

Tiina Lampinen

Miksi kirjastoa ei käytetä?

Teemahaastattelu Perhon kunnankirjaston yli 60-vuotiaille ei-
käyttäjille

Opinnäytetyö

Syksy 2010

Kulttuurialan yksikkö

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Kulttuurialan yksikkö
Koulutusohjelma: Kirjasto- ja tietopalvelu

Tekijä: Tiina Lampinen

Työn nimi: Miksi kirjastoa ei käytetä?: Teemahaastattelu Perhon kunnankirjaston yli 60-vuotiaille ei-käyttäjille

Ohjaaja: Ari Haasio

Vuosi: 2010

Sivumäärä: 52

Liitteiden lukumäärä: 3

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää miksi osa yli 60-vuotiaista Perhon kunnan asukkaista ei käytä kirjaston tarjoamia palveluja. Tutkimuksella pyrittiin selvittämään miksi kirjasto ei houkuttele, millaisia palveluita ei-käyttäjät haluaisivat kirjaston tarjoavan sekä muita syitä kirjaston ei-käyttöön. Tarkoituksena olisi löytää keinoja vastata lähitulevaisuudessa tapahtuvan ikärakennemuutoksen myötä kirjastolle tuleviin haasteisiin. Kirjaston tarjoamien palvelujen olisi hyvä vastata lähiseudun ihmisten tarpeita. Tutkimuksessa kartoitettiin myös Perhon kunnankirjaston mahdollisuuksia tarjota ikääntyville kohdistettuja palveluja tänä päivänä että tulevaisuudessa. Perhon kunnankirjasto on tämän tutkimuksen tilaaja.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Tutkimusmetodina käytettiin teemahaastattelua. Haastattelun pohjana oli runko eri aihealueista sekä niihin liittyvistä kysymyksistä. Kysymykset vaihtelivat hieman haastateltavan mielenkiinnonkohteiden mukaan, mutta jokaiselta haastatellulta kysyttiin kysymyksiä kaikilta aihealueilta. Haastatteluun osallistui yhteensä 7 henkilöä, joista 3 oli miehiä ja 4 naisia. Lisäksi haastateltiin Perhon kunnankirjaston virkaa toimittavaa johtajaa Päivi Peltoniemeä. Kirjaston johtajan haastattelun kautta pyrittiin tuomaan esille kirjaston näkökulmaa palvelujen tuottajana.

Avainsanat: Kirjastot, ei-käyttäjät, kirjastopalvelut, asiakastyytyväisyys, haastattelututkimus, kvantitatiivinen tutkimus, teemahaastattelu, väestönmuutokset.

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Culture and Design
Degree programme: Library and Information Services

Author: Tiina Lampinen

Title of thesis: Why the library is not used?: Interview for Perho municipal library's over 60 years old non-users.

Supervisor: Ari Haasio

Year: 2010 Number of pages: 52 Number of appendices: 3

The focus of the study was why some of the over 60-year-old citizens of Perho municipality are not using the services provided by the library. The goal was to find out why the library is not found attractive, what kind of services non-users would like the library to offer as well as other reasons for not using the library. The study aims at finding ways to meet the new requirements for libraries set by the forthcoming demographic changes. It was also mapped what the possibilities are for Perho municipal library to provide services aimed at elderly people today and in the future. The Perho municipal library has ordered this study.

The study was carried out as qualitative research. The method of the research was focused interviews. A frame consisting of different topics and related questions was used as a basis for the interviews. The questions varied a little according to the interests of the interviewees, but each interviewee had to answer questions from each topic. There were 7 interviewees: 3 men and 4 women. By interviewing the library director, Päivi Peltoniemi, the point of view of the library as a service provider was highlighted.

Keywords: Libraries, non-users, library services, customer satisfaction, interview study, quantitative research, focused interviews, demographic changes.

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	9
1 JOHDANTO	10
1.1 Tutkimuksen tavoitteet ja taustat.....	10
1.2 Perhon kunta.....	11
2 PALVELUT JA NIIDEN SUUNNITTELU KIRJASTOSSA	13
2.1 Kirjaston velvollisuus palvelujen tuottajana	13
2.2 YTY-kirjastot ja Perhon kunnankirjasto sekä niiden tuottamat palvelut.....	16
2.3 Ikääntyneiden huomioiminen palveluja suunniteltaessa.....	17
2.3.1 Entisen Länsi-Suomen läänin alue.....	17
2.3.2 Palvelut syrjäseuduilla.....	19
2.3.3 Ikääntyville suunnatut palvelut Perhon kunnankirjastossa	21
2.3.4 Ikääntyvien kirjastopalvelujen tuottamisesta Yhdysvalloissa.....	24
3 IKÄÄNTYVÄT KIRJASTON ASIAKKAINA.....	25
3.1 Palvelujen sähköistyminen ikääntyvien näkökulmasta	25
3.2 Ikääntymisen myötä tapahtuvat fyysiset ja psyykkiset muutokset	27
3.3 ”Kolmas ikä” elämänvaiheena	28
4 TUTKIMUSMENETELMÄ	29
4.1 Teemahaastattelu	29
4.2 Teemahaastattelun käyttö tässä tutkimuksessa.....	36
4.2.1 Teemahaastattelun käyttäminen tutkimusmenetelmänä	36
5 TULOKSIEN ANALYSOINTI	39
5.1 Haastattelujen tulokset.....	39
5.2 Tulkinta	46
6 YHTEENVETONA.....	47
LÄHTEET	49

LIITTEET.....	53
---------------	----

Käytetyt termit ja lyhenteet

Digital divide	Digitaalinen kahtiajakautuminen. Kyseessä on kuilu niiden välillä joilla on pääsy uusimpaan informaatioteknologiaan, ja niiden joilla edellä mainittua pääsyä ei ole. (Mäensivu 2003, 11)
Ei-käyttäjä	<i>Ei-käyttäjällä</i> tarkoitetaan tässä tutkimuksessa henkilöä joka ei ole käyttänyt Perhon kunnankirjaston palveluja henkilökohtaisesti yli vuoteen.
E-kirja	Toiselta nimeltään sähkökirja. Tiedosto, joka sisältää esimerkiksi kirjan sisällön digitaalisessa muodossa. Tiedoston tarkasteluun tarvitaan päätelaite, lukulaite. (Sähkökirja, [viitattu 16.11.2010])
Fyysinen saavutettavuus	<i>Fyysisellä saavutettavuudella</i> tarkoitetaan tässä tutkimuksessa sitä kuinka kirjaston tilat ovat ikääntyvien saavutettavissa ja kuinka ikääntyvän väestön tarpeet on huomioitu tiloja suunniteltaessa. (Viiri, Ketonen, Almgren & Kinnunen 2009, 14)
Ikäihminen	<i>Ikäihmisellä</i> tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan kaikkia yli 65-vuotiaita.
Ikääntyvä	Tässä tutkimuksessa <i>ikäntyvällä</i> tarkoitetaan yli 60-vuotiaita, ei-laitoshoidossa olevia henkilöitä, jotka selviytyvät arjen askareista omin avuin.
Kirjastokimppa	Ns. <i>kirjastokimpalla</i> eli seutukirjastolla tarkoitetaan tietyn alueen kirjastojen yhdistyneitä aineisto- ja asiakastietokantoja, aineistokuljetuksia sekä hankintoja. Suurin osa

kirjastoista kuuluu johonkin *kirjastokimppaan*. (Kirjasto ja muut kulttuuripalvelut 2006)

- Kolmas ikä** *Kolmannella iällä* tarkoitetaan ajanjaksoa ihmisen elämässä, joka alkaa työelämästä siirryttäessä eläkkeelle ja päättyy ”varsinaisen” vanhuuden alkaessa (Haarni 2009, 9).
- Maaseutumainen kunta** Kuntia, joiden taajamissa asuu alle 60 % kunnan asukkaista tai joiden suurimman taajaman väkiluku on korkeintaan 4 000, kutsutaan *maaseutumaisiksi kunniksi* (Pirttimäki, Rossi & Yli-Piipari 2006, 12).
- Perinteiset palvelut** *Perinteisillä palveluilla* tarkoitetaan ”perinteisen” kirjaston toimintoja: aineiston lainaamista ja tiedonhakuasiakkaile (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 14).
- Peruspalvelut** *Peruspalveluilla* tarkoitetaan verovaroin tuotettuja palveluja joita käyttää suuri osa kansalaisista. Näiden palvelujen puuttuminen vaikeuttaisi jokapäiväistä elämää. *Peruspalveluilla* pyritään takaamaan jokaiselle mahdollisimman tasa-arvoiset ja hyvät lähtökohdat elämään. Kuntien tuottamat kirjastopalvelut kuuluvat *peruspalveluihin*. (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 17)
- Sähköiset palvelut** *Sähköiset palvelut* eivät ole enää erotettavissa selkeästi omaksi ryhmäkseen. Esimerkiksi kirjojen lainaaminen tallettuu järjestelmään sähköisesti, mutta kirja joudutaan silti vetämään manuaalisesti lukijan ohi. Puhtaasti sähköisiä palveluja ovat muun muassa sähköiset tietokannat sekä lainojen uusimismahdollisuus internetissä. (Heinisuo ym. 2004, 13)

Sähköinen asiointi *Sähköisellä asioinnilla* tarkoitetaan sähköistä tiedonsiirtoa kansalaisen ja jonkin organisaation, tässä tapauksessa kirjaston, välillä. (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 16)

Kuvio- ja taulukkoluetelo

TAULUKKO 1. Perhon kylien etäisyydet keskustasta.	11
KUVA 1. Kirjaston parvelle johtavat portaat.	22
KUVA 2. Kirjaston hyllyjen välissä on tilaa.	22
KUVA 3. Valoisa kirjasto.	23
KUVA 4. Näyttely Sinisiivessä.	23

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tavoitteet ja taustat

Tämän työn tavoitteena on kartoittaa eläkeläisten ja pian eläkkeelle siirtyvien Perhon kunnankirjaston ei-käyttäjien mielenkiinnon kohteita. Samalla pyritään myös selvittämään miltä osin edellä mainitun ryhmän tarpeet eivät kohtaa kirjaston tarjoamien palvelujen kanssa. Kohderyhmän valintaan vaikutti Perhon kunnankirjaston tilaus opinnäytetyöstä. Haarnin (2010, 9) määritelmän mukaan 60 -70 -vuotiaat elävät kolmatta elämää – ajanjaksoa työelämän ja varsinaisen vanhuuden välistä ajanjaksoa. Tässä tutkimuksessa pyritään kartoittamaan juuri tämän ikäryhmän, ei laitoshoidossa olevien, ikääntyvien ei-käyttäjien syitä siihen miksi he eivät käytä kirjaston palveluja. Tutkimukseen otetaan mukaan vielä työelämässä oleviakin sillä Haarnin (2010, 30 - 31) mukaan ikääntyvät ovat ennen eläkkeelle jäämistä lähes yhtä aktiivisia kuin eläkkeellä. Mäensivun (2003, 11) mukaan ikäihmisiä ovat kaikki yli 65-vuotiaat. Tämän tutkimuksen kannalta Haarnin määritelmä on johdonmukaisempi, sillä Mäensivun (2003,11) määritelmästä saa käsityksen että kaikki eläkeikäiset ovat yhtä suurta massaa. Ikääntyviä ei voi kuitenkaan luokitella yhtenäiseksi joukoksi, vaan jokainen ikääntyvä on yksilö omine tarpeineen. Kaikkein vanhin väestö kuitenkin tarvitsee eniten palveluja muuhun väestöön verrattuna. (Pirttimäki, Rossi & Yli-Piipari 2006, 10)

Ikärakenteen muutokset vaikuttavat palveluiden suunnitteluun. Ikääntyvien määrä kasvaa kun samalla lasten ja työikäisten määrä vähenee. Kyseinen väestörakenteen muutos johtuu pienestä syntyvyydestä sekä odotettavissa olevan eliniän noususta. (Pirttimäki ym. 2006, 12) Tilastokeskuksen (Kunnittainen väestöennuste 2004) tekemän tutkimuksen mukaan Suomen väkiluku kasvaa vielä noin 30 vuotta mutta kääntyy sen jälkeen laskuun. Väestörakenteen kehityksessä on kuitenkin alueellisia eroja: esimerkiksi Uudellamaalla väkiluku kasvaa kun taas Lapissa vähenee. Kuitenkin yli 64-vuotiaiden osuus väestöstä kasvaa kaikissa kunnissa.

Maaseutumaisilla kunnilla on eniten vaikeuksia selvittää ikääntymisen mukanaan tuomista haasteista. (Pirttimäki ym. 2006, 12 - 13)

Suuret ikäluokat ovat siirtymässä vuoden 2010 jälkeen eläkkeelle (Haarni 2010, 14). ja myös heille olisi suunnattava entistä enemmän palveluja. Tässä työssä tuodaan esille kirjaston roolia palvelujen tarjoajana. Tämän opinnäytetyön toisessa osiossa perehdytään kirjastoon palvelujen tuottajana. Erityisesti kiinnitetään huomiota palvelujen tuottamiseen ikääntyville syrjäseuduilla sekä entisen Länsi-Suomen läänin alueella. Katse suunnataan myös Atlantin yli Yhdysvaltoihin ja heidän kirjastopalvelujen tuottamiseen ikääntyvälle väestölle. Kuten Suomessa, myös Yhdysvalloissa ikääntyviä kansalaisia on enemmän kuin koskaan aiemmin (Frey, [viitattu 6.11.2010], 2 – 3). Kolmannessa osiossa kuvaillaan yli 60-vuotiaita kirjaston asiakkaina: millaisia ryhmän erityispiirteet ovat ja kuinka ne tulisi ottaa huomioon kirjaston palveluja suunniteltaessa. Neljännessä osiossa perehdytään teema-haastatteluun tutkimusmenetelmänä sekä siihen kuinka sitä tässä tutkimuksessa on käytetty. Viidennessä luvussa analysoidaan sekä tulkitaan haastattelujen vastauksia. Kuudennessa luvussa tehdään yhteenveto siitä kuinka ikääntymisen tuomiin haasteisiin voitaisiin Perhon kunnankirjastossa paremmin vastata tulevaisuudessa.

1.2 Perhon kunta

Perhon kunta sijaitsee entisessä Länsi-Suomen läänissä, Keski-Pohjanmaan maakunnassa (Perhon kunta 2010). Asukkaita kunnassa on 2 959 (Kuntien asukasluvut 2010). Perhosta lähimpään kaupunkiin, Kokkolaan, on matkaa 100 kilometriä (Perhon kunta 2010). Perhossa on kirkonkylän keskustan lisäksi kahdeksan kylää: Jänkä, Korkiakangas, Metsä-Poranen, Möttönen, Oksakoski, Peltokangas, Salamajärvi ja Taipale.

Taulukko 1. Perhon kylien etäisyydet keskustasta. (Perhon kunta 2010.)

Kylän nimi	Etäisyys keskustasta
Jänkä	10 km
Korkiakangas	13 km
Metsä-Poranen	11 km
Möttönen	4,6 km
Oksakoski	7 km
Peltokangas	20 km
Salamajärvi	20 km
Taipale	3 km

Asutusta Perhon kunnassa on kaukanakin keskustaajaman ulkopuolella (Perho 2010).

Vuonna 2006 tehdyssä tutkimuksessa arvioitiin Perhon kunnan yli 65-vuotiaita asukkaita olevan vuonna 2015 koko väkiluvusta 23,5 %. Vuonna 2006 yli 65-vuotiaita oli Perhossa 16,2 %. (Pirttimäki ym. 2006, 54) Yli 60-vuotiaita asukkaita Perhon kunnassa oli 26.10.2010 yhteensä 730 henkilöä. Tilastotietoa kylien ikärakenteesta Perhon kunnalla ei ollut antaa. (Kirvesmäki 2010).

2 PALVELUT JA NIIDEN SUUNNITTELU KIRJASTOSSA

2.1 Kirjaston velvollisuus palvelujen tuottajana

Kirjaston tulee varmistaa tasavertainen pääsy tietoon ja kulttuuriin kaikille kansalaisille asuinpaikasta riippumatta. Ihmiset luottavat kirjastoihin, ja kirjastojen olisi mielekästä sijaita maantieteellisestikin lähellä käyttäjiään. Kirjastot ylläpitävät omalta osaltaan kansalasten sivistystasoa joka taas on tärkeä edellytys muulle hyvinvoinnille. Tämän lisäksi pienten kuntien kirjastot toimivat alueensa kulttuurin ja tiedon keskuksina. (Kirjastostrategia 2010 2003, 9-10)

Laki ja valtionrahoitus takaavat kirjastopalvelujen kehittämisen myös syrjäseuduilla. Kunnat vastaavat yleisten kirjastojen ylläpidosta. Tämän lisäksi valtio osallistuu valtionosuuksilla kirjastojen toiminnan käyttökustannuksiin, rakennushankkeisiin sekä kirjastoautohankintoihin. Perustoimintojen lisäksi on rahoitettu erilaisia hankkeita, kuten internet-yhteyksien hankintoja. (Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 2009, 23)

Laki määrää kuntia järjestämään asukkailleen kirjastopalveluja. Toteutustapa on kuitenkin vapaa. Eri alueiden kirjastojen asiakkaat ovat tästä syystä eriarvoisessa asemassa toisiinsa nähden. Esimerkiksi toisen kirjaston maksullinen palvelu on toisen kirjaston asiakkaille maksutonta. Toiset kunnat ja kaupungit taas panostavat kirjastojen palveluihin eri tavalla kuin toiset. (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 17)

Kirjasto peruspalveluna. Kirjasto takaa osaltaan kansalaisille perustuslaissa määritellyt oikeudet sivistykseen. Kansalaisille tarjotaan kirjastojen myötä apua yhä kiihtyvässä tiedon tulvimisessa – kirjasto on luotettavan tiedon lähde. Nykyään, esimerkiksi työelämässä, selviytymisen kannalta tärkeitä ominaisuuksia ovat oppiminen sekä opitun tiedon soveltaminen käytäntöön. Tieto itsessään on merkityksetöntä, ja ihmiset etsivät jatkuvasta uudenlaisia tapoja oppia. Kirjastot toimivat

yhä enemmän kuntien ja kaupunkien asukkaiden oppimiskeskuksina. Kirjastot muun muassa edistävät lasten medialukutaidon kehitystä. (Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 2009, 9) Oppijoita eivät ole enää vain nuoret vaan kaikenikäiset. Kuntatasolla kirjastojen tulevaisuuden tavoitteena on opastaa asiakkaat käyttämään kirjaston aineistoja ja palveluja laajasti. Esimerkiksi erilaisten tietokantojen olemassaolosta tai käyttämisestä ei kaikilla asiakkailta ole tietoa. (Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 2009, 13)

Palvelujen jaottelu. Kirjaston tarjoamat palvelut voidaan jakaa neljällä eri tavalla

- maksuttomat ja maksulliset
- perinteiset ja sähköiset
- peruspalvelut ja lisäpalvelut
- yksilöpalvelut ja joukkopalvelut

(Heinisuo ym. 2004, 13)

Jaottelut menevät monelta osin päällekkäin toistensa kanssa. Esimerkiksi perinteisiin palveluihin kuuluva kirjojen lainaaminen on tänä päivänä myös sähköistä: asiakas tai virkailija vetää kirjan viivakoodin manuaalisesti viivakoodinlukijan läpi, mutta tieto kirjan lainaamisesta tietokantaan tapahtuu sähköisesti. Puhtaasti sähköttömiin palveluihin kuulunee enää vain muutama asia, kuten kirjahyllyjen selaaminen, kirjan lukeminen tai vain kirjastossa fyysinen oleminen. Sähköisillä palveluilla ei kuitenkaan pyritä täysin korvaamaan perinteisiä palveluja. Keskeisiä palvelutilanteita ovat edelleen paikanpäällä tapahtuva opastaminen tiedonhankinnassa sekä fyysisten kirjojen lainaaminen. Sähköisillä palveluilla pyritään täydentämään perinteisiä palveluja ja luomaan palveluja jotka ovat toisille mielekkäämpiä käyttää. (Heinisuo ym. 2004, 13)

Sähköinen asiointi. Sähköisestä asioinnista on kyse silloin kun kansalainen ja jokin organisaatio käyvät tiedonvaihtoa keskenään sähköisessä muodossa. Sähköisen asiointin tunnusmerkistö täyttyy jos käyttäjän on kirjaututtava palveluun käyttääkseen sitä. Kirjaston näkökulmasta asiakkaan internetin välityksellä tekevät varaukset ovat sähköistä asiointia kun taas aineiston selaaminen ei sitä ole.

Sähköinen asiointi on nykyään jo luonnollinen osa kirjaston tarjoamia palveluja. Sähköiset palvelut eivät kuitenkaan korvaa kirjastojen kaikkia palveluja. Kirjastot antavat tarvittaessa asiakkailleen ohjeita sähköiseen asiointiin. Sähköisellä asiointilla on tarkoitus säästää sekä asiakkaan että henkilökunnan aikaa. (Heinisuo ym. 2004, 16)

Fyysinen saavutettavuus. Palvelujen saavutettavuus voidaan jakaa kuuteen ryhmään: fyysiseen, aistienvaraiseen, tiedolliseen, tiedottamisen, sosiaaliseen ja kulttuuriseen sekä taloudelliseen saavutettavuuteen. (Kulttuurilla kaikille 2010; Valtionosuuden piirissä olevat 2008, 16) Tässä tutkimuksessa tarkastellaan lähinnä fyysistä saavutettavuutta siitä näkökulmasta kuinka kirjastotilojen suunnittelussa on otettu huomioon ikääntyvät asiakkaat.

Julkisen rakennuksen, jota kirjasto tässä tutkimuksessa edustaa, fyysisessä saavutettavuudessa on otettava huomioon jokaisen ihmisen erilaiset tarpeet. Rakenteellisesti hyvin saavutettavassa tilassa tulee olla tilaa liikkua pyörätuolilla sekä mahdollista muutenkin kulkea turvallisesti. Sisätiloissa merkkejä hyvästä saavutettavuudesta ovat esimerkiksi avarat tilat, hyvä valaistus, tilavat WC:t ja hissit sekä muut kulkemista helpottavat apukeinot. Hätäuloskäyntejä suunniteltaessa on otettava huomioon myös liikuntarajoitteiset. Rakennuksen ulkopuolella olisi mahdollisten portaiden lisäksi oltava luiska sekä portaiden vieressä kaide. Pysäköintiruutujen määrään tulee myös kiinnittää huomiota että asiakkaat voivat pysäköidä autonsa mahdollisimman lähelle kirjastoa. (Kulttuurilla kaikille 2010)

Opetusministeriö on vuonna 2007 selvittänyt valtion osuuden piirissä olevien kirjastojen saavutettavuutta. Opetusministeriön kyselyyn vastasi yleisistä kirjastoista 163 kirjastoa mikä on 42 % kaikista 386 kirjastosta. Kyselyllä kartoitettiin mitä parannuksia kirjastot ovat tehneet saavutettavuutensa suhteen. Eniten parannuksia oli tehty fyysisessä saavutettavuudessa. (Valtionosuuden piirissä olevat 2008, 16)

Kyselyyn vastanneista 98 ilmoitti tehneensä parannuksia kirjaston fyysiseen saavutettavuuteen. Yleisimpiä parannuksia fyysisessä saavutettavuudessa olivat: luiska, esteettömyyden parantaminen, apuvälineiden – kuten korotettujen istuinten

– hankinta sekä inva-WC:n rakentaminen. (Valtionosuuden piirissä olevat 2008, 34) Kyselyyn vastanneista 84 ilmoitti kirjastossaan olevan jo jokin ikääntyviä asiakkaita helpottava asia. Yleisimpiä jo olemassa olevia parannuksia olivat: inva-WC, riittävä valaistus, riittävästi tilaa apuvälineiden kulkemista ajatellen sekä luis-ka. Esimerkiksi valaistuksen riittävyyttä ei kuitenkaan ollut arvioitu asiakkailla vaan kyseessä oli kirjaston oma arvio valaistuksen riittävyydestä. (Viiri, Ketonen, Almgren & Kinnunen 2009, 14)

2.2 YTY-kirjastot ja Perhon kunnankirjasto sekä niiden tuottamat palvelut

YTY-kirjastokimppa. YTY-kirjastot ovat kahden maakuntakirjaston alueelta, Seinäjoen ja Kokkolan (Kyrönlahti 2007, 3) YTY-kirjastoihin kuuluu Perhon kunnankirjaston lisäksi Alajärven kaupunginkirjasto sekä Vimpelin, Vetelin, Evijärven, Lap-
pajärven ja Soinin kunnankirjastot. (Kyrönlahti 2007, 1) YTY-kirjastoihin aiemmin kuulunut Lehtimäen kunnankirjasto liittyi kuntaliitoksen myötä Alajärven kaupunginkirjaston alaisuuteen 1.1.2009 (Alajärvi – Lehtimäki kuntaliitossopimus 2007).

YTY-kirjastojen aineistotietokanta on kaikkien kirjastojen yhteinen. Tietokannan aineisto on kaikkien seitsemän kunnan asukkaiden käytettävissä. Tietokanta on WEB Origo internetin kautta selattavissa ja käytettävissä. Varattu aineisto kulkee kirjastosta kirjastoon kerran viikossa kulkevien kuljetusten mukana. YTY-kirjastojen tietokannassa on lainattavissa myös sähköisiä kirjoja. Vuonna 2005 kymmen kirjastoihin on hankittu langattomat tukiasemat langattoman internetin käyttöä varten. (Kyrönlahti 2007, 3)

Perhon kunnankirjasto. Perhon kunnankirjasto sijaitsee Perhon kirkonkylässä, koulukeskuksen läheisyydessä. Pääkirjasto on valmistunut vuonna 1993 ja sen kokonaispinta-ala on 510,5 m². Kirjastorakennuksessa on muita tiloja 631,5 m² mutta nämä tilat eivät ole kirjaston käytössä. Kirjastolle kuuluu varsinaisten kirjastotilojen lisäksi myös oheistoimintatila Sinisiipi jossa järjestetään muun muassa erilaisia näyttelyitä. Samassa kerroksessa kirjaston kanssa sijaitsee myös koulun ATK-luokka joka toimii iltaisin kuntalaisten tietokeskuksena. (Kyrönlahti 2007, 8)

YTY-kirjastot ovat kukin erikoistuneet hankintojen osalta eri aloille. Perhon kunnankirjaston erityisalaja ovat maa- ja metsätalous, lääketiede, runot sekä äänikirjat. (Kyrönlahti 2007, 3) Perhon kunnankirjaston muuta aineistoa sähkökirjojen ja äänikirjojen lisäksi ovat: kirjat, lehdet, videot, cd-levyt, cd-rom –levyt, dvd:t, lp-levyt sekä c-kasetit. Kaukolainoja kunnankirjaston kautta on mahdollista tehdä YTY-kirjastojen lisäksi myös muihin kirjastoihin. Kaukolainapyyntöjä muihin kirjastoihin tehdään aineistosta jota omassa kirjastossa ei ole. Perhon kirjastosta on siirretty kirjoja siirtolainakokoelmaksi Perhon vanhainkotiin. Siirtolainakokoelma on vanhainkodin asukkaiden vapaassa käytössä. Oheistoimintatila Sinisiivessä järjestetään melko säännöllisesti erilaisia näyttelyitä. Kirjasto tarjoaa pienimmille asiakkailleen satunnaisesti satutunteja. (Kyrönlahti 2007, 10)

2.3 Ikääntyneiden huomioiminen palveluja suunniteltaessa

2.3.1 Entisen Länsi-Suomen läänin alue

Kun kunnan väestörakenne muuttuu, muuttuvat myös tulopohja ja valmiudet tuottaa palveluja, sekä tiettyjen palvelujen tarve korostuu. Väestön ikääntyminen tulisi ottaa huomioon kuntasektorilla alalla kuin alalla. Kirjaston rooli ikääntyvän arjessa on nykypäivänä aiempaa korostuneempi: kirjasto toimii tietokeskuksen lisäksi myös kohtauspaikka ikääntyville. Kirjastot ovat vasta hiljattain huomanneet asiakaskuntansa ikääntyvän. Vuodesta 2008 lähtien kirjastojen sisäisissä vuoropuheluissa on alettu keskustella asiakkaiden mukaan ottamisesta kirjaston toiminnan suunnitteluun. Keskusteluja on käyty niin ikään asiakkaiden segmentoinnista sekä asiakaspalvelutoimintamallin kehittämistä. (Viiri ym. 2009, 4)

Jos kunnassa työkäisten määrä vähenee samalla kun yli 64-vuotiaiden määrä kasvaa, on selvää että kunnan väestöpohja ikääntyy. Maaseutumaisissa kunnissa ongelmia palvelujen tuottamisessa alkaa syntyä kun lasten ja työkäisten määrä vähenee ja yli 64-vuotiaiden määrä kasvaa. Myös kaupungeissa ikääntyneiden määrä kasvaa. (Viiri ym. 2009, 8 - 9)

Kirjastojen tulisi selvittää omien käyttäjäryhmiensä palvelutarpeita sekä seurata alueen väestörakenteen kehitystä. Länsi-Suomen lääninhallitus kartoitti vuonna 2006 kuinka Länsi-Suomen läänin alueen kirjastot tarjoavat palveluja ikäihmisille ja kuinka kirjastot muutoin ovat huomioineet meneillään olevan väestörakennemuutoksen strategioissaan. 60 % kyselyyn vastanneista kirjastoista kertoi ettei seurannut alueensa väestörakennetta. Ne, jotka kertoivat seuraavansa alueen ikärakennetta, tutkivat lähinnä vain kuntien omia tilastoja. Ikääntyvän väestön asiakastytyväisyyttä ja palvelutarpeita oli kartoittanut 40 % vastanneista kirjastoista. Kuntien omista ikääntyvän väestön palvelustrategioissa oli mukana vain harva kyselyyn vastanneista kirjastoista. Kuntaliiton mukaan lähes kaikki kunnat ovat kuitenkin tällaisen strategian laatineet. Jotkut kirjastot olivat toteuttaneet yksittäisiä hankkeita ikääntyvien palveluihin liittyen, vaikka heillä ei varsinaista strategiaa olisikaan ollut. (Viiri ym. 2009, 9 - 10)

Kysely osoitti että kirjastojen ikäpoliittinen näkökulma kaippaa vahvistamista. Vain 30 % kirjastoista oli vuoden 2009 alussa ikääntyneiden palveluista vastaava henkilö. Ikääntyvien palveluihin budjetoitavan määrärahojen arviointi tuotti kyselyyn vastanneille kirjastoille vaikeuksia. Pienissä kunnissa ikääntyvien palvelujen tuottamisessa ongelmana on henkilökunnan vähyys. (Viiri ym. 2009, 11)

Ikääntyvien näkökulmasta tärkein tekijä fyysisen saavutettavuuden kannalta on riittävän lyhyt matka kirjastoon. Kirjaston ei välttämättä tarvitse fyysisesti sijaita lähellä jokaista asukasta vaan kirjasto voi jalkautua, esimerkiksi kotikirjastopalvelun muodossa, huonokuntoisimpien lukijoiden kotiin. Laitoskirjastot, vanhainkodeissa tai sairaaloiden vuodeosastoilla, alkavat olla harvinaisia. Siirtokokoelmienkin määrää, esimerkiksi vanhainkodeissa, on vähennetty. Jopa kyselyn vastaajakirjastot pitivät omia laitoskirjastopalvelujaan riittämättöminä. Kirjastoautopalveluja tarjosi puolet vastaajista mutta vain harvat pitivät niitä ikääntyvien kannalta riittävinä. Syrjäkylien ikääntyvien kirjastopalvelujen saavutettavuutta voitaisiin parantaa myös asiointikuljetuksilla kyläkeskuksiin. Kotikirjastopalvelua voi tarjota silloin kun ikäihmisen omat voimat eivät riitä kirjastossa asioimiseen. Vastanneista noin puolet tarjosi kotikirjastopalvelua ikääntyneille. Kotipalveluasiakkaiden määrä yksittä-

sissä kunnissa oli kuitenkin vähäinen: yleensä alle 10 henkilöä. (Viiri ym. 2009, 11 – 13)

Ikääntymisen mukanaan tuomat palvelutarpeet voidaan ottaa huomioon monella tavalla. Aineiston hankinnassa tulee ottaa huomioon ikääntyvien asiakkaiden heikkenevä näkö. Tällöin hankinnoissa kannattaisi erityisesti huomioida isotekstisten sekä äänikirjojen lisääntyvä tarve. Kirjasto voisi myös tarjota omien ”tavallisten” nettisivujensa rinnalla seniorisivuja, joissa esimerkiksi tekstin koko olisi helposti muutettavissa sekä ulkoasu tarpeeksi yksinkertainen. Kirjastoissa olisi hyvä panostaa senioreille kohdistettuun tietoyhteiskuntataitojen opetukseen. Kirjastot ovat ikääntyville tärkeitä sosiaalisia kohtaamispaikkoja ja tätä roolia kirjastojen tulisi toiminnassaan myös korostaa. Erilaiset tapahtumat, kuten lukupiirit, ovat ikääntyvien mieleen. Kirjastojen tulisi myös jalkautua ja panostaa enenevässä määrin kotipalvelun kehittämiseen. (Viiri ym. 2009, 15)

2.3.2 Palvelut syrjäseuduilla

Asuinpaikka saattaa vaikuttaa palvelujen saavutettavuuteen ikääntyvän väestön keskuudessa. Palvelut keskittyvät nykyään entistä enemmän taajamiin ja kasvukeskuksiin. Silloin kun henkilö on riippuvainen ulkopuolisesta avusta ja palveluista, hänelle ei jää muuta vaihtoehtoa kuin muuttaa palvelujen perässä. Tällainen muutoliike ei kuitenkaan yhteiskunnan näkökulmasta ole toivottavaa. Tavoitteena on että ikääntyvät voisivat asua kodeissaan mahdollisimman pitkään. Tämän tavoitteen toteutuminen vaatii panostusta niin valtiolta, kunnilta, naapureilta kuin järjestöiltäkin. (Pirttimäki ym. 2006, 10)

Suomen pieni väestömäärä on levittäytynyt laajalle alueelle ja tämä aiheuttaa eroja palvelujen laadussa sekä saavutettavuudessa. Asutus keskittyy enenevässä määrin keskusten ja valtateiden varsille kunnassa kuin kunnassa. (Pirttimäki ym. 2006, 56) Sisäasiainministeriö asetti vuonna 2006 työryhmän selvittämään mitä kompastuskiviä ikäihmisille suunnattujen palvelujen tuottamisessa syrjäseuduilla

on (Pirttimäki ym. 2006, 5). Yksi tutkimuksen kahdestatoista esimerkkikunnasta oli Perhon kunta (Pirttimäki ym. 2006, 54).

Perho sijaitsee Keski-Pohjanmaan maakunnan reunalla. Perhon kunnan asukkaiden asiointi suuntautuu paljon myös maakuntarajojen ulkopuolelle. Työryhmän mukaan suunnitelmia palveluyhteistyön toteuttamisesta lähikuntien kesken on olemassa, mutta ne eivät ole edenneet suunnittelua pidemmälle. (Pirttimäki ym. 2006, 57) Perhon kunta on suunnitellut palvelustrategian kehittämistä vuonna 2004 (Palvelustrategia 2004).

Perhon kunta näkee haasteellisina palveluiden tuottamisen näkökulmasta ne yli 70-vuotiaat asukkaat jotka asuvat keskustataajaman ulkopuolella. Tämän tekee haasteelliseksi myös se että kunnan ainoa liikennepalvelu on koulukuljetus. Koulukuljetuksetkin ovat liikennepalveluna puutteelliset sillä lasten määrän vähenemisen myötä myös niitä karsitaan. Loma-aikoina koulukuljetukset eivät myöskään ole käytössä. Tulevaisuuden haasteena Perhossa kuitenkin pidetään kaikkien yli 65-vuotiaiden palvelukysyntään vastaamista. (Pirttimäki ym. 2006, 57) Ikääntyville suunnattuja asuntoja on koettu kunnassa olevan riittävästi (Pirttimäki ym. 2006, 58). Palvelujen saatavuus oman asunnon läheisyydestä on oleellista autottomien ikäihmisten näkökulmasta. Palveluasuminen edellyttääkin syrjäseuduilla ikäihmisten muuttamista palvelujen läheisyyteen keskustaajamaan. (Pirttimäki ym. 2006, 38)

Työryhmän mukaan kirjaston tehtäviin kuuluu muun muassa huolehtia syrjäseutujen ikäihmisten tietoyhteiskuntavalmiuksista (Pirttimäki ym. 2006, 68). Yhteistyökunnissa havaittiin olevan lisätarvetta vain ikäihmisille kohdistetulle harrastustoiminnalle. Kirjastojen lisäksi ikäihmisille suunnattujen harrastus- ja kulttuuritoimintojen tuottajia ovat seurakunnat, järjestöt sekä kansalaisopistot. (Pirttimäki ym. 2006, 56)

2.3.3 Ikääntyville suunnatut palvelut Perhon kunnankirjastossa

Perhon kunnankirjasto ei Päivi Peltoniemen (2010) mukaan ole millään erityisellä tavalla seurannut Perhon kunnan väestörakenteen kehitystä. Viime aikoina kirjastossa on kuitenkin havahduttu huomaamaan että ikääntyville olisi suunnattava enemmän palveluja. Tällä hetkellä vain vanhuksille suunnattuja palveluja on muutamia. Kirjastovirkailija käy silloin tällöin lukemassa Perhon vanhainkodilla. Vanhainkodilla on myös kirjaston siirtolainakokoelma, josta vanhainkodinasukkaat voivat lainata mieleistään luettavaa. Äänikirjoja kirjastoon tilataan runsaasti mutta niitä lainaavat myös muut ikäryhmät. Kirjaston kokoelmissa on isotekstisiä kirjoja jotka Peltoniemen mukaan palvelevat nimenomaan ikääntyvien tarpeita. Kirjaston palveluja ei ole Peltoniemen mukaan erityisemmin markkinoitu juuri ikääntyville. Peltoniemen mukaan kirjastossa käy melko vähän ikääntyneitä asiakkaita. (Peltoniemi 2010)

Perhon kunnankirjasto hankkii aineistoa niin lapsille, nuorille kuin aikuisillekin. Hankintoja tehtäessä kirjastossa ei ole ajateltu ikääntyneitä omana ryhmänään vaan he kuuluvat edellä mainituissa ryhmissä aikuisten joukkoon. Kirjasto ei ole vielä kartoittanut ikääntyvien palvelutarpeita. Kirjastonjohtajan mukaan tulossa on kuitenkin opetusministeriön rahoittama selvitys, jossa kartoitetaan ikääntyvien palvelutarpeita koko YTY-kirjastokimpan alueella. (Peltoniemi 2010)

Kirjasto järjestää noin kerran vuodessa tiloissaan yhden suuremman tapahtuman, jossa muun muassa lauletaan, esitetään näytelmiä tai luetaan runoja. Tapahtumat ovat avoimia tilaisuuksia, mutta ne ovat keränneet yleisökseen lähinnä iäkkäämpiä kunnan asukkaita. Tapahtumista on saatu positiivista palautetta ja niitä on toivottu järjestettävän useammin. Kirjaston vähäisen henkilöstön vuoksi tähän toiveeseen ei ole pystytty vastaamaan. Kirjastossa järjestetään useasti myös näyttelyitä joista myös ikääntyvät ovat olleet kiinnostuneita (Kuva 4.). (Peltoniemi 2010)

Peltoniemi (2010) pitää kirjaston fyysistä saavutettavuutta hyvänä. Kirjasto tilana on avara ja valoisa (Kuva 2 ja Kuva 3). Ulko-ovelle portaiden viereen on tehty luis-ka helpottamaan pyörätuolilla ja ”rollaattorilla” kulkemista. Lisäksi portaiden vie-

reen on asennettu kaide. Peltoniemen mukaan ainoa huono puoli saavutettavuudessa on kirjaston yläparvi, jonne ainoa kulkureitti ovat portaat (Kuva 1).



KUVA 1. Kirjaston parvelle johtavat portaat. (Kuva: Markku Siironen)



KUVA 2. Kirjaston hyllyjen välissä on tilaa. (Kuva: Markku Siironen)



KUVA 3. Valoisa kirjasto. (Kuva: Markku Siironen)



KUVA 4. Näyttely Sinisiivessä. (Kuva: Markku Siironen)

Peltoniemi (2010) kokee ikääntyvien palvelutarpeeseen vastaamisen haasteelliseksi kirjaston kannalta. Syynä tähän on kirjaston pieni henkilöstö. Samalla hän kuitenkin toivoo palveluyhteistyötä jonkin kolmannen osapuolen, esimerkiksi kylätoimikunnan, kanssa. Peltoniemen mukaan kirjasto hyvin mielellään parantaisi ikääntyville suunnattuja palveluja jos siihen olisi resursseja. (Peltoniemi 2010)

2.3.4 Ikääntyvien kirjastopalvelujen tuottamisesta Yhdysvalloissa

Amerikkalaisella kirjastoseuralla on pitkät perinteet ikääntyvien kirjastopalvelujen edistämisessä 1970-luvulta lähtien. Näitä suuntaviivoja on nyt päivitetty Yhdysvaltojen väestörakenteen muutoksen mukaisiksi. Näillä suuntaviivoilla on pyritty ohjaamaan sitä kuinka ikääntyvän väestön palveluja tulee kirjastoissa kehittää. (Guidelines for Library 2008, 209)

Yhdysvaltojen kirjastoseuran laatimassa ohjeistuksessa kirjastoja kehoitetaan hankkimaan ajantasaista tietoa vanhemmasta väestöstä, ja sisällyttämään sen kirjaston muuhun suunnitteluun sekä budjetointiin. Kirjastojen tulee myös varmistaa että alueensa ikääntyvien tarpeet ja mielenkiinnonkohteet näkyvät myös kirjaston kokoelmissa sekä palveluissa. Kirjastojen kokoelmista ja tiloista tulisi tehdä mukavat, viihtyisät sekä turvalliset ikääntyneitä ajatellen. Kirjastosta olisi hyvä tehdä ikääntyville tietopalvelujen keskittymä tekemällä yhteistyötä paikallisten ikääntyvien kanssa toimivien tahojen kanssa. Kirjastot voisivat jakaa tietoa lähialueen senioreille kohdennettujen palvelujentarjoajista. Näin kirjastot voisivat helpottaa ikääntyvien tiedonhankintaa. Kirjastojen tulisi sisällyttää ikääntyvien palvelut budjettiinsa, ja etsiä toimintojen rahoittajia yhteistyökumppaneidensa kautta. Kirjastojen pitäisi tavoittaa ikääntyvien yhteisöistä myös ne jotka eivät omin avuin pääse kirjastoon. Kirjastojen tulee huomioida mahdollinen ikääntyvien palvelujen, kuten kotipalvelun, lisääntynyt kysyntä ja sisällyttää mahdolliset lisäkustannukset talousarvioon. Alueen väestörakenteen kehitykseen tulisi kiinnittää huomiota jotta muuttuva palvelukysyntä ei tulisi kirjastolle yllätyksenä. Kirjastot voivat tarjota liikkuvia palvelujaan vanhainkoteihin sekä yksinasuville ikääntyneille, jotka eivät pysty itse käymään kirjastossa. Lisäksi kirjastojen henkilökuntaa tulee kouluttaa palvelemaan ikääntyneitä kunnioittavasti ja kohteliaasti. On tärkeää että kirjastonhenkilökunta tunnistaa ikäsyrjinnän sekä ikääntyviin kohdistuvia stereotypioita ja pyrkivät torjumaan niitä. (Guidelines for Library 2008, 209 - 212)

3 IKÄÄNTYVÄT KIRJASTON ASIAKKAINA

3.1 Palvelujen sähköistyminen ikääntyvien näkökulmasta

Viestinnän digitalisoituminen johtaa myös palvelujen digitalisoitumiseen. Uusien digitaalisten laitteiden käyttöönotto sekä palvelujen siirtyminen näiden laitteiden sovelluksille saattaa osan kansalaisista eriarvoiseen asemaan. Digitaalisesta epätasa-arvosta käytetään myös termiä digital divide. Digitalisoituminen luo kuilun niiden välille joilla on mahdollisuus käyttää uusinta informaatioteknologiaa ja niiden joilla tätä käyttömahdollisuutta ei ole. Sähköisten palvelujen käyttäminen helpottaa nykypäivänä ihmisen kuin ihmisen elämää. Sillä osalla ihmisistä, joilla ei ole esimerkiksi tietokonetta tai internetiä kotonaan, on haasteellisempaa selviytyä jokapäiväisistä askareista, esimerkiksi laskujen maksamisesta. Eräänä digitaalisen eriarvoisuuden ratkaisuna Mäensivu näkee kirjastojen tarjoamat ilmaiset internet-päätteet. (Mäensivu 2003, 27 - 29)

Kirjastot tiloina ovat edelleen ahkerassa käytössä. Kuitenkin kirjaston palvelut ovat yhä enenevässä määrin käytettävissä myös internetissä sekä matkapuhelimessa. Iäkkäämpien kansalaisten määrän kasvaessa heille olisi suunnattava yhä enemmän palveluja. Verkkopalvelut ovat saavuttaneet oikeastaan vain sen osan kansalaisista joille tietokone on entuudestaan tuttu työ- ja opiskeluväline. Palveluja suunniteltaessa tulisi ottaa huomioon koulutettujen ikäryhmien ikääntyminen ja heidän lukuharrastuksena. Ikääntyville palveluja suunniteltaessa on tärkeää tuntea heidät ja heidän tarpeensa kirjaston käyttäjinä. Palvelujen suunnittelussa on tärkeää pitää yhteyttä ikääntyviin sekä tehostaa markkinointia. Kirjastojen ei tarvitse kuitenkaan hoitaa kaikkea yksin vaan yhteistyötä voidaan kokeilla esimerkiksi vanhuspuolen yksiköiden kanssa. (Lovio 2008)

Muutamit kirjastot – esimerkiksi Tiekkö-kirjastot Pohjois-Pohjanmaalla – ovat havainneet puutteet ikääntyville suunnattujen verkkopalvelujen osalta. Tiekkö-kirjastoihin kuuluvat Kalajoen, Nivalan, Oulaisten ja Ylivieskan kaupunginkirjastot sekä Alavieskan, Merijärven ja Sievin kunnankirjastot. Tiekkö-kirjastojen Seniori-

net –sivusto tarjoaa ikääntyville monenlaista aineistoa aina kirjavinkeistä käyttäjien omiin kirjoituksiin. Seniorinet on nimenomaan ikääntyville suunnattu verkkopalvelu jonka kehittäjänä ovat olleet kirjastot. (Seniorinet, [viitattu 4.11.2010])

Kauniita sanoja, kuten maininta ikäihmisistä kirjastostrategiassa, viljellään useassa kirjastossa. Esimerkiksi Lahden kaupunginkirjaston kirjastostrategiassa on huomioitu ikäihmisten määrän kasvaminen. Lisäksi ikäihmiset on myös jaoteltu omaksi käyttäjäryhmäkseen. Tässä kuitenkin tulee esille se että ikäihmiset profiloidaan stereotyyppisesti liikuntarajoitteisiksi kotona asujiksi joille ainoa kohdennettu palvelu on kirjaston kotipalvelu. (Lahden kaupunginkirjaston strategia 2008).

Perinteinen aineisto on saamassa rinnalleen uudenlaisia formaatteja – e-kirja tekee tuloaan. (Dufton 2010) E-kirjan lukulaitteeseen voi tallentaa suuren määrän kirjallisuutta. Tämä kehityssuunta kirjallisuuden digitalisoimiseen saattaa kuitenkin olla paluuta menneeseen, sillä e-kirjan lukulaitteeseen ei kaikilla ole varaa. (Slaughter 2010) Sähkökirjat ovat Suomessa hinnaltaan kalliimpia kuin tavalliset kirjat (Mäkinen 2010). On ennustettu että jo 10 – 15 vuoden päästä kaikki kirjat ilmestyisivät vain digitaalisesti (Slaughter 2010). Suomessa sähköiset kirjat eivät ole vielä tehneet läpimurtoa kuluttajien keskuudessa, mutta maailmalla näin on jo käynyt (Dufton 2010). Jotkut kirjastot, esimerkiksi Joensuussa ja Turussa, tarjoavat asiakkailleen lukulaitteita lainattavaksi. Tekijänoikeudellisista syistä kirjastot tarjoavat hyvin vähän sähköisiä kirjoja lainattavaksi. (Ensimmäiset kirjastot lainaavat 2010). Kirjastojen automatisoituminen saattaa pelottaa ikääntyviä. Ikääntyvien pelkoja uutta teknologiaa kohtaan olisi pyrittävä häivyttämään. Kirjastojen tulisikin järjestää ikääntyville henkilökohtaisia tietokoneiden sekä e-kirjojen käyttökoulutuksia. Jotkut kirjastot, esimerkiksi Pohjois-Pohjanmaalla, ovat ”ottaneet härkää sarvista” ja järjestäneet erilaisten hankkeiden myötä tietokoneiden käyttökoulutuksia. hankkeet ovat houkuttelleet kirjastoon myös sellaisia ikääntyviä, jotka aiemmin eivät ole käyttäneet kirjaston palveluja. (Heikkilä 2009)

3.2 Ikääntymisen myötä tapahtuvat fyysiset ja psyykkiset muutokset

Ikäihmiset luokitellaan usein ”viisaiksi” jotka elävät passiivisesti menneitä muistellen. Kuitenkin ikäihmisiä tulisi kannustaa olemaan uteliaita ja nauttimaan elämästään, sillä aivojen harjoittaminen parantaa muistia. (Lahn 2000, 59) Termillä ”ikäntyminen” on monia merkityksiä ja siihen kuuluu paljon muitakin muutoksia kuin vain heikkenevä terveys. Vaikka ihmisen ulkoinen vanheneminen saataisiin pysäytettyä, hän ikääntyisi – saisi lisää ikää – edelleen. (Sotala 2009, 94 – 95)

Ihmisen kyky toimia on avainasemassa minkä tahansa uuden asian oppimisessa. Toimintakyky saattaa alkaa heiketä jo 65-vuotiaana, mutta selkeitä toimintakyvyn rajoituksia on havaittavissa vasta 75 ikävuoden jälkeen. Jokainen ihminen on kuitenkin yksilö; toisilla toimintakyky säilyy hyvänä kauemmin kuin toisilla. Toimintakyky voidaan jakaa kolmeen ulottuvuuteen: fyysiseen, sosiaaliseen ja psyykkiseen toimintakykyyn. Ikäihmisten fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä voidaan parantaa erilaisten harjoitusten ja ”ärsykkeiden” avulla. (Mäensivu 2002, 47–48)

Fyysisessä toimintakyvyssä tapahtuu ikääntymisen myötä paljon muutoksia. Esimerkiksi lihassmassa vähenee ja lihasvoima heikkenee. Muutokset lihaksissa ovat kuitenkin yksilöllisiä eivätkä aina suoranaisesti johdu vanhenemisesta, sillä lihasvoimaa ja –massaa voidaan pitää yllä riittävällä liikunnalla. Ikääntyessä kuulo alkaa heiketä. Ihminen ei vanhemmiten kuule enää kaikkein korkeimpia ja matalimpia ääniä. Huono kuulo ei kuitenkaan ole este esimerkiksi internetin käytölle. Kuulo-ongelmat kuitenkin korostuvat haasteellisissa kuunteluoloissa. Silmän toimintakyky saattaa alkaa heiketä jo 40-vuotiaana. Silmän lähimukauttamiskyky heikkenee, ja lähellä olevien kohteiden tarkka näkeminen tuntuu haastavalta. Silmän kyky erotella kontrasteja ja värejä heikkenee, ja silmät häikäistyvät helpommin. Edellä mainitut silmän toimintakyvyn muutokset tulisikin ottaa huomioon esimerkiksi www-sivuja suunniteltaessa. (Mäensivu 2002, 50). Huonot kuuluvuusolosuhteet sekä epätäydellinen valaistus lisäävät ikäihmisten uupumusta. (Lahn 2000, 63).

Ikääntyminen ei vaikuta ihmisen älykkyyteen jos hän ei sairasta siihen vaikuttavaa sairautta. Älyllinen rappeutuminen on vähäistä ennen 80. ikävuotta, ja älyä vaativil-

la harjoituksilla ajatuksenkulkua voidaan jopa parantaa. Lisäksi jotkut muuttajat - kuten korkeampi koulutus, kroonisten sairauksien puuttuminen, hyvät lukutavat ja jatkuva koulutus – vaikuttavat ihmisen henkiseen kyvykkyyteen positiivisesti. (Yenerall 2000, 165)

3.3 ”Kolmas ikä” elämänvaiheena

Terveet ja toimintakykyiset eläkkeelle jääneet, 60 – 70 -vuotiaat, elävät Haarnin (2010, 9) tekemän tutkimuksen mukaan kolmatta ikää. Kolmas ikä on ajanjakso työelämän päättymisen ja ”varsinaisen” vanhuuden välissä. Varsinainen vanhuus on ajankohdallisesti siirtynyt myöhemmäksi eliniän pitenemisen myötä. Kolmannen iän mahdollistama kolmas elämä on hyvin kiinnostava tutkimuskohteena. Pian kolmatta elämää elää koko suurten ikäryhmien joukko. Nähtäväksi jää onko syntymässä kokonaan uudenlainen eläkeläisten kulttuuri. (Haarni 2010, 9 - 10)

Tutkimuksessaan Haarni (2010, 10) seurasi eläkeläisten osallistumista järjestettyyn toimintaan neljän kuukauden ajan pääkaupunkiseudulla. Aiempien tutkimuksiensa myötä Haarni (2010, 10) oli huomannut, ettei eläkeläisten löytäminen saati heidän luottamuksensa voittaminen ollut itsestään selvää.

Eläkeikäisten syrjiminen nyky-Suomessa on pikemminkin sääntö kuin poikkeus. Eläkkeelle siirtyvien kuvitellaan olevan välittömän hoidon ja huolenpidon tarpeessa. Eläkeläiset nähdään pääsääntöisesti vain rasitteena yhteiskunnalle. Todellisuudessa nykyään eläkeläiset ovat yleisesti ottaen paremmassa kunnossa kuin edeltäjänsä. Kolmannen elämän luulisi kiinnostavan kaikkia sillä jokainen vanhenee. (Haarni 2010, 11 - 13)

Tutkimusten mukaan eläkeikää elävien arkirutiinit vaihtelevat. Kolmannen iän edustajat elävät yhtä tapahtumarikasta elämää kuin työelämässä olevat – vain työssä käyminen puuttuu viikko-ohjelmasta. Kaikki eläkeläiset eivät osallistu järjestettyyn toimintaan yhtä innokkaasti. Toisille esimerkiksi perhe ja ystävät ovat omia

harrastuksia tärkeämpiä. Rutiinit ovat kolmatta ikää eläville tärkeitä eivätkä he ole pyrkineet suuriin mullistuksiin elämässään. (Haarni 2010, 30 – 31)

Yhteiskunnan näkökulmasta vain aktiivinen vanheneminen on onnistunutta vanhenemista. Valtion talouden näkökulmasta on tärkeää että vanhukset pysyvät vireinä ja että he eivät tarvitse hoitoa. Heidän toivotaan antavan viimeisen työpanoksensa vapaaehtoistyön muodossa. (Haarni 2010, 32)

4 TUTKIMUSMENETELMÄ

4.1 Teemahaastattelu

Kvalitatiivista tutkimusta tehdään silloin kun selvittää merkitys sekä syitä jollekin tietynlaiselle käyttäytymiselle (Hirsjärvi & Hurme 2000, 27). Haastattelun käyttämiselle tutkimuksessa voi olla yksi tai useampi syy. Haastattelu antaa haastateltavalle enemmän tilaa kertoa itsestään ja tuntemuksistaan kuin kyselylomake. Haastattelu on kyselylomaketta parempi vaihtoehto myös siinä tapauksessa että tutkittava aihe on tuntemattomampi eikä vastausten suunnasta voida olla varmoja. Näin ollen haastattelu antaa tutkijalle haastattelutilanteessa pelivaraa ja mahdollisuuden muotoilla kysymyksiään saadakseen haluamansa vastauksen. Haastattelu on myös jossakin mielessä parempi tutkimusmenetelmä varsinkin jos tutkitaan arkoja aiheita: haastattelijalla saattaa pystyä voittamaan haastateltavan luottamuksen toisin kuin kyselylomake. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 35)

Haastattelu toimii tutkimusmenetelmänä parhaiten kun kysymyksessä on koko väestöä koskeva satunnaisotos. Haastattelun aikana voidaan paremmin motivoida vastaajia vastaamaan kuin lomakekyselyllä. Vastausten täsmentäminen haastattelututkimuksessa on myös helpompaa. Haastattelututkimuksissa vastausprosentti on korkeampi kuin vastaavissa kyselytutkimuksissa. Haastattelututkimuksia voidaan käyttää kartoitukseen, ja sen kautta saadaan kuvaavia esimerkkejä tutkittavasta aiheesta. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 36)

Ihanteellinen haastattelu lähentelee tavanomaista keskustelua jolla on jokin ennalta määrätty tarkoitus, eikä asia rönsyile tietyn aihepiirin ulkopuolelle. Haastattelutilanteessa ollaan kasvokkain. Haastattelijan ja haastateltavan välillä on sekä kielellistä että ei-kielellistä kommunikaatiota. Haastattelija ei ”heittäydy” keskusteluun vaan hän ohjaa keskustelua haluamaansa suuntaan. Tutkimushaastattelun tarkoituksena ei niinkään ole löytää ratkaisua johonkin tiettyyn ongelmaan vaan se tähtää lähinnä systemaattiseen tiedonhankintaan. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 24 – 25; 2000, 103) Haastattelija ei kuitenkaan vain kysy kysymyksiä vaan hänen tehtävänsä on toimia myös aktiivisena kuuntelijana. Haastateltavan vastaukset vaikuttavat myös osaltaan siihen mihin suuntaan haastattelu on kulkemassa. Teema-haastattelu on puolistrukturoitu haastattelu: ennen haastattelua on mietitty valmiiksi mitä kysytään ja millä tavalla kysytään. Kysymyksen asettelu saattaa kuitenkin vielä muuttua itse haastattelutilanteessa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 102 - 103)

Haastattelijalla on haastattelutilanteessa apunaan tukilista käsiteltävistä aihealueista. Hänellä ei kuitenkaan ole valmiita kysymyksiä vaan hän muotoilee ne tutkimustilanteessa. Tilanteena teemahaastattelu muistuttaa parhaimmillaan tavallista keskustelua. Keskustelun ääriviivat ovat kuitenkin haastattelijan määrittelemiä. Kaikkien haastateltavien kanssa ei välttämättä keskustella samoista teeman aiheita. Keskustelun etenemiseen vaikuttaa pitkälti myös haastateltavan omat kokemukset käsiteltävästä teemasta. Kasvokkain tapahtuva yksilöhaastattelu ei ole ainoa teemahaastattelun toteuttamistapa. Teemahaastattelu voidaan toteuttaa myös puhelin- tai ryhmähaastatteluna. (Eskola & Vastamäki 2001, 27)

Haastattelupaikan valinta. Oikeanlainen paikka on haastattelun onnistumisen kannalta tärkeä tekijä. Haastattelupaikan on oltava rauhallinen eikä ympäristössä saisi olla muita virikkeitä tai häiriötekijöitä. Haastateltavan tulee keskittyä vain keskusteluun haastattelijan kanssa. Tilaa valittaessa on otettava huomioon myös haastateltavan mukavuus. Haastateltava ei välttämättä päästä tutkijaa ”lähelle” hänelle oudossa paikassa. (Eskola & Vastamäki 2001, 27 - 28)

Haastattelun mahdollisuus onnistua on suurempi jos se voidaan tehdä haastateltavan kotona. Haastateltavalle hänen kotinsa on tuttu ympäristö, ja samalla haas-

tattelijalle tarjoutuu tilaisuus havainnoida muun muassa sitä miten haastateltava asuu ja millainen perhe hänellä on. Haastateltavan kotona saattaa kuitenkin olla runsaasti häiriötekijöitä. Tällöin täytyy miettiä onko haastattelijalla oikeutta puuttua esimerkiksi muiden perheenjäsenten keskusteluun talossa. Turvallisinta on ehdottaa haastateltavalle haastattelun tekemistä kahden kesken. (Eskola & Vastamäki 2001, 28)

Haastattelun tarkoituksena kun on muistuttaa tavallista keskustelua. (Eskola & Vastamäki 2001, 29) Istumajärjestyksellä voi osaltaan vaikuttaa haastattelun onnistumiseen. Esimerkiksi haastattelijan ei kannata istua haastateltavasta liian kaukana kahdesta syystä: haastattelun tallentaminen saattaa epäonnistua sekä luotamuksellinen ilmapiiri kadota. Haastattelutilanteessa parasta olisi istua vastakkain jotta molemmat, haastattelija ja haastateltava, näkisivät toistensa ilmeet. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 91)

Haastateltavan kohtaaminen. Ei ole olemassa valmiita ohjeita siitä kuinka tuttavalliseksi haastattelutilanteessa voi heittäytyä. Jokaisen haastattelijan on löydettävä omat rajansa tutkimustilanteessa. (Eskola & Vastamäki 2001, 25) Haastattelu on sosiaalinen tapahtuma jossa henkilöiden kemiat joko kohtaavat tai eivät. Tilanteesta riippuen häiritteijöitä voivat olla ikä- tai statusero, sukupuoli tai muut vastaavat seikat. Aiheesta ja haastateltavista riippuen on syytä miettiä teititteleekö vai ei. Aihe vaikuttaa myös haastattelijan pukeutumiseen. (Eskola & Vastamäki 2001, 30)

Haastattelija saapuessa haastateltavan kotiin hän joutuu suoraan tapahtumien keskipisteeseen esimerkiksi keskelle viikkosiivousta. Haastateltavan kotiaskareet eivät välttämättä ole este haastattelun tekemiselle ellei haastateltava häiriinny haastattelusta esimerkiksi kesken leipomisen. Haastattelun onnistumistakaan kotiaskareet eivät häiritse elleivät kotiaskareet liiaksi sido haastateltavan ajatuksia. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 91 – 92)

Haastattelun toteutus. Haastattelutilanteen alussa ei kannata mennä suoraan aiheeseen. Pienellä keskustelulla muista asioista on helpompi saada haastatelta-

van luottamus kuin ilman. Esipuheen tehtävänä on myös tehdä ilmapiiristä vapautuneempi ja poistaa jännitystä. Samalla vallantunne siirtyy haastateltavalle. Esipuheen aiheena voi olla melkein mikä tahansa. Hyviä aiheita voivat olla asiat joista haastateltava mahdollisesti tietää haastateltavaa enemmän. Säästä keskusteleminen ei myöskään ole huono vaihtoehto keskustelun avaajaksi. Esipuhetta voi käyttää myös keskustelun aikana, esimerkiksi jos keskustelu jumiutuu. Aiheeseen liittyvät termit on syytä määritellä ennen haastattelua tai haastattelun aikana. (Eskola & Vastamäki 2001, 30 – 31)

Teemahaastattelut on pyrittävä tallentamaan tavalla tai toisella. Suositeltavaa on välttää kynän ja paperin käyttöä haastattelutilanteessa jotta haastattelusta saataisiin mahdollisimman luonteva. Paras tapa olisi äänittää haastattelu esimerkiksi sanelulaitteella. Teema-alueet olisi syytä osata ulkoa, jottei paperiin tarvitse senkään osalta turvautua. Haastateltavalle ei tule antaa vaihtoehtoa haastatteluun ilman nauhuria vaan haastattelun äänittämistä tulee pitää itsestäänselvyytenä. Haastateltavat kuitenkin yleensä tottuvat nauhuriin. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 92 – 93)

Vaikka haastatteluissa kysymysten muotoilu vaihtelisi, merkityksen tulisi säilyä samana haastattelusta toiseen. Erilainen äänenpaino joidenkin sanojen kohdalla saattaa muuttaa jopa koko kysymyksen merkityksen. Vääränlainen kysymyksenasettelu tulee kuitenkin yleensä välittömästi vastauksen kautta ilmi, ja haastatteliija voi tarkentaa kysymystään lisäkysymyksillä. Teema-alueiden käsittelyjärjestys riippuu siitä, mikä järjestys missäkin tilanteessa tuntuu luontevimmalta. Haastateltavakin saattaa muuttaa keskustelun suuntaa toisenlaiseksi kuin mitä haastatteliija on aluksi ajatellut. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 104)

lääkkäämpien henkilöiden haastattelemisen. Ikäihmisten haastattelemisen on yleensä helpointa. Eläkeläisillä on yleensä aikaa haastatteluille, ja monet heistä pitävät siitä että joku on kiinnostunut heidän mielipiteistään. Otettaessa yhteyttä iäkkäämpiin henkilöihin on tarkkaan mietittävä miten se tapahtuu: ikäihmiset eivät mielellään avaa kotinsa ovea tuntemattomille henkilöille. Ennakkoluulot seniorikansalaisia kohtaan vaikuttavat myös heidän haastatteluunsa. Nuoret saattavat

ajatella että vanhemmat ihmiset väsyvät nopeasti vaikka todellisuudessa juuri ikäihmisten haastattelut saattavat venyä odotettua pidemmiksi. Iäkkäämpiä ihmisiä haastatellessa noin puolet ajasta olisi hyvä käyttää hyvän suhteen luomiseen haastateltavan ja haastattelijan välille. Jos haastattelijä havaitsee haastateltavan kaipaavan apua kotiaskareissa, on sellaista mahdollista antaa. Auttaminen kotias-
kareissa myös osaltaan lisää luottamusta haastattelijaan. Yleensä tutustumisvai-
heessa haastateltavasta tulee esiin mahdolliset haastattelua vaikeuttavat rajoituk-
set kuten huono kuulo. Haastattelijan tulee säätää äänensä voimakkuutensa siten
että haastateltava varmasti kuulee kysymykset. Tarvittaessa äänen korottamista
voidaan perustella tallennuksen onnistumisella. Haastattelussa kannattaisi myös
välttää vierasperäisiä sanoja ja pyrkiä selittämään ne ”kansankielisesti”. Suurin
kysymys iäkkäämpiä haastatellessa on se tuleeko haastateltavaa teititellä vai sinu-
tella. Pääsääntönä pidetään sitä että iäkkäämpiä haastateltavia teititellään, elleivät
he itse halua heitä nimenomaan sinuteltavan. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 133 – 134)

Mahdolliset virheet haastattelussa. Aloittelevan haastattelijan yleisin virhe lie-
nee hiljaisten hetkien täyttäminen lisäkysymyksillä. Haastateltavien tulisi antaa
rauhassa mieltä sekä muistella vastauksiaan. Haastattelun aloitukseen sekä poh-
justukseen tulisi myös kiinnittää huomiota. Aloitteleva haastattelijä pyrkii usein
myös pysymään tarkasti teemahaastattelurungossa, eikä näin ollen kiinnitä tar-
peeksi huomiota haastateltavan vastauksiin. Haastattelijan piittaamattomuus haas-
tateltavan vastauksia kohtaan saa haastateltavan tuntemaan panoksensa haastat-
teluun riittämättömältä, mikä taas alentaa haastateltavan motivaatiota haastattelua
kohtaan. Myös haastateltava voi pilata haastattelun puhumalla liian hiljaa tai liian
paljon toisarvoisesta aiheesta. Myös haastattelun ulkopuoleiset ihmiset, kuten
haastateltavan puoliso tai lapset, voivat vaikuttaa negatiivisesti haastattelun onnis-
tumiseen viemällä haastateltavan huomion haastattelusta. (Hirsjärvi & Hurme
2000, 121 – 127)

Aineiston analysointi. Aineistoa voi olla kertynyt paljonkin, vaikka haastatteluja ei
monta olisikaan. Yleensä teemahaastatteluilla saadaan runsaasti aineistoa, mutta
kaikkea ei tarvitse analysoida. Analysointitapaa on hyvä mieltä jo haastatteluvai-
heessa ja pitää ohjenuorana haastatteluja tehtäessä. Analyysivaihe saattaa viedä

aikaa viikkoja, jopa kuukausia. Vastausten analysointi on hyvä aloittaa mahdollisimman pian haastattelujen jälkeen kun haastattelut ovat vielä tuoreessa muistissa. Teemahaastattelujen analysointiin on olemassa kolme tapaa:

- aineisto puretaan ja siirrytään analyysiin intuitioon luottaen
- aineisto puretaan, koodataan ja vasta sitten siirrytään analyysiin
- aineiston purkaminen ja koodaaminen yhdistetään ja siirrytään analysointivaiheeseen

(Hirsjärvi & Hurme 2000, 135 – 136)

Haastatteluaineiston purkaminen. Haastatteluaineiston purkamisessa voidaan käyttää kahta tapaa: aineisto litteroidaan tai aineistosta tehdään päätelmiä suoraan tallenteelta. Suoraan nauhalta tulkitseminen on helpointa kun haastateltavia tai materiaalia on vähän. Litteroinnissa voidaan käyttää nimenomaan sille tarkoitettua analysointiohjelmaa. Siitä, kuinka tarkasti litterointi tulee tehdä, ei ole olemassa mitään yleispätevää ohjetta. Tarkkuuden määrittää pääsääntöisesti tutkimusaihe. Aineiston purkaminen tietokoneelle on välttämätöntä aineiston myöhemmän käsittelyn kannalta. Sanasta sanaan kirjoittaminen on aikaa vievää – varsinkin jos litteroinnissa käyttää paljon erilaisia lisäkoodeja. Tutkijan tulisikin huomioida tämä vaihe tutkimuksessaan: tunnin mittaisen haastattelun purkamiseen saattaa mennä aikaa neljästä kuuteen tuntia. Aineiston purkaminen on mekaaninen vaihe tutkimuksessa eikä tutkijan välttämättä tarvitse tehdä sitä yksin. Jos aineiston tarkkaan purkamiseen ei ole tarvetta, voidaan edetä jonkin seuraavan tapauksen mukaisesti:

- tutkijalla on käytettävissä tietokone sekä jokin tekstianalyysiohjelma
- tutkijalla on käytettävissä tietokone mutta ei analyysiohjelmaa
- tutkijalla ei ole käytettävissä tietokonetta

Tässä tutkimuksessa käytettävissä oli tietokone mutta ei analyysiohjelmaa, joten tarkastellaan lähemmin toisen kohdan toimintatapaa. Tutkimusaineisto puretaan millä tahansa tekstinkäsittelyohjelmalla. Tekstinkäsittelyohjelmien ”etsi” toiminnolla voidaan paikantaa eri teemoja käsittelevät vastaukset. ”Leikkaa” ja ”liitä” toiminoilla voidaan liittää saman teema-alueen vastaukset samaan tiedostoon. Hyvä on

kuitenkin muistaa merkitä vastauksiin haastateltavien tunnistetiedot. Toinen mahdollisuus on luoda jokaiselle haastattelulle oma tiedosto, mutta kirjoittaa jokaisen teema-alueen vastaukset eri sivuille. Jos tutkija on itse tehnyt haastattelut, hän on myös aineiston paras jatkokäsittelijä sillä hän tuntee aineiston parhaiten. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 138 – 142)

Aineiston analysointi. Analyysin ensimmäisenä vaiheena voidaan pitää jo haastattelua. Tutkijan tehdessä haastatteluja itse, hän voi huomata jonkin ilmiön toistuvuuden haastateltavien vastauksissa ja tarkentaa niitä lisäkysymyksin. Analyysin toinen vaihe tapahtuu ”lähellä” aineistoa. Kvalitatiivinen tutkimus eroaa kvantitatiivisesta tutkimuksesta tässä kohdassa siinä että kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuksen sanallinen muoto voi säilyä loppuun asti jopa alkuperäisessä muodossaan. Kolmannessa analyysivaiheessa tutkija käyttää päättelykykyään aineiston analysointiin. neljänneksi voidaan todeta että haastattelututkimuksen analysointiin ei ole olemassa standardoituja tekniikoita vaan tutkijan on edettävä analysoinnissa parhaaksi katsomallaan tavalla. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 136)

Tutkimusaineiston kuvailu on perusta analyysille. Kuvailun tarkoituksena on kertoittaa henkilöiden, tapahtumien tai kohteiden piirteitä sekä ominaisuuksia. Kuvailussa pyritään aineiston avulla vastaamaan kysymyksiin kuka, missä, milloin, kuinka paljon ja kuinka usein. Varsinaista ”puhdasta” kuvailua ei ole olemassa sillä tutkijan valinnat vaikuttavat tutkimukseen jo sen suunnitteluvaiheessa. Aineistoa kuvailtaessa ei tule kiinnittää huomiota joka ikiseen aineiston yksityiskohtaan, vaan tutkijan tulee miettiä mikä aineistossa on tutkimuksen kannalta tärkeää ja mikä ei. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 145 – 146)

4.2 Teemahaastattelun käyttö tässä tutkimuksessa

4.2.1 Teemahaastattelun käyttäminen tutkimusmenetelmänä

Tietyn tietojenkeräämismenetelmän käytön tulee olla perusteltua. Haastattelumenetelmän lisäksi muita tutkimusmenetelmiä ovat esimerkiksi kyselylomakemenetelmät sekä havainnointi. Näillä menetelmillä saadaan kuitenkin pintapuolisempaa tietoa kuin haastattelumenetelmällä. Kyselylomake on toteutustapana helpompi mutta siihen vastaamatta jättäminen on myös helpompaa. Haastattelututkimuksen eräs huonoista puolista on se että sillä saadaan paljon myös tarpeetonta aineistoa. Haastattelututkimuksessa ei voida myöskään taata yhtä varmaa anonyymiyttä kuin lomaketutkimuksessa. Haastateltavia on myös helppo suostutella vastaamaan. Lomaketutkimuksen tulosten analysointi on kuitenkin helpompaa kuin haastattelujen. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 13 – 16)

Tällä tutkimuksella pyrittiin kartoittamaan ikääntyvien Perhon kunnankirjaston käyttäjien mielikuvia ja kokemuksia kirjastosta ja sen palveluista. Koska haastateltavat eivät olleet enää aktiivisia kirjaston käyttäjiä, olisivat he todennäköisesti jättäneet vastaamatta kirjastoa koskevaan lomakekyselyyn. Lisäksi teemahaastattelulla pyrittiin pääsemään pintaa syvemmälle tietoja kartoitettaessa.

Haastattelujen toteutus. Haastateltavat valittiin satunnaisotannalla sillä ei ollut olemassa varmaa tietoa siitä kuinka kukin kunnan 60-vuotias kirjaston palveluja käyttää. Tarkoituksena oli kuitenkin saada haastateltavia eri puolilta kuntaa, jotta muidenkin kuin palveluiden läheisyydessä asuvien mielipiteet, esimerkiksi kirjaston saavutettavuudesta, saataisiin paremmin esille. Miehiä ja naisia pyrittiin saamaan haastatteluun tasapuolisesti. Haastattelupaikkana oli kaikissa haastatteluissa haastateltavan koti. Haastateltavalle tuttu ympäristö sai heidät puhumaan vapautuneemmin keskustelun aikana

Teemahaastattelurunko (Liite 2) suunniteltiin kattamaan ne aihealueet joita tämä tutkimus käsittelee. Haastattelurungossa huomioitiin kirjasto kokonaisuutena: ra-

kennuksena ja tilana sekä palveluina ja sisältönä. Mietteitä henkilökunnasta kysyttiin myös. Haastattelut toteutettiin kahden – tutkijan ja haastateltavan – kesken. Haastattelut tallennettiin digitaaliselle Sonyn videokameralle. Haastatteluista tallennettiin vain ääni. Haastattelujen tallentamista kuvaamalla ehdotin joillekin haastateltaville mutta ajatus videokuvaamisesta tuntui ahdistavan haastateltavia enemmän kuin vain äänen tallentaminen. Haastatteluista sovittiin puhelimitse ja itse haastattelut tapahtuivat kasvokkain kunkin haastateltavan kotona. Haastattelut toteutettiin 11.1. ja 1.-3.11.2010. Kaksi ei-käyttäjää kieltäytyi haastattelusta. Haastateltavien nimiä ei missään vaiheessa kirjattu ylös anonyymiyden takaamiseksi. Haastattelut eroteltiin toisistaan numeroin. Haastatteluissa vallitsi hyvä ja välitön tunnelma. Aluksi haastateltavat jännittivät haastattelujen tallennusta mutta pian tallennuslaitteen olemassaolo unohtui kokonaan.

Haastattelujen purku ja analysointi. Haastattelut purettiin word-ohjelmalla omaan tiedostoonsa. Haastattelujen litteroinnissa käytettiin seuraavanlaista merkistöä:

- ... = puheessa tauko
- _ny_ = korostunut
- „kkk„ = hiljempaa kuin muu puhe
- joo-o = venyttäen
- ,o, = kirjain ”nielastu”
- (1:joo = päällekkäin puhumista

Haastattelujen koodaamisessa ei kiinnitetty niinkään huomiota huokauksiin tai taukoihin puheessa vaan tekstiin ja sen sisältöön. Tutkimusaiheen vuoksi litteroinnin ei tarvinnut olla kovin pikkutarkkaa. Haastattelut purettiin samaan tiedostoon, mutta haastateltavien vastaukset identifioitiin numeroin.

Litteroitua aineistoa kertyi noin 50 sivua. Litteroinnin jälkeen aineisto jaettiin teemojen mukaisesti omiin tiedostoihin. Osioita luettaessa pystyttiin havaitsemaan

erinäisiä samankaltaisuuksia haastateltavien vastauksissa. Myös erot tulivat esille. Analyysivaihe eteni hyvin pitkälti oman intuition pohjalta. Vastausten identifiointi numeroin helpotti aineiston käsittelyä puhtaaksikirjoitusvaiheessa.

Ongelmat. Ei-käyttäjien löytäminen tutkimusta varten osoittautui haasteellisemmaksi kuin voisi ajatella. Luonnollisesti kirjaston ei-käyttäjistä ei ole mitään tietoja saatavilla, vaan heidät piti etsiä sattumanvaraisesti esimerkiksi yhteisten tuttujen välityksellä. Lisäksi varsinkin eläkkeellä olevat tuntuivat olevan hyvin kiireisiä, ja sopivia haastatteluaikoja oli vaikea löytää. Yhteisten tuttujen kautta haastateltavien etsiminen osoittautui muutoinkin hyödylliseksi toimintatavaksi: yhteinen tuttava loi luottamusta haastattelijaa kohtaan. Yli 60-vuotiaita henkilöitä, jotka eivät olleet käyttäneet ollenkaan kirjaston palveluja yli vuoteen, oli vaikea löytää: kirjaston tapahtumat ja poistokirjamyynni houkuttelevat myös niitä jotka muuten eivät kirjaston aineiston lainaamisesta tai lukemisesta ole kiinnostuneita. Lisäksi haastattelupyynn- töihin tuli suostutteluyrityksistä huolimatta kaksi kieltäytymistä.

Haastattelutilanteessa häiriötekijöiden poistaminen oli myös haasteellista. Esimerkiksi ikkunan takana pihaa haravoivat naapurit saattoivat kiinnittää haastateltavan mielenkiinnon hetkeksi vaikka muuten haastatteluympäristö olisi ollut rauhallinen. Haastattelujen tallentaminen tuntui myös jännittävän osaa haastateltavista. Tutkimuksen kannalta tärkeääkin tietoa jonkin verran myös silloin kun nauhuri ei ollut päällä.

Ongelmaksi voisi luokitella myös äänentallennuslaitteen käytön. Alkuperäinen tallennuslaite olisi ollut digitaalinen sanelulaite. Laitteen käyttäminen osoittautui kuitenkin tiedostojen tietokoneelle siirtämävaiheessa haastavaksi ja osa valmiista haastatteluista tuhoutui. Ratkaisu olisi tietysti ollut laitteeseen huolellinen tutustuminen ennen haastattelujen aloittamista.

5 TULOKSIEN ANALYSOINTI

5.1 Haastattelujen tulokset

Taustatiedot. Haastattelut aloitettiin kartoittamalla haastateltavien taustatietoja. Nuorin haastateltu oli 62- ja vanhin 73-vuotias. Yksi haastatelluista oli edelleen mukana työelämässä, muut olivat eläkkeellä. Neljä kertoi omistavansa Perhon kunnankirjaston kirjastokortin. Kaikilla haastatelluilla oli viimeisestä vierailusta Perhon kirjastossa aikaa yli kaksi vuotta. Yksi haastateltu ei ollut koskaan käynyt Perhon kunnankirjastossa. Kauimmainen haastateltu henkilö asui noin seitsemän ja lähin alle kilometrin päässä kirjastosta.

Aineiston hankintakanavat ja lukuharrastus. Haastatteluissa kysyttiin mistä haastateltavat saavat kirjoja, lehtiä, elokuvia ja musiikkia. Haastatellut kertoivat saavansa lehtiä pääsääntöisesti tilaamalla. Kirjoja puolestaan he saavat lapsiltaan lahjaksi.

Sillä se kirjastossa käyminen on vähemmälle jäänytkin kun minä saan lapsiltani kirjoja ja lehtiä. (nainen 73)

Kyllä mää oon koko elämäni tilannu aina jonkun lehen. Päivälehti tietysti tulee mutta sitten joku oma lehti niin ku Hyvä Terveys, Kotiliesi. Jottain näitä. (nainen 66)

Elokuvia kuusi haastateltavaa kertoi katsovansa tv:stä ja puolet heistä sen lisäksi myös DVD-levyiltä. DVD-levyjä he saavat lahjaksi, ostavat itse tai vaihtelevat lastensa kanssa. Kuusi haastateltua kertoi kuuntelevansa musiikkia radiosta. Kaksi heistä mainitsi myös joskus käyvänsä konserteissa. Yksi haastateltava kertoi, ettei ole millään tavalla kiinnostunut musiikista tai elokuvista.

Elokuvia televisiosta ja sitten on nämä hyvät DVD:t tänä päivänä. (mies 69)

Haastateltavien lukutottumukset vaihtelivat laidasta laitaan. Kaikkia yhdistävä tekijä oli päivän sanomalehtien lukeminen. Suurin osa kertoi myös aikakauslehtien

lukemisen olevan osa lukutottumustaan. Kolme haastateltua kertoi lukevansa myös kaunokirjallisuutta, kun taas kaksi muuta kertoi romaanien lukemisen olevan heille epämieluisia puuhaa. Mieluisia kirjojen ja lehtien aihepiirejä naisille olivat elämäkerrat, sisustaminen, terveydenhoito, ruuanlaitto sekä käsityöohjeet. Haastatellut miehet lukivat mieluiten lehtiä kirjojen sijaan. Kaksi henkilöä kertoi olleensa nuorempana ahkerampia kaunokirjallisuuden kuluttajia.

Aikakauslehtiä ja sanomalehtiä. Kirjoja jonkun verran joo. Viimeks oon luku Tapani Kiminkisen uuvven kirjan. (nainen 73)

Luen päivän lehet ja jonkin verran aikakauslehtiä. (mies 66)

No joskus nuoruudessa noita Pääatalon kirjoja luin mutta emmää enää nykyisin lue. Ennen mää luin sängyssä makuultani mutta emmää enää lue. (mies 70)

Lehtiä ja kirjojakin jos semmonen mielenkiintonen tulee esille. Tuossa on nyt pari mitkä on jääny kesken. On ollu tuo tikkaus kun sitä voi tehdä televisiota kahtoessa mutta lukia ei voi. (nainen 68)

Kirjaston asiakkaana. Haastatteluista käy ilmi että haastateltujen eniten käyttämä palvelu oli kirjojen lainaaminen. Kaksi henkilöä kertoi lukeneensa käsityö- ja ruuanlaittolehtiä kirjastossa. Yksi henkilö kertoi käyneensä enemmän kirjastossa omien lastensa ollessa nuorempia.

Haastateltavilta kysyttiin heidän mahdollisuuksistaan käydä kirjastossa. Kukaan haastatelluista ei kokenut kirjastossa käymiselle olevan juurikaan esteitä.

Aikaa on vaikka kuinka paljon ja kulkuneuvojakin on. (mies 66)

On kulkuneuvo. Pyörällä pääsee. Mutta ei tuu käytyä ja iän myötä aika aina vähenee ja sitten on jottain muuta. Aina aattelee että nyt tänä vuonna minä käyn ja istun siellä. Että nyt mää varmaan käyn tänä talvena. (nainen 66)

Vastausten kirjo oli odotetusti laaja kun haastatelluilta kysyttiin, mitä kirjasto heille tarjoaa. Muutammat vastaajat olivat sitä mieltä että kirjasto tarjoaa enemmän kuin mitä he ehtivät käyttää. Yhden vastaajan mielestä kirjasto ei tällä hetkellä tarjoa hänelle mitään.

Niin se tarjoais vaikka mitä minä oon käyny. Ja sitten käsityö semmosia aiheita minä yhteen aikaan semmosia keräsin ja tutkin. Kun joskus harvon oon käyny. Kyllä siellä on tarjolla ihan mitä vain haluais mutta kun ei kiinnosta paljion. (nainen 66)

Kirjasto tarjoaa enempi mitä voin käyttää. (mies 69)

Mielikuvia kirjastosta. Kirjaston palveluista kaikille haastatelluille tuli mieleen kirjojen lainaaminen. Osa mainitsi myös lehtien kuuluvan kirjaston tarjoamaan aineistoon. Muita mainintoja materiaalista olivat DVD-levyt, musiikkikasetit, CD-levyt, äänikirjat sekä urheiluvälineet. Neljä henkilöä kertoi kirjaston järjestävän tiloissaan myös näyttelyitä. Kaksi henkilöä kertoi kirjaston tarjoavan myös internetin käyttömahdollisuutta asiakkailleen.

Ei mulla siitä oikein oo muuta kuin se että kirjoja kai sinne ostetaan ja ihmiset lainaa. Eikö se semmonen periaate oo? (mies 70)

Minä en hyvin paljon tiiä. Onhan siellä noita äänikirjoja ja näitä kirjoja saa lainata ja siellä saa lukea lehtiä. Empä tiiä muuta. (mies 66)

Kyllä mä kirjastoa jonkun verran tiiän. Onhan siellä näyttelyitä pijetty, taulunäyttelyitä. Sitten siel on se nettihomma. Omatkin lapset käytti silloin kun itellä ei ollu. (nainen 66)

Kirjaston aineistoa pidettiin hyväkuntoisena. Haastateltavien mukaan kirjastossa on sekä uutta että vanhaa kirjallisuutta. Kahden henkilön mukaan kirjastosta on nykypäivänä mahdollista saada mitä vain haluaa.

Emmää tiiä, sehän on ihan hyvää. Mutta on siellä vanhojakin mutta ei ne varmaan rikkinäisiä oo. Emmää oo sieltä ikkään rikkinäisiä hakenu. (nainen 62)

Eiköhän siellä oo uutta ja vanhaa. Siellä on vähän joka lähtöön. Kyllä varmasti saa sieltä mitä tarvihtee. (nainen 68)

Haastatteluissa kyseltiin ei-käyttäjien mielikuvia kirjastorakennuksesta, henkilökunnasta sekä palveluista. Kirjastorakennus sai erittäin positiivista palautetta kaikilta haastatelluilta.

No sehän on uus, komea kirjasto Perhossa. (mies 66)

Sehän on ainakin ulkoapäin hyvännäkönen. Sisällä en tosiaan oo käyny kertaakaan. (nainen 68)

Sehän o hieno rakennus eihän siinä mitään. Kyllä Perhon kelpaa. Kyllä Perhossa on hieno kirjasto! (mies 70)

Mielikuvat henkilökunnasta olivat myös positiivisia, siitä huolimatta että osa ei tiennyt keitä kirjastossa tänä päivänä työskentelee.

Minä niitä silleen jonkun verran tunnen. En mitenkään henkilökohtaisesti. Mutta sopivia on joo. (nainen 62)

Siellä on tosi miellyttävä henkilökunta, erikoisen miellyttävä. (nainen 73)

No se mitä minä oon siellä käyny niin minusta siellä on ihan asiallista henkilökuntaa. (mies 69)

Vain yhdellä haastatelluista ei ollut mielikuvaa kirjaston palveluista. Pääsääntöisesti palveluja pidettiin hyvinä. Kirjastoauton puuttuminen sai yhden haastatellun pohtimaan sen tarpeellisuutta.

Eihän täällä kirjastoautoa oo tai mitään. Sen minä tiän kun oon asunu kaukana kirjastosta niin. Mutta oisko se täälläkään vielä kirjastoauto tarpeellinen. Emmää osaa sanoa. Miks ei varmasti jossain sivukylillä. Jos ei pääse kirjastoon. Ja tietysti tulis enempi sivukyläisten lainattua kirjoja, jos kirjastoauto kulkis. (mies 70)

Palvelujen kiinnostavuus. Kaksi henkilö kertoi kirjojen lainaamisen kirjastosta kiinnostavan jonkin verran. Muita haastateltuja kirjojen lainaaminen kirjastosta ei kiinnostanut joko siksi että kotona oli niin paljon luettavaa, tai siksi ettei kirjojen lukeminen kiinnostanut. DVD-tallenteiden lainaaminen ei kiinnostanut ketään haastatelluista kolmesta syystä: he saavat DVD-levyjä muualta, eivät omista katseluun tarkoitettua laitetta tai eivät halua katsoa DVD-tallenteita.

Emmää oo sitä. Kyllä mää ostan (DVD-levyjä), emmää viiti lainata. Pojalla on niitä aika paljon niin joskus on niin ku vaiheltu niitä. (mies 70)

Mutta jotenkin tuntuu että... no kait ne (DVD:t) kuuluu nykyajan kirjastovalikoimiin. (nainen 68)

Lehtien lainaaminen kirjastosta kiinnosti kahta henkilöä. Muut haastatellut mieluiten tilaavat lehdet itselleen kotiin. Kaksi haastatelluista kertoi lukevansa paperiverzioiden lisäksi lehtiä internetissä. Kolme haastateltua kertoi lehtien lukemisen kirjastossa kiinnostavan heitä.

Joskus aina aattelen että mää lähen sinne (kirjastoon) istumaan ja lukemaan rauhassa kaikkia lehtiä. Niin, siellä ois kiva luvia ja olla ja kukkaa ei häirihte. (nainen 66)

No niitä (lehtien lainaamista) en oo pitkään aikaan tarvinnu kun on tämä internet. Sieltä tulee niin paljon tietua ku tarvihtee ku että mistää lähtiä hakemaan. (mies 69)

Musiikin tai liikuntavälineiden lainaaminen ei kiinnostanut ketään haastatelluista henkilöistä.

Kyllä ne (liikuntavälineet) on semmoset henkilökohtaiset että ei niitä, en minä ainakaan. Jos minulta kysyttäs, että pitääkö kirjaston tarjota liikuntavälineitä, niin minä kyllä sanoisin heti ei, koska me kaikki käsitellään yhteiskunnan omaisuutta vähän huolimattomasti, niin ei ne tule kauaa ehjänä pysymään. (nainen 68)

Haastatelluista henkilöistä neljää kiinnosti kirjaston poistomyynti. Sopivaa hintaa poistokirjalle kysyttäessä vastauksien hinnat liikkuvat euron ja kymmenen euron välillä. Kaksi henkilöä eivät osanneet määritellä sopivaa hintaa poistokirjalle.

Kyllä kiinnostaa. Joskus oon siellä kirjoja käyny kahtomassa kun on ollu kirjamyynti. Kiinnostaa joo. ... (Hinta) riippuu kirjasta. Mä oon osanu sieltä esimerkiksi Sinuhe egyptiläisenkin, en nyt mutta joskus aiemmin. Ja tuommoset niin sanotut paremmat kirjat kyllä ne viiteen euroon asti kovinkin saa olla. (nainen 73)

Se (hintaa) riippuu vähän kirjasta, jos on arvokas. Taikka sitten voi olla että kaikki mikä maksaa niin on liikaa. (mies 69)

Tietokoneiden käyttäminen kirjastossa ei kiinnostanut kuutta haastateltua sen vuoksi koska heillä itsellään oli tietokone. Yksi vastaaja kertoi ikänsä puolesta olevan tarpeetonta opiskella tietokoneen käyttämistä, eikä hänellä tietokonetta ollut. Kellään haastatelluista ei ollut mielenkiintoa myöskään kirjaston verkkopalveluita kohtaan. Verkkopalveluja ei myöskään kovin moni haastateltu tuntenut.

Tietokonekurssilla niihin (kirjaston verkkopalveluihin) perehdyttiin että voi kahtua sieltä ja näkkee. Mutta ei mua sillä lailla kiinnosta. (nainen 62)

Ei, kun jos mää tarvihtisin (tietoa kirjaston kokoelmista) niin voinhan mää kävellä sinne. Kävellä ja kysyä että onko sitä. (mies 70)

Kahdella haastatellulla olisi kiinnostusta käydä tutustumassa Sinisiiven näyttelyihin. Toinen heistä kertoi niissä käyneensäkin. Toinenkin olisi käynyt mutta kirjasto oli ollut sen päivän osalta jo suljettu.

Kirjaston saavutettavuus. Kaikki haastatellut kokivat että kirjastolla on parkki-paikkoja tarpeeksi. Pääsääntöisesti myös kirjaston sijaintia pidettiin parhaana mahdollisena.

Sivukylillähän ei oo. Mä en tiä käykö kirjastoauto. Mutta tässähän se on kylällä niin hyvällä paikalla, parhaimmalla koulun vieressä. (nainen 66)

Se on ihan hyvällä paikalla. Kirkonkylässä on muutenkin nuo asiat niin se on ihan siinä vieressä. (nainen 62)

Eihän kirjastossa kerralla niin paljon oo porukkatakaan että varmasti riittää ne (parkkipaikat). (mies 70)

Haastatelluilta kysyttiin myös että mistä he saavat tietoa kirjaston palveluista sekä muusta toiminnasta. Kuusi vastaajaa mainitsi tietolähteekseen joko paikallislehti Perhonjokilaakson tai kuntatiedote Perholaisen. Paikallislehti luetaan tarkasti ja kuntatiedote säilytetään niin kauan kunnes seuraava ilmestyy.

No näkkeehän sieltä (lehdestä) nyt näitä. Sinisiipi vai mikä se nyt ol se, niin niitä näyttelyitä. Semmosia kun kattoo Perhonjokilaaksosta, semmosia pikkuilimoituksia. (mies 70)

Kyllähän kirjaston aukioloajat ilmoitetaan siinä Perholaisessa, siinä ainakin. Ja kyllä aina saa tietoa mistä haluaakin. Kyssyy toisilta. (nainen 66)

Ehdotuksia kirjastolle. Haastatteluissa kysyttiin mitä muita palveluja kirjastoon haluttaisiin. Lisäksi kysyttiin mitä muuta henkilöt haluaisivat lainata sekä millaisia muita tapahtumia he toivoisivat kirjaston järjestävän. Neljän mielestä nykyiset ai-

neistot, palvelut ja tapahtumat ovat tarpeeksi hyviä eivätkä he kaivanneet muuta. Ehdotuksia tuli kuitenkin niin uusista palveluista, aineistosta kuin tapahtumistakin.

No justiin niitä tämmösiä, siellä oli vissiin ollu joku marttainnäyttely. Ja sitten näitä musiikkiesityksiä ja semmosia edelleenkin. (nainen 73)

No joo, yks juttu on mitä jossakin isoissa kirjastoissa kokeillaankin on taulujen lainaus. En tiä tulisko mutta vois olla kiva että hakis tohon seinälle vähäks aikaa jonkun ja taas vois viedä pois ja tuuva jonkun toisen taulun esimerkiks. ... Täällähän on omia taiteilijoita Perhossa jos vaikka niitten tauluja. (nainen 68)

Tietokonehan on semmonen että sen käyttöä pitäs opetella. Täälläkin (Perhossa) sais olla siihen enempi kursseja. ... Sen pitäs olla semmonen että jokainen sais tilata sinne ajan. Sinne kirjastoon. Että mä tuun nyt sillon ja siellä on sitten semmonen joka opettaa. Eikä mikään semmonen että joku iso lauma tulee ja siinä hälistään ja hölistään. ... Minusta kirjasto ois hirveän hyvä paikka siihen. (mies 70)

Joskus vois olla joku kirjailijavierailuki. ... Jos ois joku tämmönen kirjailijavierailu että vois käyvä tapaamassa, kyselemässä jos ois kiinnostunu jostakin hänen teoksestaan. Mutta kyllä nää palvelut, mitä nyt on, niin on aika kattavia jo. (nainen 68)

Miksi kirjastossa ei käydä? Haastatteluissa tuli pitkin matkaa esille erinäisiä syitä siihen miksi henkilöt eivät käytä kirjastoa. Kysymys ”miksi et käytä kirjastoa” esitettiin miltei joka haastattelussa, muodossa tai toisessa. Yleisiä syitä ei-käyttöön olivat ajanpuute sekä se että henkilöllä on kotona tarpeeksi luettavaa. Osa haastatteluista ei kokenut kirjaston olevan tarpeellinen itselleen. Jotkut haastatteluista saivat lukevansa niin vähän, etteivät sen vuoksi kokeneet tarvetta käydä kirjastossa.

Minulla on lukemista kotona ihan mitä minä tarvihten. Sitten minulla on nämä tietokoneet ja televisiot ja nämä. En minä tarvihte sitä (kirjastoa). (mies 66)

Siinä on oikiastaan kaks syytä. On tuota niin että mulla on tää ammatti ollu iän kaiken vähän semmonen että tota siellä ei oo sen tyyppin tietoa ollu sillon kun oisin tarvinnu. Toinen asia on kun oon vieläkin työelämässä mukana että ei oo sillä lailla aikaakaan. (mies 69)

Se ei vaan niin paljjon kiinnosta se lukeminen että ei niitä viiti hakea kottiin. Vähän vilasta ja sitten viiä takasi. Joskus oon hakenu jottain eläinkirjoja ja tuommosia. Ei vaan oo kiinnostusta niin paljjon lukemiseen. Kotonakin on kaikenlaista lukeista. (nainen 66)

5.2 Tulkinta

Haastatteluista käy ilmi että jonkin verran kiinnostusta kirjaston toimintaa kohtaan ei-käyttäjillä on. Naiset esimerkiksi olivat hyvin tietoisia siitä että kirjasto järjestää perinteisen lainaustoiminnan lisäksi myös näyttelyitä. Haastatellut naiset tuntuivat muutenkin suhtautuvan miehiä positiivisemmin kirjastoa kohtaan. Taas heillä, jotka eivät olleet käyttäneet kirjaston palveluja vuosiin, oli kuva vain lainaustoimintaa harjoittavasta laitoksesta. Yleisesti ottaen haastateltujen käsitykset kirjastosta keskittyivät lähinnä kirja-aineistoon sekä sen lainaamiseen, vaikka tiedossa oli että kirjasto tarjoaa paljon muutakin.

Hyvinä markkinointikanavina, jotka tavoittavat ikääntyvät Perhossa, voidaan pitää kuntatiedote Perholaista sekä paikallislehti Perhonjokilaaksoa. Haastateltujen mukaan paikallislehti luetaan tarkasti, ja kuntatiedote säilytetään niin kauan kunnes seuraava ilmestyy. Lehtien lukeminen yli päättään yhdisti kaikkia haastateltuja.

Kaukaisimpien kylien ei-käyttäjiä ei haastatteluihin tavoitettu joten tutkimus jäi sen osalta puutteelliseksi. Yksi haastatelluista oli kaksi vuotta aiemmin muuttanut syrjäkylältä keskustaan ja osasi tuoda joitain kantoja syrjäkylällä asumisesta esille. Myös joitain muita haastateltuja mietitytti sivukylien asukkaiden mahdollisuudet käyttää kirjastoa.

Haastatelluista lähes kaikilla oli kotonaan tietokone sekä internet-yhteys käytettävissä. Kuitenkin vain muutama kertoi osaavansa tehdä tietokoneella muutakin kuin maksaa laskuja verkkopankissa tai lukea iltapäivälehtiä. Vain yksi haastateltu toivoi saavansa kirjastosta henkilökohtaista neuvontaa tietokoneen käyttämisessä.

Haastatteluissa tuli ilmi erilaisia kehitysehdotuksia kirjastolle. Haastateltavat myös miettivät jonkin verran sitä kuinka heidän uudet ideansa voitaisiin toteuttaa. Osa haastatelluista mietti muutenkin kirjaston toimintaa laajemmin sekä sitä kuka toiminnan rahoittaa. Parannusehdotuksista huolimatta haastatellut olivat kirjaston tarjoamiin palveluihin sekä erityisesti kirjastorakennukseen. Kirjaston saavutettavuus sivukyliltä käsin tosin huolestutti muutamaa haastateltua.

Kynnys kirjastoon menemiseen tuntui osalle haastatelluista olevan korkea. Joidenkin mielestä kirjastoon ei kannata mennä ellei ole ahkera lukija.

6 YHTEENVETONA

Perhon kunnankirjasto on jo löytänyt tiedotuskanavia ikäihmisille markkinointiin: paikallislehti sekä kuntatiedote. Yksi aliarvioitu kanava on ns. puskaradio. Tyytyväiset, ikääntyneet käyttäjät voivat saada ei-käyttäjätkin liikkeelle. Kirjastoa voitaisiin entistä enemmän kehittää esimerkiksi ikäihmisten kohtaauspaikaksi sekä tietokeskukseksi. Ikääntyvälle väestönosalle palveluja markkinoitaessa tulisi korostaa sitä, että kirjastoon voi tulla, vaikkei mitään lainaisikaan.

Kirjaston tulisi perehtyä ikääntyvien asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin. Kirjaston olisi hyvä kartoittaa kunnan ikääntyvien kiinnostuksen kohteita, sekä selvittää kuinka suuri osa ikääntyvistä asuu keskustaaajaman ulkopuolella ja mikä heidän palvelutarpeensa on. Ikääntyvien mielipiteitä voitaisiin kuunnella entistä enemmän. Aikakauslehtivalinnassa voitaisiin huomioida ikääntyvien mielipide, esimerkiksi asiakastytyväisyyskyselyllä. Ikääntyvien mielipiteitä voitaisiin kuunnella myös muita palvelumuotoja suunniteltaessa. Ikääntyvillä tuntui haastattelujen perusteella olevan ideoita palvelujen kehittämistä varten, mutta silti he pitivät silmällä ideoiden toteutusmahdollisuuksia.

Haastatteluissa esiin tullut idea henkilökohtaisesta opastuksesta tietokoneen kanssa voisi olla toteutuskelpoinen: ikääntyvä voisi varata kirjastosta ajan tietokoneenkäytön henkilökohtaista opettelua varten. Opetuskerrat voisivat pitää sisällään esimerkiksi tiedonhaunopetusta, medialukutaidon parantamista tai sähköpostin käytön opettelua. Opetuskerran sisältö riippuisi ikääntyvän tarpeesta. Mahdollista palvelua tulisi markkinoida muuallakin kuin vain kirjaston omalla ilmoitustaululla.

Huoli sivukylien kirjastopalveluista nousi esille niin kirjastonjohtajan että ei-käyttäjien haastatteluista. Sivukylien kirjastopalvelujen kehittämistä olisi siis hyvä

suunnitella. Kirjaston henkilökunnan vähyyden vuoksi olisi hyvä keskustella jonkun kolmannen osapuolen kanssa esimerkiksi kotikirjastopalvelun toteuttamisesta.

Kirjastotilojen ainoa ongelma ikääntyviä ajatellen tuntuisi olevan parvella sijaitsevan aineiston saavutettavuus: parvelle pääsee vain portaita pitkin. Tämän ongelma voitaisiin ratkaista esimerkiksi rakentamalla portaisiin hissi. Kirjaston henkilökunta osaa kuitenkin parhaiten arvioida sen, kuinka akuutti tämä ongelma asiakaskunnan kannalta on.

Pitkällä tähtäimellä sekä ikääntyvien näkökulmasta asiaa tarkastellen, suurin ongelma palvelujen tuottamisessa tulee olemaan kirjaston henkilökunnan vähäinen määrä. Olisi hyvä kehittää sellainen palvelumalli joka toimii pienessä kunnassa. Ratkaisu ongelmaan voisi olla yhteistyö kolmannen osapuolen, kuten jonkin järjestön, kanssa. Perhon kunnankirjasto voisi myös selvittää onko Perhon kunnalla ikääntyvän väestön palvelustrategiaa (ks. Palvelustrategia 2004, 4), ja kuinka kirjastopalveluiden tuottaminen on tässä strategiassa huomioitu.

LÄHTEET

- Alajärvi – Lehtimäki kuntaliitossopimus. 21.12.2007. [pdf-tiedosto] Alajärvi: Alajärven kaupunki & Lehtimäen kunta. [Viitattu 1.11.2010]. Saatavana: www.alajarvi.fi/Link.aspx?id=585962
- Duffon, M. 12.7.2010. Sähkökirjat tulevat kauppoihin syksyllä. [Verkkosivu]. YLE Uutiset: YLE. [Viitattu 16.11.2010]. Saatavana: http://yle.fi/uutiset/kotimaa/2010/07/sahkokirjat_tulevat_kauppoihin_syksylla_1802462.html
- Ensimmäiset kirjastot lainaavat jo sähkökirjojen lukulaitteita. 13.8.2010. [Verkkolehtiartikkeli]. HS.fi: STT. [Viitattu 16.11.2010]. Saatavana: <http://www.hs.fi/kulttuuri/artikkeli/Ensimm%C3%A4iset+kirjastot+lainaa-vat+jo+s%C3%A4hk%C3%B6kirjojen+lukulaitteita/1135259302634>
- Eskola, J. & Vastamäki, J. 2001. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa: J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 1 Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 24 – 31.
- Frey, W. H. Ei päiväystä. U.S. Population Structure: An Aging America. [Verkkojulkaisu]. San Francisco: American Society on Aging. [Viitattu 6.11.2010]. Saatavana: <http://www.asaging.org/nchs/module4.pdf>
- Guidelines for Library and Information Services to Older Adults. 2008. Reference & User Service Quarterly 48 (2), 209 – 212.
- Haarni, I. 2010. Kolmas elämä: aktiiviset eläkeläiset kaupungissa. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Heikkilä, M. 12.6.2009. Ikääntyvä väestö haastaa kirjastopalvelut. [Verkkolehtiartikkeli]. Kirjastolehti 2009 (3). [Viitattu 17.11.2010]. Saatavana: http://kirjastoseura.kaapeli.fi/etusivu/jasen/lehtiarkisto?modeyksi=yksi&takaisin=/&teksti_id=13715
- Heinisuo, R., Koskela, S & Saine, R. 2004. Kirjastopalvelut kaikilla mausteilla. Palvelutuotannon tila, tarpeet ja tulevaisuuden linjauksia. Helsinki: Opetusministeriö. Opetusministeriön julkaisuja 2004:5.

- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Teemahaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1995. Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.
- Kirjasto ja muut kulttuuripalvelut. 4.5.2006. [Verkkosivu]. [Viitattu 11.10.2010]. Saatavana: http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;55264;55275;117031;23197;102514;56167;102687;102673
- Kirjastostrategia 2010. Tiedon ja kulttuurin saatavuuden politiikka. 2003. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Opetusministeriö. Opetusministeriön julkaisuja 2003:1. [Viitattu 8.9.2010]. Saatavana: http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2003/kirjastostrategia_2010
- Kirvesmäki, A. 26.10.2010. Opinnäytetyö Perhon kunnankirjastolle. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Tiina Lampinen. [Viitattu 1.11.2010].
- Kulttuuria kaikille. 10.11.2010. [Verkkosivusto]. Helsinki: Kehys. [Viitattu 11.11.2010]. Saatavana: <http://www.kulttuuriakaikille.fi/index.php>
- Kunnittainen väestöennuste 2004 – Koko maan väkiluku ja väestön muutokset. 20.9.2004. [Verkkosivu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 18.10.2010]. Saatavana: http://www.stat.fi/til/vaenn/2004/vaenn_2004_09-20_tau_001.html
- Kuntien asukasluvut aakkosjärjestyksessä. 31.7.2010. [Verkkosivu]. Väestörekisterikeskus. [Viitattu 10.9.2010]. Saatavana: [http://www.vrk.fi/vrk/files.nsf/files/BB614B22C0B5754BC225777D002A2635/\\$file/20100731.htm](http://www.vrk.fi/vrk/files.nsf/files/BB614B22C0B5754BC225777D002A2635/$file/20100731.htm)
- Kyrönlahti, T. 2007. YTY-kirjastot: kirjastospelvitys 2007. Länsi-Suomen lääninhallituksen rahoittama selvitys YTY-kirjastoille. Julkaisematon.
- Lahden kaupunginkirjaston strategia 2006 – 2012. 10.9.2008. [Verkkojulkaisu]. Lahti: Lahden kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. [Viitattu 5.11.2010]. Saatavana: http://kaupunginkirjasto.lahti.fi/kirjaston_strategia.pdf
- Lahn, L. C. 2000. Ikääntyvät oppijat oppivassa yhteiskunnassa. Teoksessa: P. Sallila (toim.) Oppiminen ja ikääntyminen. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu, 41–65. Aikuiskasvatuksen 41. vuosikirja.
- Lovio, M. 31.3.2008. Senioreiden kasvavat joukot kirjastojen asiakkaina. [Verkkosivu]. Kunnat.net: Tony Hagerlund. [Viitattu 4.11.2010].

Saatavana:

http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;60;108920;132696;135812;136698

Mäensivu, V. 2003. Ikääntyvien viestintävalmiudet ja digitaalinen epätasa-arvo. Helsinki: Kansaneläkelaitos.

Mäkinen, E. 27.10.2010. Suomessa sähkökirja ei ole paperikirjaa halvempi. [Verkkolehtiartikkeli] HS.fi: Esa Mäkinen. [Viitattu 18.11.2010]. Saatavana:

<http://www.hs.fi/kulttuuri/artikkeli/Suomessa+s%C3%A4hk%C3%B6kirja+ei+ole+paperikirjaa+halvempi/1135261189936>

Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. 2009. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Opetusministeriö Kulttuuriyksikkö. Opetusministeriön julkaisuja 2009:32. [Viitattu 17.11.2010]. Saatavana:

<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteen/opm32.pdf?lang=fi>

Palvelustrategia. 2004. [Verkkojulkaisu]. Perholainen 3/2004, 4. [Viitattu 17.11.2010]. Saatavissa:

<http://www.perho.com/perholainen/2004/0304.PDF>

Peltoniemi, P. 2010. Virkaa toimittava kirjastonjohtaja. Perhon kunnankirjasto. Haastattelu. 1.11.2010.

Perhon kunta. 11.6.2010. [Verkkosivusto]. Perho: Perhon kunta. [Viitattu 10.9.2010]. Saatavana: <http://www.perho.com/>

Pirttimäki, P., Rossi, M. & Yli-Piipari, J. 2006. [Verkkojulkaisu]. Ikääntyvän väestön palvelut syrjäseuduilla. Helsinki: Sisäasiainministeriö. Sisäasiainministeriön julkaisu 55/2006. [Viitattu 3.10.2010].

Saatavana:

[http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/840FF7F19C6B12C3C225723D0027DBDA/\\$file/552006.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/840FF7F19C6B12C3C225723D0027DBDA/$file/552006.pdf)

Seniorinet. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Tiekkö-kirjastot. [Viitattu 4.11.2010]. Saatavana: <http://www.seniorinet.net/>

Slaughter, K. 22.2.2010. Will eBooks Create An Elite Reading Class? [Verkkolehtiartikkeli]. The Huffington Post. [Viitattu 18.11.2010].

Saatavana: http://www.huffingtonpost.com/karin-slaughter/will-ebooks-create-an-elite_b_471677.html

Sotala, K. 2009. Kehittyvä ihmiskunta: uuden teknologian uhkaavat mahdollisuudet. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.

Sähkökirja. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Suomen Kustannusyhdistys ry. [Viitattu 16.11.2010]. Saatavana: <http://www.sahkokirja.fi/>

- Valtionosuuden piirissä olevien taide- ja kulttuurilaitosten saavutettavuus: syksyllä 2007 toteutetun kyselyn tulokset. 24.10.2008. [Verkkojulkaisu]. Opetusministeriö: Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osasto. [Viitattu 12.11.2010]. Saatavana: http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kulttuuri/monikulttuurisuus/saavutettavuuskyselyn_tulokset_241008b.pdf
- Viiri, M., Ketonen, A., Almgren, P. & Kinnunen, R. 2009. [Verkkojulkaisu]. Ikääntyneiden kirjastopalvelut Länsi-Suomessa. Länsi-Suomen lääninhallitus. Länsi-Suomen lääninhallituksen julkaisusarja nro 8/2009. [Viitattu 3.10.2010]. Saatavana: [http://www.intermin.fi/lh/biblio.nsf/98D6E09E7C601111C225760F002508AE/\\$file/lkaantyneiden_kirjastopalvelut_2009.pdf](http://www.intermin.fi/lh/biblio.nsf/98D6E09E7C601111C225760F002508AE/$file/lkaantyneiden_kirjastopalvelut_2009.pdf)
- Yenerall, J. D. 2000. Ikääntyvät opiskelijan roolissa, Oasis-ohjelman ja ikääntyvien yliopiston vertailua. Teoksessa: P. Sallinen (toim.) Op-piminen ja ikääntyminen. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu, 164-181. Aikuiskasvatuksen 41. vuosikirja.

LIITTEET

Liite 1. Sopimus opinnäytetyöstä

Opiskelijan nimi ja yhteystiedot (osoite, puhelin ja sähköposti):

Tiina Lampinen, puh. 040-8453109

tiina.j.lampinen@seamk.fi

Koulutusohjelma:

Kirjasto- ja tietopalvelun ko.

Opinnäytetyön ohjaajan nimi ja yhteystiedot (osoite, puhelin ja sähköposti):

Toimeksiantajan/työn tilaajan/yhteistyöorganisaation edustaja ja asema organisaatiossa:

Toimeksiantajan/työn tilaajan/yhteistyöorganisaation edustajan yhteystiedot (osoite, puhelin ja sähköposti):

Opinnäytetyön (15 op) alustava nimi/aihe

Opinnäytetyöhön kuuluvat tehtävät:

Työn tekemisestä aiheutuvien kustannusten korvaaminen:

Arvioitu aika opinnäytetyön tekemiseen: _____ / _____ 200__ - _____ / _____
200__

Päiväys _____ / _____ 200__

Opinnäytetyö on julkinen asiakirja.

Opinnäytetyöni saa julkistaa Theseus-verkkokirjastossa (rasti ruutuun)

Opiskelijan allekirjoitus:

Ohjaajan allekirjoitus:

Toimeksiantajan/tilaajan/yhteistyötahon edustajan allekirjoitus:

HUOM! *Sopimukseen mahdollisesti liittyvistä tekijänoikeuksista ja muista erityisehdoista on sovittava erikseen kirjallisesti.*

Liite 2. Teemahaastattelun runko ei-käyttäjien haastattelua varten

Taustatiedot

- ikä
- sukupuoli (ei kysytä)
- koulutus
- ammatti
- onko internet-yhteyttä
- etäisyys kirjastosta

Taustoja kirjaston asiakkaana

- oletteko joskus käyttänyt kirjastoa?
 milloin viimeksi
 mitä palveluja jne.
- onko kirjastokorttia
- lainaako joku tuttavanne teille kirjoja kirjastosta?
- saatteko kirjoja/ lehtiä muuta kautta? Mistä/Keneltä? Elokuvia? Musiikkia?
- kuvaillaa vapaasti lukutottumuksianne (sanomalehdet, aikakauslehdet...)

Palvelujen tunteminen

- kuvaillaa vapaasti mitä palveluja kirjasto tarjoaa
- kuvaillaa vapaasti millaista aineistoa kirjasto tarjoaa
- kerro omin sanoin kuinka kiinnostunut olet seuraavista palveluista

(+lisäkysymykset):

- *Kirjojen lainaaminen (tietokirjallisuus, kaunokirjallisuus...)
- * Videotallenteiden / DVD-tallenteiden lainaaminen (elokuva, dokumenttielokuvat...)
- * Lehtien lainaaminen (mitä lehtiä)
- * Musiikkitalenteiden lainaaminen (artisti, genre...)
- * Liikuntavälineiden lainaaminen
- * Kirjojen / lehtien poistomyynti (mikä olisi sopiva hinta poistokirjalle?)

- * Lehtien lukeminen kirjastossa (Mitä lehtiä?)
 - * Tietokoneiden käyttäminen (haluaisitteko opastusta tietokoneiden käyttöön?)
 - * Sinisiiven näyttelyt
 - * Kirjaston verkkopalvelut
-
- Millaisia palveluja haluaisitte kirjaston tarjoavan?
 - Mitä muuta haluaisitte kirjastosta lainata?
 - Millaisia tapahtumia toivoisitte kirjaston järjestävän?

Muuta

- Millaisia mielikuvia teillä on:
 - *henkilökunnasta
 - *rakennuksesta
 - * aineistosta
 - * palvelusta
- Mitä mieltä olette kirjaston saavutettavuudesta
 - * sijainnista
 - * parkkipaikoista
- Kuvailkaa mahdollisuuksianne käydä kirjastossa:
 - *onko aikaa, kulkuneuvoa...?
- Mistä saatte tietoa kirjaston toiminnasta ja palveluista? Vai saatteko ollenkaan?
- Mitä kirjasto mielestänne teille tarjoaa?
- Minkä syyn vuoksi ette käytä kirjastoa?
- Millaista palautetta haluaisitte antaa kirjastolle?

Liite 3. Perhon kunnankirjaston johtajan haastattelun runko

Seuraako Perhon kunnankirjasto Perhon väestörakenteen kehitystä?

- Millä tavoin? Kuinka se vaikuttaa palvelujen suunnitteluun
- Jos ei niin miksi?

Segmentoitteko kirjasto asiakkaita esim. iän mukaan?

- Jos näin on niin kuinka se näkyy palveluja suunniteltaessa?
- Kuinka ikääntyvät on huomioitu kokoelmatyössä? Millaista aineistoa hankitaan ikääntyvää asiakasryhmää silmällä pitäen?

Onko kirjasto selvittänyt ikääntyvien kirjastopalvelujen tarpeita?

- ko. ryhmän asiakastyytyväisyyttä? Millä tavalla/tavoilla?
- kuinka nykykokoelma palvelee ikääntyvien tarpeita?
- onko kotikirjastopalvelun tarvetta kartoitettu?

Onko kirjastossa järjestetty tapahtumia nimenomaan ikääntyville?

- Millaisia? Kuinka usein?
- Onko tapahtumista saatu palautetta? Millaista?

Onko kirjaston fyysisessä saavutettavuudessa (esim. portaat, parkkipaikat, valaistus, opasteet) otettu huomioon ikääntyvät asiakkaat? Miten?

Kuinka koette saavuttavanne ikääntyvät?

- Markkinoitteko kirjaston palveluja ikäihmisille? (esim. ilmaista nettiä, äänikirjoja, isotekstisiä kirjoja...)
- Jalkaudutteko ulos kirjastosta? Esim. vanhainkodille lukemaan?

Mitä parannettavaa koette Perhon kunnankirjastolla olevan ikääntyviä asiakkaita ajatellen? Palvelussa? Saavutettavuudessa? Kokoelmapolitiikassa? Markkinoinnissa?

Millaisia haasteita koette ikärakenteen muutoksen tuovan kirjaston palvelujen suunnitteluun?

- Jos ajatellaan kirjaston kehittyvän siihen suuntaan että se ottaa laajemmin ikääntyvien tarpeet huomioon, mitkä esteet tai hidasteet jarruttavat tätä kehitystä?