

Opinnäytetyö (AMK)

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

2013

Nina Kara

# IKÄÄNTYNEET KIRJASTONKÄYTTÄJÄT TIEDONLÄHTEILLÄ



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Nina Kara

## IKÄÄNTYNEET KIRJASTONKÄYTTÄJÄT TIEDONLÄHTEILLÄ

Ikääntyneiden suhteellinen osuus väestöstä on kasvanut, ja sen myötä myös kirjastojen on kiinnitettävä enemmän huomiota ikääntyneiden asiakkaiden palvelemiseen. Ikääntyneiden ihmisten tiedonhankintataitojen edistäminen on yksi syrjäytymistä ehkäisevä toimi, jossa kirjasto voi olla merkittävässä roolissa. Kirjastoilla on tärkeä osa myös digitaalisen kuilun kaventamisessa tarjoamalla mahdollisuuden tietokoneen ja internetin maksuttomaan käyttöön sekä antamalla opastusta niiden käytössä.

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Salon pääkirjasto, ja työn tarkoituksena on tarjota toimeksiantajalle tietoa ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien tiedonhankinnasta. Tavoitteena on selvittää ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien käsityksiä tiedonhankintataidoistaan sekä sitä, miten hyvin Salon pääkirjasto huomioi ikääntyneet kirjastonkäyttäjät erityisesti tietopalvelun näkökulmasta.

Aineistonkeruu suoritettiin teema- ja lomakehaastatteluina kesäkuussa 2013 ja tutkittavia oli yhteensä 27. Kaikki tutkittavat olivat eläkeläisiä. Tutkimukseen osallistuneet olivat tyytyväisiä Salon kaupunginkirjaston palveluihin ja kertoivat löytävänsä tarvitsemansa tiedot hyvin. Tietoa haettiin muun muassa harrastuksiin ja hyvinvointiin liittyen. Käytetyimpiä tiedonlähteitä olivat kirjasto, kirjat ja internet sekä muut ihmiset. Tutkittavien tiedonhankinnassa oli myös tunnistettavissa kaikkia informaatiokäytäntöjen vaiheita, joista kohdentumatonta toimintaympäristön seuranta esiintyi eniten. Tutkittavat käyttivät kirjastoa aktiivisesti ja käytetyimmät palvelut olivat lainaus, lehtien luku ja tietopalvelu. Noin kolmasosa tutkimukseen osallistuneista toivoi kirjaston järjestävän kursseja esimerkiksi tiedon etsimisessä.

Salon pääkirjasto voisi palvella ikääntyneitä asiakkaitaan paremmin tiedonhankinnassa esimerkiksi järjestämällä tiedonhaun kursseja. Tutkimusta voisi laajentaa koskemaan suurempaa ikääntyneiden joukkoa, jolloin saataisiin laajempaa tietoa ikääntyneiden tiedonhankinnasta ja heidän tarpeistaan sen suhteen. Salon pääkirjasto voi hyödyntää tämän tutkimuksen tuloksia esimerkiksi ikääntyneille tarkoitettujen palvelujen kehittämisessä.

### ASIASANAT:

Ikääntyneet, tiedonhankinta, tiedontarpeet, tiedonlähteet, tietopalvelu, yleiset kirjastot.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Library and Information Services

2013 | 51

Katri Rintamäki

Nina Kara

## OLDER ADULT LIBRARY PATRONS' INFORMATION RETRIEVAL

The relative amount of older adults has been growing, and because of that libraries must pay attention to how to serve those patrons. Promoting older adults' information retrieval skills is one way to prevent social exclusion, and libraries can have an important role in it. Libraries have a significant role in narrowing the digital divide by providing free of charge access to computers and the internet. Libraries can also give guidance in using them.

The thesis was commissioned by Salo main library. The aim of the study is to give the library information on their older adult patrons' information habits and needs. Another aim of this thesis is to examine what older adults think about their information retrieval skills and how well the main library of Salo serves these patrons in their information service.

The interviews were conducted during June in 2013 and there were a total of 27 participants. All participants were pensioners. The participants were satisfied with the library services of Salo main library and they reported that they could usually find the information they needed. The participants searched information for example about hobbies and well-being. The most commonly used information sources were the library, books, the internet and other people. All modes of information practices could be found in participants' information retrieval, and non-directed monitoring was the most used mode of information practices. The participants used the library actively and the most frequently used services included borrowing, reading newspapers and magazines and information service. Approximately one third of the participants wished that the library would arrange courses in for example information seeking.

Salo main library could serve older adult patrons better in their information seeking for example by providing courses in information seeking. The study could be widened to concern a larger group of older adults to gain broader knowledge of older adults' information seeking methods and their needs concerning it could be studied. Salo main library can use the results of this study for example to develop their services for older adults.

### KEYWORDS:

Older adults, information retrieval, information needs, information sources, information service, public libraries

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 TIEDONHANKINTA</b>	<b>8</b>
2.1 Keskeisiä käsitteitä	8
2.2 Tiedonhankinnan malleja	9
2.2.1 Arkipäivän tiedonhankinnan malleja	9
2.2.2 Ammatillisen tiedonhankinnan malleja	11
<b>3 IKÄÄNTYNEET KIRJASTON ASIAKKAINA JA TIEDONHAKIJOINA</b>	<b>13</b>
3.1 Ikääntyminen	14
3.2 Ikääntyneiden asiakkaiden huomioiminen kirjastopalveluissa	15
3.3 Tiedonhankinnan aiheet ja tiedonlähteet ikääntyneiden tiedonhankinnassa	17
3.4 Ikääntyneet, tietotekniikka ja internet	18
<b>4 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS</b>	<b>22</b>
4.1 Aineistonkeruu ja analyysi	23
4.1.1 Teemahaastattelu	23
4.1.2 Lomakehaastattelu	25
4.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	27
4.2.1 Reliabiliteetti ja validiteetti	27
4.2.2 Ikääntyneet haastateltavina	28
<b>5 TUTKIMUSTULOKSET</b>	<b>29</b>
5.1 Ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien kokemuksia tiedonhankinnasta	29
5.1.1 Tiedontarpeet	29
5.1.2 Tiedonlähteet ja tiedon löytyminen	32
5.1.3 Informaatiokäytäntöjen tavat	34
5.2 Salon pääkirjaston tarjoama tuki tiedonhankinnassa	37
5.2.1 Kirjastopalveluiden käyttö	38
5.2.2 Toivotut kurssit ja koulutukset	40
5.3 Yhteenveto tutkimustuloksista	41

<b>6 POHDINTA</b>	<b>43</b>
6.1 Ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien tiedonhankinta	43
6.2 Salon pääkirjaston tuki tiedonhankinnassa	44
6.3 Tutkimuksen hyödyntämismahdollisuudet ja jatkotutkimusehdotukset	47
6.4 Lopuksi	48
<b>LÄHTEET</b>	<b>49</b>

## **LIITTEET**

- Liite 1. Haastattelurunko
- Liite 2. Lomakehaastattelun lomakepohja
- Liite 3. Tietoa tutkimuksesta haastateltavalle
- Liite 4. Suostumuslomake tutkimukseen osallistumisesta
- Liite 5. Mainos tutkimushenkilöiden rekrytointia varten

## **KUVIOT**

- Kuvio 1. Informaatiokäytäntöjen tavat ja vaiheet (McKenzie 2003, 26, suom. Savolainen 2010, 107). 10

## **TAULUKOT**

- Taulukko 1. 65 vuotta täyttäneiden prosenttiosuudet väestöstä koko maassa ja Salossa (Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen tilasto- ja indikaattoripankki SOTKANet 2013). ... 13
- Taulukko 2. Tiedonhankinnan teemat. .... 30
- Taulukko 3. Tiedonhaun aiheita. .... 31
- Taulukko 4. Teemahaastatteluun osallistuneiden mainitsemat tiedonlähteet. .... 33
- Taulukko 5. Teemahaastatteluun osallistuneiden informaatiokäytäntöjen tavat. .... 34
- Taulukko 6. Kirjaston käyttöaktiivisuus. .... 38
- Taulukko 7. Kirjaston palveluiden käyttö. .... 40

# 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Salon kaupunginkirjaston pääkirjasto, ja työn tarkoituksena on tarjota toimeksiantajalle tietoa ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien tiedonhankinnasta. Tavoitteena on selvittää ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien käsityksiä heidän tiedonhankintataidoistaan sekä sitä, miten hyvin Salon pääkirjasto huomioi ikääntyneet kirjastonkäyttäjät erityisesti tietopalvelun näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa ikääntyneellä tarkoitetaan yli 65-vuotiasta eläkkeellä olevaa henkilöä.

Salossa on suhteellisesti enemmän 65 vuotta täyttäneitä henkilöitä kuin muualla Suomessa (Terveystieteiden tutkimuskeskuksen ja indikaattoripankki SOTKANet 2013). Näin ollen kirjaston asiakkaistakin ikääntyneet muodostavat todennäköisesti suuren osan. Kirjastojen tulisi kiinnittää erityistä huomiota ikääntyneille tarjottaviin palveluihin, jotta heillä olisi muiden väestöryhmien kanssa tasavertaiset mahdollisuudet saada tietoa. Yleisillä kirjastoilla on lisäksi lakiin merkitty velvollisuus edistää ihmisten mahdollisuuksia sivistää ja kehittää itseään sekä tukea elinikäistä oppimista (Kirjastolaki 904/1998, 1§).

Ikääntyneiden tiedonhakua on tutkittu monesta näkökulmasta. On esimerkiksi havaittu, että ikääntyneet etsivät tietoa terveydestä (Lorence & Park 2006, 95; Harrod 2011, 287; Manafo & Wong 2012, 86; Hardt & Hollis-Sawyer 2007, 566), harrastuksista sekä laki- ja raha-asioista (Williamson 1997, 343; Niemelä 2006, 97). Mediaan liittyvillä tiedonlähteillä on myös havaittu olevan aktiivinen vaikutus ikääntyneiden elämään sen sijaan, että niistä vastaanotettaisiin tietoja vain passiivisesti (Niemelä, Huotari & Kortelainen 2012, 212, 214).

Ikääntyneiden tietotekniikan käyttötaitoihin tulisi kiinnittää enemmän huomiota, sillä palvelukulttuuri on digitalisoitunut. Palveluiden käyttäminen edellyttää usein tietoteknisiä taitoja ja pääsyä internetiin, mikä voi estää ikääntyneitä käyttämästä palveluja. (Czaja, Fisk, Hertzog, Rogers, Charness, Nair & Sharit 2006, 346.) Tietokoneen vähäinen käyttötaito hankaloittaa myös tiedon etsimistä kirjastojen tietokannoista (Mead, Sit, Rogers, Jamieson & Rousseau 2000, 117, 119). Kir-

jastoilla on merkittävä rooli digitaalisen kuilun pienentämisessä, sillä ne tarjoavat pääsyn tietokoneelle ja internetiin (Jääskeläinen 2000, 52), sekä opastusta niiden käytössä (Voelker 2005, 1311). Tietokoneiden käyttöön voi kuitenkin liittyä ahdistusta, joka estää niiden käytön opettelun. Erityisesti ikääntyneille suunnattujen tietokoneen käytön kurssien on kuitenkin havaittu lieventävän tätä ahdistusta tehokkaasti. (Xie & Bugg 2009; Sankari 2004.)

Seuraavassa luvussa tarkastellaan tiedonhankintaa keskeisten käsitteiden ja tiedonhankinnan teoreettisten mallien kautta. Tämän jälkeen tarkastellaan tiedonhankintaa ja siihen liittyviä asioita ikääntymisen näkökulmasta. Neljännessä luvussa on esitelty tutkimuskysymykset ja tutkimuksen toteutus sekä arvioitu tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimustulokset-luvussa esitellään haastatteluai-  
neiston analyysin tulokset tutkimuskysymysten mukaisesti. Viimeisessä luvussa tarkastellaan tutkimustuloksia aiempaan tutkimustietoon vertaillen sekä esitetään tuloksiin pohjautuvat johtopäätökset, kehitysehdotukset Salon pääkirjastolle sekä jatkotutkimusaiheet.

## 2 TIEDONHANKINTA

Tiedonhankinta liittyy jokapäiväiseen elämään niin työssä kuin vapaa-ajallakin. Tiedonhankintatutkimuksen osa-alueita ovat tiedontarpeet, tiedonhankinta ja tiedonkäyttö. (Haasio & Savolainen 2004, 9.) Tiedonhankintaa on myös mallinnettu eri tavoin ja erilaisista näkökulmista. Alaluvussa 2.1 tarkastellaan tiedonhankinnan keskeisiä käsitteitä ja alaluvuissa 2.2.1 ja 2.2.2 esitellään joitakin tiedonhankinnan malleja arkipäivän ja ammatillisen tiedonhankinnan näkökulmista.

### 2.1 Keskeisiä käsitteitä

Tiedonhankinta on toimintaa, joka perustuu tiedontarpeeseen. Tiedonhankintaprosessiin kuuluu tiedonlähteiden valinta ja niille hakeutuminen. Ammatillisessa tiedonhankinnassa tietoa haetaan työtehtävien suorittamiseksi tai opiskelun yhteydessä. Arkielämän ei-ammattilliselle tiedonhankinnalle on tyypillistä työn ulkopuolisten ongelmien ratkaiseminen esimerkiksi vapaa-ajan viettoon tai terveyteen liittyen. (Savolainen 2010, 80, 91–92.)

Tiedontarve on sekä kognitiivista (tiedollista) että affektiivista (tunteisiin liittyvää). Tiedontarpeeseen ovat yhteydessä myös erilaiset tilannelähtöiset tekijät, kuten tehtävän vaikeusaste ja tilanne, jossa tietoa etsitään ja käytetään. (Choo 2006, 43–57.) Tiedontarpeen käsitteen määrittelemisen informaatiotutkimuksen näkökulmasta ei ole yksinkertaista, sillä tarve itsessään on hankalasti määriteltävä käsite. Tiedontarvetta voi kuitenkin lähestyä eri näkökulmista, joista yksi on jako ammatilliseen ja ei-ammattilliseen. (Haasio & Savolainen 2004, 21–27; Savolainen 2010, 83–91.)

Tiedontarve voi olla luonteeltaan myös ongelmalähtöistä tai orientoivaa. Ongelmalähtöisessä tiedon tarpeessa, sen hankinnassa ja käytössä tavoitteena on jonkin tehtävän suorittaminen tai ongelman ratkaiseminen. Toiminta voi liittyä joko yksilön ammattiin tai se voi olla ei-ammattillista, tai molempia. Orientoivalla tiedon tarpeella, sen hankinnalla ja käytöllä tarkoitetaan yksilön mielenkiinnon



vuoksi tapahtuvaa toimintaa. Tällainen tiedonhankinta voi olla myös totunnaista, kuten uutisten seuraaminen, tai jopa tiedostamatonta. (Savolainen 2010, 81.)

Tiedonhaku on osa tiedonhankintaa ja seuraa usein tiedontarvetta. Tiedonhaku voi kohdistua esimerkiksi johonkin tietokantaan, ja sille on tyypillistä hakusanojen ja hakulausekkeiden muotoilu. Tiedonhakuun kuuluu haun suunnittelu, haun suorittaminen, tulosten tarkastelu, haun muokkaaminen saatujen tulosten perusteella sekä löydetyn aineiston jatkojalostus. (Alaterä & Halttunen 2002, 84.)

Tiedonlähde on esimerkiksi jokin dokumentti, jossa on tietoa ja joka voi olla painetussa tai elektronisessa muodossa. Myös toiset henkilöt voivat toimia tiedonlähteinä. Tiedonhankintakanavalla viitataan käytäntöön tai mekanismiin, joka mahdollistaa tiedonlähteelle pääsyn. Tiedonlähteen ja tiedonhankintakanavan erottaminen toisistaan on joskus ongelmallista. (Haasio & Savolainen 2004, 19–20.) Selkeyden vuoksi tässä tutkimuksessa ei erotella tiedonlähdettä ja tiedonhankintakanavaa toisistaan, vaan viitataan molempiin käsitteellä tiedonlähde.

## 2.2 Tiedonhankinnan malleja

Tiedonhankinnan malleja on jaoteltu esimerkiksi sen mukaan, onko tiedonhankinta ammatillista vai ei-ammatillista arkipäivän tiedonhankintaa. Tiedonhankintaa on mallinnettu usealla eri tavalla, ja seuraavassa esitellään muutamia erilaisia tiedonhankinnan malleja.

### 2.2.1 Arkipäivän tiedonhankinnan malleja

Wilson ja Walsh (1996) jakavat tiedonhaun ilmentymät neljään tasoon. Passiivisella tarkkailulla tarkoitetaan tiedon saamista vahingossa, esimerkiksi televisiota katsoessa. Passiivisella haulla tarkoitetaan tilannetta, jossa tietoa haetaan jostain aiheesta, mutta samalla saadaan sattumalta tietoa myös jostain muusta aiheesta. Aktiivinen haku tarkoittaa suunnitelmallista tiedonlähteille hakeutumista ja niiden systemaattista hyödyntämistä. Jatkuva haku on tiedonhaun ilmentymistä laajin: sillä tarkoitetaan toimintaympäristön jatkuvaa seurantaa.



Ensimmäinen informaatiokäytäntöjen tapa on tiedon aktiivinen etsintä, jossa tiedonhaku on suunnitelmallista. Yksilö hakeutuu tietyille tiedonlähteille rajatun kysymyksen kanssa, ja lähteen löydyttyä esittää sille kysymyksiä. Toinen informaatiokäytännön tapa, tiedon aktiivinen seuranta, ei ole yhtä suunnitelmallinen. Tiedonhakua ei välttämättä kohdenneta tiettyihin lähteisiin vaan erilaisia lähteitä saatetaan selailla esimerkiksi tulevia tarpeita varten. Lähteille saatetaan esittää spontaaneja kysymyksiä tai tiedonsaanti voi tapahtua aktiivisen havainnoinnin tai kuuntelemisen kautta. (McKenzie 2003, 26, 28–29, 33–34.)

Kohdentumaton toimintaympäristön seuranta on informaatiokäytäntötapa, jossa tiedonlähteeseen törmätään ennalta-arvaamatta. Hyödyllinen lähde voidaan tunnistaa sattumalta, ja tiedontarve havaitaan usein vasta kun lähteeseen on tutustuttu. Tieto voidaan saada esimerkiksi sattumalta lehteä lukiessa. Neljäs tapa on toisen henkilön hankkima tieto. Toinen henkilö voi hankkia tiedon pyynnöstä tai pyytämättä, eikä sitä välttämättä tunnisteta tiedonhankinnaksi. Tiedot saadaan usein suullisesti esimerkiksi ystävältä, ammattilaiselta tai jopa tuntemattomilta ihmisiltä. (McKenzie 2003, 26–27, 30–31, 34–35.)

Wilson (1977, 41–45) on kuvannut arkielämän tiedonhankintaa kolmitasoisella mallilla, jossa tiedonhankinnan käynnistävänä tekijänä on ihmisen kokemus huoli. Intressin tasolla jokin tietty asia voi olla ihmisen mielenkiinnon kohteena, mutta se ei välttämättä johda tiedonhankintaan. Huolen tasolla asia alkaa koskettaa tai huolettaa yksilöä, ja hän alkaa etsiä tietoa asiasta joko aktiivisesti tai passiivisesti. Tällainen asia voi olla esimerkiksi jokin uusi oire, joka tulkitaan merkiksi sairaudesta. Kolmannella, huolehtimisen tasolla, yksilöllä on valmius aktiiviseen ja tietoiseen tiedonhankintaan ja toimintaan hankitun tiedon pohjalta. Mallissa voidaan liikkua joustavasti tasolta toiselle.

### 2.2.2 Ammatillisen tiedonhankinnan malleja

Kuhlthaun (esim. 2004, 44–51; 2005) mallissa tiedonhaku hahmotetaan prosessina, johon liittyy kuusi vaihetta. Vaiheet ovat aloitus, aiheenvalinta, aiheen tunnistelu, tehtävän muotoilu, informaation keruu ja tulosten esittäminen. Jokai-

sessä vaiheessa esiintyy sille tyypillistä toimintaa (esimerkiksi tiedonhakua) ja tunteita. Tiedonhankinta on eri vaiheissa erilaista riippuen esimerkiksi siitä, miten tarkasti tiedonhaun aihe on määritelty ja rajattu.

Sense-making -teoria (esim. Dervin 2005, Tidline 2005) kuvaa tiedonhankintaa eräänlaisena sillanrakentamisena. Prosessi alkaa, kun kohdataan ongelmallinen tilanne, joka synnyttää kognitiivisen kuilun. Tämä havaitaan kysymyksinä ja tiedontarpeina, sillä aiemmalla kokemuksella ja jo omaksutulla tiedolla kognitiivista kuilua ei voida ylittää. Tiedonhankinnan avulla yksilö rakentaa kuilun yli informaatiopiltaa, joka mahdollistaa ongelman ratkaisun ja tiedon käytön.

Wilsonin (1999, 840–841, 845) tiedonhankintakäyttäytymisen malli perustuu ongelmaan ja sen ratkaisemiseen sekä yksilön epätietoisuuden tunteeseen. Ongelmanratkaisuprosessi jakautuu neljään vaiheeseen: ongelman tunnistaminen, ongelman määrittely, aktiivinen ratkaisun etsiminen ja ongelman ratkaisu. Toisessa ja kolmannessa vaiheessa esiintyy aktiivista tiedonhankintaa, ensimmäisessä ja neljännessä tiedonhankinta on lähinnä jo saatavilla olevien lähteiden selailua.

Tässä tutkimuksessa käytetään McKenzién (2003) informaatiokäytäntöjen mallia teoreettisena näkökulmana ikääntyneiden tiedonhankinnan tarkastelemisessa. Kyseinen malli valittiin, koska tässä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita siitä, millaisia tiedonhankinnan tapoja ikääntyneiden tiedonhankinnassa esiintyy. McKenzién mallista tarkastellaan tässä tutkimuksessa informaatiokäytäntöjen tapoja jaottelematta niitä erikseen vaiheisiin (yhteydenotto lähteeseen tai kanaavaan ja vuorovaikutus lähteen kanssa). Siirtymät informaatiokäytäntöjen vaiheiden välillä ovat nopeita ja usein huomaamattomia, eikä niitä ole tarkoituksenmukaista erotella tämän laajuisessa tutkimuksessa.

### 3 IKÄÄNTYNEET KIRJASTON ASIAKKAINA JA TIEDONHAKIJOINA

Ikääntyneiden suhteellinen määrä väestöstä on kasvamassa. Sekä koko maassa että Salossa ikääntyneiden prosentuaalinen osuus väestöstä on kasvanut melko tasaisesti viimeisten vuosien aikana. Salossa ikääntyneitä on kuitenkin hieman enemmän muuhun maahan verrattuna. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. 65 vuotta täyttäneiden prosenttiosuudet väestöstä koko maassa ja Salossa (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tilasto- ja indikaattoripankki SOTKANet 2013).

Ikäryhmä	Alue	Prosenttia väestöstä vuonna						
		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
65–74-vuotiaat	Koko maa	8,8	8,7	8,9	9	9,4	9,9	10,4
65–74-vuotiaat	Salon kaupunki	9,4	9,3	9,6	9,8	10,2	10,8	11,5
65 vuotta täyttäneet	Koko maa	16,5	16,5	16,7	17	17,5	18,1	18,8
65 vuotta täyttäneet	Salon kaupunki	18,4	18,3	18,6	19	19,4	20,2	21,2

Salon kaupungin väestöstä 11,5 prosenttia oli vuonna 2012 65–74-vuotiaita ja noin 21 prosenttia yli 65-vuotiaita. Samat osuudet koko maassa ovat 10,4 prosenttia ja 18,8 prosenttia, joten Salossa erityisesti yli 65-vuotiaiden suhteellinen osuus on koko maata suurempi. (Taulukko 1.) Ikääntyneet muodostavat todennäköisesti kirjaston asiakkaistakin merkittävän osan. On toki huomioitava, etteivät kaikki yli 65-vuotiaat kaupungin asukkaat käytä kirjastoa. Kirjastolla ja hyvillä tiedonhankintataidoilla voi kuitenkin olla merkittävä rooli ihmisen elämänhallinnan ja -laadun kannalta, sillä tiedonhankintataitojen on havaittu lisäävän ikääntyneiden itsenäisyyttä (Harrod 2011, 287).

Salon kaupunginkirjastolla on pääkirjaston lisäksi yhdeksän lähikirjastoa, kaksi kirjastoautoa sekä laitospöytäkirjasto Salon aluesairaalassa ja terveyskeskuksessa.

Kirjastoautoista toinen kiertää lähempänä Salon keskustaa ja toinen Salon kaupunginosissa, jotka sijaitsevat kauempana keskustasta. Kuljetuspalvelu mahdollistaa varausten teon toisesta Salon kirjastosta ja lainojen palauttamisen mihin tahansa Salon kirjastoista. Kirjastolla on myös kotipalvelu, jonka kautta aineistoa voivat lainata myös sellaiset asiakkaat, jotka eivät itse pääse kirjastoon. (Salon kaupunki 2013.)

### 3.1 Ikääntyminen

Ihmisen ikääntyessä monet kehon toiminnot muuttuvat tai heikkenevät. Esimerkiksi näköhavaintojen tekeminen vaikeutuu etenkin huonossa valaistuksessa. Myös kuulo heikkenee, minkä takia ikääntyneen voi olla vaikea kuulla etenkin silloin kun ympäristössä on taustahälyä. Muisti ja muistaminen koostuvat monista eri toiminnoista, minkä takia eri toiminnot muuttuvat ikääntyessä eri tahdilla. Eniten heikkenemistä on havaittu asioiden mieleen painamisessa ja toisaalta niiden mieleen palauttamisessa. (Ruoppila 2012, 199–200.)

lääkäiden ihmisten kognitiivinen toimintakyky ei kuitenkaan välttämättä heikkene kovinkaan paljon. Kognitiivista toimintakykyä voidaan ylläpitää ja osin parantaa erilaisilla interventioilla. (Ruoppila 2012, 200, 205.) Kaikenlainen fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen aktiivisuus edesauttaa kognitiivisten toimintojen säilymistä vanhuudessa. Myös uusien asioiden opiskeleminen on tehokasta ja tuloksellista kognitiivisen toimintakyvyn kehittämisen ja säilyttämisen kannalta. (Suutama 2004, 101–102.) Kirjasto voi tarjota ikääntyneille ajanvietettä ja keinoja, joilla ylläpitää kognitiivista toimintakykyä.

Onnistuneen vanhenemisen käsitteellä tarkoitetaan hyvää kognitiivista ja fyysistä toimintakykyä, aktiivista elämänotetta sekä sairauksilta ja toiminnanvajauksilta välttymistä (Rowe & Kahn 1998, ks. Niemelä 2006, 19–21). Elämänhallinnalla puolestaan tarkoitetaan niitä keinoja, joiden avulla ihminen pyrkii turvaamaan tai varmistamaan elämänsä jatkuvuuden ja pysyvyyden (Rajaniemi 2007, 16). Sekä onnistuneeseen vanhenemiseen että elämänhallintaan liittyy kyky hankkia itsenäisesti tietoa.

Vanhuudesta puhutaan kolmannen ja neljännen iän käsitteillä. Kolmas ikä on aktiivista vanhuutta, jolloin yksilö on itsenäinen ja hänen toimintakykynsä on hyvä. Kolmas ikä päättyy, kun henkilön toimintakyky heikkenee niin, että hän tarvitsee ulkopuolista apua arjessa selvitäkseen. Neljännessä iässä henkilön aktiivisuus ja itsenäisyys vähitellen vähenee, ja toisaalta hänen tarvitsemiensa palvelujen tarve kasvaa. Lisäksi puhutaan viidennestä iästä, jolla tarkoitetaan elämän loppuun sijoittuvaa aikaa, jolloin henkilö ei enää selviä itsenäisesti arjesta, vaan tarvitsee jatkuvaa (laitos)hoitoa. (Rajaniemi 2007, 20–21.) Tämän tutkimuksen kohderyhmä elää kolmatta ikää.

Ihmiset luokitellaan yhteiskunnassa kronologisen iän perusteella tiettyihin ryhmiin. Aikuisuuden voi esimerkiksi katsoa alkavan täysi-ikäisyyden saavuttamisesta ja samoin vanhuuden eläkeiän saavuttamisesta. Eläkeiän saavuttaminen muuttaa ihmisen tilastoissa vanhuspolitiikan kohteeksi ja siten vanhaksi, vaikka ihminen itse ei tuntisi itseään vanhaksi. (Jyrkämä 2001, 279–282.) Yli 60-vuotiaiden mielestä parhaita ilmaisuja kuvaamaan yli 60-vuotiaita ihmisiä olisivat eläkeläinen, ikääntynyt ihminen, ikäihminen, iäkäs ihminen tai seniorikansalainen. Yli 80-vuotiasta ihmistä sen sijaan kuvaisivat parhaiten ilmaukset vanhus tai iäkäs ihminen. (Vaaramaa, Hakkarainen & Laaksonen 1999, 4–5.)

Tässä tutkimuksessa käytetään käsitettä ikääntynyt tarkoittamaan yli 65-vuotiasta, eläkkeellä olevaa henkilöä, joka on aktiivinen yhteiskunnan jäsen ja kykenee huolehtimaan itsestään ja hoitamaan omia asioitaan. Tämän tutkimuksen ulkopuolelle rajautuvat sellaiset ikääntyneet henkilöt, jotka eivät käytä kirjastoa aktiivisesti tai jotka eivät pysty käyttämään kirjastoa esimerkiksi laitoshoidossa olon vuoksi. Myös laitoskirjaston ja kirjaston kotipalvelun käyttäjät rajautuvat tämän tutkimuksen ulkopuolelle.

### 3.2 Ikääntyneiden asiakkaiden huomioiminen kirjastopalveluissa

Suomessa yleisiä kirjastoja ja niiden toimintaa ohjaavat kirjastolaki (904/1998), joka on velvoittava, sekä yleisten kirjastojen laatusuositus ja kirjastopolitiikka (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2009; 2010), jotka ovat suosituksia. Kirjastolain

mukaan kirjaston tavoitteina on muun muassa edistää kansalaisten mahdollisuuksia sivistykseen, jatkuvaan tietojen ja taitojen kehittämiseen sekä tukea elinikäistä oppimista (Kirjastolaki 904/1998, 1§). Näin ollen erilaisten käyttäjien erilaiset tarpeet tulee ottaa huomioon palveluita suunnitellessa, jotta kaikilla olisi tasapuoliset mahdollisuudet esimerkiksi saada tietoa ja sivistää itseään.

Yleisten kirjastojen laatusuosituksen (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 40–41, 61) tarkoituksena on tukea kirjastojen kehittymistä. Laatusuosituksessa kiinnitetään huomiota esimerkiksi palveluiden asiakaslähtöisyyteen: palveluja pitäisi tuottaa kunnan väestön tarpeisiin siten, että erilaiset asiakasryhmät huomioidaan ja asiakkaat otetaan mukaan palvelujen kehittämiseen. Palvelutarpeen perusteena laatusuosituksissa pidetään eri asiakasryhmien tarpeiden kartoitusta ja niiden nykyisten ja tulevien tarpeiden tunnistamista. Palveluista tiedottaminen on myös tärkeää. Laatusuosituksen mukaan kirjaston tulisi tarjota opastusta palveluihinsa ja huolehtia asiakkaiden tiedonhankintataitojen opetuksesta. Myös verkkopalvelujen käyttöä ja käytettävyyttä tulisi edistää, seurata ja arvioida.

Kirjastopolitiikan (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2009, 6–7, 13–16) tarkoituksena on toimia lainsäädännön apuna. Sen tavoitteena on varmistaa, että kansalaisilla on pääsy tietoon ja kulttuuriin myös tietoyhteiskunnassa. Kirjastopolitiikassa mainitaan myös digitaalisen kuilun pienentäminen ja tiedollisen syrjäytymisen ehkäisy kirjasto- ja tietopalveluiden avulla. Asiakkaiden opastaminen heidän tiedonhallintataidoissaan nousee lähitulevaisuudessa kirjastojen ydintehtäväksi: eri-ikäisiä asiakkaita pitäisi ohjata käyttämään kaikenlaisia tiedonlähteitä. Tavoitteena on myös se, että asiakkaat oppisivat hyödyntämään kirjastoja ja niiden palveluja entistä enemmän. Tämän todetaan vaativan aktiivista markkinointia ja tiedottamista sekä asiakkaille että ei-asiakkaille.

American Library Association (2008) on koonnut ohjeet, joiden avulla kirjastot voivat palvella ikääntyneitä asiakkaitaan paremmin. Ohjeita voidaan soveltaa myös suomalaisissa kirjastoissa, ja seuraavassa käsitellään erityisesti ikääntyneiden tiedonhankintaan liittyviä ohjeita. American Library Associationin ohjeissa ikääntyneellä (older adult) tarkoitetaan 55 vuotta täyttäneitä henkilöä.



Kirjaston pitäisi selvittää ikääntyneiden asiakkaiden tarpeita ja toiveita kirjaston palveluja kohtaan. Kirjaston palveluita pitäisi myös arvioida ikääntyneiden asiakkaiden näkökulmasta ja miettiä, miten palveluita, kokoelmia ja tapahtumia voitaisiin muuttaa sopivammiksi ja kiinnostavammiksi ikääntyneille kirjastonkäyttäjille. Myös henkilökunnan koulutukseen tulisi kiinnittää huomiota, jotta he osaisivat huomioida ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien erityistarpeet. (American Library Association 2008.)

Ikääntyneet kirjastonkäyttäjät pitäisi huomioida myös kirjaston tapahtumatuotannossa. Heille voi esimerkiksi järjestää tietokoneen ja internetin käyttökursseja ja tietotekniikan käyttövarmuuden kasvattamiseksi. Kirjasto voi siten myös tukea elinikäistä oppimista. Kirjasto voi tehdä yhteistyötä erilaisten yhdistysten ja järjestöjen kanssa tapahtumatuotannossa ja kurssien järjestämisessä. Palvelujen ja tapahtumien markkinointiin pitäisi myös kiinnittää huomiota ja markkinointikanaava tulisi valita siten, että se tavoittaisi mahdollisimman monta ikääntynyttä. (American Library Association 2008.)

Ikääntyneet kirjastonkäyttäjät pitäisi siis ottaa huomioon yhtenä kirjastoa käyttävänä asiakasryhmänä, ja heille tulisi tarjota palveluja siten, että kirjastolaissa mainitut mahdollisuudet sivistyksen, tietojen ja taitojen kehittämiseen ja elinikäisen oppimisen tukemiseen toteutuisivat. Kirjaston tulisi myös huomioida asiakkaidensa tiedonhankintataidot ja niiden edistäminen sekä ohjata asiakkaita erilaisille tiedonlähteille.

### 3.3 Tiedonhankinnan aiheet ja tiedonlähteet ikääntyneiden tiedonhankinnassa

Ikääntyneiden tiedonhankinnassa suosittuja aiheita ovat terveys, talousasiat, ajanviete ja harrastukset sekä vapaaehtoistyö. (Williamson 1997, 343; Niemelä 2006, 97.) Tietoa on voitu hakea esimerkiksi siksi, että ikääntyneet voisivat säilyttää itsenäisyytensä (Harrod 2011, 287) sekä huolehtia omasta ruokavaliossaan (Manafa & Wong 2012, 86). Hardt & Hollis-Sawyer (2007, 566) havaitsivat, että ikääntyneitä motivoi terveyteen liittyvään tiedonhankintaan internetistä eniten uuden diagnoosin saaminen. Muita motivoivia tekijöitä olivat esimerkiksi

pitkäaikaisen sairauden kanssa selviytyminen ja ruokavalion tai kuntoilutottumusten muutoksesta päättäminen.

Australialaisessa ikääntyneitä koskevassa tutkimuksessa havaittiin heidän käytävän erilaisia tiedonlähteitä. Eniten käytettiin sellaisia tiedonlähteitä, joista tieto saatiin sattumalta, vaikka myös tarkoituksellinen tiedonhaku oli tärkeässä roolissa. Käytetyimpiä tiedonlähteitä olivat perheenjäsenet, sanomalehdet, ystävät, televisio, erilaiset tiedotuslehdet ja radio. Muita tiedonlähteitä olivat muun muassa eri alojen ammattilaiset, erilaiset organisaatiot, aikakauslehdet ja kirjastot. (Williamson 1997, 343–344, 454.)

Median käytön, esimerkiksi television katselun tai radion kuuntelun, on aiemmin ajateltu olevan lähinnä passiivista toimintaa. On kuitenkin havaittu, että erilaisilla mediaan liittyvillä tiedonlähteillä on myös aktivoiva vaikutus. Informaation ja median käyttö vaikuttaa ihmisten arkeen monin tavoin, ja ikääntyneille tulisi tarjota esimerkiksi sopivaa tietoa terveydestä ja mahdollisuuksia harjoittaa kognitiivisia taitojaan. Myös sosiaalisen kanssakäymisen mahdollistaminen on tärkeää hyvinvoinnin edistämisen kannalta. (Niemelä ym. 2012, 214–215, 217.)

### 3.4 Ikääntyneet, tietotekniikka ja internet

Palvelukulttuuri on digitalisoitunut, minkä takia useiden palveluiden käyttäminen ja asioiden hoitaminen edellyttää tietoteknisiä taitoja sekä pääsyä internetiin. Väestön ikääntyessä olisi sosiaalisesti ja taloudellisesti järkevää tukea ikääntyneiden itsenäisyyttä, ja teknologian käytöllä voi olla siinä merkittävä rooli (Czaja ym. 2006, 346). Siksi olisi tärkeää, että ikääntyneiden tietotekniikan käyttötaitoihin kiinnitettäisiin huomiota. Toisaalta tiedon hyvä saatavuus voidaan kokea myös rajoittavana ja ahdistavana tekijänä. On esimerkiksi havaittu, että sellaisilla ikääntyneillä, jotka etsivät paljon tietoa internetistä, esiintyy ahdistusta tiedon suuren määrän takia. (Manafu & Wong 2012, 86.)

Digitaalisella kahtiajakautumisella tarkoitetaan kuilua, joka muodostuu ihmisryhmien välille sen mukaan, onko heillä pääsyä informaatioteknologiaan vai ei. Osa väestöstä voi syrjäytyä esimerkiksi sen vuoksi, ettei pysty käyttämään digi-

taalisia palveluja. (Mäensivu 2002, 27–28, 146–150.) Teknisten järjestelmien käyttöarkkuutena ilmenevä viestintäarkkuus voi myös estää ihmistä osallistumasta yhteiskunnan toimintoihin (Viherä 2009, 17–18) ja aiheuttaa siten syrjäytymistä.

On havaittu, että digitaalisen kahtiajaon riskeinä ovat ikääntyminen, matala koulutustausta (Mäensivu 2002, 146–150) ja vähemmistöryhmään kuuluminen (Czaja ym. 2006, 345–346). Digitaalinen kuilu näkyy selkeästi tietokoneen ja internetin käytön määrässä (Lorence & Park 2006, 94). Jotta digitaalinen kuilu voitaisiin poistaa kokonaan, pitäisi jokaisella ihmisellä olla oma tietokone ja internet-yhteys kotonaan. Mahdollisuus käyttää tietokonetta ja internet-yhteyttä kirjastoissa voi pienentää digitaalista kuilua, mutta ei poistaa sitä kokonaan. (Jääskeläinen 2000, 52.) Kirjastot ovat kuitenkin merkittävässä roolissa digitaalisen kuilun pienentämisessä, sillä tietokoneen käyttömahdollisuuden lisäksi niissä on tarjolla myös käytön opastusta (Voelker 2005, 1311).

Ikääntyneet käyttävät internetiä esimerkiksi kommunikointiin, viihdetarkoituksiin, tiedonetsintään (Czaja ym. 2006, 341) ja ostosten tekemiseen (McMillan & Macias 2008, 758). Ikääntyneiden on havaittu kaipaavan internet-sivustoilta helppoa navigaatiota, luotettavaa ja päivitettyä tietoa sekä helposti luettavaa ja ymmärrettävää tekstiä (Hardt & Hollis-Sawyer 2007, 569). Verkkokirjastot eivät ole käytettävyydeltään kovin hyviä etenkin ikääntyneiden, vain vähän tai ei lainkaan tietokoneita käyttäneiden kannalta (Mead ym. 2000, 117, 119). Ikääntyneet kuitenkin käyttävät myös verkkokirjastoa kotona (Niemelä 2006, 97), joten kirjastojen tulisi kiinnittää huomiota verkkosivujen ja verkkokirjaston käytettävyyteen ikääntyneiden asiakkaiden näkökulmasta.

Internetin käytössä voi olla sekä teknisiä että inhimillisiä esteitä. Teknisiä esteitä ovat esimerkiksi päätelaitteen käytettävyyden ja käytön monimutkaisuus, sivustojen sekavuus sekä vaikeudet hiiren käytössä. Inhimilliset esteet voivat olla esimerkiksi epävarmuutta omasta oppimiskyvystä, pelkoja tai kiinnostuksen puutetta tietotekniikkaa kohtaan sekä kielitaidon puute. (Mäensivu 2002, 148–149.) Tietokoneen käytön opettelu on havaittu olevan ahdistavaa useille ikääntyneille (Voelker 2005, 1312; Czaja ym. 2006, 339). Tietokoneen käyttöön liittyvä ahdistus kuitenkin helpottuu kokemuksen karttuessa (Sankari 2004, 82).

Tietokoneiden käyttökokemuksella on havaittu olevan yhteys siihen, miten hyvin kirjastojen tietokannoista löydetään tietoa. Ne, joilla on kokemusta tietokoneen käytöstä, löytävät tietoa helpommin kuin ne, joilla ei ole lainkaan kokemusta tietokoneen käytöstä. (Mead ym. 2000, 117, 119.) Kokemus vaikuttaa tiedon löytymiseen yleisemminkin, sillä kokemuksen myötä tiedon on todettu löytyvän helpommin (Manafa & Wong 2012, 86). On myös havaittu, että tieto löytyy helposti niiden ikääntyneiden mielestä, jotka ovat kiinnostuneet terveyteen liittyvästä tiedosta tai jotka etsivät sitä aktiivisesti (Eriksson-Backa, Ek, Niemelä & Huotari 2012, 88–89).

Ikääntyneiden on todettu suhtautuvan positiivisesti tietokoneiden käyttöön ja käytön opetteluun (Lee, Chen & Hewitt 2011, 1234). Ikääntyneille tarkoitetun tietokoneen ja internetin käyttökurssin on myös todettu lievittävän tietokoneita kohtaan tunnettua ahdistusta ja lisäävän kiinnostusta tietokoneiden käyttöä kohtaan (Xie & Bugg 2009, 160). Tietokoneen käytön on myös havaittu liittyvän haluun pysyä ajan tasalla. Internetin käyttö ei kuitenkaan kiinnosta kaikkia, sillä internet voidaan kokea esimerkiksi pinnalliseksi tai voidaan kokea, että sieltä on vaikea löytää olennaista tietoa. (Sankari 2004, 70–71, 80.)

Kun ikääntyneille opetetaan tietokoneen käyttöä, heidän olisi tärkeää saada onnistumisen kokemuksia, jotta heidän itseluottamuksensa kasvaisi. Opetuksessa tulisi kiinnittää huomiota tietokoneen käyttöön liittyvään ahdistukseen ja pyrkiä poistamaan sitä (Czaja ym. 2006, 339, 341, 347–348) sekä korostaa hauskuutta hyödyn rinnalla (Sankari 2004, 70–71). Sosiaalinen tuki muilta kurssilaisilta tai vertaisohjaajalta voi olla ratkaisevan tärkeä osa oppimista ja tietokoneen käyttöä ihmisen ikääntyessä (Lee ym. 2011, 1234), sillä iäkkäät voivat ahdistua hankalissa tilanteissa nuorempia helpommin (Suutama 2004, 87). Oppimistilanteissa ikääntyneitä auttaa tilanteen kiireettömyys ja rauhallisuus, opittavan asian liittäminen aiemmin opittuun ja henkilön omaan elämään, opittavan aineksen jakaminen pienempiin osiin sekä kertaaminen. Oppimisen on havaittu olevan tehokkainta pienissä ryhmissä. Ikääntyneet ovat yleensä motivoituneita oppijoita, mikä helpottaa oppimista. (Suutama 2004, 85–87.)

Kirjasto voi matalan kynnyksen paikkana ja ammattitaitoisen henkilökunnan ansiosta olla merkittävässä roolissa myös digitaalisen kuilun kaventajana. Syrjäytymistä voidaan ehkäistä tarjoamalla pääsy tiedonlähteille sekä tarjoamalla opastusta tietotekniikan käytössä. Toisaalta kirjastot voivat madaltaa kynnystä saada tietoa tarjoamalla selkeät internet-sivut ja helppokäyttöisen verkkokirjaston, joiden käyttöön saa tarvittaessa apua. Kirjastot voivat hyödyntää myös paikallisia yhteistyökumppaneita tietotekniikan opastuksen tarjoamisessa.

## 4 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää salolaisten ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien tiedonhankintaa sellaisena kuin he sen itse kokevat. Tutkimuskysymyksillä selvitettiin Salon pääkirjastossa asioivien ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien kokemuksia tiedonhankinnasta sekä sitä, miten hyvin Salon pääkirjasto huomioi ikääntyneet kirjastonkäyttäjät tiedonhankinnan näkökulmasta.

### 1. Millaiseksi ikääntyneet kirjastonkäyttäjät kokevat tiedonhankinnan?

- a. Millaisia tiedontarpeita tutkittavilla on?
- b. Mitkä ovat tutkittavien pääasialliset tiedonlähteet?
- c. Kokevatko tutkittavat löytävänsä tarvitsemansa tiedon?
- d. Mitä McKenzien (2003) mallin mukaisia informaatiokäytäntöjen tapoja tutkittavien tiedonhankinnassa on tunnistettavissa?

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen alakysymyksillä oli tarkoitus päästä syvemmälle tutkittavien tiedonhankinnan tarkastelussa. Alakysymyksillä selvitettiin tutkittavien tiedontarpeita, tiedonlähteitä sekä sitä, miten hyvin he kokevat löytävänsä tarvitsemansa tiedon. Myös informaatiokäytäntöjen tapoja tarkasteltiin McKenzien (2003) mallin mukaisesti, koska haluttiin selvittää, millaisia informaatiokäytäntöjen tapoja salolaisilla ikääntyneillä kirjastonkäyttäjillä on e-ammattillisessa tiedonhankinnassa.

### 2. Miten Salon pääkirjasto huomioi ikääntyneet tiedonhankkijat?

- a. Mitä kirjastopalveluita tutkittavat käyttävät?
- b. Millaista tiedonhankinnan ohjausta tai apua tutkittavat haluaisivat tiedonhankintaan?
- c. Millaisia kursseja tutkittavat toivovat kirjastoon?

Toisen tutkimuskysymyksen avulla tarkasteltiin Salon pääkirjaston toimintaa ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien tiedonhaun kannalta. Alakysymyksillä selvitettiin, mitä Salon pääkirjaston palveluita tutkittavat käyttävät sekä sitä, millaista tiedonhankinnan ohjausta tutkittavat haluaisivat. Viimeisellä alakysymyksellä selvitettiin sitä, millaisia kursseja tai opetusta tutkittavat toivoisivat Salon pääkirjaston järjestävän.

#### 4.1 Aineistonkeruu ja analyysi

Aineistonkeruu toteutettiin kesäkuun 2013 aikana Salon pääkirjastossa. Kirjaston lainaustiskillä ja palautusautomaatin vieressä oli ilmoitus tutkimuksesta (liite 5), jossa pyydettiin halukkaita osallistumaan tutkimukseen. Ilmoituksen lisäksi haastateltavia saatiin pyytämällä henkilökohtaisesti asiakkaita osallistumaan tutkimukseen. Tutkimusjoukko koostui kahdestatoista teemahaastatteluun osallistuneesta ja viidestätoista lomakehaastatteluun osallistuneesta tutkittavasta.

Yhtä teemahaastatteluun osallistunutta lukuun ottamatta kaikki haastateltavat olivat täyttäneet 65 vuotta. Tutkimukseen osallistuneiden keski-ikä oli noin 72,5, vanhin osallistunut oli 86-vuotias ja nuorin 62-vuotias. Kaikki haastateltavat olivat eläkeläisiä. Teemahaastatteluun osallistuneista naisia oli viisi ja miehiä seitsemän, lomakehaastatteluun osallistuneista naisia oli 11 ja miehiä neljä. Tutkittavista kolmetoista oli käynyt kansakoulun, neljällä oli ammattikoulutus, kuudella opistotason koulutus ja kolmella alempi korkeakoulututkinto.

##### 4.1.1 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu rakentuu teemojen ympärille ja antaa mahdollisuuden vapaaseen keskusteluun. Teemahaastattelussa tutkittaville esitetyt kysymykset voivat vaihdella ja ne voidaan esittää eri järjestyksessä eri haastateltaville. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 47–48.) Tässä tutkimuksessa teemahaastattelua käytettiin, koska haluttiin saada tarkempaa ja syvempää tie-

toa ikääntyneiden tiedonhankinnasta kuin muulla tutkimusmenetelmällä olisi ollut mahdollista.

Teemahaastatteluun osallistuneille jaettiin ennen haastattelun alkua tiedote tutkimuksesta ja aineiston käytöstä (liite 3). He allekirjoittivat tutkimusluvan (liite 4), jossa he antoivat suostumuksen haastattelun käyttöön sekä tämän tutkimuksen aineistona että mahdollisen myöhemmin toteutettavan tutkimuksen aineistona. Teemahaastatteluun osallistuneet saivat haastattelun jälkeen palkkioksi kahvilipukkeen kirjaston yhteydessä olevaan kahvilaan. Teemahaastatteluja oli yhteensä 12, ja ne kestivät keskimäärin 11 minuuttia (lyhin 5 min 33 s, pisin 19 min 21 s). Kaikki teemahaastattelut nauhoitettiin. Haastattelut olivat oletettua lyhempiä, sillä yhteen haastatteluun oli arvioitu kuluvan aikaa noin puoli tuntia.

Teemahaastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina kirjaston tutkijahuoneessa, jossa ei tutkijan ja tutkittavan lisäksi ollut muita. Kaksi haastatteluista toteutettiin paikallisen järjestön tiloissa. Haastattelurunko koostui 17 kysymyksestä, joiden järjestystä ja esittämistapaa vaihdeltiin tilanteen mukaan. Kaikkia haastattelukysymyksiä ei esitetty kaikille haastateltaville, jos muiden kysymysten yhteydessä saatiin tarpeeksi tietoa. Haastattelussa oli myös strukturoituja taustakysymyksiä, jotka esitettiin kaikille haastateltaville samalla tavoin. Haastattelun lopussa oli lisäksi lauseenjatkamistehtäviä, jolloin haastateltavan tuli miettiä loppu haastattelijan antamaan lauseen alkuun. (Liite 1.)

Taustakysymyksillä selvitettiin tutkittavien syntymävuosi, koulutustausta ja kirjaston käytön aktiivisuus. Varsinaiset haastattelukysymykset jakautuivat tutkimuskysymysten mukaisiin teemoihin. Näillä kysymyksillä selvitettiin tiedontarpeita, tiedonhankintatapoja sekä kirjaston roolia tiedonhankinnassa. Lauseenjatkamistehtävät jakaantuivat samoin tutkimuskysymysten mukaisiin teemoihin. Osa haastattelukysymyksistä oli mukailtu Niemelän (2006) väitöstutkimuksen kyselylomakkeiden ja haastattelurunkojen kysymysten pohjalta. (Liite 1.) Avointa palautetta ei käsitelty tutkimuksen tuloksina vaan ne välitettiin toimeksiantajalle erikseen. Palautteissa ei ollut oleellista lisätietoa tutkittavien tiedonhankinnasta.



Teemahaastattelujen aineisto litteroitiin elokuun 2013 loppuun mennessä. Litteroidut haastattelut tulostettiin ja ne luettiin läpi kokonaiskuvan saamiseksi. Haastatteluaineisto on hyvä purkaa mahdollisimman nopeasti, jotta mahdollinen tietojen täydentäminen tai selventäminen onnistuisi helpommin (Hirsjärvi & Hurme 2009, 135). Tässä tutkimuksessa haastattelujen ja litteroimisen väli oli viikosta kahteen kuukauteen. Pidempi väli kuitenkin auttoi tutkijaa etäännyttämään itsensä haastattelutilanteista ja tarkastelemaan vuorovaikutustilannetta objektiivisemmin. Litteroinnissa tutkittavien nimiä ei yhdistetty heidän haastatteluihinsa, vaan tutkittaville annettiin koodit.. Koska aineistosta ei tehty vertailua sukupuolen mukaan, sitä ei koodattu. Teemahaastateltavat saivat koodit väliltä H01 ja H12.

Teemahaastatteluista täytettiin myös lomakehaastattelujen tiedonkeruulomake, jotta kahdella eri haastattelutavalla saatuja tuloksia voitiin verrata. Teemahaastattelujen muuntaminen tiedonkeruulomakkeelle oli jossain määrin ongelmallista, sillä vastauksia oli joissakin tapauksissa vaikeaa saada sopimaan lomakkeen valmiisiin vaihtoehtoihin. Tiedot siirrettiin tämän jälkeen samaan taulukkoon lomakehaastattelun tulosten kanssa, jossa tuloksia voitiin tarkastella yhdessä. Teemahaastatteluaineistosta etsittiin myös eri informaatiokäytäntöjen tapoja (McKenzie 2003).

#### 4.1.2 Lomakehaastattelu

Lomakehaastattelussa kaikille haastateltaville esitetään samat kysymykset samassa järjestyksessä. Lomakkeen ja kysymysten muotoilu voi kuitenkin olla vaikeaa, sillä esimerkiksi monivalintakysymyksissä haastateltavien voi olla vaikea valita sopivaa vaihtoehtoa. Lomakehaastattelu on yleensä helppo ja nopea toteuttaa ja sen avulla saadut vastaukset voidaan kvantifioida helposti. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 44–45.) Tässä tutkimuksessa lomakehaastattelun käytöllä haluttiin saada laajempi yleiskuva ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien tiedonhankinnasta kuin teemahaastatteluilla oli mahdollista saada.

Lomakehaastattelussa kysyttiin samoja asioita kuin teemahaastattelussa, lukuun ottamatta informaatiokäytäntöjen tapoja. Kysymykset jakautuivat monivalintakysymyksiin, välimatka-asteikollisiin kysymyksiin ja taustatietoihin sekä avoimiin kysymyksiin. Myös lomakehaastatteluun osallistuneilla oli mahdollisuus antaa kirjaston toiminnasta palautetta. (Liite 2.) Lomakehaastattelua varten pyydettiin lainaustiskillä asioineita ja sen lähistöllä liikkuneita henkilöitä sattumanvaraisesti osallistumaan lyhyeen haastatteluun. Haastateltavat antoivat suullisen suostumuksen haastattelun käyttöön tutkimusaineistona, eikä heidän nimiään kerätty haastattelun yhteydessä. Lomakehaastattelut toteutettiin kirjaston asiakastiloissa rauhallisissa paikoissa. Lomakehaastatteluun vastanneet eivät saaneet palkkiota.

Aineiston analyysissä käytettiin laadullista lähestymistapaa, sillä tutkittavia ei ollut tarpeeksi tilastollisen analyysin suorittamiseksi. Teema- ja lomakehaastattelujen aineistoja tarkasteltiin sekä yhdessä että erikseen, ja teemahaastattelun tarkoituksena oli tuoda analyysiin syvyyttä, jota lomakehaastattelulla ei voi saavuttaa. Lomakehaastattelun tarkoituksena oli laajentaa aineistoa ja saada siten parempi kokonaiskuva tutkittavien tiedonhankinnasta.

Lomakehaastatteluaineiston tiedot koottiin Excel-taulukkoon. Taulukossa jokaisen kysymyksen eri luokkien vastaukset laskettiin yhteen, jolloin voitiin vertailla vastauksen eri luokkia keskenään. Taulukkoon koottiin myös avoimet vastaukset toivotuista kursseista. Avoimia vastauksia käsiteltiin etsimällä aineistosta erilaisia teemoja. Tiedonhankinnan aiheita kysyttäessä saatiin paljon sellaisia vastauksia, jotka eivät sopineet valmiisiin luokkiin. Myös näistä etsittiin yhteisiä teemoja, joita on esitelty tutkimustulosten yhteydessä. Taulukkoon lisättiin myös teemahaastatteluaineisto. Tämän aineistojen koontitaulukon avulla pystyttiin tarkastelemaan kysymysten eri luokkien vastausmääriä sekä muodostamaan niistä kysymyskohtaisia taulukoita. Vertailuja esimerkiksi sukupuolen, iän tai koulutustaustan mukaan ei tehty, sillä tutkittavien määrä oli niin pieni, ettei tilastollisia testejä voitu käyttää.

## 4.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen teossa pyrittiin mahdollisimman hyvään luotettavuuteen ja eettisyyteen muun muassa varmistamalla tutkittavien anonymiteetti ja antamalla tutkimukseen osallistuville riittävästi tietoa tutkimuksesta. Tutkittavilla oli myös mahdollisuus kieltäytyä osallistumisesta sekä keskeyttää osallistuminen milloin tahansa tutkimuksen kuluessa. (vrt. Kuula 2006, 61–62, 99, 102; Mäkinen 2006, 115–116.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa Salon kaupunginkirjastolle tietoa siitä, miten he voivat palvella ikääntyneitä asiakkaitaan paremmin. Tutkimus oli pienimuotoinen, eikä sillä pyritty laajempaan yleistettävyyteen. Tutkimuksen luotettavuus on tutkimuksen laajuuteen ja käyttötarkoitukseen nähden riittävä, ja tutkimuksen eettisyyteen on kiinnitetty erityistä huomiota muun muassa tutkittavien anonymiteetin varmistamisella ja tutkittavien informoinnilla.

### 4.2.1 Reliabiliteetti ja validiteetti

Reliabiliteetin ja validiteetin käsitteiden käyttöä laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa on kritisoitu, sillä käsitteet on luotu määrällisten tutkimusten luotettavuuden arvioimiseen (esim. Hirsjärvi & Hurme 2009, Tuomi & Sarajärvi 2009). Tässä tutkimuksessa käytetään kuitenkin edellä mainittuja arviointinäkökulmia tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa, sillä tutkimus on pienimuotoinen ja raportoinnissa pyritään tarkkuuteen.

Tutkimuksen reliabiliteetti eli tutkimuksen toistettavuus on melko hyvä, sillä raporttiin liitettiin haastatteluissa käytetyt kysymykset tutkimuksen toistettavuuden varmistamiseksi. Toisaalta teemahaastattelun luonteeseen kuuluu kysymysten muokkaaminen haastattelutilanteessa, lisä- ja jatkokysymysten kysyminen sekä melko vapaakin keskustelu, joten kaikki tutkimuksen teemahaastattelut ovat jossain määrin erilaisia. Lomakehaastattelun kohdalla toistettavuus on parempi, sillä kaikilta tutkittavilta kysyttiin samat kysymykset, vaikka kysymysmuodot saattoivatkin vaihdella. On kuitenkin otettava huomioon se, että eri ihmiset ym-

märtävät asioita eri tavoin. Haastattelulla on esimerkiksi lomakekyselyyn verrattuna kuitenkin se etu, että haastattelija voi tarkentaa kysymyksiä, jos huomaa haastateltavan ymmärtäneen kysymyksen täysin eri tavalla kuin on tarkoitettu.

Valittu mittari ja tutkimuskysymysten operationalisointi liittyvät kiinteästi validiteettiin, jolla arvioidaan tutkimustulosten ja aiheen vastaavuutta. Haastattelurunkoa tehtäessä varmistettiin, että haastattelukysymykset liittyivät tutkimuskysymyksiin. Myös tutkimuskysymysten jakaminen alakysymyksiin lisää validiteettia, sillä alakysymykset tarkentavat varsinaisia tutkimuskysymyksiä.

#### 4.2.2 Ikääntyneet haastateltavina

Ikääntyneen ihmisen kohtaaminen haastattelutilanteessa voi olla erilaista kuin nuorempien henkilöiden kohtaaminen. Haastattelijalla voi olla ennakkoluuloja esimerkiksi haastateltavan jaksamiseen tai kognitiiviseen kyvykkyyteen liittyen, varsinkin jos ikäero haastattelijan ja haastateltavan välillä on suuri. Haastattelutilanteessa tulee huomioida mahdolliset kognitiiviset ja fyysiset rajoitteet esimerkiksi haastattelupaikan valinnassa. (Lumme-Sandt 2005, 127, 133–134.) Tässä tutkimuksessa tutkimukseen osallistuneiden ikä otettiin huomioon valitsemalla esteetön haastattelupaikka, johon ei tarvinnut esimerkiksi kulkea portaita pitkin. Haastatteluympäristön valinnassa kiinnitettiin huomiota myös rauhallisuuteen.

Lumme-Sandtin (2005, 128) mukaan ikääntyneistä on yleensä muita ikäryhmiä helpompaa löytää haastateltavia, koska eläkkeellä olevilla on enemmän aikaa ja halukkuutta sosiaaliseen kanssakäymiseen. Tähän tutkimukseen ei kuitenkaan ollut erityisen helppoa löytää haastateltavia. Vain yksi ilmoittautui itse haastateltavaksi ilmoituksen nähtyään, ja kuusi haastateltavaa suostui tutkijan kysyessä heiltä henkilökohtaisesti. Paikallisen järjestön avulla saatiin lopulta vielä viisi haastateltavaa.

## 5 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustuloksia käsitellään tutkimuskysymysten mukaisessa järjestyksessä ja teema- ja lomakehaastattelujen tuloksia tarkastellaan rinnakkain. Teemahaastatteluista otettuja lainauksia on selkeytetty lukemisen helpottamiseksi. Katkelmista on esimerkiksi poistettu täytesanoja (ööm, niinku) ja niihin on tarpeen mukaan lisätty selkeyttäviä sanoja, jotka on merkitty hakasulkein. Haastattelukatkelmissa näkyy haastateltavan koodi, ja haastatteliijaan on tarvittaessa viitattu H-kirjaimella.

### 5.1 Ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien kokemuksia tiedonhankinnasta

Ikääntyneet kirjastonkäyttäjät suhtautuivat tiedonhankintaan yleisesti positiivisena asiana, ja pitivät sitä tärkeänä. Heillä oli paljon erilaisia tiedontarpeita, ja he etsivät tietoa erilaisista tiedonlähteistä. McKenzien (2003) informaatiokäytäntöjen vaiheita löytyi kaikkien teemahaastatteluun osallistuneiden tiedonhankinnasta.

#### 5.1.1 Tiedontarpeet

Tutkittavien tiedontarpeet jaettiin sekä lomake- että teemahaastattelussa kuuteen teemaan. Tutkittavien tiedontarpeet kohdistuivat lähinnä harrastuksiin. Sekä lomake- että teemahaastatteluun vastanneilla arkipäivän tiedonhankintaan liittyvät teemat olivat ammatillisia teemoja tavallisempia. Tietoja ammatillisista asioista kertoi etsivänsä vain kaksi lomakehaastatteluun vastannutta tutkittavaa. (Taulukko 2.)

Taulukko 2. Tiedonhankinnan teemat.

Teema	Lomake- haastattelu	Teema- haastattelu	Kaikki yhteensä
Ammattiin liittyvät	2	0	2
Harrastukseen liittyvät	11	8	19
Hyvinvointiin liittyvät	3	3	6
Asuntoon, laki- ja tai raha-asioihin liittyvät	0	0	0
Ajankohtaisiin asioihin liittyvät	1	1	2
Muut kiinnostuksenkohteet	1	0	1

Suosituin tiedonhankinnan teema oli harrastus, jonka mainitsi yhteensä yhdeksäntoista vastaajaa. Toiseksi eniten etsittiin tietoa hyvinvoinnista, jonka mainitsi yhteensä kuusi vastaajaa. Yksikään tutkimukseen osallistuneista ei maininnut etsivänsä tietoa asunnoista tai laki- ja raha-asioista. Kaksi tutkimukseen osallistunutta etsi tietoa ajankohtaisista asioista, ja tiedonhakujen aiheita he kertoivat saavansa esimerkiksi muilta ihmisiltä. Ammatillisista aiheista tietoja etsivät kertoivat niiden liittyvän niihin aloihin, joista he olivat jääneet eläkkeelle. Tiedonhankinta ei välttämättä ollut aktiivista vaan enemmänkin haluttiin seurata, mitä alalla tapahtuu. Tiedonhankinnan teemojen sisältämiä aiheita löytyi useita (taulukko 3).

Taulukko 3. Tiedonhaun aiheita.

Aihe	Mainintakerrat
Historia	5
Terveys	5
Matkailu	4
Runot	3
Musiikki	3
Puutarhanhoito	3
Kirjallisuus	3
”Yleiset” aiheet	3
Tietotekniikka	2
Muut aiheet, esimerkiksi: viihde, käsitöet, ristikot, kartat, merenkulku, lemmikit, sodat, psykologia, järjestötoiminta, yhteiskunnalliset asiat	Kullakin yksi maininta

Historia oli suosittu tiedonhaun aihe, jonka mainitsi viisi tutkittavaa. Terveysteen liittyvää tietoa oli myös etsinyt viisi tutkittavaa, mutta tiedonhakuja aiheet vaihtelivat. Yksi oli etsinyt tietoa verenpaineeseen ja toinen Parkinsonin tautiin liittyen. Yksi oli etsinyt yleistä tietoa eri sairauksista ja yksi ravitsemuksen yhteydestä terveyteen. Yksi oli etsinyt erilaisia jumppaohjeita. Useat etsivät tietoa myös matkailusta (neljä tutkittavaa), esimerkiksi kohteiden karttoja ja yleistä tietoa matkakohdeista. (Taulukko 3.) Monilla haastateltavista oli useampia aiheita, joista he etsivät tietoa:

H02: Oikeestaan mä etsin aika paljon tollasesta taidekirjoista, taiteeseen liittyvää ja sitten samaten puutarhajuttuja.

Runot ja musiikki mainittiin molemmat kolme kertaa, samoin puutarhanhoito. Puutarhanhoidosta etsittiin tietoa esimerkiksi erilaisten kasvien istutuspaikoista ja niiden hoidosta. Kirjallisuuteen liittyviä tiedonhakuja mainitsi tehneensä kolme

tutkittavaa. Tietoa etsittiin esimerkiksi lastenkirjallisuudesta, kirjailijoista sekä kaunokirjallisuuden arvosteluista. Kirjauutuudet saivat myös yhden teemahaastatteluun osallistuneista liikkeelle. Kaksi tutkittavaa mainitsi ”yleiset” aiheet, millä tarkoitettiin usein toistuvaa tiedonhakua kulloinkin ajankohtaisista asioista, esimerkiksi lisätietojen etsiminen johonkin asiaan liittyen. Tietotekniikkaa koskevaa tietoa kertoi etsineensä kaksi vastaajaa. (Taulukko 3.)

Teemahaastattelussa oli lauseenjatkamistehtäviä, joista yksi oli ”tällä hetkellä ajankohtaisia asioita, joista tarvitsen tietoa, ovat...” Sen yhteydessä oli joitakin tiedonhankinnan aiheita, joita ei ole taulukossa 3. Yksi tutkittava mainitsi etsivänsä tietoa työllistymiseen ja työvoimakoulutukseen liittyvistä asioista. Hän ei kuitenkaan etsinyt tietoa itselleen vaan läheiselleen. Myös ikäihmisten palveluista Salon seudulla tarvittiin tietoa. Näiden lisäksi mainittiin tietokoneen käyttöjärjestelmään liittyvät asiat, yleiset talousasiat sekä säätietojen tarkistaminen.

Osa haastateltavista totesi, ettei oikeastaan etsi tietoa, tai totesi ettei ”tässä iässä” enää tarvitse tietoa. Yksi teemahaastatteluun osallistuneista totesi, ettei oikeastaan etsi tietoa, mutta selailee kuitenkin teoksia.

H03: Emmä ny oikeen mitään tietoo hae, joskus mä haen jonku lääkärikirjan tuolt ja katon jotain.

Osa ymmärsi kysymyksen pelkästään kirjastoa koskevana, eikä ilmeisesti sen vuoksi osannut mainita mitään erityistä tiedontarvetta tai aihetta josta olisi etsinyt tietoa. Haastattelujen kuluessa kaikki kuitenkin kertoivat joistakin aiheista tai asioista, joista olivat etsineet tietoa.

### 5.1.2 Tiedonlähteet ja tiedon löytyminen

Osa lomakehaastatteluun vastanneista ei osannut nimetä yhtä pääasiallista tiedonlähdettä, vaan nimesi niitä kaksi. Kirjasto oli pääasiallinen tiedonlähde kahdelletoista vastaajalle. Internetiä käytti pääasiallisena tiedonlähteenä viisi ja perinteisiä medioita (lehdet, tv tai radio) kaksi vastaajaa. Kukaan lomakehaastatteluun vastanneista ei maininnut uutisia tai muita ihmisiä pääasialliseksi tiedon-



lähteeksi. Vastaajia ei pyydetty määrittelemään tarkemmin, mitä esimerkiksi kirjasto tiedonlähteenä tarkoittaa.

Teemahaastattelussa tutkittavilta ei kysytty pääasiallista tiedonlähdetä, vaan pyydettiin kertomaan yleisesti paikkoja ja lähteitä, joista he hakevat tietoa. Tämän vuoksi lomake- ja teemahaastattelujen tulokset eivät ole tässä aivan vertailukelpoisia. Teemahaastatteluissa mainitut tiedonlähteet on koottu taulukkoon 4.

Taulukko 4. Teemahaastatteluun osallistuneiden mainitsemat tiedonlähteet.

Tiedonlähde	Maininnat
Kirjasto	10
Kirjat	10
Internet	10
Uutiset	1
Lehdet	7
Tv	1
Radio	1
Muut ihmiset	7
Ilmoitustaulut	1

Tiedonlähteistä suosituimpia olivat kirjasto, kirjat ja internet, joista jokainen sai kymmenen mainintaa. Seuraavaksi suosituimpia olivat lehdet (aikakauslehtiä ja sanomalehtiä ei eritelty) ja muut ihmiset, kummatkin mainittiin seitsemän kertaa. Uutiset, televisio, radio ja ilmoitustaulut mainittiin jokainen kerran. (Taulukko 4.)

Tutkittavat kertoivat löytävänsä tarvitsemansa tiedot hyvin. Yhteensä neljä tutkittavaa kertoi löytävänsä tarvitsevansa tiedot melko usein (yksi lomake- ja kolme teemahaastatteluun osallistunutta). Tutkittavista yhteensä kolmetoista kertoi löytävänsä tarvitsemansa tiedot lähes aina (viisi lomake- ja kahdeksan teemahaastatteluun osallistunutta). Yhteensä kymmenen tutkittavaa kertoi, että tarvit-

tu tieto löytyy aina (yhdeksän lomake- ja yksi teemahaastatteluun osallistunutta). Henkilökunnan apua oli tarvinnut viisitoista lomakehaastatteluun osallistuneista ja yksitoista teemahaastatteluun osallistunutta. Näin ollen kaikista tutkimukseen osallistuneista vain yksi ei ollut tarvinnut henkilökunnan apua asioidessaan kirjastossa. Kaikki henkilökunnalta apua pyytäneet olivat olleet tyytyväisiä saamaansa palveluun.

### 5.1.3 Informaatiokäytäntöjen tavat

Teemahaastatteluun osallistuneiden haastatteluista etsittiin McKenzien (2003) informaatiokäytäntöjen tapoja. Kaikkia informaatiokäytäntöjen tapoja löytyi, mutta vain kohdentumatonta toimintaympäristön seuraamista esiintyi kaikilla teemahaastatteluun osallistuneilla. Toiseksi eniten esiintyi aktiivista seuranta (yhdeksän haastateltavista). Tiedon saaminen toisen henkilön kautta näkyi yhdeksän haastatellun vastauksissa ja aktiivinen tiedonetsintä kahdeksan haastatellun vastauksissa. (Taulukko 5.)

Taulukko 5. Teemahaastatteluun osallistuneiden informaatiokäytäntöjen tavat.

Informaatiokäytäntöjen tapa	Haastateltavat
Aktiivinen tiedonetsintä	H01, H02, H05, H06, H07, H08, H11, H12
Aktiivinen seuranta	H01, H02, H03, H04, H05, H06, H07, H08, H09, H11, H12
Kohdistumaton toimintaympäristön seuranta	H01, H02, H03, H04, H05, H06, H07, H08, H09, H10, H11, H12
Tiedon saaminen toisen henkilön kautta	H01, H02, H04, H05, H06, H07, H10, H11, H12

## Aktiivinen tiedonetsintä

Aktiivista tiedonetsintää löytyi kahdeksan henkilön vastauksista. Se näkyi rajattuna tiedontarpeena tai haluna etsiä lisätietoa. Aktiivinen tiedonetsintä saattoi liittyä esimerkiksi harrastukseen, terveyteen tai matkustamiseen. Tiedonhaun aiheita olivat esimerkiksi puutarhanhoito, kirjallisuus ja kirjailijat, sukututkimus, ravitseminen, runot sekä tietyt sairaudet.

H01: Sit me olla puutarhaan kylvetty ja istutettu kaikkee, ni niit vähä sit [etsitty tietoa], mittoi ja välei.

H02: Yks semmonen on vielä että kun jostain, sanotaan nyt vaikka kirjailijasta tai jostain henkilöstä kuulee että siit on kirjoitettu jotain tai hän on kirjottanu jotain ni tietysti semmosta etsii sitten.

H: Jos sä ajattelet sitä sukututkimust tai historiaa ni suunnitteleks sä sitä tiedonhakemist etukäteen?

H05: Kyl mä aika pitkälle, suvuist esimerkiks ni, tiedän et tääl on, noit tommosii maatilakirjoi mist löytyy kaikkii tietoi näis taloist. Ja tota, sit on ihan se oikein sukututkimusluokka, mis on sitte, siält pystyy hakee.

H08: Ja sit ku mä käyn paljon ulkomailla ni perehdyn näihin, maihin, etukäteen ja.

Yksi haastateltavista kertoi löytävänsä tarkkoja tiedonhankinnan aiheita kirjoja selailemalla ja toisaalta ympäristöä seuraamalla. Etsimänsä tiedon hän välitti eteenpäin muille. Toinen haastateltava toimi porukkansa tiedonhakijana, etsi esimerkiksi lisätietoja tai vastauksia erilaisista aiheista nouseviin kysymyksiin. Tiedot hän välitti muille. Tutkittavat käyttivät aktiivisessa tiedonhankinnassa tiedonlähteinä useimmiten internetiä tai kirjallisuutta, mutta myös toiset henkilöt saattoivat toimia lähteinä.

## Aktiivinen seuranta

Yhdentoista haastateltavan tiedonhankinnassa oli piirteitä aktiivisesta seurannasta. Se ilmenee esimerkiksi lukemalla kirjoja ja lehtiä ilman tarkkaa aihetta (McKenzie 2003). Yksi haastateltava oli esimerkiksi tutkinut lääkärikirjaa saa-

dakseen tietoa erilaisista sairauksista. Sukututkimusta harrastava haastateltava pääsi uusien lähteiden jäljille yleisen tason lähteitä lukemalla.

H01: Mut kyl, kirj- lehtiiki selaillemal löytää paljon.

H03: -- joskus mä haen jonku lääkärikirjan tuolt ja katon joitain, sairautta, mikä on aspergerin syndrooma tai jotain tämmöst. Tai jotain keittokirjaa voin vilkasta.

H11: Se on oikeestaan jatkuvaa se tiedonhaku.

Yksi etsi internetistä vastauksia vaihtuviin ajankohtaisiin kysymyksiin, ja toinen haki sieltä ”yleisiä tietoja” ja lisätietoja kiinnostavista asioista. Yksi haastateltavista totesi tiedonhaun olevan jatkuvaa. Yksi totesi etsivänsä tietoa vaihtuvista teemoista mutta ”ei sen syvällisemmin”. Aktiivisessa seurannassa tiedonhankinnan aiheita olivat kirjallisuus, terveys, harrastukset, vaihtuvat kiinnostuksen kohteet sekä ajankohtaiset asiat.

### **Kohdistumaton toimintaympäristön seuranta**

Kaikki haastateltavat tunnistivat törmänneensä tietoon tai tietolähteeseen ennalta-arvaamattomasti. Osa haastateltavista tunnisti tilanteen, muttei osannut antaa tarkempaa kuvausta esimerkiksi aiheista. Kaksi totesi löytävänsä tietoa satumalta kirjoja tai lehtiä lukiessaan, yksi mainitsi internetin vinkkien lähteenä. Yksi totesi, että tuttu tieto voi tulla vastaan myöhemmin, jolloin huomaa lukeensa tai kuulleensa asiasta aiemmin. Yksi sai spontaanisti tietoa radiosta, ja sieltä saadut aiheet ja teemat johtivat usein tarkempaan tiedonhakuun. Sama haastateltava totesi, että tiedonhaun tarve tulee usein vaihtuvissa asiayhteyksissä (esimerkiksi kiinnostava linkki tai kirjan tekijä) mutta että asioita voi myös tulla mieleen. Myös toinen haastateltava mainitsi asioiden mieleen tulemisen.

H03: Jos jotain jää mieleen ni, jossain vaihees sit voi aatella et jaaha, juu, mä tiedänki ton sitte ku katoin sieltä, tai jostain kirjasta tai.

H05: Ja, netistäki tulee sit yhtäkkii, jännii juttuja.

H05: Monta kertaa ku on lukenu semmosii vanhoi ni sit huomaa et ahaa, et tomone oliski hiano ja sit voin lainata sen kirjan mihin siin sit viitataan ja.

H06: Ne [kiinnostavat asiat] tulee ain jostakin muilt asiayhteyksist, voi olla joku linkki tai joku tämmöne mikä mua kiinnostaa, joku tekijä tai, voi ol joku asia, ni silloin. Ei kyl se tulee niinku spontaanist, mä pistän sen heti ylös.

Kirjasto oli tietoon törmäämisen paikka kahdella haastateltavalla. Toinen totesi löytävänsä uutta luettavaa ja samalla tietoa palautushylyä katselemalla, toinen sai tietoa tapahtumista kirjaston ilmoitustaulua silloin tällöin vilkaistessaan. Yksi totesi kulkevansa ”antennit ylhäällä” ja poimivansa esimerkiksi muiden ihmisten puheista mielenkiintoisia asioita. Haastateltavista yksi törmäsi uusiin hyödyllisiin asioihin muusta aiheesta tietoa hakiessaan. Sattumalta löytyneen tiedon hän myös välitti eteenpäin.

### **Tiedon saaminen toisen henkilön kautta**

Yhdeksän haastateltavaa kertoi saaneensa tietoa toiselta henkilöltä sitä erikseen pyytämättä. Sukulaiset ja ystävät mainittiin kolmessa haastattelussa tiedon välittäjinä. Kaikissa tapauksissa tiedontarpeet olivat sukulaisten tai ystävien tiedossa, ja uutta tietoa vinkattiin esimerkiksi suosittelemalla kirjoja tai artikkeleita. Harrastusporukka toimi myös tiedonvälittäjänä, koska sen mainitsi kolme haastateltavaa.

Aiheet vaihtelivat haastateltavien kiinnostuksenkohteiden mukaan. Kaksi haastateltavaa mainitsi saaneensa tietoja muilta kirjallisuuteen liittyen ja kaksi kännykän käyttöön ja uusiin sovelluksiin liittyen. Muita aiheita olivat lemmikinhoito, sota, historia, sukututkimus ja yhteiskunnalliset asiat. Yksi haastateltavista kertoi saavansa kyllä tietoja muilta, muttei osannut tarkemmin määritellä aiheita. Yksi haastateltavista koki itse olevansa tiedon antajan roolissa, eikä muistanut saaneensa tietoja muilta.

### **5.2 Salon pääkirjaston tarjoama tuki tiedonhankinnassa**

Salon kaupunginkirjastoon ja pääkirjastoon oltiin yleisesti erittäin tyytyväisiä. Myös henkilökunnan apua oli käytetty ja henkilökunta sai hyvää palautetta toiminnastaan. Kukaan tutkittavista ei toivonut lisää apua tiedonhankintaan kun

sitä kysyttiin suoraan, mutta toisaalta useat toivoivat kursseja tai koulutusta tiedon löytämiseen kirjastosta. Seuraavassa on esitelty tarkemmin tutkimustuloksia toiseen tutkimuskysymykseen.

### 5.2.1 Kirjastopalveluiden käyttö

Tutkimukseen osallistuneet käyttivät kirjastoa melko aktiivisesti. Päivittäin tai viikoittain kirjastossa kävi 18 tutkittavista. Näistä kaksitoista vastasi lomakehaastatteluun ja kuusi teemahaastatteluun. Kuukausittain kirjastoa käytti yhteensä neljä tutkittavista. Muutaman kerran vuodessa kirjastoa käyttäviä oli yhteensä kolme, ja kaksi vastaajaa mainitsi käyttävänsä kirjastoa harvemmin kuin kerran vuodessa. (Taulukko 6.)

Taulukko 6. Kirjaston käyttöaktiivisuus.

Käyntitiheys	Lomakehaastattelu	Teemahaastattelu	Kaikki yhteensä
Päivittäin	0	1	1
Viikoittain	12	5	17
Muutaman kerran kuukaudessa	1	3	4
Muutaman kerran vuodessa	2	1	3
Harvemmin kuin kerran vuodessa	0	2	2

Kirjasto koettiin tärkeäksi palveluksi. Melko tärkeänä kirjastoa piti kolme vastaajaa (yksi lomakehaastatteluun ja kaksi teemahaastatteluun osallistunutta) ja erityisen tärkeänä 24 vastaajaa (neljätoista lomakehaastatteluun ja kymmenen teemahaastatteluun osallistunutta). Yksikään vastaus ei ollut tulkittavissa luokkaan ”ei kovin tärkeä” tai ”ei lainkaan tärkeä” kuuluvaksi. Teemahaastattelussa kirjaston tärkeyttä itselle kuvattiin muun muassa seuraavasti:

H: No kuin tärkeeks sä arvioit kirjaston ittelles?

H06: Kyl se ehdottomaste, nyt kun kaupunki on huonos kunnos ni emmä kyl oo sitä mieltä et tää olis ensmäne listal kokonaan [lopetettavaksi], et jottai supistuksii ookoo, mut, --Tietenki ku Salon tilanne on [täällä on] paljon työttömii, tääl on paljo ihmisii jotka on tullu muualta tänne ni ne näkee paikkakuntas lehtee ja moni ei enää tilaa lehtee koska se on kallis.

H: No kuinka tärke kirjasto on sulle?

H04: Hirveen tärke. Parhaillaan, hirveen tärke. Mä olen ihan hukassa jos en mä pääse kirjastoon.

Teemahaastatteluaineistossa nousi esiin paitsi kirjaston tärkeys itselle, myös sen tärkeys yleisesti. Moni viittasi paikkakunnan työttömyyteen ja kirjastoon paikkana, jossa työttömät voivat viettää aikaa, lukea lehtiä ja joka tarjoaa jotain tekemistä päiviin. Yksi teemahaastatteluun osallistunut tosin totesi, ettei kirjallinen sivistys korvaa ihmisen perustarpeita (ruoka, suoja) esimerkiksi työttömyys-tilanteessa, mutta piti kirjastoa kuitenkin erittäin tärkeänä. Moni mainitsi sekä teema- että lomakehaastatteluissa toiveen, ettei kirjaston palveluita supistettaisi haastavasta taloustilanteesta huolimatta. Vaikka kaikki eivät olleet käyntitiheyden suhteen kovin aktiivisia kirjastonkäyttäjiä, he kuitenkin kokivat palvelun yleisesti melko tai erittäin tärkeäksi.

Kirjaston palveluista selkeästi käytetyin oli lainaus, jota käyttivät yhtä lukuun ottamatta kaikki tutkimukseen osallistuneet. Toiseksi käytetyin palvelu oli lehtien luku, jonka mainitsi yhteensä yhdeksäntoista vastaajaa. Tietopalvelu sai myös paljon mainintoja, yhteensä kolmetoista. Kaukopalvelua mainitsi käyttävänsä kuusi ja SALOMO-verkkokirjastoa viisi tutkittavista. Tietokoneet ja internet sekä kopiointi ja tulostus saivat molemmat kolme mainintaa. E-aineistoja ei mainittu kertaakaan. (Taulukko 7.)

Taulukko 7. Kirjaston palveluiden käyttö.

Palvelu	Lomake- haastattelu	Teema- haastattelu	Kaikki yhteensä
Lainaus	14	12	26
Tietopalvelu	10	3	13
Tietokoneet ja internet	2	1	3
SALOMO-verkkokirjasto	2	3	5
E-aineistot	0	0	0
Kopiointi ja tulostus	2	1	3
Kaukopalvelu	3	3	6
Lehtien luku	10	9	19

Vaikka kaikki tutkimukseen osallistuneet yhtä lukuun ottamatta olivat tarvinneet henkilökunnan apua, eivät kaikki kuitenkaan mieltäneet sitä tietopalveluksi. Verkkokirjaston käyttöä kysyttäessä moni mainitsi, ettei osaa käyttää sitä tai ettei tiedä, tarvitaanko sen käyttöön tunnuksia. Ne, jotka verkkokirjastoa käyttivät, kehuivat palvelua. Myös kaukopalvelua pidettiin hyvänä palveluna.

### 5.2.2 Toivotut kurssit ja koulutukset

Kukaan tutkittavista ei kaivannut lisää ohjausta tai apua tiedonhankintaan. Kaikkien mielestä kirjaston henkilökunnalta sai aina apua, kun tiedonhankinnassa oli ongelmia. Kursseja tai koulutusta sen sijaan toivoi yhteensä kymmenen vastaajaa, neljä lomakehaastatteluun ja kuusi teemahaastatteluun osallistunutta. Vastanneista yhteensä kahdeksantoista oli sitä mieltä, että kurssuja tai koulutusta ei tarvita (yksitoista lomakehaastatteluun ja kuusi teemahaastatteluun osallistunutta).



Eniten kursseja tai koulutusta toivottiin tiedonhakuun ja aineistojen löytämiseen kirjastosta sekä verkkokirjaston käyttämiseen. Tämän mainitsi yhteensä kuusi tutkittavista. Yksi tutkittavista perusteli tätä tarvetta sillä, että haluaa mieluummin löytää aineistot itse kuin joutua aina kysymään apua henkilökunnalta.

H06: Miten täältä löydetään, must on kuitenkin kivampi, et mä löydän itte -- et en joutus aina sitte vaivaamaan jotain.

Tietokoneen käytön opastusta toivoi kaksi tutkittavaa. Kolme tutkittavaa totesi, että opastus kirjaston eri palveluista ja niiden käytöstä olisi hyödyllistä. Myös kirjaston tiloja voisi yhden tutkittavan mukaan esitellä aktiivisemmin. Yksi teemahaastatteluun osallistuneista antoi ehdotuksen tietoiskujen järjestämiseksi kirjastossa:

H11: Eliikkä semmonen, tietoiskuja sinne kirjastoon, että kuulemaan kirjaston palveluista. -- Eliikkä tänään, vietämme tämmöstä päivää, kerromme enemmän palveluksistamme.

Kaksi tutkimukseen osallistuneista toivoi kirjastoon sosiaalista ohjelmaa, esimerkiksi erilaisia kokoontumisia, keskustelu- tai lukupiirejä tai pieniä kulttuuritahtumia ("kulttuurikeskiä"). Kaksi tutkittavaa toivoi kaikille avoimia luentoja vaihtuvista aiheista.

### 5.3 Yhteenveto tutkimustuloksista

Tutkittavien tiedontarpeet liittyivät pääasiassa arkipäivän tiedonhankintaan. Tutkittavat etsivät tietoa eniten kirjastosta, kirjoista ja internetistä. Myös lehdet ja muut ihmiset olivat käytettyjä tiedonlähteitä. Suurin osa tutkittavista koki löytävänsä tarvitsemansa tiedon aina tai lähes aina. Kirjaston henkilökunnan apua tiedon löytämisessä olivat tarvinneet kaikki paitsi yksi, ja kaikki apua pyytäneet olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Kaikkia McKenzién (2003) informaatiokäytäntöjen tapoja löytyi tutkimusaineistosta. Teemahaastatteluun osallistuneista kaikkien tiedonhankinnassa oli tunnistettavissa kohdistumatonta toimintaympäristön seuranta. Myös aktiivista seuranta esiintyi monen tutkittavan tiedonhankinnassa. Aktiivista tiedonetsin-

tää oli vähiten, mutta sitäkin kahdeksalla kahdestatoista teemahaastatteluun osallistuneista.

Kirjastoa käytettiin melko aktiivisesti, sillä päivittäin tai viikoittain kirjastossa kävi yhteensä 18 tutkittavista. Kirjasto koettiin tärkeäksi palveluksi, sillä kaikki tutkimukseen osallistuneet pitivät kirjastoa melko tai erittäin tärkeänä. Kirjaston palveluista käytetyimpiä olivat lainaus, lehtien luku ja tietopalvelu. Yksikään tutkittavista ei kaivannut lisää ohjausta tiedonhankintaan, mutta kursseja sen sijaan toivoi kymmenen tutkittavaa eli noin kolmasosa kaikista tutkimukseen osallistuneista. Eniten kursseja toivottiin tiedonhakuun ja aineistojen löytämiseen kirjastosta.

## 6 POHDINTA

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää salolaisten ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien kokemuksia tiedonhankinnasta sekä antaa Salon pääkirjastolle tietoa siitä, miten ikääntyneitä kirjastonkäyttäjiä voitaisiin palvella paremmin tiedonhankinnan näkökulmasta. Tutkimukseen osallistui yhteensä 27 eläkkeellä olevaa kirjastonkäyttäjää, ja tiedonhankintaa pidettiin yleisesti tärkeänä.

### 6.1 Ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien tiedonhankinta

Eniten haettiin tietoa erilaisiin harrastuksiin liittyen, mikä on tavallista eläkeläisten tiedonhankinnassa (vrt. Niemelä 2006, 97; Williamson 1997, 343). Jonkin verran hankittiin tietoa myös terveydestä ja sairauksista, minkä on myös havaittu olevan yleistä ikääntyneiden tiedonhankinnassa (Lorence & Park 2006, 95). Yllättävää oli, ettei kukaan tutkittavista maininnut hankkivansa tietoa asuntoon, laki- tai raha-asioista, sillä aiemmissa tutkimuksissa tämä on ollut yksi ikääntyneiden tavallisista tiedonhankinnan aiheista (Williamson 1997, 343; Niemelä ym. 2012, 215).

Kirjaston henkilökunnan apu näyttää olevan merkittävää erityisesti kirjastosta etsittävän tiedon löytymisessä. Tutkittavista 22 oli maininnut kirjaston tiedonlähteenä ja kaikki yhtä lukuun ottamatta olivat tarvinneet kirjaston henkilökunnan apua tiedon löytämiseksi. Lisäksi kaikki palvelua käyttäneet olivat olleet siihen tyytyväisiä. Tietopalvelu näyttää siis olevan tärkeä palvelu ikääntyneille kirjastonkäyttäjille.

McKenzien (2003) informaatiokäytäntöjen tavoista salolaisilla ikääntyneillä kirjastonkäyttäjillä esiintyi eniten kohdentumatonta toimintaympäristön seurantaa ja vähiten aktiivista tiedonetsintää. Tämä voi selittyä ikääntyneiden tiedonhankinnan arkipäiväisellä luonteella, kun ammatillista tiedonhankintaa ei enää tarvitse tehdä. Toisaalta harrastustoimintaan osallistuminen (esimerkiksi järjestötoiminta tai sukututkimus) voi johtaa myös aktiiviseen tiedonhankintaan. Sosiaaliset suhteet vaikuttavat olevan ainakin teemahaastatteluun osallistuneille mer-

kittävä tiedonlähde, sillä yhdeksän heistä mainitsi saaneensa tietoa toisen henkilön kautta. Toista henkilöä ei kuitenkaan välttämättä osata nähdä varsinaisena tiedonlähteenä, joten tätä informaatiokäytäntöjen tapaa ei välttämättä osata ajatella varsinaisena tiedonhankintana.

Tämän tutkimuksen tulokset viittaavat myös siihen, että ikääntyneiden tiedonhankinta on luonteeltaan enemmän orientoivaa kuin ongelmalähtöistä, vaikka molempia aineistossa esiintyikin. Orientoiva tiedonhankinta liittyy yksilön mielenkiinnon vuoksi tapahtuvaan toimintaan, ja se voi olla totunnaista tai tiedostamatontakin. Ongelmalähtöisessä tiedonhankinnassa tavoitteena on jonkin ongelman ratkaiseminen. (Savolainen 2010, 81.) Orientoiva tiedonhankinta voi liittyä McKenzién (2003) informaatiokäytäntöjen tavoista aktiiviseen seurantaan, kohdentumattomaan toimintaympäristön seurantaan ja tiedon saamiseen toisen henkilön kautta.

Ongelmalähtöisessä tiedonhankinnassa informaatiokäytäntöjen tavoista painotuvat todennäköisesti aktiivinen etsintä ja aktiivinen seuranta. Informaatiokäytäntöjen tavat voivat olla osin päällekkäisiäkin ja niille on ominaista nopea siirtyminen tavasta ja vaiheesta toiseen (McKenzie 2003). Esimerkkinä orientoivasta tiedonhankinnasta kohdentumattoman toimintaympäristön seuraamisen keinoin on lehden luku ja internetin selailu, jotka näkyivät myös tämän tutkimuksen haastatteluaineistossa. Ongelmalähtöisestä tiedonhankinnasta aktiivisen etsinnän keinoin on esimerkkinä sukututkimuksen tekeminen, jossa tiedonhankinnalla pyritään löytämään tietoja tietystä suvusta ja sen vaiheista.

## 6.2 Salon pääkirjaston tuki tiedonhankinnassa

Kirjaston palveluista käytetyimpiä olivat lainaus ja lehtien luku, mutta myös tietopalvelua käytettiin paljon. Sen sijaan tietokoneita ja internetiä sekä verkkokirjastoa käytettiin vain vähän. Kukaan tutkittavista ei maininnut käyttäneensä e-aineistoja. Tietokoneiden ja internetin sekä verkkokirjaston käytön vähäinen määrä heijastaa toivottujen kurssien ja koulutusten aiheita. Tiedon ja aineistojen etsimiseen ja löytämiseen sekä tietokoneen käyttöön liittyviä kursseja toivottiin

eniten. Kurssien ja koulutusten avulla ikääntyneet kirjastonkäyttäjät voisivat rohkaistua käyttämään sekä kirjaston tietokoneita ja internetiä että verkkokirjastoa aktiivisemmin.

Aineiston etsimiseen liittyvät ongelmat liittyivät joillakin haastateltavilla SALOMO-verkkokirjaston käyttöön. Joitakin voi pelottaa itse tietokoneen käyttö, varsinkin jos käyttökokemusta ei juuri ole (Mead ym. 2000, 119; Mäensivu 2002, 148–149). Myös verkkokirjaston hakuominaisuudet voivat tuntua vierailta, eikä sivuilla välttämättä osata navigoida (vrt. Hardt & Hollis-Sawyer 2007, 569). Tiedon etsiminen verkkokirjastosta sisältää monia vaiheita, joista yksi tai useampi voi tuntua ikääntyneestä käyttäjästä hankalalta tai pelottavalta, ja siksi koko haku voi jäädä tekemättä. Verkkokirjastoon liittyvä koulutus voisi auttaa ikääntyneitä kokeilemaan sen käyttöä, antaa mahdollisuuden kysyä ”tyhmiä kysymyksiä” ja ihmetellä sen toimintaa (vrt. Sankari 2004, 70–71; Czaja ym. 2006, 347–348).

Haastatteluaineistosta kävi ilmi, että aineisto haluttaisiin löytää kirjastosta itse. Vaikka apua oli aina saatu kun sitä oli tarvittu, toisi aineiston itsenäinen löytäminen kirjastosta kuitenkin vapautta tiedonhankintaan. Kirjaston tapa järjestää aineistot yleisten kirjastojen kymmenluokituksen mukaan ei välttämättä ole asiakkaille helpoin tapa löytää aineistoa. Kirjan löytyminen luokan perusteella voi katketa esimerkiksi siihen, ettei ikääntynyt näe hyllyjen reunoissa ja kirjojen selkätarroissa olevia luokitusnumeroita. Toiseksi luokitus ja sen logiikka voi olla vieras, eikä itselle vieraasta luokasta löydetä aineistoa kovin helposti. Kirjasto voisi järjestää ikääntyneille opastusta myös aineiston sijoitteluun liittyen, jolloin luokitus ja hyllyjärjestys tulisi tutummaksi ja helpottaisi aineiston löytämistä itsenäisesti.

Kirjasto voisi järjestää ikääntyneille myös tietokoneen käyttökoulutusta, sillä kirjaston asema digitaalisen kuilun pienentämisessä on merkittävä. Tietokoneen ja internetin käyttömahdollisuus on siinä avainasemassa (Jääskeläinen 2000, 52), mutta käyttökoulutusta tarvittaisiin, jotta ikääntyneiden tietokoneita kohtaan tuntema ahdistus lievittyisi (Sankari 2004, 82). Kirjastoissa järjestetyistä tietoko-

neen ja internetin käyttökoulutuksista on saatu hyviä tuloksia ja kokemuksia (esim. Xie & Bugg 2009).

Tutkimukseen osallistuneet toivoivat tietoa kirjaston palveluista. Eräs haastateltava ideoi, että kirjasto voisi järjestää tietoiskuja, joissa kerrottaisiin palveluista ja kierrettäisiin tutustumassa kirjaston tiloihin. Vaikka monet ikääntyneet käyttävatkin kirjastoa aktiivisesti, he eivät välttämättä tunne kirjaston palveluja kovin hyvin. He saattavat käyttää vain heille tuttuja palveluja, esimerkiksi lainausta ja lehtien lukua. Monelle voi tulla uutena tietona esimerkiksi se, että jos aineistoa ei löydy omasta kirjastosta, sen voi saada kaukolainana. Kirjaston palveluista on kerrottu sen verkkosivuilla ja esitteissä, mutta kaikilla asiakkailla ei ole pääsyä internetiin tai halua käyttää sitä, eivätkä kirjaston aktiiviset asiakkaat välttämättä osaa ajatella kirjaston esitteitä uutta informaatiota tarjoavina.

E-aineistoja kannattaisi markkinoida ikääntyneille aktiivisemmin, sillä niiden hyvänä puolena on mahdollisuus muuttaa tekstin kokoa. Jotkut tutkittavista toivoivat avoimissa palautteissaan lisää isotekstisiä kirjoja, mutta isotekstisten pientä kokoelmaa voitaisiin paikata myös tarjoamalla laajempaa e-kirjakokoelmaa. E-kirjojen aktiivisempi markkinointi vaatii kuitenkin myös valmiutta ohjata ja kouluttaa käyttäjiä e-kirjan lainaamiseen ja lukemiseen liittyvissä asioissa. Myös tässä voitaisiin hyödyntää yhteistyötä esimerkiksi paikallisten järjestöjen tai oppilaitosten kanssa.

Kaksi tutkittavaa mainitsi myös muun sosiaalisen toiminnan, jota kirjasto voisi järjestää. Esimerkkeinä tutkittavat mainitsivat luku- ja keskustelupiirit sekä kulttuuriin liittyvät säännölliset tapahtumat. Salon pääkirjastossa ei tällä hetkellä ole lukupiirejä. Asiakkaiden halukkuutta osallistua kirjaston järjestämään toimintaan voitaisiin kuitenkin selvittää laajemmin, sillä Salossa on myös paljon työttömiä, jotka saattaisivat haluta osallistua kirjaston järjestämään toimintaan. Kirjasto voisi näin lisätä sekä ikääntyneiden että työttömäksi jääneiden hyvinvointia tarjoamalla ohjattua sosiaalista toimintaa (Niemi ym. 2012, 217). Lukupiirien tai muun sosiaalisen toiminnan järjestämistä näille ryhmille voitaisiin kokeilla esimerkiksi jonkin hankkeen kautta.

Tutkittavat olivat kuitenkin yleisesti ottaen tyytyväisiä pääkirjaston palveluihin, ja etenkin henkilökunta sai paljon kiitosta. Monet haastateltavista tuntuivat olevan kiitollisia siitä, että kirjastopalveluita on, eivätkä he välttämättä osanneet ajatella niihin parannuksia. Voi olla, että totuttuihin asioihin on vaikea keksiä kehitysehdotuksia, varsinkin kun kaupungin taloustilanne on huono eikä kaikista mahdollisuuksista olla selvillä. Kirjastolla olisikin tässä mahdollisuus yllättää asiakkaansa positiivisesti kehittämällä hyvänä pidettyjä palveluja entistä paremmiksi.

### 6.3 Tutkimuksen hyödyntämismahdollisuudet ja jatkotutkimusehdotukset

Tutkimuksen otos oli pieni (27 henkilöä), joten tutkimuksen tuloksia ei voida yleistää koskemaan laajempaa populaatiota. Tutkimuksen tarkoituksena oli kuitenkin antaa Salon pääkirjastolle tietoa siitä, miten se voisi palvella ikääntyneitä kirjastonkäyttäjiä paremmin tiedonhankinnan näkökulmasta. Tutkimuksen tuloksia voidaan siten käyttää kirjaston palveluiden arvioimiseen ja kehittämiseen pienestä otoksesta huolimatta. Tutkimuksen tuloksia voidaan käyttää myös kirjaston ja sen yhteistyötahojen toiminnan kehittämiseen. Tulosten perusteella voidaan esimerkiksi suunnitella ikääntyville kirjastonkäyttäjille tapahtumia tai kursseja, jotka tukevat ikääntyneiden tiedonhankintataitojen edistämistä.

Ikääntyneiden osuus Suomen väestöstä kasvaa jatkuvasti, joten kirjastojenkin tulee kiinnittää huomiota tähän asiakaskuntaan ja sille tarjottaviin palveluihin. Salossa tämä on tärkeää myös siksi, että kaupungissa näyttäisi olevan muuta maata hieman enemmän yli 65-vuotiaita (Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen tilasto- ja indikaattoripankki SOTKANet 2013). Tämän tutkimuksen pohjalta voitaisiin toteuttaa laajempi tutkimus, jossa kartoitettaisiin haastattelujen tai kyselyjen avulla laajempaa joukkoa ikääntyneitä kirjastonkäyttäjiä ja heidän tarpeitaan tiedonhankintaan liittyen. Mahdollisuus etsiä ja saada tietoa voi lisätä ikääntyneiden itsenäisyyttä (Harrod 2011, 287), jolloin tiedonhankintataitojen oppiminen ja ylläpito lisäisivät ikääntyneiden hyvinvointia ja itsenäisyyttä.

Tutkimuksen aihetta voisi myös laajentaa koskemaan eri ikäryhmiä, jolloin voitaisiin saada tietoa iän suhteesta tiedonhankintataitoihin. Tässä tutkimuksessa

selvitettiin ikääntyneiden tiedonhankintaa tutkittavien oman kokemuksen kautta, mutta mielenkiintoista lisätietoa toisi myös tutkimus, jossa selvitettäisiin ikääntyneiden todellisia tiedonhankintataitoja koeasetelman avulla.

#### 6.4 Lopuksi

Yleisten kirjastojen tulee edistää väestön mahdollisuuksia sivistää itseään sekä kehittää tietojaan ja taitojaan. Myös elinikäistä oppimista tulee tukea. (Kirjastolaki 904/1998, 1§.) Ikääntyneiden henkilöiden tiedonhankintataitojen edistäminen on merkittävässä osassa kaikissa edellä mainituissa asioissa, sillä suuri osa tiedosta on nykyisin saatavilla internetistä, ja joissain tapauksissa vain siellä (Czaja ym. 2006, 346). Tietotekniikka- ja tiedonhankintataitojen kehittäminen on ikääntyneille erityisen tärkeää, jotta heidän syrjäytymistään voitaisiin estää mahdollisimman tehokkaasti.

Vaikeasta taloustilanteesta huolimatta ikääntyneitä voitaisiin huomioida kirjastossa entistä paremmin esimerkiksi käyttäen sellaisia tiedotusmuotoja ja -kanavia, jotka tavoittavat ikääntyneet. Kirjastoa käyttävät haastatteluihin osallistuneet toivoivat lisää tietoa kirjaston palveluista, joten ne, jotka eivät vielä käytä kirjastoa, tarvitsisivat sitä varmasti vielä paljon enemmän. Erään haastateltavan ideoimat tietoisuuskirjaston palveluista voisivat toimia pienilläkin resursseilla, kunhan niihin saataisiin osallistujia.

Kirjastoa ei välttämättä mielletä hyvinvointia lisäävänä toimijana, mutta esimerkiksi ikääntyneiden näkökulmasta kirjastolla on elämässä tärkeä rooli. Kirjastoon voi tulla maksutta, siellä voi tavata tuttuja ja saada uusia sosiaalisia kontakteja sekä tutustua valtavaan tietomäärään maksutta. Lisäksi tarjolla on mahdollisuus ja opastusta tietokoneen ja internetin käyttöön. Kirjastojen avulla ikääntyneet voivat ylläpitää toimintakykyään monipuolisesti. Tämän asiakasryhmän tarpeisiin ja toiveisiin tulisi kirjastossa kiinnittää erityistä huomiota, sillä kirjasto voi auttaa ikääntyneitä pysymään toimintakykyisinä ja aktiivisina pidempään ja lisätä siten heidän hyvinvointiaan.



## LÄHTEET

Alaterä, A. & Halttunen, K. 2002. Tiedonhaun perusteet - osa lukutaitoa. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.

American Library Association 2008. Guidelines for library and information services to older adults. *References & User Services Quarterly* 48(2), 209–212.

Choo, C. W. 2006. *The knowing organization. How organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions.* 2. painos. Oxford: Oxford University Press.

Czaja, S., Fisk, D., Hertzog, C., Rogers, W., Charness, N., Nair, S. & Sharit, J. 2006. Factors predicting the use of technology: Findings from the center for research and education on aging and technology enhancement (CREATE). *Psychology and Ageing*, 21(2), 333–352.

Dervin, B. 2005. What methodology does to theory: sense-making methodology as exemplar. Teoksessa K. Fisher, S. Erdelez & L. McKechnie (eds.) *Theories of information behavior*. Medford: Information today, 25–29.

Eriksson-Backa, K., Ek, S., Niemelä, R. & Huotari, M-L. 2012. Health information literacy in everyday life: A study of Finns aged 65–79 years. *Health Informatics Journal* 18(2), 83–94.

Haasio, A. & Savolainen, R. 2004. *Tiedonhankintatutkimuksen perusteet*. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.

Hardt, J. & Hollis-Sawyer, L. 2007. Older adults seeking healthcare information on the internet. *Educational Gerontology* 33, 561–572.

Harrod, M. 2011. "I Have to keep going": Why some older adults are using the internet for health information. *Ageing International*, 36(2), 283–294.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. *Tutkimushaastattelu*. 2009. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Jyrkämä, J. 2001 Vanheneminen ja vanhuus. Teoksessa A. Sankari & J. Jyrkämä (toim.) *Lapsuudesta vanhuuteen. Iän sosiologiaa*. Tampere: Vastapaino, 267–323.

Jääskeläinen, P. 2000. Tiedolla ja taidolla kansalaisyhteiskuntaan. Tutkimuksia tiedoista ja taidoista osallistuvan ja autonomisen kansalaisuuden resursseina – esimerkkinä eläketieto ja tietotekninen osaaminen. *Eläketurvakeskuksen tutkimuksia 2000:1*

Kirjastolaki 4.12.1998/904.

Kuhlthau, C. 2005. Kuhlthau's information search process. Teoksessa K. Fisher, S. Erdelez & L. McKechnie (eds.) *Theories of information behavior*. Medford: Information today, 230–234.

Kuhlthau, C. 2004. *Seeking meaning. A process approach to library and information services*. Westport: Libraries Unlimited.

Kuula, A. 2006. *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.

Lee, B., Chen, Y. & Hewitt, L. 2011. Age differences in constraints encountered by seniors in their use of computers and the internet. *Computers in Human Behavior*, 27(3), 1231–1237.

Lumme-Sandt, K. 2005. Vanhan ihmisen kohtaaminen haastattelutilanteessa. Teoksessa J. Ruusuvaori & L. Tiittula (toim.) *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino.

- Lorence, D. & Park, H. 2006. New technology and old habits: the role of age as a technology chasm. *Technology and Health Care* 14, 91–96.
- McKenzie, P. 2003. A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. *Journal of Documentation*, 59(1), 19–40.
- McMillan, S. & Macias, W. 2008. Strengthening the safety net for online seniors: factors influencing differences in health information seeking among older internet users. *Journal of Health Communication*, 13, 778–792.
- Manafa, E., Wong, S. 2012. Exploring older adults' health information seeking behaviors. *Journal of Nutrition Education and Behavior*, 44(1), 85–89.
- Mead, S., Sit, R., Rogers, W., Jamieson, B. & Rousseau, G. 2000. Influences of general computer experience and age on library database search performance. *Behaviour and Information Technology*, 19(2), 107–123.
- Mäensivu, V. 2002. Ikääntyvien viestintävalmiudet ja digitaalinen epätasa-arvo. KELA. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 71. Helsinki.
- Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.
- Niemelä, R., Huotari, M-L. & Kortelainen, T. 2012. Enactment and use of information and the media among older adults. *Library and Information Science Research*, 34(3), 212–219.
- Niemelä, R. 2006. Ikääntyneiden informaatiokäyttätyminen. Laadullinen tutkimus arkielämän informaatiokäytännöistä ja toimintaan aktivoitumisesta. Oulu: Oulu University Press.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2010. Yleisten kirjastojen laatusuositus. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2009. Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet. Opetusministeriön julkaisuja 2009:32.
- Rajaniemi, J. 2007. Sosiaaligerontologiaa katseita ikäihmisten arkeen. Teoksessa J. Rajaniemi, S. Heimonen, A. Sarvimäki & A. Tiihonen (toim.) *Ikääntyneiden arki: Näkökulmia ikäihmisten arjen kysymyksiin*. Ikäinstituutti. Oraita 2/2007, 11–29.
- Ruoppila, I. 2012. Kognitiivisten toimintojen vanhenemismuutoksista. *Gerontologia* 26(3), 198–206.
- Salon kaupunki 2013. Salon kaupunginkirjasto. Viitattu 28.11.2013 <http://www.salo.fi/kirjasto/>.
- Sankari, A. 2004. Ikääntyviä tietoyhteiskunnassa. Kulttuuriset ajattelutavat ja sosiaalinen tila. Jyväskylä: Minerva.
- Savolainen, R. 2010. Tiedonhankintatutkimuksen lähtökohtia. Teoksessa S. Serola (toim.) 2010. *Ote informaatiosta. Johdatus informaatiotutkimukseen ja interaktiiviseen mediaan*. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu, 75–115.
- Suutama, T. 2004. Kognitiiviset toiminnot. Teoksessa T. Raitanen, T. Hänninen, H. Pajunen & T. Suutama (toim.) *Geropsykologia. Vanhenemisen ja vanhuuden psykologia*. Helsinki: WSOY, 76–108.
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tilasto- ja indikaattoripankki SOTKANet 2013. Viitattu 22.4.2013 <http://uusi.sotkanet.fi/taulukko/gg2/104,105,106,107,108,109,110,111,112,113/3/3A/0/>
- Tidline, T. 2005. Dervin's sense-making. Teoksessa K. Fisher, S. Erdelez & L. McKechnie (eds.) *Theories of information behavior*. Medford: Information today, 113–117.

- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009 Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 9. uudistettu laitos. Helsinki: Tammi
- Vaaramaa, M., Hakkarainen, A. & Laaksonen, S. 1999. Vanhusbarometri 1998. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen selvityksiä 1999:3. Helsinki.
- Viherä, M-L. 2009. Digitaalisen arjen viestintä: miksi, millä ja miten. 2. painos. Espoo: Tietotekniikan liitto.
- Voelker, R. 2005. Information seeking health information need help crossing "digital divide" JAMA: Journal of the American Medical Association, 293(11), 1310–1312.
- Williamson, K. 1997. The information needs and information-seeking behaviour of older adults: An Australian study. Teoksessa P. Vakkari, R. Savolainen & B. Dervin (eds.) Information seeking in context. Proceedings of an international conference on research in information needs, seeking and use in different contexts 14-16 august, 1996, Tampere, Finland. London: Taylor Graham. 337–350.
- Wilson, P. 1977. Public knowledge, private ignorance. Toward a library and information policy. Westport: Greenwood.
- Wilson, T. 1999. Exploring models of information behaviour: the 'uncertainty' project. Information Processing and Management, 35, 839–849.
- Wilson, T. & Walsh, C. 1996. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. The British Library Board. Viitattu 2.11.2013 <http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/cont.html>.
- Xie, B. & Bugg, J. 2009. Public library computer training for older adults to access high-quality internet health information. Library & Information Science Research 31, 155–162.

## Haastattelurunko

Kysymykset, joiden perässä on (N), on muokattu Niemelän (2006) käyttämistä kysymyksistä.

1. Syntymävuosi
2. Koulutustausta
3. Kuinka usein käytät kirjastoa? (N)
4. Miten arvioisit kirjaston merkitystä itsellesi? (N)
5. Mikä saa sinut etsimään tietoa?
  - o Millaisissa tilanteissa huomaat tarvitsevasi tietoa?
6. Suunnitteletko tiedonhakuja etukäteen? Miten?
  - o Mietitkö esimerkiksi mistä lähdet tietoa hakemaan, millä hakusanoilla...
7. Mistä yleensä etsit tarvitsemasi tiedot?
  - o Kirjasto, internet, kirjat, lehdet, radio, tv, muut ihmiset
8. Mistä muista lähteistä etsit tietoa, jos et löydä sitä heti?
9. Koetko, että löydät yleensä sen tiedon, jota tarvitset?
  - o Jos ei niin mistä arvelet sen johtuvan?
10. Oletko joskus sattumalta törmännyt hyödylliseksi osoittautuneeseen tietoon?
  - o Millainen tilanne oli?
11. Saatko joskus tietoa joltakin muulta ihmiseltä?
  - o Millaisissa tilanteissa?
  - o Millaista tietoa saat muilta ihmisiltä?
12. Mitä Salon kirjaston palveluja käytät?
  - o Lainaus, tietopalvelu, tietokoneet, kaukopalvelu
  - o Mitä käytät eniten, mitä vähiten?
13. Käytätkö kirjaston tietokoneita etsiäksesi tietoa?
  - o Millaisissa tilanteissa käytät?
  - o Miksi et käytä?
14. Mikä saisi sinut käyttämään tietokoneita enemmän?
15. Oletko joskus tarvinnut kirjaston henkilökunnan apua löytääksesi tarvitsemasi tiedon?
  - o Millainen tilanne oli?
  - o Saitko mielestäsi riittävästi apua?
16. Millaista apua tiedon etsimiseen toivoisit Salon kirjaston tarjoavan?
17. Millaisesta tiedon etsimisen opetuksesta tai ohjauksesta itse hyötyisit eniten? Miksi?
18. Tällä hetkellä ajankohtaisia asioita, joista tarvitsen tietoa ovat... (N)
19. Ajan tasalla pysyminen itseäni kiinnostavissa asioissa tuntuu minusta... (N)
20. Löydän tarvitsemani tiedon yleensä...
21. Tarvitsen apua tiedon etsimisessä kun...
22. Kirjastossa asioidessani koen hankalaksi...
23. Olin tyytyväinen kirjaston palveluun...

Jäikö jotain vielä sanomatta? / Haluaisitko kertoa vielä jotain muuta?

## Lomakehaastattelun lomakepohja

Ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien tiedonhankinta

Kyselylomake

- |   |  |
|---|--|
| 1. Syntymävuosi   |  |
| 2. Sukupuoli  | 1 Mies      2 Nainen   |
| 3. Koulutustausta   | 1 Kansakoulu<br>2 Oppikoulu<br>3 Ylioppilas<br>4 Ammattikoulutus<br>5 Opistotason koulutus<br>6 Alempi korkeakoulututkinto<br>7 Ylempi korkeakoulututkinto<br>8 Tutkijakoulutus<br>9 Ei koulutusta |
| 4. Viimeisin ammatti  |  |
| 5. Kirjaston käyttö   | 1 Päivittäin<br>2 Viikoittain<br>3 Muutaman kerran kuukaudessa<br>4 Kerran kuukaudessa<br>5 Muutaman kerran vuodessa<br>6 Kerran vuodessa<br>7 Harvemmin kuin kerran vuodessa                      |
| 6. Kirjaston merkitys itselle                                     | 1 Ei lainkaan tärkeä<br>2 Ei kovin tärkeä<br>3 Neutraali<br>4 Melko tärkeä<br>5 Erittäin tärkeä  |
| 7. Kirjaston palveluista käytät<br>7 b. Mitä käytät useimmin? (X) | 1 Lainaus<br>2 Tietopalvelu<br>3 Tietokoneet ja internet<br>4 SALOMO-verkkokirjasto<br>5 E-aineistot<br>6 Kopiointi ja tulostus<br>7 Kaukopalvelu  |
| 8. Millaisista asioista<br>etsit tietoa?                          | 1 Ammattiin liittyvistä<br>2 Harrastukseen liittyvistä<br>3 Hyvinvointiin liittyvistä<br>4 Ajankohtaisiin tapahtumiin liittyvistä<br>5 Muista, mistä?  |

9. Mikä on pääasiallinen tiedonlähde?
- 1 Kirjasto
  - 2 Internet
  - 3 Uutiset
  - 4 Muut ihmiset
  - 5 Lehdet, tv, radio
  - 6 Muu, mikä?
10. Löydätkö yleensä tiedon, jota etsit?
- 1 En koskaan
  - 2 Joskus
  - 3 Melko usein
  - 4 Lähdes aina
  - 5 Aina
11. Oletko tarvinnut henkilökunnan apua löytääksesi tarvittavan tiedon?
- 1 Kyllä      2 Ei
12. Saitko henkilökunnalta mielestäsi riittävästi apua?
- 1 Kyllä      2 Ei
13. Millaista apua tiedon etsimiseen toivoisit Salon kirjaston tarjoavan?
- 
14. Toivoisitko koulutusta tai kursseja tiedonhankintaan liittyen?
- 1 Kyllä      Ei
15. Millaista koulutusta tai millaisia kursseja?
- 
16. Muuta palautetta Salon kirjaston väelle?
-

## Tietoa tutkimuksesta haastateltavalle

Tutkimus ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien tiedonhankinnasta

Opinnäytetyö suoritetaan osana kirjasto- ja tietopalvelun ammattikorkeakouluopintoja, ja työn toimeksiantaja on Salon kaupunginkirjasto. Opinnäytetyössä selvitetään ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien tiedonhankintataitoja sekä tyytyväisyyttä Salon kaupunginkirjaston palveluihin tiedonhankinnan osalta.

Haastattelussa annettuja tietoja käytetään opinnäytetyön tutkimusaineistona. Henkilötiedot eivät tule näkyviin valmiiseen opinnäytetyöhön. Julkaistavassa opinnäytetyössä tulokset esitetään siten, ettei haastateltavia voi tunnistaa. Haastattelusta poimittuja osia voidaan käyttää esimerkkinä valmiissa opinnäytetyössä. Opinnäytetyön valmistuttua haastatteluaineisto tuhotaan, ellei sen jatkokäyttöön ole annettu lupaa. Jos jatkokäyttölupa on annettu, haastatteluaineisto säilytetään siten, etteivät ulkopuoliset pääse siihen käsiksi.

Suostumus haastatteluaineiston käyttöön on annettu erillisellä lomakkeella, ja suostumuksen voi milloin tahansa peruuttaa ottamalla opinnäytetyön tekijään yhteyttä.

Valmis opinnäytetyö tulee saataville internetiin ammattikorkeakoulujen Theseus-julkaisuarkistoon sekä Salon kaupunginkirjaston kokoelmiin, josta sitä voi tiedustella keväällä 2014.

Lisätietoja saa tarvittaessa opinnäytetyön tekijältä:

Nina Kara

nina.kara@students.turkuamk.fi





Mainos tutkimushenkilöiden rekrytointia varten

# Hei sinä 65 vuotta täyttänyt!

Osallistu **tiedonhankintatutkimukseen,**

autat opiskelijaa ja

saat palkkioksi **kahvia ja pullaa!**

Haastattelun kesto on noin 30 minuuttia.

Ilmoittautuminen ja lisätietoa lainaustiskiltä.

