

Myös Willitsin ja Willitsin (1991) sekä Serolan ja Vakkarin (2011) tutkimusten tulokset luovat kiinnostavan asetelman jatkotutkimukselle. Willits ja Willits (1991) havaitsivat, että maaseudulla kirjastoa käytetään vähemmän kuin kaupungissa. Serolan ja Vakkarin (2011) tutkimuksen yksi löydös liittyi puolestaan siihen, että ikääntyneet käyttävät kirjastoa vähän, mutta lukevat paljon. Olisikin kiintoisaa tutkia laajemmin sellaisten ikääntyneiden arvoja ja asenteita, jotka eivät käytä kirjastopalveluja. Tulevissa tutkimuksissa voitaisiin esimerkiksi selvittää, mitä kautta kirjaston ei-käyttäjät hankkivat ja saavat luettavaa.

Työelämästä eläköityneet ikääntyneet eroavat muusta aikuisväestöstä siinä suhteessa, että heillä on usein runsaasti vapaa-aikaa käytettävissään. Mikäli sosiaalisia suhteita ja harrastuksia ei juuri ole, voi vaarana olla syrjäytymisen kierre. Kuten aiemmin on todettu, kulttuuripalvelut voivat vaikuttaa myönteisesti ikääntyneiden terveyteen ja elämänlaatuun (kts. esim. Järvelä & Rosenqvist 2007). Harvaan asutulla maaseudulla kirjaston rooli monipuolisena kulttuurin keskuksena korostuu, sillä esimerkiksi harrastemahdollisuuksia on maaseudulla yleensä vähemmän kuin suurissa kaupungeissa (vrt. Kirjaston kehittämisohjelma 2006). Maaseutukirjastot voisivatkin entistä enemmän muovautua toiminnoiltaan monipalvelukeskuksiksi, joissa tarjolla voisi olla esimerkiksi Sloanin (2009) hahmottelemaa ikääntyviä osallistavaa toimintaa. Tällä tavoin voitaisiin löytää ratkaisuja myös maaseutukirjastoille tyypilliseen resurssipulaan: vapaaehtoiset ja aktiiviset ikääntyneet voisivat itse osallistua toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jatkossa tärkeintä lienee kuitenkin löytää ratkaisu siihen, miten syrjäisillä kylillä asuvat ikääntyneet saataisiin parhaiten kirjastopalvelujen piiriin. Voi olla, että kaikki heistä eivät kirjastopalveluja tarvitse, mutta ainakin kirjastojen tulisi tiedottaa heille aktiivisesti palveluistaan, sekä pyrkiä tarjoamaan vaihtoehtoja palvelujen saamiseksi.

8 LÄHTEET

Ahonen, R. & Mäkinen, E. 2011. ”Kirjat ja lukeminen ovat harrastukseni no:1.” Tutkimus YTY-kirjastoalueen ikääntyvien kirjastopalveluiden käytöstä ja tarpeista. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Vanhustyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Alasuutari, P. & Alasuutari, E. 2011. Maaseudun merkitykset suomalaisessa julkisessa keskustelussa. Diskurssianalyttinen tarkastelu. Sitran selvityksiä 50. Helsinki: Sitra.

Amberg, P. 2010. Where angels fear to tread. A nonlibrarian’s view of the sustainability of rural libraries. *APLIS* 23 (1), 28–32.

Asuinmaaseutu 2007-2010. 2007. Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän julkaisuja 2/2007. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Benstead, K., Spacey, R. & Goulding, A. 2004. Changing public library service delivery to rural communities in England. *New Library World* 105 (11), 400–409.

Bowling, A. 2005. Ageing well: quality of life in older age. Maidenhead : Open University Press.

Dee, M. & Bowen, J. 1986. Library services to older people. Library and information research report 37. Wetherby: British Library.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2007. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa: Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 2. korjattu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus, s. 25–43.

Fieldhouse, L. 2009. Uusi maaseutualueiden palvelukeskusmalli maaseutuyrittäjyyden ja –palvelujen kehittäjänä. Case Vuolenkosken kyläkeskus. Helsingin kauppakorkeakoulu. Liiketoiminnan teknologian laitos. Pro gradu -tutkielma.

Forsyth, E. 2009. Readers advisory services for older adults. *APLIS* 22 (3), 128–140.

Goulding, A. & Haggis, S. 2003. Books to rural users: Public library provisions for remote communities. *New Library World* 104 (3), 80–93.

Haapkylä, L., Huttunen, J., Kalinainen, K., Rantanen, M.-L., Sirpi, T. & Vante, K. 1996. Kovaa vääntöä laidassa vai yhteistoimintaa? Raportti vanhusten ja muiden erityisapua tarvitsevien kirjastopalveluista Helsingin kaupunginkirjastossa. Helsingin kaupunginkirjaston julkaisuja 19.

Hakkarainen, E. 2011. Kirjastoauto maaseudun monipalvelijana. Selvitys Wiitaunionin kirjastoauton mahdollisuuksista monipalveluautoksi. Oulun seudun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Harvaan asutun maaseudun toimenpideohjelma 2008–2013. 2008.

Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän julkaisu. [WWW-dokumentti]

<http://www.maaseutupolitiikka.fi/files/523/HAMA_toimenpideohjelma_28.5.2008.pdf>
> (käytetty 7.4.2011).

Heinisuo, R., Koskela, S. & Saine, R. 2004. Kirjastopalvelut kaikilla mausteilla. Palvelutuotannon tila, tarpeet ja tulevaisuuden linjauksia. Opetusministeriön julkaisuja 2004:5. Helsinki: Yliopistopaino.

Hiltunen, E. 2009. Ikääntyvän väestön kirjastopalvelut Itä-Suomessa. Itä-Suomen lääninhallituksen julkaisuja 166. [WWW-dokumentti]

<[http://www.laaninhallitus.fi/lh/biblio.nsf/644FE9ADC4419F7DC225763F00339C86/\\$file/Julkaisu_166.pdf](http://www.laaninhallitus.fi/lh/biblio.nsf/644FE9ADC4419F7DC225763F00339C86/$file/Julkaisu_166.pdf)> (käytetty 15.12.2011).

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: yliopistopaino.

Hokka-Ahti, R. 2008. Seniorista aktiivikansalaiseksi. *Kirjastolehti* 5/2008, 16–18.

Holmberg, I. (toim.) 1985. Kirjastoauto toiminta. Helsinki: Kirjastopalvelu.

Hyyppä, M. T. & Liikanen, H.-L. 2005. Kulttuuri ja terveys. Helsinki: Edita Prima.

Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. 2008. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:3. Helsinki: Yliopistopaino.

- Irvall, B.** 2002. Library services to institutions for the elderly in Sweden. [WWW-dokumentti] <<http://archive.ifla.org/IV/ifla68/papers/015-121e.pdf>> (käytetty 14.12.2011).
- Isomursu, L.** 2004. Vanhuskäsitys yleisessä kirjastossa. Oulun yliopisto. Informaatiotutkimuksen laitos. Pro gradu -tutkielma.
- Isomäki, H., Pääkkönen, K. & Sankari, A.** 2003. Ikääntyneet ja tietotekniikan käytettävyys. *Gerontologia* 17 (3), 149–154.
- Joseph, M.** 2005. Active, engaged, valued: older people and public libraries in New South Wales. *APLIS* 19 (3), 113–117.
- Jyrkämä, J.** 2001. Vanheneminen ja vanhuus. Teoksessa Sankari, A. & Jyrkämä, J. (toim.) *Lapsuudesta vanhuuteen. Iän sosiologiaa*. Tampere: Vastapaino, 267–323.
- Järvelä, P. & Rosenqvist, O.** 2007. Ikääntyvien kulttuuritoiminta maaseutukuntien voimavarana. Kokkola: yliopistokeskus Chydenius. [WWW-dokumentti] <<http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-2946-6>> (käytetty 7.4.2011).
- Kekki, K. & Mäkinen, T.** 2005. Syksyn 2005 kirjastokysely. Vastauksia ja kommentteja. [WWW-dokumentti] <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/tyoeryhmaet_ja_selvitykset/kirjastokyselyvastaukset.pdf> (käytetty 8.6.2011).
- Kemijärven kaupunki.** 2011. [WWW-dokumentti] <http://www.kemijarvi.fi/kirjastoauto_kulkuri> (käytetty 13.12.2011).
- Kenneally, A.** 1999. *Survey of Australian mobile library services 1998*. Melbourne: Department of infrastructure bookshop.
- Kepri-kirjastot.** 2011. [WWW-dokumentti] <<http://kepri.verkkokirjasto.fi/web/arena>> (käytetty 7.12.2011).
- Kirjaston kehittämisohjelma 2006–2010.** Kirjasto maaseudun ja taajamien monipalvelukeskuksena. 2006. Opetusministeriön julkaisuja 2006:44. Helsinki: Lönnberg painot.

- Kirjastostrategia 2010.** Tiedon ja kulttuurin saatavuuden politiikka. 2003. Opetusministeriön julkaisuja 2003:1. Helsinki: Edita Prima.
- Koskinen, I., Alasuutari, P., & Peltonen, T.** 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere: Vastapaino.
- Kyöstiö, A.** 2004. Suomen kirjastoautotoiminnan historia. [WWW-dokumentti] <<http://www.kirjastot.fi/fi-FI/kirjastoautot/kirjastoautohistoria/>> (käytetty 16.12.2011).
- Laakso, L.** 2010. Kirjaston kotipalvelutoiminta. Vantaa: BTJ-kustannus.
- Laitinen, M. & Pohjola, A.** 2001. ”Ei tää niin syrjässä”. Tutkimus elämisen mahdollisuuksista ja palveluista syrjäkylissä. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.
- Lampinen, T.** 2010. Miksi kirjastoa ei käytetä? Teemahaastattelu Perhon kunnankirjaston yli 60-vuotiaille ei-käyttäjille. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Lehtola, I.** 2001. Palvelujen muutos ja syrjäkyläläisen arki. Joensuu: Joensuun yliopisto.
- Lehtola, I.** 2009. Matka maalta markettiin. Liikkuminen ja palvelujen muutos itäsuomalaisella maaseudulla. Helsinki: Edita Prima.
- Lehtonen, J.** 2005. Palvelut pyörillä. Liikkuvien palvelujen kehitysvaiheita. Tekniikan Waiheita 1/2005, 5–17.
- Leppävirran kunnankirjasto.** 2011. [WWW-dokumentti] <http://www.leppavirrankirjasto.net/?Lepp%26auml%3Bvirran_kirjasto:Kirjastoauto:Tiida> (käytetty 19.11.2011).
- Malinen, P., Kytölä, L., Keränen, H. & Keränen, R.** 2006. Suomen maaseututyypit 2006. Maa- ja metsätalousministeriön julkaisusarja. 7/2006. Vammala: Vammalan Kirjapaino.
- Maunu, U.-M.** 2006. Auran ja Pöytyän kuntien kirjastoyhteistyö. [WWW-dokumentti] <<http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/hyvakas/hyvakas-tietopankki/kirjasto-kirjastotieto-aura-poytya/Sivut/default.aspx>> (käytetty 14.12.2011).

Nielsen, G. S. 2002. Library services to the homebound elderly in Denmark. [WWW-dokumentti] <<http://archive.ifla.org/IV/ifla68/papers/016-121e.pdf>> (käytetty 14.12.2011).

Niskavirta, M. 2006. Kulttuuri maaseudun toimintaryhmien kehittämissuohjelmissa. Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän julkaisu 8/2006. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

Nivalainen, S. 2000. Muuttoliikkeen vaikutus alueelliseen väestörakenteeseen 2000–2010. Helsinki: Pellervon taloudellinen tutkimuslaitos.

Olsbo-Rusanen, L. & Väänänen-Sainio, R. 2003. Ikäihmisten asuminen ja palvelut paremmiksi. Selvitys ikääntyvien kotona asumisen kehittämiseen liittyvistä toimenpiteistä. Ympäristöministeriön julkaisu. Helsinki: Edita Prima.

Pajunen-Muhonen, H., Laukala, M., Löfgren, P. & Timmerbacka, E. 2004. Huomispäivän kirjaston logistiset ratkaisut. Verkostotoiminnan kehittäminen kirjastotoimialalla. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 56/2004. Helsinki: Edita Publishing.

Pehkonen, P. 2011. Seniorit arvioimassa kirjastopalveluita. Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median laitos. Pro gradu -tutkielma.

Peltomäki, P. (toim.) 2007. Työtä ja palveluja kylille. Suomen Kylätoiminta ry:n (SYTY) julkaisu 1/2007. Somero: Sälekarin kirjapaino Oy.

Perhon kunnankirjasto. 2011. [WWW-dokumentti] <<http://www.perho.com/kirjasto/tytyweb.php#ankkuri1>> (käytetty 2.12.2011).

Pirttimäki, P., Rossi, M. & Yli-Piipari, J. 2006. Ikääntyvän väestön palvelut syrjäseuduilla. Sisäasiainministeriön julkaisu 55/2006. [WWW-dokumentti] <[http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/840FF7F19C6B12C3C225723D0027DBD A/\\$file/552006.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/840FF7F19C6B12C3C225723D0027DBD A/$file/552006.pdf)> (käytetty 11.12.2011).

Pratt, A. C. 1996. Discourses of rurality: loose talk or social struggle? *Journal of rural studies* 12 (1), 69–78.

- Raassina, A.** 1994. Vanhuspolitiikka. Lähtökohdat tulevaisuudelle. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 1994:6. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Rabe, A.** 2000. Att göra vardagen rikare. Kulturombud i Nyköping och Eskilstuna – två exempel. I: Likvärdig service! Bibliotekens tjänster till äldre och funktionshindrade. Bibliotekstjänst. Bjärnum: TA-tryck.
- Rajkovic, M.** 2005. Services to the over 65s in New South Wales public libraries. APLIS 18 (1), 13–19.
- Rosenqvist, O.** 2004. Maaseudun asemoituminen myöhäismodernissa yhteiskunnassa. Acta Wasaensia 129. Vaasa: Vaasan yliopisto.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P., & Hyvärinen, M.** 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 9–36.
- Seniorinet.** 2011. [WWW-dokumentti] <<http://www.seniorinet.net>> (käytetty 30.9.2011).
- Serola, S. & Vakkari, P.** 2011. Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa. Tutkimus kirjastojen hyödyistä kuntalaisten arkielämässä. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2011:21. [WWW-dokumentti] <<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2011/liitteet/OKM21.pdf?lang=fi>> (käytetty 29.9.2011).
- Siltaniemi, A., Perälähti, A., Eronen, A. & Londen, P.** 2007. Hyvinvointi, palvelut ja elämänlaatu Keski-Suomessa. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton julkaisu. Helsinki: Hakapaino.
- Sloan, M.** 2008. Expanding library services for older people. Library & Information update 7 (5), 31–33.
- Sloan, M.** 2009. Developing a good practice guide on library services for older people. APLIS 22 (2), 48–57.

Sloan, M. & Vincent, J. 2009. Library services for older people – good practice guide.
[WWW-dokumentti]

<http://www.seapn.org.uk/content_files/files/library_services___good_practice_guide_1336795.pdf> (käytetty 14.12.2011).

Suomen yleisten kirjastojen vuositilastot. 2011. [WWW-dokumentti]

<<http://tilastot.kirjastot.fi/fi-FI/vuositilastot.aspx>> (käytetty 14.12.2011).

Telinkangas, S. 2005. Tuskanpunaisesta sinivalkoiseen. Lähestymistapojen, näkökulmien, välineiden etsintää syrjäisen maaseudun tutkimiseen. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Uusitalo, E. 1998. Elinvoimaa maaseudulle: miksi, kenelle ja miten? Maaseutupolitiikan perusteet. Keuruu: Otava.

Viiri, M. & Ketonen, A., Almgren, P. & Kinnunen, R. 2009. Ikääntyneiden kirjastopalvelut Länsi-Suomessa. Länsi-Suomen lääninhallituksen julkaisusarja 8/2009.
[WWW-dokumentti]

<[http://www.intermin.fi/lh/biblio.nsf/98D6E09E7C601111C225760F002508AE/\\$file/Ikääntyneiden_kirjastopalvelut_2009.pdf](http://www.intermin.fi/lh/biblio.nsf/98D6E09E7C601111C225760F002508AE/$file/Ikääntyneiden_kirjastopalvelut_2009.pdf)> (käytetty 7.4.2011).

Willits, H. & Willits, F. K. 1991. Rural reading behavior and library usage: Findings from a Pennsylvania survey. Rural Libraries XI (1), 25–39.

LIITTEET

Liite 1. Kirjastojen haastattelurunko

IKÄÄNTYNEILLE SUUNNATUT PALVELUT KIRJASTOSSA

- Millaisia ikääntyneille suunnattuja palveluja kirjasto tarjoaa?
- Miten aineistonvalinnassa on otettu huomioon ikääntyneet asiakkaat?
- Hankitaanko jotain tiettyä aineistoa erityisesti ikääntyneitä ajatellen?
 - äänikirjat
 - isotekstiset
 - selkotekstiset
 - lehdet
 - musiikki/elokuvat
- Kuinka hyvin nykyinen kokoelma palvelee ikääntyneitä?
- Vaatisiko jokin osa-alue kokoelmassa parantamista?
- Onko kirjastossa järjestetty ikääntyneille kohdennettuja tapahtumia – millaisia? Osallistujamäärät? Millaista palautetta on saatu?
- Onko ikääntyneille asiakkaille järjestetty tietoyhteiskuntataitojen opetusta? Kuinka usein järjestetään ja onko tällaisille ollut kysyntää?
- Miten luulet palvelujen sähköistymisen vaikuttaneen ikääntyneiden kirjastonkäyttöön?
- Onko ikääntyneiden kirjastopalveluissa jotain parannettavaa?
- Onko ikääntyneiden palvelutarpeita selvitetty esim. kyselyn avulla kirjastossa tai kunnassa? Onko suunnitelmissa?

HAKEUTUVAT KIRJASTOPALVELUT JA SAAVUTETTAVUUS

- Miten ikääntyneille suunnatuista palveluista tiedotetaan?
- Tarjoaako kirjasto mitään seuraavista hakeutuvista kirjastopalveluista:
 - kotipalvelu (kuinka monta asiakasta, tulevaisuuden tarve, onko palvelun tarvetta kartoitettu, kuinka asiakkaat valikoituvat?)
 - kirjastoaineiston maksullinen kotiintoimitus (voisiko olla kysyntää?)
 - jalkautuminen ikääntyneiden asiakkaiden pariin
 - siirtokokoelmat

- kuljetuspalvelu kirjastoon (voisiko maksulliselle kuljetukselle olla kysyntää?)
- Millaisena koet kirjastopalvelujen saavutettavuuden kunnassa ikääntyneiden näkökulmasta?
- Onko huomioitu kuntalaiset, jotka asuvat syrjäisemmillä kylillä, eivätkä pääse esim. autottomuuden takia käyttämään kirjaston palveluja?
- Tekeekö kirjasto yhteistyötä jonkin kolmannen osapuolen kanssa (esim. kunnan sosiaalitoimen kotihoito, kyläyhdistykset)? Näkisitkö tämän vaihtoehtona palveluiden järjestämisessä?

KIRJASTO JA DEMOGRAFISET MUUTOKSET

- Seuraako kirjasto kunnan väestökehitystä tai segmentoidaanko asiakkaita iän mukaan?
- Onko kirjastolla suunnitelmia ikääntyneiden palvelujen varalle? Millaisia?
- Mitä haasteita ikärakenteen muutos tuo kirjastopalvelujen suunnittelulle? Mikä on haastavin osa-alue?

Liite 2. Ikääntyneiden haastattelurunko

TAUSTATIEDOT

- Ikä
- Onko tietokone / internet-yhteys kotona
- Etäisyys kirjastosta
- Onko käytettävissä auto

KIRJASTON KÄYTTÖ JA LUKEMINEN

- Lukutottumusten kuvaileminen
- Käytättekö kirjastopalveluja?
- Oletteko joskus aikaisemmin käyttänyt kirjastoa?
- Milloin viimeksi, mitä palveluja jne.
- Saatteko kirjastoaineistoa kotiin esim. sukulaisten tai naapurien avustuksella?
- Entä kirjoja / lehtiä / musiikkia tms. ylipäänsä? Miten (vaihtelu, ostaminen)?

PALVELUJEN TUNTEMINEN

- Kuvaillkaa vapaasti mitä palveluja kirjasto tarjoaa
- Kuvaillkaa vapaasti millaista aineistoa kirjasto tarjoaa
- Entä millaisia ikääntyneille suunnattuja palveluja kirjasto mielikuvanne mukaan tarjoaa?
- Kertokaa omin sanoin kuinka kiinnostunut olette seuraavista palveluista (kertokaa myös, jos käytätte / olette joskus käyttäneet ko. palveluja):
 - Kirjojen lainaaminen (minkä tyyppinen kirjallisuus erityisesti?)
 - Äänikirjojen lainaaminen
 - Vhs-kasettien / dvd-levyjen lainaaminen
 - Lehtien lainaaminen
 - Musiikkitalenteiden lainaaminen
 - Liikuntavälineiden lainaaminen
 - E-kirjojen ja niiden lukulaitteiden lainaaminen
 - Kirjojen poistomyynti
 - Lehtien lukeminen kirjastossa
 - Tietokoneiden käyttäminen ja erilaiset kurssit niihin liittyen
 - Näyttelyt

- Lukupiirit
 - Kirjavinkkaus
 - Musiikkiin liittyvät tapahtumat
 - Sukututkimukseen ja paikallishistoriaan liittyvät teemakurssit
 - Kirjaston verkkopalvelut
- Millaisia palveluja haluaisitte kirjaston tarjoavan?
 - Mitä muuta haluaisitte kirjastosta lainata?
 - Millaisia tapahtumia toivoisitte kirjaston järjestävän?
 - Mitä kautta saatte tietoa kirjaston palveluista ja kirjastossa järjestettävistä tapahtumista?
 - Onko tiedottaminen riittävää?
 - Mitä tiedottamiskanavaa kirjaston pitäisi mielestänne käyttää, jotta se parhaiten tavoittaisi kuntanne ikääntyneet?

KIRJASTON SAAVUTETTAVUUS

- Mitä mieltä olette kirjaston saavutettavuudesta ja sijainnista?
 - Kuvailkaa mahdollisuuksianne käydä kirjastossa
 - Mitä mieltä olette seuraavista hakeutuvista kirjastopalveluista ja käyttäisittekö niitä, mikäli teille tarjoutuisi mahdollisuus:
- Kotipalvelu
 - Kirjastoaineiston maksullinen kotiintoitutuspalvelu
 - Kirjastoauto
 - Maksuton kuljetuspalvelu kirjastoon
 - Maksullinen kuljetuspalvelu kirjastoon