

Ida Heikkinen

**Ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien tyytyväisyys Pirkkalan  
pääkirjaston palveluihin**

Opinnäytetyö

Kevät 2012

Kulttuurialan yksikkö

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Kulttuurialan yksikkö

Koulutusohjelma: Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

Tekijä: Ida Heikkinen

Työn nimi: Ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien tyytyväisyys Pirkkalan pääkirjaston palveluihin

Ohjaaja: Pirkko Vuorela

Vuosi: 2012

Sivumäärä: 61

Liitteiden lukumäärä: 2

---

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Pirkkalan pääkirjaston ikääntyneiden asiakkaiden tyytyväisyyttä kirjastotiloihin, kokoelmaan, asiakaspalveluun sekä itsepalveluautomaatteihin. Päämääränä oli myös tutkia, kuinka ikääntyneet asiakkaat oli huomioitu Pirkkalan pääkirjastossa. Lisäksi tutkimuksessa käsiteltiin kulttuurin saavutettavuutta, kirjaston esteettömyyttä sekä ikääntyneille suunnattuja kirjastopalveluja.

Tutkimuksessa käytettiin sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusotetta. Tutkimukseen tarvittava aineisto kerättiin kyselylomakkeilla ja haastatteluilla. Tutkimuksen kohderyhmänä oli 60 vuotta täyttäneet ja tämän iän ylittäneet kirjaston asiakkaat. Kohderyhmään kuuluvia asiakkaita lähestyttiin henkilökohtaisesti kirjastotiloissa. Kyselyyn vastanneita asiakkaita oli yhteensä 56. Haastateltuja kirjaston asiakkaita oli viisi.

Kyselyyn vastanneet Pirkkalan pääkirjaston ikääntyneet asiakkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä kirjaston tarjoamiin palveluihin. Kirjastorakennuksen suunnitelluvaiheessa tehdyt ratkaisut esteettömyyden takaamiseksi heijastuvat myös ikääntyneiden asiakkaiden tyytyväisyytenä kirjastotiloihin. Kehitysehdotuksia annettiin koskien opasteita, vaikka niihin ollaan kyselyn perusteella suhteellisen tyytyväisiä. Opasteiden kehittäminen voisi myös parantaa kokoelman käyttöön liittyvää tyytyväisyyttä. Suosittelen, että kirjasto jatkossakin seuraa aktiivisesti asiakkaidensa tyytyväisyyttä tarjottaviin palveluihin.

Avainsanat: kirjastot, asiakastyytyväisyys, ikääntyneet, saavutettavuus,

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: School of Culture and Design

Degree programme: Library and Information Services

Author: Ida Heikkinen

Title of thesis: Customer satisfaction of elderly library users in Pirkkala main library

Supervisor: Pirkko Vuorela

Year: 2012

Number of pages: 61

Number of appendices: 2

---

The purpose of this thesis was to find out how satisfied elderly library users are with Pirkkala main library. Customer satisfaction was determined with library premises, collection, customer service and self-service machines. The aim was also to examine how elderly customers had been taken into account at Pirkkala main library. In addition, library services for the elderly and accessibility of culture and libraries were also covered.

The research was carried out by using both quantitative and qualitative research methods. Research data was collected with questionnaires and interviews. The target group for this research was library users who were 60 years old or older. Customers that belonged to the target group were approached when they were visiting the main library. 56 answers were received as a result of the inquiry. There were also five customers that were interviewed.

The elderly customers who answered the survey are quite satisfied with the library service. Customer satisfaction to the library premises is greatly due to the accessibility of the library. Customers are quite satisfied with the signage but some feedback is given to make them even better. Improvement of signage could also enhance the satisfaction in using the library collection. It is important that the library continues to follow the customer satisfaction levels in the future.

Keywords: libraries, customer satisfaction, elderly people, accessibility

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
1 JOHDANTO .....	7
2 TERMIEN MÄÄRITELMÄT.....	9
2.1 Ikääntynyt ihminen .....	9
2.2 Saavutettavuus .....	9
2.3 Esteettömyys.....	10
2.4 Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu.....	11
3 VÄESTÖN IKÄÄNTYMISEN VAIKUTUKSET .....	12
3.1 Ikääntyneet yhteiskunnallisessa keskiössä .....	12
3.2 Ikääntymisen vaikutukset yksilötasolla.....	13
4 KULTTUURIN SAAVUTETTAVUUS .....	15
4.1 Taiteen ja kulttuurin saavutettavuus -toimenpideohjelma.....	15
4.2 Saavutettavuuden osa-alueet .....	15
4.3 Esteetön kirjasto.....	17
4.3.1 Lainsäädäntö .....	17
4.3.2 Esteettömyys käytännössä .....	18
4.3.3 Ikääntyneiden kirjastopalvelut.....	19
5 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA KIRJASTOPALVELUN LAATU.....	21
6 TUTKIMUSASETELMA.....	23
6.1 Tutkimusongelma ja tavoitteet.....	23
6.2 Tutkimusmenetelmät.....	23
6.2.1 Lomakekysely .....	24
6.2.2 Teemahaastattelu .....	25
7 PIRKKALAN KUNNANKIRJASTO.....	27
7.1 Pirkkalan kunnankirjaston toimintaympäristö .....	27
7.2 Pirkkalan pääkirjaston esteettömyys.....	28

7.2.1	Esteettömyys kirjastorakennuksen suunnitteluvaiheessa .....	28
7.2.2	Esteettömyys kirjastotilassa .....	29
7.2.3	Ikääntyneiden palvelut Pirkkalan pääkirjastossa .....	31
<b>8</b>	<b>LOMAKEYSELYN TULOKSET .....</b>	<b>32</b>
8.1	Vastaajien taustatiedot .....	32
8.2	Kirjaston käyttö .....	33
8.3	Asiointiympäristö .....	35
8.3.1	Yleinen ilmapiiri .....	35
8.3.2	Kirjastotilat .....	35
8.3.3	Opasteet .....	37
8.4	Kokoelma .....	39
8.4.1	Aikuisten kaunokirjallisuus .....	39
8.4.2	Aikuisten tietokirjallisuus .....	40
8.4.3	Äänikirjat .....	41
8.4.4	Isotekstiset kirjat .....	42
8.4.5	Kokoelman käytettävyys .....	42
8.5	Asiakaspalvelu .....	44
8.6	Itsepalveluautomaatit .....	45
8.6.1	Palautusautomaatti .....	45
8.6.2	Lainausautomaatti .....	47
<b>9</b>	<b>HAASTATTELUJEN ANALYSOINTI .....</b>	<b>50</b>
9.1	Asiointiympäristö .....	50
9.2	Opasteet .....	51
9.3	Kokoelman käyttö .....	52
9.4	Itsepalveluautomaatit .....	53
<b>10</b>	<b>YHTEENVETO .....</b>	<b>55</b>
	<b>LÄHTEET .....</b>	<b>58</b>
	<b>LIITTEET .....</b>	<b>61</b>

## Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Sisääntulon yleisnäkymä kirjastotiloihin. ....	27
Kuvio 2. Kulkuluiskat Pirkkalan pääkirjastossa .....	28
Kuvio 3. Portaiden huomiomerkinntät .....	29
Kuvio 4. Kirjaston pohjakarttataulu.....	30
Kuvio 5. Hyllynpäätöpasteet.....	30
Kuvio 6. Vastaajien ikä- ja sukupuolijakauma. ....	33
Kuvio 7. Asiointitiheys. ....	33
Kuvio 8. Palvelujen käyttö.....	34
Kuvio 9. Tyytyväisyys kirjaston aukioloaikoihin.....	36
Kuvio 10. Eri ikäluokkien tyytyväisyys kirjastotilassa liikkumiseen. ....	37
Kuvio 12. Tyytyväisyys opasteiden ominaisuuksiin.....	38
Kuvio 13. Tyytyväisyys aikuisten tietokirjallisuuskokoelmaan. ....	41
Kuvio 14. Kokoelman käytön helppous ikäluokittain. ....	43
Kuvio 15. Tyytyväisyys henkilökunnan ominaisuuksiin. ....	45
Kuvio 16. Tyytyväisyys palautusautomaattiin.....	46
Kuvio 17. Palautusautomaatin käytön helppous ikäluokittain koettuna. ....	47
Kuvio 18. Tyytyväisyys lainausautomaattiin. ....	48
Kuvio 19. Lainausautomaatin käytön helppous ikäluokittain koettuna. ....	48

# 1 JOHDANTO

Ikääntyneiden kansalaisten osuus koko Suomen väestöstä kasvaa tulevaisuudessa huomattavasti. Ikääntyneistä ihmisistä tulee muodostumaan lukumääräisesti merkittävä julkisten palvelujen käyttäjäryhmä, jonka toiveet ja tarpeet palvelujen suhteen ovat moninaiset. Näin ollen väestörakenteessa tapahtuva muutos tulee asettamaan haasteita kuntien palvelutuotannolle. Tarjottavien palvelujen tulee olla laadukkaita ja niiden tulee vastata käyttäjäryhmänsä todellisiin tarpeisiin. Kaikkia käyttäjiä pitää kohdella tasa-arvoisesti, mutta kuitenkin samalla huomioida ikääntyneet käyttäjät kaikissa palvelun toteutukseen liittyvässä suunnittelussa.

Kirjastopalvelut ovat yksi kunnan asukkailleen tarjoamista kulttuuripalveluista, joten ikääntyminen tulee tässä suhteessa vaikuttamaan myös kirjastoihin. Tulevaisuudessa kirjastojen on pystyttävä palvelemaan entistä laajempaa ikääntyneistä koostuvaa asiakasryhmää, jolloin kirjastopalvelujen muotoon ja toteutukseen tulee kiinnittää entistä enemmän huomiota. Kirjastopalvelujen esteetön toteuttaminen sekä saavutettavuuden varmistaminen helpottaa kaikkien kirjastonkäyttäjien asiointia, erityisesti siitä on hyötyä ikääntyneille käyttäjille. Käyttäjäryhmien tuntemus ominaisuuksien ja tarpeiden suhteen on merkittävää, jotta asiakkaiden palvelulle asettamat odotukset ja vaatimukset kohtaavat toteutetun palvelun kanssa. Kirjastoissa päämääränä on palvelujen toteutukseen tyytyväinen asiakas, joka jatkossakin käyttää kirjaston palveluja.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, kuinka ikääntyneet asiakkaat voidaan yleisesti huomioida kirjastopalvelun toteutuksessa, käyttäjäryhmän ominaisuudet sekä saavutettavuus- ja esteettömyysvaatimukset huomioiden. Teoriaosan aiheita on käsitelty ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien näkökulmasta katsoen. Työssä käsitellään myös sitä, kuinka esteettömyys ja saavutettavuus on huomioitu Pirkkalan pääkirjastossa. Lisäksi tutkin ikääntyneiden käyttäjien kokemaa tyytyväisyyttä Pirkkalan pääkirjaston tarjoamiin palveluihin lomakekyselyn ja haastattelujen avulla.

Aiheeni muotoutui ollessani työharjoittelussa Pirkkalan kunnankirjastossa loppuvuodesta 2010. Pirkkalan kirjastoissa oli jo viime asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttamisesta kulunut merkittävästi aikaa, joten tilaus kyselylle oli olemassa. Asi-

akkaiden sekä kirjastohenkilökunnan kannalta oli elokuussa 2010 tapahtunut myös suuri muutos, kun pääkirjasto aloitti toimintansa täysin uusissa kirjastotiloissa ja kirjastossa siirryttiin lainaus- ja palautusautomaattien aikakaudelle. Ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien ottaminen työn kohderyhmäksi nousi tekijän omista havainnoista työharjoittelun aikana ja pohdinnoista, kuinka ikääntyneet kokevat uuden kirjastorakennuksen ja itsepalvelutoimintoihin siirtymisen. Lisäksi väestön ikääntyminen on ajankohtainen aihe. Ikääntyneitä kirjastonkäyttäjiä ei ole mielestäni tutkittu siinä määrin kuin olisi tarpeen.



## 2 TERMIEN MÄÄRITELMÄT

### 2.1 Ikääntynyt ihminen

Yleisesti voidaan sanoa, että suurimmalla osalla ihmisistä vanhenemisen merkkejä ilmenee 60–65 ikävuoden vaiheilla. Yli 65-vuotiaista puhuttaessa voidaan heidät jakaa kolmanteen ja neljänteen ikään kuuluviin yksilöihin. Kolmannessa ja neljännessä iässä on kyse enemmänkin toimintakykyyn kuin ikään perustuvasta jaotte- lusta. Kolmannessa iässä olevat aikuiset ovat juuri eläkkeelle siirtyneitä, aktiivisia ja omatoimisia kansalaisia. (Stuart-Hamilton 2003, 19.) Neljäs ikä eli todellinen vanhuus alkaa, kun toimintakyky on ratkaisevasti heikentynyt estäen itsenäisen selviytymisen vaadittavista toiminnoista tehden yksilön riippuvaiseksi ulkopuolises- ta avusta. Pohjoismaissa vanhuuden on kuitenkin usein määritelty alkavan noin 80-vuotiaana. (Sarvimäki 2008, 88.) Ikääntymisen mukanaan tuomat muutokset ihmisen toimintakyvyssä on esitelty työn luvussa 3.2.

Päädyin tässä tutkimuksessa käyttämään termiä ikääntynyt ihminen, sillä koen sen olevan sanana neutraali, mutta kuitenkin kohdettaan hyvin kuvaava ilmaisu. Ter- miä ikääntynyt ihminen käytetään myös tehdyssä vanhusbarometrissa vuodelta 1998. Barometrin tulosten mukaan ikääntyneet itse ovat myötämielisiä ilmauksille ikääntyneet ihmiset, ikäihmiset ja iäkkäät ihmiset, kun puhutaan yli 60-vuotiaasta henkilöstä (Vaarama, Hakkarainen & Laaksonen 1999).

Tässä tutkimuksessa ikääntyneellä ihmisellä tarkoitetaan henkilön iän suhteen 60 vuotta täyttäneitä ja tämän iän ylittäneitä ihmisiä.

### 2.2 Saavutettavuus

Saavutettavuudella tarkoitetaan yleisesti eri käyttäjäryhmien tarpeiden huomioin- tia, joilla pyritään palvelun mahdollisimman helpon lähestyttävyyden takaamiseen. Saavutettavuus palvelussa luo kaikille käyttäjille tasavertaisen osallistumismahdol- lisuuden heidän eriävistä tarpeistaan riippumatta. (Taide tarjolle, kulttuuri kaikille: vammaiset ja kulttuuri-toimikunnan ehdotus toimenpideohjelmaksi 2004, 74.)

Saavutettavuuden periaatteiden mukaan kaikilla tulee olla yhtäläinen mahdollisuus osallistua ja palvelun kuluttamisen tulee olla kaikille yhtä helppoa ja esteetöntä. Osallistumisen vaivattomuuden lisäksi saavutettavuuden käsite sulkee sisäänsä myös asenteellisia ulottuvuuksia kuten tasa-arvoisen kohtelun sekä syrjimättömyyden toteutumista. (Taiteen ja kulttuurin saavutettavuus: opetusministeriön toimenpideohjelma 2006—2010 2006, 7.) Saavutettavuus on jaettu eri osa-alueisiin ja ne esitellään työn luvussa 4.2. Saavutettavuuden osa-alueiden erittelyssä noudatetaan Ison-Britannian Museums, Libraries and Archives Council:in laatimia määritelmiä.

### **2.3 Esteettömyys**

Esteettömyys voidaan laaja-alaisesti tulkita tarkoittavan toimintaa, joka tähtää kaikkien kansalaisten sujuvaan osallistumiseen yhteiskunnallisiin toimintoihin. Esteettömyys on sujuvaa liikkumista rakennetussa ympäristössä, vaivattomasti käytettäviä välineitä, ymmärrettävää informaatiota. Esteettömällä suunnittelulla ja toteutuksella voidaan jopa auttaa muuten apua tarvitsevaa toimimaan omaehtoisesti asioimisen yhteydessä. Esteettömyys palvelee kaikkia käyttäjäryhmiä, helpottaen heidän toimintojaan ja asioimistaan. (Eloranta & Punkanen 2008, 77.) Esteettömyyden toteutumista kirjastoissa käsitellään työn luvussa 4.3. Selvitän työssäni myös toimet, jotka Pirkkalan pääkirjastossa on toteutettu esteettömyyden takaamiseksi luvussa 7.2.

Esteettömyys-termiä käytetään usein synonyyminä saavutettavuuden kanssa palvelun lähestyttävyyden helppoutta ilmaistaessa. Esteetön palvelu ja ympäristö mahdollistavat erityisesti toimimisesteisille ihmisille osallistumisen palveluun sekä sen käyttöön mahdollisimman vaivattomasti. Toimintaesteisillä ihmisillä tarkoitetaan esimerkiksi vammaisia, toimintakyvyltään heikentyneitä ikääntyneitä ihmisiä sekä kieliesteisiä maahanmuuttajia. (Taide tarjolle, kulttuuri kaikille: vammaiset ja kulttuuri-toimikunnan ehdotus toimenpideohjelmaksi 2004, 70.)

## **2.4 Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu**

Asiakastyytyväisyys on henkilön subjektiivinen näkemys saadusta palvelusta. Ennen palvelun käyttöä asiakkaalla on tietty mielikuva siitä, millaista palvelua hän tulee saamaan. Tyytyväisyysaste on riippuvainen ennakoitujen kokemuksen ja toteutuneen palvelun vastaavuudesta. Asiakastyytyväisyys on usein tunteisiin perustuva kokemus, mihin liittyy palvelusta muodostuneiden mielipiteiden vahvistuminen tai heikkeneminen. (Hernon & Whitman 2001, 14.)

Asiakas kokee palvelun laadukkaana, kun tarjottu palvelu vastaa asiakkaan sille asettamiin vaatimuksiin. Palvelun laatua kuvastaa myös se, kuinka hyvin palvelu soveltuu tarkoitukseen, johon asiakas katsoi sitä tarvitsevänsä. Laadukas palvelu vastaa asiakkaan tarpeisiin. (Brophy 2006, 36.)

### 3 VÄESTÖN IKÄÄNTYMISEN VAIKUTUKSET

#### 3.1 Ikääntyneet yhteiskunnallisessa keskiössä

Suomen väestörakenne muuttuu tulevaisuudessa voimakkaasti. Varsinkin ikääntyneiden kansalaisten osuuden on ennustettu kasvavan, suurilta osin eliniän pitenemisen ja syntyvyyden matalan tason yhteisvaikutuksesta. Tilastokeskuksen väestöennusteesta käy ilmi, että vuonna 2010 Suomen väestöstä 17 %:a ennustettiin olevan yli 65-vuotiaita. Ennusteen mukaan vuoteen 2020 mennessä yli 65-vuotiaita on 23 %:a ja vuoteen 2030 mennessä 26 %:a eli yli neljännes koko Suomen väestöstä. Vastaavasti 15–64-vuotiaiden eli työikäisten kansalaisten osuus väestöstä pienenee vuoden 2010 ennustetusta 66 %:sta ensin 60 %:iin vuoteen 2020 tultaessa ja 58 %:iin vuoteen 2030 mennessä.

Tulee kuitenkin huomata, että kyse on pitkälle aikavälille tehdyistä ennusteista. Parhaatkin ennakkoinnit sisältävät paljon epävarmuustekijöitä, sillä ne pohjaavat tietonsa aikaisempina vuosina toteutuneeseen väestökehitykseen. (Väestöennuste 2009–2060 30.9.2009, 1–4.)

Väestörakenteessa tapahtuvalla muutoksella tulee olemaan vaikutusta muun muassa kuntien talouteen sekä kuntalaisten tarvitsemien palvelujen tarpeeseen (Viiri, Ketonen, Almgren & Kinnunen 2009, 4). Muutoksia nyky-yhteiskunnan toimintäsääntöihin ja palvelutarjontaan joudutaan tekemään, mikäli halutaan tulevaisuudessa tarjota kaikille ikäryhmille tasa-arvoisuutta. Kunnilta vaaditaan yhä enemmän huomion kiinnittämistä ryhdyttäviin toimenpiteisiin, jotta eri-ikäisten ihmisten säilyminen toimintakykyisinä, hyvinvoivina ja terveinä yhteiskunnallisina osallistujina voidaan turvata. Ikääntyneiden ääni mielipiteiden ja elämäkokemuksen siivittämänä on noteerattava nykyistä paremmin yhteiskuntaa kehitettäessä. (Ikäpolitiikasta elämäkulkupolitiikkaan: ikäparaatti alueiden kehittämiseen 2011, 7–8.)

Ikärakenteessa tapahtuva muutos tulee vaikuttamaan yhteiskuntaan kaikilla sen toiminta sektoreilla. Kunnat voivat varautua tuleviin muutoksiin harjoittamalla ikäpolitiikkaa, jossa kaikkien eri ikäluokkien edustajien tarpeet ja vaatimukset otetaan huomioon yhteiskunnallisia päätöksiä tehtäessä. (Virnes, Sahala, Majoinen &

Laukkanen 2006, 13.) Sosiaali- ja terveysministeriö on huomionnut ikääntyvän väestön antamalla ikäihmisten palvelujen laatua koskevan suosituksen. Laatusuosituksen tarkoituksena on laadun ja palvelujen parantamisen lisäksi myös terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen ikääntyneen väestön keskuudessa. Laatusuositukset koskevat ensisijaisesti sosiaali- ja terveydenhuoltoa, mutta suosituksessa painotetaan myös tarvetta ikääntyneiden huomioimiseen kaikkien tarjottavien palvelujen suunnittelussa kuten esimerkiksi kulttuuripalveluissa. (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 9–10.) Yksi työni painopisteistä onkin selvittää, kuinka ikääntyneet kirjastonkäyttäjät on huomioitu Pirkkalan pääkirjaston tarjoamissa palveluissa.

### 3.2 Ikääntymisen vaikutukset yksilötasolla

Henkilön ikää ei voida enää yksiselitteisesti käyttää vanhuuden määrittelyn perusteena. Ihmiset ovat terveempiä ja säilyttävät aktiivisuutensa korkeaan ikään saakka. Eläkkeelle siirtymisen ja todellisen vanhuuden alkamisen välillä saattaa yksilöistä riippuen jäädä parikymmentä vuotta. (Virnes ym. 2006, 13.) Vanhenemiseen liittyvät muutokset voivat koskettaa samana vuonna syntyneitä ihmisiä hyvinkin eri-ikäisinä.

Ihmisen ikääntyessä hänen toimintakyvyssään tapahtuu asteittaista heikkenemistä. Alle 75-vuotiailla toimintakyky on vielä suhteellisen hyvä ja normaaleista perustoiminnoista suoriutuminen onnistuu. Mitä enemmän 75 vuoden ikä ylittyy, sitä selkeämmin toimintakyky heikkenee. Ensimmäiset toimintakyvyn heikkenemisestä kertovat ongelmat alkavat näkyä asiointitoiminnoissa esimerkiksi kaupoissa ja pankeissa. Voimakkaimmin ja selkeämmin ikääntyminen vaikuttaa ihmisen fyysiseen toimintakykyyn. (Eloranta & Punkanen 2008, 9–10.)

**Näköaisti.** Yleisin iän myötä näköaistissa ilmenevä heikentyminen on ikänäköisyys. Näön tarkentaminen ei ikänäköisellä henkilöllä onnistu lähietäisyydelle ilman apuvälineenä toimivia luvaseja. Lisäksi ikääntyneen ihmisen silmien valon tarve lisääntyy, jotta näkeminen olisi vaivatonta. Heikentyneen näöntarkkuuden lisäksi joidenkin värien ja sävyerojen havaitsemisessa voi ilmetä ongelmia, jotka vaikeuttavat toimimista. Ikääntyneet silmät voivat häikäistyä helposti ja sopeutua huonosti

valon määrän vaihteluihin ja sen epätasaiseen jakautumiseen. Näkökyky on yhteisissä ihmisen kykyyn yllä pitää tasapainoan, hahmottaa tiloja sekä liikkumisen mahdollistumiseen. Kun näkökyky heikkenee tai siinä alkaa ilmetä vakavampia ongelmia, vaikeutuvat myös toiminnot, joihin näkökykyä tarvitaan. (Eloranta & Punkanen 2008, 89.)

**Kuuloaisti.** Kuulemisessa ilmenevät heikkenemät ovat yksi tavallisimmista iän mukanaan tuomista terveysongelmista. Huonokuuloisuutta ilmenee kahdella kolmasosalla yli 75-vuotiaista. Ikähuonokuuloinen ihminen yleensä kuulee puheen, mutta hänen on vaikea erotella sanoja toisistaan. Hälyisät ja kaikuvat tilat sekä monen ihmisen yhtä aikainen puhe myös vaikeuttavat kuulemista ihmisillä, joilla kuulo on jo alkanut heiketä. (Eloranta & Punkanen 2008, 80–81.) Tavallisesti ikääntyminen vaikuttaa kuulokykyyn tiettyjen äänenkorkeuksien kuulemisvaikeutena sekä heikentyneenä kykynä havaita äänten voimakkuuseroja. Ikääntyneellä ihmisellä saattaa myös ilmetä vaikeuksia äänen tulosuunnan havaitsemisessa. Kuulon eri ominaisuuksien heiketessä yleensä myös puheentunnistuskyky huonontuu, jolloin ymmärtäminen vaikeutuu. (Sorri & Huttunen 2008, 162.)

**Lihassoima.** Ikääntymisen vaikutukset näkyvät myös lihasvoiman heikentymisenä jo 50 ikävuoden jälkeen, naisilla tavallisesti voimakkaammin kuin miehillä. Lihaksiston heikkeneminen vaikeuttaa liikkumista kuten portaiden nousua sekä arjen toiminnoista suoriutumista. Liikkeiden suunnitelmallinen toteuttaminen ja hallinta voivat vaikeutua lihasvoiman vähetessä. (Sipilä, Rantanen & Tiainen 2008, 114–115.)

**Muisti.** Vanhenemisen myötä muistissa tapahtuu jonkin asteista heikentymistä. Kaikki muistin osa-alueet eivät kuitenkaan heikkene merkittävästi iän karttuessa vaan pysyvät suhteellisen koskemattomina. Uuden oppimiseen tarvittava pitkäkestoinen tapahtumamuisti heikkenee iän myötä, jolloin oppimistapahtumat muuttuvat iäkkäille yksilölle työläämmiksi. (Eloranta & Punkanen 2008, 15.)

## **4 KULTTUURIN SAAVUTETTAVUUS**

### **4.1 Taiteen ja kulttuurin saavutettavuus -toimenpideohjelma**

Opetusministeriö on laatinut vuosille 2006–2010 toimenpideohjelman, jolla halutaan parantaa taiteen ja kulttuurin saavutettavuutta julkisissa taide- ja kulttuurilaitoksissa. Ohjelman myötä pyritään helpottamaan vähemmistö- ja erityisryhmiin kuuluvien ihmisten mahdollisuutta osallistua itsenäisesti erilaisiin kulttuuritoimintoihin, palvelujen saavutettavuuden lisäämisen keinoin. Toimenpideohjelmassa ensisijaisina kohderyhminä mainitaan kieli-, kulttuuri- ja vammaisvähemmistöjen sekä erityisryhmien, kuten ikääntyneiden ihmisten muodostaman käyttäjäryhmän edustajat. (Taiteen ja kulttuurin saavutettavuus: opetusministeriön toimenpideohjelma 2006—2010 2006, 4—5.)

Taiteen ja kulttuurin saavutettavuus-toimenpideohjelmassa kuitenkin painotetaan, että kulttuuripalvelujen saavutettavuuden lisäämisestä on hyötyä kaikille. Saavutettavuuden lisäämistä ei tule nähdä vain erityiskäyttäjäryhmien parantuneena mahdollisuutena osallistua kyseisiin palveluihin, vaan vaikutukset koskettavat kaikkia kulttuuritarjontaan osallistuvia ihmisiä. Saavutettavuuden lisääminen tekee kaikkien käyttäjien osallistumisesta palveluun entistä vaivattomampaa. Kulttuuripalveluista nauttiminen pitää onnistua yhdenvertaisesti yksilöiden eriävistä tarpeista ja ominaispiirteistä huolimatta. Osallistumista vaikeuttavien tekijöiden poistamisella voidaan parantaa kulttuurin saavutettavuutta. (Taiteen ja kulttuurin saavutettavuus: opetusministeriön toimenpideohjelma 2006—2010 2006, 5, 7.) Saavutettavuuden ja esteettömyyden toteutuminen Pirkkalan pääkirjastossa erityisesti ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien huomioinnin kannalta on yksi työni painopisteistä.

### **4.2 Saavutettavuuden osa-alueet**

Fyysinen saavutettavuus tarkoittaa helppokulkuista ympäristöä, jossa on hyödynnetty liikkumista helpottavia ratkaisuja. Rakennetussa ympäristössä tehdyt ratkaisut joko lisäävät fyysistä saavutettavuutta tai haittaavat sitä huomattavasti samalla estäen tiettyjen käyttäjäryhmien mahdollisuuden osallistua palveluun. Yleensä fyy-

siset esteet liittyvät tilassa liikkumiseen, esimerkiksi vaikeakulkuiset portaat, kaiteiden puute, korkeat kynnykset tai palvelussa asioimiseen, kuten palvelutiskien epäkäytännölliseen korkeuteen. Fyysisien esteiden voidaan katsoa vaikuttavan esimerkiksi juuri ikääntyvien ihmisten kulttuurin saavutettavuuteen. (Taiteen ja kulttuurin saavutettavuus: opetusministeriön toimenpideohjelma 2006—2010 2006, 8.)

Aistienvarainen saavutettavuus on palvelujen kuluttamista eri aisteja apuna käyttäen siten, että moninaisien aistimismahdollisuuksien hyödyntäminen on mahdollista. Käytännössä saavutettavuus aistien osalta tarkoittaa esimerkiksi opasteiden ymmärrettävyyttä ja tarkoituksenmukaisuutta sekä niiden näkyvyyttä isoa tekstiä ja erottuvia värejä hyödyntäen, kuulemista helpottavien apuvälineiden tarjoamista sekä informaation tarjoamista monissa eri muodoissa hyödynnettäväksi. (Taide tarjolle, kulttuuri kaikille: vammaiset ja kulttuuri-toimikunnan ehdotus toimenpideohjelmaksi 2004, 12.)

Taloudellisella saavutettavuudella edistetään kaikille tasa-puolista osallistumismahdollisuutta kiinnittämällä huomiota palvelusta pyydettävään korvaukseen. Taloudelliset tekijät voivat olla joillekin käyttäjäryhmille kulttuuripalvelujen saavutettavuuden esteenä, jotka vaikeuttavat kulttuuriin osallistumista. Hintaporrastuksilla eri käyttäjäryhmille sopivaksi voidaan taloudellisia esteitä poistaa ja tehdä kulttuuria saavutettavammaksi. (Taiteen ja kulttuurin saavutettavuus: opetusministeriön toimenpideohjelma 2006—2010 2006, 8.)

Tiedollisen saavutettavuuden kannalta ei yksin riitä, että palvelun käyttöön tarvittava informaatiota on tarjolla, vaan sen tulee olla myös helposti ymmärrettävää (Taide tarjolle, kulttuuri kaikille: vammaiset ja kulttuuri-toimikunnan ehdotus toimenpideohjelmaksi 2004, 12). Tiedollisella saavutettavuudella pyritään poistamaan ymmärtämiseen liittyviä esteitä. Esimerkiksi esitteissä ja opasteissa käytetty kieli voi vaikeuttaa niiden ymmärtämistä joiden käyttäjäryhmien kohdalla. Tiedollista saavutettavuutta voidaan edistää muun muassa selkokielen käytöllä, niin puheessa kuin painetussakin materiaalissa. (Taiteen ja kulttuurin saavutettavuus: opetusministeriön toimenpideohjelma 2006—2010 2006, 9.) Tiedottamisen saavutettavuutta on tiedottamiseen käytettyjen esitteiden selkeys niin ulkonäön kuin sisällönkin suhteen sekä eri kieliryhmien huomiointi.



Sosiaalista ja kulttuurista saavutettavuutta parannetaan tarjoamalla käyttäjille heitä kiinnostavia sisältöjä nautittavaksi. Päätöksenteon saavutettavuus tarkoittaa esimerkiksi sitä, että palvelujen käyttäjien antama palaute käsitellään asiaankuuluvasti ja kehitysehdotuksia toteutetaan. (Taide tarjolle, kulttuuri kaikille: vammaiset ja kulttuuri-toimikunnan ehdotus toimenpideohjelmaksi 2004, 11—13.)

### **4.3 Esteetön kirjasto**

#### **4.3.1 Lainsäädäntö**

Perustelut kirjaston saavutettavuus- ja esteettömyysvaatimuksille löytyvät Suomen lainsäädännöstä. Perustuslaissa (L 11.6.1999/731) mainituissa ihmisen perusoikeuksissa sekä säädetyssä yhdenvertaisuuslaissa (L 20.1.2004/21) painotetaan kaikkien ihmisten yhdenvertaisuutta toisiinsa nähden. Syrjintä ja eriarvoinen kohtelu muun muassa sukupuolen, iän, terveydentilan, vammaisuuden tai alkuperän perusteella on kiellettyä. Kirjastolakiin (L 4.12.1998/904) on puolestaan kirjattu yleisten kirjastojen tavoitteeksi muun muassa taiteen ja kirjallisuuden harrastamisen sekä elinikäisen oppimisen mahdollistaminen yhtäläisesti koko väestölle. Jotta kirjastolain pykälä toteutuisi, on myös kirjastopalvelut toteutettava mahdollisimman saavutettavina ja esteettöminä.

Kirjastojen perustamishankkeita rahoittava opetus- ja kulttuuriministeriö edellyttää myös saavutettavuuden ja esteettömyyden huomiointia kirjastotiloja suunniteltaessa. Rakennuslainsäädännön tärkeänä tehtävänä on varmistaa kulttuurikäytössä olevien rakennusten ja tilojen fyysinen saavutettavuus, kaikki käyttäjäryhmät tasapuolisesti huomioiden. Esteetön rakentaminen edistää näin ollen käyttäjien osallistumismahdollisuutta ja tätä kautta kulttuurin saavutettavuutta. (Taiteen ja kulttuurin saavutettavuus: opetusministeriön toimenpideohjelma 2006—2010 2006, 11—13.)

### 4.3.2 Esteettömyys käytännössä

Kirjastopalvelujen esteetön toteutus helpottaa kaikkien käyttäjäryhmien kirjastoasiointia. Tässä luvussa käsittelen käytännön esteettömyysratkaisuja, jotka vaikuttavat erityisesti ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien asiointiin ja sen vaivattomuuteen. Lisäksi esteettömyyden varmistamista käsitellään erityisesti fyysisten kirjastopalvelujen toteutuksen osalta, sillä nimenomaiset palvelut painottuvat myös asiakastytyväisyystutkimuksessa.

Esteettömyyden varmistaminen alkaa jo kirjaston ulkopuolisista tiloista. Selkeästi merkitty sisäänkäynti ja sen esteettömyys sekä asiakaspysäköintialueen osoittaminen ovat tärkeitä kirjaston saavutettavuuden tekijöitä. Automaattisesti aukeavat ovet sekä tarpeeksi leveät turvaporit lisäävät sisäänkäynnin esteettömyyttä. (Skat Nielsen & Irvall 2006, 3—4.)

Sisätiloissa ymmärrettävät, selkeät ja havaintokuvien varustetut opasteet sekä rakennuksen pohjakartan sijoittaminen sisääntulon läheisyyteen auttaa tilojen hahmottamisessa ja lisää käytön esteettömyyttä. Tilojen välinen kynnyksettömyys sekä hyllyjen välisen tilan väljyys mahdollistavat vaivattoman liikkumisen asiakkaille, jotka käyttävät liikkumiseen tarkoitettuja apuvälineitä. Kontrastivärien ja huomiomerkitöjen käyttäminen portaissa ja askelmissa lisää tilojen turvallista käyttöä. Useampaan kerrokseen sijoittuvat kirjastotilat saadaan esteettömiksi hissillä tai luiskilla. Vammaisille asiakkaille tulee tarjota mahdollisuus käyttää heille tarkoitettua saniteettitilaa. (Skat Nielsen & Irvall 2006, 9—10.)

Valaistuksella, sen kirkkaudella ja määrällä voidaan oikein kohdennettuna lisätä saavutettavuutta. Esimerkiksi asiakaspalvelupistettä tulisi korostaa kohdevalaisinten käytön avulla. (Taide tarjolle, kulttuuri kaikille: vammaiset ja kulttuuri-toimikunnan ehdotus toimenpideohjelmaksi 2004, 20.) Kirjastossa palvelupöytien sijoittaminen sisääntulon lähelle lisää palvelun esteettömyyttä. Automatisoidun jonotusjärjestelmän käyttäminen on suositeltavaa, jotta huonokuntoisten asiakkaiden ei tarvitse seistä jonossa. Pöydän takaa on voitava keskustella samalta tasolta myös istuvien asiakkaiden kanssa. Istuimia tulee tarjota erikorkuisina ja niiden tulee olla varustettuina tukevilla käsinojilla. Selkeät käyttöohjeet itsepalveluautomaateilla sekä niiden sijoittelukorkeus sopivaksi kaikille kirjastonkäyttäjille on osa es-

teettömyyttä. Lisäksi automaattien rinnalla on aina tarjottava mahdollisuus myös henkilökohtaisen palvelun saamiseen. (Skat Nielsen & Irvall 2006, 4, 10.)

Asiakaspalvelutilanteissa esteettömyys toteutuu kun asiointia helpotetaan apuvälineillä ja mahdollistetaan esimerkiksi kirjallinen vuorovaikutus kynällä ja paperilla. Kuulokojeen käyttäjien asiointia voidaan helpottaa induktiosilmukan avulla. Lisäksi selkokielen perustuntemus olisi eduksi asiakaspalvelutyötä tekeville. (Taide tarjolle, kulttuuri kaikille: vammaiset ja kulttuuri-toimikunnan ehdotus toimenpideohjelmaksi 2004, 20—21.) Muita tarjottavia apuvälineitä voivat olla lukulasit, suurenuslasit tai monitoreille tarkoitetut suurennus sovellutukset (Eloranta & Punkanen 2008, 90). Tiedottamiseen käytettävä materiaalia on tarjottava vaihtoehtoisissa formaateissa, esimerkiksi selkokielellä, isokirjoituksena, verkkosivuilla tai äänitteenä. (Taide tarjolle, kulttuuri kaikille: vammaiset ja kulttuuri-toimikunnan ehdotus toimenpideohjelmaksi 2004, 16.)

Aineistomuodoissa esteettömyyttä lisäävät muun muassa äänikirjojen, isotekstisten kirjojen, selkokirjojen, pistekirjojen ja koskettelukirjojen tarjoaminen asiakkaille (Skat Nielsen & Irvall 2006, 11). Esteettömyyden kannalta aineistossa sekä palveluissa on huomioitava myös sisällöt siten, että ne koskettavat käyttäjien elämäpiiriä ja kokemuksia (Taide tarjolle, kulttuuri kaikille: vammaiset ja kulttuuri-toimikunnan ehdotus toimenpideohjelmaksi 2004, 23).

### **4.3.3 Ikääntyneiden kirjastopalvelut**

Tarve kehittää ikääntyneille kirjastonkäyttäjille kohdennettuja palveluja saa vaikutimensa kansallisista ja paikallisista ikäpoliittisista tavoitteista. Ikäpolitiikassa keskeisenä linjauksena oleva hyvinvoinnin lisääminen ja elämänlaadun edistäminen on mahdollista toteuttaa käyttäjäryhmän odotuksia vastaavilla kirjastopalveluilla. Kirjastopalveluja tulisi kehittää yhä selkeämmin palvelemaan ikääntyneiden kansalaisten tarpeita ja vastaamaan heidän odotuksiaan. Oman haasteensa kirjastopalvelujen kehitystyölle asettaa se, että ikääntyneiden joukko on hyvin heterogeeninen niin toiveiden, tarpeiden sekä rajoitteidensa suhteen. (Viiri ym. 2009, 5, 16—17.)

Kirjastopalvelujen esteetön suunnittelu on yksi tärkeistä ikääntyneiden ihmisten huomiointitavoista kirjastojen osalta. Kaikki ikääntyneet ihmiset eivät kuitenkaan pääse omin avuin kirjastoon, vaikka halua palvelun käyttämiseksi olisikin. Laitoskirjastotoiminta sekä kirjaston kotipalvelu ovat näille asiakkaille lähes ainoa vaihtoehto kirjastopalvelujen saavuttamiseksi. Esimerkiksi Kaarinan kirjastossa on ikääntyneille ihmisille suunnattujen palvelujen kehittäminen tuottanut uusia toimintamuotoja. Kirjaston tarjoaman kokoelman saavutettavuuden parantamisen osalta ikääntyneelle väestölle tarjotaan kirjaston kotipalvelutoimintaa sekä siirtokokoelmia on tarjolla vanhainkodeissa sekä palvelu- ja toimintakeskuksissa. Ikääntyneille tarjotaan myös kirjavinkkausta, josta kehittyi kirjallisuuteen liittyvä muisteluun painottuva sosiaalinen tapahtuma. Erilaisten ikääntyneille suunnattujen kerhojen ja toimintapiirien toteuttaminen on myös yksi mahdollisuus suunnata kirjastopalveluja ikääntyneille kuten Kaarinassa pyöritettävä ikäihmisten kulttuurikerho osoittaa. (Mäkinen 2011, 25—26.) Kirjastot voivat tuottaa myös omia sisältöjä kuten seniorisivuja, jotka on suunnattu suoraan ikääntyneille kirjastonkäyttäjille (Viiri ym. 2009, 15).

American Library Association on myös laatinut ohjeita, kuinka ikääntyneet kirjastonkäyttäjät tulisi huomioida palvelussa ja mitä palveluja heille tulisi kehittää. Kokoelmassa tulee olla edustettuina aineistoa, joka koskettaa aiheiltaan ikääntyneiden ihmisten elinpiiriä ja heidän mielenkiinnon kohteita. Näiden selvittämiseksi on tehtävä säännöllisiä kyselyä kohdistuen ikääntyneisiin. Jotta kokoelma heijastelisi ikääntyneiden käyttäjien tarpeita, on kokoelmatyössä oltava mukana henkilö, joka aktiivisesti kehittää kokoelmaa juurikin ikääntyneitä käyttäjiä ajatellen. Ohjeistuksessa on nähtävissä monia samoja painotuksia, jotka ovat meillä Suomessakin erikseen mainittu. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi tarjottavat apuvälineet, saavutettavuuden huomioiminen, ikääntyneille suunnitellut tapahtumat sekä kotipalvelun tarpeellisuus. Henkilökunnalla tulee olla taito palvella ikääntyneitä asiakkaita kunnioittaen ja kohteliaasti. (Guidelines for library and information services to older adults 2008.)

## 5 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA KIRJASTOPALVELUN LAATU

Asiakastyytyväisyyden selvittäminen on tapa arvioida palvelun vastaavuutta asiakkaan tarpeiden kanssa. Toisaalta asiakkaan asiantuntemukseen palvelun arvioitsijana tulee suhtautua tietyllä varauksella, sillä hänen kokemusmaailmansa saattaa olla hyvinkin rajallinen palvelun suhteen. (Brophy 2006, 36—37.) Asiakastyytyväisyys on muutoksille hyvin herkkä tila, sillä yksi hyvä tai huono kokemus kyseisen palvelun käytössä voi muuttaa asiakkaan tyytyväisestä tyytymättömäksi. Tyytyväisyystutkimuksissa tyytymättömät asiakkaat antavat kyselyn kannalta kaikista tarpeellisimman palautteen. (Hernon & Whitman 2001, 35.)

Asiakkaan tyytyväisyyden tunne toteutettua palvelua kohtaan syntyy asiakkaan omien ennakko-olettamusten vastaavuudesta oikeasti toteutuneeseen palvelutilanteeseen. Asiakkaat muodostavat mielipiteitä palvelun laadusta muun muassa koelmaan, henkilökuntaan, palveluun ja asiointiympäristöön liittyvien kokemusten perusteella. (Hernon & Whitman 2001, 15, 31.) Asiakastyytyväisyys on palvelun laadun arvioinnin kannalta tärkeä mittari. Laadukas palvelu tuottaa tyytyväisiä asiakkaita. Palvelujen kohdentaminen vastaamaan tietyn käyttäjäryhmän tarpeita saa aikaan tyytyväisyyttä käyttäjäryhmän keskuudessa. (Brophy 2006, 36—37, 139.) Asiakasjoukko onkin mielekästä luokitella pienempiin ryhmiin, jolloin tiettyyn ryhmään kuuluvien käyttäjien voidaan olettaa omaavan samoja ominaisuuksia ja mieltymyksiä. Asiakkaiden tämänlaatuinen segmentointi auttaa kohdentamaan ja kehittämään tarjottavia palveluja selkeälle ryhmälle, jolloin palvelut vastaavat paremmin asiakkaan tarpeita. (Lovio & Tiihonen 2005, 29.)

Yleisten kirjastojen toimintaan ja kehittämiseen käytetään julkista rahoitusta. Näin ollen kirjaston on pystyttävä näyttämään toteen toimintansa tuloksellisuus sekä ilmaisemaan tarjoamiensa palvelujen laadukkuuden. Myös kirjaston asiakkaat vaativat käyttämiltään kirjastopalveluilta laadukkuutta. Laadukkaiden palvelujen kehittämisen lähtökohta on asiakkaan antaman palautteen ja toiveiden kuunteleminen sekä tarpeiden ymmärtäminen ja niihin reagoiminen. Kirjastojen toiminnan mielekkyys perustuu asiakkaiden palvelemiseen, joten tarjottavaa palvelua arvioitaessa on asiakkaiden mielipiteillä palvelun nykytilasta suuri merkitys. Palvelujen laatua kehitetään, jotta palveluilla olisi tyytyväisiä käyttäjiä. (Lovio & Tiihonen 2005, 67—

68, 76.) Ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien asiakastyytyvyyden tutkiminen Pirkkalan pääkirjaston tarjoamiin palveluihin painottuu myös omassa työssäni.

Yleisten kirjastojen laatusuosituksessa (2010, 40—41) huomioidaan kirjaston ikääntyneet käyttäjät toteamalla, että kirjaston kotipalvelun tarjoaminen on osa laadukasta kirjastopalvelua. Kirjaston palvelemille erityisryhmille on suunnattava palveluja heidän tarpeensa huomioiden. Kokoelman muodostamisen ja kehittämisen osalta laatusuosituksessa todetaan, että kuntalaisten ikäjakauma on tiedostettava työtä tehdessä. Kokoelman painopisteet saavat ja niiden pitääkin muodostua erilaisiksi ikääntyvissä kunnissa kuin lapsirikkaissa kunnissa. Laatusuosituksen mukaan hyvässä kirjastossa on kirjastotilojen osalta huomioitu eri-ikäiset käyttäjät. Tilojen tulisi tarjota käyttäjille turvallinen ympäristö kirjastoasiointiin. Esteetön suunnittelu on otettu huomioon kirjastotilan toteutuksessa ja sen käyttäminen on helppoa kaikille. Erilaisia asiakasryhmiä ja vammaisjärjestöjä on kuultu kirjastotilojen saavutettavuuden lisäämiseksi. (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 50, 54—55.)

Kirjastopolitiikka 2015 esittää, että asukkaiden tarpeiden pohjalta kehitetyt kirjastopalvelut aikaan saavat menestyvän kirjaston. Kirjastopalvelun tulee muuttua yhdessä kunnan väestö- ja ikärakenteen kanssa, jotta asukkaiden tarpeisiin voitaisiin todellisuudessa vastata. Ihmisten kirjastokäyttäytyminen on jatkuvassa muutoksessa. Menestyvän kirjaston on tulevaisuudessa erikoistuttava palvelemaan valitsemiaan tiettyjä käyttäjäryhmiä. Enää ei riitä, että kirjastot yrittävät tarjota kaikkea kaikille. Tämä tarkoittaa kirjaston kannalta sitä, että käyttäjäryhmät ja heidän tarpeensa on tunnistettava. Kirjaston vaikutukset ikääntyneiden ihmisten elämänlaadun parantajana nähdään myös yhtenä Kirjastopolitiikka 2015:ssä esitettyjen toimenpiteiden saavutuksina. (Kekki, Sulin & Wigell-Ryynänen 2009, 14, 19, 30.)

## 6 TUTKIMUSASETELMA

### 6.1 Tutkimusongelma ja tavoitteet

Tutkimuksella haettiin vastausta kysymykseen, kuinka tyytyväisiä ikääntyneet asiakkaat ovat Pirkkalan pääkirjaston tarjoamiin palveluihin. Tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita selvittämään asiakastyytyväisyyttä kirjastotiloissa tarjottaviin fyysisiin palveluihin ja niiden käyttämiseen. Näin ollen tutkimuksen ulkopuolelle rajautui esimerkiksi kokemukset verkkokirjaston käytöstä. Ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien tyytyväisyyttä kartoitettiin asioimisympäristön, kokoelman, asiakaspalvelun sekä itsepalveluautomaattien osalta. Kokoelman osalta kiinnostuksen kohteena oli aikuisten osaston yleiskokoelma sekä ikääntyneille kohdennetut aineistomuodot. Tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa, jonka pohjalta voidaan parantaa ikääntyneiden käyttäjien kokemaa tyytyväisyyttä, tutkittavien osa-alueiden osalta.

Kohderymänä tässä tutkimuksessa oli Pirkkalan pääkirjaston ikääntyneet asiakkaat. Ikämääritelmäksi kohderyhmälle asetui 60 vuotta täyttäneet ja tämän iän ylittäneet asiakkaat. Määritellyn iän perustana on, että ikääntymisen merkkejä alkaa keskimäärin näkyä, yksilöstä riippuen, 60 ikävuoden vaiheilla. Lisäksi tutkimuksen kannalta oltiin kiinnostuneita vain asiakkaista, joidenka asiointi tapahtuu kirjastotilassa.

### 6.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksessa käytettiin sekä kvantitatiivista eli määrällistä kuin myös kvalitatiivista eli laadullista tutkimusotetta. Näitä kahta tutkimusotetta voidaan käyttää toisiaan täydentävinä menetelminä kuten Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 136—137) osoittavat. Kvantitatiivista tutkimusta käytetään yleensä, kun halutaan selvittää tutkittavan ilmiön nykytilaa, useutta tai määrää. Vakioidut kyselylomakkeet, joihin on annettu valmiiksi vastausvaihtoehdot, ovat yleisimpiä aineiston keruu tapoja. Kvantitatiivinen tutkimus tuottaa yleensä numeerista tietoa, jonka pohjalta tutkittavaa ilmiötä kuvataan. Tuloksien havainnollistaminen tapahtuu yleensä taulukkoja ja kuvioita käyttäen. Kvantitatiivisella tutkimuksella on mahdollista todentaa eri

asioiden välisiä riippuvuussuhteita. Tilastollisella päättelyllä pyritään yleistämään saadut tulokset koskemaan koko tutkimuksen perusjoukkoa. (Heikkilä 2008, 16.) Tässä tutkimuksessa kvantitatiivista tutkimusta käytettiin, kun selvitettiin ikääntyneiden kirjaston käyttäjien tyytyväisyyttä määriteltyihin kirjastopalveluihin.

Kvalitatiivinen tutkimus puolestaan pyrkii selittämään ja ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Kvalitatiivista tutkimusta hyödynnetään kun halutaan selvittää, miksi jokin asia ilmenee sellaisena kuin se on. Tutkittavia tapauksia on yleensä määrällisesti vähän eikä tarkoituksena ole tehdä tilastollisia yleistyksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85.) Tutkimusaineisto on yleensä tekstimuodossa. Tutkimuksessa voidaan käyttää valmiita aineistoja tai kerätä oma aineisto esimerkiksi erilaisten haastattelumuotojen kautta. (Heikkilä 2008, 16—17.) Kvalitatiivisen tutkimusotteen avulla pyrittiin tässä tutkimuksessa selvittämään tekijöitä, joilla ikääntyneiden käyttäjien tyytyväisyyttä kirjastopalveluihin voitaisiin parantaa. Näin ollen kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä tukee kvantitatiivista menetelmää syventäen saatuja tuloksia.

Tietoa kerättiin kyselylomakkeella sekä teemahaastatteluilla. Otantamenetelmänä tiedon keräämisessä käytettiin yksinkertaista satunnaisotantaa. Tässä otantamenetelmässä todennäköisyys tulla valituksi otokseen on yhtäläinen kaikille tutkittavan perusjoukon yksiköille (Heikkilä 2008, 36).

### **6.2.1 Lomakekysely**

Kyselylomake on tiedonkeruumenetelmä, jota voidaan hyödyntää ihmisten toiminnan, mielipiteiden, asenteiden ja arvojen tarkasteluun. Lomakkeen kysymyksissä voidaan käyttää monivalintakysymyksiä, asteikkoihin perustuvia kysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymyksissä vastaajille annetaan valmiit vastausvaihtoehdot, joista valita hänelle sopivin vaihtoehto. Asteikkoihin perustuvissa kysymyksissä vastaajan tulee ilmaista mielipiteensä esitettyyn asiaan valitsemalla asteikosta eniten mielipidettään kuvaava ilmaisu. Avoimissa kysymyksissä vastaajalle esitetään kysymys, johon vastaajan tulee vastata omin sanoin siihen varattuun tyhjään tilaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 197—200.)



Tutkimuksessa käytetty kyselylomake löytyy liitteestä 1. Kyselylomake oli kolmisivuinen ja siinä kysyttiin asiakkaiden mielipiteitä asioimisympäristöstä, kokoelmasta, asiakaspalvelusta ja itsepalveluautomaattien käytöstä. Kysely koski ainoastaan pääkirjaston asiakkaita ja heidän tyytyväisyyttään aikaisemmin määriteltymiin fyysisiin kirjastopalveluihin. Lomakkeessa käytettiin monivalintakysymyksiä taustatietojen sekä kirjastoasioinnin selvittämiseen. Tyytyväisyyttä pyydettiin arvioimaan viisitasoisen arviointiasteikon avulla, erittäin heikosta erittäin hyvään. Lomakkeen suunnittelussa vastaajien ikä piti ottaa huomioon. Kyselylomakkeesta pyrittiin tekemään mahdollisimman miellyttävä lukea pitämällä asetellu suhteellisen väljänä ja tekstin kirjasinkoko mahdollisimman isona ja selkeänä.

Kysely toteutettiin Pirkkalan pääkirjastolla syyskuussa 2010. Kyselylomakkeita jaettiin pääkirjastolla kuuden päivän ajan, täytettyjen vastauslomakkeiden kerääminen tapahtui heti lomakkeen täyttämisen jälkeen. Otantamenetelmänä käytettiin yksinkertaista satunnaisotantaa. Käytännössä tutkija lähestyi kaikkia pääkirjaston asiakkaita, jotka näyttivät vähintään 60-vuotiailta. Asiakkaita lähestyttiin henkilökohtaisesti näiden asioidessa kirjastotilassa. Kyselylomakkeiden jako henkilökohtaisesti mahdollisti myös neuvon antamisen mahdollisissa lomakkeen täyttämiseen liittyvissä ongelmissa. Kyselylomakkeet täytettiin kirjastoasioinnin yhteydessä, jolloin tutkija sai heti kerättyä täytetyt lomakkeet asiakkailta. Vastauksia kerättiin yhteensä 56 kappaletta.

### **6.2.2 Teemahaastattelu**

Teemahaastattelu on muodoltaan puolistrukturoitu haastattelu. Haastattelulle on valittu etukäteen teemat, joihin halutaan vastauksia. Laajoja teemoja käsitellään haastattelussa niitä tarkentavien kysymysten avulla. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48; Tuomi & Sarajärvi 2009, 75 mukaan.) Teemahaastattelu suunnitellaan tutkimuksen tarkoituksen mukaisesti niin, että valituilla teemoilla voidaan saada huomion-arvoisia vastauksia. Ennalta valitut teemat perustuvat yleensä tietoon, jota tutkittavasta aiheesta on jo saatavissa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

Tässä tutkimuksessa teemahaastattelulla haluttiin syventää joitakin lomakekyselylä saatuja vastauksia. Teemahaastattelurunko onkin muodostettu lomakekyselyn

tulosten perusteella. Haastattelut keskittyivät näin ollen asioihin, joissa oli havaittavissa tyytyväisyyden suhteen eniten hajontaa kyselylomakkeen eri vastausvaihtoehtojen välillä. Haastattelun painopisteet liittyivät enemmän toimimiseen kirjaston tiloissa ja kokoelman käytettävyyteen. Kokoelman sisältöön liittyvät kysymykset sekä asiakaspalvelu jäivät selvitettävien asioiden ulkopuolelle. Teemahaastattelun runko on työn liitteessä 2.

Teemahaastattelut suoritettiin Pirkkalan pääkirjastossa lokakuussa 2010. Haastatteluissa käytettiin samaa asiakkaiden lähestymistapaa kuin lomakekyselyssäkin. Haastattelut tehtiin pääkirjaston tiloissa kahden päivän aikana. Teemahaastattelulla tavoitettiin yhteensä viisi asiakasta.

## 7 PIRKKALAN KUNNANKIRJASTO

### 7.1 Pirkkalan kunnankirjaston toimintaympäristö

Pirkkala on Pirkanmaalla sijaitseva kaupunkimainen kunta. Asukkaita Pirkkalassa oli marraskuun 2011 loppuun mennessä noin 17 700 (Kunta ja hallinto - Pirkkalan kunta 2011). Ikääntyneiden kuntalaisten määrän kasvuun ollaan Pirkkalassa reagoitu laatimalla kunnalle oma ikäohjelma. Kirjastoa ei ole erikseen mainittu kyseisessä ohjelmassa, mutta aihetta kuitenkin sivutaan terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen yhteydessä. Pirkkalan kunnalla on tavoitteena turvata kuntalaisilleen niin sanottu onnistuva ikääntyminen, mihin yhtenä osa-alueena kuuluu turvata ikääntyneiden mahdollisuus kulttuuritoimintaan. (Pitkää ikää Pirkkalassa 2009, 16.)

Pirkkalan uusi pääkirjasto avattiin asiakkaiden käyttöön elokuussa 2010. Samasta rakennuksesta löytyy pääkirjaston lisäksi liikehuoneistoja, kunnan toimistotiloja sekä kaksi asuinkerrostaloa. Kirjastotoiminnot ovat tarjolla asiakkaille yhdessä kerroksessa sijoittuen kolmelle eri tasolle (Kuvio 1). Sisääntulotasolta löytyvät lehtilukusali sekä näyttelytilat, keskitasolla sijaitsevat asiakaspalvelutoiminnot, Internet-päätteitä asiakkaiden käyttöön sekä lasten- ja nuortenosasto. Alimmalla tasolla on aikuisten osasto ja kirjaston takaosassa ylemmällä tasolla ovat musiikkiosasto, oppimistilat sekä Internet-päätteitä asiakkaiden käyttöön. Pirkkalan kunnankirjasto palvelee asiakkaitaan pääkirjaston lisäksi kolmessa muussa toimipisteessä.



Kuvio 1. Sisääntulon yleisnäkymä kirjastotiloihin.

## 7.2 Pirkkalan pääkirjaston esteettömyys

### 7.2.1 Esteettömyys kirjastorakennuksen suunnitteluvaiheessa

Valtiontuen saaminen edellyttää rakennettavilta kirjastotiloilta sitä, että suunnitelmissa huomioidaan tilojen ja tätä kautta palvelun saavutettavuus ja esteettömyys. Uuden kirjaston suunnitteluratkaisuihin onkin pyydetty kehitysehdotuksia Pirkkalan kunnan vammaisneuvostolta.

Suurin osa vammaisneuvoston suunnitteluratkaisuista keskittyi kirjaston ulkopuolisiin tiloihin. Sisätiloissa neuvosto kiinnitti huomiota tasoerojen merkitsemiseen ja niiden määrään. Arkkitehtitoimiston antamasta vastauksesta käy ilmi, että tasoerojen haittavaikutuksia tilojen esteettömyydelle vähennetään huomiomerkinnöillä varustettujen tilavien luiskien avulla. Luiskissa on käytetty myös huomiota herättävää väriä apuna havaitsemiseen ja luiskan toisella reunalla kulkee käsijohde tuen tarpeessa oleville (Kuvio 2).



Kuvio 2. Kulkuluiskat Pirkkalan pääkirjastossa

Kirjaston yläpuolella sijaitsee kunnan sivistystoimiston tilat ja arkkitehdin vastineesta käy ilmi, että yläpuolisista tiloista olisi haluttu ulotettavan hissiyhteys myös kirjastotasolle. Hissin jatkuminen kirjastoon nähtiin kuitenkin kirjaston toiminnan kannalta epäsuotavana, koska hissi olisi tullut suoraan kirjastotiloihin eikä sen kautta saapuvaa liikennettä olisi pystytty kontrolloimaan. (Mastosalo 2008.)

## 7.2.2 Esteettömyys kirjastotilassa

Kirjastotoimenjohtaja Saramäki (2011) kertoi haastattelussa, kuinka esteettömyys on huomioitu Pirkkalan pääkirjastossa. Kirjaston ulko-ovi on varustettu automaattisella tunnistimella. Kirjastotilojen eritasoisuuden takia liikkuminen tasojen ja samalla osastojen välillä tapahtuu portaiden tai kulkuluiskien kautta. Kirjaston tilat on myös todettu sopiviksi pyörätuolin käyttäjille. Akkukäyttöisellä pyörätuolilla on kehitetty luiskien toimivuus ja sopivuus pyörätuolin käyttäjille sekä hyllyjen välit on todettu tarpeeksi tilaviksi pyörätuolilla asiointia varten.

Vammaisneuvoston suunnitteluratkaisulla oli vaikutusta portaiden alku- ja loppupäässä olevien lattiaan asetettavien huomiomerkkintöjen valinnassa (Saramäki 2011). Huomiomerkit ovat yksittäisiä lattiaan asennettavia puolipallon muotoisia vaaleita kohokuvioita, jotka hohtavat varaamansa valon avustuksella pimeässä. Näiden pimeässä hohtavien huomiomerkkien lisäksi portaissa on käytetty oranssia huomioväriä (Kuvio 3). Portaisiin on asennettu käsijohteet lisätukea tarvitseville samoin on tehty luiskien reunaan.



Kuvio 3. Portaiden huomiomerkinntät

Kirjasto tarjoaa myös joukon apuvälineitä asiakkaiden käyttöön ja info-tiskiön on asennettu induktiosilmukka. Apuvälineistä asiakkaiden käyttöön on tarjolla rollaattori, lukulaseja sekä korotettuja, käsinojilla varustettuja tuoleja. Aineistossa esteettömyys on varmistettu tarjoamalla isotekstistä kirjallisuutta sekä äänikirjoja asiakkaiden lainattavaksi. (Saramäki 2011.)

Saavutettavuutta parantamassa on kirjaston pohjakarttataulu, jossa eri osastot, alueet ja vaihtoehtoiset kulkuväylät on ilmoitettu omilla väreillään (Kuvio 4). Yhdellä silmäyksellä pystyy hahmottamaan kirjastotilan ja osastojen sijainnit. Tilojen väljyys helpottaa liikkumista. Palvelutiski on hevosenkengän muotoinen ja sen korkeus mahdollistaa esteettömän asioinnin kaikilta asiakkailta.



Kuvio 4. Kirjaston pohjakarttataulu

Selkeät ja näkyvät opasteet ovat myös yksi palvelun esteettömyyttä lisäävistä teki- jöistä. Yleisopasteet ovat pääsääntöisesti harmaansävyisiä ja ne on kiinnitetty riip- pumaan sisäkatosta. Aikuisten osastolla on käytetty iso oransseja R (romानी) ja T (tieto) kirjaimia hyllyjen päädyissä (Kuvio 5). Muuten hyllyjen päädyissä ja reunois- sa käytetyt opasteet ovat valkoiselle paperille mustilla kirjaimilla painettuja.



Kuvio 5. Hyllynpäätyopasteet

### 7.2.3 Ikääntyneiden palvelut Pirkkalan pääkirjastossa

Saramäki (2011) kertoo, että Pirkkalan pääkirjastossa on järjestetty ikääntyneille kohdennettuja palveluja kuluneina vuosina, esimerkkinä internetin ja matkapuhelimen käytön opastuskoulutukset. Lisäksi Saramäki toteaa, että kirjastontiloissa järjestettävien kirjallisten tilaisuuksien yleisö koostuu suurilta osin ikääntyneistä ihmisistä. Kotipalvelutoimintaa kirjastolla ei ole, mutta siirtolainakokoelma palvelee paikallisen vanhustentalon asukkaita.

Kirjastotoimenjohtaja Saramäki näkee tulevaisuudessa tärkeänä asiakaskyselyjen tekemisen asiakastyytyvyyden kartoittamiseksi sekä tarpeiden määrittelemiseksi. Lisääntynyt yhteistyö paikallisten eläkeläisjärjestöjen kanssa nähdään myös yhtenä keinona kirjastopalvelun kehittämiseksi. Tähän mennessä eläkeläisjärjestöjen kanssa tehtyyn yhteistyöhön on kuulunut kirjojen suosittelua heidän omia luku-  
piirejään varten, kirjallisuusaiheista vinkkausta kirjaston ulkopuolella sekä tutustumiskäyntien ohjaamista kirjaston tiloihin.

Toimintasuunnitelmaa ikääntyvien kirjastoasiakkaiden varalle kirjastolla ei ole, mutta kirjastoimenjohtaja Saramäki pitää mielensä avoimena eikä poissulje suunnitelman tekemistä jossain vaiheessa tulevaisuutta.



## 8 LOMAKEKYSELYN TULOKSET

Lomakekyselyllä tavoitettiin yhteensä 56 vastaajaa. Lomakkeen kysymyskohtainen vastaajamäärä voi kuitenkin olla alhaisempi, sillä monista kysymyksistä löytyi tyhjiä vastauksia. Tulosten kohdalla on aina ensin mainittu, mikä on kyseisen kysymyksen kokonaisvastaajamäärä, jos se poikkeaa kyselyyn vastanneiden määrästä. Kyselylomakkeiden vastausten käsittely tapahtui SPSS-tilasto-ohjelman avulla.

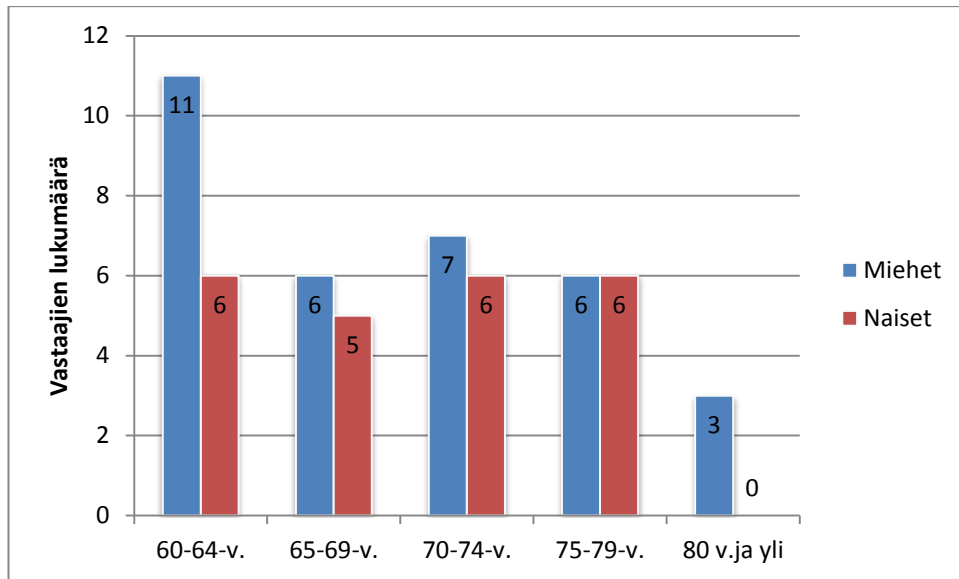
Lomakekyselyn tuloksista ei voi tehdä yleistyksiä ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien tyytyväisyydestä. Lomakekyselyllä kerätyt tulokset kertovat vain tämän vastaajajoukon mielipiteistä ja asenteista.

### 8.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselylomakkeeseen vastasi yhteensä 56 yli 60-vuotiasta kirjaston käyttäjää. Nuorimmat vastaajat olivat 60-vuotiaita ja vanhin vastaaja oli saavuttanut 87 vuoden kunnioitettavan iän. Kaikki kyselyyn vastanneet olivat havaintojeni perusteella hyvässä tai kohtalaisessa fyysisessä kunnossa. Vastaajilla ei ollut käytössään liikumiseen tarkoitettuja apuvälineitä, mutta lähes kaikilla oli lukulasit ja osalla kuulolaite käytössä.

Kyselyyn vastasi 33 miestä ja 23 naista. Miesten osuus vastaajajoukosta on 59 % ja naisten osuus 41 %. Lomakkeessa kysyttiin vastaajan syntymävuotta ja saatujen vastausten perusteella vastaajat ryhmiteltiin ikäluokkiin (Kuvio 6). 60—64-vuotiaiden ikäluokka muodostui kyselyn ehdottomasti suurimmaksi ryhmäksi 17 vastaajalla. 65—69-vuotiaiden ikäluokassa oli 11 vastaajaa, 70—74-vuotiaissa 13 vastaajaa ja 75—79-vuotiaita 12 vastaajaa. Vastanneista vain kolme kuului 80 vuotta täyttäneisiin ja tämän iän ylittäneisiin. Miesten ja naisten jakautuminen ikäluokkiin oli osittain epätasaista. 60—64-vuotiaiden ikäluokassa miehiä oli naisiin verrattuna lähes kaksinkertainen määrä. Seuraavissa ikäluokissa miehiä ja naisia oli suunnilleen saman verran, mutta 80 vuotta ylittäneiden vastaajien joukosta löytyi vain miehiä.

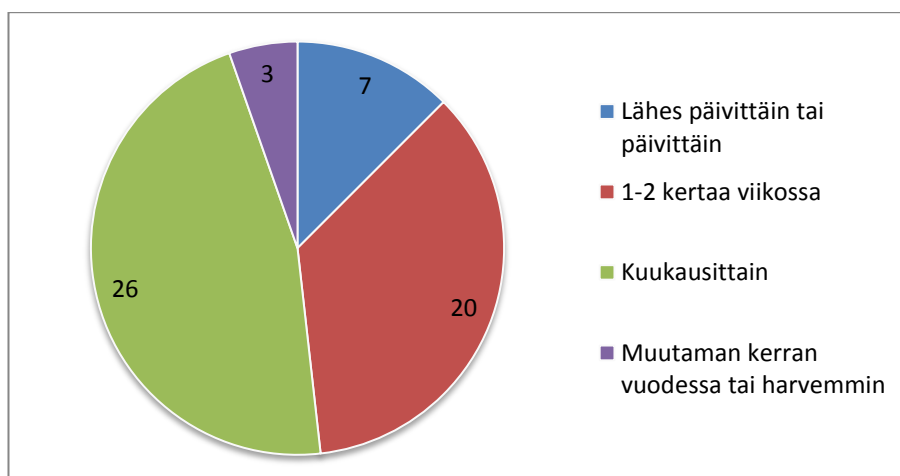




Kuvio 6. Vastaajien ikä- ja sukupuolijakauma.

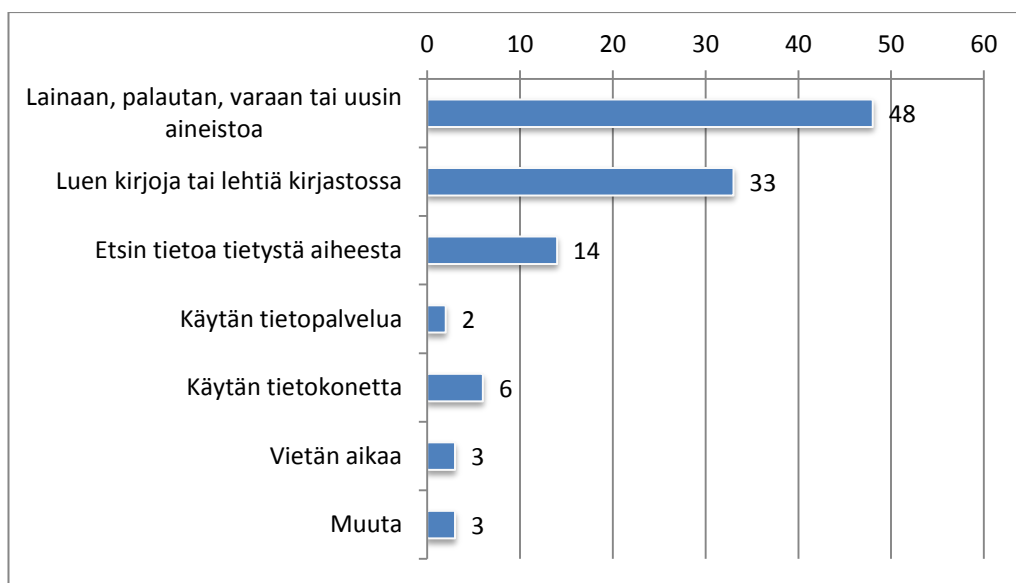
## 8.2 Kirjaston käyttö

Asiakkaita pyydettiin valitsemaan sopivin vaihtoehto, joka kuvaa parhaiten asiointin useutta pääkirjastossa. Lähes puolet vastaajista, 27, asioi pääkirjastossa vähintään kerran viikossa tai tätä useammin. Tästä ryhmästä 20 vastaajaa ilmoittaa asiointinsa pääkirjastossa 1—2 kertaa viikossa ja seitsemän vastaajaa lähes päivittäin tai päivittäin. Toinen puoli kyselyyn vastaajista asioi pääkirjastolla puolestaan kuukausittain. Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin asioivia oli vain kolme vastaajista (Kuvio 7). Vastauksissa painottui kuukausittain ja 1—2 kertaa viikossa pääkirjastossa asioivat.



Kuvio 7. Asiointitiheys.

Vastaajia pyydettiin valitsemaan yksi tai useampi palvelu, joita he käyttävät yleensä asioidessaan pääkirjastossa (Kuvio 8). Suosituin palvelu vastaajajoukon keskuudessa oli aineiston lainaaminen, palauttaminen, uusiminen tai varaaminen. Näitä palveluja ilmoitti käyttävänsä 48 vastaajaa. Kirjoja tai lehtiä luki asiointin yhteydessä noin puolet vastaajista. Neljäsnes ilmoitti etsivänsä tietoa tietystä aiheesta kirjastoasiointin yhteydessä. Tietokoneen käyttäminen kirjastossa on saanut myös jonkin verran kannatusta, mutta kuitenkin huomattavasti vähemmän kuin edellä mainitut toiminnot. Selkeä vähemmistö mainitsee käyttävänsä tietopalvelua tai viettävänsä aikaa kirjaston tiloissa.



Kuvio 8. Palvelujen käyttö.

Aineistojen lukeminen kirjastotiloissa sai vastaajien keskuudessa suhteellisen suuren kannatuksen, sillä vastaajien joukossa oli suhteellisen paljon lukusalin käyttäjiä. Moni heistä oli päivittäin tai lähes päivittäin käyviä asiakkaita, jotka tulivat lukemaan päivän sanomalehdet.

## **8.3 Asiointiympäristö**

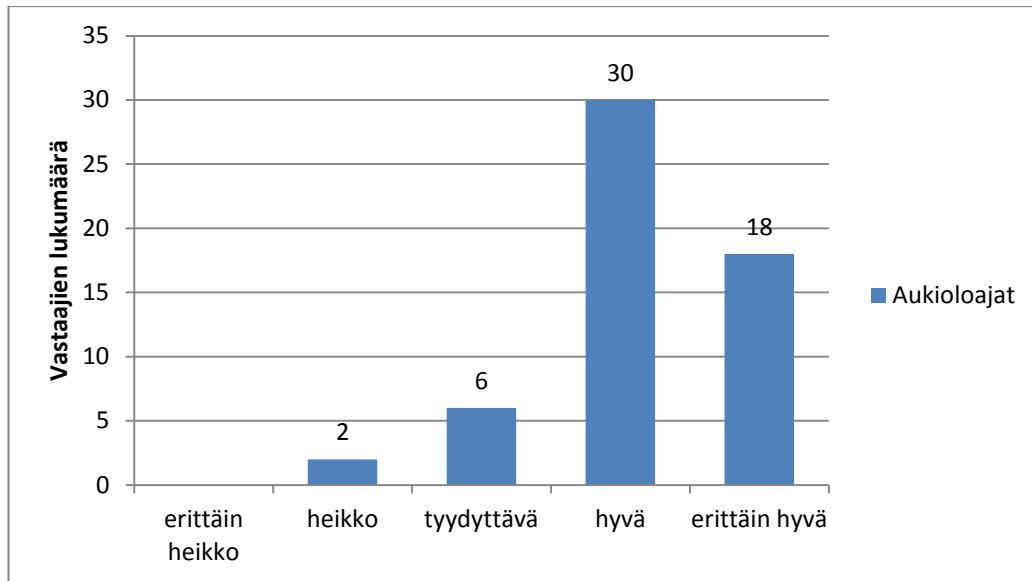
### **8.3.1 Yleinen ilmapiiri**

Asiakkaita pyydettiin arvioimaan tyytyväisyyttään kirjaston viihtyisyyteen ja siisteyteen. 55 vastaajan ryhmästä 96 % pitää kirjastotilojen viihtyisyyttä erittäin hyvänä tai hyvänä. Erittäin hyväksi viihtyisyyttä luonnehtii 35 vastaajaa, kun taas 18 arvioi viihtyisyyden hyväksi. Kaksi vastaajaa oli sitä mieltä, että kirjastotilan viihtyisyys on tyydyttävällä tasolla. Kirjaston siisteyteen vastaajat olivat hyvinkin tyytyväisiä, sillä kysymykseen vastanneista 54 henkilöstä siisteyttä piti erittäin hyvänä 42 ja hyvänä 12 vastaajaa. Voidaan sanoa, että pääkirjaston yleiseen ilmapiiriin ollaan vastaajajoukon keskuudessa hyvin tyytyväisiä.

### **8.3.2 Kirjastotilat**

Asiakkaita pyydettiin kertomaan mielipiteensä kirjaston aukioloajoista, kirjaston tilassa liikkumisesta sekä tilojen hahmotettavuudesta.

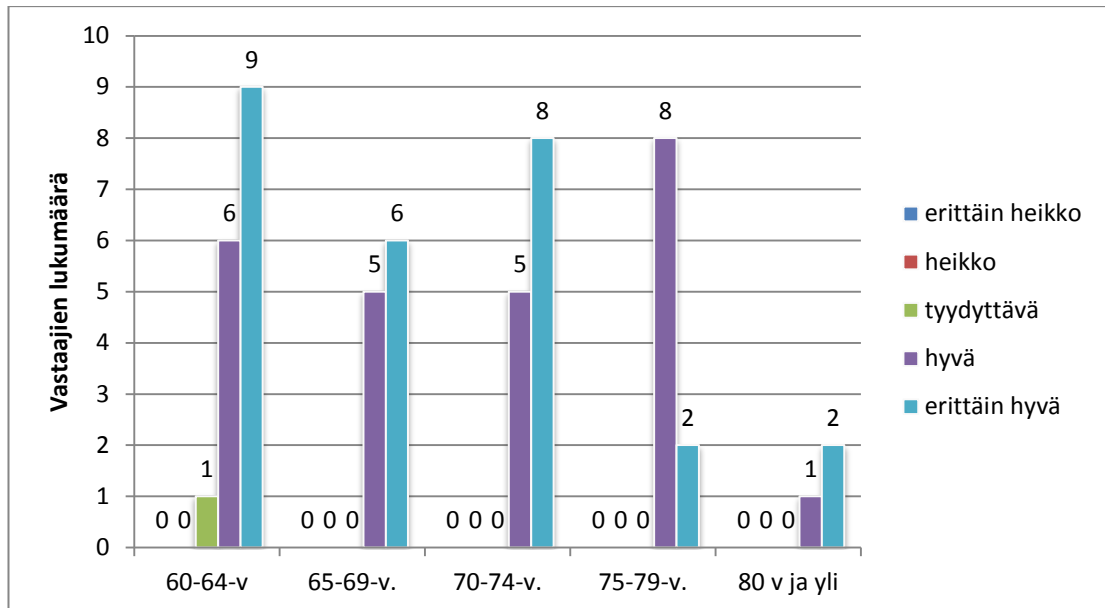
Koettu tyytyväisyys kirjaston tarjoamiin aukioloaikoihin jakoi vastaajien mielipiteitä ja vastaukset vaihtelivat erittäin hyvästä heikkoon (Kuvio 9). Kaikki 56 lomakyselyyn vastannutta ovat ilmaisseet mielipiteensä kirjaston aukioloaikoja koskevaan kysymykseen. Lähes kolmannes vastaajista kertoi aukioloaikojen olevan erittäin hyvät. Hieman yli puolet vastaajista piti nykyisiä aukioloaikoja hyvänä. Tyydyttäväksi aukioloajat oli arvioinut kuusi vastaajaa ja heikoksi ne kokivat kaksi kysymykseen vastanneista.



Kuvio 9. Tyytyväisyys kirjaston aukioloaikoihin.

Tyytyväisyyttä kirjastotilassa liikkumiseen ilmaisi 53 kyselyyn vastannutta henkilöä. Kysymykseen vastanneet ikääntyneet kirjastonkäyttäjät arvioivat kirjastotilassa liikkumisen pääsääntöisesti hyväksi tai erittäin hyväksi. Vastaajien mielipiteet jakoutuivat lähes tasan erittäin hyvän, 27 vastaajaa, ja hyvän, 25 vastaajaa, välille. Lisäksi yhden vastaajan mielestä liikkuminen kirjastossa oli tyydyttävää. Voidaan kuitenkin sanoa, että vastaajajoukko on pääsääntöisesti tyytyväinen liikkumisen onnistumiseen kirjastotiloissa.

Selvitin ristiintaulukoinnin avulla, kuinka eri ikäluokat kokevat tyytyväisyyden kirjastotilassa liikkumiseen (Kuvio 10). 60—64-, 65—69- ja 70—74-vuotiaiden ikäluokissa liikkumisen onnistuminen kirjastotiloissa koettiin suhteellisen yhtenevästi. Enemmistö näiden ikäluokkien vastaajista piti liikkumista kirjaston tiloissa erittäin hyvänä. Tosin 60—64-vuotiaissa yksi vastaaja on kokenut liikkumisen kirjastotiloissa tyydyttävänä. Sen sijaan 75—79-vuotiaiden arvioinneissa on huomattavissa painopisteen siirtyminen erittäin hyvästä hyvään. Tässä ikäluokassa huomattava enemmistö pitää liikkumista hyvänä, kun taas vähemmistö tämän ikäluokan vastaajista pitää sitä erittäin hyvänä. Teoriaosassakin esitetty huomio ihmisten toimintakyvyn heikkenemisestä 75 ikävuoden ylittyessä pitää nähtävästi paikkansa myös vastaajajoukon keskuudessa. 80 vuotta täyttäneissä ja iän ylittäneissä yksi vastaaja pitää liikkumista hyvänä ja kaksi erittäin hyvänä.

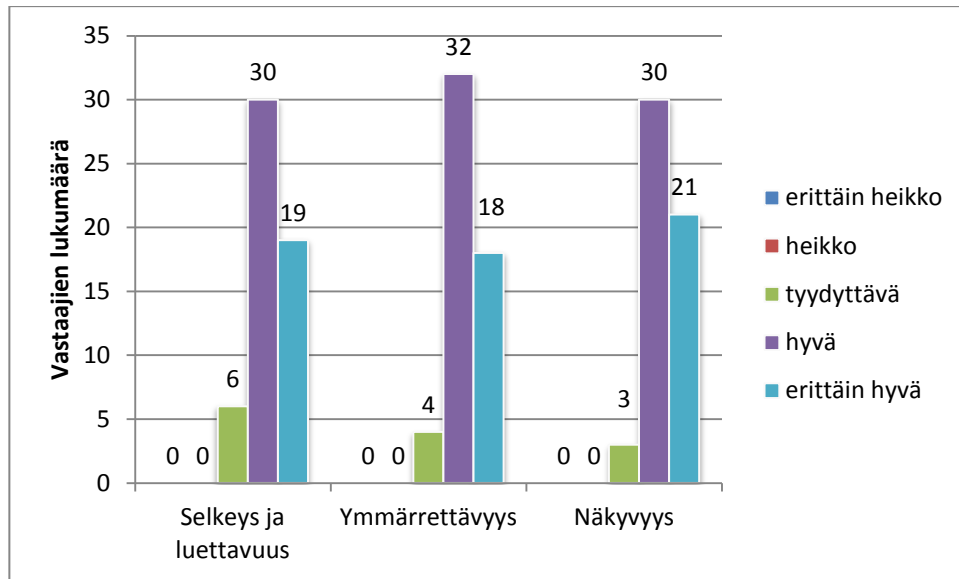


Kuvio 10. Eri ikäluokkien tyytyväisyys kirjastotilassa liikkumiseen.

Kirjastotilojen hahmotettavuutta mittaavaan kysymykseen vastasi 54 vastaajaa. Erittäin hyvänä hahmotettavuutta piti kolmannes, eli 18, vastaajista. Enemmistö vastaajista, 34, ilmaisi tilojen hahmotettavuuden olevan hyvä. Tyydyttävänä hahmotettavuutta piti kaksi vastanneista.

### 8.3.3 Opasteet

Opasteiden osalta asiakkaita pyydettiin arvioimaan niiden selkeyttä ja luettavuutta, ymmärrettävyyttä sekä näkyvyyttä (Kuvio 12). Opasteiden selkeyttä ja luettavuutta arvioi yhteensä 55 kyselyyn vastannutta asiakasta ja ymmärrettävyyttä sekä näkyvyyttä 54 asiakasta. Opasteiden selkeys ja luettavuus saivat eniten tyydyttävä arviointeja, mutta muuten jakauma hyvän ja erittäin hyvän välillä on kaikkien kolmen ominaisuuden kesken jakautunut suhteellisen samalla tavalla. Joka kolmannes vastaajista piti jokaista opasteiden eriteltyä ominaisuutta erittäin hyvänä ja reilusti yli puolet vastaajista oli arvioinut ominaisuudet hyväksi. Kaikkien kolmen arvioitavan ominaisuuden vastauksista löytyy myös jokunen tyydyttävä arviointi.



Kuvio 112. Tyytyväisyys opasteiden ominaisuuksiin.

Kun arviointivaihtoehdoille annetaan numeeriset arvot (erittäin heikko =1 – erittäin hyvä=5), voidaan opasteille laskea keskiarvo. Annettujen vastausten perusteella opasteiden kaikkien kolmen ominaisuuden yhteenlaskettu keskiarvo on 4,3. Eli keskimääräisesti opasteet on arvioitu hyväksi. Koska annetut vastaukset painottuvat vaihtoehdolle ”hyvä” ja vastausluvuissa on havaittavissa selkeä ero erittäin hyvään ja koska tyydyttävä-arvioiteja on muutamia, voisivat opasteet palvella ainakin kyselyyn vastanneita asiakkaita paremmin.

Vastaajille annettiin mahdollisuus ilmaista tyytyväisyyttään ja mielipiteitään myös avoimien vastauksien muodossa. Kirjaston yleiseen ilmapiiriin liittyen antoi eräs asiakas palautetta häiriöstä, mikä aiheutuu ajoittain päiväkotiryhmien ja koululuokkien vierailuista kirjastossa aukioloaikoina. Asiakas ilmiselvästi koki kyseisten tilanteiden häiritsevän omaa kirjastoasiointiaan. Toisen asiakkaan yleisesti asioimisympäristöä koskevasta kommentista käy ilmi vanhan kirjastorakennuksen olevan vertailukohtana nykyistä tyytyväisyyttä arvioitaessa. Myös automaattiovet saivat kiitosta ja lehtien lukusalille toivottiin kattavia aukioloaikoja.

- Lastentarhojen/ alaluokkien vierailut voisi kieltää elleivät opettajat/valvojat osaa hallita tilannetta.
- Hyvä paikka/ ennen ahdas ja vanha/ uutta kaikki.
- Ulko-ovet aukeavat mukavasti.
- Lehtien lukusali voisi olla avoinna viikonloppuisin kesä, talvi.

## 8.4 Kokoelma

Kokoelman osalta asiakkaita pyydettiin ilmaisemaan tyytyväisyyttään vain aikuisten osaston kokoelmaan. Kaunokirjallisuuden ja tietokirjallisuuden lisäksi asiakkaita pyydettiin arvioimaan myös erityisesti iäkkäimmille kirjastonkäyttäjille suunnatut aineistot, kuten äänikirjat ja isotekstiset kirjat. Jokaisesta kokoelman osasta pyydettiin arviota sen ajantasaisuudesta, monipuolisuudesta sekä määrästä. Kokoelman arvioinnin osalta vastaajamäärät vähenivät huomattavasti. Mahdollisuutena oli vastata jokaiseen kokoelmaa käsittelevään kohtaan ”en käytä”-vaihtoehdolla, mutta siitä huolimatta hyvin moni on jättänyt vastausvaihtoehdot kokonaan tyhjiksi.

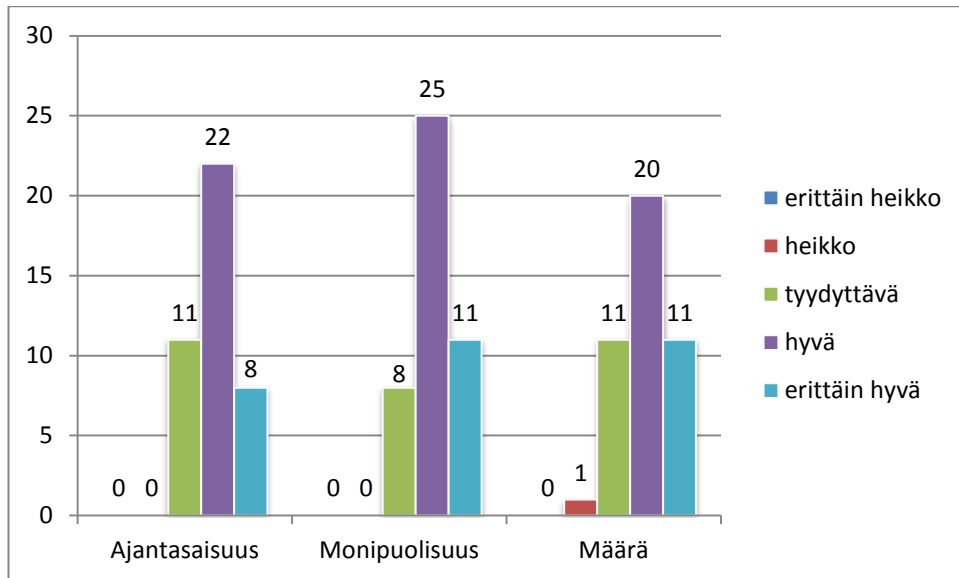
### 8.4.1 Aikuisten kaunokirjallisuus

Aikuisten kaunokirjallisuutta koskeviin kysymyksiin vastauksia saatiin yhteensä 48 kappaletta. Tähän kysymykseen vastanneista asiakkaista seitsemän oli valinnut ”en käytä”-vaihtoehdon, jolloin kaunokirjallisuuden ajantasaisuutta arvioi todellisuudessa 41 vastaajaa. Aikuisten kaunokirjallisuuskokoelman ajantasaisuuden koki erittäin hyväksi viides (8) vastaajista, hieman yli puolet (22) kokoelman käyttäjistä luonnehti ajantasaisuutta hyväksi ja reilu neljännes (11) vastaajista piti sitä tyydyttävänä.

Arvio aikuisten kaunokirjallisuuden monipuolisuudesta löytyi 50 lomakkeesta, joista kuudessa oli valittuna ”en käytä”-vaihtoehto. Jäljelle jääneistä 44 vastauksesta käy selville, että erittäin hyväksi kaunokirjallisuuden monipuolisuuden kokee neljännes (11) vastaajista. Enemmistö vastaajista eli 25 vastaajaa pitää monipuolisuutta hyvänä ja kahdeksan vastaajista tyydyttävänä.

Aikuisten kaunokirjallisuuden määrää arvioivaan kysymykseen oli vastattu 49 lomakkeessa, joissa kuudessa oli valittuna ”en käytä”-vaihtoehto. Arvioinnin kaunokirjallisuuden määrästä oli siis antanut 43 asiakasta. Määrän koki erittäin hyvänä neljännes eli 11 kokoelman käyttäjistä. Lähes puolet vastaajista eli 20 käyttäjää vastasi määrän olevan hyvä ja tyydyttävänä sen koki toinen neljännes (11) kokoelman käyttäjistä. Yhden vastaajan mielestä kaunokirjallisuuden määrä on heikko (Kuvio 11).

Vastaajien mielipiteet aikuisten kaunokirjallisuuskokeelman ajantasaisuudesta, monipuolisuudesta ja määrästä ovat jakautuneet neljän eri vastausvaihtoehdon välille. Kaunokirjallisuuskokeelmalle voidaan kuitenkin laskea keskiarvo ja annettujen vastausten perusteella se on 4,0 eli arvoltaan täsmälleen sama kuin ”hyvä”-vaihtoehdon numeerinen arvo.



Kuvio 11. Tyytyväisyys aikuisten kaunokirjallisuuskokeelmaan.

#### 8.4.2 Aikuisten tietokirjallisuus

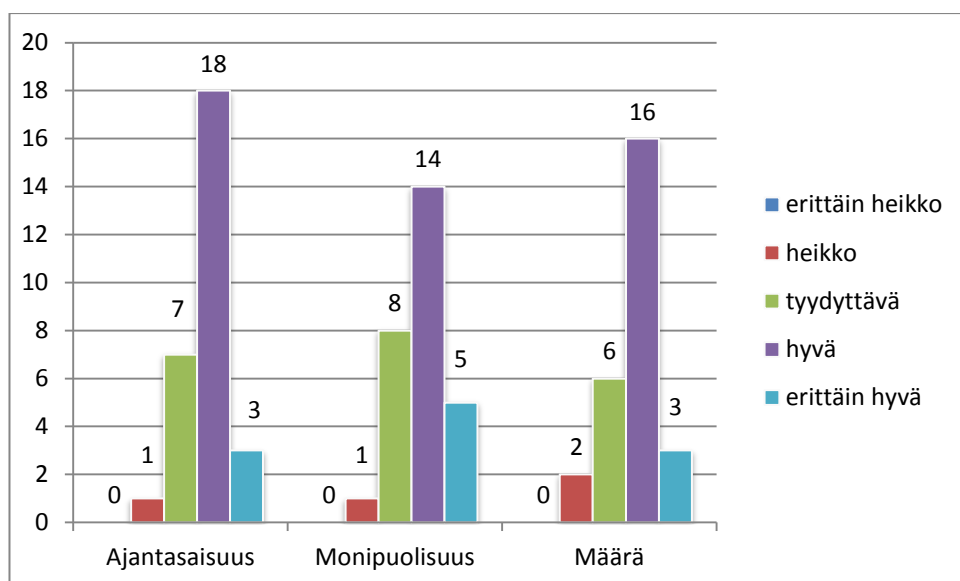
Kaikista lomakkeen täyttäjistä 48 vastasi tietokirjallisuuden ajantasaisuutta koskevaan kysymykseen. Peräti 19 kysymykseen vastaajista valitsi vaihtoehdon ”en käytä”, jolloin tietokirjallisuuden ajantasaisuutta arvioi yhteensä vain 29 asiakasta. Erittäin hyvänä ajantasaisuutta piti kolme tietokokoelmaa käyttävistä asiakkaista. Käyttäjistä 18 luonnehti kokoelman ajantasaisuutta hyväksi ja 7 tyydyttäväksi. Heikkona tietokirjallisuuden ajantasaisuuden näki yksi vastaaja.

Tietokokoelman monipuolisuus kysymykseen vastasi 43 kaikista lomakkeen täyttäneistä asiakkaista. Vastaajista 15 oli vastannut ”en käytä” monipuolisuuskysymykseen, jolloin monipuolisuuden arvioi kokonaisuudessaan 28 vastaajaa. Erittäin hyvänä monipuolisuutta piti viisi vastaajista, hyväksi monipuolisuutta luonnehti puolet (14) vastaajista ja tyydyttäväksi kahdeksan kysymykseen vastaajista. Heikoksi tietokokoelman monipuolisuuden arvioi yksi vastaaja.



Tietokirjallisuuden määrää oli otettu kantaa 42 lomakkeessa. Kuten aikaisemmiskin tietokirjallisuutta koskevissa kysymyksissä ”en käytä”- vaihtoehdon oli valinnut 15 vastaajaa, jolloin todelliseksi arvontien lukumääräksi tuli 27 vastaajaa. Tietokirjallisuuden määrää piti erittäin hyvänä kolme vastaajaa, hyvänä tietokirjallisuuden määrän näki 16 vastaajaa. Tyydyttävänä määrän koki 6 vastaajaa ja heikkona sitä piti kaksi vastaajaa (Kuvio 13).

Tietokirjallisuuskokoelmaa käytti keskimäärin puolet (28) koko kyselyyn vastanneista 56 ikääntyneestä asiakkaasta. Näin ollen vastaajajoukko oli hyvin pieni ja tuloksista päätellen myös hajanainen mielipiteidensä suhteen.



Kuvio 12. Tyytyväisyys aikuisten tietokirjallisuuskokoelmaan.

### 8.4.3 Äänikirjat

Äänikirjojen ajantasaisuutta koskevaan kysymykseen oli vastannut 44, monipuolisuuteen 39 ja määrään 40 vastaajaa. Varsinainen arvioinnin antajien määrä sen sijaan oli todella vähäinen, koska valtaosa kaikista äänikirjoja koskeviin kysymyksiin vastanneista ilmaisi, että eivät käytä kyseistä aineistoa. Näin ollen ajantasaisuuden ja monipuolisuuden arvioi vain neljä käyttäjää ja määrän arvioi viisi käyttäjää. Äänikirjojen ajantasaisuus ja monipuolisuus arvioitiin yhtenevästi siten, että yksi vastaaja näki kyseiset ominaisuudet hyvänä, yksi tyydyttävänä ja kaksi erittäin

heikkoina. Äänikirjojen määrän arvioinnissa yksi vastaaja koki sen hyväksi, yksi vastaaja tyydyttäväksi ja kolme vastaaja koki sen erittäin heikoksi.

Äänikirjojen kohdalta voidaan nähdä, että niiden käyttö ei ainakaan tämän otoksen keskuudessa ole merkittävää. Näin vähäinen määrä vastauksia ei anna tarpeeksi tietoa kokoelman arvioinnin suhteen.

#### **8.4.4 Isotekstiset kirjat**

Isotekstisen kirjallisuuden vastaajaluvut vaihtelivat ajantasaisuuden 46, monipuolisuuden 42 ja määrän 41 vastaajaan. Suurin osa tähän kysymyskokonaisuuteen vastaajista ei käytä isotekstistä kirjallisuutta. Isotekstisen kirjallisuuden ajantasaisuutta ja monipuolisuutta arvioi kuusi vastaajaa ja määrää viisi vastaajaa. Ajantasaisuuden arvioi erittäin hyväksi kolme vastaajaa, kahden vastaajan mielestä ajantasaisuus on hyvä ja yhden vastaajan arvion mukaan tyydyttävä. Monipuolisuuden suhteen yksi vastaaja piti sitä erittäin hyvänä, kolme vastaajaa hyvänä ja kaksi vastaajaa tyydyttävänä. Isotekstisten kirjojen määrää piti hyvänä kolme vastaajaa ja heikkona kaksi vastaajaa. Tämä vähäinen arvioitsija joukko oli tyytyväisempi isotekstisten kirjojen ajantasaisuuteen ja monipuolisuuteen kuin määrään.

Vapaa sanaista palautetta kokoelmasta innostui antamaan kaksi asiakasta. Toinen heistä toivoi äänikirjoja lisää ja toinen kaipasi hengellisen kirjallisuuden määrän lisäämistä kokoelmassa.

- Äänikirjoja pitäisi hankkia rutkasti lisää (levyjä)
- Hengellistä kirjallisuutta saisi olla enemmän myös uudempia.

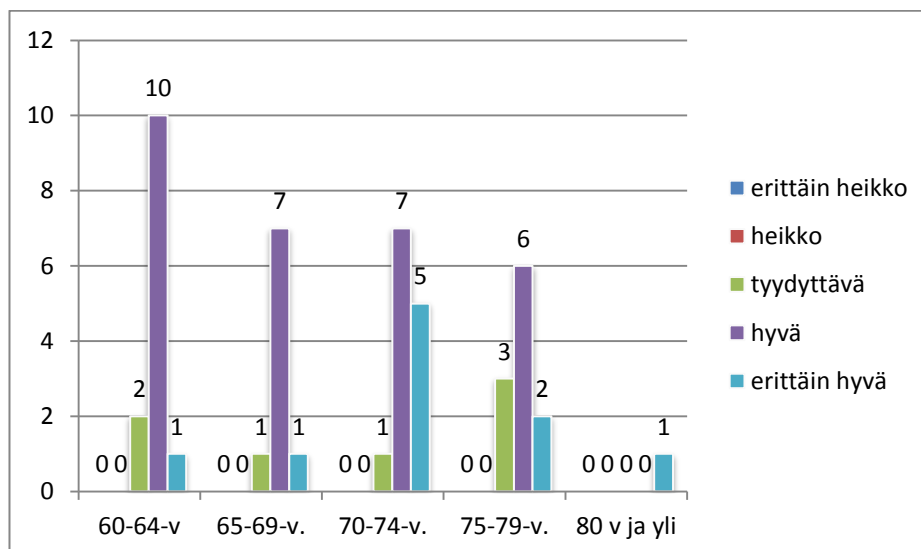
#### **8.4.5 Kokoelman käytettävyys**

Kokoelman käytettävyyden arviointi muodostui aineiston esillepanon sekä kokoelman käytön helppouden arvioinnista. Aineiston esillepanoa ja kokoelman käytön helppoutta on arvioinut kumpaakin 51 vastaajaa. Kokonaisvastaajamäärästä neljä on valinnut ”en käytä”-vaihtoehdon, jolloin kokoelman käyttöä arvioi todellisuudessa 47 vastaajaa. Vastanneista 18 pitää aineiston esillepanoa erittäin hyvänä. Lä-

hes puolet eli 23 käyttäjää arvioi esillepanon hyväksi ja kuusi tyydyttäväksi. Kokoelman käytön helppoutta pitää erittäin hyvänä kymmenen vastaajaa, hyvänä sitä pitää 30 ja tyydyttävänä seitsemän vastaajaa.

Ristiintaulukoimalla kokoelman käytön helppoudesta annetut arviot vastaajien ikäluokkien kanssa voidaan tarkastella, kuinka eri ikäluokat kokevat kokoelman käytön helppouden. 60—64- ja 65—69-vuotiaiden ikäluokkien kesken kokoelman käytön helppous arvioitiin suhteellisen yhtenevästi hyväksi. Hajontaa molemmissa ikäluokissa oli siten, että tyydyttävä ja erittäin hyvä vaihtoehto saivat myös 1—2 kannattajaa. 70—74-vuotiaiden ikäluokka oli arvioinut käytön helppouden tasaisemmin hyvän ja erittäin hyvän vaihtoehdon välille. Myös tässä ryhmässä oli annettu yksi tyydyttävä arvio. 75—79-vuotiaiden ikäluokassa vastaukset jakaantuvat jo kolmen eri vaihtoehdon kesken selkeästi. Kaksi vastaajaa on pitänyt kokoelman käytön helppoutta erittäin hyvänä, kuusi hyvänä ja kolme tyydyttävänä. 80 vuotta täyttäneiden ryhmässä oli vain yksi vastaaja, hänen mielestään kokoelman käytön helppous on erittäin hyvää (Kuvio 14).

Huomattava enemmistö vastaajista pitää kokoelmaa helppokäyttöisyyden suhteen hyvänä ja erot muihin vaihtoehtoihin ovat selkeät. Lisäksi vastaajia, jotka pitivät kokoelman käytön helppoutta tyydyttävänä, löytyi kaikista ikäluokista, 75—79-vuotiaista eniten. Varsinkin selkeästä erosta hyvän ja erittäin hyvän saamien arviointien välillä voidaan päätellä, että kokoelman käyttöä voitaisiin yrittää tehdä helpommaksi.



Kuvio 13. Kokoelman käytön helppous ikäluokittain.

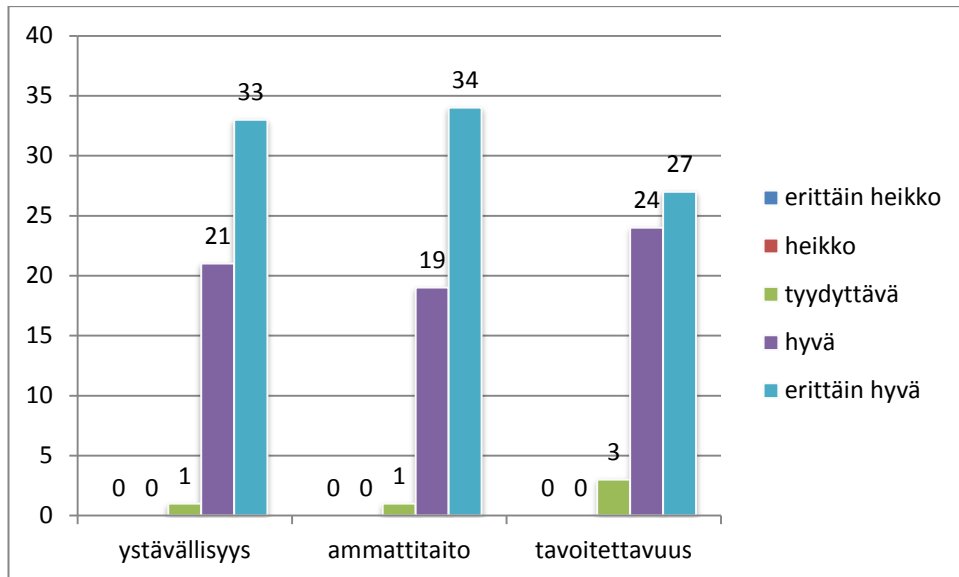
Vapaasanaisesti kokoelmaa kommentoi kolme käyttäjää. Palaute koski pääasiassa aineiston sijoittumista tilaan sekä hyllyihin. Mielenkiintoista on myös huomata, että eräs kirjaston asiakas on pohtinut myös talouden vaikutusta kokoelmaan ja muodostaa mielipiteensä taustalla vaikuttaviin asioihin nojaten.

- Alarivissä ei tarvitsisi olla kirjoja. Kirjat saisivat vaihtua vähän enemmän. Aina samat kirjat.
- Määrärahojen puitteissa kokoelma on hyvä.
- Kirjojen luokat eivät ole parhaassa mahd. järjestyksessä

## 8.5 Asiakaspalvelu

Tyytyväisyyttä asiakaspalveluun selvitettiin pyytämällä vastaajia arvioimaan henkilökunnan ystävällisyyttä, ammattitaitoa ja tavoitettavuutta (Kuvio 15). Henkilökunnan ystävällisyydestä mielipiteensä kertoi 55 vastaajaa sekä ammattitaitoon ja tavoitettavuuteen kumpaankin 54 vastaajaa.

Henkilökunnan ystävällisyys ja ammattitaito arvioitiin selkeästi erittäin hyväksi kun taas tavoitettavuus arvioitiin hyväksi tai erittäin hyväksi. Henkilökunnan ystävällisyyttä piti erittäin hyvänä 33 vastaajaa ja hyvänä 21 vastaajaa. Yksi henkilö oli myös arvioinut ystävällisyyden tyydyttäväksi. Henkilökunnan ammattitaidon arvioi erittäin hyväksi 34 vastaajaa, kun taas reilu kolmannes (21) vastaajista näki ammattitaidon hyvänä. Myös vaihtoehto tyydyttävä sai yhden vastauksen ammattitaidon arvioinnissa. Henkilökunnan tavoitettavuus jakaa selkeästi käyttäjien mielipiteitä. Erittäin hyvänä tavoitettavuuden näkee puolet (27) vastaajista, hyvänä tavoitettavuutta pitää 24 ja tyydyttävänä kolme vastaajista. Kaiken kaikkiaan asiakaspalvelun voidaan sanoa olevan onnistunutta ja vastaajaryhmän hyvinkin tyytyväisiä saamaansa palveluun.



Kuvio 14. Tyytyväisyys henkilökunnan ominaisuuksiin.

Avoimessa palautteessa kirjaston henkilökunnan ammattitaitoa keuhuttiin erityisesti digitointiaseman käyttöön liittyvässä opastuksessa.

- Digitointiasioissa olen saanut hyvän palvelun
- Hyvä palvelua.

## 8.6 Itsepalveluautomaatit

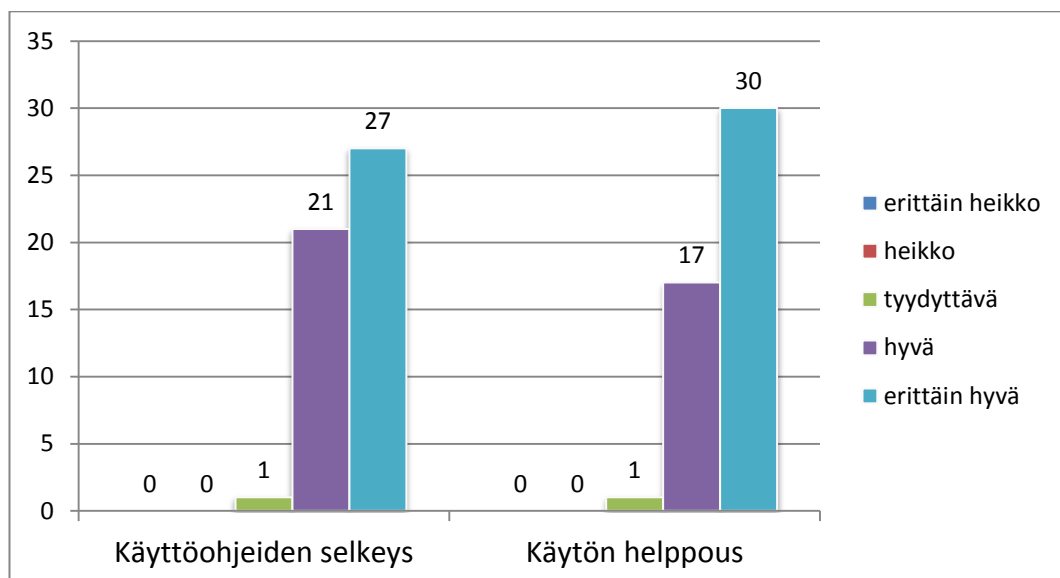
Palautus- ja lainausautomaattiin kohdistui kumpaankin kaksi kysymystä. Niissä haluttiin selvittää, millaisiksi asiakkaat kokevat käyttöohjeiden selkeyden ja toisaalta taas käytön helppouden. Lainauksen tai palautuksen yhteydessä automaattien käyttöohjeet tulevat tapahtumavaiheiden edetessä näytille näyttöruudulle ja vaihtuvat vaiheen tekemisen jälkeen. Ohjeet ovat siis vain sähköisessä muodossa, tosin palautusautomaatille on tehty paperinen muistutus, että asiakkaat laittaisivat vain yhden kirjan kerrallaan automaattiin. Automaatteihin annettiin järjestelmällisesti käyttöopastusta kirjaston avaamisen jälkeisinä kuukausina.

### 8.6.1 Palautusautomaatti

Palautusautomaatin käyttöohjeita koskevaan kysymykseen vastasi 54 kaikista kyselyyn vastanneista asiakkaista. Tähän kysymykseen vastanneista 54 käyttäjästä

viisi oli valinnut ”en käytä”-vaihtoehdon. Palautusautomaatin käyttäjiä oli siis todellisuudessa 49 kappaletta. Kyseisen automaatin käyttäjistä hieman yli puolet eli 27 käyttäjää pitää käyttöohjeiden selkeyttä erittäin hyvänä ja 21 vastaajaa kokee käyttöohjeet hyvänä. Myös yksi tyydyttävä arviointi oli annettu käyttöohjeiden selkeyteen.

Kysyttäessä palautusautomaatin käytön helppoutta saatiin vastaus 52 asiakkaalta. Neljä kysymykseen vastanneista oli valinnut ”en käytä”-vaihtoehdon. Palautusautomaatin käytön helppoutta arvioi siis 48 käyttäjää. 30 käyttäjää vastasi käytön helppouden olevan erittäin hyvä, hieman yli kolmannes vastaajista (17) piti sitä hyvänä ja yksi vastaaja koki käytön helppouden tyydyttävänä (Kuvio 16).

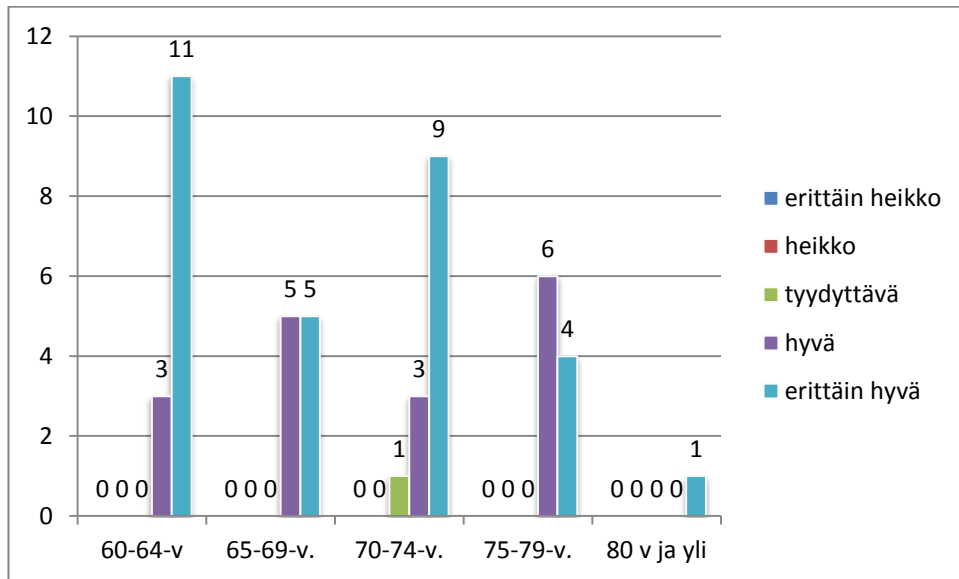


Kuvio 15. Tyytyväisyys palautusautomaattiin.

Voisi sanoa, että enemmistö kyselyyn vastanneista kokee palautusautomaatin käyttämisen erittäin helpoksi, vaikka käyttöohjeiden selkeys jakaakin mielipiteitä tasaisesti hyvän ja erittäin hyvän välille. Näyttää myös siltä, että vaikka käyttäjä pitää käyttöohjeita hyvänä, voi hän silti pitää käytön helppoutta erittäin hyvänä. Toisaalta käyttöohjeet saattavat menettää merkitystään automaatin käytön helppouden suhteen, kun automaattia totutaan käyttämään.

Selvitin myös, kuinka eri ikäluokkiin kuuluvat asiakkaat ovat arvioineet palautusautomaatin käytön helppouden (Kuvio 17). 60—64-vuotiaista huomattava enemmistö pitää palautusautomaatin käytön helppoutta erittäin hyvänä ja kolme pitää sitä hyvänä. 65—69-vuotiaiden keskuudessa mielipiteet käytön helppoudesta

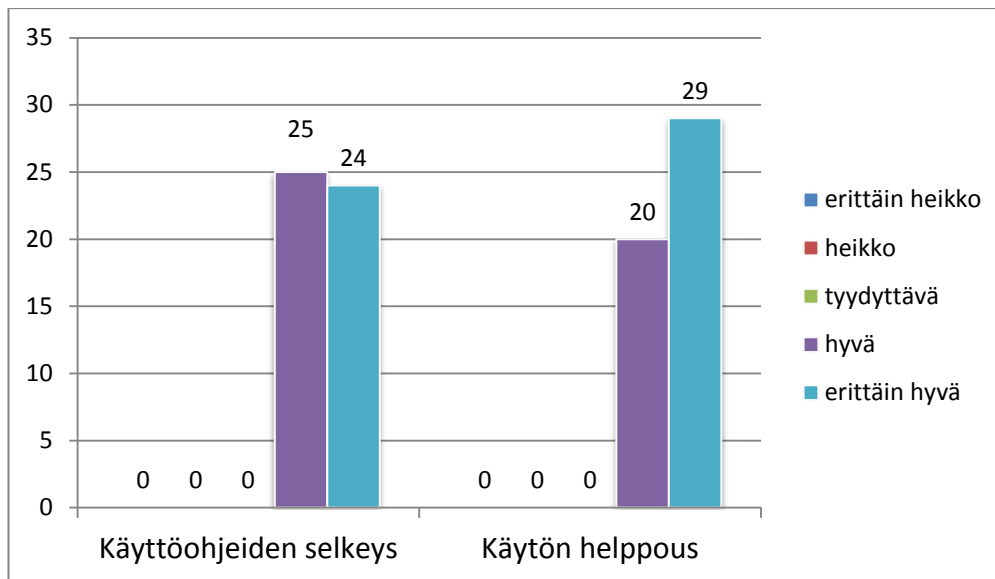
ovat jakaantuneet tasaisesti erittäin hyvän ja hyvän välille, kummallakin on viisi kannattajaa. 70—74-vuotiaista enemmistö vastaajista on arvioinut käytön helppouden erittäin hyväksi, ikäluokassa on annettu myös muutama vastaus ”hyvä”-vaihtoehdolle sekä yksi tyydyttävä vasutaus. 75—79-vuotiaiden ikäluokassa vastausten painopiste on siirtynyt ”erittäin hyvästä” ”hyvään” verrattuna nuorempien ikäluokkien antamiin arvioihin. 80 vuotta täyttäneistä ja sen ylittäneistä käytön helppouteen on vastannut vain yksi käyttäjä antaen arvioiksi erittäin hyvän.



Kuvio 16. Palautusautomaatin käytön helppous ikäluokittain koettuna.

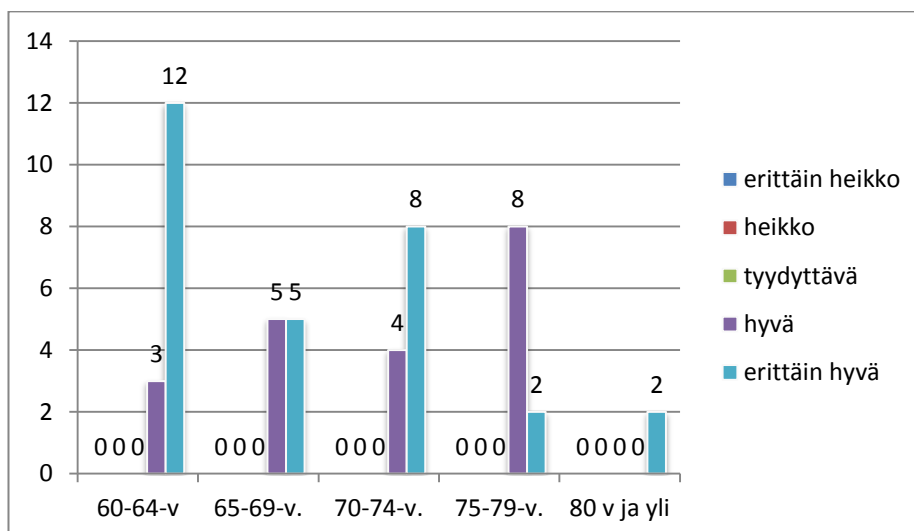
### 8.6.2 Lainausautomaatti

Lainausautomaattia koskeviin kysymyksiin vastauksia annettiin 53 lomakkeessa. ”En käytä”-vaihtoehto on saanut neljä merkintää sekä lainausautomaatin käyttöohjeiden selkeyden että käytön helppouden arvioinnissa. Todellisia käyttäjiä, jotka ovat arvioineet lainausautomaatin ominaisuuksia, on yhteensä 49 kappaletta. Lainausautomaatin käyttöohjeiden selkeys on jakanut vastaajajoukon mielipiteen hyvän ja erittäin hyvän välille lähes tasan. Lainausautomaatin käytön helppouden kokeminen on taas jakanut mielipiteitä hieman selkeämmin. 29 käyttäjää vastasi käytön helppouden olevan erittäin hyvä, kun taas 20 koki sen hyvänä (Kuvio 18).



Kuvio 17. Tyytyväisyys lainausautomaattiin.

Ristiintaulukoinnin avulla selvitettiin lainausautomaatin käytön helppouden arviointi suhteessa ikäluokkiin (Kuvio 19). 60—64-vuotiaiden ikäluokassa enemmistö kokee lainausautomaatin käytön helppouden erittäin hyvänä ja huomattava vähemmistö hyvänä. 65—69-vuotiaiden mielipiteet menevät tasan vaihtoehtojen välille, viisi erittäin hyvää ja viisi hyvää arviota. 70—74-vuotiaiden ikäluokassa enemmistön mielestä käytön helppous on erittäin hyvä ja muutama vastaaja näkee sen hyvänä. 75—79-vuotiaissa kokemus käytön helppoudesta ei noudata aikaisempien ikäluokkien jakaumaa vaan muuttaa arvioinnin painopisteen ”hyvä”-vaihtoehtoon. 80 vuotta täyttäneet ja tämän iän ylittäneet asiakkaat kokivat käytön helppouden erittäin hyvänä, vastaajia ikäluokassa oli kaksi kappaletta.



Kuvio 18. Lainausautomaatin käytön helppous ikäluokittain koettuna.



Avointa palautetta automaattit saivat muutamalta vastaajalta. Automaattien käyttöön liitettyjä hankaluuksia näyttäisi olevan asiakkaalle ennestään tuntemattoman termistön käyttö automaattien yhteydessä. Valitettavasti asiakas ei ollut tarkemmin määritellyt kohtaamaansa ongelmaa. Lainaukseen tarvittavan tunnusluvun muistaminen oli eräästä käyttäjästä hankalaa ja palautetta tuli myös teknisistä häiriöistä, joita palautusautomaatissa ajoittain esiintyy. Epäily omien taitojen riittämisestä automaatin onnistuneeseen käyttöön näyttäisi kuvastavan erään asiakkaan ilmaisema pelko tietotekniikkaa kohtaan.

- ”Uusien” sanojen tilanne joskus hämää.
- Minähän pelkään kaikkia tietokoneita.
- Tunnusnumeron muistaminen vaikeaa.
- Palautusautomaatissa joskus vikoja, vaikka uusi.

## 9 HAASTATTELUJEN ANALYSOINTI

Haastateltuja kirjaston ikääntyneitä asiakkaita oli yhteensä viisi. Taustatietoina heiltä kysyttiin syntymävuotta ja pääkirjastossa asiointi useutta.

- H1: Nainen, 63 vuotta, asioi pääkirjastossa joka toinen kuukausi
- H2: Mies, 66 vuotta, asiointi kaksi kertaa kuukaudessa
- H3: Mies, 83 vuotta, asiointi pääkirjastossa viikoittain
- H4: Mies, 72 vuotta, asioi pääkirjastossa viikoittain
- H5: Nainen, 61 vuotta, asioi pääkirjastossa keskimäärin kaksi kertaa vuodessa

### 9.1 Asiointiympäristö

Kolme haastateltua kuvasi tyytyväisyyttään kirjastotiloihin ”ihan hyväksi”, luonnehtien kirjastotiloja rauhallisiksi, viihtyisiksi ja toimiviksi. Uuden kirjastorakennuksen vertailu vanhan pääkirjaston tiloihin ovat myös vahvasti läsnä haastateltavien pohiessa tyytyväisyyttään nykyiseen kirjastotilaan. Eräs haastatelluista kertoi olevansa erittäin tyytyväinen asiointiympäristöön korostaen tilojen tehokasta käyttöä.

”Kaikki hyvin sillä tavalla esillä ja kuitenkin hajautettu, ett tääl on helppo hakee ja ja tota myöskin löytää.” (H4)

Yksi haastatelluista antoi kuitenkin uudelle kirjastorakennukselle tyrmäävän arvostelun. Hänen mielestä kirjastotila antaa kylmän vaikutelman, jota edesauttavat kirjastossa käytetty värimaailma sekä valaistuksen toteutus. Hän näkee kirjastotilan epäviihtyisänä sekä luotaantyöntävänä ja kokee, että lukemiseen varattuja nurkkauksia pitäisi olla enemmän viihtyvyyden lisäämiseksi. Neutraalimmat värivalinnat olisivat olleet enemmän haastateltavan mieleen. Hän kuitenkin toteaa mahdottomaksi sen, että kaikki käyttäjiä voitaisiin koskaan miellyttää täydellisesti tehtyjen sisustusvalintojen kautta. Vaikka haastateltava tuntee vastenmielisyyttä kirjastotilaa kohtaan, käyttää hän satunnaisesti pääkirjaston palveluja kokoelman monipuolisuuden vuoksi.

”Mutta valinnan varaa täällä on kylä enemmän ku noissa pienissä kirjastoissa, että siks mä nytkin tulin tänne.” (H5)

Aukioloaikoihin kaikki haastatellut ovat ihan tyytyväisiä ja kokevat ne riittävinä sekä sopivina omaan päiväjärjestykseen. Eräs haastatelluista totesi myös palautusluokun lisäävän joustavuutta oman aikataulun ja kirjaston aukioloaikojen yhteen sovittamisessa.

”Että ei siinä oo mitään, ku palautuksetkin voi hoitaa jos on unohtunut jokin palauttaa ja on eräpäivä nii saa käydä laittamassa tuonne palautusluokkuun.” (H2)

Haastatellut olivat pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä liikkumisen onnistumiseen kirjastotiloissa. Liikkumista hieman haittaavaksi tekijäksi yksi haastatelluista mainitsi erityisesti sisääntulon jälkeiset porrasaskelmat ja niiden havaitsemisen. Muut haastatellut henkilöt eivät olleet itse kokeneet ongelmia kirjastotiloissa liikkumisessa. Eräs haastatelluista myös totesi kokoelman olevan kiitettävän väljästi sijoitettuna tilaan.

”Ihan hyvä liikkua, että hyllyjen välit on riittävän leveet ja mahtuu siellä ohitteleen vaikka olis vähän kumartuneenakin.” (H2)

Yhden haastatellun tuntema tyytyväisyys osastosijoitteluun sekä hyllyjärjestykseen kiteytyi toteamukseen etsittävän aineiston onnistuneesta löytymisestä joka asiointikerralla. Toinen haastateltu koki, että lukemisen rajoittuminen vain tietynaiheiseen kirjallisuuteen vaikeuttaa tyytyväisyyden arvioimista. Tiedusteltaessa kirjastotilojen hahmotettavuutta hän mainitsi yleisopasteet ja pohjakartan käytetyn apuna tilaan suunnistautumisessa. Vain muutamia kertoja uudessa kirjastossa asioineet haastateltavat näkivät kirjastotilat vielä suhteellisen vieraina ja mielikuvan jäsenymättömänä.

## 9.2 Opasteet

Haastateltavien vastauksista kävi ilmi, että varsinkin hyllynpäätyopasteet ovat ahkerassa käytössä. Yleisopasteista kukaan haastateltavista ei maininnut mitään erikoista. Tämä saattaa selittyä sillä, että kokoelman jakautumista kirjahyllyihin on

lähes mahdotonta päätellä tutkimatta tarjottavaa kirjallisuutta lähemmin kun taas lainaus ja palautusautomaatin ja info-tiskin kyllä tunnistaa suhteellisen helposti niitä silmäilemällä.

”Näissähän on hyvät nämä (viittaa kädellä hyllynpäätyopasteisiin) eikä täällä muita opasteita oookkaan. Tästähän ne saa lukee mitä siellä on hyllyssä.” (H3)

Kysyttäessä haastateltavan tyytyväisyyttä kirjastossa käytettyihin opasteisiin, niiden sanottiin olevan nykyisessä muodossaan ihan riittävät ja toimivat, mutta muutamia parannusehdotuksiakin esitettiin. Kaksi haastatelluista toivoi opasteita, jotka ohjaisivat tiettyä kirjallisuutta etsivän asiakkaan heti oikealle hyllylle ja näin selventäisivät haettavan kirjallisuuden sijaitsemista kirjastotilassa. Toinen näistä haastatelluista osasi ehdottaa parannukseksi jonkinlaista taulua, jossa esitettäisiin kaikkien aineistojen sijaintipaikat esimerkiksi hyllykartan muodossa. Näin asiakas näkisi yhdellä silmäyksellä mille hyllylle suunnistaa ilman, että hänen tarvitsisi kiertää lukemassa hyllynpäätyopasteita.

”Tai sitten sellanen isompi taulu, jossa olis ihan—niinku näkee heti, että ei tarttee lähteä kattoon hyllyjen päältä. Yhteenkoottu johonkin isompaan ja vaikka hyllykartta, mutta kuitenkin siitä näkis sitten heti.” (H2)

”sitten että löytää sen suunnan, sitä vois niinku miettiä. Mäkin vaikka käyn samoilla hyllyillä paljon nii silti mietin että olikos se nyt tässä.” (H4)

Yksi haastatelluista halusi hyllynreunaopasteiden tekstin isommalla kirjasinkoolla.

### 9.3 Kokoelman käyttö

Kysyttäessä tyytyväisyyttä kokoelman käyttöön neljä haastateltavaa ilmaisi suurimpana vaikuttavana tekijänä juuri opasteet. Haastateltavat olivat myös suhteellisen tyytyväisiä kokoelman käytettävyyteen, opasteita parantamalla ja lisäämällä sitä voitaisiin vielä parantaa muutaman haastateltavan mielestä. Kaikki haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että aina on hyllyistä löytynyt haettava teos eikä tyhjin käsin ole tarvinnut poistua kirjastosta.

”No kyllä suhteellisen hyvin, mutta näillä edellisillä vois olla vielä toimivampi. Mutta olen kyllä aina löytänyt kaiken tarvitsemani ei ole tarvinnut ilman jäädä.” (H2)

Hyllyjärjestystä eräs haastateltava luonnehti hyväksi ja totesikin opasteilla olevan suuremman roolin kokoelman käytettävyydessä. Vanhimman haastateltavan puheesta voidaan tulkita, että hänelle on tuottanut kokoelman käytössä eniten ongelmia kaunokirjallisuuden genrejako. Asiakas ei kuitenkaan näe tämän vaikeuden vähentävän tyytyväisyyttään kokoelman käyttöön, vaan tyytyväisyyden tuntemusta täyttävänä ja korvaavana tekijänä hän kokee kirjastohenkilökunnalta saatavan avun.

”Mutt sitte jos hakee jotakin kirjaa vaikka tietää kirjailijan nii sitä on vaikee löytää kato ku näistä kirjoista on niin paljon. Kyllähän se tuo Aapelus täytyy olla ensimmäisenä tietysti että osa sen mukaan hakee. Mutta kyllä mä oon aina lukemista löytäny.” (H3)

”Kaikkia löytää ja niitä voi sitten kysyä jos ei ite löyvvä, nii voi kysyä. Ja silloin tulee joku näyttäänkin sitten, jos mä en ite löyvvä sitä kirjaa mitä mä haluan.” (H3)

#### 9.4 Itsepalveluautomaatit

Kolme haastateltua luonnehtii lainaus- ja palautusautomaatteja helppokäyttöisiksi ja niiden käyttöohjeita selkeiksi. Yhden haastatellun kertomasta käy ilmi, että automaattien käytön taustalla kummitelee edelleen tietty epävarmuus teknistenlaitteiden käyttöön, mutta siitä huolimatta hänkin kokee automaattien käytön käyttöohjeita seuraamalla onnistuneeksi kokemukseksi.

”Joo kyllä ne [automaattien käyttöohjeet] varmaan on ihan riittävät, ku ne on mullekin riittäny, joka ei oo tietokoneiden kanssa eläny sitä aikakautta, eikä oo kiinnostunu tietokoneista, nii mäkin ymmärrän.” (H1)

”Ovat kuitenkin sellasia helppokäyttöisiä systeemejä, että painaa näppäintä. Ja selkeet ohjeet on automaatissa.” (H2)

Yksi haastatelluista ei käytä automaatteja ollenkaan. Taustalla vaikuttavana tekijänä on yleisesti koettu automaattien käyttöön liittyvä vaikeus, joka hänelle on il-

mennyt esimerkiksi pankkiautomaatilla. Haastateltava kuitenkin painottaa, että kirjaston automaateissa ei ole samoja ongelmia, joita hän on muissa automaateissa kohtannut. Todennäköisesti vaikeudet automaattien käytössä ovat johtaneet siihen, että ylimääräisiä automaatteja ei nähdä mielekkäänä opetella käyttämään.

”Kuules kun mä en käytä noita automaatteja, se on se pankkikortti ja puhelin. Nää on niin pieniä, tääl ei oo kirjastossa semmosia, mutta pieniä nää – näppäimet.” (H3)

Haastateltava myös toteaa, että hänellä on aikaa odottaa henkilökohtaista palvelua vaikka henkilökunta olisikin varattua.

”Eihän se oo mitään, sehän on vaan MUN ajankäytöstä nääs, kuinka mä tykkään käyttää aikaa.” (H3)

Toinen haastatelluista käyttää automaatteja vain silloin kun henkilökunta on muuten varattuna ja palvelua joutuisi odottamaan. Hän korostaa henkilökunnan olevan kirjastossa asiakkaita varten ja peräänkuuluttaa henkilökohtaisen palvelun vaatimista.

”Asiakaspalvelu on tosi tärkeätä, ett mistään ei tahdo enää nykyisin saada asiakaspalvelua.” (H5)

Kaikki haastatellut näkevät automaattien tulon kirjastoon lisänneen asiainnin joustavuutta ja nopeutta.

## 10 YHTEENVETO

Lomakekyselyn ja haastattelujen tulosten perusteella voidaan sanoa, että ikääntyneistä kirjastonkäyttäjistä muodostunut vastaajajoukko on pääsääntöisesti tyytyväinen kirjaston tarjoamaan palveluun. Kyselylomakkeissa oli havaittavissa ajoittaista kysymyskohtaista hajontaa vastausvaihtoehtojen välillä, mutta merkittäviä tyytymättömyyden aiheita ei noussut tutkimuksessa esiin. Suurille muutoksille kirjaston toiminnassa ei näin ollen ole tarvetta.

Asiointiympäristön yleinen ilmapiiri koettiin kyselylomakkeeseen vastanneiden keskuudessa pääsääntöisesti erittäin hyväksi. Tosin teemahaastattelussa erään asiakkaan ilmaisema tyytymättömyys kirjaston sisustusväreihin ja yleiseen ilmapiiriin pistää pohtimaan, onko näin ajattelevia asiakkaita enemmänkin. Kirjastotilassa liikkumisen esteettömyyteen on kiinnitetty suunnitteluvaiheessa kovastikin huomiota ja se näkyy mielestäni myös kyselyyn vastanneiden asiakkaiden tyytyväisyydessä kirjastotilaan ja siellä liikkumiseen. Lähes kaikki kyselyyn vastanneet pitävät kirjastossa liikkumista hyvänä tai erittäin hyvänä.

Opasteiden saamissa lomakevastauksissa asiakkaiden antamat arviot painottuivat hyvin selkeästi vastausvaihtoehtoon ”hyvä” ja opasteille oli annettu myös useampi ”tyytyttävä” arvio. Opasteisiin ollaan vastaajajoukon keskuudessa ihan tyytyväisiä. Vastausten jakautuminen kuitenkin kertoo siitä, että opasteisiin voitaisiin harkita joitakin parannuskeinoja asiakkaiden tyytyväisyyden parantamiseksi. Haastattelussa myös kolme asiakasta innostui kertomaan, kuinka opasteistoa voitaisiin parantaa. Haastattelujen perusteella ja kyselyn tuloksia katsomalla voi olla mahdollista, että opasteiden nykytila vaikuttaa myös osaltaan tyytyväisyyden tunteeseen, jota asiakkaat kokevat kokoelman käytön helppouteen. Opasteiden kehitystyö vaikuttaisi siis myös asiakkaiden kokemukseen kokoelman käytöstä.

Kokoelman osalta varsinaista saavutettavuutta lisäävien aineistojen, isotekstisten kirjojen ja äänikirjojen, arviointeja ei valitettavasti ollut siinä määrin, että kokoelmasta voitaisiin tehdä edes suuntaa antavia päätelmiä. Otantaan valikoitunut joukko ei nähtävästi ollut näiden aineistojen suurkuluttaja. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, ettei näitä aineistoja käytettäisi. Saattaa myös olla, ettei asiakkaista moni koe vielä

tarvetta tällaisten aineistojen käyttöön. Tietysti kirjaston kannalta olisi edullista pohtia, pitäisikö esimerkiksi äänikirjojen näkyvyyttä kokoelmassa lisätä.

Henkilökunnalta saamaansa asiakaspalveluun kyselyyn vastanneet ovat erittäin tyytyväisiä. Myös haastatteluissa kävi ilmi, että asiakaspalvelua osataan arvostaa ja se koetaan tarpeelliseksi, vaikka kirjastojen itsepalvelukonsepti onkin jatkuvassa kasvussa. Esteettömyys toteutuu myös tässä suhteessa kirjastossa, koska asiakkaiden tulisi itse voida valita asiointiformaattinsa.

Ei-käyttäjien määrä lainaus- ja palautusautomaattien arviointien joukossa antaisi ymmärtää, että automaatteja kuitenkin käytetään suhteellisen ahkerasti myös iäkkäämpien asiakkaiden toimesta. Lomakekyselyllä saatujen tulosten perusteella itsepalveluautomaatit herättävät huomattavaa tyytyväisyyttä vastaajaryhmässä. Haastatteluissa kävi ilmi, että edelleen osa kirjastonkäyttäjistä vierastaa automaatteja. Koska automaattien käyttöön ei pakoteta vaan asiointiin voi edelleen hoitaa henkilökunnan kautta info-tiskillä, ei tällä asialla ole oikeastaan merkitystä kirjastopalvelua kohtaan tunnetun tyytyväisyyden kanssa.

Kirjaston kannalta tärkeää on, että asiakastyytyväisyyden seuraamisesta tehdään säännöllinen tapahtuma. Lisäksi asiakastyytyväisyyteen liittyvän tiedon keräämistä tulee tehdä järjestelmällisesti ja saatuihin tuloksiin tulee reagoida niiden vaatimalla tavalla. Seuraamalla asiakaskunnan mielipiteitä tarjottavasta kirjastopalvelusta voidaan sitä kehittää vastaamaan paremmin käyttäjien tarpeisiin.

Henkilökohtaisesta lähestymistavasta huolimatta asiakkaita oli hankala saada osallistumaan kyselyihin ja haastatteluihin. Vähän kirjastoa käyttävät asiakkaat ovat vastentahtoisimpia vastaamaan kyselyihin, sillä jostain syystä he uskovat olevansa ”epäpäteviä” vastaamaan kyselyyn. Tutkijan taivuttelutkaan eivät saaneet tätä käyttäjäryhmää vastaamaan kyselyyn. Tiedonkeruuvaiheessa huomasi myös, että tutkimuksen kohderyhmälle (yli 60-vuotiaat kirjastonkäyttäjät) luontevin tapa kertoa mielipiteensä on keskustelun kautta. Moni kyselylomakkeeseen vastannut asiakas kommentoi ääneen kysymyksiä täytön yhteydessä, mutta pyynnöistä huolimatta ei kirjoittanut mielipiteitään avoimelle palautteelle varattuun kohtaan.

Kyselylomakkeen vastauksia käsiteltäessä ilmeni lomakkeessa myös suunnitteluvirhe. Kokoelmaa käsittelevien kysymysten kohdalla asiakkaalle annettiin mahdol-



lisuus vastata ”en käytä”-vaihtoehdolla. Ongelmana oli kuitenkin se, että kyseinen vastausvaihtoehto oli sijoitettu väärin. ”En käytä”-vaihtoehto olisi pitänyt laittaa vain yhden kerran kokoelman otsakkeen viereen, ei jokaisen arvioitavan kohdan jälkeen erikseen. Moni vastaaja on valinnut vain ensimmäisen ”en käytä”-vaihtoehdon ja jättänyt muut kaksi laatikkoa tyhjäksi, jolloin tuloksissa aina ajantasaisuuden kohdalla on eniten ”en käytä”-vastauksia ja puuttuvia vastauksia on suhteessa vähemmän kuin seuraavien arvioitavien ominaisuuksien, monipuolisuuden ja määrän kohdassa. Toisaalta kyselylomake oli myös onnistunut, sillä pystyin viestimään sen avulla kuulorajoitteisen asiakkaan kanssa ja sain hänet vastaamaan kyselyyn.

## LÄHTEET

- Brophy, P. 2006. Measuring library performance: principles and techniques. Lontoo: Facet.
- Eloranta, T. & Punkanen, T. 2008. Vireään vanhuuteen. Helsinki: Tammi.
- Guidelines for library and information services to older adults. 2008. [Verkkosivu]. American Library Association. [Viitattu 29.11.2011]. Saatavana: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/libraryservices>
- H1. 2011. Nainen, 63 v. Haastattelu 27.10.2011.
- H2. 2011. Mies, 66 v. Haastattelu 27.10.2011.
- H3. 2011. Mies, 83 v. Haastattelu 27.10.2011.
- H4. 2011. Mies, 72 v. Haastattelu 28.10.2011.
- H5. 2011. Nainen, 61 v. Haastattelu 28.10.2011.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. uud. p. Helsinki: Edita.
- Heron, P. & Whitman, J. R. 2001. Delivering satisfaction and service quality: a customer-based approach for libraries. Chicago: American Library Association.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.
- Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. 2008. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisuja 2008:3. [Viitattu 8.10.2011]. Saatavana: <http://pre20090115.stm.fi/ka1202801063405/passthru.pdf>.
- Ikäpolitiikasta elämäntulkupolitiikkaan: ikäaparaatti alueiden kehittämiseen. 2011. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Alueiden kehittämissyksikö. [Viitattu 6.10.2011]. Saatavana: <http://www.tem.fi/files/29991/ikatyoryhma.pdf>.
- Kekki, K., Sulin, H. & Wigell-Ryynänen, B. Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. 2009. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Opetusministeriö. Opetusministeriön jul-

kaisuja 2009:32. [Viitattu 6.11.2011]. Saatavana:

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

Kunta ja hallinto – Pirkkalan kunta. 2011. [Verkkosivu]. Pirkkalan kunta. [Viitattu 12.12.2011]. Saatavana: [http://www.pirkkala.fi/kunta\\_ja\\_hallinto/](http://www.pirkkala.fi/kunta_ja_hallinto/)

L 11.6.1999/731. Suomen perustuslaki.

L 20.1.2004/21. Yhdenvertaisuuslaki.

L 4.12.1998/904. Kirjastolaki.

Lovio, M. & Tiihonen, V. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.

Mäkinen, O. 2011. Kaarinan kirjaston senioripalvelut. Kirjastolehti 104 (2), 25—26.

Mastosalo, M. 2008. Pirkkalan kirjaston suunnitelmat: arkkitehtitoimiston vastaus. Tampere: Arkkitehtitoimisto Erkki Helamaa ja Keijo Heiskanen. Julkaisematon.

Pitkää ikää Pirkkalassa: Pirkkalan kunnan ikäohjelma 2009—2025. 17.8.2009.

[Verkkajulkaisu]. Pirkkala: Pirkkalan kunnanvaltuusto. [Viitattu 20.12.2011].

Saatavana: [http://pirkkala-fi-](http://pirkkala-fi-bin.directo.fi/@Bin/4852247600a91740cc23f4707739d31d/1325145422/application/pdf/2212135/lkaohjelma_2009-2025.pdf)

[bin.directo.fi/@Bin/4852247600a91740cc23f4707739d31d/1325145422/application/pdf/2212135/lkaohjelma\\_2009-2025.pdf](http://pirkkala-fi-bin.directo.fi/@Bin/4852247600a91740cc23f4707739d31d/1325145422/application/pdf/2212135/lkaohjelma_2009-2025.pdf)

Saramäki, E. 2011. Pirkkalan kunnankirjaston kirjastotoimenjohtaja. Haastattelu 27.10.2011.

Sarvimäki, A. 2008. Vanheneminen eri kulttuureissa ja etnisissä ryhmissä. Teoksessa: E. Heikkinen & T. Rantanen (toim.) Gerontologia. Helsinki: Duodecim, 85–94.

Sipilä, S., Rantanen, T. & Tiainen, K. 2008. Lihaskoivu. Teoksessa: E. Heikkinen & T. Rantanen (toim.) Gerontologia. Helsinki: Duodecim, 107–119.

Skat Nielsen, G. & Irvall, B. 2006. Esteetön kirjasto: kirjastopalvelujen saavutettavuuden varmistaminen. Suomentaja Anneli Äyräs. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Opetusministeriö. [Viitattu 3.11.2011]. Saatavana: [http://www.minedu.fi/OPM/Kirjastot/tyoeryhmaet\\_ja\\_selvitykset/esteettomyys/esteeton\\_kirjastonkaytto.pdf](http://www.minedu.fi/OPM/Kirjastot/tyoeryhmaet_ja_selvitykset/esteettomyys/esteeton_kirjastonkaytto.pdf)

Sorri, M. & Huttunen, K. 2008. Ikääntyneen kuulo. Teoksessa: E. Heikkinen & T. Rantanen (toim.) Gerontologia. Helsinki: Duodecim, 158–170.

- Stuart-Hamilton, I. 2003. Vanhenemisen psykologia. Suomentaja Anne Toppi. 2. p. Kuopio: UNIPress.
- Taide tarjolle, kulttuuri kaikille: vammaiset ja kulttuuri-toimikunnan ehdotus toimenpideohjelmaksi. 2004. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Opetusministeriö. Opetusministeriön julkaisuja 2004:29. [Viitattu 26.10.2011]. Saatavana: [http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2004/liitteet/opm\\_183\\_opm29.pdf?lang=fi](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2004/liitteet/opm_183_opm29.pdf?lang=fi)
- Taiteen ja kulttuurin saavutettavuus: opetusministeriön toimenpideohjelma 2006—2010. 2006. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Opetusministeriö. Opetusministeriön julkaisuja 2006:6. [Viitattu 25.10.2011]. Saatavana: [http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2006/liitteet/opm\\_18\\_opm6.pdf?lang=fi](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2006/liitteet/opm_18_opm6.pdf?lang=fi)
- Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uud. p. Helsinki: Tammi.
- Vaarama, M., Hakkarainen, A. & Laaksonen, S. 23.3.1999. [Verkkosivusto]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Selvityksiä 1999:3. [Viitattu 26.11.2011]. Saatavana: <http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/julkaisut/paosisallys2.htm>
- Väestöennuste 2009–2060. 30.9.2009. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 3.10.2011]. Saatavana: [http://tilastokeskus.fi/til/vaenn/2009/vaenn\\_2009\\_2009-09-30\\_fi.pdf](http://tilastokeskus.fi/til/vaenn/2009/vaenn_2009_2009-09-30_fi.pdf).
- Viiri, M., Ketonen, A., Almgren, P. & Kinnunen, R. 12.8.2009. [Verkkojulkaisu]. Ikääntyneiden kirjastopalvelut Länsi-Suomessa. [Ei paikkaa]: Länsi-Suomen lääninhallitus. Länsi-Suomen lääninhallituksen julkaisusarja nro 8/2009. [Viitattu 6.10.2011]. Saatavana: [http://www.laanhallitus.fi/lh/biblio.nsf/98D6E09E7C601111C225760F002508AE/\\$file/lkaantyneiden\\_kirjastopalvelut\\_2009.pdf](http://www.laanhallitus.fi/lh/biblio.nsf/98D6E09E7C601111C225760F002508AE/$file/lkaantyneiden_kirjastopalvelut_2009.pdf).
- Virnes, E., Sahala, H., Majoinen, K. & Laukkanen, H. (toim.) 2006. Ikäpolitiikka kunnissa: strategia johtamisen tukena. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Yleisten kirjastojen laatusuositus. 2010. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20. [Viitattu 6.11.2011]. Saatavana: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/OKM20.pdf?lang=fi>

# LIITTEET

## LIITE 1 Kyselylomake

## ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY PIRKKALAN PÄÄKIRJASTON VARTTUNEILLE KÄYTTÄJILLE

Olkaa hyvä ja valitkaa sopiva vaihtoehto rastimalla sitä osoittava ruutu.

### 1. TAUSTATIEDOT

Sukupuoli:  Mies  Nainen Syntymävuosi: \_\_\_\_\_

### 2. KIRJASTON KÄYTTÖ

**Kuinka usein asioitte Pirkkalan pääkirjastossa?** Valitkaa sopivin vaihtoehto.

- Lähes päivittäin tai päivittäin  
 1-2 kertaa viikossa  
 Kuukausittain  
 Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin

**Mitä palveluja yleensä käytätte asioidessanne Pirkkalan pääkirjastossa?**

Valitkaa yksi tai useampi vaihtoehto.

- |                                                                        |                                              |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lainaan, palautan, varaan tai uusin aineistoa | <input type="checkbox"/> Käytän tietokonetta |
| <input type="checkbox"/> Luen kirjoja tai lehtiä                       | <input type="checkbox"/> Vietän aikaa        |
| <input type="checkbox"/> Etsin tietoa tietystä aiheesta                | <input type="checkbox"/> Muuta, mitä? _____  |
| <input type="checkbox"/> Käytän tietopalvelua                          |                                              |

**Seuraavaksi pyydän Sinua arvioimaan kirjastoympäristön ja kokoelman ominaisuuksia ja toimivuutta kokemustesi perusteella.**

### 3. ASIOINTIYMPÄRISTÖ

	erittäin heikko	heikko	tydyttävä	hyvä	erittäin hyvä
<b>Yleinen ilmapiiri:</b>					
Viihtyisyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Siisteys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kirjastotilat:</b>					
Aukioloajat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirjastossa liikkuminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilojen hahmotettavuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Opasteet:</b>					
Selkeys ja luettavuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ymmärrettävyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Näkyvyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Muuta palautetta asiointiympäristöstä:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

jatkuu...

**4. KOKOELMA JA SEN KÄYTETTÄVYYS**

Arvioi käyttämiänne kokoelman osia

	erittäin heikko	heikko	tydyttävä	hyvä	erittäin hyvä	en käytä
<b>Aikuisten kaunokirjallisuus:</b>						
Ajantasaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Monipuolisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Määrä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Aikuisten tietokirjallisuus:</b>						
Ajantasaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Monipuolisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Määrä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Äänikirjat:</b>						
Ajantasaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Monipuolisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Määrä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Isotekstiset kirjat:</b>						
Ajantasaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Monipuolisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Määrä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kokoelman käytettävyys (aikuistenosasto):</b>						
Aineiston esillepano	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kokoelman käytön helppous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muuta palautetta kokoelmasta ja sen käytöstä: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**5. ASIAKASPALVELU**Arvioi seuraavien ominaisuuksien toteutumista kirjaston henkilökunnassa.

	erittäin heikko	heikko	tydyttävä	hyvä	erittäin hyvä
Ystävällisyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ammattitaito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tavoitettavuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muuta palautetta asiakaspalvelusta: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

jatkuu...

**6. ITSEPALVELUAUTOMAATIT****Kerro kokemuksesi automaateista.**

	erittäin heikko	heikko	tydyttävä	hyvä	erittäin hyvä	en käytä
<b>Palautusautomaatti:</b>						
Käyttöohjeiden selkeys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käytön helppous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Lainausautomaatti:</b>						
Käyttöohjeiden selkeys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käytön helppous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Muuta palautetta automaateista:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**7. KEHITYSEHDOTUKSIA KIRJASTOLLE:**
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

KIITOS VASTAUKSESTANNE!



## LIITE 2 Teemahaastattelun runko

Teemahaastattelun runko pääkirjaston asiakkaille

### TAUSTATIEDOT

- Sukupuoli (ei kysytä)
- Syntymävuosi
- Kuinka usein käyttää kyseistä kirjastoa

### ASIOIMISYMPÄRISTÖ

- Tyytyväisyys kirjastotilaan? kokonaisilme, ilmapiiri,
  - o mihin erityisesti tyytyväinen/ epäkohtia, puutteita, parannettavaa?
- Aukioloajat
  - o sopivuus, tyytyväisyys, muutosta?
- Kulkeminen/ liikkuminen kirjastossa?
  - o osastolla ja osastojen väliä
  - o tyytyväisyys toteutukseen? (liuskat, portaat, kohokuviot, istuimet, lukupaikat)
  - o haittaavat/ helpottavat tekijät
- Tyytyväisyys osastosijoitteluun ja aikuisten osaston hyllyjärjestykseen?
  - o Hahmotettavuus? vaikeuttavat, helpottavat (pohjakartta, tasoratkaisut)

### OPASTEET

- Tyytyväisyys (yleiset, hylly)
  - o värit, näkyvyys, erotettavuus, ymmärrettävyys (esim. R & T), määrä
- Mikä hyvää, mikä huonoa, miten parantaa?

### KOKOELMANKÄYTTÖ

- Käytettävyys tyytyväisyys?
  - o oikea hylly, oikea luokka, oikea genre...
  - o kuinka tehdä helpommaksi? opasteet, sijoittelu hyllyyn ja tilaan...

### AUTOMAATIT

- Käyttäjäkokemukset? Saanut opastuksen?
- Tyytyväisyys toimimiseen, käyttöohjeisiin
- Kuinka tehdä selkeämmäksi ja helpommaksi käyttäminen? (käyttöohjeet, opastusta lisää...)
- Mielipide automaattien tulosta kirjastoihin.