

Opinnäytetyö (AMK)

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

2013

Antero Leppänen

# TURUN KAUPUNGINKIRJASTON SENIORIPALVELUJEN KEHITTÄMINEN

-verkkopalvelut ja yhteistyökumppanit



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Antero Leppänen

## TURUN KAUPUNGINKIRJASTON SENIORIPALVELUJEN KEHITTÄMINEN – VERKKOPALVELUT JA YHTEISTYÖKUMPPANIT

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää, tarvitaanko Turun kaupunginkirjaston verkkosivuille erillistä seniorisivua, pohtia seniorisivujen sisältöjä sekä sitä, mille käyttäjäryhmille seniorisivut tulisi suunnata. Opinnäytetyön teoriaosassa käsitellään ikäihmisiä Suomessa, heidän kiinnostuksen aiheitaan sekä ikäihmisiä tietotekniikan käyttäjinä. Teoriaosassa perehdytään myös ikäihmisille suunnattuihin verkkosivuihin ja niiden sisältöihin, ikäihmisille suunnattuihin kirjastopalveluihin sekä ikäryhmäkohdennettujen verkkopalveluiden perusteisiin. Tutkimusosassa haastateltiin ikäihmisten parissa toimivien Turun kaupunginkirjaston yhteistyökumppanien edustajia. Haastattelujen tarkoitus oli saada lisätietoa ikäihmisistä ja heidän tarpeistaan sekä yhteistyökumppanien toiminnasta ja yhteistyöstä Turun kaupunginkirjaston kanssa.

Haastatteluiden perusteella yhteistyökumppanit keskittyvät erityisesti ikäihmisten omaehtoisen selviytymisen tukemiseen ja ikäihmisille suunnattuun viestintään tulisi kiinnittää erityisesti huomiota. Niitä kotonaan olevia ikäihmisiä, joita on muuten vaikea saavuttaa viestinnällä, voidaan tavoitella esimerkiksi omaisten kautta. Tämän vuoksi kirjaston seniorisivujen käyttäjäkuntaan saattaisi kuulua muitakin kuin pelkkiä ikäihmisiä. Yhteistyökumppanit olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä yhteistyöhön Turun kaupunginkirjaston kanssa, mutta rajoittaviakin tekijöitä oli, kuten ajallisten resurssien puute.

Kirjastolain, Opetusministeriön kirjastopolitiikan sekä Opetusministeriön Yleisten kirjastojen laatusuosituksen mukaan ikäryhmäkohdennetuille verkkopalveluille on perusteita. Seniorisivujen kautta olisi mahdollista tiedottaa kirjaston ja kirjaston yhteistyökumppanien palveluista sekä ikäihmisille, heidän omaisilleen että muille ikäihmisistä ja ikääntymisestä kiinnostuneille tahoille. Erilliset seniorisivut voisivat myös toimia markkinointikeinona, jolla kirjasto voisi osoittaa, että ikäihmisiä arvostetaan asiakasryhmänä.

### ASIASANAT:

ikääntyneet, verkkopalvelut, yhteistyö

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Library and information services

2013 | 51

Instructor Katri Rintamäki

Antero Leppänen

## THE IMPROVEMENT OF SENIOR SERVICES IN TURKU CITY LIBRARY – WEB SERVICES AND COOPERATIONAL PARTNERS

The purpose of this thesis was to examine the need for a separate senior page in Turku City Library's Website, to ponder the contents of senior pages, and to what user groups should the senior pages be directed. The theoretical part of the thesis deals with older people in Finland, subjects of their interests and older people as information technology users. The theoretical part focuses also on websites and library services directed to the older people, and on bases of age group specific web services. The empirical part consists of interviews of representatives of those Turku City library's organizational partners that work with the older people. The purpose of these interviews was to get further information about the older people and their needs, and also about the activities of partners and their cooperation with Turku City Library.

Based on the interviews, the partners focus especially on helping the older people to cope independently, and communications directed to the older people should be especially regarded. Also, those homebound elderly, whom are otherwise difficult to reach, could be contacted for example via their relatives. Therefore, the senior pages' user groups could include others than just the older people. The partners were generally satisfied with the cooperation with the library, but there were some restricting factors, such as limited time.

The Library law, the library policy of the Ministry of Education, and the Ministry of Education's Public Libraries' quality recommendations all support the need of age group specific services. Senior pages could be used to inform about the services of library and its partners to older people, their relatives and other people that are interested in older people and aging. Also, a separate senior page could be a marketing tool, with which the library could show that the older people are esteemed user group of a library.

### KEYWORDS:

elderly, web services, co-operation

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 IKÄIHMISET SUOMESSA</b>	<b>8</b>
2.1 Ikäihmisten toimintakyky	9
2.2 Ikäihmisiä kiinnostavat asiat	10
2.3 Ikäihmiset tietotekniikan käyttäjinä	11
<b>3 SENIORISIVUT</b>	<b>14</b>
3.1 Seniorisivujen sisällöt ja käytettävyys	15
3.2 Internetin käytön edistäminen seniorisivujen sisältönä	18
3.3 Kirjastojen seniorisivuja Suomessa	19
<b>4 IKÄIHMISET KIRJASTON ASIAKASRYHMÄNÄ</b>	<b>21</b>
4.1 Yleisten kirjastojen käyttäjätutkimukset	21
4.2 Muita tutkimuksia	23
4.3 Johtopäätöksiä tutkimuksista	24
<b>5 IKÄIHMISILLE SUUNNATUT KIRJASTOPALVELUT</b>	<b>26</b>
5.1 Kirjaston tapahtumat	26
5.2 Hakeutuvat kirjastopalvelut	26
5.3 Kirjaston erityisaineistot	27
5.4 Sähköiset palvelut ja etäpalvelut	28
5.5 Ikäihmisten kirjastopalvelut Turussa	28
<b>6 TURUN KAUPUNGIN JA KAUPUNGINKIRJASTON VERKKOSIVUT</b>	<b>31</b>
<b>7 YHTEISTYÖKUMPPANIT SENIORITYÖSSÄ</b>	<b>32</b>
<b>8 TEEMAHAASTATTELUT</b>	<b>34</b>
8.1 Haastattelut	34
8.1.1 Yhteistyökumppanin toiminta	35
8.1.2 Yhteistyökumppanin asiakaskunta	37
8.1.3 Yhteistyö Turun kaupunginkirjaston kanssa	38
8.1.4 Muita haastatteluissa esiin tulleita asioita	40
<b>9 YHTEENVETO</b>	<b>41</b>

9.1 Tutkimuksen luotettavuus	42
9.2 Tutkimustulosten pohdinta	43
9.3 Jatkotutkimuksen aiheet	45
<b>LÄHTEET</b>	<b>46</b>

# 1 JOHDANTO

Ikäihmisten määrä Suomessa kasvaa. He ovat entistä hyväkuntoisempia, aktiivisempia ja heillä on entistä paremmat resurssit toteuttaa itseään. Ikäihmiset käyttävät myös yhä enemmän verkkopalveluita, mutta verkkopalvelut on usein suunnattu vastaamaan nuorempien ihmisten tarpeisiin ja ikäihmiset on perinteisesti otettu huomioon esimerkiksi kirjastoissa lähinnä rajoitteidensa kannalta. Tämän tutkimuksen tarkoituksena olikin selvittää, olisiko erilliselle seniorisivulle perusteita Turun kaupunginkirjaston verkkosivuilla, mitä sisältöjä seniorisivuilla voisi olla sekä mille käyttäjäryhmille sivut tulisi suunnata. Turun kaupunginkirjaston palvelujohtaja Ulla-Maija Maunun mukaan työssä tulisi ottaa huomioon myös se ajatus, onko ikä paras tapa määritellä asiakkaita kohderyhmiksi. Tutkimuksessa käsitellään myös ikäihmisille suunnattuja kirjastopalveluita ja Turun kaupunginkirjaston yhteistyökumppaneiden toimintaa sekä asiakaskuntaa.

Opinnäytetyön toisessa luvussa käsittelen ikäihmisiä Suomessa, heidän kiinnostuksen aiheitaan ja tietokoneen sekä internetin käyttöään sekä ikäihmisten ongelmia verkossa. Kolmannessa luvussa esitän ikäihmisille suunnattujen verkkopalveluiden perusteita, pohdin seniorisivujen mahdollisia sisältöjä sekä niitä hyötyjä, joita tietokoneen ja internetin käytön oppiminen voi ikäihmisille tuoda. Neljännessä luvussa käsittelen ikäihmisiä kirjaston asiakasryhmänä sekä heidän kirjastonkäyttöään käsitteleviä tutkimuksia. Viidennessä luvussa kerron ikäihmisille suunnatuista kirjastopalveluista ja kuudennessa luvussa käsittelen lyhyesti Turun kaupungin ja kaupunginkirjaston verkkosivuja. Seitsemäs luku keskittyy kirjaston seniorityötä tekevien yhteistyökumppanien toimintaan.

Kahdeksannessa luvussa haastattelen henkilöitä, jotka toimivat tai ovat toimineet Turun kaupunginkirjaston yhteistyökumppaneina seniorityössä. Haastattelujen tarkoitus oli saada lisätietoa yhteistyökumppanien toiminnasta, turkulaisten ikäihmisten tarpeista ja kiinnostuksen aiheista selvittääkseni, millaisia sisältöjä kirjaston seniorisivuilla voisi olla, sekä yhteistyökumppanien yhteistyön toteutumisesta Turun kaupunginkirjaston kanssa. Viimeisessä kappaleessa pohdin tutkimuksen tuloksia ja seniorisivujen tarpeellisuutta.

Turun kaupunginkirjasto ei ole tämän työn virallinen toimeksiantaja, mutta ikäryhmäkohdennetut kirjastopalvelut kiinnostivat minua aiheena, ja keskusteluissa Turun kaupunginkirjaston edustajien kanssa kävi ilmi, että tutkimukselle olisi tarvetta ja siitä voisi olla hyötyä.

## 2 IKÄIHMISET SUOMESSA

Ikäihmisten määrä Suomessa lisääntyy tulevaisuudessa. Tilastokeskuksen mukaan yli 65-vuotiaiden osuuden väestöstä arvioidaan nousevan nykyisestä 17 prosentista 27 prosenttiin vuoteen 2040 mennessä (Tilastokeskus 2012a). Tämän lisäksi väestöllinen huoltosuhde, eli lasten ja eläkeikäisten määrä sataa työikäistä kohden on myös nousussa (Tilastokeskus 2012a). Turussa nopeimmin kasvava ikäihmisryhmä on tällä hetkellä 65-74-vuotiaat, mutta väestöennusteen mukaan tämä ikäryhmä alkaa suhteellisesti pienentyä vuodesta 2019 alkaen (Turun sosiaali- ja terveystoimi 2009, 7).

Sainion ym. (2013, 50-64) mukaan ikäihmisten terveys ja toimintakyky ovat parantuneet viime vuosikymmenien aikana, mutta koska heidän määränsä kasvaa tuntuvasti, lisääntyy myös toimintarajoitteisten ja apua tarvitsevien ikäihmisten määrä. Ikäihmisiin kuuluu kuitenkin hyvin monenlaisia ihmisiä ja Viirin (2009, 16-17) mukaan stereotyyppistä suhtautumista heihin tulisi välttää, koska kaikki ikäihmiset eivät asu laitoksissa tai ole liikuntarajoitteisia.

Myös ikäihmisistä käytettävä terminologia on Helanderin (2006) mukaan monenkirjavaa eritoten mediassa, mutta myös lainsäädännössä ja julkisessa hallinnossa. Vanhus-sana on saanut negatiivisen sävyn, ja tästä syystä käytössä on lukuisia kiertoilmauksia, kuten seniori ja ikääntyvä (Helander 2006, 16-17).

Helanderin (2006) mukaan ikäihmisten alaryhmittelyjen perustana on käytetty yleensä heidän toiminnalliseen kyvykkyyteensä perustuvia kriteerejä. Näistä käytetyimmäksi on noussut jako kolmanteen ja neljänteen ikään, joka viittaa myös ihmisen elämänvaiheisiin. Kolmas ikä alkaa Suomessa keskimääräisen eläköitymisiän kohdalla ja jatkuu noin 80:nteen ikävuoteen. Tähän ikäryhmään kuuluva ovat palkkatyöstä vapautuneita, verrattain hyväkuntoisia ja aktiivisia. Neljäs ikä eli varsinainen vanhuus alkaa kolmannen iän jälkeen ja ikäryhmään kuuluvat ovat kolmasikäisiä heikkokuntoisempia ja täten riippuvaisia ulkopuolisista ihmisistä ja avusta. (Helander 2006, 19-20).



Vuoden 1998 vanhusbarometrissä erilaiset ikääntymiseen liittyvät termit saivat eniten tukea: yli 60-vuotiaista 40 prosenttia kannatti ilmaisuja ikääntyneet ihmiset, ikäihmiset ja iäkkäät ihmiset (Vaarama ym. 1999). Kirjastoissa ikäihmisistä on käytetty yleensä sanaa seniori (Isomursu 2004, 6).

Tässä opinnäytetyössä käytän yleensä termiä ikäihminen, joskin esimerkiksi heille suunnattujen verkkosivujen kohdalla puhun seniorisivuista, koska termi on vakiintunut. Joissain tapauksissa olen käyttänyt myös sanaa vanhus, esimerkiksi viitatessani Turun kaupungin vanhustalouteen.

## 2.1 Ikäihmisten toimintakyky

Elorannan ja Pankasen (2008) mukaan ikääntyminen aiheuttaa asteittaista toimintakyvyn alenemista. Alle 75-vuotiaat ikäihmiset selviävät normaaleista perustoiminnoista hyvin, mutta sen jälkeen toimintakyky heikkenee selkeästi. Tämä aiheuttaa ongelmia myös tietoyhteiskunnassa käytössä olevien teknologioiden käytössä. (Eloranta & Pankanen 2008, 9, 187)

Fyysisen toimintakyvyn heikkeneminen liittyy aistien sekä ja lihasten ja motorii-kan toiminnan muutoksiin. Näköaistin heikentyessä vaikeutuu esimerkiksi kontrastien erottaminen ja häikäistymisherkkyys lisääntyy. Motoriikan kohdalla muutokset ilmenevät heikentyneenä sorminäppärytenä ja sekä vaikeuksina tehdä nopeita ja tarkkoja liikkeitä. (Eloranta & Pankanen 2008, 9-12, 187-188).

Psyykkisen toimintakyvyn osalta ensimmäiset ongelmat ilmenevät uuden oppimisen ja suoritusnopeuden heikkenemisessä. Tämän lisäksi muistin heikkeneminen ja keskushermoston toiminnan hidastuminen vaikeuttaa nopeaa reagointia tai suoritusta sekä tarkkaavaisuutta ja keskittymiskykyä. (Eloranta & Pankanen 2008, 14-16).

Fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn muutoksia voidaan ottaa huomioon esimerkiksi tekemällä verkkosivuja saavutettavampia ja käytettävämpiä (ks. kappale 3.3.) mutta niiden lisäksi on olemassa myös sosiaalista toimintakykyä, joka vaikuttaa ihmisen kykyyn toimia yhteiskunnassa. Sosiaalinen toimintakyky edel-

lyttää toteutuakseen myös fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä, mutta sen ylläpitämiseen liittyvät myös sosiaaliset kontaktit, mielekäs ajankäyttö sekä harrastukset (Eloranta & Punkanen 2008, 16-17).

## 2.2 Ikäihmisiä kiinnostavat asiat

Koska ikäihmisiä on monenlaisia, en tässä opinnäytetyössä yrittänyt koota kattavaa listaa heidän harrastuksistaan ja kiinnostuksen aiheistaan. Ikääntyneillä on kuitenkin yhteisiä kiinnostuksen aiheita, jotka liittyvät Elorannan ja Punkasen (2008, 30-31) mukaan heidän elämänkaareensa eli ikääntyvien ihmisten elämässä tapahtuviin muutoksiin, kuten työelämästä poistumiseen, sopeutumiseen alenevaan toimintakykyyn, sosiaalisen aktiivisuuden ylläpitämiseen sekä omaan ikäryhmään liittymiseen.

Ikäihmisistä nuorimmat ovat juuri siirtyneet tai siirtymässä eläkkeelle. He ovat verrattain hyväkuntoisia sekä vanhempia ikäryhmiä paremmin koulutettuja. He arvostavat vapaa-aikaa, harrastavat aktiivisesti esimerkiksi kulttuuria sekä haluavat päättää omista asioistaan vapaasti ja omaehtoisesti. (Liikanen 2011, 15). 70 ikävuoden jälkeen etusijalle nousevat terveyteen ja liikuntakykyyn vaikuttavat seikat (Vaarama 2010, 142). Virkolan ja Heimosen (2010) mukaan 75 vuotta täyttäneiden ihmisten kiinnostuksen aiheita olivat kulttuuri, kirjallisuus, taide, musiikki ja liikunta sekä kognitiivisia taitoja ylläpitävät toiminnot. Yleisesti ottaen tämän ikäiset henkilöt haluavat elää samoin kuin tähänkin saakka, ja harrastuksista sekä kiinnostuksen aiheista luopuminen liittyy toimintakyvyn heikentymiseen ja sairauksiin. (Virkola & Heimonen 2010, 36-38). Neljäskäläisillä oma terveys on yhä etusijalla, ja arjessa selviytymiseen liittyvä tieto nousee yhä tärkeämmäksi (Vaarama 2010, 142-143).

Vaikka ihmisen ikääntyminen aiheuttaa väistämättömiä muutoksia, joista osa on negatiivisia, säilyy Liikasen (2011, 23) mukaan luovuus useimmilla elämän loppuun eikä koskaan ole liian myöhäistä aloittaa uusia harrastuksia. Myös Ruoppilan (2004) mukaan ikäihmisille olennaista on ylläpitää aikaisempia harrastuksia, mutta myös aloittaa jokin uusi. Uusien harrastusten avulla ikäihminen saa

kokemuksia siitä, että kykenee oppimaan jotain uutta. Tämä taas ylläpitää kokemusta oman elämän hallinnasta tai voi jopa vahvistaa sitä. (Ruoppila 2004, 507).

Uusien harrastusten lisäksi ikäihmiset voivat haluta myös jatkaa opiskelua. Pitkäsen (2000) mukaan ikäihmisten opintoharrastusten tavoitteissa nousevat esiin henkisen vireyden, oppimiskyvyn ja muistin säilyttäminen. Pitkänen toteaa, että ne ikäihmiset, joiden elämäntapaan opiskelu on kuulunut läpi elämän, todennäköisesti jatkavat opiskelua ainakin harrastusmielessä läpi elämän, ja lisääntynyt vapaa-aika voikin avata heille uusia mahdollisuuksia itsensä kehittämiseen. Varsinkin eläkeikäisistä nuorimmat osallistuvat aktiivisesti esimerkiksi kursseille ja kerhotoimintaan. Parhaimmat mahdollisuudet opiskeluun on niillä ikäihmisillä, jotka jo tietävät opiskelumahdollisuuksista ja joilla on mahdollisuus toteuttaa itseään (Pitkänen 2000, 186-190, 198) ja suurimpana opiskelun esteenä ikäihmiset näkevät sen, että he ovat liian vanhoja opiskelemaan eikä se heidän iässänsä enää kannata (Pitkänen 2000, 195, Svenssonin ym. 1998, 69 mukaan).

### 2.3 Ikäihmiset tietotekniikan käyttäjinä

Internetin käyttö on kasvussa vanhimmissa ikäryhmissä. Tilastokeskuksen tieto- ja viestintätietotekniikan käyttötutkimuksessa 65-74-vuotiaista nettiä oli käyttänyt viimeisen kolmen kuukauden aikana 53 prosenttia ja päivittäin nettiä tässä ikäryhmässä käytti 23 prosenttia. (Tilastokeskus 2011b). Tästä huolimatta, yli 65-vuotiaista 65 prosenttia ei kuitenkaan käytä tietokonetta koskaan vapaa-ajalla (Serola & Vakkari 2011, 96, 101). Tämä saattaa johtua siitä, että osa ihmisistä on käyttänyt tietokonetta vain töissä, joten eläkkeelle siirtymisen jälkeen tietokoneen käyttö on luonnollisesti loppunut. Sankarin (2004) mukaan tietokone ei olekaan ikäihmisille itseisarvo vaan työkalu, jonka avulla voi toteuttaa itseään kiinnostavia asioita kuten ylläpitää sosiaalisia suhteita sekä harrastuksia. Monet ikäihmiset ovat myös sitä mieltä, että tietokone ei ole heille välttämätön, vaan asiat voisi tehdä muutenkin. (Sankari 2004, 68, 105)

Ikäihmiset eivät käytä tietokonetta ja internetiä yhtä aktiivisesti ja monipuolisesti kuin nuoremmat. Esimerkiksi Yleisradion vuonna 2010 teettämässä tutkimuksessa, jossa asiakkaat jaettiin kuuteen netinkäyttötyyliltään erottuvaan ryhmään, todettiin iän määrittävän verkon käyttötapoja. Tutkimuksessa suurin osa eläkeläisistä kuului ”tyytyväisten” ryhmään, jonka verkkokäyttö oli vähäisintä ja rajoittui usein uutisten lukemiseen (Aalto 2012, 42-49).

Yleisesti ottaen ikäihmisillä on lähtökohtaisesti huonommat valmiudet tieto- ja viestintävälineiden käyttöön kuin nuoremmilla, koska he eivät välttämättä ole omaksuneet uutta teknologiaa työelämässä, ja sen oppiminen on jäänyt heidän oman aktiivisuutensa varaan. (Laiho 2011, 77). Suutaman (2013) mukaan ikäihmiset ovat oppimistilanteissa nuorempia heikommassa asemassa, varsinkin jos he joutuvat omaksuma uusia tietoja tai taitoja nopeasti. Kuitenkin jos ikäihmisille annetaan aikaa oppia, tulokset voivat olla yhtä hyviä kuin nuoremmillakin. Tätä syystä iäkkäitä ihmisiä auttavat oppimistilanteissa esimerkiksi kiireettömyys, rauhallisuus, opittavien asioiden liittämien aiemmin opittuun ja asioiden tehokas kertaaminen. (Suutama 2013, 221) Monet ikäihmiset arvostavat myös vertaisopetusta (Mates 2003, 69).

Laihon (2011) tutkimuksessa tutkittiin, miksi ikäihmiset ovat alkaneet käyttää tietotekniikkaa, miten he ovat hyödyntäneet sitä omassa elämässään, miten se on hyödyntänyt heidän elämänpiiriään ja minkälaisia käytettävyysoongelmia heillä on ollut (Laiho 2011, 3-4). Laihon haastattelemien ikäihmisten tapauksessa suurimpana syynä tietokoneen käytön opetteluun oli motivaatio oppia uutta, tai niiden henkilöiden tapauksessa, jotka olivat jo työelämässä tutustuneet tietotekniikkaan, ylläpitää taitojaan tai parantaa niitä. Myös tarve pysyä ajan tasalla ja vastavuoroisesti tietoyhteiskunnasta ulkopuolelle jäämisen pelko motivoivat hankkimaan uusia taitoja. Tietokoneen käyttötaito antoi haastatelluille myös tunteen tasa-arvosta nuorempiin ikäryhmiin nähden. (Laiho 2011, 99, 155-156). Opittuaan tietokoneen peruskäyttötaidot ikäihmiset käyttivät sähköisiä palveluja monipuolisesti esimerkiksi verkkopankin käyttöön, perhe- ja ystävyyssuhteiden ylläpitämiseen sähköpostitse sekä virtuaalimatkailuun. Laiho kuitenkin toteaa, että hänen haastattelemansa ikäihmiset olivat sekä motivoituneita oppimaan

uutta että hyvin koulutettuja (Laiho 2011, 152-157). Laiho olettaakin, että koulutuksella on hyvin suuri merkitys uuden teknologian käytön omaksumisessa – ne, joilla on enemmän koulutusta, käyttävät todennäköisemmin tietokonetta (Laiho 2011, 75-76). Tämän lisäksi oppijoiden kronologista ikää merkittävämpi seikka on se, että oppija haluaa iästään riippumatta aktiivisesti harrastaa ja oppia uusia asioita (Laiho 2011, 79).

Tietokoneen ja verkon käytön oppimisen jälkeenkin ikäihmisillä on usein ongelmia verkossa. Matesin (2003) mukaan nämä ongelmat liittyvät usein oikean tiedon löytämiseen tietopaljouden keskeltä. (Mates 2003, 81). Joillekin ikäihmisille voi myös tulla yllätyksenä, että kaikkea tietoa ei saakaan netistä (Laiho 2011, 146). Sankarin (2004, 71) tutkimuksessa viitataan ongelmaan osuvasti: internet on hieno mahdollisuus löytää tietoa jopa maailmanlaajuisesti, mutta samalla se on kuin iso roskakasa, josta pitäisi löytää hyvät jyvät ulos.

Myös verkkosivujen vaikeakäyttöisyys on Laihon (2011) mukaan ongelma varsinkin niille ikäihmisille, joiden kognitiiviset kyvyt ovat heikentyneet: sivuille on ahdettu esimerkiksi liikkuvia mainoksia ja ponnahdusikkunoita, jotka hidastavat ja vaikeuttavat tiedonhakua. Laiho toteaaakin, että koska ikäihmiset ovat yhä suurempi sähköisten palvelujen käyttäjäryhmä ja heidän tarpeensa etsiä itselleen oleellista tietoa kasvaa, tulisi heille kohdistettujen verkkosivustojen käytettävyyteen paneutua myös heidän näkökulmastaan (Laiho 2011, 146).

Tämän lisäksi ikäihmisillä saattaa olla myös vanhentuneita laitteita käytössään (Mates 2003, 77). Laihon (2011, 159-160) mukaan tämä on suuri ongelma, koska vanhentuneiden laitteiden kapasiteetti on usein riittämätön uusien oheislaitteiden ja ohjelmien asentamiseen. Lisäksi uusiutuvat käyttöjärjestelmät vaativat jatkuvaa tietoteknisten taitojen päivittämistä (Laiho 2011, 159-160).

### 3 SENIORISIVUT

Tässä luvussa esitän perusteita ikäryhmäkohdennetuille verkkopalveluille, joihin myös seniorisivut kuuluvat, sekä käsittelen seniorisivujen sisältöjä sekä käytettävyyttä ikäihmisten kannalta. Tämän lisäksi käsittelen suomalaisten yleisten kirjastojen seniorisivuja.

Kirjastolain mukaan yleisten kirjasto- ja tietopalveluiden tavoitteena on mm. edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen ja elinikäiseen oppimiseen sekä edistää virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen sekä niiden sisältöjen kehittymistä (Kirjastolaki 904/1998).

Opetusministeriön mukaan ikäihmisten määrän lisääntymisen Suomessa tulisi näkyä palvelujen ja toiminnan painotuksissa (Opetusministeriö 2010, 37). Kirjastojen tulisi profiloitua sekä erikoistua käyttäjäryhmittäin ja verkkopalveluita tulisi myös kehittää niiden käyttäjien ehdoilla. Vanhemmat ikäryhmät viettävät aikaansa yhä enemmän verkossa, ja koska verkkopalveluiden määrä on kasvanut internetin käytön myötä, joutuvat yleiset kirjastot kilpailemaan muiden toimijoiden kanssa. Tässä kilpailussa kirjasto voi menestyä tarjoamalla ihmisille esimerkiksi laadukasta ja luotettavaa tietoa. (Opetusministeriö 2009, 11-19)

Pelkkä kirjaston verkkopalveluiden kehittäminen ei kuitenkaan riitä, sillä kirjaston palvelut ja niiden monipuolisuus on saatava on esille sekä fyysisessä että verkkotilassa eikä kirjasto voi myöskään toimia yksin, vaan yhteistyötä on tehtävä myös muiden toimijoiden kanssa (Opetusministeriö 2009, 16-19). Kirjaston palveluita voidaan markkinoida esimerkiksi yhteistyökumppanien avulla (Mates 2003, 88-89) tai sosiaalisessa mediassa ja verkon keskustelualueilla (Seppälä 2009).

Yleisten kirjastojen tulee myös edistää elinikäistä oppimista (Kirjastolaki 904/1998). Tilastokeskuksen (2013) mukaan se ”tarkoittaa kaikkea elämän aikana tapahtuvaa oppimista, jonka tarkoituksena on kehittää yksilön tietoja, taitoja ja kykyjä henkilökohtaisessa, yhteiskunnallisessa tai sosiaalisessa elämässä

ja/tai työelämässä.” Ojalan (2003, 103-104) mukaan elinikäinen oppiminen parantaa mahdollisuuksia elää muuttuvassa yhteiskunnassa ja selvitä yhteiskunnan muutoksista. Tikkanen (2013, 515-516) toteaa, että ikäihmisten mahdollisuudet osallistua elinikäiseen oppimiseen ovat heikompia kuin nuorempien, mutta heidän mahdollisuuksiaan voidaan edistää esimerkiksi tiedotusta parantamalla.

### 3.1 Seniorisivujen sisällöt ja käytettävyys

Vaikka ikäihmiset ovat ryhmänä hyvin heterogeeninen, heitä yhdistää seuraava tärkeä tekijä: he odottavat tunnustusta ja kunnioitusta itseään kohtaan. Tämän vuoksi erityisesti ikäihmisille suunnattu verkkosivu voi saada heidät näkemään, että he ovat arvostettu osa kirjaston käyttäjäkuntaa (Sloan & Vincent 2009, 17, 30). Seniorisivut voivat toimia myös keinona esitellä verkon toimintaa ja näin rohkaista ikäihmisiä verkon käyttöön (Mates 2003, 71-72) sekä hyödyttää liikuntarajoitteisia ikäihmisiä (Lovio ja Tiihonen 2005, 29).

Kaikki ikäihmiset eivät tosin halua käyttää heille suunnattuja palveluita, koska eivät miellä itseään vanhojen ihmisten ryhmään kuuluviksi (Sloan & Vincent 2009, 30). Vuoren ja Holmlund-Rytkösen (2005) ikääntyneiden internetin käyttöä käsittelevässä tutkimuksessa useimmat vastaajat olivat sitä mieltä, että he eivät tarvitse erillisiä seniorisivuja. Tästä huolimatta tutkimukseen vastanneista 44 % oli sitä mieltä, että Internetin käytön oppiminen ei ole helppoa ilman ulkopuolista apua ja yli 80 % kaipasi ilmaista verkkokoulutusta tai neuvontaa. Vuori ja Holmlund-Rytkönen toteavatkin heidän tutkimuksensa tukevan sitä, mihin suurin osa tutkijoista ja asiantuntijoista uskoo: ikääntyneille olisi syytä tehdä erillisiä verkkosivuja tai ainakin tehdä olemassa oleviin muutoksia, jotka vastaisivat myös heidän tarpeisiinsa. (Vuori & Holmlund-Rytkönen 2005, 64-68).

Honnoldin ja Mesarosin (2004, 29) mukaan menestyksekkäällä kirjaston seniorisivulla on tietoa ikäihmisille suunnatuista kirjaston tapahtumista, palveluista ja aineistoista jonka lisäksi sivulla on myös linkkejä heidän kannaltaan hyödyllisille sivuille. Mates (2003, 81) toteaa linkkilistojen helpottavan tiedon löytämistä

mutta niitä suunniteltaessa täytyy kuitenkin ottaa huomioon samat asiat kuin muitakin aineistokokoelmia tehtäessä: sivujen, joille linkit johtavat, on oltava kohderyhmän kannalta hyödyllisiä ja luotettavia.

Sloanin ja Vincentin (2009) mukaan Kanadassa on useissa kirjastoissa seniorisivuja, jotka tarjoavat tietoa kirjaston tapahtumista, lukulistoja kirjoista jotka käsittelevät esimerkiksi eläkkeelle siirtymistä, omaishoitajille relevanttia aineistoa sekä tiedonhaun portteja, joiden kautta pääsee käyttäjäryhmää kiinnostaville kirjaston ulkopuolisille sivuille. (Sloan ja Vincent 2009, 30). Myös Seppälä (2009) suosittelee, että kirjastojen olisi rakennettava verkkosivuilleen selkeä tarjonta, josta olisi helppo edetä myös muiden organisaatioiden tarjoamiin aineistoihin (Seppälä 2009). Vaikka Seppälän suositus ei koskenut erityisesti seniorisivuja, uskon sen kuitenkin olevan yleistettävissä myös niihin, koska ikäihmisillä on usein ongelmia selvitä internetin tietopaljoudessa.

Seniorisivujen sisältöjen pitäisikin Honnoldin ja Mesarosin (2004) mukaan keskittyä siihen, mitä he voivat tehdä ja mikä heitä kiinnostaa sen sijaan että sivuilla nostettaisiin esille sairauksiin ja muihin rajoitteisiin liittyviä asioita. Heidän mukaansa ikäihmisiä kiinnostavia sisältöjä ovat esimerkiksi pelisivut, verkkokaupat, sosiaalihuolto ja muut terveysresurssit, senioreille suunnatut sivut, lakitieto ja sukututkimus (Honnold ja Mesaros 12-13, 126-127).

Seniorisivuilla voidaan tarjota myös mahdollisuuksia opiskeluun ja harrastusmahdollisuuksiin. Hattula ja Salminen (2000) toteavat, että elämän mielekkyys toteutuu parhaiten, kun ihminen saa toimia osana sosiaalista ja kulttuurista yhteisöä ja myös, että kaikilla tulee elinikäisen oppimisen periaatteen mukaan olla mahdollisuus kehittää itseään (Hattula ja Salminen 2000, 208).

Seniorisivujen sisältöjen suunnittelua monimutkaistaa kuitenkin se johdannossa mainittu seikka, että ikä ei ole ainoa asiakassegmentoinnin peruste. Almgrenin ja Jokitalon (2011) mukaan asiakasryhmiä voi määritellä myös elämänvaiheen, elämäntavan, harrastusten ja kiinnostuksen kohteiden perusteella. Esimerkiksi Århusin kirjastossa palveluita on kohdennettu muillekin kuin ilmeisimmille käyttäjäryhmille, ja esimerkkinä he mainitsevat konsolipelit, joita harrastavat teini-



poikien lisäksi myös keski-ikäiset naiset. (Almgren & Jokitalo 2011, 8, 17). Tästä syystä sivujen sisältöä suunniteltaessa tulisi kohderyhmä tulla heti alussa huomioon (Sloan ja Vincent 2009, 30).

Irvallin ja Nielsenin (2005) mukaan kirjaston verkkosivujen pitäisi olla kaikkien asiakkaiden käytettävissä (Irvall ja Nielsen 2005, 6). Oikeiden sisältöjen lisäksi myös ikäihmisille suunnattujen verkkosivujen käytettävyyteen tulisi siis kiinnittää huomiota. Käytettävyyden varmistamiseksi on olemassa erilaisia ohjeita, suosituksia ja laatuksiteeristöjä. World Wide Web Consortiumin (W3C) verkkosisällön WCAG 2.0 -saavutettavuusohjeet on tarkoitettu henkilöille, joilla on erilaisia vammoja tai rajoitteita, mutta niiden noudattaminen tekee verkkosisällöistä myös yleisesti toimivampia (W3C 2008). Muita ohjeita ovat esimerkiksi Valtiovarainministeriön verkkopalvelujen laatuksiteeristö (Valtiovarainministeriö 2012) sekä Julkisen hallinnon neuvottelukunnan verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen periaatteet (Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2006).

National Institute of Agingin (2009) ohjeet siitä, miten tehdä verkkosivustosta helppokäyttöinen ikäihmisten kannalta ovat tiivistettynä seuraavat:

1. jaa sivulla oleva informaatio lyhyisiin kappaleisiin.
2. anna selkeät ohjeet, kuinka toimia verkkosivulla.
3. ammattikielistä tekstiä tai teknisiä termejä tulee välttää.
4. käytä riittävän suurta tekstikokoa, ja tarjoa myös tekstin suurenusmahdollisuus.
5. anna myös kuuntelumahdollisuus.
6. jätä riittävästi tyhjää tilaa kappaleiden ja tekstikokonaisuuksien väliin.
7. käytä selkeitä kontrasteja, kuten mustaa tekstiä valkoisella pohjalla.
8. jos sivulla on multimediasisältöjä, niin tarjoa niistä myös tekstiversio.

9. suunnittele sivu siten, että sitä voi käyttää ilman hiiren tuplaklikkauksia, ja minimoi sivun vierittäminen.
10. käytä sivulla hakukonetta, jonka käyttö ei vaadi erikoismerkkien tai Boolean operaattoreiden hallitsemista.

### 3.2 Internetin käytön edistäminen seniorisivujen sisältönä

Internetin käytön hyödyt eivät kuuluneet alkuperäiseen tutkimussuunnitelmaani, mutta Turun kaupunginkirjaston ikääntyvien palveluista vastaavan informaattikon Tarja Nikanderin (23.9.2013) kanssa käymäni pohdinnan jälkeen tulin siihen tulokseen, että tietokoneen ja internetin käyttökurssien promotointi voisi olla yksi seniorisivujen oleellinen sisältö. Vaikka ikäihmiset pääsisivätkin verkkoon, voivat he silti kaivata lisätietoa tietokoneen tarjoamista käyttömahdollisuuksista sekä kehittää jo olemassa olevia taitojaan koska tietotekniikka kehittyy jatkuvasti. Myös Opetusministeriö (2009, 13) toteaa, että kansalaisten opastaminen tiedonhallintataitoihin nousee lähivuosina kirjastojen ydintehtäväksi, ja kuten aiemmissa luvuissa on käynyt ilmi, ikäihmiset eivät niitä hallitse yhtä hyvin kuin nuoremmat ikäryhmät.

Serolan & Vakkarin (2011, 101) mukaan kirjaston pitäisi ensin saada kirjastoa käyttämättömät kirjastonkäyttäjiksi pystyäkseen lisäämään vanhempien ja vähän koulutettujen tietokoneen käyttöä tietokoneenkäytön koulutuksen avulla. Toisaalta Heikkilä (2009) toteaa, että ATK-opastus on houkutellut kirjaston tietokoneiden ääreen myös sellaisia ihmisiä, jotka eivät aiemmin ole käyttäneet kirjaston palveluja ollenkaan. Myös Ninkovin & Vuksanin (2011) artikkelissa kerrottiin, kuinka Belgradin kaupunginkirjasto onnistui saamaan uusia ikääntyneitä asiakkaita kirjastoon tarjoamalla heille ilmaisia ATK-kursseja.

Shapiran, Barakin & Galin (2006) tutkimuksessa todettiin internetin käytön aloittamisen parantavan ikäihmisten psyykkistä hyvinvointia, koska se helpotti yhteydenpitoa muihin ihmisiin, auttoi uusien asioiden oppimisessa ja vähensi liikuntarajoitteisuuden aiheuttamia haittoja (Shapira ym. 2006, 481-482).

Blazunin, Sarannon & Rissasen (2012) tutkimuksessa huomattiin tietokoneen käytön vähentävän ikäihmisten kokemaa yksinäisyyttä. Tutkittavista eniten hyötyä saivat ne, joilla oli vähiten sosiaalisia kontakteja ja joiden fyysinen liikuntakyky oli huonoin. Ne ikäihmiset, joilla oli vähiten aikaisempaa kokemusta tietokoneista ja internetistä kokivat kurssista saadun hyödyn suuremmaksi kuin muut. Tämän katsottiin liittyvän uusien asioiden oppimiseen ja siitä seuranneeseen kompetenssin tunteeseen. (Blazun ym. 2012, 1202-1212).

Myös Laihon (2011, 95) mukaan tietokoneen tarjoamat mahdollisuudet voivat antaa vaihtoehtoja niille ikäihmisille, jotka ovat joutuneet luopumaan fyysistä kuntoa vaativista harrastuksista.

Ihmisten opastaminen tietotekniikan pariin myöskään ei karkota heitä kirjaston palveluiden piiristä. Serolan & Vakkarin (2011, 95) kirjaston käytön hyötytutkimuksen tulokset vahvistavat, että tiedonhankintakanavien käyttö näyttäisi kumuloituvan: jos ylipäätään käytetään jotain kanavaa tiedonhankintaan, niin se vaikuttaa aktiivisesti myös muiden kanavien käyttöön.

### 3.3 Kirjastojen seniorisivuja Suomessa

Keväällä 2013 tekemäni kartoituksen mukaan vain viidellä suomalaisella yleisellä kirjastolla oli erilliset seniorisivut. Raision, Muhoksen ja Riihimäen kirjastojen seniorisivuille on listattu tietoa kirjaston ikäihmisille suunnatuista palveluista, kuten kotipalvelusta, erityisaineistoista ja lukupiireistä. Valkeakosken kirjaston seniorisivulle on kerätty paikallisia linkkejä, kuten kirjaston kotipalvelu ja tietoa paikallisesta yhdistystoiminnasta sekä muita linkkejä, joihin kuuluu lähinnä ikäihmisille suunnattuja sivustoja.

Hyvinkään kaupunginkirjaston seniorisivu on edellä mainittuja laajempi, ja se jakautuu kolmeen osaan: kirjaston palveluihin, paikkakunnan palveluihin ja valtakunnallisiin palveluihin. Kirjaston palveluita esittelevältä sivulta löytyy tietoa kirjaston erityisaineistoista ja kotipalvelusta sekä esimerkiksi kirjavinkkauksesta, sukututkimuksesta ja tietokoneopastuksesta. Sivulla on myös esillä kirjaston tapahtumakalenteri sekä linkit paikallisaineistoa sisältävään Apila-

aluetietokantaan, ja lukemisesteisille tarkoitettun Celia-kirjaston sivuille. Paikkakunnan palveluiden sivuilta löytyy ikäihmisille tarkoitettuja palveluita kuten linkki Hyvinkään kaupungin sosiaalipalveluiden sivuille, mutta myös erilaisia kulttuuri- ja harrastusmahdollisuuksia. Valtakunnallisten palveluiden sivulle on kerätty sivustoja jotka on tarkoitettu avuksi kaikille kansalaisille – esimerkkeinä linkit Eläketurvakeskuksen, KELAn ja Lääkelaitoksen sivuille. Tämän lisäksi sivulle on listattu kaikki valtakunnalliset seniorijärjestöt.

Hyvinkään kaupunginkirjaston seniorisivut luoneen Maija Naakan (2013) mukaan seniorisivut olivat osa Hyvinkään kaupunginkirjaston päätöstä lisätä senioripalveluita, toimia houkuttimena, jolla ikäihmiset saataisiin tutustumaan verkon tarjontaan sekä keinona monipuolistaa kirjaston palveluita.

## 4 IKÄIHMISET KIRJASTON ASIAKASRYHMÄNÄ

Ikäihmiset on aiemmin nähty suomalaisissa kirjastoissa osana normaalia käyttäjäkuntaa, ja he ovat erottuneet joukosta lähinnä erityistarpeidensa kautta (Klapuri & Toivola 1986, 26). Isomursun mukaan tietotekniikan ja sen opettamisen tarve ikäihmisille oli huomioitu jo vuosituhannen alussa (Isomursu 2004, 70-71) mutta kirjastoalalla selkeä havahtuminen ikääntymisen tuomiin haasteisiin alkoi vasta vuonna 2008. Tällöin alettiin puhua asiakkaiden segmentoinnista, jossa ikääntyvät kirjastonkäyttäjät eroteltiin omaksi ryhmäkseen. (Viiri 2009, 4). Tämänhetkisessä Yleisten kirjastojen neuvoston strategiassa erotellaan aktiivit seniorit ja yli 75-vuotias vanhusväestö (Yleisten kirjastojen neuvosto 2010). Eri ikäryhmien segmentointia ei ole kaikissa yleisissä kirjastoissa kuitenkaan huomioitu erityisesti. Esimerkiksi Länsi-Suomen lääninhallituksen selvityksessä ikääntyneiden kirjastopalveluiden tilasta ikääntyneiden palvelutarpeita tai tyytyväisyyttä kirjastopalveluihin oli selvittänyt alle 40 % kyselyyn vastanneista kunnista. Vaikka joku tietty kirjasto olisikin selvittänyt ikäihmisten palvelutarpeita, ei kerättyä tietoa oltu välttämättä hyödynnetty (Viiri 2009, 9).

Ikäihmiset eivät myöskään ole pelkästään passiivisia palveluiden vastaanottajia. Sloan (2009, 53) muistuttaa että he voivat olla myös arvokas resurssi kirjastoille. Aktiiviset ikäihmiset voivat toimia myös vapaaehtoisina erilaisissa kirjaston tapahtumissa, viedä tietoa kirjastosta niille, jotka eivät sitä itse saa, sekä antaa arvokasta palautetta kirjaston toiminnasta.

### 4.1 Yleisten kirjastojen käyttäjätutkimukset

Kansalliskirjasto on tällä vuosikymmenellä toteuttanut kaksi kirjastojen kansallista käyttäjätutkimusta. Vuoden 2010 käyttäjäkyselyssä yleisten kirjastojen yleisimpiä käytettyjä verkkopalveluita olivat kirjastojen aineistotietokannat, verkkokirjasto sekä kirjaston verkkosivut joita kyselyyn vastanneista käytti vajaa kolmasosa. Muita verkkopalveluita, kuten verkkolehtiä, e-kirjoja ja tietokantoja käytettiin hyvin vähän (Kansalliskirjasto 2010, 15-16). Tässä kyselyssä ikäryhmien

vastauksia ei oltu eritelty, mutta vuoden 2013 yleisten kirjastojen verkkokyselyn tulosten perusteella oletan, että 65-74-vuotiaiden ikäihmisten vastaukset eivät eroa yllämainituista tuloksista merkittävästi.

Vuoden 2013 yleisten kirjastojen kansallinen verkkokysely kartoitti kirjastopalveluiden käyttöä, merkitystä ja asiakastyytyväisyyttä. Turun kaupunginkirjaston palveluita arvioineita kirjaston asiakkaita oli yhteensä 685, joista 65-74-vuotiaita vastaajia oli 74. Tätä vanhempien vastauksia en huomionnut koska heitä oli vain seitsemän. Kyselyyn vastanneista 65-74-vuotiaista ikäihmisistä 67 % asioi kirjastossa verkon kautta ja 64% etsi tietoa kirjaston tapahtumista ja aukioloajoista vähintään muutaman kerran kuukaudessa tai useammin (Kansalliskirjasto 2013b, 9-10). Vastaajat olivat myös sitä mieltä, että sähköinen asiointi kirjastossa toimii hyvin ja että kirjaston verkkosivuilta löytää helposti etsimänsä (Kansalliskirjasto 2013b, 26-27, 152).

Kirjaston tarjoamista aineistoista lehdet ja kirjat nähtiin sekä tärkeinä että hyvin tarpeisiin vastaavina, mutta verkkolehtien, e-kirjojen ja Naxos-musiikkipalvelun tapauksessa vastaukset olivat toisenlaisia. Niiden tärkeyteen vastattiin noin 50-prosenttisesti vastauksella ”en osaa sanoa”, ja niiden vastaavuuteen käyttäjien tarpeisiin noin 80 % vastaajista vastasi ”en osaa sanoa”. (Kansalliskirjasto 2013b, 50-59)

Yllä mainituissa kysymyksissä 65-74-vuotiaiden vastaukset eivät eronneet merkittävästi vastaajien keskiarvosta, mutta ikäihmiset seurasivat kirjastoa sosiaalisessa mediassa aktiivisemmin kuin vastaajat keskimäärin (Kansalliskirjasto 2013b 6, 9-10). AV-aineistot, kuten äänikirjat, taas vastasivat kyselyyn vastanneiden ikäihmisten tarpeisiin keskimääräistä huonommin eivätkä he nähneet niitä yhtä tärkeinä kuin muut vastaajat yleensä. (Kansalliskirjasto 2013b, 51, 56)

Tähän kyselyyn vastanneiden 65-74-vuotiaiden kirjaston verkkopalveluiden käyttö oli yllättävän samankaltaista kuin vastaajien keskimäärin. Edes tietokoneiden käytön opastusta käsittelevissä kysymyksissä ei ollut suuria eroja vastaajien keskiarvoon (Kansalliskirjasto 2013b, 78, 82). Sen sijaan kyselyyn vastanneiden ikäihmisten sosiaalisen median (joka kuuluu yhteisöpalveluihin) käyt-

tö on ristiriidassa Tilastokeskuksen tieto- ja viestintätekniiikan käyttötilaston kanssa. Sen mukaan vain 10 % 64-74-vuotiaista on seurannut jotain yhteisöpalvelua viimeisen kolmen kuukauden aikana, kun keskimäärin suomalaisista yhteisöpalveluja käyttää noin puolet (Tilastokeskus 2012b). Kyselyyn vastanneet ikäihmiset kuitenkin osallistuvat kirjaston tapahtumiin keskimääräistä ahkerammin (Kansalliskirjasto 2013b, 6) joten oletan, että he käyttivät sosiaalista mediaa etsiäkseen tietoa kirjaston tapahtumista.

#### 4.2 Muita tutkimuksia

Pehkosen (2011) pro gradu -tutkielmassa selvitettiin Hyvinkään kaupunginkirjaston yli 64-vuotiaiden asiakkaiden mielipiteitä kirjaston nykyisistä palveluista sekä kartoittamaan uusien palveluiden tarpeita kyselytutkimuksen avulla.

Kirjaston sähköisistä palveluista käytetyimpiä olivat kirjaston aineistotietokanta ja internetsivut, joita oli käyttänyt lähes puolet kyselyyn vastanneista. Sähköisiä aineistoja eli e-kirjoja ja kirjaston tarjoamia tietokantoja oli käyttänyt vain viidennes vastaajista mutta he toivoivat kuitenkin lisäperehdytystä e-kirjojen ja lukulaitteiden käyttöön. Uusista palveluista erillisen seniorisivun perustamista kannatti tutkimukseen vastanneista ikäihmisistä viidennes, ja avoimissa kysymyksissä toivottiin atk-opastusta myös edistyneemmille tietokoneen käyttäjille. (Pehkonen 2011, 79-84) Osa ikäihmisistä kuitenkin vastusti sähköisiä palveluita esimerkiksi siksi, että niiden pelätään syrjäyttävän perinteisen asiakaspalvelun. Pehkonen toteaaakin, että kirjastossa tulisi huomioida sekä ne, jotka haluavat oppia lisää sähköisistä palveluista että ne, jotka haluavat pitäytyä perinteisissä palveluissa (Pehkonen 2011, 98).

Kontion (2012) opinnäytetyössä selvitettiin, miten Kokkolan kirjastojen palveluita tulisi kehittää, vastaamaan paremmin ikääntyneiden asiakkaiden palvelutarpeita. Ikäihmisille lähetetyn kyselylomakkeen lisäksi Kontio haastatteli kirjastojen henkilökuntaa sekä kirjaston nykyisten ja mahdollisten yhteistyökumppaneiden edustajia. (Kontio 2012, 3).

Kyselyyn vastasi 51 ikäihmistä, joista suurin osa oli 70-79-vuotiaita. Kyselylomakkeessa etsittiin vastausta esimerkiksi siihen, mistä palveluista ollaan kiinnostuneita nyt ja tulevaisuudessa. Kiinnostavimpia olivat perinteiset painetut aineistot, kirjailijavierailut, yleisöluennot ja kirjavinkkaus. (Kontio 2012, 33-35). Internetissä käytettävät palvelut kiinnostivat vain pientä vähemmistöä, mutta vastaajien yleisenä toiveena oli kuitenkin saada opastusta tietokoneiden, internetin tai verkkokirjaston käytössä (Kontio 2012, 47). Haastattelujen perusteella kirjasto taas tehostaisi senioripalvelujen tiedotusta olemalla suoraan yhteydessä senioreihin tai välillisesti yhteistyökumppanien kautta ja yksi kirjaston haastateltavista ehdotti tulevaisuudessa seniorisivujen perustamista Internetiin. Kotihoidon edustaja totesi kirjaston www-sivujen tiedon ikäihmisten palveluista olevan tärkeää, koska sitä kautta myös omaiset voivat saada tietoa näistä palveluista. (Kontio 2012, 40-41).

Ikääntyneiden kirjastopalveluita Suomessa ovat tutkineet myös Järvi (2012) ja Rinta-aho (2012) mutta näiden tutkimusten kohderyhmä oli hyvin rajattu, eivätkä niiden kohteena olleet ikäihmiset kokeneet kirjaston sähköisiä palveluita tai tietokoneen käytön opastusta kovinkaan tärkeinä itselleen. Näissä, kuten myös Pehkosen (2011) ja Kontion (2012, 3) tutkimuksissa nousi kuitenkin esiin ikäihmisten tyytyväisyys ja kiitollisuus olemassa oleviin kirjastopalveluihin joten vaikka ikäihmisillä olisikin tarpeita, niin uusia palveluita tai vanhojen palveluiden kehittämistä ei ehkä osata vaatia.

#### 4.3 Johtopäätöksiä tutkimuksista

Vuoden 2013 kansalliseen käyttäjäkyselyyn vastanneiden ikäihmisten tarpeet eivät eronneet merkittävästi tarpeiltaan muista kyselyyn vastanneista, mutta tämä saattaa johtua siitä, että kyselyyn vastanneet ikäihmiset olivat sekä aktiivisia kirjaston ja sen verkkopalveluiden käyttäjiä. Muissa tutkimuksissa yhteistä kansallisen käyttäjäkyselyn tuloksiin oli se, että kirjaston sähköisistä palveluista käytetään lähinnä kirjaston verkkosivuja tai kokoelmatietokantaa, mutta muita tietokantoja tai sähköisiä aineistoja ei käytetä tai niitä ei tunneta. Monet ikäihmi-



set olivat tosin kiinnostuneita sekä sähköisistä palveluista että niiden opastuksesta, mutta niiden myös pelättiin syrjäyttävän henkilökohtaisen asiakaspalvelun.

## 5 IKÄIHMISSILLE SUUNNATUT KIRJASTOPALVELUT

Tässä luvussa käsittelen ikäihmisille suunnattuja kirjastopalveluita. Niitä tulisi suunnitella käyttäjälähtöisesti (Mates 2004, 34) ja niiden markkinointi on hyvin tärkeää (Sloan & Vincent 2009, 13). Ikäihmisille suunnattuihin kirjastopalveluihin kuuluu sekä kirjastossa tapahtuvaa palvelua sekä hakeutuvaa kirjastopalvelua niille, jotka eivät syystä tai toisesta kirjastoon pääse. Myös sähköiset palvelut ja etäpalvelut tuovat kirjaston palveluita suoraan ihmisten koteihin. Lisäksi kirjastoissa voi olla ikäihmisille suunnattua erityisaineistoa.

### 5.1 Kirjaston tapahtumat

Ikäihmisille voidaan järjestää kirjastossa monenlaista ohjelmaa, joiden avulla voidaan tuoda ikäihmisiä yhteen, ehkäistä eristäytymistä ja stimuloida heitä. Ohjelmiin voi kuulua kirjallisuus- ja lukupiirejä, keskusteluryhmiä, muistelmien kirjoitusryhmiä, elokuvanäytöksiä tai tietotekniikan opastusta (Sloan 2009, 55). Tämän lisäksi kirjastossa voidaan järjestää senioripäivä tai –kuukausi, jonka aikana tarjotaan mahdollisuus tutustua erilaisiin aktiviteetteihin. Saadun palautteen perusteella aktiviteetit voidaan ottaa pysyvästi kirjaston ohjelmaan. Tällaiset tapahtumat voivat toimia myös hyvänä markkinointikeinona (Sloan & Vincent 2009, 27). Useimmat ensisijaisesti ikäihmisille tarkoitettut tapahtumat ovat avoimia myös muille asioista kiinnostuneille ja tapahtumia voidaan suunnata myös useille ikäryhmille.

### 5.2 Hakeutuvat kirjastopalvelut

Hakeutuviin kirjastopalveluihin kuuluvat kotipalvelu, kirjastoautotoiminta sekä laitoskirjastot ja siirtokokoelmat.

Laakson (2010) mukaan kirjaston kotipalvelu on tarkoitettu niille kirjaston asiakkaille, jotka eivät voi itse asioida kirjastossa esimerkiksi sairauden, vamman tai korkean iän vuoksi. Perinteisesti kotipalvelu on nähty asiakkaan toiveiden mu-

kaisen aineiston kuljettamista hänelle kotiin (Laakso 2010, 9-10). Kotipalvelun ongelmina ovat vähäiset resurssit ja se, että kotipalvelu ei useinkaan ei tavoita niitä, jotka sitä eniten kaipaisivat (Laakso 2012, 19).

Kyöstiö (2009) määrittelee kirjastoauton liikkuvaksi kirjastoksi, josta ne ihmiset, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää kiinteää kirjastoa voivat kuitenkin saada mahdollisimman samanlaiset kirjastopalvelut, mitä kiinteään kirjaston käyttäjät saavat. Täten kirjastoauto voi saavuttaa ne ihmiset, jotka sairauden tai liikunta- vaikeuksien takia eivät kiinteään kirjastoon pääse. (Kyöstiö 2009, 711, 732) Opetusministeriön (2009) Kirjastopolitiikka 2015 –ohjelmassa todetaankin, että kirjastoautojen tehtäviä olisi entisestään laajennettava (Opetusministeriö 2009, 14).

Laitoskirjastojen tarkoitus on ulottaa kirjastopalvelut esimerkiksi vanhainkoteihin ja sairaaloihin. Vielä 1970-luvulla laitoskirjastotoiminta oli aktiivista, mutta laitoskirjastojen määrä ja merkitys on vähentynyt viime vuosikymmeninä. (Mäkinen 2009, 696, 706-708). Siirtokokoelmat taas ovat kirjaston omistuksessa olevia kirjakokoelmia, jotka voidaan siirtää tarvittaessa muihin tiloihin, kuten vanhainkoteihin, mutta Pehkonen (2011, Viirin ym. 2009 mukaan) toteaa niidenkin määrän vähentyneen.

### 5.3 Kirjaston erityisaineistot

Kirjaston erityisaineistoihin kuuluvat esimerkiksi äänikirjat, isotekstiset kirjat sekä Celian, eli näkövammaisten kirjaston tuottamat äänikirjat. Laakso (2010) toteaa äänikirjojen kysynnän olevan kasvussa, ja niitä lainaavat näkövammaisten lisäksi myös neurologisista ja muistisairauksista kärsivät sekä liikuntarajoitteiset (Laakso 2010, 32). Yleisten kirjastojen käyttäjätutkimusten perusteella niitä ei kuitenkaan käytetä tai tunneta yhtä hyvin kuin perinteisiä aineistoja. Myöskään Kontion (2011, 35) tai Pehkosen (2011, 75) tutkimuksissa äänikirjojen suosio ja arvostus ei noussut lähellekään perinteisiä painettuja aineistoja, vaikka Pehkosen (2011, 85) tekemän kyselyn avoimissa kysymyksissä äänikirjojen käytön opastusta toivottiin. Laakson (2010) mukaan äänikirjojen valikoima on kuitenkin

melko suppea. Isotekstisten kirjojen tilanne on vielä heikompi, koska niitä ilmestyy kustantajilta vain muutama vuodessa. Laakso otaksuu, että tulevaisuudessa sähkökirjat voisivat korvata isotekstisiä kirjoja, mutta ainakaan toistaiseksi sähkökirjalaitteita ei löydy joka kodista (Laakso 2010, 32-34). Celian äänikirjat on tarkoitettu lukemisesteisille henkilöille ja esimerkiksi kirjastot voivat lainata niitä yhteisöasiakkaina (Celia 2013). Opetusministeriö (2009, 28) on asettanut tavoitteeseen, että Celian tuottamia äänikirjoja tulisi tarjota nykyistä laajemmalle asiakaskunnalle.

#### 5.4 Sähköiset palvelut ja etäpalvelut

Sähköiset palvelut ja etäpalvelut vievät hakeutuvien kirjastopalveluiden tapaan kirjastopalveluita suoraan ihmisten koteihin. Kirjastojen seniorisivut, joita olen käsitellyt luvussa 3, kuuluvat luonnollisesti ikäihmisille suunnattuihin kirjastopalveluihin, mutta yleisesti ottaen sähköiset palvelut kuten kirjaston kotisivut, verkkokirjasto ja e-kirjat on suunnattu kaikille kirjaston asiakkaille. Lovio ja Tiihonen (2009, 29) kuitenkin toteavat, että sähköiset palvelut voivat hyödyttää esimerkiksi liikuntarajoitteisia ihmisiä.

Etäpalvelu tarkoittaa tällä hetkellä käytännössä puhelinpalveluita, mutta tulevaisuudessa niihin voivat kuulua Lovion & Tiihosen (2005, 29) mukaan myös digitelevisiion kautta toimivat vuorovaikutteiset verkkokirjastopalvelut. Opetusministeriön (2009) mukaan aktiiviset ikäihmiset tarvitsisivatkin uusia, kotoa käytettäviä etäpalveluita (Opetusministeriö 2009, 14).

#### 5.5 Ikäihmisten kirjastopalvelut Turussa

Turun kaupunginkirjastossa ikäihmisille suunnattujen palveluiden tavoitteena on ikäihmisten arjen hallinnan lisääminen, omatoimisuuden ja henkisen vireyden tukeminen sekä kirjastopalveluiden tutuksi tekeminen. Varsinkin tapahtumatarjontaan on satsattu paljon ja tapahtumia on toteutettu yhdessä kaupunginkirjaston yhteistyökumppaneiden kanssa. (Tarja Nikander 22.4.2013).

Studia generalia senioreille -luentosarja on ollut käynnissä vuodesta 2009 alkaen. Luentosarja on tarkoitettu ikäihmisille ja ikääntymiseen liittyvistä kysymyksistä kiinnostuneille, ja siinä kaupunginkirjaston yhteistyökumppanina on Turun Seudun Vanhustuki ry (Turun kaupunginkirjasto 2013a). Luentosarjaa suunniteltaessa oli lähtökohtana se, että pyritään mm. esittelemään tuoreita tutkimuksia, jotka koskettavat ikäihmisiä sekä seuramaan ikäihmisiä koskettavaa lainsäädäntöä ja sosiaalipolitiikkaa (Tarja Nikander 11.9.2013). Syksyllä 2013 luentosarja keskittyi eritoten fyysiseen hyvinvointiin liittyviin aiheisiin (Turun kaupunginkirjasto 2013a).

Lukulampun valossa –hankkeen kohderyhminä on vanhainkotien, palvelutalojen ja vastaanottokeskuksen asiakkaita sekä työttömiä ja mielenterveyskuntoutujia, ja kaupunginkirjaston yhteistyökumppaneina toimivat esimerkiksi Turun kaupungin sosiaali- ja terveystoimi (nykyinen Hyvinvointitoimiala) ja SPR (Lukulampun valossa 2013a). Lukulampun valossa –hankkeeseen on kuulunut esimerkiksi lukupiirejä ja hakeutuvaa toimintaa. Hankkeen yhteydessä järjestettiin myös Keltanokat ja konkarit –tapahtuma, jonka ideana oli sukupolvien kohtaaminen ja omista kirjastomuistoista keskusteleminen ikäihmisten ja päiväkotiryhmien kesken. Lukulampun valossa on loppumassa hankkeena tänä vuonna, mutta esimerkiksi niiden piiriin kuuluneita lukupiirejä saatetaan jatkaa hankkeen loppumisen jälkeenkin. (Tarja Nikander 5.6.2013)

Turun kirjastoautotoiminnasta vastaavan ma. osastonjohtajan Virve Myllymäen mukaan erityisryhmien huomioonottaminen kuuluu vakiintuneeseen palvelutoimintaan. Turussa kirjastoautot käyvät esimerkiksi Lehmusvalkamassa, jonka lisäksi pysäkkejä on muidenkin palvelutalojen yhteydessä. Reittisuunnitelmissa otetaan muutenkin huomioon ikääntyneiden erityistarpeet, ja ikäihmiset ovatkin lasten jälkeen kirjastoauton suurin asiakasryhmä. Aineistossa ikäihmiset on otettu huomioon äänikirjojen ja isotekstisten kirjojen kautta. (Virve Myllymäki 22.10.2013)

Turun pääkirjastossa nettipysäkeillä on mahdollisuus tutustua verkon käyttöön opastetusti Turun ammattikorkeakoulun tietojenkäsittelyn opiskelijoiden johdolla (Turun kaupunginkirjasto 2013b). ATK-ohjaus ei kuulu pelkästään ikäihmisille

suunnattuihin kirjastopalveluihin, mutta aiempien tutkimusten perusteella ikäihmiset voivat ATK-ohjauksesta hyötyä.

## 6 TURUN KAUPUNGIN JA KAUPUNGINKIRJASTON VERKKOSIVUT

Turun kaupunginkirjaston kotisivut sijaitsevat Turun kaupungin verkkopalvelun yhteydessä, ja kirjaston sivujen rakenne noudattaa kaupungin sivujen mallia. Ylhäällä keskellä on murupolku, josta näkee oman sijaintinsa kaupungin verkkosivuilla, kielivalinnat, tekstin koon muuttaminen ja kuuntelumahdollisuus. Vasemmalla on päävalikko, josta löytyvät kirjaston perustiedot kuten aukioloajat sekä tietoa kirjaston käytöstä ja kirjaston toiminnasta. Sivun oikeassa reunassa on linkki Vaski-verkkokirjastoon, kirjaston blogeihin ja sosiaaliseen mediaan sekä muita kirjastoon ja kulttuuriin liittyviä linkkejä. Sivun keskellä on esillä kirjaston ajankohtaisia tapahtumia. (Turun kaupunginkirjasto 2013c.)

Turun kaupunginkirjaston verkkosivut tulevat pysymään Turun kaupungin verkkopalvelun yhteydessä ainakin toistaiseksi, koska kirjasto tarvitsee näkyvyyttä myös kaupungin sivuilla, mutta tulevaisuudessa on mahdollista, että Turun kaupunginkirjaston sivut ja Vaski-verkkokirjasto yhdistyisi (Ulla-Maija Maunu, 16.8.2013).

Turun kaupungin verkkopalvelussa ikäihmisten palvelut löytyvät perhe- ja sosiaalipalveluiden alisivulta. Hyvinvointitoimialaan kuuluvien ennaltaehkäisevien vanhuspalveluiden sivulta löytyy palveluita ja harrastusmahdollisuuksia, joiden avulla ikäihmiset voivat pysyä ajan tasalla, kehittää itseään, ylläpitää fyysistä ja henkistä terveyttään pysyäkseen mahdollisimman kauan itsenäisenä sekä tarjota mahdollisuuksia myös sosiaaliseen kanssakäymiseen (Turun kaupunki 2013a). Turun seniori-infoon taas on koottu ikääntyneiden tarvitsemia kunnallisia, yksityisten yritysten, järjestöjen ja yhdistysten tuottamia palveluita, tietoa ikäihmisille suunnatuista tapahtumista sekä virkistykseen ja liikuntaan liittyviä vinkkejä. (Turun kaupunki 2013b).

## 7 YHTEISTYÖKUMPPANIT SENIORITYÖSSÄ

Kirjasto ei voi nykytilanteessa toimia yksin, vaan verkostoitumista ja yhteistyökumppanuutta tarvitaan. Erilaisia yhteistyökumppaneita seniorityössä voivat olla kuntatason toimijat kuten kulttuuri- ja sosiaalitoimi, erilaiset kansalaisjärjestöt sekä paikallinen elinkeinoelämä. Yhteistyön avulla voidaan paitsi kehittää kirjastopalveluja, myös edistää aktiivista kansalaisuutta, ehkäistä syrjäytymistä sekä edistää yhteisöllisyyttä ja hyvinvointia. (Yleisten kirjastojen laatusuositus, 66). Erityisesti ikäihmisten kohdalla tiedottamisen saavutettavuudella on suuri merkitys ja sitä voidaan tehostaa olemalla heihin yhteydessä suoraan, tai välillisesti yhteistyökumppanien kautta (Hiltunen 2009, 18). Kaikki ihmiset eivät käytä kirjaston verkkosivuja, joten Sloanin (2009, 54) mukaan kirjastot voivat saada lisänäkyvyyttä toimintaansa yhteistyökumppaniensa kautta esittelemällä toimintaansa yhteistyökumppanien verkkosivuilla.

Turun kaupunginkirjasto tekee yhteistyötä Turun kaupungin Hyvinvointitoimialan, sen alaisuudessa toimivien Lehmusvalkaman ja Ruusukorttelin hyvinvointikeskusten sekä vanhusten tuki- ja kohtaamispaikka Poijun kanssa. Muita kirjaston seniorityöhön liittyviä yhteistyökumppaneita ovat esimerkiksi Suomen Senioriliike, Punaisen Ristin Turun osasto ja Turun seudun vanhustuki Ry (Nikander 22.4.2013)

Hyvinvointitoimialan vanhuspalveluissa painopisteenä on ikääntyvien hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ja ehkäisevä toiminta (Turun kaupunki 2013c). Hyvinvointitoimialan alaisuudessa toimivien Lehmusvalkaman ja Ruusukorttelin hyvinvointikeskusten toiminta-ajatuksena on tuottaa monipuolisia hyvinvointiin liittyviä sekä kotona asumista tukevia palveluja kuten neuvonta- ja palveluohjausta sekä harrastustoimintaa (Turun kaupunki 2013d). Hyvinvointitoimiala järjestää myös palveluohjausta kirjastoissa: pääkirjaston lisäksi Paattisten ja Ruosmäen kirjastossa sekä yhteispalvelupiste Monitorissa (Turun kaupunki 2013e). Vanhusten tuki- ja kohtaamispaikka Poiju taas on palvelu, jonka tuottavat Turun kaupungin hyvinvointitoimiala sekä Turun ja Kaarinan seurakuntayh-



tymä. Poijussa on vanhuksille ja heidän omaisilleen tarkoitettu neuvontapalvelupiste sekä asiakkaille tarkoitettu internetpiste (Turun kaupunki 2013f).

Turun Seudun Vanhustuki ry. keskittyy vanhusten edusvalvontaan, heidän hyvinvointinsa edistämiseen sekä arvokkaan vanhenemisen turvaamiseen. Yhdistys järjestää ikäihmisille esimerkiksi yleisötilaisuuksia ja tarjoaa heille tukiystävätoimintaa. (Turun seudun vanhustuki 2013). Punaisen Ristin Turun osasto järjestää ystävätoimintaa, jonka tarkoituksena on yhdistää vapaaehtoisia ystäviä ja ystäviä tarvitsevia henkilöitä. SPR:n ystävät voivat myös vieraila vanhainkodeissa tai palvelutaloissa esimerkiksi ulkoiluttamassa vanhuksia ja osaston uusimpana toimintamuotona on kulttuuriystävätoiminta, joka tarjoaa seuraa kulttuuritapahtumiin. Punaisen Ristin Turun osasto järjestää vanhuksille myös erilaisia kerhoja. (Rednet 2013).

## 8 TEEMAHAASTATTELUT

Haastattelin Turun kaupunginkirjaston yhteistyökumppaneiden edustajia saadakseni lisätietoa heidän toiminnastaan, asiakkaistaan sekä yhteistyöstään Turun kaupunginkirjaston kanssa. Haastateltavien, joita oli viisi, yhteystiedot sain Turun kaupunginkirjaston ikäihmisten kirjastopalveluista vastaavalta informaattikolta Tarja Nikanderilta.

Perusteina haastateltavien valinnalle oli se, että haastateltaviksi voidaan valita sellaisia henkilöitä, joilla on asiantuntemusta tai kokemusta tutkittavasta aiheesta (Vilkkä 2005, 114).

Tutkimusmenetelmäksi valitsin teemahaastattelun, koska Hirsjärven & Hurmeen (2004) mukaan sitä kannattaa käyttää, jos tutkija ei tiedä etukäteen vastausten suuntia tai mahdollisia esiin nousevia asioita. Keskeisintä menetelmässä on, että haastattelussa haastattelija ei esitä liian yksityiskohtaisia kysymyksiä, vaan haastattelu etenee teemoittain. Tämän johdosta haastateltavien mielipiteet, arvostukset sekä heidän asioille antamansa merkitykset pääsevät paremmin esille. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 35, 48).

### 8.1 Haastattelut

Tämä kappale keskittyy Turun kaupunginkirjaston yhteistyökumppaneiden haastatteluja. Ennen haastatteluja lähetin haastateltaville haastattelurungon ja tietoa opinnäytetyöstäni. Haastattelut toteutin elo-syyskuussa 2013.

Haastattelun runko jakautui kolmeen pääteemaan, jossa kussakin oli alakysymyksiä seuraavasti:

1. organisaationne toiminta.

1.1. mitä tukea ja palveluita organisaationne tarjoaa asiakkailleen?

1.2. miten niistä tiedotetaan tai miten niitä markkinoidaan?

1.3. miten verkkopalvelut soveltuvat tiedottamiseen ikäihmisten kannalta?

2. asiakaskuntanne.

2.1. ikähaarukka ja toimintakyky?

2.2. asiakkaidenne tarpeet ja toiveet?

3. yhteistyö Turun kaupunginkirjaston kanssa.

3.1. miten organisaationne on ollut siinä mukana?

3.2. kokemukset yhteistyöstä?

3.3. toiveita yhteistyön laajentamisesta tai jatkamisesta?

3.4. mitä palveluitanne haluaisitte tuoda esiin kirjaston verkkosivuilla?

Haastattelujen vastaukset on käsitelty kokonaisuutena, eikä vastaajia ole nimetty.

#### 8.1.1 Yhteistyökumppanin toiminta

Teemahaastattelurungon ensimmäinen kysymys liittyi haastateltavan edustaman organisaation toimintaan, ja sen oli tarkoitus toimia avauskysymyksenä josta on helppo siirtyä tarkempiin kysymyksiin (Hirsjärvi & Hurme 2004, 107). Vastausten perusteella yhteistyökumppanien toiminnan tärkeimpiä asioita olivat neuvontapalvelut, osallistava toiminta, yksinäisten ikäihmisten tavoittaminen ja yleensäkin se, että tuetaan asiakkaiden omaehtoista selviytymistä..

Organisaation tiedotukseen ja markkinointiin liittyvällä kysymyksellä halusin kartoittaa, mitä viestintä- ja markkinointikeinoja käytetään ikäihmisten saavuttamiseksi. Yhteistyökumppanit viestivät toiminnastaan esimerkiksi verkossa ja lehtien ilmoituspalstoilla. Paikallista viestintää ja markkinointia toteutettiin kauppojen ja terveysasemien ilmoitustauluilla ja kohderyhmille lähetettiin myös esitteitä. Edellä mainittujen keinojen lisäksi yhteistyökumppaneiden asiakkaita pyrittiin tavoittamaan myös henkilökohtaisesti hyvinvointineuvonnan, palveluohjauksen

ja kotikäyntien yhteydessä ja myös muita yhteistyökumppaneita hyödynnettiin. Suurin osa haastateltavista olikin sitä mieltä, että kaikki viestintä- ja markkinointikeinot ovat jo käytössä.

Suurimpana ongelmana tiedotuksen kannalta nähtiin ne yksinäiset, koteihinsa jääneet ikäihmiset, jotka – kuten yksi haastateltavista asian ilmaisi – eivät ole enää ollenkaan tämän maailman menossa mukana ja sen, miten heidät saataisiin tavoitettua. Tämän kysymyksen yhteydessä nousi esiin puskaradio, joka tässä tapauksessa tarkoittaa tiedon kulkeutumista epävirallisesti kuten ystävien ja tuttujen kautta. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että puskaradio on tehokas viestintäkeino, ja yksi haastateltavista sanoikin ajattelevansa sitä viimeisenä oljenkortena, kun kaikki muu pettää. Haastateltavista kolme oli sitä mieltä, että aktiiviset ikäihmiset, heidän omaisensa tai vapaaehtoiset osaavat etsiä tietoa (myös verkosta). He myös vievät tietoa eteenpäin niille, jotka eivät sitä itse pysty hankkimaan.

Heti ensimmäisessä haastattelussa nousi esiin asia, jota en ollut haastattelu-runkoa laatiessani ottanut huomioon eli se, miten verkkopalvelut soveltuvat haastateltavien mielestä ikäihmisille tiedottamiseen. Tätä kysymystä käytin myös muissa haastatteluissa. Ensimmäisessä haastattelussa haastateltava myös pohti verkkosivujen ja paperisten tiedotteiden rakennetta todeten, että molempien pitäisi olla riittävän yksinkertaisia ja sisältää vain avainasiat, joiden perusteella voisi jatkaa eteenpäin tiedon lähteille. Hänen mielestään tiedotteet on usein pakattu liian täyteen tietoa ja ne ovat siksi sekavia. Samaa asiaa mietti verkkosivujen kohdalla myös toinen haastateltava.

Muutoin vastaajien mielipiteet viittasivat siihen, että vaikka sähköinen viestintä on tulevaisuutta ja se tavoittaa varsinkin aktiiviset ikäihmiset, eivät kaikki välttämättä halua sähköisiä viestimiä käyttää. Vanhemmat ikäihmiset saavat tarvitsemansa tiedot esimerkiksi lehtien ilmoituksista, kauppojen ilmoitustauluilta ja puskaradion kautta, ja monet ikäihmiset suosivat edelleen tiedotusten paperiversioita.

Toinen asia, joka ei kuulunut alun perin haastattelurunkooni, oli ikäihmisten tietokoneen ja verkon käyttö mutta se nousi esiin neljässä haastattelussa. Vastausten perusteella ikäihmisten tietokoneen käyttö on selvästi lisääntynyt viime vuosina, mutta myös ATK-opastuksen tarve on kasvanut. Tällä hetkellä ATK-opastusta ikäihmisille tarjotaan esimerkiksi Poijussa ja Turun kaupunginkirjastossa mutta yksi haastateltavista totesi, että tarvetta olisi enemmän kuin mitä pystytään tarjoamaan. Haastattelujen perusteella ikäihmisillä on myös erilaisia tarpeita. Jotkut ikäihmiset tarvitsevat apua tietokoneen tai muiden sähköisten laitteiden peruskäytössä mutta ne, jotka jo hallitsevat perusasiat, haluavat opastusta esimerkiksi kuvankäsittelyssä.

### 8.1.2 Yhteistyökumppanin asiakaskunta

Teemahaastattelun toinen pääkysymys käsitteli yhteistyökumppaneiden asiakaskuntaa. Sen ensimmäinen alakysymys kertoi käytännössä sen, että ikäihmisiin kuuluu iältään, toimintakyvyiltään, taustoiltaan ja taloudelliselta asemaltaan hyvin monenlaisia henkilöitä. Yksi haastateltavista myös totesi, että asiakkaita pitäisi ryhmitellä toimintakyvyn, ei niinkään iän mukaan.

Osa haastateltujen asiakaskuntaan kuuluvista ikäihmisistä on hyväkuntoisia, eivätkä välttämättä tarvitse muuta ulkopuolista apua kuin ateria- ja siivouspalvelua, jos sitäkään. Toiset taas ovat saattaneet passivoitua esimerkiksi fyysisten rajoitteiden tai epävarmuuden vuoksi, mutta ovat periaatteessa yhä toimintakuntoisia, jos he saisivat ulkopuolista tukea tai kannustusta. Tämänkin kysymyksen yhteydessä nousi esiin se, miten tällaiset ihmiset voisi parhaiten tavoittaa.

Haastattelujen perusteella voi yleisesti sanoa, että ikäihmisten tarpeet liittyvät vanhenemisen aiheuttamiin muutoksiin sekä siihen, miten säilyttää elämänlaatu ja elämänhallinta. Esimerkiksi yksinäiset ikäihmiset tarvitsevat seuraa, erilaisista sairauksista tai toimintarajoitteista kärsivät tarvitsevat tietoa lääkehoidosta, apuvälineistä tai siitä, miten kotona voi harrastaa liikuntaa ja ylläpitää terveyttä. Omaishoitajat taas tarvitsevat tietoa edunvalvonnasta ja erilaista tuista. Myös

testamenteista, hoitotestamenteista, ikälaista ja muista virallisista asioista kaivataan tietoa.

Ikäihmisten kiinnostuksen aiheet liittyivät haastateltavien mukaan liikuntaan, kulttuuriharrastuksiin ja muuhun ohjelmalliseen tarjontaan sekä yhdessäoloon. Erilaiset retket ovat suosittuja, ja liikunnassa jumppa, tasapainon hallintaan keskittyvät ryhmät sekä yleisesti kaikki terveyttä ja toimintakykyä ylläpitävä liikunta. Myös aiemmin mainitsemani tietotekniikkaan liittyvät asiat kiinnostavat ikäihmisiä.

Tämänkin kysymyksen yhteydessä nousi esiin tiedotuksen tärkeys ja se, että tietoa pitäisi viedä myös omaisille sekä palvelutalojen ja kotihoidon henkilökunnalle. Yhden haastateltavan mielestä aktiivisilla omaisilla olisi parhaiten resursseja viedä tietoa eteenpäin, koska hoitohenkilökunta on jo valmiiksi ylityöllistettyä. Yksi haastateltavista oli sitä mieltä, että asioista kiinnostuneiden omaisten olisi helpompi tulla kirjastoon seuraamaan esimerkiksi ikäihmisten asioita käsitteleviä luentoja, koska kirjastoon on luontevampaa tulla kuin palvelutaloon. Hän kuitenkin otaksui, että luentojen aikataulut voivat olla ongelma työssäkäyville, koska ikäihmisille suunnatut luennot järjestetään yleensä päivällä.

### 8.1.3 Yhteistyö Turun kaupunginkirjaston kanssa

Haastattelun kolmas pääkohta liittyi siihen, miten yhteistyökumppani tai hänen edustamansa organisaatio on ollut yhteistyössä Turun kaupunginkirjaston kanssa.

Haastateltavien kokemukset yhteistyöstä sekä siitä, miten yhteistyö on hyödyttänyt yhteistyön osapuolia ja asiakkaita olivat pääsääntöisesti positiivisia. Asiakkaiden antama palaute kirjaston tapahtumista ja palveluista on ollut positiivista, joskin yksi haastateltavista totesi, että ikäihmiset eivät välttämättä sano suoraan, jos esimerkiksi joku luento ei ole ollut kiinnostava. Itse liitän tämän siihen, että varsinkin vanhemmat ikäihmiset ovat tyytyväisiä olemassa oleviin palveluihin eivätkä kenties osaa tai halua vaatia uutta. Yksi haastateltavista sanoi

myös, että hän on itse saanut yhteistyössä oman tietotaitonsa kannalta konkreettista hyötyä.

Joka tapauksessa useimpien haastateltavien mukaan kirjastossa järjestetyt tapahtumat ovat auttaneet ikäihmisiä tiedostamaan mitä tapahtumia, palvelutarjontaa ja palveluita kirjastossa nykyään on, sekä auttanut heitä aktivoitumaan. Samalla kuitenkin todettiin, että kaikki ikäihmiset eivät ole tietoisia kirjaston monipuolisesta tapahtumatarjonnasta, ja yksi haastateltavista sanoikin että monille ikäihmisille kaikki päivät ovat edelleen hiljaisia tiistaita.

Yksi haastateltavista epäili myös yleistä totuutta eli sitä, että kirjastoon on matala saapumiskynnys ja nosti tässä esimerkiksi ne ikäihmiset, joiden edellisestä kirjastokäynnistä on jo paljon aikaa. Samaten hän mielti, onko entisen kirjastonkäyttäjän helppoa löytää kirjastosta tarvitsemiaan aineistoja tai yleensäkin hahmottaa, mitä palveluita kirjastossa on tarjolla.

Kysymys, joka liittyi yhteistyökumppaneiden toiveisiin yhteistyön laajentamisesta ja jatkamisesta ei ollut kovinkaan toimiva. Haastateltavat näkivät yhteistyön kirjaston kanssa tärkeänä, mutta suurimpana ongelmana olivat ajan ja resurssien puute. Jälkikäteen ajatellen olisi ollut järkevämpää kysyä, miten yhteistyötä tulisi parantaa tai olisiko sitä tarvetta koordinoida enemmän. Tämän kysymyksen yhteydessä yksi haastateltavista oli sitä mieltä, että viestintää tulisi keskittää ja toisen haastateltavan mielestä olisi hyvä, että heidän tarjoamansa palvelut olisi löydettävissä myös kirjaston verkkosivujen kautta koska silloin ne voisivat tavoittaa suuremman asiakaskunnan. Yksi haastateltavista mainitsi toiveenaan kirjojen ja lainauksen viemisen huonokuntoisille asiakkaille eli hakeutuvan kirjastopalvelun laajentamisen.

Toinen huonosti harkittu kysymys oli se, mistä palveluistanne yhteistyökumppanit haluaisivat tiedottaa kirjaston kautta: yksi haastateltavista vastasikin tähän kysymykseen lyhyesti: kaikesta. Kaksi haastateltavista taas ajatteli kysymystä siltä kannalta, että he haluaisivat tiedottaa kirjaston kautta niistä heidän palveluistaan tai tapahtumistaan, jotka liittyvät jollain tapaa kirjallisuuteen. Yksi haas-

tateltavista taas otti esille palveluverkon mainostamisen – eli sen, mistä ikäihmiset voivat löytää palveluita.

#### 8.1.4 Muita haastatteluissa esiin tulleita asioita

Joissain haastatteluissa tuli puheeksi ehdotuksia, jotka eivät suoranaisesti liittyneet haastattelurunkooni tai suoranaisesti opinnäytetyöni aiheeseen. Päätin kuitenkin nostaa niitä esille, koska jotkut niistä saattavat olla toteutettavissa ja auttaa kirjastoa vastaamaan ikäihmisten tarpeisiin paremmin.

Yksi haastateltavista ehdotti, että tapahtumien ja palveluiden aikataulullinen sovittaminen voisi auttaa niitä ikäihmisiä, joilla on vaikeuksia liikkumisessa tai muuten rajatusti aikaa. Tässä haastateltava mainitsi esimerkkinä sen, että luku-piirin jälkeen ikäihminen voisi mennä suoraan palveluneuvontaan eikä hänen siis tarvitsisi tehdä kahta kirjastokäyntiä.

Kaksi haastateltavista ehdotti television tai radion käyttöä. Ensimmäinen ehdotus oli lähettää ikäihmisille suunnattuja luentoja esimerkiksi Turku TV:n kautta. Tätä voitaisiin mahdollisesti kokeilla YLE:n ja Turun kaupunginkirjaston Yleiset-hankkeen puitteissa. Toinen ehdotus oli, että kirjasto voisi järjestää kuunnelmia ikäihmisille koska monet ikäihmiset ovat jo nuoruudessaan tottuneet kuuntelemaan radiota. Edellä mainitun ehdotuksen tekijä mietti myös erillistä

Kaksi haastateltavista ehdotti myös rauhallisia nurkkauksia tai tiloja kirjastossa niille ikäihmisille jotka sellaista kaipaavat. Toinen näistä haastateltavista ehdotti erillistä eläkeläispäivää, jolloin ”aremmat sedät ja tädit” voisivat saada ohjausta jo kirjaston ovelta asti.



## 9 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli kartoittaa, olisiko Turun kaupunginkirjaston verkkosivuilla tarvetta erilliselle seniorisivulle. Teoriaosassa käsittelin ikäihmisiä, heidän kiinnostuksen aiheitaan, tietotekniikan käyttöään, ikäihmisiä kirjaston asiakkaina sekä heille suunnattuja kirjastopalveluita. Tutkimusosassa taas haastattelin Turun kaupunginkirjaston yhteistyökumppaneita saadakseni lisätietoa heidän toiminnastaan, yhteistyöstä Turun kaupunginkirjaston kanssa sekä paikallisen ikäihmisväestön tarpeista, toiveista ja ongelmista sekä heille suunnatuista palveluista.

Kuten useaan kertaan olen todennut, ikäihmiset ovat ryhmänä hyvin heterogeeninen, mutta heille yhteistä on se, että he haluavat mahdollisista rajoitteistaan huolimatta harrastaa sekä oppia uusia asioita. Tämän vuoksi ikäihmisten elämänlaadun ylläpitämiseksi tai parantamiseksi heidän mahdollisuuksiaan näissä asioissa pitäisi tukea. Ikäihmisistä yhä suurempi osa on tietotekniikan käyttäjiä, mutta monet heistä ovat siinä kokemattomia ja heillä on verkon käytössä enemmän vaikeuksia kuin nuoremmilla ikäryhmillä. Tämän vuoksi ainakin tietotekniikan käytön opastukselle olisi tarvetta, ja luvussa 3.2. käsittelemieni tutkimusten perusteella siitä olisi myös hyötyä.

Ikäryhmäkohdennetuille kirjastopalveluille olisi tarvetta Kirjastolain, Opetusministeriön kirjastopolitiikan sekä Yleisten kirjastojen laatusuositusten perusteella, mutta samalla tulee pohtia, mikä on oikea tapa segmentoida asiakaskuntaa: ikä vai kiinnostuksen aiheet. Yleisten kirjastojen käyttötutkimusten ja muiden ikäihmisten kirjaston käyttöä käsittelevien tutkimusten perusteella nuorempien ikäihmisten tarpeet eivät eroa kirjaston keskimääräisten käyttäjien tarpeista kovinkaan paljoa. Joidenkin tutkimusten perusteella ikäihmiset eivät edes ole kovin kiinnostuneita sähköisistä palveluista – tosin se saattaa johtua siitä, että sähköisiä palveluita ei joko tunneta tai niiden pelätään syrjäyttävän kirjaston perinteiset palvelut.

Turun kaupunginkirjaston yhteistyökumppanien haastattelujen perusteella heidän toimintansa tärkein alue on ikäihmisten omaehtoisen selviytymisen tukeminen, mutta jotta tätä voitaisiin toteuttaa parhaalla mahdollisella tavalla, tulisi myös tiedottamisen onnistua. Tiedon saaminen niille ikäihmisille, jotka sitä eniten tarvitsevat, nähtiinkin suurena haasteena. Verkon kautta tiedottaminen voi tavoittaa varsinkin nuorempia ikäihmisiä. Tämän lisäksi omaiset ja muut ikäihmisten asioista kiinnostuneet löytävät tietoa myös verkosta, ja he voivat viedä sitä eteenpäin niille, jotka eivät tietoa itse löydä. Kuitenkin Liikenne- ja viestintäministeriö (2011, 12) muistuttaa, että kaikille sähköinen palveluympäristö ei ole mahdollinen, vaan osalle kansalaisista paras viestintämuoto voi tulevaisuudessa olla painettu viestintä ja sen fyysinen jakelu, ja esimerkiksi Sankari (2004, 109) toteaa, että ketään ei pidä väkijoukolla tietoyhteiskuntaan työntää.

Yhteistyökumppaneiden asiakaskunta koostui hyvin monenlaisista ikäihmisistä. Heidän tarpeensa ja toiveensa keskittyivät vanhenemisen aiheuttamiin muutoksiin ja siihen, miten niistä saa tietoa. Ikäihmisten kiinnostuksen aiheisiin kuuluivat liikunta, harrastukset sekä yhdessäolo. Yhteistyö Turun kaupunginkirjaston kanssa oli haastateltavien mielestä sujunut hyvin ja hyödyttänyt heidän asiakaskuntaansa, mutta jotkut haastateltavat olivat sitä mieltä, että resurssien, kuten käytettävissä olevan ajan rajallisuus on ollut yhteistyötä rajoittava tekijä.

## 9.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tässä opinnäytetyössä olen tehnyt melko paljon oletuksia, koska käsittelemäni aiheita ei oltu tutkittu Suomessa kovinkaan paljoa. Serola & Vakkari (2011, 9) toteavat, että kirjaston käytön hyödyistä ei Suomessa ole tehty tutkimuksia ennen heidän tekemäänsä kirjaston käytön hyötytutkimusta ja myös Laihon (2011, 3) mukaan ikäihmisten tietokoneen käyttö on vähän tutkittu aihe Suomessa.

Suurin osa käsittelemistäni tutkimuksista keskittyi ikäihmisiin, jotka ovat ainakin jossain määrin aktiivisia tietotekniikan käyttäjiä tai ainakin kiinnostuneita oppimaan tietotekniikan käyttöä. Samoin kirjastonkäyttötutkimuksiin osallistuneet ovat luonnollisesti kirjastonkäyttäjiä. Useimmissa tutkimuksissa myös käsiteltiin

verrattain pieniä ihmisryhmiä, joten on kyseenalaista ovatko niiden perusteella tehdyt johtopäätökset yleistettäviä.

Opinnäytetyöni tutkimusosa perustui Turun kaupunginkirjaston yhteistyökumppaneiden edustajien haastatteluihin. Vaikka viiden haastateltavan näkemyksiä esimerkiksi ikäihmisten tarpeista, toiveista ja kiinnostuksen aiheista ei voi täysin yleistää, olivat kaikki haastateltavat olivat sellaisia henkilöitä, jotka toimivat ikäihmisten parissa ja heillä oli täten asiantuntemusta ja kokemusta tutkittavasta aiheesta. Kaikki haastatteluissa esittämäni kysymykset eivät myöskään olleet loppuun asti harkittuja, ja koska olen haastattelijana kokematon niin on mahdollista, että en ymmärtänyt kaikkia vastauksia täysin oikein.

## 9.2 Tutkimustulosten pohdinta

Tutkimuksen pääkysymys oli, tarvitaanko Turun kaupunginkirjaston verkkosivuille erillistä seniorisivua ja käsittelen seuraavaksi tutkimuskysymystä sen alakysymysten kautta.

Ensimmäinen alakysymys oli, eroavatko ikäihmisten tarpeet aikuisväestöstä niin paljon, että kyseisen sivun tekemisen voisi oikeuttaa. Jotkut ikäihmiset eivät halua tai katso tarvitsevansa erillisiä verkkopalveluita kuten seniorisivuja, ja Kansalliskirjaston vuoden 2013 käyttäjätutkimuksen tulokset viittaavat siihen, että ainakaan aktiivisten 65-74-vuotiaiden kirjastonkäyttäjien tarpeet eivät eroa kovinkaan paljoa muista kirjastonkäyttäjistä. Jotkut ikäihmiset eivät ole edes kiinnostuneita verkkopalveluista. Ikäihmisten ongelmat verkossa liittyvät kuitenkin usein oikean tiedon löytämiseen. Tämän perusteella seniorisivu, johon olisi kerätty ikäihmisille hyödyllistä tietoa tai linkkejä heitä kiinnostaville sivuille, voisi olla heidän kannaltaan hyödyllinen. Sen lisäksi seniorisivujen kautta voitaisiin viestiä ikäihmisille, että he ovat arvostettu kirjaston asiakasryhmä.

Tällä hetkellä ikäihmisten palvelut ovat Turun kaupunginkirjaston sivuilla muiden palveluiden seassa eli niitä ei ole välttämättä helppo löytää. Turun kaupungin verkkosivuilla kaikki ikäihmisille suunnatut palvelut taas ovat vanhuspalveluiden alla. Esimerkiksi ennaltaehkäisevät vanhuspalvelut (Turun kaupunki 2013e)

joissa korostetaan ikäihmisten mahdollisuutta osallistua ja harrastaa, on vanhuspalveluiden alaisuus. Koska jotkut ikäihmiset eivät koe itseään vanhoiksi he eivät kenties sitä kautta löydä palveluita tai harrastusmahdollisuuksia, joista he voisivat olla kiinnostuneita.

Toinen alakysymys oli, millaiset ovat hyvät seniorisivut ja mitä sisältöjä Turun kaupunginkirjasto ja kaupunginkirjaston yhteistyökumppanit voisivat seniorisivuilla tarjota. Teoriaosan perusteella hyvillä kirjaston seniorisivuilla keskittään aiheisiin, jotka kiinnostavat ikäihmisiä kuten harrastusmahdollisuuksiin sekä heitä kiinnostaviin kirjaston aineistoihin. Ne sisältävät linkkejä sivuille, joista ikäihmiset ovat kiinnostuneita ja ovat myös helppokäyttöiset. Esimerkiksi Hyvinkään kaupunginkirjaston seniorisivujen rakenne, jossa seniorisivut on jaettu kirjaston, kuntatason ja valtakunnallisen tason mukaan on mielestäni toimiva ja helposti hahmotettava. Oma näkemykseni hyvistä seniorisivuista on sama kuin Honnoldin & Mesarosin (2004, 12): hyvät seniorisivut keskittyvät asioihin joita ikäihmiset voivat tehdä eivätkä keskity heidän sairauksiinsa ja rajoitteisiinsa – eli kannustavat heitä toimimaan ja oppimaan.

Kolmas alakysymys liittyi siihen, mille käyttäjäryhmille mahdolliset seniorisivut pitäisi suunnata. Varsinkin haastatteluissa nousi esiin se, että ikäihmisiin sekä ikääntymiseen liittyvistä asioista ovat kiinnostuneita muutkin, kuten omaiset ja ikäihmisten parissa toimivat tahot. Tämä tukee ajatusta, että mahdollisten seniorisivujen kohderyhmää ei välttämättä kannata rajata pelkästään iän, vaan myös kiinnostuksen aiheiden mukaan.

Vaikka uskon, että seniorisivuista voisikin olla hyötyä sekä ikäihmisille että muille ikäihmisistä ja ikääntymisestä kiinnostuneille tahoille, on minun on mahdotonta ottaa kantaa siihen, mikä seniorisivujen todellinen hyöty tai vaikuttavuus olisi, koska en löytänyt asiaa suoranaisesti käsitteleviä tutkimuksia. Absoluuttisena faktana voidaan kuitenkin pitää sitä, että ikäihmisten määrä Suomessa kasvaa, ja heidän tarpeisiinsa täytyy tulevaisuudessa kiinnittää enemmän huomiota.

Jos erillisiä seniorisivuja ei perusteta, toinen vaihtoehto voisi olla kirjaston tapahtumien laajempi markkinointi kaupunginkirjaston yhteistyökumppaneiden

kotisivuilla, koska niiden kautta voitaisiin tavoittaa sellaisia ihmisiä, jotka eivät kirjaston palveluita käytä.

### 9.3 Jatkotutkimuksen aiheet

Tässä opinnäytetyössä käsittelin ikäihmisten saamista tietokoneen ja verkon käyttäjiksi melko laajasti. Jos minulla olisi ollut enemmän aikaa, olisin perehtynyt tarkemmin siihen, miten Turussa on järjestetty ATK-opastusta ja kuinka siinä mukana olleet ikäihmiset ovat opastuksesta hyötäneet.

Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että ajan ja resurssien puute on suurin ongelma yhteistyön kannalta, joten Turun kaupunginkirjaston ja yhteistyökumppaneiden yhteistyötä voisi kartoittaa.

Tämän tutkimuksen puitteissa käsittelin vain suomalaisten kirjastojen seniorisivuja, mutta laajemmassa tutkimuksessa olisi voinut olla hyödyllistä tutkia, millaisia seniorisivuja muiden maiden yleisillä kirjastoilla on.

## LÄHTEET

Aalto, T. 2012. Teoksessa Almgren, P. & Jokitalo, P. 2011. Kirjasto 2012 : asiakkaan asialla. Helsinki: Avain.

Almgren, P. & Jokitalo, P. 2011. Kirjasto 2012 : asiakkaan asialla. Helsinki: Avain.

Blazun, H., Saranto, K., Rissanen, S. 2012. Impact of computer training courses on reduction of loneliness of older people in Finland and Slovenia. Computers in Human Behavior, (4) 2012, 1202-1212.

Celia. Valtion erikoiskirjasto. Viitattu 23.10.2013

<http://www.celia.fi/asiakkaaksi;jsessionid=F2E6A607A1D172FE876CCEB10A943485>.

Eloranta, T. & Punkanen, T. 2008. Vireään vanhuuteen. Otavan kirjapaino: Keuruu.

Hattula, M. & Salminen, J. 2000. Ikäihmisten tekstit ja oppiminen. Teoksessa Oppiminen ja ikääntyminen. Helsinki: BTJ.

Heikkilä, M. 2009. Ikääntyvä väestö haastaa kirjastopalvelut. Kirjastolehti (3), 33.

Helander, V. 2006. Seniorikansalainen voimavarana. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Hiltunen, E. 2009. Itä-Suomen lääninhallitus. 2009. Ikääntyvän väestön kirjastopalvelut Itä-Suomessa. Viitattu 7.3.2013

[http://www.laaninhallitus.fi/lh/biblio.nsf/644FE9ADC4419F7DC225763F00339C86/\\$file/Julkaisu\\_166.pdf](http://www.laaninhallitus.fi/lh/biblio.nsf/644FE9ADC4419F7DC225763F00339C86/$file/Julkaisu_166.pdf).

Honnold, R. & Mesaros, S. A. 2004. Serving seniors: a how-to-do-it manual for librarians. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc.

Hyvinkään kaupunginkirjasto. Kirjaston palvelut. Kirjaston seniorisivu. Viitattu 19.10.2013

<http://www.hyvinkaa.fi/fi/Kulttuuri-ja-vapaa-aika/Kirjasto/Kirjaston-palvelut/Seniorisivut/#.UmPCUZRmWqc>.

Isomursu, L. 2004. Vanhuskäsitys yleisessä kirjastossa. Oulun yliopisto. Informaatiotutkimus. Pro gradu -tutkielma.

Julkisen hallinnon neuvottelukunnan verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen periaatteet (JHS129). Viitattu 2.10.2013 [http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS129\\_liite3/JHS129\\_liite3.pdf](http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS129_liite3/JHS129_liite3.pdf).

- Järvi, A. 2012. Käyttäjäkeskeinen suunnittelu kirjastopalvelujen kehittämisessä – ikäihminen kirjaston käyttäjänä. Viitattu 2.10.2013  
[http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/47927/Jarvi\\_Anu\\_YAMK\\_opinnayte.pdf?sequence=1](http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/47927/Jarvi_Anu_YAMK_opinnayte.pdf?sequence=1).
- Kansalliskirjasto 2010. Kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely 2010. Viitattu 30.9. 2013  
[http://www.kansalliskirjasto.fi/attachments/5zeol7ZX9/5piPTxSqB/Files/CurrentFile/Yleiset\\_yhtenveto\\_2010.pdf](http://www.kansalliskirjasto.fi/attachments/5zeol7ZX9/5piPTxSqB/Files/CurrentFile/Yleiset_yhtenveto_2010.pdf).
- Kansalliskirjasto 2013a. Kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely 2013. Viitattu 30.9.2013  
<http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/koordinointi/kayttajakysely2013.html>.
- Kansalliskirjasto 2013b. Turun tulokset. Dokumentti (sain sen Ulla-Maija Maunulta sähköpostitiedotteena).
- Karppinen, I. & Piukkula, J. 2005. Kirjastot IT-ympäristössä.
- Klapuri, M. & Toivola, L. 1986. Vanhukset, lukeminen ja kirjaston käyttö. Helsinki: Kirjastopalvelu.
- Kirjastolaki 4.12.1998/904. Viitattu 12.3.2013 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980904>.
- Kontio, M. 2012. Seniorit ja Kokkolan kirjastopalvelut.
- Kyöstiö, A. 2009. Kirjastoautotoiminnan historiaa: peräkärryistä monitoimiautoihin. Teoksessa Mäkinen, I. (toim). 2009. Suomen yleisten kirjastojen historia. Helsinki: BTJ.
- Laakso, L. 2010. Kirjaston kotipalvelutoiminta. Helsinki: BTJ.
- Laiho, M. 2011. Tietokone ikäihmisen arjessa. Viitattu 2.10. 2013  
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/28268/tietokon.pdf?sequence=1>.
- Lovio, M., & Tiihonen, V. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ.
- Liikanen, H. 2011. Ikääntyminen ja kulttuuri. Kohti seniorikulttuuria. Helsinki: Ikäinstituutti.
- Liikenne- ja Viestintäministeriö 2011. Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa. Toimenpideohjelma 2011-2015. Viitattu 3.10.2013 <http://www.lvm.fi/julkaisu/-/view/1225363>.
- Mates, B. 2003. 5-Star Programming and Services for Your 55+ Library Customers. ALA Editions.
- Lukulampun valossa 2013a. Viitattu 3.10.2013 <http://lukulampunvalossa.fi/>.
- Lukulampun valossa 2013b. Viitattu 18.10.2013  
<http://lukulampunvalossa.fi/category/hakeutuvat-palvelut/>.

Mäkinen, I. 2009. "Sairaiden virkistämiseksi rohkaisemiseksi ja lohdutukseksi": sairaala- ja laitost kirjastojen nousu ja tuho? Teoksessa Mäkinen, I. (toim). 2009. Suomen yleisten kirjastojen historia. Helsinki: BTJ.

Muhoksen kunnankirjasto. Seniorin kirjasto. Viitattu 19.10.2013 <http://www.muhos.fi/kirjasto-jatietopalvelut/seniorin-kirjasto.html>.

Myllymäki, V. Turun kaupunki, kirjastoautot, ma. osastonjohtaja. Sähköposti. Viitattu 22.10.2013.

Naakka, M. 2013. Sähköpostitiedote.

National Institute on Aging. Making Your Website Senior Friendly. Viitattu 28.9.2013 <http://www.nia.nih.gov/health/publication/making-your-website-senior-friendly>.

Nielsen, G., Irvall, B. Esteetön kirjasto. Kirjastonkäytön saavutettavuuden varmistaminen. Suom. Anneli Äyräs. Engl. Alkuperäisteksti IFLA Reports No. 89 (2005). Helsinki: Opetusministeriö.

Nikander, T. (titteli). Haastattelu + tiedonannot (useita) → tarkista (lähde ilman viitettä)

Ninkov, J. & Vuksan, V. 2011. 65+: Engaging underserved patrons - a success story! IFLA Journal (4): 276-279.

Opetusministeriö 2009. Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. Tarkistettu 20.9.2013 <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/opm32.pdf>.

Opetusministeriö 2010. Yleisten kirjastojen laatusuositus. Tarkistettu 20.9.2013 <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/OKM20.pdf?lang=fi>.

Otala, L. 2002. Oppimisen etu – kilpailukykyä muutoksessa.

Pajarinen ym. 2004, 11. Aikuisopiskelijan ohjaus opintopolun tukena sekä oppilaitoksen toimintakulttuurin osana. Helsinki: Opetushallitus.

Pehkonen, P. 2011. Seniorit arvioimassa kirjastopalveluita: kyselytutkimus Hyvinkään kaupunginkirjaston iäkkäille asiakkaille.

Pitkänen, M. 2000. Eläkeikäisten osallistuminen opintotoimintaan. Teoksessa Oppiminen ja ikääntyminen. Helsinki: BTJ.

Raision kaupunginkirjasto. Senioritoiminta. Viitattu 19.10.2013 [http://www.raisio.fi/kirjasto/senioritoiminta/fi\\_FI/kotipalvelu/](http://www.raisio.fi/kirjasto/senioritoiminta/fi_FI/kotipalvelu/).



RedNet. Punaisen Ristin sivusto vapaaehtoisille. Viitattu 26.9.2013

<http://rednet.punainenristi.fi/node/5991>.

Riihimäen kaupunginkirjasto. Ikäihmisten palvelut. Viitattu

<http://www.riihimaki.fi/Riihimaki/Kirjasto/Kirjat-kotiin-palvelu/>.

Rinta-aho, R. 2012. Ikääntyneiden kirjastopalvelut harvaan asutulla maaseudulla. Tarkistettu

28.9.2013 <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/83088/gradu05507.pdf?sequence=1>.

Ruoppila, I. 2004. Iäkkäiden henkilöiden harrastukset. Teoksessa: Raitanen T, Hänninen T,

Pajunen, H & Suutama T (toim) Geropsykologia: vanhuuden ja vanhenemisen psykologia, 476–513. Porvoo: WSOY.

Sankari, A. 2004. Ikääntyviä tietoyhteiskunnassa : kulttuuriset ajattelutavat ja sosiaalinen tila.

Jyväskylä: Minerva.

Seniorinet. Verkkosivusto ikäihmisille. Tarkistettu 28.9. 2013

[http://www.seniorinet.net/menu\\_description.asp?oid=16653&menu\\_id=16653&menupath=16653](http://www.seniorinet.net/menu_description.asp?oid=16653&menu_id=16653&menupath=16653).

Seppälä, M. 2009. Strategiat, teknologiat ja asiakaslähtöisyys tutkimuksen tietotukea paranta-

maan. Signum (6) 2009. Viitattu 2.10.2013 <http://www.stks.fi/signum>. (ja polku tähän perään?

Voiko niin tehdä, jos fyysinen julkaisu on olemassa?)

Serola, S. & Vakkari, P. 2011. Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa. Tutkimus kirjastojen hyö-

dyistä kuntalaisten arkielämässä.

Shapira, Barak & Gal 2006. Promoting older adults' well-being through Internet training and use.

Sisäasiainministeriö 2011. Turvallinen elämä ikääntyneille. Toimintaohjelma ikääntyneiden tur-

vallisuuden parantamiseksi. Viitattu 20.9.2013

<http://www.intermin.fi/julkaisu/192011?docID=24903>.

Sloan, M. 2008. Expanding Library Services for older people. Viitattu 21.9.2013

[http://www.seapn.org.uk/site\\_content\\_files/files/sloan.pdf](http://www.seapn.org.uk/site_content_files/files/sloan.pdf).

Sloan, M. 2009. Developing a good practise guide for older people. Aplis (5) 2009, (48-57)

Sloan, M. & Vincent, J. 2009. Library services for older people – good practice guide. Viitattu

21.9. 2013

[http://www.seapn.org.uk/site\\_content\\_files/files/library\\_services\\_\\_\\_good\\_practice\\_guide\\_1336795.pdf](http://www.seapn.org.uk/site_content_files/files/library_services___good_practice_guide_1336795.pdf).

Tilastokeskus 2009. Ajankäyttötutkimus. Viitattu 2.10.2013

[https://www.tilastokeskus.fi/til/akay/2009/03/akay\\_2009\\_03\\_2011-05-17\\_tau\\_022\\_fi.html](https://www.tilastokeskus.fi/til/akay/2009/03/akay_2009_03_2011-05-17_tau_022_fi.html).

Tilastokeskus 2011. Internetyhteydet ja internetin käyttö. Viitattu 1.9.2013

[http://www.stat.fi/til/sutivi/2011/sutivi\\_2011\\_2011-11-02\\_kat\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2011/sutivi_2011_2011-11-02_kat_001_fi.html).

Tilastokeskus 2012a. Ennuste 65 vuotta täyttäneiden määrästä pienenee himan. Viitattu

20.9.2013 [http://tilastokeskus.fi/til/vaenn/2012/vaenn\\_2012\\_2012-09-28\\_tie\\_001\\_fi.html](http://tilastokeskus.fi/til/vaenn/2012/vaenn_2012_2012-09-28_tie_001_fi.html).

Tilastokeskus 2012b. Kaksi kolmasosaa suomalaisista on verkkokaupan asiakkaita. Viitattu

1.10. 2013 [http://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2012/sutivi\\_2012\\_2012-11-07\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2012/sutivi_2012_2012-11-07_tie_001_fi.html).

Tilastokeskus 2013. Elinikäisen oppimisen määritelmä. Viitattu 19.10.2013

[http://www.tilastokeskus.fi/meta/kas/elinikai\\_oppim.html](http://www.tilastokeskus.fi/meta/kas/elinikai_oppim.html).

Turun Sosiaali- ja terveystoimi 2009. Turun kaupungin ikääntymispoliittinen strategia 2009. Viitattu 20.9.2013

[http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/ikaantyneet/ikaantymispoliittiset-strategiat/Documents/0100\\_turku.pdf](http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/ikaantyneet/ikaantymispoliittiset-strategiat/Documents/0100_turku.pdf).

Turun kaupunginkirjasto 2013a. Studia Generalia senioreille. Viitattu 20.9.2013

<http://www.turku.fi/public/?contentid=457773&nodeid=4873>.

Turun kaupunginkirjasto 2013b. Kirjaston nettipysäkit opastavat verkon käyttöön. Viitattu

2.10.2013 <http://www.turku.fi/public/default.aspx?contentId=420452>.

Turun kaupunginkirjasto 2013c. Etusivu. Viitattu 2.10. 2013 <http://www.turku.fi/kirjasto>.

Turun kaupunki 2013a. Perhe- ja sosiaalipalvelut. Vanhuspalvelut. Ennaltaehkäisevät vanhuspalvelut. Viitattu 14.10.2013 <http://www.turku.fi/Public/default.aspx?nodeid=18234&culture=fi-FI&contentlan=1>

Turun kaupunki 2013b. Perhe- ja sosiaalipalvelut. Vanhuspalvelut. Seniori-info. Viitattu

14.10.2013 <http://www.turku.fi/Public/default.aspx?nodeid=13699&culture=fi-FI&contentlan=1>.

Turun kaupunki 2013c. Yhteystiedot ja toimialat. Hyvinvointitoimiala, Vanhuspalvelut. Viitattu

14.10. 2013 <http://www.turku.fi/Public/default.aspx?nodeid=6553&culture=fi-FI&contentlan=1>.

Turun kaupunki 2013d. Perhe- ja sosiaalipalvelut. Vanhuspalvelut. Ennaltaehkäisevät vanhuspalvelut > Ennaltaehkäisevät vanhuspalvelut toimintasuunnitelma. Viitattu 14.10.2013

<http://www.turku.fi/public/default.aspx?nodeid=18234&culture=fi-FI&contentlan=1>.

Turun kaupunki 2013e. Perhe- ja sosiaalipalvelut. Vanhuspalvelut. Ennaltaehkäisevät vanhuspalvelut. Vanhuspalveluiden palveluohjaus. Viitattu 14.10.2013  
<http://www.turku.fi/public/default.aspx?contentid=288209&nodeid=18235>.

Turun kaupunki 2013f. Perhe- ja sosiaalipalvelut. Vanhuspalvelut. Ennaltaehkäisevät vanhuspalvelut. Poiju. Viitattu 13.10.2013 <http://www.turku.fi/Public/default.aspx?contentid=28544>.

Turun Seudun Vanhustuki ry. Verkkosivu. Viitattu 26.9. 2013 <http://www.vanhustuki.fi/>.

Vaarama, M. Hakkarainen, A. & Laaksonen, S. 1999. Vanhusbarometri 1998. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.

Vaarama, M., Moisio, P., & Karvonen, S. (toim). Suomalaisten hyvinvointi 2010. Viitattu 28.9. 2013 <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/8cec7cec-5cf3-4209-ba7a-0334ecdb6e1d>.

Valkeakosken kaupunginkirjaston verkkosivut. Seniorit. Viitattu 19.10.2013  
[http://www.valkeakoski.fi/portal/suomi/kulttuuri\\_ja\\_vapaa-aika/kirjasto/seniorit/](http://www.valkeakoski.fi/portal/suomi/kulttuuri_ja_vapaa-aika/kirjasto/seniorit/).

Valtiovarainministeriö 2012. Verkkopalveluiden laatukriteeristö. Viitattu 18.3.2013  
[https://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/076\\_ict/20120202Kriteeristo/verkkokriteerist.pdf](https://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/076_ict/20120202Kriteeristo/verkkokriteerist.pdf).

Viiri, M. 2009. Ikääntyneiden kirjastopalvelut Länsi-Suomen läänissä. Länsi-Suomen lääninhallituksen julkaisusarja 2009:8. Viitattu 5.3. 2013  
[http://www.laaninhallitus.fi/lh/biblio.nsf/98D6E09E7C601111C225760F002508AE/\\$file/lkaantyn\\_eiden\\_kirjastopalvelut\\_2009.pdf](http://www.laaninhallitus.fi/lh/biblio.nsf/98D6E09E7C601111C225760F002508AE/$file/lkaantyn_eiden_kirjastopalvelut_2009.pdf).

Virkola, E. & Heimonen, S. 2010. Iäkkäiden kaupunkilaisten toiveita, luopumisia ja mielenkiinnon kohteita – kyselytutkimuksen kertoma. Vanhustyö (5), 36-38.

World Wide Web Consortium 2008. Verkkosisällön saavutettavuusohjeet. Viitattu 2.10. 2013  
<http://www.w3.org/Translations/WCAG20-fi/>.

Vuori, S., Holmlund-Rytkönen, M. 2005. 55+ people as internet users. Marketing Intelligence & Planning (1), 2005, 58-68.

Yleisten kirjastojen neuvosto. Yleisten kirjastojen neuvoston strategia 2011-2016. Kirjastoversio. Viitattu 22.10.2013 <http://www.kirjastot.fi/File/aca26e87-a1eb-4925-8c56-0491d5751bcf/Ykn-strategia-kirjastoversio-fin.pdf>.