

Jenna Komi

ASIAKASLÄHTÖISET TAPAHTUMAPALVELUT VUOKSENNISKAN LÄHIKIRJASTOSSA

Opinnäytetyö

Kevät 2019

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK), kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK, Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi (AMK), kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma.

Tekijä: Komi, Jenna

Työn nimi: Asiakslähtöiset tapahtumapalvelut Vuoksenniskan lähikirjastossa

Ohjaaja: Salmela, Satu

Vuosi: 2019
lukumäärä: 2

Sivumäärä: 55

Liitteiden

Tämä opinnäytetyö toteutettiin Imatran kaupunginkirjaston pyynnöstä. Vuoksenniskan lähikirjaston on muuttamassa vuonna 2019 samaan rakennukseen ikääntyneiden tuetun asumisen yksikön, Immalan loisteen kanssa. Immalan loisteen asukkaiden palveluista huolehtii Etelä- Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden palvelut (Eksote). Imatran kaupunginkirjasto toivoi selvitystä siitä, minkälaisia yhteistyömahdollisuuksia kirjastolla ja asumisyksiköllä on. Haluttiin selvittää, minkälaisia tapahtumapalveluita olisi hyvä järjestää ikääntyneille asiakkaille. Ikääntyneet valikoituivat erityisen huomiota kohteeksi, sillä Immalan loiste on juuri heille tarkoitettu asumisyksikkö.

Opinnäytetyön aikana toteutettiin kaksi kyselytutkimusta. Kyselyt tehtiin kirjaston asiakkaille ja Eksoten työntekijöille. Asiakaskysely oli avoin kaikille kirjaston asiakkaille ja se toteutettiin verkossa ja paperilomakkeilla syys-lokakuussa 2018. Toinen kysely lähetettiin Eksoten henkilökunnalle elokuussa 2018. Asiakaskyselyyn vastasivat yhteensä 130 henkilöä, ja Eksotelta saatiin kahden henkilön vastaukset.

Tehtyjen kyselyjen perusteella voidaan todeta, että innostusta sekä mielenkiintoa kirjaston ja palveluasumisen yhteistyöhön on. Immalan loisteen asukkaat tulevat toivottavasti hyödyntämään kirjaston palveluita ja kirjastosta tulee todennäköisesti heille tärkeä ajanvietto-tila. Kirjaston asiakkaat ovat tyytyväisiä kirjaston jo olemassa oleviin tapahtumapalveluihin, mutta uusillekin tapahtumille on kysyntää. On tärkeää, että tapahtumia suunnitellaan ja toteutetaan asiakslähtöisesti, heidän toiveitaan kuunnellen. Asiakkailta saatiin kyselyllä arvokasta tietoa siitä, mitä he toivovat kirjastolta ja millaisia tapahtumia he haluavat. Näitä tietoja käytettiin laajasti, kun osana tätä opinnäytetyötä luotiin kehittämissuhteita kirjaston tapahtumapalveluista.

Avainsanat: kirjasto, ikääntyneet, tapahtumapalvelut, asiakslähtöisyys

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of business and culture

Degree programme: Bachelor of business administration

Specialisation: Library and information services

Author/s: Jenna Komi

Title of thesis: Customer oriented events in Vuoksenniska branch library

Supervisor(s): Satu Salmela

Year: 2019

Number of pages: 55

Number of appendices: 2

This thesis was commissioned by the municipal library of Imatra. The Vuoksenniska branch library is moving to a new building in 2019. In the new building, there will also be accessible apartments designed for elderly people. The apartment complex is called Immalan loiste. In the apartment complex, there are support services for the residents, provided by the South Karelia Social and Health Care District. The Imatra municipal library wished for a study on what opportunities for cooperation the branch library and the apartment complex might have. They also wanted to find out what kind of events should be arranged for the elderly customers.

During the thesis process, two different surveys were conducted among the employees of the South Karelia Social and Health Care District and the customers of the libraries in Imatra. The survey among the employees of the South Karelia Social and Health Care was held via email in August 2018. Answers were received from two employees. The library customer survey was held at the end of September and at the beginning of October 2018. The customers could choose between an online and a printed questionnaire. A total of 130 people answered the survey.

According to the surveys, there is enthusiasm about and interest in the cooperation of the Vuoksenniska library and the Immalan loiste apartment complex. It is hoped that the residents of Immalan loiste will benefit from the library services. It is probable that the library will be an important space of leisure for them. The customers of the libraries in Imatra are mostly satisfied with the events produced by the libraries, but there are also wishes for new events. It is important that events are planned and produced with the customers in mind, with their needs and wishes as a priority. Through the survey among the customers, a lot of valuable information was received about what they wish from the library and what kind of events they want. This information was widely used for preparing of suggestions for event development for the library. The suggestions are part of this thesis.

Key words: Library, the elderly, events, customer oriented approach

Sisällys

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
Kuvaluettelo	6
1 JOHDANTO	7
2 IKÄÄNTYNEET	9
2.1 Ikääntyneen henkilön määritelmä	9
2.2 Ikääntymisen vaikutukset ihmiseen	10
2.3 Ikääntyvän väestön tarpeet.....	12
2.4 Esimerkkejä kulttuurisesta vanhustyöstä	13
3 ASIAKASLÄHTÖISYYS	16
3.1 Asiakaslähtöisyys kirjastossa.....	16
3.2 Kirjasto ja ikääntyneet asiakkaat	17
4 TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUSMENETELMÄT	20
4.1 Tutkimusongelma	20
4.2 Tutkimusmenetelmät.....	21
4.3 Kohdeorganisaatio	22
5 TULOKSET	24
5.1 Sähköpostikysely.....	24
5.2 Sähköpostikyselyn tulokset.....	25
5.3 Asiakaskysely kirjastossa	27
5.4 Asiakaskyselyn tulokset	28
5.4.1 Asiakkaiden käyttötottumukset.....	29
5.4.2 Kirjaston tapahtumiin osallistuminen.....	30
5.4.3 Tapahtumien järjestämisaikajankohta ja markkinointi.....	33
5.5 Yhteenveto	36
6 EHDOTUKSIA TAPAHTUMAPALVELUISTA	38
6.1 Taidenäyttelyt ja musiikkitapahtumat.....	38
6.2 Lukupiirit ja kirjavinkkaukset	39

6.3 Kirjailijavieraat ja muut luennot	40
6.4 Pelaaminen.....	40
6.5 Kirjastoystävät ja lahjoita lukuhetki	41
6.6 Muistelu	41
6.7 Käsitöet.....	42
7 POHDINTA	43
LÄHTEET	45
LIITTEET.....	49

Kuvioluettelo

Kuvio 1. Kirjaston käyttötottumukset.....	30
Kuvio 2. Tapahtumissa käyminen.	31
Kuvio 3. Mielenkiintoisimmat tapahtumat.	32
Kuvio 4. Tapahtumien ajankohta.	33
Kuvio 5. Tapahtumien järjestysajankohta.....	34
Kuvio 6. Tapahtumien markkinointi.....	35
Kuvio 7. Ikääntyneille markkinointi.....	35

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on Imatran kaupunginkirjaston pyynnöstä selvittää, minkälaista asiakaslähtöistä tapahtumatoimintaa Imatran kaupunginkirjaston Vuoksenniskan lähikirjasto voisi toteuttaa uusissa tiloissaan. Kirjaston uusien tilojen olisi tarkoitus valmistua tammikuussa 2019.

Uudistuksen myötä Vuoksenniskan lähikirjasto tulee sijaitsemaan Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystalouden, Eksoten, senioreille suunnatussa asumisyksikössä. Koska kirjaston yhteydessä oleva asumisyksikkö on suunnattu nimenomaan senioreille, keskittyy tämä opinnäytetyö siihen, minkälaisia tapahtumapalveluita kirjasto voisi tuottaa tälle kohderyhmälle. Tämän vuoksi opinnäytetyön teoriassa käsitellään tarkemmin juuri ikääntyneitä ja heidän tarpeitaan kulttuuripalveluiden näkökulmasta. Jotta tämän opinnäytetyön tulokset vastaisivat mahdollisimman hyvin Imatran kaupunginkirjaston toiveita, päätettiin aineistoa kerätä tekemällä kysely Etelä-Karjalan sosiaali – ja terveystalouden henkilökunnalle, sekä Imatran kaupunginkirjaston asiakkaille.

Imatran kaupungin kirjasto toivoo, että uusi Vuoksenniskan lähikirjasto olisi kaikille yhteinen paikka, jossa tehtäisiin yhdessä ja että kaikilla olisi mahdollisuus olla osallisena kirjaston toiminnassa. Kirjastossa järjestettävä ohjelma tarjoaa senioritalon asukkaille mahdollisuuden osallistua erilaisiin aktiviteetteihin, joita ei tavallisessa palvelukodissa välttämättä olisi. Kulttuuripalveluiden merkitys ikääntyneiden toimintakyvyn ylläpidossa on merkittävä. Kulttuuriharrastukset edistävät aivojen terveyttä ja tarjoavat ihmiselle laajasti mahdollisuuksia toimintakyvyn ylläpitoon ja kehittämiseen, itsensä aktivoimiseen, sosiaalisten suhteiden ylläpitoon ja luomiseen, sekä yleiseen hyvinvointiin.

Vanhuksille suunnatut palvelut ovat tärkeä osa kirjaston työtä, sillä he ovat iso ryhmä kirjaston asiakkaista. Monet kirjastot ovatkin kehittäneet paljon uusia yksinomaan ikääntyneille suunnattuja kirjastopalveluja. Myös Imatralla on jonkin verran tälle ikäryhmälle suunnattuja kirjastopalveluja, mutta aina on kehittämisen varaa. Tällä hetkellä Imatralla ikääntyville suunnattuja palveluja ovat esimerkiksi kotipalvelu ja PIR-Re- hanke, jonka tarkoituksena on tarjota erityisesti ikääntyvälle asiakaskunnalle

opastusta. Opastusta tarjotaan muun muassa kirjaston e-aineistojen käytöstä, verkkopalveluista ja sähköisestä asioinnista.

Aineiston keräämisen menetelmäksi tässä opinnäytteessä valikoitui kyselytutkimus kirjaston asiakkaiden osalta ja sähköpostihaastattelu Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspalveluiden osalta. Kyselytutkimus toteutettiin Imatran kaupunginkirjastossa, sekä Vuoksenniskan lähikirjastossa lokakuussa 2018. Kyselyyn pystyi vastaamaan verkossa sekä paperilomakkeilla kirjastoissa.

Vaikka tämä opinnäytetyö keskittyy ikääntyneisiin henkilöihin ja heille suunnattuihin tapahtumapalveluihin, ei kyselyä rajattu tietylle ikäryhmälle, vaan se oli yleisesti kaikkien kirjaston käyttäjien vastattavissa. Kyselyn rajaaminen tietylle ryhmälle olisi ollut hyvin haastavaa ja tällä menetelmällä saimme laajemman otannan vastauksia. Kuitenkin, vaikka kysely oli kaikille avoin, oli suuri osa saaduista vastauksista ikäryhmistä 61–70 -vuotiaat ja yli 70-vuotiaat, kuten kappaleessa 6.2 ilmenee. Tämä oli tutkimuksen kannalta erittäin hyvä tulos, sillä täten kyselyn vastaukset täydentävät opinnäytteen teoriaa erinomaisesti. Saatuja vastauksia hyödynnettiin laajasti tapahtumapalveluiden kehitysehdotuksia tehdessä.

2 IKÄÄNTYNEET

2.1 Ikääntyneen henkilön määritelmä

Ikääntyneet ihmiset ovat suuri osa koko maailman ihmispopulaatiosta. Yli kuusikymmentävuotiaita oli Yhdistyneiden kansakuntien (YK) mukaan noin 962 miljoonaa vuonna 2017. Tämä tarkoittaa sitä, että koko maailman populaatiosta yli kuusikymmentävuotiaita on kolmetoista prosenttia. Maailman laajuisesti edellä mainittu ikäryhmä kasvaa nopeammin, kuin mikään muu ikäryhmistä. Eniten yli kuusikymmentävuotiaita on Euroopassa, josta väestön kokonaismäärästä kaksikymmentäviisi prosenttia kuuluu tähän ikäryhmään. On arvioitu, että vuonna 2030 maailman laajuisesti yli kuusikymmentävuotiaita on noin 1.4 miljardia. (United Nations 2015 & 2017.)

Tilastokeskuksen (2018a) mukaan vuonna 2017 Suomen väestöstä yli kuusikymmentäviisi vuotiaita on 21,4 prosenttia. Väestöennusteen (Tilastokeskus 2016) mukaan vuonna 2030 Suomen väestöstä yli kuusikymmentäviisi vuotiaita olisi 25,6 prosenttia. Koko maan huoltosuhte on 60. Huoltosuhteella kuvataan sitä, kuinka monta alle viisitoista ja yli kuusikymmentäviisi vuotiasta on sataa työkäistä kohden (Tilastokeskus 2018b). Ikääntynyt väestö on siis tärkeä osa yhteiskuntaamme ja heille suunnatut palvelut ovat suuressa osassa myös kirjastojen palveluita suunniteltaessa.

Tämän opinnäytetyön selkeyden kannalta on kuitenkin tärkeää, että aluksi määritellään, mitä ikääntyneellä henkilöllä tarkoitetaan. Puhuttaessa ikääntyneistä ihmisistä, käsitteet ja iän määritelmät vaihtelevat paljon. Puhutaan senioreista, ikäihmisistä, vanhuksista ja monista muista. Ihmisen ikääntyminen on yksilökohtainen asia, toinen kokee 80 - vuotiaana olevansa yhä yhtä hyvässä kunnossa kuin 40- vuotiaana, kun taas toisen esimerkiksi muistisairaus vie laitoshoidon jo 60 – vuotiaana. Tarkkaa määritelmää vanhukselle ei ole olemassa, eikä sellaista todennäköisesti tulekaan. (Pukkila 2014.)

Milloin ihmistä siis voidaan kutsua vanhukseksi, senioriksi tai ikääntyneeksi? Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveysterveyst-

luista säädetyssä laissa ikääntyneellä väestöllä tarkoitetaan vanhuuseläkkeeseen oikeutettua henkilöä. Iäkäs henkilö on sellainen, jonka toimintakyky on heikentynyt korkeasta iästä johtuvien tai sen myötä alkaneiden sairauksien, sekä vammojen tai korkeasta iästä johtuvan rappeutumisen vuoksi (L 28.12.2012/980).

Tässä opinnäytetyössä keskitytään Vuoksenniskan lähikirjaston yhteydessä toimivaan vanhusten palveluasumisen yksikköön ja siten olisi helppo määritellä ikääntyneeksi henkilöksi tässä yhteydessä henkilö, joka asuu kyseisessä palvelutalossa. Tämä määritelmä ei kuitenkaan toimi, sillä tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valikoitui kyselytutkimus, joka on avoin kaikille Vuoksenniskan kirjaston asiakkaille. Määrittelyä hankaloittaa myös se, että vanhuus on pitkälti jokaisen ihmisen oma kokemus iästään ja toimintakyvystään. Vanhus käsitettä pyritään kuitenkin välttämään, sillä se koetaan usein liian leimaavaksi ilmaisuksi (Kiljunen 2015,13-14). Edellä mainittujen seikkojen vuoksi on tultu siihen lopputulokseen, että tässä opinnäytetyössä kyseessä olevan ikäryhmän edustajasta käytetään termiä ikääntynyt.

2.2 Ikääntymisen vaikutukset ihmiseen

Ikääntyminen vaikuttaa ihmiseen monella eri elämän osa-alueella. Ikääntymisellä on selkeitä vaikutuksia ihmisen toimintakykyyn ja on tärkeää, että sitä pidettäisiin yllä. Kun puhutaan ikääntyneen toimintakyvystä, ei useinkaan selitetä mitä sillä todella tarkoitetaan.

Toimintakyky voi tarkoittaa useampaa eri kokonaisuutta riippuen siitä, mistä lähtökohdasta asiaa tarkastellaan. Toimintakyky voi yksinkertaisuudessaan tarkoittaa sitä, selviytyykö henkilö arkipäiväisistä tehtävistään ilman ongelmia. Laajemmin tarkasteltuna se voi tarkoittaa henkisesti ja fyysisesti suoriutumista joka päiväisestä elämästä.

Elorannan ja Punkasen (2008) mukaan ihmisen toimintakyky jaotellaan kolmeen osaan:

1. fyysiseen,
2. psyykkiseen ja
3. sosiaaliseen toimintakykyyn.

Kaikki kolme vaikuttavat toisiinsa, jos jollain alueella menee huonosti vaikuttaa se muidenkin osa-alueiden toimivuuteen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan fyysisellä toimintakyvyllä tarkoitetaan niitä fyysisiä edellytyksiä, joita henkilö tarvitsee pystyäkseen suoriutumaan omassa arjessaan tärkeistä asioista. Ihmisen ikääntyessä toimintakyky heikkenee asteittain, yleensä 75 – vuotiailla selviytyminen tavanomaisista arjen askareista on hyvää, mutta toimintakyky heikkenee tämän jälkeen selvästi. Noin joka kolmas 76-97 vuotiaista selviytyy kotona asumisesta ongelmitta. (Eloranta & Punkanen 2008, 9-18.)

Fyysisen toimintakyvyn yksi tärkeimmistä osa-alueista on liikkumaan kykeneminen. Kun ihminen on kykenevä liikkumaan, hänen elämänlaatunsa on kokonaisvaltaisesti parempaa ja hän pystyy sekä itsenäiseen toimintaan ja omatoimisuuteen useilla elämän osa-alueilla. Kun ihmisen liikkumiskyky esimerkiksi ikääntymisen myötä heikkenee, se rajoittaa elinpiiriä, ja näin ollen lisää yksinäisyyden tunnetta. Myös palvelujen tarve lisääntyy liikuntakyvyn heikentyessä. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2017a.) Fyysisen toimintakyvyn ylläpidon kannalta tärkeintä on se, että ihminen liikkuu ja saa tehdä asioita itse. Mikäli kaikki tehdään henkilön puolesta aina valmiiksi, heikentyy toimintakyky varsin nopeasti. Itse tekemisestä saa energiaa, hyvää oloa ja onnistumisen tunteita. (Räsänen 2018, 25-27.)

Psyykinen toimintakyky puolestaan kuvaa ihmisen mielialaa, persoonaa ja elämänhallintaan tarvittavia psyykkisiä voimavaroja. Tämä kokonaisvaltaisen toimintakyvyn osa rakentuu esimerkiksi siitä, kuinka merkityksellisenä henkilö pitää omaa elämänsä ja itseään, millaisina henkilö itse kokee omat psyykkiset voimavaransa ja kuinka paljon henkilö toisten ihmisten arvostavan häntä. Monen ikäänntyneen henkilön psyykkistä toimintakykyä laskevat pelot siitä mitä muut hänestä ajattelevat. Jos

henkilön mielipiteitä ja ajatuksia väheksytään tai halveksitaan, lisääntyy arvottomuuden tunne. (Räsänen 2018, 29-30.)

Ikääntyneiden henkilöiden sosiaalisen toimintakyvyn kannalta tärkeitä asioita ovat sosiaalisten verkostojen olemassaolo, lähipiirin ja muiden yhteisöjen kanssa tapahtuva vuorovaikutus ja tuen saanti silloin, kun sitä tarvitaan, sekä sosiaalisen osallistumisen mahdollisuus. Yksinäisyyden kokemukset vaikuttavat sosiaaliseen toimintakykyyn negatiivisesti. Suomessa ihmisten yksinäisyyden tunne lisääntyy jatkuvasti, mitä vanhemmiksi he tulevat. Jopa 20 % suomalaisista yli 80 täyttäneistä naisista kertoo kokevansa itsensä yksinäiseksi melko usein tai jatkuvasti. Yleisimmät syyt yksinäisyyteen ovat sosiaalisten verkostojen katoaminen esimerkiksi läheisten kuolemien myötä ja toimintakyvyn heikkeneminen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017b.) Yksinäisyys on iäkkäiden ihmisten kohdalla suomessa erittäin suuri ongelma, johon kaivataan valtavan paljon apua. Suomessa kaikista yksin asuvista 35 % on yli 65-vuotiaita (Kiljunen 2015, 305).

2.3 Ikääntyvän väestön tarpeet

Erilaiset ihmisen aktiivisuutta lisäävät harrastukset ja muut virikkeet ovat tärkeitä ikääntyneiden toimintakyvyn ylläpitämiseksi. Suurin osa ikääntyneistä henkilöistä esimerkiksi pitää yhteyttä sukulaisiinsa ja ystäviinsä vähintään kerran viikossa. Koe-taan, että kun lähipiiri on olemassa, siitä saadaan turvaa ja tarvittaessa apua on hel-pommin saatavilla. Monet saavat itselleen myös tekemistä, esimerkiksi tarjoutumalla hoitamaan lastenlapsia. Ihmisen hyvinvoinnin kannalta on siis oleellista, että hänellä on mahdollisuus olla yhteydessä lähipiiriinsä, jotta tärkeät sosiaaliset verkostot eivät katoa.

Suomessa yli 63 vuotiaista noin kolmannes osallistuu jonkinlaiseen harrastustoimin-taan säännöllisesti ja aktiivisesti. Yli 80 vuotiaista erilaisiin harrastuksiin osallistuu

aktiivisesti joka viides. On tärkeää, että ikääntyneet ihmiset osallistuvat erilaiseen toimintaa ja ylläpitävät siten omaa toimintakykyään. Osallisuuden lisääminen on erittäin hyödyllistä eritoten yksinäisyyden ehkäisemiseksi ja tällaisten palvelujen järjestämisessä on kunnilla, sekä järjestöillä suuri vastuu. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2017.)

Myös kulttuurilla on iso merkitys ihmisen hyvinvoinnille ja toimintakyvyn ylläpidolle. Kulttuuriharrastukset edistävät aivojen terveyttä ja voivat ehkäistä esimerkiksi muistisairausten syntymistä. Ne voivat myös parantaa muistisairauteen sairastuneen henkilön toimintakykyä. Kulttuuripalvelut tarjoavat ihmiselle laajasti mahdollisuuksia toimintakyvyn ylläpitoon ja kehittämiseen, itsensä aktivoimiseen, sosiaalisten suhteiden ylläpitoon ja luomiseen, sekä yleiseen hyvinvointiin. Käsite kulttuuri pitää sisällään niin paljon erilaisia vaihtoehtoja, että kaikille on mahdollista löytää se oma juttu. (Muistiliitto 2017.)

2.4 Esimerkkejä kulttuurisesta vanhustyöstä

Kulttuurista vanhustyötä tehdään laajasti ja eri alojen ammattilaiset yhdistävät taitojaan, jotta ikääntyneille voitaisiin tarjota mahdollisimman monipuolisesti erilaisia aktiviteetteja. Esimerkiksi Tampereen kaupunki on toteuttanut *Ikäihmisten kulttuurikaari*-hankkeen. Hankkeen tavoitteena oli parantaa ikääntyneiden henkilöiden elämänlaatua ja toimintakykyä tuottamalla heille suunnattuja kulttuuri-, taide- ja liikuntapalveluita. Hankkeen aikana Tampereella useammassa eri vanhushoidon laitoksessa järjestettiin uudenlaisia aktiviteetteja. Laitoksien potilaille pidettiin esimerkiksi muistelu-tuokioita kankaan avulla. Ideana oli, että osallistujat saavat koskettaa jotain tuttua kangasta samalla, kun heille näytetään kuvia ja videoita. Osallistujat saivat ohjatusti keskustella muistoistaan ja menneistä ajoista. Tämän kaltainen toiminta edistää esimerkiksi muistin toimintaa ja lisää sosiaalisuutta. (Willberg 2011.)

Toinen hankkeen aikana toteutetuista aktiviteeteista oli *Ikäsirkus*, jossa osallistujat saivat opetella ohjaajan kanssa sirkustemppeja. Opeteltavat temput valittiin henkilöiden oman toimintakyvyn ja halujen mukaan. Uuden opettelu kohentaa psyykkistä toimintakykyä ja liikunnallinen puoli temppejen opettelussa tukee fyysistä toimintakykyä. Osallistujat kokivat onnistumisen tunteita ja saivat iloa elämäänsä. Luova toi-

minta edistää myös hoitolaitosten henkilökunnan hyvinvointia. (Sandelius [viitattu 27.10.2018].)

Myös Turussa on toteutettu vastaavan kaltainen ikääntyneille henkilöille suunnattu kulttuurihanke. KUVA – hankkeen tavoitteena oli tuottaa kulttuuripalveluita ympärivuorokautisen palveluasumisenyksiköissä ja tuoda kulttuuri osaksi yksiköiden asukkaiden jokapäiväistä elämää. Ikääntyneille henkilöille halutaan taata heidän yksilöllisiin tarpeisiin ja toiveisiin vastaavaa kulttuuripalvelua, joka edesauttaa heidän toimintakykyään, sekä parantaa heidän elämänlaatuaan. Hankkeen aikana haluttiin luoda kestävä yhteistyötä sosiaali – ja terveystalouden sekä kulttuuripalveluiden välille. (Malmivirta 2011.)

Hankkeen puitteissa eri palveluyksiköissä toteutettiin esimerkiksi ValoAurinko ry:n *Nojatuolimatkat* –elokuvapajoja. Toiminta aloitettiin sillä, että ikääntyneiden kanssa pidettiin keskustelutuokioita, joissa keskusteltiin ideoista ja toiveista. Tämän jälkeen pidettiin työpajoja, joissa ideoitiin elokuvia ja tultiin siihen tulokseen, että tässä yhteydessä lyhyt elokuvat olisivat paras vaihtoehto. Ikääntyneiden toiveiden pohjalta luotiin useita erilaisia lyhyt elokuvia, joiden tarkoituksena oli tuottaa visuaalista mielihyvää, sekä herättää muistoja esimerkiksi lapsuudesta. Lyhyt elokuvat, joiden sävy ole enemmän meditatiivinen kuin kerronnallinen koettiin helpommin katsottaviksi ja yleisö nautti niistä enemmän. Kerronnalliset elokuvat koettiin haastaviksi, sillä niihin täytyi keskittyä tiiviisti koko ajan, ettei elokuvan tarina menisi ohi. (Aittokoski & Laine 2011.)

Toinen esimerkki hankkeen aikana toteutetusta toiminnasta on Turun sanataideyhdistys ry:n pitämät *Korvaruno*-pajat. Korvarunot ovat sanataiteilijan ikääntyneen puheesta muodostamia runoja. Runoja voidaan tehdä ryhmissä tai yksilönä. Runojen teko korostaa vanhuksen oman puheen tärkeyttä. Osallistuja saa kokea itsensä tärkeäksi ja omat tarinansa merkitykselliseksi. (Harju 2011.)

Kolmantena esimerkkinä kulttuurisesta vanhustyöstä on Kiuruveden kaupunginkirjaston vuonna 2014 toteuttama *Kirjastopalveluja ikäihmisille* hanke, jonka tavoitteena oli kartoittaa ikääntyneille suunnattujen erityispalvelujen tarve ja millaisia palveluja toivotaan, sekä löytää uusia yhteistyökumppaneita. Hankkeen aikana Kiuruveden kirjastolla järjestettiin kokeiluna useita erilaisia ikääntyneille suunniteltuja tapahtumia,

joista osa saavutti suuren suosion ja osa tuntui asiakkaista hieman vierailta. Kokeiltuja tapahtumia olivat esimerkiksi toiminnalliset lukupiirit, kirjastokaveritoiminta, sekä ikäpolvet yhteen toiminta. (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2014.)

Toiminnalliset lukupiirit toimivat samoin kuin perinteisetkin lukupiirit, mutta perinteisen lukupiiriin lisätään viriketoimintaa, kuten liikuntaa, laulua tai kuva- ja sanataidetta. Kirjastokaveritoiminnassa ikääntynyt henkilö sopii vapaaehtoisen kanssa ajankohdan, jolloin he menevät yhdessä kirjastoon. Vapaaehtoinen avustaa kirjaston käytössä, voi antaa lukuvinkkejä tai esimerkiksi lukea ikääntyneelle lehtiä ääneen. Ikäpolvet yhteen toiminnassa halutaan tuoda isovanhemmat ja lapsenlapset yhteen esimerkiksi järjestämällä satutunteja, jotka on suunniteltu sopiviksi niin aikuisille kuin lapsillekin. (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2014.)

3 ASIAKASLÄHTÖISYYS

Termille asiakaslähtöisyys ei ole yksiselitteistä merkitystä. Eri alojen asiantuntijat, yritykset ja asiakaspalvelussa työskentelevät käyttävät kaikki erilaisia määritelmiä, jotka poikkeavat toisistaan. Asiakaslähtöisyyden määrittelyä hankaloittaa se, että jokainen asiakas on yksilö ja jokainen asiakaskohtaaminen erilainen. Asiakaslähtöisyyden on perustuttava siihen, että palveluntarjoaja tuntee asiakkaan toiveet, tarpeet ja odotukset. (Puustinen & Rouhiainen 2007, 134 – 135.) Vaikka asiakaslähtöisyys korostaa asiakkaan haluja ja ideoita organisaation kehittämiseksi, se ei kuitenkaan tarkoita sitä, että asiakkaan eteen tehtäisiin aivan kaikki mahdollinen. Lähtökohtana asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisessä on se, että asiakasta pyritään palvelemaan hänen arvostamallaan tavalla, aiempaa tehokkaammin. (Reinboth 2008, 22.)

3.1 Asiakaslähtöisyys kirjastossa

Mutta mitä kirjastolta vaaditaan, että sen palvelut olisivat aidosti asiakaslähtöisiä? Uudessa kirjastolaissa (L 29.12.2016/1492) kirjaston tehtäväksi on määritelty mahdollistaa ihmisille pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin, sekä ylläpitää monipuolista ja uudistuvaa kokoelmaa. Edellä mainittujen lisäksi lukemisen ja kirjallisuuden edistäminen kuuluvat kirjaston perimmäisiin tehtäviin. Kirjaston tulee tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedonhankintaan, sekä käyttöön. Myös ohjaus monipuoliseen lukutaitoon, sekä tilat oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan kuuluvat niihin palveluihin, joita yleisellä kirjastolla tulee lain mukaan olla. Kirjastolaissa mainitaan myös kirjaston tehtävä edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua.

Kirjastojen verkottuva toiminta mahdollistaa palvelujen monipuolisuuden. Yhteistyö lähtee asiakkaan tarpeista. Yleisten kirjastojen suunta (2016) mainitsee kirjastojen tavoittelemiksi arvoiksi muun muassa tasavertaisuuden ja yhteisöllisyyden, jotka ovat tärkeitä myös asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisessä. Kirjastoissa tasavertaisuus tarkoittaa sitä, että kaikilla on oikeus osallistua ja vaikuttaa, sekä jokaisella on mahdollisuus käydä kirjastossa. Yleisten kirjastojen suunta 2016 - 2020 asettaa kir-

jastojen yhteisöllisyyden tavoitteiksi muun muassa sen, että kirjasto saa kansalaiset osallistumaan kirjastonsa palveluiden suunnitteluun. Toinen yhteisöllisyyttä lisäävä tavoite on se, että kirjaston tilat avataan monipuoliseen käyttöön. (Yleisten kirjastojen neuvosto, 2016.)

Yleisten kirjastojen saavutettavuussuosituksessa (2017) tapahtumien järjestämisen lähtökohdaksi asetetaan yhdenvertaisuus ja asiakkaille on tarjottava mahdollisuus tapahtumien valintaan, suunnitteluun ja järjestämiseen. Kirjastoiden tulisi myös mahdollistaa eri sidosryhmille omien tapahtumien järjestämistä kirjaston tiloissa. Tapahtumia markkinoidessa on otettava huomioon, että kaikki esteettömyyttä edistävät ominaisuudet tapahtumassa ovat ihmisten tiedossa, ja siten käytettävissä. (Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus 2017, 15 - 16.)

Esteettömyys tulee ottaa huomioon tietenkin myös tilan suunnittelussa. Opasteiden, palvelupisteiden ja henkilökunnan on oltava selkeästi erotettavissa ja löydettävissä. Henkilökunnan tulisi kohdata jokainen asiakas yhdenvertaisena ja huolehtia siitä, että jokainen saa varmasti itselleen sopivaa palvelua. Henkilökunnan on otettava huomioon asiakkaan erityistarpeet ja toimittava niiden mukaisesti. (Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus 2017, 15 - 16.) Tapahtumissa täytyy olla selkeät opasteet ja ohjeet, kuinka toimitaan.

3.2 Kirjasto ja ikääntyneet asiakkaat

Yleisesti kirjastot ottavat palvelusuunnittelussaan ikääntyneet huomioon melko hyvin. Suoraan ikäihmisille suunnattuja tapahtumia ja hankkeita on kuitenkin melko vähän. Esimerkiksi lapsille ja nuorille suunnattuja tapahtumia ja hankkeita on selkeästi enemmän. Kirjastot.fi sivuston yleisten kirjastojen hankerekisteriin on vuonna 2017 kirjattu 243 hanketta. Näistä hankkeista vain 8 on suunnattu suoraan ikääntyneille asiakkaille. (Yleisten kirjastojen hankerekisteri [viitattu 13.11.2018].)

Tätä opinnäytetyötä varten tarkasteltiin myös muutamien kirjastojen tulevia tapahtumia ja kirjastot.fi sivuston tapahtumapankkia. Selkeästi ikääntyneille suunnattuja tapahtumapalveluita on joillain tarkastelluista kirjastoista, mutta ei kovin paljon. Tietenkin täytyy ottaa huomioon myös se, että kirjastojen tapahtumat ovat usein avoimia

kaikille, joten tapahtuman tietyille ikäryhmälle suuntaaminen kaikissa tapauksissa ei ole tarpeellista. Helsingin alueen Helmet- kirjasto kimpan tulevissa tapahtumissa on ikääntyneille suunnattuina tapahtumina tietotekniikkaan liittyviä luentoja ja ohjattua tuolijumppaa (Helmet [viitattu 13.11.2018].) Seinäjoen ja Imatran kirjastojen tapahtumakalentereissa ei kummassakaan ole yhtäkään tapahtumaa, jotka olisi kohdennettu selkeästi ikääntyneen asiakaskunnan tarpeisiin (Seinäjoen kaupunginkirjasto [viitattu 13.11.2018], Imatra [viitattu 13.11.2018]).

Ikääntynyttä asiakaskuntaa huomioidaan siis jonkin verran, mutta parantamisenkin varaa olisi. Erityisesti kulttuuriaiheiden ympärille muodostettuja tapahtumapalveluita olisi tarvetta saada lisää ja kysyntääkin varmasti olisi. Monilla ikääntyneillä on erilaisia esimerkiksi kuuloon, näköön ja liikkumiseen liittyviä rajoituksia. Kun kirjastossa järjestetään tapahtumia, tulee näitä seikkoja ottaa huomioon. Yleisten kirjastojen saavutettavuussuosituksessa kehoitetaan, että esimerkiksi tapahtumien markkinoinnissa ja viestinnässä otetaan huomioon kohderyhmän mahdolliset rajoitukset.

Tämä voidaan tehdä esimerkiksi kirjoittamalla mainokset riittävän isolla fontilla, selkeällä yleiskielellä tai selkokielellä ja ottamalla huomioon mainosten värimaailma. Saavutettavuus suosituksessa kehoitetaan kirjastoja ottamaan huomioon erityisryhmät myös kokoelmien valinnassa. Kokoelmissa tulisi olla selkokielisiä ja iso tekstisiä kirjoja, sekä äänikirjoja. Nämä ovat monille ikääntyneille tärkeitä, jos heillä on esimerkiksi näkökyvyn rajoituksia. Myös tapahtumissa tulisi ottaa huomioon erilaiset erityisryhmät, esimerkiksi saavutettavia aineistoja hyödyntäviä kirjakerhoja, kuten lukupiirejä tai kirjavinkkauksia olisi hyvä järjestää. (Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus 2017, 12-16, 28-34.)

Ikääntyneelle väestölle suunnattuja tapahtumapalveluita kehitetään kuitenkin jatkuvasti. Tämä näkyy esimerkiksi Theseus- tietokantaan syötetyistä ammattikorkeakoulujen opinnäytetöistä. Esimerkiksi Humanistisessa ammattikorkeakoulussa on vuonna 2018 tehty opinnäytetyö, jossa tutkittiin, onko senioreille tarjolla riittävästi tapahtumapalveluita. Opinnäytteestä käy ilmi, että seniorit kaipaavat aktiviteetteja ja tekemistä, etenkin yksinäisyyden torjumiseksi (Helenius 2018). Yksinäisyyden torjumiin keskittyy myös Oulun ammattikorkeakoulussa toteutettu opinnäyte. Siinä tutkitaan kirjaston merkitystä ikääntyneiden yksinäisyyden ehkäisijänä. Opin-näyte tuloksista on havaittavissa, että kirjasto on ikääntyvälle väestölle erityisesti tärkeä uuden

oppimisen paikka. Kirjastoon mennään erilaisiin koulutustilanteisiin, esimerkiksi tietotekniikan opastukseen. Kun ikääntyneet oppivat uutta, he kokevat, että ovat paremmin mukana ympäröivässä yhteiskunnassa. Kirjastoa pidetään myös sosiaalisena paikkana, josta saa helpotusta yksinäisyyden tunteisiin. (Niemi 2018.)

4 TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUSMENETELMÄT

4.1 Tutkimusongelma

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on Imatran kaupunginkirjaston pyynnöstä selvittää, minkälaisia asiakaslähtöisiä tapahtumia Vuoksenniskan lähikirjaston uusissa tiloissa kannattaisi järjestää. Haluttiin siis selvittää haluavatko kirjaston asiakkaat tapahtumia ja jos haluavat niin millaisia. Toisen tärkeänä näkökulmana pidettiin vanhustenhoidon ammattilaisten näkökulmaa siitä, minkälaisia asioita tulee ottaa huomioon, kun suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumapalveluita ikääntyneille asiakkaille. Asiakkaiden ja Etelä- Karjalan sosiaali- ja terveystalveluiden henkilökunnan toiveita kartoitetaan kyselytutkimuksilla. Kyselytutkimuksilla selvittäään, mitä nykyisen Vuoksenniskan kirjaston asiakkaat toivovat uudessa kirjastotilassa järjestettävän ja millaisia toiveita ja ehdotuksia Etelä- Karjalan sosiaali- ja terveystalveluiden henkilökunnalla on. Kirjaston käyttäjien, eli asiakkaiden näkökulmien ja toiveiden kartoittamiseksi muodostui kolme tutkimuskysymystä, jotka ovat seuraavat:

1. Osallistutaanko kirjaston tapahtumiin?
2. Minkälaisiin tapahtumiin asiakkaat osallistuvat?
3. Millaisia tapahtumia asiakkaat haluavat?

Etelä-Karjalan sosiaali – ja terveystalveluiden henkilökunnan mielipiteiden selvittämiseksi valittiin kaksi tutkimuskysymystä:

1. Kuinka ikääntyvien henkilöiden tarpeet tulee ottaa huomioon tapahtumapalveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa?
2. Minkälaista yhteistyötä kirjaston kanssa toivotaan?

Tämän opinnäytetyön toteutuksessa päädyttiin määrälliseen tutkimusotteeseen, tässä tapauksessa kyselyyn. Kyselyyn päädyttiin siksi, että sen avulla saatiin laajempi otanta vastauksia kirjaston asiakkailta ja tiedonkeruu yhteistyökumppanilta helpottui. Kirjaston asiakkaiden mielipiteiden kerääminen esimerkiksi haastattelulla, olisi jättä-

nyt tutkimusotannon paljon suppeammaksi. Tämä siitä syystä, että opinnäytetyöllä on tarkkaan määritellyt aikarajoitteet.

4.2 Tutkimusmenetelmät

Tämän opinnäytetyön aineistonkeruu menetelmänä käytetään kyselytutkimusta. Aluksi oli tarkoituksena luoda kysely Imatran kaupunginkirjaston käyttäjille ja haastatella Etelä-Karjalan sosiaali – ja terveystalouden henkilökuntaa. Haastattelusta jouduttiin kuitenkin luopumaan, sillä haastateltavat toivoivat sähköpostitse lähetettyä kyselyä.

Kirjaston asiakkaille luotiin kyselylomake, johon pystyi vastaamaan sekä verkossa, että paperilomakkeena. Kyselytutkimukseen päädyttiin koska sillä saadaan kerättyä selkeää tilastotietoa niistä mittareista, joihin kyselyn luoja haluaa vastauksia. Mittareilla tarkoitetaan tässä yhteydessä niitä kysymyksiä ja väitteitä, joihin pyritään saamaan vastauksia. Kyselytutkimusten tulokset koostuvat pääosin luvuista, sillä vaikka kysymykset ovat kirjallisia, niistä saavat vastaukset ovat numeerisia. (Vehkalahti 2008, 11-13.)

Kyselytutkimuksessa selkeänä etuna on se, että kerätty aineisto voi olla hyvinkin laaja, sillä voidaan kysyä montaa asiaa monelta henkilöltä. Se on myös tutkijan kannalta tehokas menetelmä, sillä se säästää aikaa ja vaivannäköä verrattuna esimerkiksi haastatteluiden tekemiseen. Kyselyllä on tutkimusmenetelmänä myös heikkouksensa, joita ovat esimerkiksi se, että kysymyksissä sekä vastausvaihtoehdoissa on aina väärinymmärryksen mahdollisuus. Koskaan ei myöskään voida olla varmoja onko vastaaja ottanut kyselyn tosissaan ja vastannut siihen rehellisesti. (Hirsjärvi, ym. 2009, 194 – 195.)

Koska kyseessä on kyselytutkimus, suurin osa tutkimuksesta suoritetaan kvantitatiivisena. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä on tutkimustapa, jossa tietoa tarkastellaan numeerisesti. Tämä tarkoittaa, että tutkittavia asioita ja niiden ominaisuuksia käsitellään numeroiden avulla. Kvantitatiivinen tutkimus pohjautuu luonnontieteisiin, joten siinä korostetaan syiden ja seurausten lakeja. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa

todellisuus rakentuu tosiasioista, jotka voidaan todeta objektiivisesti. (Hirsjärvi, ym. 2009, 139-140.)

Tässä tutkimusmenetelmässä korostetaan sitä, että tieto on peräisin aistihavainnoista ja päättelystä, joka pohjautuu näihin havaintoihin. Keskeistä kvantitatiivisessa tutkimuksessa on aiemmat teorit ja johtopäätökset, erilaisten käsitteiden määrittely ja esimerkiksi hypoteesien esittäminen. Määrällisessä tutkimuksessa johtopäätöksiä luodaan analysoimalla tilastollista tietoa havaintoaineistoista. Tuloksia kuvataan esimerkiksi prosenttimäärien avulla. (Hirsjärvi, ym. 2009, 139-140.)

Osa kerätystä aineistoista on kuitenkin laadullista, eli kvalitatiivista. Kvalitatiivista tutkimusta tässä opinnäytetyössä edustaa pääasiassa kysely, joka lähetettiin Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystaloukselle. Tämä siksi, että kyselyn kaikki kysymykset olivat avoimia, teemoitettuja kysymyksiä, joihin vastaaja sai itse kirjoittaa vastauksensa. Laadullisessa, eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa tavoitteena on se, että halutaan kuvata oikeaa elämää mahdollisimman laajasti ja monipuolisesti. Myös tutkimuksen kohdetta halutaan kuvata kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on pyrkimyksenä löytää tai paljastaa uusia tosiasioita, enemmän kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi ym. 2009, 161.) Laadulliselle tutkimukselle tyypillistä on, että tutkimuksessa käytettävä aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa ja että tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksen mukaisesti, eikä käyttäen satunnaisotoksia. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.)

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystalouksien työntekijöiden vastaukset analysoidaan sisällönanalyysi menetelmällä. Sisällönanalyysi menetelmänä perustuu siihen, että sen avulla saadaan tutkittavasta aiheesta kuvaus tiiviissä ja yleistetyssä muodossa. Sisällönanalyysillä järjestellään kerätty aineisto johtopäätöksiä varten. Menetelmänä sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jossa etsitään inhimillisiä merkityksiä kerätystä aineistosta. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 105-106.)

4.3 Kohdeorganisaatio

Kohdeorganisaatio sijaitsee Imatran kaupungissa. Imatralla asuu noin 27 000 ihmistä. Imatra on vahvasti teollisuuskaupunki, joka näkyy esimerkiksi siinä, että suurim-

mat työllistäjät alueella ovat tehtaita. (Tietoa Imatrasta [viitattu 11.12.2018]). Vuoksenniskan kaupunginosa, jossa tämän opinnäytetyön kohdekirjasto sijaitsee, on melko vilkas alue, josta löytyy kaikki peruspalvelut. Vuoksenniskalla sijaitsee myös Imatran ainut elokuvateatteri. Asukkaita Vuoksenniskalla on noin 2 500. (Vuoksenniska [viitattu 11.12.2018]). Ikääntyneitä asuu alueella melko runsaasti, vuonna 2017 ikäryhmän 65 - 74 edustajia oli 397. Alueella 75 - 85-vuotiaita asui 313 ja yli 85-vuotiaita 157 (Imatran väestö pien-, tilasto- ja suuralueittain ikäryhmittäin 31.12.2017). Myös vieraskieliset asiakkaat muodostavat tärkeän osan kirjaston käyttäjäkuntaa. Vieraskielisistä ehdottomasti suurin ryhmä on venäjänkieliset, joita asuu Imatralla 1 162. Esimerkiksi ruotsinkieliset ovat huomattavasti pienempi ryhmä, sillä heitä asuu Imatralla 41 henkilöä. (Imatran väestö äidinkielen ja iän mukaan 2017.)

Tämän opinnäytetyön kohdeorganisaationa on Imatran kaupungin kirjaston lähikirjasto, joka sijaitsee Vuoksenniskan kaupunginosassa. Imatran kaupungin kirjastolla on kaksi lähikirjastoa. Kaikista kolmesta kirjastosta lainattiin vuonna 2017 yhteensä 245 229 kirjaa ja lainaajia oli kokonaisuudessaan 8 202. Fyysisiä käyntejä kirjastoissa tapahtui 187 188 kertaa. Imatran kaupunginkirjasto järjestää myös tapahtumia melko ahkerasti, vuonna 2017 niitä järjestettiin 160. Näyttelyitä kirjastojen tiloissa oli 24. (Suomen yleistenkirjastojen tilastot 2018.) Vuoksenniskan lähikirjasto pieni kirjasto, jossa on kaikki kirjaston peruspalvelut. Vuoksenniskan kirjaston on ollut toiminnassa 60 vuotta (Pakarinen 2017). Kirjastosta voit lainata kirjoja, lehtiä, musiikkia ja esimerkiksi elokuvia. Kirjastossa on ainakin yksi tietokone asiakkaiden käyttöön. Kirjasto on avoinna arkipäivisin.

Kirjaston muuttaessa uuteen tilaan palvelutalo Immalan loisteen yhteyteen, laajennetaan aukioloaikoja siirtymällä osittain omatoimikirjastoksi. Uuden kirjaston tilat tulevat olemaan esteettömät, jotta ne ovat helppokäyttöiset kaikille kirjaston asiakkaille. Nykyiset kirjaston tilat eivät ole esteettömät, joka luo hankaluuksia kirjaston käytölle joillekin asiakkaille.

5 TULOKSET

5.1 Sähköpostikysely

Osana tämän opinnäytetyön toteuttamista haluttiin haastatella Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystalouden (Eksote) henkilökuntaa. Tarkoituksena oli löytää vähintään viisi henkilöä, jotka työskentelevät Eksoten vanhustyössä. Toiveena oli, että haastateltavat henkilöt työskentelisivät mahdollisesti Immalan Loiste-palvelutalossa. Haastattelut haluttiin suorittaa kasvotusten puolistrukturoituna.

Tämän tutkimusosan kohdalla näihin tavoitteisiin ei kuitenkaan valitettavasti päästy. Haastateltavien toiveesta toteutettiin sähköpostikysely (Liite 1). Sopivien vastaajien löytäminen oli kohtalaisen helppo prosessi, sillä Imatran kaupunginkirjastolta ilmoitettiin kaksi henkilöä, joilta kannattaisi ainakin kysyä. Näille henkilöille lähetettiin sähköpostiviesti, jossa tiedusteltiin, olisivatko he sopivia vastaamaan kyselyyn. Toinen näistä henkilöistä oli Teija Malinen, joka ilmoitti, että hän itse voi vastata kysymyksiin, sekä välittää niitä eteenpäin henkilöille, jotka osaavat niihin vastata. Lähetin kyselylomakkeen Teija Maliselle sähköpostilla, jonka jälkeen hän ja Maija Naakka vastasivat kysymyksiini. Käytetty kyselylomake on nähtävissä tämän opinnäytetyön liitteenä.

Kysely toteutettiin elokuussa 2018. Vastaajat olivat Eksoten ostopalvelupäällikkö Teija Malinen ja ohjaaja Maija Naakka. Teija Malinen on työskennellyt Eksotella vuodesta 2010 ja sitä ennen hän kertoo työskennelleensä ikääntyneiden parissa yli kymmenen vuotta. Naakka puolestaan kertoo työskennelleensä ikääntyneiden parissa vuodesta 1997 lähtien ja viimeiset kaksi vuotta hän työskennellyt Lappeenrannassa senioritalo Tuomikodissa ohjaajana. Malinen vastasi teemoihin 2 ja 5. Teemoihin 3 ja 4 vastasi Maija Naakka. Molemmilta vastauksia tuli noin yhden A4 kokoisen paperin verran. Vastauksia ei siis saatu niin laajasti, kuin alun perin oli suunniteltu. Saadut vastaukset ovat kuitenkin sisällöltään hyvin kattavia ja niitä voidaan varmasti hyödyntää Vuoksenniskan lähikirjaston tapahtumapalveluiden suunnittelussa. Lisäkysymyksiä tai tarkennuksia ei ollut tarpeellista tehdä.

Kysely koostui viidestä teemasta, jotka olivat perustiedot, Immalan Loiste, seniorit, tapahtumien suunnittelu kirjastossa sekä markkinointi. Perustiedot kohdassa kysyttiin vastaajan työnkuvaa, koulutustaustaa ja ikääntyneiden parissa työskentely aikaa. Immalan Loiste otsikon alla kysyttiin esimerkiksi rakennuksen tilaratkaisuista ja toimintoista. Tähän teemaan sijoittuivat myös kysymykset tulevista asiakkaista sekä yhteistyömahdollisuuksista. Seuraava teema, seniorit, sisälsi kysymyksiä senioreiden mielenkiinnonkohteista ja esteettömyystarpeista. Kolmantena teemana oli tapahtumien suunnittelu kirjastossa. Tässä kysyttiin esimerkiksi, kuinka senioreiden toimintakyvynrajoitteet tulisi ottaa huomioon tapahtumien suunnittelussa ja minkälaisia ajatuksia Eksotella on Vuoksenniskan kirjaston kanssa mahdollisesti tehtävästä yhteistyöstä. Viidentenä teemana oli markkinointi, jonka osalta haluttiin selvittää missä senioreille suunnattuja palveluita ja tapahtumia kannattaisi markkinoida, sekä voiko Vuoksenniskan lähikirjasto markkinoida esimerkiksi tapahtumiaan Immalan Loisteen tiloissa.

5.2 Sähköpostikyselyn tulokset

Kyselyllä saatuja vastauksia tarkastellaan samojen teemojen mukaan, kuin mihin kysymykset oli jaettu. Nämä teemat ovat: vastaajan taustatiedot, Immalan loiste, ikääntyneet, tapahtumien suunnittelu ja markkinointi. Vaikka vastaajat vastasivat eri teemoihin, on heidän vastauksissaan yhtäläisyyksiä, joita pyrin tässä kokoamaan yhteen. Vastaajien perustiedot käsitellään jo kappaleessa 5.1, joten niitä ei tässä yhteydessä eritellä enää uudelleen.

Immalan loiste tulee olemaan kevyemmän ikääntyneiden asumisen ratkaisu, jossa ympärivuorokautista palvelua ei ole, kertoo Teija Malinen (2018). Hänen mukaansa talon asukkaat ovat ikääntyneitä, mutta mitään tiettyä ikärajaa ei ole. Asukkailla on liikuntarajoitteita, joiden vuoksi he tarvitsevat apuvälineitä, esimerkiksi rollaattoreita. Tämä on otettu huomioon talon esteettömyyden suunnittelussa. Asukasvalintoja tehdessä, pyritään asukkaiksi valitsemaan sellaisia henkilöitä, jotka kokevat yksinäisyyttä tai jotka mahdollisesti jo täysin sosiaalisesti eristäytyneitä. Pääpiirteinä talossa on asukkaiden sosiaalinen kuntoutus, jotta ympärivuorokautisen palveluasumisen tarve myöhentyisi merkittävästi tai sitä ei tarvittaisi ollenkaan. Talossa on lähinnä arkipäivi-

sin paikalla ohjaaja, jonka tehtävä on ennen kaikkea tukea asukkaiden yhteisöllisyyttä ja aktivoida heitä osallistumaan järjestettävään toimintaan.

Immalan loisteen yhteydessä toimivan kirjaston kanssa tulee olemaan yhteinen, melko kookas tila, jossa kirjasto voi järjestää yleisötapahtumia. Tilassa on keittiönurkkaus. Tämä tila voidaan tarvittaessa sulkea liukuovien avulla. Talon asukkailla on myös omat erilliset kerho ja harrastetilat talon kellarissa. Immalan loisteen asukkaat voivat kulkea kirjastontiloihin sisäkautta. Malinen (2018) sanoo kirjastosta myös seuraavaa:

Kirjasto tulee olemaan erittäin tärkeä, läsnä oleva yhteistyökumppani, kirjaston lukusali tulee todennäköisesti olemaan tiiviissä käytössä.

Ikääntyneiden tarpeet otetaan huomioon Tuomikodissa, jossa Maija Naakka työskentelee, siten että asukkaille järjestetään toimintaa jokaisena arkipäivä. Joka päivä on kaksi harrastetuokiota, aamulla ja iltapäivällä. Tuomikodissa iltapäivän tuokit ovat yleensä olleet suosituimpia kuin aamun. Suositujia aktiviteetteja ovat pelit ja liikunnalliset toiminnot sisällä ja ulkona. Ikääntyneet asukkaat pitävät myös historian muistelusta ja käsitöistä, sekä askartelusta. Yhteiset kahvittelet ja leipominen ovat monelle mielekästä puuhaa. Erilaiset vierailijat ja esimerkiksi lukupiirit kiinnostavat monia. Jotkut Tuomikodin asukkaista osallistuvat kaikkeen tekemiseen mitä on tarjolla, osa osallistuu vain sellaisiin, jotka kiinnostavat itseä enemmän. (Naakka 2018.)

Tapahtumien suunnittelussa tulee ensisijaisesti ottaa huomioon Immalan Loisteen asukkaiden tarpeet ja toiveet (Malinen 2018). Tapahtumien suunnittelussa kannattaa ottaa huomioon asukkaiden erityistarpeet ja rajoitteet, kuten muistiongelmat, liikuntarajoitteet ja afasia eli puheongelmat, sekä kuulon ja näön ongelmat. Myös asukkaiden mahdolliset kulttuurierot on hyvä ottaa huomioon. Naakka suosittelee vastauksissaan, että yhden harrastetuokion pituus oli noin yhden tunnin, sillä moni ikääntyneistä ei jaksaa keskittyä yhteen asiaan paljoa pidempään.

Sopivia tapahtumia suunnitellessa kannattaa tarjontaa pohtia mahdollisimman monipuolisesti, jotta mahdollisimman monelle olisi itseä kiinnostavaa tekemistä. Asukkai-

den olemassa oleva erityisosaaminen voidaan myös huomioida tapahtumien suunnittelussa ja toteutuksessa. Myös kaikki vuoden teemat, kuten juhannus ja joulukuu ovat hyviä pohjia tapahtumien suunnittelulle. Omaisten mahdollisuus osallistua järjestettyihin tapahtumiin on tärkeää.

Markkinointi on Immalan loisteen sisäisesti helpointa ilmoitustaulujen ja ohjaajien välityksellä. Myös jokaisessa tapahtumassa kannattaa muistuttaa myös tulevista tapahtumista. (Naakka 2018.) Malisen (2018) mukaan markkinoidessa kannattaa ottaa huomioon seuraavia seikkoja:

Yleisesti eri tapahtumien markkinointi kaikkein ikääntyneimmillä kansalaisille tapahtuu edelleen tehokkaimmin perinteisen median kautta. Sosiaalinen media tavoittaa kyllä osan ikääntyneistä, mutta iäkkäin väestö ei sitä aktiivisesti käytä.

5.3 Asiakaskysely kirjastossa

Tätä opinnäytetyötä varten luotiin kyselylomake (Liite 2), joka sisälsi kolmetoista kysymystä. Kysymykset koskivat vastaajan perustietoja, sekä hänen tottumuksiaan koskien kirjaston käyttöä. Kysely toteutettiin verkossa ja paperisena lomakkeena. Verkkolomake toteutettiin Webropol-ohjelma kautta ja paperiset lomakkeet olivat vastattavissa Vuoksenniskan ja Rajapatsaan lähikirjastoissa. Kysely oli kirjaston asiakkaiden vastattavissa 24. syyskuuta – 14. lokakuuta 2018 välisenä aikana, eli 21 päivää. Asiakaskyselyä mainostettiin Imatran kaupunginkirjaston Facebook-sivuilla ja Imatra Facebook ryhmässä. Myös lähikirjastojen kirjastovirkailijat kehottivat asiakkaita vastaamaan paperilomakkeisiin. Kyselystä oli ainoastaan suomenkielinen versio. Molemmat lomakkeet ovat nähtävissä tämän opinnäytetyön liitteissä.

Verkkokyselyn toimivuus testattiin noin kymmenellä henkilöllä, joille lähetettiin henkilökohtainen linkki kyselyyn. Testivastaajat kommentoivat kyselyä, eikä heidän palautteensa perusteella ollut tarpeellista tehdä muutoksia kyselypohjaan. Sekä paperilomake että verkkolomake lähetettiin Imatran kaupungin kirjastolle ja niistä pyydettiin palautetta ja kehittämisehdotuksia. Kirjaston työntekijät olivat tyytyväisiä kyselylo-

makkeisiin, kehitettävää oli ainoastaan joidenkin kysymys- ja vastausvaihtoehtojen oikeinkirjoituksessa.

Paperilomakkeessa jotkut kysymykset muotoiltiin kirjoitusasultaan hieman erilaisiksi verkkolomakkeen. Muutokset tehtiin kuitenkin niin, että kysymyksen sisältö pysyi samana. Paperilomakkeessa oli myös kaksi kysymystä vähemmän kuin verkko-versiossa. Nämä kysymykset koskivat kirjaston markkinointia. Erot kyselylomakkeissa perustuvat siihen, että paperilomakkeen sivumäärä haluttiin pitää mahdollisimman pienenä, jotta siihen vastaaminen olisi mielekästä.

Kysymykset valittiin sen perusteella, että ne vastaisivat mahdollisimman kattavasti valittuihin tutkimuskysymyksiin. Molemmat kyselyt olivat anonyymejä. Ensimmäisenä teemana kysymyksissä olivat vastaajan perustiedot, eli vastaajan ikä ja sukupuoli. Seuraavaksi kysyttiin vastaajien käyttötottumuksia koskien kirjastoa. Tämän teeman alla kysyttiin esimerkiksi sitä, mikä on heidän lähikirjastonsa, kuinka usein vastaajat käyvät kirjastossa ja mitä he tekevät siellä.

Näiden kysymysten jälkeen haluttiin selvittää kirjaston käyttäjien kokemuksia ja toiveita koskien kirjaston tapahtumia. Tämän teeman kysymykset koskivat sitä, osallistuvatko vastaajat kirjaston tapahtumiin, minkälaisiin tapahtumiin he osallistuvat, minkälaisia tapahtumia he toivovat ja mihin kellon aikaan sekä minä viikon päivänä tapahtumat tulisi järjestää. Viimeisenä teemana oli kirjaston tapahtumien markkinointi.

Kyselyn teemat valittiin siten, että ne vastaisivat mahdollisimman hyvin tämän opinäytetyön tutkimuskysymyksiin. Myös Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden henkilökunnalle lähetetyn kyselyn teemat vaikuttivat tämän kyselyn kokonaisuuteen.

5.4 Asiakaskyselyn tulokset

Kyselyyn vastasi yhteensä 130 henkilöä, joista 109 vastasi verkossa ja 21 paperilla. Tämä otanta on kohtalaisen hyvä, ottaen huomioon tutkimuskohteen ja aikarajoitteen, joka kyselylle oli asetettu. Paperilomakkeiden vastaukset syötettiin Webropolliin, jotta tuloksia voisi tarkastella kokonaisuutena. Markkinointiin liittyvät kysymykset, jotka puuttuivat paperilomakkeesta, eivät olleet pakollisia verkkolomakkeessa, joten vastauksia syötettäessä näihin kysymyksiin jätettiin vastaamatta. Kyselyn tuloksia

tarkastellaan tässä luvussa siten, että vastaukset jaotellaan niiden teemojen mukaan, jotka on tämän opinnäytetyön luvussa 6.1 eroteltu.

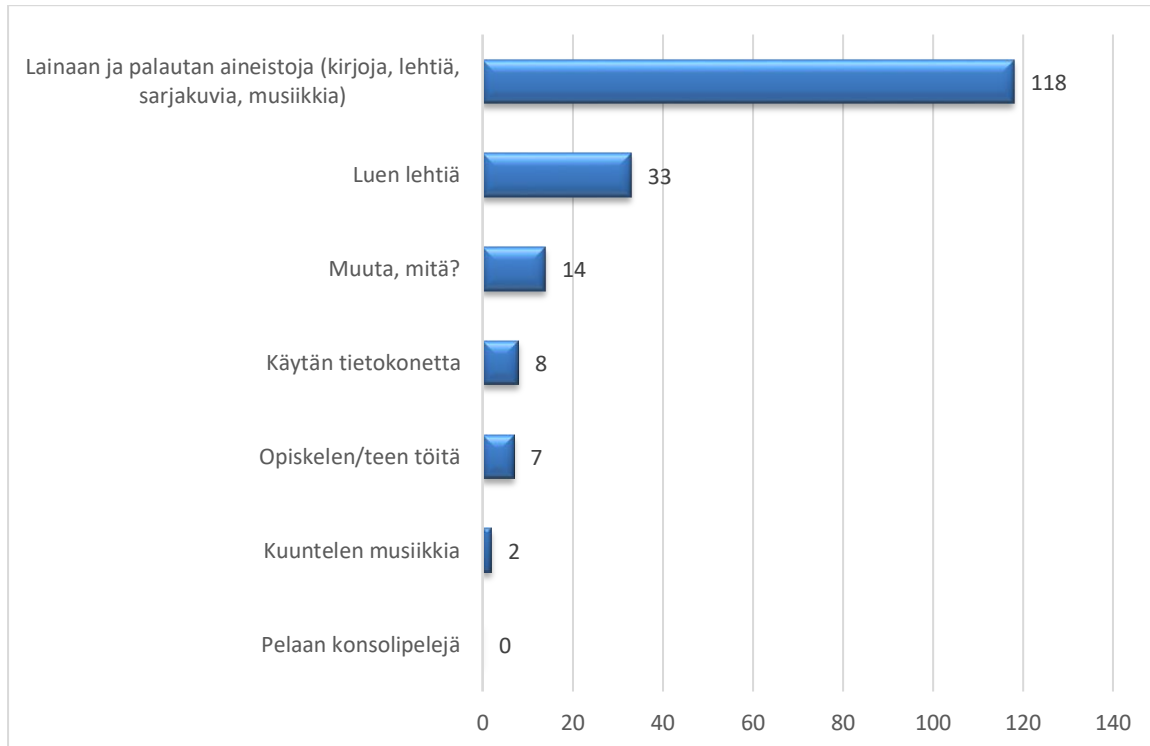
Tähän kyselyyn vastanneista henkilöistä 109 (83,85 %) oli naisia. Ikäryhmistä eniten edustettuna olivat 19-30 vuotiaat, joita kyselyyn vastasi 31 henkilöä. Seuraavaksi eniten vastauksia kerännyt ikäryhmä oli 41 - 50- vuotiaat. 24 vastaajaa ilmoitti kuuluvansa tähän ikäryhmään. Tämän opinnäytetyön kannalta positiivista on kuitenkin se, että kaksi iäkkäintä ikäryhmää 61–70-vuotiaat ja yli 70-vuotiaat yhteenlaskettuna kattaa 32 henkilöä. Tämä tulos on hyödyllinen, sillä tämän opinnäytteen keskiössä ovat ikääntyneet ja nimenomaan heille suunnatut tapahtumapalvelut.

5.4.1 Asiakkaiden käyttötottumukset

Kaikkiin tässä luvussa käsiteltyihin kysymyksiin vastasi 130 henkilöä. Kysyttäessä käyttötottumuksista suurin osa, 73 prosenttia vastaajista, ilmoitti lähikirjastokseen Imatran pääkirjaston. Vuoksenniskan kirjastoa lähikirjastonaan piti 29 % vastaajista. Yhdeksän vastaajaa ilmoitti ”jokin muu, mikä?” vastausvaihtoehdon alla lähikirjastonsa olevan jossain muualla kuin Imatralla. Kun kysyttiin kirjastossa käymistiheyttä, suurin osa vastaajista (40 %), kertoo käyttävänsä kirjastoa harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Toiseksi yleisin käyntitiheys oli kerran kuukaudessa, tämän vastausvaihtoehdon valitsi 25,38 % vastaajista. Tämän kysymyksen osalta saatiin palautetta eräältä vastaajalta siitä, että vastausvaihtoehtona olisi pitänyt olla myös ”joka päivä/useammin kuin kerran viikossa”. Tämä on totta ja on valitettavaa, että tätä vaihtoehtoa ei vastaajille ollut. Tämä seikka huomioon ottaen voidaan olettaa, että osa niistä henkilöistä, jotka ovat vastanneet kyselyyn kirjastossa käyntitiheydeksi ”kerran viikossa” käyvät siellä todellisuudessa useammin.

Kuviossa 1 kuvataan sitä, mikä kirjaston asiakkaat yleensä tekevät kirjastossa siellä käydessään. Kuviossa ilmenee vastaukset vastaajien lukumääränä. Vastaajat saivat valita rajattoman määrän vastausvaihtoehtoja. Suurin osa (90,77 %) vastaajista kertoo lainaavansa aineistoja ja seuraavaksi suosituinta oli lehtien lukeminen. Vain kaksi henkilöä kertoi kuuntelevansa musiikkia, eikä yksikään vastaajista kertonut pelaavansa kirjastossa konsolipelejä.

Kuvio 1. Kirjaston käyttötottumukset.



Kysymyksen yksi vastaus vaihtoehto oli ”Muuta, mitä?”, jossa vastaajat saivat itse kirjoittaa avoimeen tekstikenttään. Tähän vastanneet neljätoista henkilöä kertoivat vastauksen avoimessa tekstikentässä käyttävänsä kirjaston tiloissa olevaa lipunmyyntipistettä, keskustelevansa kirjastohenkilökunnan kanssa, kyselevänsä uutuuskirjoja ja esimerkiksi lukevansa kirjastossa tarjolla olevia e-lehtiä.

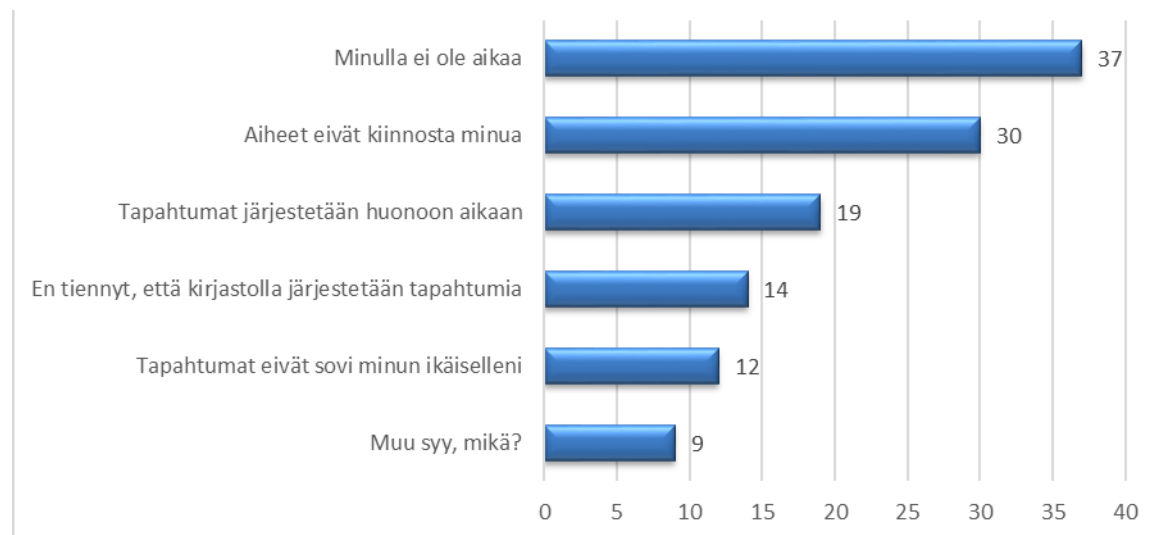
5.4.2 Kirjaston tapahtumiin osallistuminen

Vastaajista 42 (35,38%) kertoi osallistuvansa kirjaston tapahtumiin ja 84 (64,62%) henkilöä kertoi, ettei osallistu tapahtumiin. Kysymyksellä oli kaksi jatkokysymystä. Mikäli vastaaja oli osallistunut tapahtumiin, häneltä kysyttiin, minkälaisiin tapahtumiin hän oli osallistunut. Jos vastaaja taas ei ollut osallistunut tapahtumiin aiemmin, tiedusteltiin häneltä syitä miksi hän ei ole osallistunut. Tapahtumiin osallistuneista vastaajista moni (13 henkilöä) kertoi osallistuneensa muun muassa erilaisiin lasten ta-

pahtumiin lastensa tai lastenlastensa kanssa. Myös kirjailijavierailut ja muut, esimerkiksi teemapäiviin liittyvät vierailijat olivat suosittuja. Erilaiset musiikkitapahtumat, esimerkiksi konsertit ja yhteislaulutilaisuudet olivat myös suosituimpien tapahtumien joukossa. Joku kertoi jopa osallistuvansa kaikkeen mahdolliseen, mitä kirjastossa järjestetään.

Yleisin syy olla osallistumatta kirjaston tapahtumiin on selkeästi se, että ei ole aikaa. Tämän ilmoitti syyksi 43,02 % vastaajista. Tapahtumien aiheet eivät kiinnosta 34,88 %:a vastaajista ja 22,09 % kertoo, että tapahtumien järjestämisaikankohta on ollut epäsopiva. Kuviossa 2 eritellään vastaukset vastaajien lukumäärän mukaan.

Kuvio 2. Tapahtumissa käyminen.



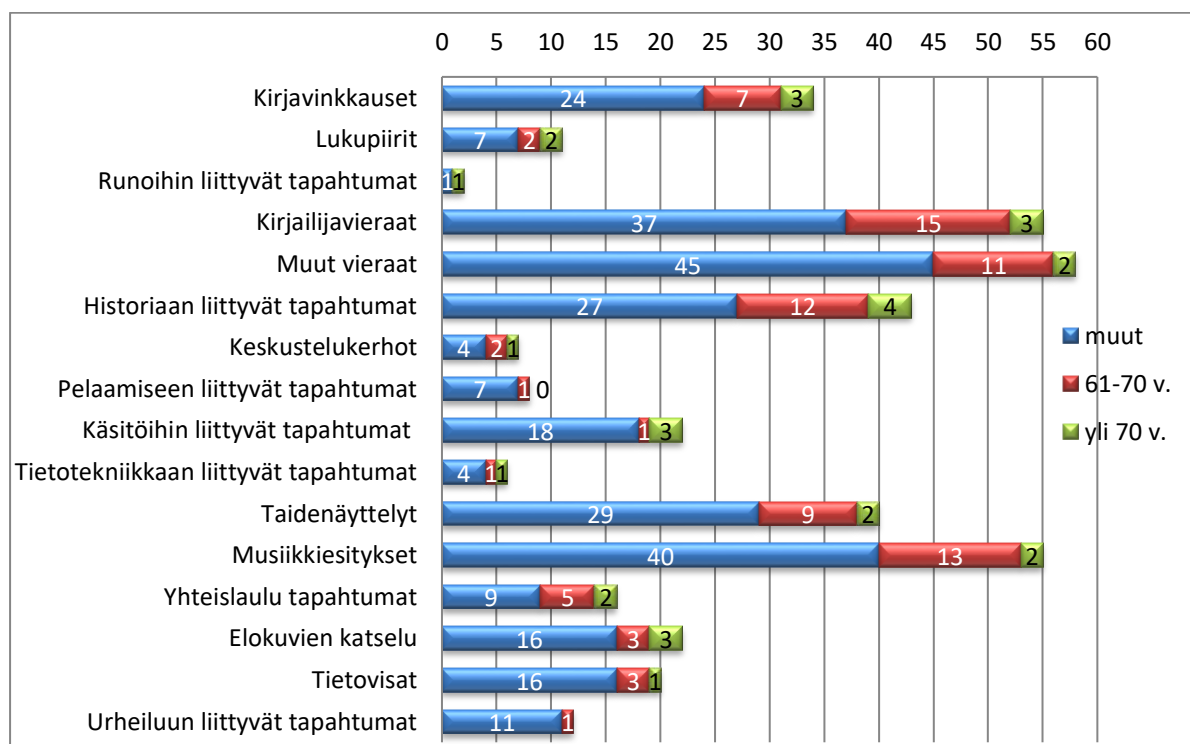
Avoimeen tekstikenttään vastausvaihtoehdossa ”Muu syy, mikä?” vastaajat kertoivat, että eivät osallistu kirjaston tapahtumiin esimerkiksi sen vuoksi, että tapahtumat järjestetään usein samaan aikaan kuin heidän muut harrastuksensa tai että tapahtumien sisältö ei kiinnosta heitä. Nämä syyt ovat käytännössä samoja, kuin mitä nuoenalta annetut vastausvaihtoehdot.

Seuraavana oli avoin kysymys siitä, minkälaisiin tapahtumiin kirjaston asiakkaat haluaisivat osallistua. Tähän kysymykseen vastasi 130 henkilöä. Ihmisiä kiinnostavat hyvin erityyppiset tapahtumat. Lapsille suunnattuja tapahtumia toivottiin paljon, myös sellaisia joihin aikuiset voivat osallistua lapsen kanssa. Kirjailijavierailut ovat eniten toivottu tapahtuma. Vastaajat kokevat, että ne ovat mielenkiintoisinta tapahtuma si-

sältöä kirjastossa. Musiikkiin liittyviä tapahtumia asiakkaat haluavat runsaasti. Toiveena ovat esimerkiksi konsertit ja yhteislaulutilaisuudet. Luentoja eri aihepiireistä toivottiin kyselyn perusteella enemmän. Vastaajia kiinnostaisivat esimerkiksi luontoon, liikuntaan, terveyteen ja ruokavalioon liittyvät asiantuntija luennot. Myös paikallishistoriaan, historiaan yleisesti ja sota-aikaan liittyvät luennot ovat toivottuja. Monet kirjastossa jo olemassa olevista tapahtumista ovat vastaajien suosioissa, kuten filosofiakahvila ja satutunnit. Käsitöihin liittyviä tapahtumia toivottiin jonkin verran. Tapahtumia toivottiin enemmän myös lähikirjastoihin, sillä pääkirjasto on usealle liian kaukana.

Vastaajien kiinnostuksen kohteita kysyttiin vielä monivalintakysymyksellä, johon oli valittu 16 vastausvaihtoehtoa erityyppisistä tapahtumista. Eniten vastaajia kiinnostivat luennot, kirjailijavieraat ja musiikkiesitykset. Runoihin liittyvät tapahtumat saivat vähiten kannatusta. Kuviossa 3 ilmenee rinnakkain 61 – 70 vuotiaiden, yli 70 vuotiaiden ja muiden ikäryhmien vastaukset. Ikäryhmässä 61–70- vuotta, suosituimmiksi tapahtumiksi nousivat kirjailijavieraat ja erilaiset musiikkiesitykset. Yli 70- vuotiaat suosivat eniten historiaan liittyviä tapahtumia, käsitöiden tekoa ja elokuvien katselua.

Kuvio 3. Mielenkiintoisimmat tapahtumat.

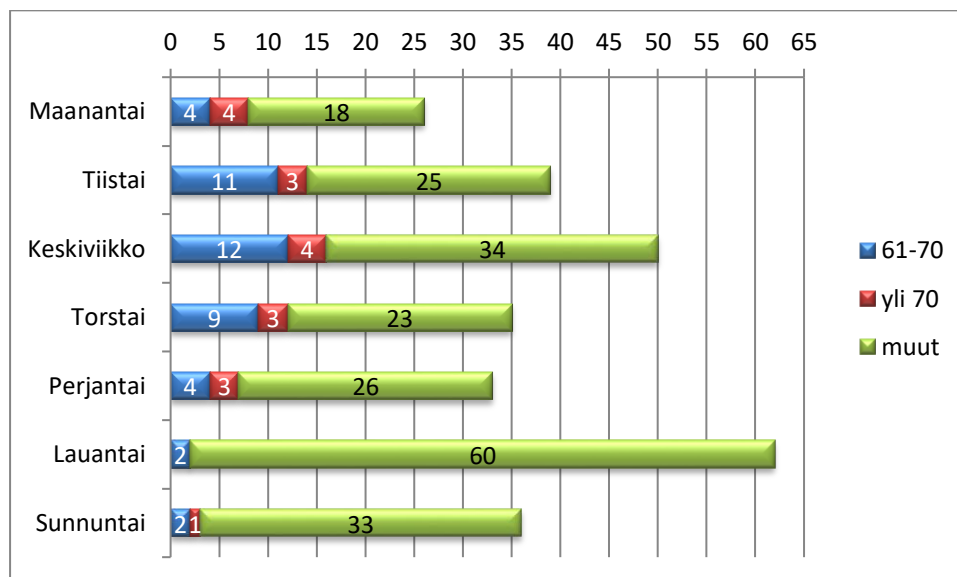


5.4.3 Tapahtumien järjestämisaikankohta ja markkinointi

Tapahtumien järjestämisaikankohtaan liittyviä toiveita selvitettiin seuraavassa kahdessa kysymyksessä. Kyselyn vastaajilta kysyttiin mikä olisi paras viikonpäivä järjestää tapahtumia, joista heillä oli mahdollisuus valita kolme mieluisinta päivää. Toinen kysymys koski sitä mihin kellon aikaan olisi paras järjestää tapahtumia. Tässä oli mahdollisuus valita kaksi kellonaikaan. Molempiin kysymyksiin vastasi 127 henkilöä. Kellonajat jaettiin kolmeen eri ryhmään aamuun (9-12), päivään (12–16) ja iltaan (16–19). Ajankohdat on rajattu kirjaston aukioloaikojen mukaan.

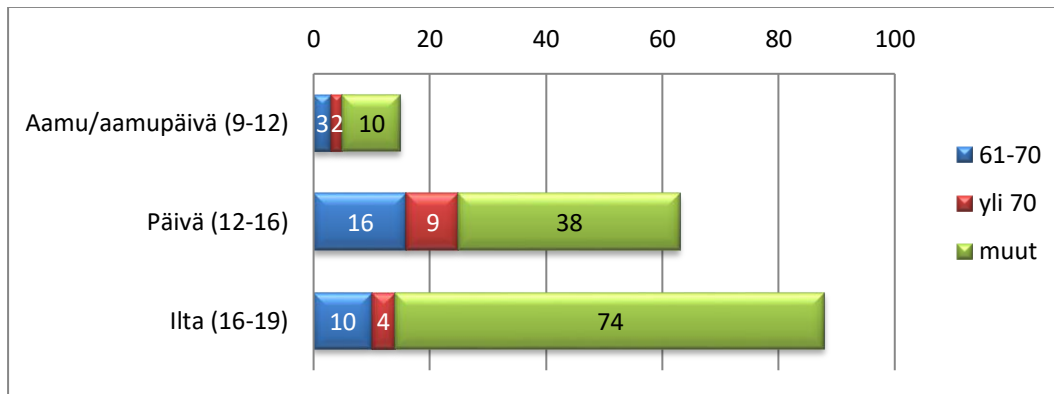
Vastaajien mukaan lauantain olisi paras päivä järjestää tapahtumia, sen jälkeen keskiviikko ja kolmanneksi suosituin vastausvaihtoehto oli tiistai. Kuten kuviossa 4 ilmenee, ikäryhmissä 61–70 ja yli 70 suositut päivät poikkeavat melko selkeästi muiden ikäryhmien vastauksista. Ikääntyneiden vastaajien mukaan arkipäivät ovat suosituimpia, erityisesti keskiviikko ja tiistai.

Kuvio 4. Tapahtumien ajankohta.



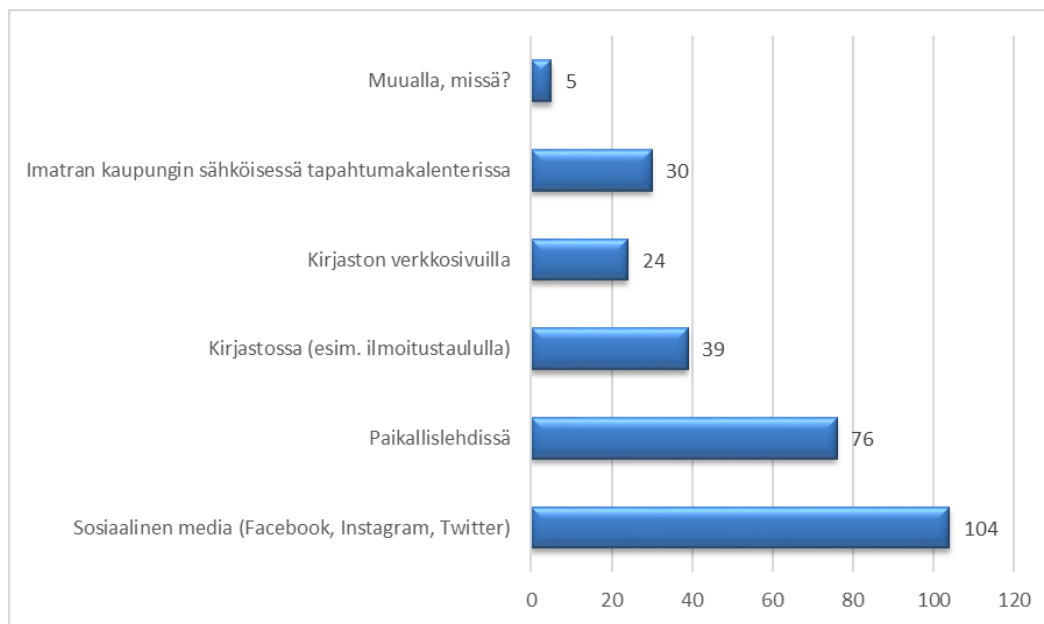
Kuviosta 5 ilmenee, että ilta-aika on muiden ikäryhmien mukaan paras aika tapahtumien järjestämiselle. Sen sijaan kaksi iäkkäintä ryhmää kyselyyn vastaajista pitävät päivä aikaa parhaana vaihtoehtona.

Kuvio 5. Tapahtumien järjestysajankohta.



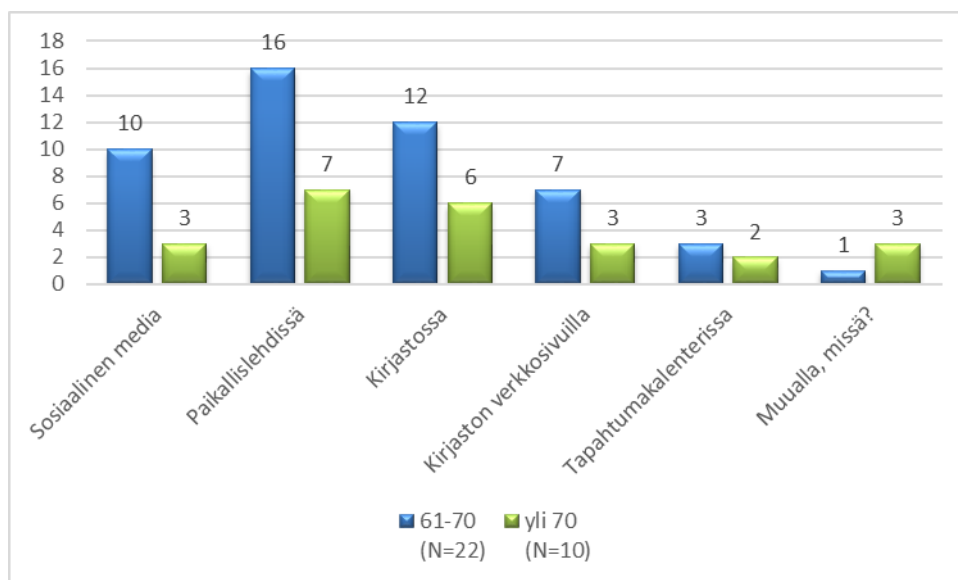
Markkinointi oli viimeinen teema, josta kirjaston käyttäjien mielipiteitä selvitettiin. Ensimmäinen markkinointiin liittyvä kysymys oli sekä verkko – että paperilomakkeessa. Kaksi viimeistä markkinointiin liittyvää kysymystä olivat vain verkkolomakkeessa. Ensimmäisenä kysyttiin, missä kirjaston tapahtumia kannattaisi markkinoida, jotta vastaaja tavoitettaisiin parhaiten. Suosituin vaihtoehto (80 % vastaajista) on selkeästi sosiaalinen media ja sen jälkeen parhaana (57,46 % vastaajista) pidetään paikallis-lehdessä markkinointia. Vastaukset näkyvät kuviossa 6.

Kuvio 6. Tapahtumien markkinointi.



Asiakkaat ikäryhmistä 61–70 ja yli 70- vuotiaat pitävät paikallislehteä parhaimpana vaihtoehtona markkinoinnille ja toiseksi parhaana kirjastossa esimerkiksi ilmoitustaululla markkinointia. Ikääntyneiden asiakkaiden vastaukset markkinointiin liittyen näkyvät kuviossa 7.

Kuvio 7. Ikääntyneille markkinointi.



Verkkolomakkeen kahdessa viimeisessä kysymyksessä tarkennettiin markkinointiin liittyviä asioita. Näitä kysymyksiä ei paperilomakkeessa ollut. Nämä kysymykset kä-

sittelivät sitä missä vastaajat ovat nähneet kirjaston markkinoivan tapahtumiaan ja markkinoidaanko tapahtumia vastaajien mielestä riittävästi. Molempiin kysymyksiin vastasi 101 henkilöä. Vastaajista 62,38 % kertoo nähneensä kirjaston tapahtumien mainoksia Facebookissa. Seuraavaksi eniten mainoksia oli nähty paikallislehdissä (59,41 %) ja kolmanneksi sijoittui kirjaston tilat, esimerkiksi ilmoitustaulu (39,51 %). Kysymykseen vastatessa sai valita useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon. Suurin osa 44,04 % vastanneista oli sitä mieltä, että kirjaston tapahtumia ei markkinoida riittävästi.

5.5 Yhteenveto

Eksoten henkilökunnalta ja asiakkailta saatujen vastausten perusteella voidaan sanoa, että tapahtumat todellakin ovat tärkeä osa kirjaston toimintaa ja niitä sekä halutaan että tarvitaan. Kirjaston tapahtumat antavat ihmisille mahdollisuuden osallistua ilmaiseksi virikkeisiin, joita on tarjolla monipuolisesti. Ne tuovat erilaisia ihmisiä yhteen ja lisäävät näin yhteisöllisyyttä.

Ikääntyneille asiakkaille suunnatuissa palveluissa on hyvä ottaa huomioon erilaiset toimintakyvyn rajoitteet, jotka voivat vaikuttaa esimerkiksi ihmisen liikkumiseen, näköön, kuuloon tai keskittymiskykyyn. Jotta tapahtumat olisivat asiakaslähtöisiä, tulee niiden olla saavutettavissa mahdollisimman monelle. Myös tapahtumien sisällön tulisi olla monipuolista, jotta se tarjoaisi mielenkiintoista tehtävää erilaisille ihmisille. Tapahtumiin ja toimintoihin osallistuminen tukee ikääntyneiden toimintakykyä esimerkiksi tarjoamalla mahdollisuuden liikkumiseen, ajatteluun, luovuuteen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen.

Sekä Eksoten henkilökunnan, että asiakkaiden vastauksista käy selkeästi esille, että kirjastossa vierailevat asiantuntijat kiinnostavat eniten. Myös lukupiirit ja käsityöt näyttävät herättävän mielenkiintoa. Historian muistelu on monelle, etenkin ikääntyneelle asiakkaalle mieluista, sillä se virkistää muistia ja mahdollisesti jopa opettaa jotain uutta. Se luo myös yhteenkuuluvuuden tunnetta, kun muistellaan menneitä yhdessä muiden kanssa.

Asiakkaiden vastauksista käy ilmi, että moni pitää nykyään sosiaalisessa mediassa markkinointia tehokkaimpana keinona. Tuloksista näkee kuitenkin selkeästi myös sen että, se ei tavoita ikääntyntä asiakaskuntaa tehokkaasti. Ikääntyneet kaipaavat perinteisempiä keinoja, kuten paikallislehdissä, kirjaston ilmoitustaululla ja henkilökunnan kautta tapahtuvaa markkinointia. Myös Eksoten henkilökunta muistuttaa vastauksissaan, että sosiaalinen media ei usein saavuta iäkkäintä väestöä. Parhaimpina päivinä tapahtumien järjestämiselle pidetään lauantaita ja keskiviikkoa. Tapahtumat kannattaisi järjestää ilta-aikaan tai päivällä.

6 EHDOTUKSIA TAPAHTUMAPALVELUISTA

Tässä kappaleessa ehdotetut tapahtumapalvelut on valittu kohderyhmän ja tutkimustulosten perusteella. Kaikki ehdotetut tapahtumat ovat myös helposti muokattavissa sopimaan muillekin kohderyhmille, tai niitä voidaan toteuttaa ilman erityistä rajattua kohderyhmää. Erilaiset aktiviteetit ja tapahtumapalvelut tukevat ihmisen toimintakyvyn ylläpitoa kaikilla osa-alueilla ja jopa parantavat ihmisen toimintakykyä. Kirjaston tapahtumat tuovat monelle täytettä arkeen ja iloa elämään.

6.1 Taidenäyttelyt ja musiikkitapahtumat

Taidenäyttelyitä toivottiin asiakaskyselyn perusteella paljon ja ne toisivat varmasti piristystä kirjaston arkeen. Immalan loisteen asukkaat ja myös muut kirjaston asiakkaat voitaisiin ottaa mukaan taidenäyttelyiden luomiseen. Asiakkaille voitaisiin pitää esimerkiksi taidepajoja, joissa he voisivat itse maalata tai piirtää. Valmiit teokset laitettaisiin kirjastoon esille, tietenkin vain siinä tapauksessa, että asiakas siihen suostuu. Tällaista toimintaa tehdään usein lasten kanssa, mutta ikääntyneempikin asiakaskunta voisi aiheesta innostua. Vuoksenniskan lähikirjastoon voisi tuoda myös Imatralta ja lähialueilta kotoisin olevien taiteilijoiden teoksia asiakkaiden ihailtavaksi. Kysely perusteella pääkirjaston taidenäyttelyt ovat suosittuja, joten voidaan olettaa, että taide kiinnostaa myös lähikirjastossa.

Musiikki kiinnostaa monia ja sitä haluttaisiin kirjastoon lisää. Esimerkiksi paikallisten harrasteyhtyeiden tai musiikkiopiston konsertit olisivat hyvä lisä kirjaston tapahtumavalikoimaan. Myös asiakkaita voisi osallistaa musiikillisiin tapahtumiin, esimerkiksi järjestämällä ohjattuja yhteisiä musisoimishetkiä tai tansseja.

Taide ja musiikki virkistävät monen mieltä ja miksei kehoakin, vaikkapa tanssin muodossa. Ne tukevat psyykkistä toimintakykyä antaen mahdollisuuksia luovuuteen ja rentoutumiseen. Esimerkiksi tanssi ja maalaaminen tukevat myös fyysistä toimintakykyä.

6.2 Lukupiirit ja kirjavinkkaukset

Lukupiirit ovat toivottuja ja pidettyjä tapahtumia kirjastoissa. Lukupiirit ovat kirjastoissa vakiintunutta toimintaa, mutta niitäkin voidaan kehittää. Tietyille asiakasryhmälle kohdistetut lukupiirit voisivat tuoda kirjastoon sellaisiakin asiakkaita, jotka eivät muuten kirjastoa käytä. Esimerkiksi selkokielisten kirjojen tai äänikirjojen lukupiiri tuo lukupiiriin osallistumisen mahdolliseksi myös henkilöille, joille tavallisen kirjan lukeminen on haasteellista tai mahdotonta. Myös esimerkiksi ikääntyneelle väestölle suunnatut ”satutunnit” lisäävät kirjaston saavutettavuutta. Aikuisten satutunnit mahdollistavat lukemisen ilon myös sellaisille, jotka eivät osaa tai muusta syystä halua käyttää äänikirjoja, eivätkä pysty lukemaan painettua kirjaa. Satutunnit voivat olla myös yhteisöllinen ja sosiaalinen tilanne, jossa ensin kuunnellaan tarinaa ja sen jälkeen vaihdetaan siitä mielipiteitä ja keskustellaan yleisesti.

Kirjavinkkaukset ovat yleinen palvelumuoto kirjastoissa. Niitä on kuitenkin helppo muokata ja kehittää sellaisiksi, että ne palvelevat erityisesti jotain tiettyä asiakasryhmää. Esimerkiksi ikääntyneille voidaan pitää vinkkauksia iso tekstisistä kirjoista tai vaikkapa äänikirjoista. Myös vinkkauksiin valittavat kirjat kannattaa valita huolellisesti kohderyhmälle sopiviksi. Yksi kirjavinkkauksen muoto on vertaisvinkkaus, jossa kirjaston asiakkaat itse suosittelevat kirjoja toisille asiakkaille. Tällainen voidaan toteuttaa esimerkiksi ryhmätilanteena, jossa kukin osallistuja esittelee, eli vinkkaa toisille kirjan, josta on itse pitänyt. Tällaisen vinkkaushetken yhteydessä on mahdollista myös se, että asiakkaat voivat vaihtaa omia kirjojaan toistensa kanssa. Asiakas siis luopuu jo lukemastaan kirjasta ja saa tilalle uuden toiselta asiakkaalta.

Lukupiirit ja kirjavinkkaukset antavat mahdollisuuden sosiaalisen toimintaan ja muiden kanssa keskusteluun. Ne tarjoavat tekemistä myös kirjastossa vietetyn ajan ulkopuolelle, kun kotona luetaan kirjoja, joista on keskusteltu. Vuorovaikutus muiden ihmisten kanssa on erittäin tärkeää sosiaalisen ja psyykkisen toimintakyvyn kannalta. Se ehkäisee yksinäisyyttä ja syrjäytymistä tehokkaasti.

6.3 Kirjailijavieraat ja muut luennot

Erilaiset vierailijat olivat asiakkaiden ja Eksoten henkilökunnan vastausten perusteella ehdottomasti toivotuimpia tapahtumia kirjastoon. Ajankohtaiset kirjailijat kiinnostavat ja todennäköisesti asiakkaat tulisivat kuuntelemaan kirjailijoita myös lähikirjastoon. Jotkut olivat jopa toivoneet, että osa vierailijoista oli esimerkiksi Vuoksenniskan lähikirjastossa, sillä pääkirjastoon voi olla pitkä matka. Lähikirjastossa järjestettävät vierailut lisääisivät tapahtumien saavutettavuutta myös niille, jotka eivät asu pääkirjaston läheisyydessä.

Asiantuntijaluennot voisivat tuoda kirjastoon myös sellaisia käyttäjiä, jotka eivät normaalisti kirjastossa käy, sillä itseään kiinnostava esiintyjä saa ihmisen todennäköisemmin liikkeelle kuin pelkkä kirjasto itsessään. Luentojen aiheiden tulisi olla monipuolisia, jotta ne kiinnostaisivat mahdollisimman montaa käyttäjää. Esimerkiksi liikuntaan ja terveyteen, luontoaiheisiin tai vaikkapa historiaan liittyvät vieraat vaikuttavat kiinnostavan ihmisiä. Luennot antavat ihmisille mahdollisuuden oppia jotain uutta tai syventää tietämystään jo tutusta aiheesta. Myös itsesi ihaileman kirjailijan tai muun tunnetun henkilön kohtaaminen voi olla monelle ikimuistoinen kokemus.

6.4 Pelaaminen

Pelaamiseen liittyvät tapahtumat lisäävät yhteisöllisyyttä ja tuovat erilaisia ihmisiä yhteen. Pelaaminen voi tarkoittaa lautapelejä, korttipelejä, konsolipelejä tai esimerkiksi tietovisailua ja bingoa. Pelaaminen voi olla myös hyvä keino tuoda eri ikäisiä kirjaston käyttäjiä yhteen. Esimerkiksi nuoret jotka pelaavat konsolipelejä, voisivat opastaa ja neuvoa ikääntyvälle asiakaskunnalle niiden pelaamista. Pelaaminen on hauskaa yhdessä tekemistä, joka luo sosiaalisia suhteita ja tuo onnistumisen tunteita.

Pelaaminen tukee toimintakyvyn useita osa-alueita. Pelit tarjoavat aivoille tekemistä ja pitävät ne virkeinä. Pelaaminen on hauskaa ja tuo iloa monen elämään. Pelit voivat olla myös liikunnallisia, jolloin fyysinenkin toimintakyky kehittyy tai ainakin sen heikkenemistä voidaan ehkäistä.

6.5 Kirjastoystävät ja lahjoita lukuhetki

Kirjastoystävä - toiminta on ikääntyneille asiakkaille suunnattu palvelu, joka on ollut suosittu monessa kirjastossa. Toiminnan idea on siinä, että vapaaehtoinen henkilö tulee kirjastoon ikääntyneen asiakkaan seuraksi ja avuksi. Vapaaehtoinen voi auttaa ikääntynyttä henkilöä löytämään hänen haluamansa kirjat, auttaa tietokoneen käytössä, vinkata kirjoja tai esimerkiksi lukea lehteä ääneen. Kirjastoystävä toiminta mahdollistaa kirjastokäynnit myös sellaisille henkilöille, jotka eivät pysty siellä yksin käymään ja joilla ei ole esimerkiksi läheisiä jotka voisivat auttaa kirjaston käytössä.

Lahjoita lukuhetki – toiminta on toinen vapaaehtoisein perustuva palvelu. Lukuhetken lahjoittaminen voi tapahtua kirjaston tiloissa tai kirjasto voi tehdä yhteistyötä esimerkiksi jonkin palvelutalon kanssa, jolloin lukuhetket tapahtuvat palvelutalon tiloissa. Lahjoita lukuhetki- toiminnan ideana on se, että vapaaehtoinen lukee ääneen henkilölle joka ei itse pysty lukemaan. Tarkoituksena on, että lukemaan kykenemätön saa lukunautinnon ja sen lisäksi vielä sosiaalisen kokemuksen, kun lukija on toinen ihminen, eikä ääni tule esimerkiksi CD-levyltä.

6.6 Muistelu

Muistelutilaisuudet ovat oiva mahdollisuus tavata vanhoja tuttuja, löytää uusia tuttavuuksia ja muistella menneitä vuosia. Tämän opinnäytetyön kyselyyn vastanneista monet toivoivat juuri paikallishistoriaan liittyviä muistelutilaisuuksia. Tilaisuuksien tarkoitus on keskustella yhteisesti tutuista asioista ja kenties oppia jotain uutta tutuista aiheista. Muistelu on monissa kirjastoissa todella suosittua, etenkin ikääntyneiden keskuudessa.

Ihmisten, jotka ovat esimerkiksi eläneet lapsuutensa samalla alueella on helppo tuntee yhteisöllisyyttä ja yhteenkuuluvuutta ympäristöönsä, kun saa keskustella muiden kanssa, jotka ovat samoista lähtökohdista. Muistelu tukee aivojen ja muistin toimintaa tehokkaasti ja on helppoa tekemistä myös esimerkiksi sellaisille henkilöille, joiden fyysinen toimintakyky rajoittaa mahdollisuuksia virikkeisiin osallistumiseen. Muistelu voi olla täysin vapaamuotoista jutustelua, tai sitten se voi olla ohjattua keskustelua, jossa yksi henkilö ohjailee keskustelua. Ohjattu keskustelu on yleensä helpom-

paa, sillä ohjaaja voi esimerkiksi antaa aiheita keskustelulle ja esittää kysymyksiä, jolloin keskustelun ylläpito on helpompaa.

6.7 Käsityöt

Käsitöihin liittyvät tapahtumat ovat myös suosittuja. Käsityöt itsessään, on laaja käsite, mutta esimerkiksi neulomisen opastus ja avustus kiinnostaisivat monia. Käsitöiden avulla ihminen pääsee toteuttamaan luovuuttaan ja aktivoimaan aivojaan. Esimerkiksi erilaisiin vuoden aikana oleviin teemoihin, kuten jouluun liittyvä askartelu on monelle varmasti mielekästä puuhaa, varsinkin jos sitä pääsee tekemään muiden ihmisten seurassa. Myös vertaisopetus ryhmät voivat olla hyvä lisä käsityötilaisuuksien listalle. Asiakkaat voivat näin neuvoa toinen toisiaan ja kaikki saavat kokea uuden oppimisen iloa.

7 POHDINTA

Palveluasumisyksikön ja kirjaston samaan rakennukseen muuttaminen avaa paljon uusia mahdollisuuksia molemmille organisaatioille. Kirjasto saa uusia asiakkaita ja palvelukodin asukkaat saavat mahdollisuuksia erilaisiin harrastuksiin ja tapahtumiin. Kirjastosta toivotaan aktiivista ja yhteisöllistä tilaa, jossa kuka tahansa voi viettää aikaa. Tilastojen valossa ikääntyneen väestön yksinäisyys, ja eristäytyneisyys on Suomessa huolestuttavaa. Erilaisia ratkaisuja tilanteen parantamiseksi tarvitaan. Kirjastolla on hyvät valmiudet olla ihmisille turvallinen kohtaamispaikka, johon tulla. Kirjasto on monelle helppo ympäristö, sillä se on neutraali ja rauhallinen.

Tämän opinnäytetyön aineistonkeruu vaiheessa tehdyn kyselyn perusteella kirjaston asiakkaat haluavat tapahtumia ja kiinnostusta niihin osallistumiselle löytyy. Kyselyn tuloksissa nähtävä vähäinen osallistuminen tapahtumiin johtunee sitä, että suurin osa kyselyyn vastanneista oli työikäisiä aikuisia. Heidän aikaansa verottavat työt ja harrastukset. Eksoten vastauksista taas käy ilmi, että kirjaston järjestämät tapahtumat varmasti toisivat iloa ja virikkeitä palvelutalon asukkaille.

Kirjaston tehtävä tiedon ja viihteen välittäjänä on ilmeinen, mutta moni tuntuu yhä kokevan kirjaston paikkana, jossa ei saa päästää hiljaisintakaan ääntä. Kirjastot pyrkivät jatkuvasti kehittymään ja pääsemään eroon tästä miellelyhtymästä. Olisi hienoa nähdä kirjastot tulevaisuudessa kansalaisten olohuoneina, rentoina kohtaamispaikkoina, johon kaikki saavat tulla sellaisena kuin ovat. Kirjaston tapahtumat tarjoavat laajan valikoiman erilaista tekemistä monille eri asiakasryhmille. Tapahtumat voivat myös tuoda yhteen sellaisia ryhmiä, jotka eivät muuten kohtaisi. Osallistuminen yhteiseen toimintaan lisää yhteisöllisyyttä ja luo sosiaalisia suhteita. Tapahtumat tarjoavat ihmiselle mahdollisuuden kokea ja jopa oppia uutta. Mielestäni on tärkeää, että kirjasto tarjoaa mahdollisuuden erilaisiin kulttuuritapahtumiin ja aktiviteetteihin myös sellaisille henkilöille joilla ei syystä tai toisesta ole varaa osallistua maksullisiin tapahtumiin.

Tämän opinnäytetyön tekeminen oli minulle tärkeää ja sen aihe lähellä sydäntä. Ikääntyneen väestön hyvinvointi, ja sen ylläpito kiinnostaa minua ja kiinnostus aiheesta kohtaan vain kasvoi tämän työn myötä. Opinnäytetyöni pääsi tavoitteisiinsa mie-

lestäni hyvin ja tutkimuskysymyksiini saatiin vastaukset aineistosta, jota kerättiin. Aiheena ikääntyneet ja heille suunnatut palvelut, sekä heidän toimintakykynsä ylläpito ovat niin laajoja, että tämä opinnäyte on vain pieni osa kaikesta siitä mitä voitaisiin tutkia. On tärkeää, että aiheesta keskustellaan ja tehdään tutkimuksia, sillä nyky-yhteiskunnassa usein vaikuttaa siltä, että ikääntynyt väestö unohdetaan koteihinsa ja keskitytään luomaan tulevaisuutta lapsille ja nuorille. Ikääntyneet ovat tärkeä osa yhteiskuntaamme, ja heillä jokaisella on oikeus kokea itsensä tärkeäksi ja huomioituksi vielä elämän myöhemmässäkin vaiheessa.

LÄHTEET

- Aittokoski, M-M. & Laine, T. 2011. ValoAurinko ry. Teoksessa: T. Koponen (toim.) Kulttuuria vanhuksen arkeen (KUVA-hanke) loppuraportti. Turunkaupungin sosiaali- ja terveystoimi. 13-15. [verkkojulkaisu]. [viitattu 10.11.2018]. Saatavana: <https://thl.fi/documents/10531/1449887/Kulttuuria.pdf/f79f1a91-13b2-4503-9ec3-bfd4b13626c6>
- Eloranta, T. & Punkanen, T. 2008. Vireään vanhuuteen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi Oy.
- Harju, T. 2011. Turun sanataideyhdistys ry. Teoksessa: T. Koponen (toim.) Kulttuuria vanhuksen arkeen (KUVA-hanke) loppuraportti. Turun kaupungin sosiaali- ja terveystoimi. 15-16. [verkkojulkaisu]. [viitattu 10.11.2018]. Saatavana: <https://thl.fi/documents/10531/1449887/Kulttuuria.pdf/f79f1a91-13b2-4503-9ec3-bfd4b13626c6>
- Helenius, O. 2018. Tutkimus senioreille suunnatusta ohjelma- ja tapahtumatarjonnasta ja sen kehittämiskohteista. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Kulttuurituttoutannon koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 13.11.2018]. Saatavana: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/145276/Helenius_Olavi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Helmet. Tapahtumat ja vinkit. [verkkosivusto]. [viitattu 13.11.2018]. Saatavana: http://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Tapahtumat?s=seniorit&es=13.11.2018
- Hirsjärvi, S. & ym. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Imatra. Tapahtumakalenteri. [verkkosivusto]. [viitattu 13.11.2018]. Saatavana: https://www.imatra.fi/tapahtumakalenteri?field_event_date_value2%5Bvalue%5D%5Bdate%5D=&field_event_date_value%5Bvalue%5D%5Bdate%5D=&organizer=1890&page=1
- Imatran väestö äidinkielen ja iän mukaan. 2018. Imatran kaupunki. [verkkojulkaisu] [viitattu 12.12.2018] Saatavana: <https://www.imatra.fi/sites/default/files/atoms/files/V%C3%A4est%C3%B6%20kielen%20ja%20i%C3%A4n%20mukaan%202005-2017.pdf>
- Imatran väestö pien-, tilasto- ja suuralueittain ikäryhmittäin. 2018. Imatran kaupunki. [verkkojulkaisu] [viitattu 12.12.2018] Saatavana: <https://www.imatra.fi/sites/default/files/atoms/files/V%C3%A4est%C3%B6%20pienalueittain%20ik%C3%A4ryhm%C3%A4t%202017.pdf>

- Kiljunen, K. 2015. Eläkeikäisten taitettu itsetunto – seniorikansalaisena nyky – suomessa. Helsinki: Minerva Kustannus Oyj.
- L 28.12.2012/980. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista.
- L 29.12.2016/1492. Laki yleisistä kirjastoista.
- Malinen, T. 20.8.2018. vastauksia. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Jenna Komi
- Malmivirta, H. 2011. KUVA- ja hymykuopat-hanke. Teoksessa: T. Koponen (toim.) Kulttuuria vanhuksen arkeen (KUVA-hanke) loppuraportti. Turun kaupungin sosiaali – ja terveystoimi. 10-11. [verkkajulkaisu]. [viitattu 10.11.2018]. Saatavana: <https://thl.fi/documents/10531/1449887/Kulttuuria.pdf/f79f1a91-13b2-4503-9ec3-bfd4b13626c6>
- Muistiliitto. 2017. Aktivoi ja lepuuta. [verkkosivu]. [viitattu 2.9.2018]. Saatavana: <https://www.muistiliitto.fi/fi/aivot-ja-muisti/aivoterveys/aktivoi-ja-lepuuta>
- Naacka, M. 22.8.2018. Immalan loiste. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Jenna Komi
- Niemi, E. 2018. Yhteinen olotila. Kuinka kirjasto voi ehkäistä vanhusten syrjäytymistä ja yksinäisyyttä. Oulun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalveluala. Opinnäytetyö. [Verkkajulkaisu]. [viitattu 13.11.2018]. Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/153279/Niemi_Elina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pakarinen, A. 2017. Vuoksenniskan kirjaston muutto varmistui: mieletön juttu, kommentoi pitkän linjan kirjastovirkailija. Uutisvuoksi. [verkkajulkaisu] [viitattu 11.12.2018] Saatavana: <https://uutisvuoksi.fi/uutiset/lahella/f7b97385-6c83-463e-b2a4-d6d0faa01978>
- Pukkila, T. 2014. Älä sano yli 60-vuotiasta vanhukseksi. Yle Uutiset 8.10.2014. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 14.5.2018]. Saatavana: <https://yle.fi/uutiset/3-7513924>
- Puustinen, A. & Rouhiainen, U-M. 2007. Matkailumarkkinoinnin teorioita ja työkaluja. Helsinki: Edita Prima Oy. 134–135.
- Räsänen, R. 2018. Hyvää elämän laatua ikääntyneille. Jyväskylä. Riitta Räsänen.
- Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi oy. 22.

- Sandelius, N. Ei päiväystä. Kirjasto vie säveliä, sanoja ja säkeitä vanhuksille. kirjastot.fi. [verkkojulkaisu]. [viitattu 27.10.2018]. Saatavana: <http://vaikuttavuus.kirjastot.fi/kulttuurikaari.html>
- Seinäjoen kaupunginkirjasto. Tapahtumat. [verkkosivusto]. [viitattu 13.11.2018]. Saatavana: <http://kirjasto.seinajoki.fi/tapahtumat/>
- Suomen yleisten kirjastojen tilastot. 2018. Tilastohaku. [verkkosivusto] [viitattu 11.12.2018] Saatavana: <http://tilastot.kirjastot.fi/?orgs=25&years=2017&stats=100%2C104%2C107%2C110%2C183#results>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2017b. Sosiaalinen toimintakyky. [verkkosivu]. [viitattu 16.5.2018]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/vaeston-toimintakyky/iakkaiden-toimintakyky/sosiaalinen-toimintakyky>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2017a. Fyysinen toimintakyky. [verkkosivu]. [viitattu 14.5.2018]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/vaeston-toimintakyky/iakkaiden-toimintakyky/fyysinen-toimintakyky>
- Tietoa Imatrasta. Ei päiväystä. Imatran kaupunki. [verkkosivu] [viitattu 11.12.2018.] Saatavana: <https://www.imatra.fi/tietoa-imatrasta>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1.-2. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- United Nations. 2015. World population ageing report. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 7.3.2018]. Saatavana: http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2015_Report.pdf
- United Nations. 2017. World population prospects – key findings & advantage tables. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 7.3.2018]. Saatavana: https://esa.un.org/unpd/wpp/Publications/Files/WPP2017_KeyFindings.pdf
- Väestö 2018b. Väestöllinen huoltosuhde kunnittain 2017. Tilastokeskus [Verkkosivu]. [Viitattu 21.9.2018]. Saatavana: https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html
- Väestö. 2016. Väestöennuste. Tilastokeskus. [Verkkosivu]. [Viitattu 14.5.2018]. Saatavana: https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html
- Väestö. 2018a. Väestörakenne 31.12. Tilastokeskus. [Verkkosivu]. [Viitattu 14.5.2018]. Saatavana: https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Kustannus-osakeyhtiö Tammi.

Vuoksenniska. Ei päiväystä. Imatran kaupunki. [verkkosivu] [viitattu 11.12.2018.]
Saatavana: <https://www.imatra.fi/kyl%C3%A4t-ja-kaupunginosat/vuoksenniska>

Willberg, E. 2011. Ikäihmisen kulttuurikaari – Enemmän elämän laatua, parempaa arkea. Loppuraportti. Tampereen kaupunki. [verkkojulkaisu]. [viitattu 2.9.2018].
Saatavana:
https://www.tampere.fi/liitteet/k/63wn6MNqZ/loppuraportti_teksti_lopullinen_kaksi_puoleinen_isbn.pdf

Yleisten kirjastojen hankerekisteri. 2014. Kirjastopalveluja ikäihmisille. Kiuruveden kaupunginkirjasto. [verkkosivu]. [viitattu 10.11.2018]. Saatavana:
<http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/kirjastopalveluja-ik%C3%A4ihmisille>

Yleisten kirjastojen hankerekisteri. Uusimmat. Kirjastot.fi [verkkosivusto]. [viitattu 13.11.2018]. Saatavana: <http://hankkeet.kirjastot.fi/>

Yleisten kirjastojen neuvosto. 2016. Kansalaisten kirjasto – olennainen osa suomalaista osaamista. Yleisten kirjastojen suunta 2016–2020. [verkkojulkaisu]. [viitattu 2.9.2018]. Saatavana: <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/yleisten-kirjastojen-suunta-2016-2020-web.pdf>

Yleisten kirjastojen saavutettavuus suositus. 2017. Helsinki: Suomen kuntaliitto. 2. uudistettu painos. [verkkojulkaisu]. [viitattu 2.9.2018]. 12–16, 28–34 Saatavana:
http://shop.kuntaliitto.fi/product_details.php?p=3215

LIITTEET

Liite 1. Kysely Eksoten henkilökunnalle

Liite 2. Asiakaskysely

Liite 1: Kysely Eksoten henkilökunnalle

1 Taustatiedot

- Vastaajan nimi
- Työnkuva Eksotella
- Koulutus
- Kauanko työskennellyt Eksotella tai vanhusten parissa muuten

2 Immalan Loiste

- Tilat ja toiminnot
- Tiedätkö millaiset Immalan loisteen yleiset/kirjaston kanssa yhteiset tilat tulevat olemaan?
- Millaista ohjelmaa talossa järjestetään senioreille?
- Talossa on kuulemma aktivoiva ohjaaja, mikä on hänen tehtävänsä?
- Voiko ohjaaja osallistua asukkaiden kanssa kirjaston järjestämiin tapahtumiin?

2.1. Asukkaat

- Immalan Loisteen tulevat asukkaat
- Ikäjakauma
- Sukupuolijakauma
- Kunto: fyysisen ja sosiaalisen toimintakyvyn rajoitteet

2.2. Yhteistyö

- Tehdäänkö/tullaanko tekemään yhteistyötä eri tahojen kanssa?
- Halutaanko yhteistyötä kirjaston kanssa?
- Millaisia toiveita Eksotella on yhteistyöstä Vuoksenniskan lähikirjaston suhteen?

3 Ikääntyneet

3.1 Kiinnostuksen kohteet

- Mitkä asiat tai aihepiirit yleensä kiinnostavat ikääntyneitä?
- Minkälaiset tapahtumat olisivat sisällöltään mielekkäitä ja kiinnostavia Immalan Loisteen asukkaille?

3.2. Esteettömyys palvelujen suunnittelussa

- Millaisia toimintakyvyn rajoitteita tulisi ottaa huomioon suunniteltaessa tapahtumapalveluita senioreille?
- Kuinka senioreiden mahdollinen monikulttuurisuus kannattaisi ottaa huomioon?

4 Tapahtumien suunnittelu kirjastossa

4.1. Tapahtumajärjestämisen reunaehdot/Yleistä suunnittelusta

- Kuinka edellä mainitut rajoitteet (ja henkilöiden ikä) tulisi huomioida:
 - tilan järjestelyssä/tiloissa
 - tapahtumien sisällössä ja kestossa
 - tapahtumien ajoittamisessa (tiheys, viikonpäivä, kellonai-ka)
- Tapahtumaehdotuksia ja -toiveita
 - Onko eksotella toiveita tai ehdotuksia siitä, minkälaisia tapahtumia kirjasto talon asukkaille järjestäisi? (lukupiirejä, opastusta esim tietotekniikasta, käsitöitä, keskustelua, vieraita)
 - Millaisia tapahtumia voitaisiin järjestää yhdessä?
 - Mitä tapahtumia Eksote voisi/aikoo järjestää?

5 Markkinointi

- Paras tapa tavoittaa seniorit?
- Voiko kirjasto mainostaa tapahtumiaan palvelutalon puolella?

Liite 2: Asiakaskysely

Kysely kirjaston tapahtumiin osallistumisesta

Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Taustatiedot

1. Ikäsi?

- Alle 18
- 19-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- 61-70

- Yli 70

2. Sukupuolesi?

- Mies
- Nainen
- Muu
- En halua kertoa

Kirjasto

1. Mikä on lähikirjastosi?

- Pääkirjasto
- Vuoksenniska
- Rajapatsas

2. Kuinka usein käytät kirjastoa?

- Kerran viikossa
- 2 kertaa kuukaudessa
- Kerran kuukaudessa
- Harvemmin kuin kerran kuukaudessa

3. Kun käyt kirjastossa mitä yleensä teet? (valitse sopivat vaihtoehdot)

- Lainaan ja palautan aineistoa
- Luen lehtiä
- Osallistun tapahtumiin
- Käytän tietokonetta
- Opiskelen/teen töitä
- Muuta, mitä?

Tapahtumat kirjastossa

1. Osallistutko kirjastossa järjestettäviin tapahtumiin?

- Ei
- Kyllä

2.

a. Mikäli vastasit "Ei", kerro miksi et osallistu tapahtumiin (voit valita useamman)

- Aiheet eivät kiinnosta minua
- Tapahtumat järjestetään huonoon aikaan
- Tapahtumat eivät sovi minun ikäiselleni
- Minulla ei ole aikaa osallistua
- En tiennyt, että kirjastolla järjestetään tapahtumia

- Muu syy, mikä?

- b. Mikäli vastasit edelliseen “Kyllä”, kerro minkälaisiin tapahtumiin olet osallistunut.**

- 3. Minkälaisia tapahtumia kirjaston pitäisi järjestää, jotta osallistuisit niihin?**

- 4. Valitse näistä tapahtumista mielestäsi mielenkiintoisimmat**

- | | |
|--|--|
| ○ Kirjavinkkaukset | ○ Käsitöihin liittyvät tapahtumat (Esim. novellikoukku) |
| ○ Lukupiirit | ○ Tietotekniikkaan liittyvät tapahtumat (esim. opastusta tietokoneen käyttöön) |
| ○ Runoihin liittyvät tapahtumat (esim. Vinkkaus, lukupiiri) | ○ Taidenäyttelyt |
| ○ Kirjailijavierailut | ○ Musiikki esitykset |
| ○ Muu vieras (esim. luennot) | ○ Yhteislaulu tapahtumat |
| ○ Historiaan liittyvät tapahtumat (esim. paikallishistoria, muistelu) | ○ Elokuvien katselu |
| ○ Keskustelu kerhot (kielikahvila, filosofia, politiikka) | ○ Tietovisat |
| ○ Pelaamiseen liittyvät tapahtumat (lautapelit, korttipelit, videopelit) | ○ Urheiluun liittyvät tapahtumat (esim. ohjattua jumppaa, luentoja) |

- 5. Tapahtumien ajankohta**

- a. Mikä olisi paras viikonpäivä järjestää tapahtumia kirjastossa? (voit valita kolme (3))**

- Maanantai
- Tiistai
- Keskiviikko
- Torstai
- Perjantai
- Lauantai

- Sunnuntai

b. **Mihin aikaan päivästä tapahtumat kannattaisi järjestää?** (Voit valita kaksi (2))

- Aamulla (9-12)
- Iltapäivällä (12-16)
- Ilalla (16-19)

6. Missä kirjaston tapahtumia kannattaisi mainostaa?

- Sosiaalisessa mediassa (Facebook, Instagram, Twitter)
- Paikallislehdissä
- Kirjastossa (esim. Ilmoitustaululla)
- Kirjaston verkkosivuilla
- Imatran kaupungin sähköisessä tapahtumakalenterissa
- Muualla, missä?