



# Kirjastot ja digitalisaatio

Lauri Kankkunen

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Kirjastot ja digitalisaatio

Lauri Kankkunen  
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Joulukuu, 2020

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää, kuinka kirjastot hyödyntävät digitalisaation tuomia mahdollisuuksia. Opinnäytetyössä selvitettiin, miten digitalisaatio näkyy kirjastoissa ja miten asiakkaat kokevat digitaaliset palvelut. Digitalisaatio on haastanut laajasti myös kuntien palvelut ja tässä muutoksessa kirjastot ovat olleet edelläkävijöinä. Kirjastot ovat muuttuneet yhä enemmän lainaamosta kuntalaisten monitoimikeskuksiksi.

Opinnäytetyö toteutettiin käyttäjäprofiileihin perustuvana haastatteluna sekä Sellon kirjastossa että sähköpostikyselynä. Haastattelut kohdistuivat viimeisen vuoden aikana Sellon kirjaston palveluita käyttäneisiin.

Tuloksista selvisi, että suurin osa kyselyyn vastanneista käyttäjistä koki digitaaliset palvelut vähintään hyödyllisenä lisänä kirjastoissa. Selkeä poikkeus tässä oli iäkkäämpien ihmisten kohdalla, joita digitalisaation tuomat mahdollisuudet eivät erityisesti kiinnostaneet. Osalta saattoi myös puuttua tietotaito saada palveluista kaikki hyöty irti. Tämän lisäksi vastausten avulla saatiin yleistä tietoa siitä, onko palvelu vastannut käyttäjien tarpeita.

Opinnäytetyö sisältää kehittämissuhteita Sellon kirjaston digitaalisten palvelujen kehittämiseksi. Ehdotusten taustalla on näkemys siitä, että kirjastot voivat toimia vahvemmin kuntalaisten osallistamisen ja vuorovaikutuksen välineenä sekä uudenlaisena kuntalaisten innovaatio- ja yhteiskehittämistilana perinteisten lainauspalvelujen lisäksi.

Lauri Kankkunen

**Libraries and digitalization**

Year	2020	Pages	25
------	------	-------	----

---

The goal of my thesis was to find out how libraries utilize digitalization. The thesis investigated how digitalisation is reflected in libraries and how customers experience digital services. Digitalisation has also challenged municipal services extensively, and libraries have been pioneers in this change. Libraries have increasingly changed from being loan offices to multi-purpose centers for local residents.

The thesis was carried out as a profile-based interview, which was done in the Sello library and as an e-mail survey. The interviews were conducted for customers who had used the services of the Sello library during the past year.

The results showed that the majority of users who responded to the survey thought that the digital services are at least a somewhat useful addition to the libraries. The clear exception here was for older people who were not particularly interested in what possibilities digitalisation could offer. Also, some of the interviewees said that they lacked the necessary skills in order to get the most out of the services. The responses provided general information on if the service met the needs of the users.

The thesis contains proposals for the development of the digital services for the Sello library. They are based on the views that libraries can act more strongly as a tool for the involvement and interaction of local residents and as a new kind of innovation and co-development for local residents in addition to traditional lending services.

Keywords: Digitalisation, Libraries, Sello

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Tietoa lopputyön hyödyntäjäorganisaatiosta.....	6
3	Digitalisaatio käsitteenä.....	6
4	Digitalisaatiokehitys Suomessa .....	7
5	Digitalisaation mahdollisuudet kunnissa .....	7
5.1	Kuntien digitalisaation nykytila .....	8
5.2	Digitaalisuuden kehittäminen edellyttää kunnilta vahvempaa yhteistyötä .....	9
5.3	Digitaalisten palvelujen erilaiset käyttäjät .....	10
6	Lainsäädäntö ohjaa digitalisaatiokehitystä .....	11
7	Kirjastojen digitalisaatiokehitys .....	11
7.1	Esimerkki kirjaston digipalvelusta - Helmet-kirjaston E-kirjastopalvelut .....	12
7.2	Kirjastojen digitalisaatiokehityksessä huomioitava kansalaisten yhdenvertaisuus .....	13
7.3	Digimedianhanke kehittää kirjastojen yhteistä digitaalista palvelukonseptia .....	13
8	Haastattelu tiedonkeruumenetelmänä .....	14
8.1	Valittu tiedonkeruumenetelmä .....	14
9	Haastattelun toteutus .....	15
9.1	Käyttäjäkysymykset ja niiden selitykset .....	15
10	Johtopäätökset .....	16
11	Kehitysehdotukset – kirjastot vahvemmin yhteiskehittämisen tiloina .....	18
12	Lähteet .....	21
13	Liitteet.....	23

## 1 Johdanto

Lopputyöni tavoitteena oli selvittää, miten kirjastot hyödyntävät digitalisaation tuomia mahdollisuuksia ja miten valitsemassani case-esimerkissä Sellon kirjastossa asiakkaat kokivat kirjaston tarjoamat digitaaliset palvelut. Tavoitteena oli saada selville asiakkaiden mielipide Sellon kirjaston digitaalisten palveluiden toimivuudesta sekä eri käyttäjäpersoonien ideoita ja toiveita digitaalisten kirjastopalvelujen kehittämiseksi.

Haastattelujen pohjalta laadin kehitysehdotuksia Sellon kirjaston digitaalisten palvelujen kehittämiseksi eri käyttäjäpersoonien näkökulmasta. Tutkimusmuotona käytin kirjallisuustutkimusta ja -selvityksiä, lehtiartikkeleita ja kirjaston satunnaiskävijöille suunnattua haastattelua.

Käyttäjäkokenuksia kartoitin valitsimieni neljän erilaisen käyttäjäprofiilin avulla. Lopuksi teen esityksen, miten Sellon kirjaston digitaalisia palveluita voisi asiakastoiveiden ja -tarpeiden näkökulmasta edelleen kehittää, huomioiden esimerkiksi korona epidemiasta aiheutuvat muutokset ja rajoitukset kirjastojen toimintaan.

## 2 Tietoa lopputyön hyödyntäjäorganisaatiosta

Suomen Kuntaliitto on kuntasektorin edunvalvoja, kehittäjäkumppani sekä asiantuntija- ja tietopalvelujen tarjoaja. Kuntaliiton jäseniä ovat Suomen kunnat ja kaupungit. Kuntaliiton toiminnassa ovat mukana myös maakuntien liitot, sairaanhoitopiirit, muut kuntayhtymät sekä kuntataustaiset osakeyhtiöt.

Kuntaliitossa työskentelee runsaat 170 kunta-alan asiantuntijaa. Kuntaliiton tytäryhtiöitä ovat FCG Finnish Consulting Group Oy, KL-Kuntahankinnat Oy sekä KL-Kustannus Oy. Kuntaliiton toiminnan lähtökohtana on itsehallinnon ja elinvoimaisuuden sekä asukkaiden hyvinvoinnin ja demokratian vahvistaminen. (Suomen Kuntaliitto 2020.)

## 3 Digitalisaatio käsitteenä

Digitalisaatio tarkoittaa yleisesti tiedon siirtämistä, käsittelemistä ja sen tallentamista tietokoneen ymmärtämään muotoon. (Itkonen 2015). Lyhyesti kuvattuna digitalisaatio tarkoittaa digitaalitekniikan käyttöönottoa yhteiskunnan jokaisella osa-alueella. Nykyisin digitalisaatiolla tarkoitetaan erityisesti toimintatapojen uudistamista, jolloin palvelut toteutetaan uudella, entistä sujuvammalla tavalla. Ei riitä, että vanha palvelu tuodaan

sähköiseen kanavaan, vaan digipalvelujen tulee olla asiakaslähtöisesti kehitettyjä, jotta niistä olisi aidosti hyötyä perinteiseen asiointiin verrattuna. Siksi on tärkeää ymmärtää, että digitalisaatio ei ole erillinen kehityskokonaisuutena, vaan se on osa yleistä toiminnan kehittämistä digitalisaatiota hyödyntämällä.

Käsitteenä digitalisaatio on myös läpileikkaava ja se voi tarkoittaa laajasti eri asioita: esimerkiksi toimintaprosesseja, infrastruktuuria, henkilöstöä, toimintakulttuuria, työkaluja ja asiakkaita. Valtion ICT-osaston digitalisaation erityisasiantuntija Aleksi Kopponen on todennutkin, että digitalisaatio on ”yksi eniten väärin ymmärretyistä asioista, koska digitalisaatio yhdistetään helposti pelkästään atk-ihmisten ja tietohallinnon asiaksi”. Hänen näkemyksensä mukaan digitalisaatiossa on kyse erityisesti toimintatapojen muutoksista. (Kopponen 2015.)

#### 4 Digitalisaatiokehitys Suomessa

Suomi voi olla tyytyväinen digitalisaatiokehityksensä kokonaiskuvaan, vaikka haasteita onkin. Suomella on esimerkiksi digibarometrin mukaan maailman kärkeen sijoittuvat edellytykset digitalisaatioon, mutta riskiksi voi muodostua erityisesti kyky hyödyntää digitaalisia ratkaisuja. Huolta on koettu siitä, että Suomi siirtyy digitaalisen infrastruktuurin rakentamisvaiheen edelläkävijästä hitaaksi digitalisaation hyödyntäjäksi. Haasteena on, että Suomi ei pysy vertailumaiden mukana, kun digitaalisia ratkaisuja siirrytään implementoimaan julkisella ja yksityisellä sektorilla. (Kujansuu 2018.)

Juuri tästä syystä pyrin myös lopputyössäni tuomaan esille ideoita siitä, miten Sellon kirjaston palveluja olisi mahdollista digitalisoida ja tätä kautta mm. parantaa palveluiden saavutettavuutta mm. poikkeusoloissa.

#### 5 Digitalisaation mahdollisuudet kunnissa

Kuntien toimintamallit, tehtävät sekä yleinen kulttuuri muodostuvat pitkällä aikavälillä. Juuri nyt meneillään olevat muutokset, esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus muuttavat kuntien toimintamalleja sekä samalla lisäävät painetta uudistaa vanhoja toimintatapoja. Samaan aikaan tapahtuva digitaalinen kehitys muuttaa koko yhteiskuntaa sekä yleisesti ihmisten tapaa ajatella ja suhtautua palveluiden saatavuuteen ja helppouteen. Tästä syystä asiakaslähtöisyys ja palveluiden kehittäminen ovat nousseet entistä selkeämpään rooliin kuntien toimintamallien kehityksessä. (Tihinen ym. 2019.)

Yleisesti digitalisaatiolla saavutettu hyöty on esimerkiksi julkisen sektorin kustannusten väheneminen, työn tehostuminen ja tuotettavuuden kasvu. Tämän lisäksi esimerkiksi erilaiset asioiden käsittelyajat nopeutuvat ja kuntalaisten käynti- ja puhelinasiointi vähenee paikan päällä. Asiakastyytyväisyys, palvelujen saatavuus, paremmat vaikutusmahdollisuudet ja läpinäkyvyyden lisääminen parantavat automaattisesti asiakkaiden ja yleisesti kansalaisten luottamusta ja tyytyväisyyttä julkisiin palveluihin. (Tihinen ym. 2019.)

Jotta digitalisaation tuomia mahdollisuuksia pystyttäisiin hyödyntämään parhaalla mahdollisella tavalla, tulee ymmärtää, että digitalisaatio ei ole pelkästään prosessien muuttamista digimuotoon, vaan asiakaslähtoisempää palveluiden uudelleen suunnittelua ja tarvittaessa koko toimintamallin muutosta. (Tihinen ym. 2019.)

Yksi suurimmista haasteista kunnissa näyttäisikin olevan se, miten kunnat pystyvät kehittämään ja vahvistamaan kyvykkyyttään digitalisaation hyödyntäjinä. Yhtenä kirittäjänä tässä on toiminut myös kunnissa koronaviruskriisi. Kriisi on pakottanut ottamaan vauhditetusti käyttöön digitaalisia toimintamalleja niin kunnissa kuin laajasti yhteiskunnan eri sektoreilla.

Nyt on jo nähtävissä, että koronapandemia on puolessa vuodessa saanut aluilleen suuria muutoksia ja sitä kautta lisännyt digitaalisia toimintamalleja. Digi-aikaan siirtyminen jatkuu kiihtyvällä vauhdilla ja on varmaa, että muutoksia tulee myös jatkossa. Pidemmän aikavälin muutoksia ja sen suuruutta on mahdollista arvioida vasta myöhemmin. (Tihinen ym. 2019.)

## 5.1 Kuntien digitalisaation nykytila

Kun vertaillaan koko Suomea, voidaan huomata, että digitaalisten julkisten palveluiden saatavuus ja laatu vaihtelevat merkittävästi asuinpaikan mukaan. Tähän on pyritty puuttamaan vuoden 2019 hallitusohjelmassa, jonka tavoitteena on yhtenäistää ja kehittää digitaaliset palvelut kaikille saatavaan muotoon vuoteen 2023 mennessä. (Maunula 2019.)

Tällä hetkellä kunnissa on suuria eroja, eikä niillä kaikilla riitä resursseja suoriutumaan haasteesta yksin. Osassa kunnista ollaan vuosia jäljessä digivalmiuden suhteen. Jopa samankokoisten naapurikuntien välillä on selkeitä eroja, kun tarkastellaan minkälaisia digipalveluja asukkailla on mahdollista käyttää. Vuoden 2019 BearingPoint Finlandin tekemästä kartoituksesta käy ilmi, että julkisten palveluiden osalta Helsinki ja Espoo ovat omalla tasollaan verrattuna muihin kuntiin. (Maunula 2019.)

Kuntaliiton vuoden 2018 toteuttamassa kuntien tietotekniikkakartoituksessa selvitettiin tietohallintojen organisaation yleistä rakennetta sekä toimintaa. Selvitys osoitti, että kuntasektorien tietotekniikkakustannukset olivat yhteensä 997 miljoonaa euroa, joka on 2,3 prosenttia kuntien tulos- ja rahoituslaskelman menoista. Mielenkiintoisen tästä tekee se, että

viisi vuotta sitten sama luku oli 166 miljoonaa euroa vähemmän. Selvityksestä käykin ilmi, että digitalisaation merkitys on selvästi ymmärretty kuntasektoreilla ja siihen on kiinnitetty enemmän huomiota strategiatasolla. Toisaalta selvityksessä todettiin, että kehitystä olisi pitänyt tapahtua enemmän. Isoimpina haasteina kunnissa nähtiinkin resurssien sekä tietotaidon puute. Kyselystä selvisi myös, että kuntasektorilla oli sähköistetty eniten talous- ja henkilöstöhallintoa sekä juuri kirjastojen ja yleistä koulutusta ja vähiten taas sosiaalipalveluita. Aikaisemmassa vuoden 2013 vertailussa oli havaittavissa sama kaava. Seuraavien vuosien isoimpiin hankkeisiin kunnissa kuuluukin pilvipalveluihin siirtyminen palvelukehityksessä sekä yleisesti talous- ja henkilöstöhallinnon kehittäminen. (Hyvärinen & Parviainen 2018.)

Isoimpana asiana tietotekniikkakartoituksesta voidaan todeta, että digitalisaation edistäminen on kunnille tällä hetkellä strategisesti tärkeää ja investoinnit sen edistämiseen ovat hyvin tarpeellisia. Toisaalta, vaikka digitalisaatiosta ajatellaan kuntasektorilla yleisesti tärkeänä, niin tätä ei havaittu ICT-investointien määrissä, isoimpia kaupunkeja lukuun ottamatta. Kyselystä selvisi, että kuntien mielestä digitalisaatiota voidaan edistää parhaiten yleisesti lisäämällä resursseja sekä tarjoamalla tietoa parhaista toimintamalleista, käytännöstä ja verkostoitumalla palvelun tarjoajiin. (Hyvärinen & Parviainen 2018.)

Digimaailma rakentuu asiakassuhteiden kehittämiseen ja harkittuihin muutoksiin. Tästä syystä digitalisaatio on jatkuvasti tapetilla kaikkien kuntien toiminnassa. Sen mahdollisuuksista käydään loputonta, mutta tärkeää keskustelua. Käytännössä kunnat siinä missä yrityksetkin yrittävät pohtia, kuinka positiiviset mahdollisuudet saadaan toteutumaan. (Hyvärinen & Parviainen 2018.)

## 5.2 Digitaalisuuden kehittäminen edellyttää kunnilta vahvempaa yhteistyötä

Kuntaliiton tietoyhteiskunta-asioiden johtajan Tommi Karttaavin mukaan Kuntien tietotekniikkakartoituksen tulokset eivät tule yllätyksenä. Kun mietitään, että jopa noin puolet suomalaisista asuu kunnissa, joissa on alle 20 000 asukasta, on itsestään selvää, että monelle kunnalle digipalveluiden kehitys ei ole yhtä vaivatonta. Suurin merkitys digipalveluiden suhteen onkin juuri kuntien koossa. Vaikka resurssien puute on selvä este, on Karttaavin mukaan ongelmaan silti olemassa ratkaisu, nimittäin yhteistyö. (Jokinen 2019.)

Karttaavin mielestä digitalisaatiota pitäisi nimenomaan kehittää yhdessä kuntien ja valtion kanssa. Yhdeksi ongelmaksi hän näkeekin valtion turhan pienen roolin digitalisaatiokehityksen vetäjänä. (Jokinen 2019.)

Esimerkiksi vuonna 2019 valtio jakoi noin 30 miljoonaa euroa digitalisaation kehitykseen kunnissa. Tänä vuonna rahaa on tarkoitus jakaa 40 miljoonaa euroa. Vaikka rahoitusta

lisätäänkin, ei pelkkä rahan siirtely riitä ratkaisemaan ongelmia, jos kukaan ei organisoi kokonaisuutta järkevämmin. Yhtenä isona tekijänä onkin, että kuntien digitalisuutta pitäisi kehittää hankkeilla, jotka edesauttavaisivat koko kuntasektoria, eikä vain yksittäistä kuntaa. (Jokinen 2019.)

### 5.3 Digitaalisten palvelujen erilaiset käyttäjät

Käyttäjät ovat erilaisia monella tapaa: taidot ja kokemus tietokoneen käytössä vaihtelevat, käyttäjät omaksuvat uusia asioita eri nopeuksilla, käyttäjien kyvyissä on eroja. Nykyisin verkkopalveluja käytetään paljon mobiililaitteilla, jolloin myös käyttöympäristö saattaa tuoda omat haasteensa.

Käyttäjien erilaisuutta ja tarpeita voidaan kuvata käyttäjäpersoonilla. Toteutin opinnäytetyöni käyttäjähaastattelut siksi neljän erilaisen käyttäjäpersoonan avulla, jotta pystyisin monipuolisemmin tarkastelemaan digitaalisten kirjastopalvelujen tarvetta ja saavutettavuutta. Käyttäjäpersoonat toimivat erityisen hyvin silloin, kun halutaan luoda syvällisempää ymmärrystä erilaisten käyttäjien tarpeista. Käyttäjäpersoonat syventävät kuvaa käyttäjistä, heidän työstään ja sosiaalisesta ympäristöstä sekä heidän tavoitteistaan ja kiinnostuksen kohteista elämässä.

Digitaalisten palvelujen käyttäjät ryhmitellään yleisesti kolmeen ryhmään: diginatiiveihin, digi-immigrantteihin ja digiresistentteihin. Diginatiiveihin kuuluu alle 40-vuotiaat. Tälle ryhmälle älypuhelimet, tietokoneet ja internet ovat olleet olemassa lähes aina. Yleisesti ajatellen diginatiivit sisäistävät helposti uudet laitteet ja niiden järjestelmät, koska digitaalisten palveluiden käyttö on ollut heille osa arkea aina.

Seuraavana ryhmänä on niin sanotut digi-immigrantit. Digi-immigranteille on ominaista, että teknologisten välineiden käyttö keskittyy vasta aikuisikään. Älylaitteiden käyttö saattaa olla hidasta ja uusien laitteiden sekä järjestelmien opetteleminen vie enemmän aikaa. Digi-immigrantit eivät välttämättä sisäistä tai edes halua oppia digitaalisia käytänteitä yhtä nopeasti kuin diginatiivit. Tästä syystä tämä ryhmä suosii digitaalisia palveluita usein perinteisempiä palveluita harvemmin. (Ilmarinen & Koskela 2015.)

Kolmas ryhmä on digiresistentit, joista saatetaan käyttää myös nimitystä digisyrjäytyneet. He ovat saattaneet jäädä osittain digitalisaation kehityksen ulkopuolelle. Yleisimpinä syinä on huonot digitaidot, terveydelliset esteet tai oma suhtautuminen digiaikaan. (Ilmarinen & Koskela 2015.)

Vuoden 2017 valtioneuvoston teettämässä tutkimuksessa ”Asiointi julkisessa hallinnossa” todettiin, että digitalisaatiosta aiheutuu haasteita etenkin heikompiosaisille, kuten

liikuntarajoitteisille, eläkeläisille ja maksuhäiriöisille henkilöille. Pelkkä internetin käyttö saattoi olla tälle ryhmälle haastavaa, joka saattoi johtua esimerkiksi tietokoneen ja liittymämaksujen hankintakuluista. (Valtioneuvoston julkaisu 63/2017, 65.)

Koska kirjaston digitaalisten palvelujen käyttäjiä on hyvin erilaisia, tulisi myös digitaalisia palveluja olla saatavana hyvin erilaisista lähtökohdista. Lisäksi pitäisi ymmärtää, minkälainen tarve digitaalisten palvelujen käyttäjillä todellisuudessa on. Pyritäänkö esimerkiksi syrjäytyneiden syrjäytymistä korjaamaan sillä, että heidät ohjataan digitaalisten palveluiden äärelle, vai tulisiko enemmänkin miettiä taustalla olevia tekijöitä, jotka ovat johtaneet syrjäytymiskehitykseen. Tästä syystä myös kirjaston palveluja tulisi miettiä vaikuttavuuslähtöisemmin uudenaikaisista lähtökohdista.

## 6 Lainsäädäntö ohjaa digitalisaatiokehitystä

”Lainsäädäntö ohjaa digitalisaatiokehitystä eri sektoreilla. Koko yhteiskunnan tasolla perustan luovat digitaaliset yhteydet ja niitä koskeva lainsäädäntö. Lain (917/2014) tavoitteena on edistää sähköisen viestinnän palvelujen tarjontaa ja käyttöä sekä varmistaa, että viestintäverkoja ja viestintäpalveluja on kohtuullisin ehdoin jokaisen saatavilla koko maassa”. (Laki sähköisen viestinnän palveluista 7.11.2014/917.)

”Vuonna 2019 tuli voimaan laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019). Lain tavoitteena on edistää digitaalisten palvelujen laadukasta ja tietoturvallista tarjoamista julkisella sektorilla. Lisäksi tavoitteena on parantaa yhteiskunnan erityisryhmien edellytyksiä selvittää omatoimisesti julkisen sektorin digitaalisten palvelujen käytöstä. Laissa säädetään digitaalisten palvelujen saavutettavuudesta ja viranomaisten sekä muiden julkista hallintotehtävää hoitavien velvollisuudesta tarjota digitaalisia palveluja hallinnon asiakkaille”. (Liikenne- ja viestintäministeri 2020.)

## 7 Kirjastojen digitalisaatiokehitys

Internet ja digitalisoituminen vievät maailmaa eteenpäin käytännössä yhtä paljon kuin teollinen vallankumous. Digitalisaatio ja digitaaliset palvelut tulevat osaksi kaikkien toimialojen toimintaa, eivätkä kirjastot ole poikkeus. Kirjastot ovat olleet tässä kehityksessä enemmän kuin vain sivustaseuraajana. Kuntien digiaikaan siirtymisessä Uudenmaan kirjastot ovat alusta asti toimineet digitaalisten palveluiden kehityksen kärjessä. Digitaalinen kirjasto kehittää tiedon saatavuutta verkossa sekä tuottaa ja säilyttää erilaisia digitaalisia sisältöjä, jotta asiakkaat voivat käyttää palveluita asiakaslähtöisemmin ja suunnitelmallisemmin. (Heinemann n.d.).

Kirjastojen yksi tärkeimmistä tehtävistä on toimia myös tapaamispaikkana ja tilana, jossa voi mm. lukea ja toimia. Kirjastot ovat myös keskeisessä roolissa kuntalaisten osallisuuden vahvistamisessa. Siksi kirjastojen palveluiden tulisi tavoittaa hyvin erilaisia kuntalaisia ja heidän tarpeitaan. Tämä myös haastaa palveluiden monipuolistamisen digitalisaatiota hyödyntämällä. (Idström 2016, 28.)

Toisaalta on ennustettu, että digitalisaation myötä kirjastojen merkitys tiedonsaannin tärkeimpänä lähteenä vähenee ja että kirjastojen merkitys julkisena tilana lisääntyy. Tutkimusten mukaan kirjastojen merkitys vapaa-ajanviettomahdollisuuksien ja sosiaalisten kontaktien tarjoajana tulee korostumaan työttömien, eläkeläisen, pätkätyöläisten ja yksinasuvien kohdalla. Tälle kohderyhmälle kirjasto merkitsee maisemanvaihdosta kotona olemiseen. Mielekäs tekeminen puolestaan ehkäisee pitkästymistä ja sosiaalista syrjäytymistä. Yhteiskunnan tasolla tämän tyyppisellä kirjastojen toiminnan ja palveluiden kehityksellä on mahdollisuus saavuttaa merkittäviä säästöjä. Kirjastoilla on merkittävä rooli kuntalaisten syrjäytymisen ennaltaehkäisyssä. (Idström 2016, 28.)

#### 7.1 Esimerkki kirjaston digipalvelusta - Helmet-kirjaston E-kirjastopalvelut

Helmet on yleisten kirjastojen kirjastoverkko, johon kuuluvat Helsingin, Espoon, Kauniaisten ja Vantaan kaupunginkirjastot. Kyseessä on kaupunkien yhteinen kirjastojärjestelmä, josta käyttäjät löytävät myös digitaalisia kirjastopalveluja. Nämä palvelut on koottu Helmet.fi verkkopalveluun. E-kirjaston palvelut ovat jo nykyisellään laajat. Maksuttomiin palveluihin kuuluvat mm: e-äänikirjat, kotimaiset ja ulkomaiset aikakauslehdet, erilaiset verkkokurssit, musiikkia ja videoita. Laaja verkkopalvelusisältö on vapaasti käytettävissä ja niiden käyttämiseen riittää kirjastokortti. Helmet-kirjasto tarjoaa asiakkaille myös mobiilisovelluksessa toimivan Taskukirjastopalvelun, josta voi kätevästi uusia uusia lainat, hakea eri aineistoja sekä tehdä varauksia kännykän avulla. (Helmet n.d.)

Helmet.fi palvelu on hyvä esimerkki siitä, miten kirjastot pyrkivät entistä paremmin palvelemaan erilaisia käyttäjiä ja saamaan kirjastopalvelut kiinteäksi osaksi kuntalaisten käyttämiä palveluja. Haasteena näissäkin palveluissa on palveluiden käytettävyys ja saatavuus kaikenlaisille käyttäjille ja käyttäjäryhmille. Helmet-kirjaston e-palveluja kehitettäessä kirjasto on sidottuja järjestelmätoimittajien määrittelemiін rajoihin. Kirjasto ei näin ollen yksin pysty muuttamaan verkkokirjaston toiminnallisuuksia. Tässäkin paras tie on kuunnella asiakkaita ja heidän tarpeitaan. Kirjaston digipalvelujen käyttöä helpottaa se, että kirjastot tarjoavat apua erilaisten laitteiden, ohjelmien ja verkkopalveluiden käytössä. Digitukea voi saada sekä paikan päällä että etätukena. Tämä madaltaa palvelujen käyttöä myös niissä asiakasryhmissä, joille digipalvelujen käyttö ei ole arkipäivää. (Helmet n.d.)

## 7.2 Kirjastojen digitalisaatiokehityksessä huomioitava kansalaisten yhdenvertaisuus

On tärkeää, että ihmisten erilaisuus ja tarpeiden moninaisuus huomioidaan digitaalisten palvelujen kehittämisessä, jotta digitalisaatio ei lisäisi syrjäytymistä ja eriarvoistumista. Tällöin jo palvelujen suunnittelussa tulee huomioida ihmisten erilaisuus. Digitaalisia palveluja pitää pystyä käyttämään, vaikka käyttäjällä olisi jokin rajoite, kuten kuulo- tai näkövamma, luki- ja oppimisvaikeus, muistihäiriö tai vaikkapa heikko suomen kielen taito. Digitaalisten palvelujen tavoitteena on helpottaa arkisten asioiden hoitamista. Kaikki suomalaiset eivät kuitenkaan ole palveluiden käyttäjinä tässä yhdenvertaisessa asemassa. (Kirjastot.fi 2020.)

Digiyhteiskunnan ulkopuolelle uhkaa jäädä esimerkiksi monia nuoria, joilla ei ole kehityksen vaatimia digitaaitoja. Teknologia kehittyy nopeammin kuin koskaan aikaisemmin ja tämä voi lisätä nuorten syrjäytymisen riskiä. Julkisen hallinnon tulisi pyrkiä torjumaan teknologiseen kehitykseen liittyviä haasteita aktiivisesti, mutta samanaikaisesti myös toimimaan joustavasti ja dynaamisesti. Kaikille tulee taata mahdollisuus pysyä kehityksessä mukana ja tämä vaatii erilaisten kansalaisten huomioimista. (Kirjastot.fi 2020.)

Ajattelemme helposti, että digitalisaatiokehityksen syrjään jäävät pelkästään ikääntyneet kansalaiset. Vaikka isossa kuvassa näin onkin, niin tämä ei ole koko totuus. Ulkopuolelle jäävien joukkoon mahtuu myös muita käyttäjäryhmiä. Joukossa on esimerkiksi paljon henkilöitä, joilla on terveydellisiä syitä, jotka estävät digipalveluiden tai ylipäänsä digilaitteiden käytön. Esimerkiksi näkö- ja kuulovammaiset sekä vakavista liikuntarajoitteista kärsivät henkilöt ovat suuri käyttäjäryhmä, joilla ei ole samanlaisia lähtökohtia digipalvelujen käyttäjinä ja näiden palvelujen hyödyntäjinä. (Kirjastot.fi 2020.)

Kun kirjaston digitaalisia palveluja kehitetään ovat kirjastot itse tässä avainroolissa. Kirjastojen mahdollisuuksia toimia digitukea tarjoavana paikkana tulisi entisestään vahvista. Tämä edellyttäisi esimerkiksi työntekijöiden kouluttamista ja erilaisia yhteistyömalleja kirjaston ja alan toimijoiden kanssa. Jos kirjastojen resurssit eivät riitä opastuksen antamiseen, kirjastot voisivat turvautua esimerkiksi eri järjestöjen kanssa tehtävään yhteistyöhön. Valtakunnallisen kirjastoverkon ansiosta opastus voidaan ulottaa koko maan kattavaksi. (Kirjastot.fi 2020.)

## 7.3 Digimediahanke kehittää kirjastojen yhteistä digitaalista palvelukonseptia

Julkisten kirjastojen suurta kysymystä on alettu ratkomaan uudella digitaalisen median palveluhankkeella. Tänä päivänä kuntalaisilla on asuinkunnan mukaan hyvin eriarvoiset lähtökohdat käyttää kirjastojen kautta digimedioita, kuten e-äänikirjoja tai lehtiä. Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittamassa hankkeessa pyritään selvittämään lähtökohdat tälle palvelulle sekä tekemään käyttäjälähtöisiä testauksia. Hankkeen tavoitteena on, että kaikki

yleisten kirjastojen asiakkaat pääsisivät kätevästi valtakunnalliseen digitaaliseen kokoelmaan. (Kirjastot.fi 2020.)

Tänä syksynä käynnistynyt hanke on enemmän kuin tervetullut, jotta kansalaisten yhdenvertaisuus digipalvelujen käyttäjinä toteutuisi. Hanke ei tuota pelkästään pienemmille yleisille kirjastoille hyötyjä, vaan se tarjoaa myös pääkaupunkiseudun Helmet-palveluille uusia digitaalisia sisältöjä. Hankkeessa tehdään ensi vaiheessa selvitystöitä ja testejä, ja loppuraportin valmistuttua alkukesästä 2021 tiedetään konkreettisesti seuraavista askelista. (Kirjastot.fi 2020.)

## 8 Haastattelu tiedonkeruumenetelmänä

Haastattelu on tiedonhankkimisen menetelmänä yksi käytetyimmistä. Sen avulla on helppo hahmottaa asiakkaiden ajatuksia sekä löytää kehitysmahdollisuuksia haastateltavasta aiheesta. Haastattelut tähtäävät tiettyyn päämäärään, kuten tutkittavan aiheen syventämiseen ja uuden tiedon saamiseen.

Haastattelut jaetaan perinteisesti strukturoituihin, puolistrukturoituihin ja strukturoimattomiin haastatteluihin. Strukturoituna haastatteluna pidetään yleisesti lomakehaastattelua, jossa kaikille esitetään kysymykset samanlaisina ja samassa järjestyksessä. Puolistrukturoitu haastattelu kuten minun tekemäni, on usein teemahaastattelu, jossa haastattelun teemat pysyvät samoina, mutta haastattelutilanne on vapaampi verrattuna edellä mainittuun. Strukturoimattomassa haastattelussa mennään lähes täysin haastateltavan ehdoilla. Haastattelutilanne muistuttaa vapaata keskustelua eli niin sanottu avoin haastattelu. (Tiittula & Ruusuvoori 2005, 11-12.)

### 8.1 Valittu tiedonkeruumenetelmä

Haastattelumenetelmänä käytän puolistrukturoitua haastattelua eli teemahaastattelua. Haastattelu kohdistuu teemoihin, jotka olen laatinut etukäteen tutkielmani aiheen viitekehyksestä. Kysymykset jaan pää- ja alateemoihin.

Valitsin teemahaastattelun tutkimusmenetelmäksi, koska se sopii hyvin menetelmäksi, kun tutkittavaa asiaa ei tunneta selkeästi, eikä tutkimusasetelmaa ole tarkasti määritetty.

## 9 Haastattelun toteutus

Aloitin haastattelun muutamalla kysymyksellä, joilla selvitin haastateltavien taustatietoja. Taustatietokysymyksillä ei sinänsä saatu tietoja haluttuihin teemoihin, mutta ne toimivat hyvin keskustelun avaajana, lämmittelykysymyksinä ja johdattelivat haastateltavan aiheeseen. Pyrin tällä tavalla saamaan haastateltavan orientoitumaan haastatteluun.

Toteutin yhteensä 12 haastattelua, joista 4 toteutin kasvotusten ja loput sähköisesti. Sähköpostitse vastanneet vastasivat samoihin kysymyksiin, mutta huomattavasti lyhyemmin, koska vuoropuhelu kysymysten ympärillä jäi pois. Haastattelut ajoittuvat kahdeksalle eri päivälle, joista viimeiset käytiin juuri ennen, kun tieto kirjastojen mahdollisesta sulkeutumisesta tavoitti meidät. Vapaaehtoisia ja profiileihin sopivia haastateltavia ei onneksi ollut haasteellista löytää, koska Sellon kirjasto on yksi käytetyimpiä kirjastoja Suomessa.

Olin etukäteen määritellyt haastateltavien profiilit, jotta saisin kehittämisehdotuksia mahdollisimman monipuolisesti erilaisilta kirjaston palvelujen käyttäjiltä. Profiileita on kaikkiaan 4, eli kolmasosa haastateltavien määrästä. Haastateltaviksi valitsin seuraavat pääprofiilit:

Profiili 1: Alle 18-vuotias nuori

Profiili 2: AMK/Yliopisto-opiskelija

Profiili 3: Työssä käyvä aikuinen (> 30-vuotias)

Profiili 4: Eläkeläinen

Seuraavassa kappaleessa kuvaan tarkemmin, minkälaista tietoa eri vastauksilla halusin saada kartoitettua.

### 9.1 Käyttäjäkysymykset ja niiden selitykset

Varsinaisia kysymyksiä oli seitsemän. Kysymysten määrän pyrin pitämään mahdollisimman rajattuna, jotta etukäteen määrittelemiini profiileihin sopivia vastaajia olisi helpompi saada. Alla selvitän tarkemmin, minkälaista tietoa pyrin kysymyksillä saamaan esille.

Kysymys 1. Tällä kysymyksellä kartoitan, millä kokemuspohjalla vastaaja vastaa tutkielmani kysymyksiin, erityisesti kirjaston digitaalisuudesta.

Kysymys 2. Tällä kysymyksellä kartoitan, miten tuttuja haastateltavalle on kirjaston tarjoamat digitaaliset palvelut.

Kysymys 3. Kysymyksellä selvitän tarkemmin, mitä palveluita vastaaja on käyttänyt tai käyttä.

Kysymys 4. Kysymyksellä selvitän, miten aktiivinen vastaaja on käyttämään kirjaston digitaalisia palveluja. Tämä kertoo myös osittain henkilön kyvystä/osaamisesta hyödyntää digipalveluita.

Kysymys 5. Tämä kysymys kartoittaa, minkälaisia mahdollisia haasteita tai esteitä ko. vastaajalla on hyödyntää niin kirjaston digitaalisia palveluita kuin ylipäätään digitaalisia palveluita.

Kysymys 6. Kysymys tarkentaa, miten vastaaja näkee nykyiset kirjaston digitaaliset palvelut ja niiden mahdollisen edelleen kehittämisen tai olemassa olevien palvelujen digitalisoinnin.

Kysymys 7. Tämä kysymys on keskeinen lopputyöni kannalta. Kysymyksellä kerään vastaajien ideoita ja tarpeita Sellon kirjaston digipalveluiden edelleen kehittämiseksi. Kysymys toimii myös tekemieni kehittämis ehdotusten pohjana, erityisesti erilaisten käyttäjäpersoonien näkökulmasta.

Taustakysymyksiä valitsin tarkoituksella vain kaksi, koska tekemäni käyttäjäpersoonat ovat keskeisimpiä asiakaslähtöisten digipalveluiden jatkokehittämisessä. Halusin myös säilyttää vastaajien anonymiteetin, joka on erityisen tärkeää tietosuojanäkökulmasta.

Halusin pitää kyselyn mahdollisimman lyhyenä, jotta vastaajat motivoituisivat vastaamaan. Erityisesti paikan päällä tehdyissä haastatteluissa oli tärkeää, että kiireiset kävijät pystyvät vastaamaan nopeasti käynnin yhteydessä kysymyksiin.

## 10 Johtopäätökset

Teemahaastatteluun vastasi kaikkiaan 12 vastaajaa. Neljä haastattelua toteutettiin Sellon kirjastossa etukäteen määriteltyjen käyttäjäpersoonien avulla. Loput 8 haastattelua toteutettiin sähköpostitse etukäteen valitulle kävijäjoukolle.

Haastatteluun ja sähköpostikyselyyn vastanneiden käyttäjien vastauksista saatiin ajankohtaista tietoa Sellon kirjaston tarjoamista digipalveluista ja asiakkaiden tyytyväisyydestä digitaalisiin palveluihin.

Yli puolet kysymyksiin vastaajista oli tietoisia Sellon kirjaston tarjoamista digipalveluista. Suurin osa vastaajista koki kirjaston tarjoamat digipalvelut hyödylliseksi, vaikka osa vastanneista eivät olleet käyttäneet tai eivät aio tulevaisuudessa käyttää näitä palveluita.

Ehdotuksina uusista digipalveluista vastaajat kertoivat aivan ensin toivovansa niiden lisäämistä ja samalla myös selvempää informaatiota siitä, minkälaisia digipalveluita tällä hetkellä Sellon

kirjastossa on tai oli tulossa. Mielestäni Helmet sivustolta löytyy kuitenkin selkeästi listattuna kirjastojen kaikki palvelut (Liite 3).

Alle 18-vuotiaiden mielestä kirjaston digipalveluista kaikista hyödyllisin asia oli automaattinen lainausjärjestelmä. Vaikka lainattavat tabletit eivät sinällään kuulu digipalveluihin, saivat nekin suurta ylistystä nuorilta. Käytännössä kaikilla on nykyään älypuhelin, mutta tablettien käyttö oli heidän mielestään paljon käytännöllisempää, jos halusi selata videoita tai lukea uutisia. Jokainen alle 18-vuotias vastaaja oli myös kokeillut Sellon kirjaston VR-huonetta, joka oli heidän mielestään hauska lisä kirjaston palveluihin. Itsestään selvänä asiana nuorille oli kirjaston hyvä WiFi-yhteys. Kiinnostavimpana asiana, jota nuoret eivät olleet kokeilleet oli 3D-tulostin, jonka käytön vähäisyys johtui kuulemma uskalluksen ja taidon puutteesta.

Opiskelijoiden osalta eniten kiitosta sai myös automaattiset lainausjärjestelmät ja ylipäänsä opiskelutilat sekä lainattavat älylaitteet. Jokaisella oli oma kannettava, mutta kiinnostus kokeilla kirjaston tabletteja oli suuri, kunhan koronapandemia on ohi. Eniten mielenkiintoa kirjaston palveluista herätti digitointi mahdollisuus sekä 3D-tulostin. Selkeä ero alle 18-vuotiaisiin näkyi yleisessä asenteessa kirjastoon sekä e-kirjojen ja äänikirjojen käytössä. 2/3 opiskelijasta kehuu äänikirjoja, yksi vastaajista ei ollut kokeillut niitä, mutta kertoi, että aikoo tulevaisuudessa ehdottomasti muuttaa tämän asian. Opiskelijoille kirjasto toimi enemmänkin tilana, missä voi opiskella ja tehdä koulutehtäviä, kun taas nuoremmille vastaajille kirjasto toimi paikkana missä voi viettää aikaa ystävien kanssa. Kaikkien nuorten vastaajien mielestä kirjaston digipalvelut olivat vähintäänkin tyydyttävällä tasolla, eikä sieltä puuttunut heidän mielestään mitään oleellista. Toisaalta nuoret kokivat, että digipalveluita täytyisi jatkuvasti kehittää.

Yli 30-vuotiaiden aikuisten kohdalla ei tapahtunut merkittävää poikkeusta digipalveluiden käytön suhteen. Eniten kiitosta sai myös automaattiset lainausjärjestelmät sekä yleisesti koko Helmet-järjestelmä. Nuoriin verrattuna isoimpana erona nousi esiin e-kirjat sekä äänikirjapalvelut. Jokainen vastaajista oli vähintäänkin kerran ladannut e-kirjan tai kuunnellut äänikirjoja. Lisäksi vastaajien mielestä digipalvelut olivat suhteellisen helppo löytää ensimmäisestä kerrasta alkaen eikä palveluiden etsimisessä tai käytössä tullut esiin ongelmia. Yksi vastaajista toivoi, että lasten satuhetket olisi mahdollista myös katsoa verkosta.

Selkeänä poikkeuksena verrattuna muihin kohderyhmiin oli eläkeläiset. Ainoastaan yksi vastaajista kertoi käyttävänsä kirjaston digipalveluita useasti. Vastaaja kehuu digitointia, jolla hän oli muuttanut vhs-nauhalle tallennetut videot dvd-levyltä katsottavaan muotoon. Muut kaksi vastaajaa eivät osanneet kertoa tarkasti mielipiteitään digipalveluista, koska ne eivät olleet heille mieluisia. Jokainen vastaajista oli kuitenkin kokeillut automaattista lainausjärjestelmää, joka oli heidän mielestään ollut aina toimiva. Kirjastojen käytön suhteen iäkkäämmät ihmiset suosivat perinteisten lehtien ja kirjojen rauhassa lukemista, eivätkä

kokeneet digitaalipalveluiden tuottavan heille erityisen suurta arvoa. Heidän mielestään kuitenkin kirjastojen digitalisointi oli siinä mielessä hyvä asia, että kirjastot pysyvät houkuttelevina myös tuleville jälkipolville.

Yleisesti vastaukset osoittivat, että uusille digipalveluille on tarvetta. Erityisesti vastaajien keskuudessa pidettiin automaattisista lainausjärjestelmistä, jotka helpottavat kirjastoissa asiointia huomattavasti. E-kirjojen ja äänikirjojen käyttö oli selvästi yleistä ja niitä keuhuttiinkin vuolaasti.

Jatkossa kirjastojen käyttäjien mukaanotto palveluiden kehittämiseen tulisi olla peruslähtökohta, kun kirjastojen digitaalisia palveluja kehitetään. Tulevaisuus tulee lisäämään paikasta ja ajasta riippumattomien palvelujen tarvetta ja näiden palvelujen kehittämisessä asiakkaat itse ovat parhaita digipalvelujen kehittäjiä.

## 11 Kehitysehdotukset – kirjastot vahvemmin yhteiskehittämisen tiloina

Lopputyöni osoitti, että kirjastoilta edellytetään kykyä tarjota uudenlaisia palveluita, joita palvelun käyttäjät pystyvät käyttämään kotoaan tai työpaikalta käsin. Yhä enemmän tarvitaan palveluita, joita on mahdollista käyttää ilman, että tarvitsee fyysisesti saapua kirjaston tiloihin. Vaikka haastattelussa kaikki vastaajat kokivat kirjaston fyysisen tilan erittäin tärkeäksi, toivottiin kirjastojen digitaalipalveluiden silti jatkavan tasaista kehitystään. Tämänhetkinen koronakriisi on haastanut organisaatiot kehittämään digitaalisia palveluita, ja kirjastot eivät tee tässä poikkeusta. Palveluiden digitalisoinnissa on kuitenkin muistettava, että kunnissa lähtökohdat palvelujen digitalisoinnissa on hyvin erilaiset.

Asiakaslähtöinen palvelujen digitalisointi on helpompaa suuremmissa kaupungeissa, koska niillä on enemmän resursseja ottaa digitalisaatio omiin käsiin. Pienemmissä kunnissa ei ole samanlaisia mahdollisuuksia. Tästä syystä suurien kirjastojen tulisi olla tienraivaajina kirjastopalvelujen digitalisaation kehittämisessä.

On myös hyvä huomioida, että toimintaympäristössä on monia tekijöitä, jotka vaikuttavat kuntien mahdollisuuksiin ja haluun kehittää digitalisaatiota. Ratkaisuja on paljon ja kunnilla on monia eri tarpeita. Digitalisaation edistäminen vaatii roimasti uutta näkemystä, panostuksia ja rohkeutta ryhtyä toimiin.

Lopputyöni kehittämissuositukset osuudessa pyrin tekemään rohkeitakin kehittämissuosituksia, miten esimerkkitapauksessa eli Sellon kirjastossa olisi mahdollista kehittää ja laajentaa digitaalisia palveluja erilaisille palvelun käyttäjille. Kehittämissuositukset tein valitsimieni neljän käyttäjäpersoonan kautta.

Digitaalisten kirjastopalvelujen ei tarvitse olla perinteisiä tietoon perustuvia palveluja. Mielestäni kirjastot voisivat toimia huomattavasti rohkeammin kuntalaisten hyvinvointia laajasti tuottavien palvelujen tarjoajina digitalisaatiota hyödyntämällä. Tämä rikastaisi kirjastojen nykyisiä palveluja ja laajentaisi kirjastojen merkitystä kunnan elinvoiman ja kuntalaisten hyvinvoinnin vahvistamisessa. Alla olen hahmotellut ja ideoinut uudenlaisia kirjastojen kautta välitettäviä palveluja, niin paikan päällä kuin digitaalisestikin.

Opiskelijan näkökulmasta esimerkiksi erilaiset asiantuntijaluennot ja tapaamiset toisivat hyvän lisän perinteisen tiedonhankkimisen ja opiskelupaikan luentojen lisäksi. Opiskelijat tarvitsevat työelämää varten erilaisia keinoja vahvistaa ja kartuttaa asiantuntijuutta ja tätä kautta hankkia jo ennen työelämään siirtymistä varten oman alan osaamisen vahvistamista. Tässä toimisi hyvänä lisänä esimerkiksi työelämään tutustumistapaamiset. Tämän tyyppinen kirjaston tarjoama sekä paikan päällä että digitaalisesti tuotettu palvelu toimisi eräänlaisena etävastaanottona. Palvelulla olisi mahdollista lisätä opiskelijoiden ja työelämän välistä vuoropuhelua. Kirjasto voisi toimia tässä hyvänä solmukohtana. Espoossa on monia erilaisia yrityksiä, jotka voisivat tarjota kirjaston kautta tapaamisia ja näin tutustuttaa opiskelijoita yrityksiin.

Nuorten eli alle 18-vuotiaiden digitaalisia palveluja olisi mahdollista laajentaa huomattavastikin. Nuoret ovat digitaalisten palvelujen suurkuluttajia. Kirjastot ovat oivallisia toimijoita lisäämään nuorten osallisuutta kunnan ja yhteiskunnan toimintaan. Esimerkiksi Espoon kaupungin nuorisotyö voisi järjestää Sellon kirjastossa tilaisuuksia, jotka toteutettaisiin myös virtuaalisesti. Digitaalisella nuorisotyöllä voisi mahdollistaa nuorille uudenlaisia osallisuuden kokemuksia ja vaikuttamisen tapoja. Myös nyt korona-aikana erilaiset harrastetoiminnat, kuten uusien pelien kehittäminen yhdessä digitaalisesti voisi olla hyvä lisä. Toki tämän tyyppisiä palveluja olisi mahdollista järjestää kenen tahansa peliyrityksen toimesta, mutta Sellon kirjasto voisi toimia tässä edelläkävijänä. Nuoria voisi hyödyntää myös digipalvelujen suunnittelussa. Heille voisi antaa tehtäväksi esimerkiksi Espoon Sellon kirjaston palvelujen digitalisoinnin. Nuoret voisivat näin itse kehittää palveluitaan.

Työikäisten digitaalisia palveluita on mahdollista kehittää hyvinkin monesta eri lähtökohdasta. Kirjaston tehtävänä voidaan ajatella olevan hyvinvoinnin tuottaminen. Näin ollen kaikki hyvinvointiin liittyvät kirjaston digipalvelut voisivat olla kysytyjä. Esimerkkinä uuden hyvinvointialaan kuuluvan kirjan julkaisu. Tätä tukemaan voisi järjestää digitaalisia teematapaamisia, missä kirjan aihepiiriin liittyvä asiantuntija olisi paikalla vastaamassa virtuaalitapaamiseen osallistuvien kysymyksiin. Myös Espoon kaupungin asiantuntija voisi olla mukana paikalla. Tällöin kirjaston järjestämiin tapaamisiin osallistuvien ajatukset, tarpeet ja kysymykset välittyisivät suoraan kaupungin asiantuntijalle. Tässäkin Sellon kirjasto voisi toimia suunnannäyttäjänä. Näin kirjasto voisi ottaa entistä vahvempaa roolia uusien palveluiden ja innovaatioiden kehittäjänä.

Eläkeläiset ovat perinteisesti pystyneet hyödyntämään digitaalisia palveluja heikoin. Kuten haastattelunikin osoitti, eläkeläiset eivät koe digipalveluiden tarvetta läheskään yhtä välttämättömänä kuin nuoremmat ikäpolvet. Kaikilla eläkeläisillä ei edes välttämättä ole digilaitteita käytössä. Mutta jos heillä olisi digilaitteita käytettävissä on myös pidettävä huoli siitä, että he osaavat käyttää niitä. Ehkä yksi suurimmista haasteista ikääntyvien kohdalla on yksinäisyys. Sellon kirjasto voisi toimia tässä aktiivisesti ja järjestää digitaalisesti erilaisia lukupiirejä. Lukupiirejä järjestetään yleensä Sellon kirjastossa paikan päällä, mutta nyt tarjontaa voisi laajentaa digitaalisesti. Ikäihmiset kaipaavat myös kanssakäymistä nuorempien kanssa. Olisi hienoa, jos ikäihmisillä olisi myös mahdollisuus osallistua nuorten erilaisiin tapaamisiin.

Kirjastojenkin on uudistuttava ja löydettävä oma paikkansa ihmisten arjessa myös tulevaisuudessa. Tarjottava siis sitä, mitä ihmiset kaipaavat. Kirjastojen peruspalvelua kirjojen välittäjänä pitää edelleen vaalia. Mutta samalla ne voivat välittää myös muuta kulttuuria ja toimia vahvemmin osallisuuden ja yhteiskehittämisen tiloina. Kirjastot ovat matalan kynnyksen palvelutarjoajia kaiken ikäisille ja kaikenlaisille kuntalaisille. Siksi kirjastojen mahdollisuudet toimia kuntalaisten, kunnan ja eri toimijoiden tarpeiden yhdistäjänä ovat niiden erityinen vahvuus.

## 12 Lähteet

### Painetut:

Ilmarinen, V. & Koskela, K. (2015). Digitalisaatio - Yritysjohdon käsikirja. Talentum

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (2005). Haastattelu - tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino

### Sähköiset:

Heinemann, L. (n.d.). Mikä on digitaalinen kirjasto? Kansalliskirjaston verkkolehti. Viitattu 5.11.2020 <https://tietolinja.kansalliskirjasto.fi/arkisto/2007-2/0702-pk0207/>

Helmet (n.d.). Mikä Helmet on? Viitattu 12.12.2020 [https://www.helmet.fi/fi-FI/Info/Mika\\_HelMet\\_on](https://www.helmet.fi/fi-FI/Info/Mika_HelMet_on)

Hyvärinen, S. & Parviainen, J. (2018). Kuntien tietotekniikkakartoitus 2018. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Viitattu 6.11.2020 [https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Tietotekniikkakartoitus2018\\_SU%20RU.pdf](https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Tietotekniikkakartoitus2018_SU%20RU.pdf)

Idström, A. (2016). Kirjastojen hyötyvaikutukset tutkimusten valossa. Teoksessa Suomen Kuntaliitto (toim.) Hyötyä, tietoa, elämyksiä - kirjastojen vaikuttavuuden ulottuvuuksia. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Viitattu 8.11.2020 [https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/kirjastot\\_sisalto\\_ebook.pdf](https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/kirjastot_sisalto_ebook.pdf)

Itkonen, J. (2015). Kiihdyttääkö digitalisaatio talouskasvua? Viitattu 6.11.2020 [https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/13920/eurotalous\\_blogi\\_27.pdf?sequence=1](https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/13920/eurotalous_blogi_27.pdf?sequence=1)

Jokinen, M. (2019). Digiyhdenvertaisuus ei toteudu Suomen kunnissa - Pyörä joudutaan keksimään 311 kertaa uudelleen. Kuntalehti. Viitattu 6.11.2020 <https://kuntalehti.fi/uutiset/tekniikka/digiyhdenvertaisuus-ei-toteudu-suomen-kunnissa-pyora-joudutaan-keksimaan-311-kertaa-uudelleen/>

Kirjastot.fi (2020). Yleisten kirjastojen digitaalisen median palvelukonseptihanke. Viitattu 6.12.2020 <https://www.kirjastot.fi/kehittaminen-ja-johtaminen/digimediahanke>

Kopponen, A. (2015). Julkisen sektorin digitalisaatio mahdollistaa käyttäjätasoiset yhden luukun palvelut. Valtiovarainministeriö. Viitattu 20.11.2020 <https://vm.fi/-/julkisen-sektorin-digitalisaatio-mahdollistaa-kayttajastavalliset-yhden-luukun-palvelut>

Kujansuu, V. (2018). Digitalisaatio Suomessa. Itewiki.fi. Viitattu 8.11.2020

<https://www.itewiki.fi/blog/2018/12/digitalisaatio-suomessa/>

Laki sähköisen viestinnän palveluista 7.11.2014/917. Viitattu 21.11.2020

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140917?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Tietoyhteiskuntakaari%2A>

Liikenne- ja viestintäministeri (2020). Digiloikasta vauhtia uuteen kasvuun ja hyvinvointiin.

Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 2020:15. Viitattu 21.11.2020

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162459/LVM\\_2020\\_15.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162459/LVM_2020_15.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Maunula, A. (2019). Digiyhdenvertaisuus ei toteudu Suomen julkisissa palveluissa - jo Helsingissä ja Vantaalla eletään eri todellisuuksissa. BearingPoint. Viitattu 12.11.2020

<https://www.bearingpoint.com/en-fi/about-us/news-and-media/press-releases/digiyhdenvertaisuus-ei-toteudu-suomen-julkisissa-palveluissa/>

Suomen Kuntaliitto (n.d.). Suomen Kuntaliitto. Viitattu 13.11.2020 [Suomen Kuntaliitto | Kuntaliitto.fi](https://www.kuntaliitto.fi/)

Tihinen, M. (toim.), Federley, M., Hyvärinen, S., Karttaavi, T., Keskitalo, S., Korhonen, M., Kääriäinen, J., Naumanen, M., Seisto, A. & Veijola, T. (2019). Kuntien digitaalisen toiminnan ja päätöksenteon kehittäminen sekä digitalisaation mahdollistaman säästöpotentiaalin tarkentaminen osana JTS -miljardia. Valtioneuvoston selvitys ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 7/2019. Viitattu 6.11.2020

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161303/7-2019-KUNiT\\_tulosraportti.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161303/7-2019-KUNiT_tulosraportti.pdf)

## 13 Liitteet

Liite 1: Haastattelukysymykset.....	24
Liite 2: Sellon kirjaston palvelut.....	25



## Palvelut

Henkilökohtainen  
musiikkivalmentaja

Koirat sallittu

Elokuvaesitykset

Varausten itsepalvelunouto

Digitalkkari (maksuton  
yksilöopastus)

Koulu yhteistyö, kirjastonkäytön  
opetus ja kiertokäynnit

Enter ry:n opastukset

Tutustumis- ja ryhmäkäynnit ja  
kirjastonkäytön opetus

Avoinna sunnuntaisin

Espoo asiointipiste

Kirjakierrätyspiste

Lautapelejä

Omahoitopiste

Pesäpallosetit

Soittimet

VHS-DVD -digitointilaitte

Korttimaksumahdollisuus

Celia-verkkoasiakkaaksi  
rekisteröityminen

Studio-opas

Itsepalvelutulostus

Opastusten aikavaraus

Lainausautomaatti

Lasten palvelut

Digituki

Digitaalipiano

Digitointi

Ukulele

Avoinna lauantaisin

Biljardi

Kahvilat ja ravintolat

Langaton verkko (Wi-Fi)

Musiikin kuuntelumahdollisuus

Palautusluukku

Polkupyörän huoltopiste

Tietopaja

Äänitallenteiden digitointilaitte

## Laitteet

Rintanappikoneet

Laminointikoneet

Vinyylitulostin

Ompelukoneet

Tablettitietokoneet

USB-muistit

Dataprojektori

Energiamittari

Iskuporakone

Kelanauhadigitointi

Lainattavat tietokoneet

Muistikortinlukija

Pöytäfutis

Roskapihdit

Tuhottavien paperien säiliö

Vastamelukuulokkeet

Vesivaaka

Vinyylileikkuri

Työkalut

Lämpöprässit

Laseretäisyysmittalaite

3D-skannerit

Erilliset näppäimistöt

3D-tulostin

Desibelimittarit

Infrapunalämpömittari

Kaitafilmin digitointi

Kopiokone (väri)

Mediatyöasema

Pelikonsoli

Radonmonitori

Skanneri

Tulostimet (väri)

Verenpainemittari

Videoeditointi

## Tilat

Tilojen varaaminen

Soittohuoneet

Aula / lava

Bändikämppä Roland

Ilmari

Lava ja aula

Mauri

Taidenäyttelyt, Galleria Anna ja  
vitriini

Rockway-musiikkikurssit

PressReader-lehtipalvelu

Paja

Akseli-sali

Avoin ryhmätyötila

Elina

Kulttuuritila

Lukutilat

Musiikkistudio

VR-pelihuone

eMagz-lehtipalvelu

Promentor-kielikurssit