

Sinikka Tuohino

**IKÄIHMISSILLE SUUNNATTUJEN KIRJASTOPALVELUIDEN
TOIMINTASUUNNITELMA ROVANIEMEN KAUPUNGINKIRJASTO – LAPIN
MAAKUNTAKIRJASTOSSA**

**IKÄIHMISSILLE SUUNNATTUJEN KIRJASTOPALVELUIDEN
TOIMINTASUUNNITELMA ROVANIEMEN KAUPUNGINKIRJASTO – LAPIN
MAAKUNTAKIRJASTOSSA**

Sinikka Tuohino
Opinnäytetyö
Kevät 2015
Kirjasto- ja tietopalvelun
koulutusohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

Tekijä: Sinikka Tuohino
Opinnäytetyön nimi: Ikäihmisille suunnattujen kirjastopalveluiden toimintasuunnitelma
Rovaniemen kaupunginkirjasto – Lapin maakuntakirjastossa

Työn ohjaaja: Mira Jurvansuu
Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2015
Sivumäärä: 47 + 31 liitesivua

Opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella ja laatia Rovaniemen kaupunginkirjasto – Lapin maakuntakirjastolle ikäihmisille suunnattujen kirjastopalveluiden toimintasuunnitelma. Opinnäytetyö on toiminnallinen ja työelämälähtöinen. Tilajana on Rovaniemen kaupunginkirjasto – Lapin maakuntakirjasto. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kehittämistutkimusta.

Opinnäytetyössä selvitettiin, minkälaisia ikäihmisille suunnattuja kirjastopalveluita iäkkäät asiakkaat haluavat, ja mitä palveluja he tarvitsevat. Opinnäytetyössä tutkittiin muiden kirjastojen ikäihmisille tarjottavia palveluja sekä ulkomailla että kotimaassa. Tietoa hankittiin myös ikäihmisten tarpeista ja kiinnostuksen kohteista ja siitä, miten kirjasto voisi tukea näitä tarpeita. Tarkoituksena oli suunnitella tapahtumia ja palveluita, joista ikäihmiset saavat hyvinvointia, hyötyä ja elämyksiä.

Opinnäytetyössä suoritettiin kysely ikäihmisille kirjaston palveluista. Kyselyn tuloksena saatiin tietoa siitä, minkälaisia tapahtumia iäkkäät asiakkaat haluaisivat ja miten kirjastossa asiointi sujuu. Kyselyn tulosten avulla valittiin tapahtumia kirjaston toimintaan.

Ikäihmisten kirjastopalveluiden toimintasuunnitelma koostuu kirjaston jo olemassa olevista palveluista ja uusista palveluista, joita opinnäytetyössä löydettiin. Lisäksi toimintasuunnitelmaan kirjattiin toimenpiteitä, joita Rovaniemen kaupunginkirjaston toimipisteissä pitäisi tehdä, jotta iäkkäät asiakkaat pystyisivät käyttämään kirjastoa esteettömästi.

Ikäihmisten kirjastopalvelujen toimintasuunnitelmaa voidaan käyttää hyväksi suunniteltaessa kirjaston toimintaa Rovaniemen kaupunginkirjastossa ja ikäihmisille suunnattuja tapahtumia kirjaston eri toimipisteissä. Toimintasuunnitelma on opinnäytetyön liitteenä.

Asiasanat: ikääntyneet, vanhukset, kirjastopalvelut, kirjastonkäyttö, toimintasuunnitelmat

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Library and Information Services

Author: Sinikka Tuohino

Title of thesis: Senior Library Program in the Rovaniemi City Library – Lapland Regional Library

Supervisor: Mira Jurvansuu

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2015

Number of pages: 47 + 31

The purpose of this thesis was to design and prepare a senior library program for the Rovaniemi City Library – Lapland Regional Library. Approach is functional and the thesis originates from library's working life. The client is the Rovaniemi City Library - Regional Library of Lapland. The method of this study was a developmental research.

The thesis finds out what kind of library services elderly customers want and what services they need. This thesis examines the services provided for the elderly customers in the libraries both abroad and in Finland. Information was also obtained from older people's needs and interests and how the library could support these needs. The goal was to plan events and services which would provide wellbeing benefits, information and recreation to the elderly customers.

A survey of library services for the elderly was carried out in the thesis. The survey findings proved what kind of events elderly customers prefer to and how the library services work with the elderly. The results of the survey had an influence to the senior library program.

Senior library program consists of the existing services of the library and new services which were discovered in the thesis. Steps were also written into the senior library program that the Rovaniemi City library should provide for easy access to the elderly customers.

Senior library program can be used in the design of the library activities in the Rovaniemi City library and library events for elderly customers. The senior library program is attached to the thesis.

Keywords: elderly, aged, old people, older adults, library services, library use, programs, action plans

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	KEHITTÄMISTEHTÄVÄNÄ TOIMINTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	9
3	IKÄIHMISET	11
3.1	Ikääntyminen elämänvaiheena	11
3.2	Ikääntyneiden vapaa-aika ja harrastukset.....	13
4	KIRJASTOT JA IKÄIHMISET	15
4.1	Kirjastoja, käytäntöjä ja tutkimuksia ulkomailla	15
4.2	Kirjastoja, käytäntöjä ja tutkimuksia Suomessa	19
5	TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ ROVANIEMEN KAUPUNKI	21
5.1	Rovaniemen väestökehitys.....	21
5.2	Rovaniemen kaupunki ikäihmisten palvelujen tuottajana.....	22
6	ROVANIEMEN KAUPUNGINKIRJASTO – LAPIN MAAKUNTAKIRJASTO	24
6.1	Tehtävät.....	24
6.2	Strategia ja visio	25
6.3	Henkilöstö.....	25
7	IKÄIHMISET ROVANIEMEN KAUPUNGINKIRJASTO – LAPIN MAAKUNTAKIRJASTON ASIAKKAANA	27
8	KYSELYTUTKIMUS JA SEN TULOKSET	31
9	YHTEENVETO	37
10	POHDINTA.....	40
	LÄHTEET.....	43
	LIITTEET	48

1 JOHDANTO

Rovaniemen kaupungin väestö ikääntyy vauhdilla, mikä aiheuttaa paineita myös palvelutuotantoon. Palveluissa tulisi pystyä panostamaan ennaltaehkäiseviin palveluihin, joilla tuetaan ikäihmisten toimintakykyä, mutta myös henkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Oman luovuuden harjoittaminen, arjen kulttuuriin osallistuminen, yhteiset kokemukset ja yhdessä tekeminen on tärkeää ihmiselle koko hänen elinkaarensa ajan.

Väestön ikääntyminen on niin ikään haaste myös kirjastopalveluille. Koska vanhusten määrä on kasvussa, kysyntää ikääntyvien erityispalveluille on aiempaa enemmän. Erilaiset asiakkaat tai asiakasryhmät vaikuttavat kirjastojen toiminnan suunnitteluun. Palveluja tuottaessa tulisi huomioida eri ikäryhmät ja erityisryhmät. Ikäihmiset on kasvava kohderyhmä, joka tulee tulevaisuudessa huomioida yhä enemmän.

Kirjastojen toimintojen suunnitteluun vaikuttavat useat eri tekijät. Ympäröivä maailma muuttuu ja monimutkaistuu. Ympärillä oleva toimintaympäristö luo puitteet, miten kirjasto toimii. Kirjastojen toiminnan suunnittelu on haasteellista ja tulevaisuuden ennustaminen mutkikasta. Haasteita tuovat myös henkilöstön osaaminen ja asiakkaiden toiveet.

Kirjastojen toimintaa arvioidaan ja mitataan usein eri näkökulmista. Julkisesti rahoitettuun toimintaan arviointi kuuluu oleellisena osana. Julkishallinnolta odotetaan tietoon perustuvia näyttöjä toiminnan tehokkuudesta, taloudellisuudesta ja vaikuttavuudesta. Niitä odotetaan myös kirjastoilta.

Ikäihmisille tarjotut kirjaston palvelut tilastoidaan tapahtumakertoina ja tapahtumien kävijämäärinä. Usein kuitenkin tarvitaan myös erilaisia raportteja ja suunnitelmia kaupungin kulttuuritoimen päättäjille. Opinnäytetyössä tehdyn toimintasuunnitelman avulla on mahdollista tehdä olemassa olevat kirjastopalvelut näkyvämmäksi myös kunnan päättäjille.

Opinnäytetyön tavoitteena on suunnitella ja laatia ikäihmisille suunnattujen kirjastopalveluiden toimintasuunnitelma Rovaniemen kaupunginkirjasto – Lapin maakuntakirjastolle. Tutkimusaiheen taustalla on kirjaston omat tarpeet. Rovaniemen kaupunginkirjastossa ikäihmisille suunnattua kirjastotyötä tekee tällä hetkellä säännöllisesti muutama työntekijä. Yhden työntekijän työnkuvaan kuuluu ikäihmisten kirjastopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen. Käytännön kirjastotyössä aikaa jää kovin vähän palvelujen suunnitteluun ja systemaattiseen kehittämiseen. Yksittäisiä tapahtumia tarjotaan eri kirjastopisteissä silloin tällöin. Tapahtumissa ym. palvelutarjonnassa ei ole suunnitelmallisuutta eikä palvelutarjontaa ole kokonaisuudessaan kirjattu. Ikäihmisiä asiakkaina löytyy koko Rovaniemen alueelta, joten ikäihmisille suunnattua kirjastotyötä pitäisi tehdä ja tehdä jollakin tavalla jokaisessa kirjaston toimipisteessä. Hyvin suunnitellun toimintasuunnitelman avulla jokaisessa kirjaston toimipisteessä voitaisiin tarjota ikäihmisille kohdennettuja palveluja. Opinnäytetyön avulla saadaan aikaan kirjastolle suunnitelma, jonka mukaan voidaan edetä muutaman vuoden ajan.

Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tulos on ikäihmisten kirjastopalvelujen toimintasuunnitelma. Toiminnallinen opinnäytetyö sisältää toiminnallisen osuuden eli konkreettisen tuotoksen ja opinnäytetyöraportin eli opinnäytetyöprosessin kuvauksen. Pelkkä tuotos ei riitä, vaan opiskelijan tulee osoittaa, että kykenee yhdistämään ammatillista teoriaa käytäntöön. Siksi toiminnallisen opinnäytetyöraportin tulee aina sisältää myös ns. tietoperusta. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 41–42.)

Opinnäytetyössä kuvataan, miten työ on toteutettu. Aluksi kuvataan teoriatausta, johon lopputulos ”Ikäihmisille suunnattujen kirjastopalveluiden toimintasuunnitelma Rovaniemen kaupunginkirjasto – Lapin maakuntakirjastossa” pohjautuu. Teoriataustaan kuuluu tietoa ikäihmisten kulttuuritoiminnasta ja kirjastonkäytöstä, muiden kirjastojen ikäihmisille suunnattua toimintaa ja Rovaniemen kaupunginkirjasto – Lapin maakuntakirjaston nykytilanne. Tämän jälkeen kuvataan rovaniemeläisille ikäihmisille tehty kysely ja sen tulokset.

Seuraavaksi kuvataan toimintasuunnitelman sisältöä ja syitä, miksi suunnitelmaan kirjatut palvelut tai tuotteet on valittu. Varsinainen tuotos ”Ikäihmisille suunnattujen kirjastopalvelujen toimintasuunnitelma” on opinnäytetyön liitteenä.

Toimintasuunnitelman keskeisiä käsitteitä ovat termit ikäihmiset ja kirjastopalvelut. Iäkkäistä ihmisistä käytetään nykyisin monia käsitteitä: seniorit, iäkkäät, ikäihmiset, vanhukset jne. Joissakin yhteyksissä seniori-ikä alkaa jo 55-vuotiaasta lähtien. Ikähaitari on hyvin laaja. Ei voida enää ajatella, että seniorit tai ikäihmiset ovat kiinnostuneita tietyn tyyppisistä tai samoista asioista. Kiinnostuksen kohteita on monenlaisia. Tässä toimintasuunnitelmassa tarkoitetaan ikäihmisillä yli 65-vuotiaita kirjaston asiakkaita.

Opinnäytetyön aihe on myös tällä hetkellä ajankohtainen. Monissa Suomen kirjastoissa on herätty ikäihmisten lukumäärän kasvuvauhtiin. Opetus- ja kulttuuriministeriö onkin myöntänyt usealle ikäihmisiin kohdistuvalle kirjastohankkeelle rahoitusta.

2 KEHITTÄMISTEHTÄVÄNÄ TOIMINTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Lähtökohtana on käytännön ongelma ja tutkimusmenetelmä on kehittämistutkimus. Opinnäytetyö on toiminnallinen ja työelämälähtöinen. Tilaajana on Rovaniemen kaupunginkirjasto – Lapin maakuntakirjasto. Opinnäytetyön tulos on Rovaniemen kaupunginkirjasto – Lapin maakuntakirjaston ikäihmisille suunnattujen kirjastopalvelujen toimintasuunnitelma. Toimintasuunnitelmaan kirjataan palvelut, joita tarjotaan ikäihmisille Rovaniemen kaupunginkirjastossa lähivuosina. Toimintasuunnitelman taustalla ovat nykyisin tarjottavat palvelut.

Opinnäytetyössä on tarkoitus tutkia muiden kirjastojen ikäihmisille tarjottavia palveluja ja tarkistaa, soveltuvatko ne Rovaniemen kaupunginkirjaston palveluvalikoimaan. Ikäihmisten kirjastopalveluiden toimintasuunnitelma tulee koostumaan jo olemassa olevista palveluista ja mahdollisista uusista palveluista, joita opinnäytetyössä tullaan löytämään.

Opinnäytetyössä hankitaan tietoa ikäihmisten tarpeista ja kiinnostuksen kohteista, ja miten kirjasto voisi tukea näitä tarpeita. Opinnäytetyössä tutkitaan myös sitä, miten kulttuurin harrastaminen ja kirjastopalvelut voi edesauttaa ikäihmisen hyvinvointia. Tarkoituksena on suunnitella toimintasuunnitelmaan tapahtumia ja palveluita, joista ikäihmiset saavat hyvinvointia, hyötyä ja viihtymistä.

Opinnäytetyö on kehittämistehtävä. ”Kehittämistehtävässä sovelletaan olemassa olevaa, tutkimuksen tuloksena tai käytännön kokemuksen kautta saatua tietoa käytäntöön” (Oulun ammattikorkeakoulu, 2014). Varsinaista tutkimusongelmaa ei ole. Opinnäytetyössä selvitetään, minkälaisia ikäihmisille suunnattuja kirjastopalveluita iäkkäät asiakkaat haluavat, ja mitä palveluja tarvitaan. Aikaisempaa ikäihmisille suunnattujen palvelujen toimintasuunnitelmaa ei ole. Nykyisin tarjottavat palvelut ovat samoja kuin muillekin aikuisväestölle tai palvelut/tapahtumat ikäihmisille ovat yksittäisiä tai satunnaisia tapahtumia.

Työtehtäviä ei ole myöskään resursoitu. Olisi kannattavaa miettiä, ketkä henkilökunnasta tekevät ikäihmisille suunnattua kirjastotyötä, ja kuinka paljon kirjastossa on resursseja näiden palvelujen tuottamiseen.

Ikäihmisten kirjastopalveluiden toimintasuunnitelmaa tarvitaan helpottamaan työn organisointia. Suunnitelma auttaa jakamaan työtehtäviä useampaan toimipisteeseen ja useammalle työntekijälle. Lisäksi on mahdollisuus saada selville, kuinka paljon tarvitaan uutta osaamista kirjastossa vai rajoittaako osaamisen puuttuminen joidenkin palveluideoiden toteuttamista.

Tutkittavia asioita ovat

- Mitä palveluita ikäihmiset tarvitsevat?
- Mitä palveluita he kirjastolta haluavat?
- Mitä palveluita kirjasto pystyy tuottamaan/tarjoamaan?
- Mitä sellaista voimme tarjota, mitä ikäihmiset eivät vielä tiedä tarvitsevansa?
- Mitä taitoja henkilökunta tarvitsee palvelujen tuottamiseen?
- Mitä materiaalia/aineistoa tarvitaan palvelujen tarjontaan ja tuottamiseen?
- Ovatko tuotteet, toiminnot ja palvelut sitä, mitä asiakkaat haluavat?

Lähdemateriaalina on käytetty ikäihmisistä tehtyjä tutkimuksia, muiden kirjastojen toiminta-/palvelusuunnitelmia. Lähdemateriaalina on käytetty myös aineistoa, jossa käsitellään ikäihmisiä kirjaston tai kulttuurin käyttäjinä. Lähteenä on käytetty myös Rovaniemen kaupunginkirjaston omia raportteja, pöytäkirjoja ja suunnitelmia. Opinnäytteen tekijällä itsellään on useamman vuoden työkokemus ikäihmisille suunnatuista kirjastopalveluista. Lisäksi opinnäytetyössä tehdään kysely ikäihmisille Rovaniemen kaupunginkirjaston palveluista. Kyselyn avulla saadaan vastauksia tutkittaviin asioihin ja kyselyn tuloksia käytetään toimintasuunnitelman tekemisessä.

3 IKÄIHMISET

Väestön ikääntymisen vuoksi palvelujen tarpeet muuttuvat ja palvelurakenteisiin sekä toimintatapoihin kohdistuu uusia vaatimuksia. Rovaniemen kaupungin Ikääntyneen väestön hyvinvointisuunnitelmassa mainitaan, että palvelurakenteen muuttaminen kotona asumista tukeväksi edellyttää toimia ja kotiin annettavien palvelujen uudelleen kohdentamista ja kehittämistä. (Ikääntyneen väestön hyvinvointisuunnitelma vuoteen 2020, luonnos 2014, 1.)

Elina Willberg Ikäihmisten kulttuurikaari-hankkeen loppuraportissa (2011, 3) mainitsee, että kulttuuritoiminta tukee vanhuksen hoitoa ja kuntoutusta tarjoamalla mielihyvää, elämyksiä, oppimista, vuorovaikutusta ja läsnäoloa. Vanhainkotien asukkaat ovat aiempiin vuosiin verrattuna huonokuntoisempia. Heillä on monia fyysisiä, psyykkisiä tai kognitioon liittyviä rajoitteita. Kulttuuri- ja viriketoiminnan palvelujen järjestäminen on entistä haastavampi tehtävä niin kulttuurihenkilökunnalle, hoitohenkilökunnalle kuin ulkopuolisille palveluntuottajille. Mahdollisuus kodinomaiseen arkeen tulee kuitenkin olla lähtökohta, asuipa vanhus vanhainkodissa, tehostetun palveluasumisen yksikössä tai muussa ympärivuorokautisen hoidon paikassa. (Willberg 2011, 7.) Hyvään vanhuuteen kuuluvat mahdollisuus ja oikeus kulttuuri- ja taide-elämysten saatavuuteen, olipa sitten kyse kotona tai hoitolaitoksessa asuvasta vanhuksesta. Kulttuuripalvelujen käyttäminen tulee olemaan osa ikäihmisten hyvinvointipalveluja, kuntoutusta ja ennaltaehkäisevää toimintaa. (Hohenthal-Antin 2006, 14–15.)

3.1 Ikääntyminen elämänvaiheena

Ikääntyminen ja vanheneminen kuuluvat elämänkaareen. Jere Rajaniemen mukaan (2007, 25) ikääntyvät eroavat muista väestöryhmistä osittain. Ikääntyminen on yksilöllinen prosessi. Jotkut hyvin vanhat ovat ikäisekseen terveitä ja toimintakykyisiä, kun taas toiset sairastuvat suhteellisen nuorina. Vaihteluista huolimatta ikääntyminen tuo mukanaan jossain vaiheessa toimintakyvyn heikkenemistä, sairauksia ja haavoittuvuutta. (Sarvimäki 2007, 50.) Ystävyysuhteet ja muut itse luodut suhteet vähenevät, kun taas viralliset suhteet auttajiin lisääntyvät. Nykyisin ikäihmiset eivät

ole kuitenkin enää vain yksi ryhmä. Ikäkäsitys ja vanhuskäsitys ovat muuttuneet. Nykyään puhutaan kolmannesta, neljännestä ja jopa viidennestä iästä.

Kolmasikäläisiksi voidaan sanoa henkilöitä, jotka eivät enää ole mukana työelämässä. He ovat jääneet jo eläkkeelle. Heitä ei kuitenkaan voi vielä sanoa vanhuksiksi. Kolmasikäläiset ovat aktiivisia ja itsenäisiä ikäihmisiä. Kolmasikäläiset ovat eläkeikäisiä, kuusissa- ja seitsemissäkymmenissä olevia melko terveitä ja toimintakykyisiä ihmisiä (Haarni 2010, 9). Simo Koskisen ja Sinikka Riihiahon mukaan kolmas ikä on ajanjakso toisen iän ja varsinaisen vanhuuden väliin jäävä elämänvaihe. Toisella iällä Koskinen ja Riihaho tarkoittavat työikäisiä (Koskinen & Riihaho 2007a, 46–47). Kolmannessa iässä korostuvat yksilölliset valinnat, vapaa-ajan vietto ja itsensä kehittäminen. Jere Rajaniemen mukaan kolmannen iän arki on ennaltaehkäisyn aikaa. Tärkeää on aktiivisen ikääntymisen tukeminen, jotta toimintakyky säilyisi hyvänä pitkään. (Rajaniemi 2007, 22.)

Katja Pynnösen ja Ritva Mitchellin mukaan (2012,12) ns. neljäs ikä alkaa, kun henkilö siirtyy varsinaiseen perinteiseen vanhuuteen, kun voimavarat alkavat vähentyä mm. terveyden heikkenemisen seurauksena, oma itsenäisyys kaventuu ja riippuvuus muista ihmisistä lisääntyy. Rajaniemen mukaan neljäs ikä alkaa, kun toimintarajoitteiden määrä lisääntyy ja palveluiden tarve kasvaa. Harrastukset ovat tärkeitä myös neljäskäikäisille. Henkiset arvot saattavat tulla entistä tärkeämmiksi ja elämälle voidaan etsiä uutta sisältöä. Viides ikä alkaa, kun henkilö on riippuvainen muiden antamasta avusta, eikä selviydy itsenäisesti omassa kodissaan, vaan tarvitsee pitkäaikaishoitoa esim. palvelutalossa (Rajaniemi 2007, 20–23).

Ikääntyneitä ihmisiä on paljon ja eläkeikä kestää mahdollisesti 30 vuotta. Joukko on siis hyvin heterogeeninen. (Pynnönen & Mitchell 2012,13.) Vanhuus pitää sisällään monenlaisia ja yhä monimuotoistuvia elämäntapoja ja -tyylejä (Rajaniemi 2007, 19). Koskisen ja Riihiahon mukaan harrastukset, aktiivisuus, ihmisten tapaaminen ja monenlainen tekeminen auttavat pitämään yllä vireyttä ja mielenkiintoa. Ihminen kaipaa elämäänsä rytmiiä ja harrastukset ja osallistuminen erilaisiin toimintoihin tuottavat sitä. Aktiivisuutta on pidetty hyvän vanhenemisen edellytyksenä.

(Koskinen & Riihioho 2007b, 275.) Sarvimäen mukaan (2007, 50) elämä voi olla hyvä myös silloin, kun voimat ehtyvät ja sairaus on jäänyt pysyväksi.

3.2 Ikääntyneiden vapaa-aika ja harrastukset

Työelämän jälkeen kolmasikäisille jää käyttöön paljon vapaa-aikaa. Osa eläkeikäisistä viettää aikaa paljon oman aviopuolisonsa, lasten ja lastenlasten kanssa. Osa kolmasikäisistä matkustaa, harrastaa liikuntaa, tekee käsitöitä, opiskelee jne. Monelle myös aktiivinen osallistuminen kerhojen ja yhdistysten toimintaan ja yleensäkin sosiaalinen aktiivisuus on tärkeää.

Osa kolmasikäisistä osallistuu edelleen jossain muodossa työelämään. Yhdistystoiminta ja poliittinen aktiivisuus on myös suosittua. Eri tahojen järjestämässä tilaisuuksissa ja tapahtumissa käydään paljon. Kolmasikäiset harrastavat myös paljon vapaaehtoistyötä ja muiden auttamista. Vapaaehtoistyössä on mukana paljon nimenomaan kolmasikäisiä. Tähän on varmasti syynä se, että heillä riittää aikaa vapaaehtoistyön toteuttamiseen. Harrastukset liikunnasta käsitöihin ovat myös erittäin suosittuja. (Koskinen & Riihioho 2007b, 278.) Etenkin Lapissa asuville kolmasikäisille luonto, luonnossa liikkuminen ja luonnon tarkkailu ovat erittäin tärkeitä, koska Lapissa luonto on lähellä.

Erilaiset kulttuuriharrastukset ovat osa ikääntyneiden arkipäivää. Päiväohjelmaan kuuluu usein päivä- ja viikkolehden lukeminen ja television katsominen yhtä lailla kuin päivittäiset kotityöt ja ostoksilla käynti. Liikunnan lisäksi käsitöiden tekeminen ja kirjojen lukeminen ovat yleisiä harrastuksia. Osa ikääntyneistä käy elokuvissa, teatterissa ja konserteissa. (Pynnönen & Mitchell 2012,12.)

Pertti Pohjolainen erottaa ikäihmisten elämäntavoista elämäntyyliin. Pohjolaisten mukaan elämäntyyliä käytetään yleensä erikoisuuksien ja trendien esittelyssä. Keski-ikäisten ja iäkkäiden elämä on kuitenkin varsin tavallista. Elämäntyyli koostuu kuitenkin arkielämän tapahtumista ja nautinnoista. Näiden perusteella myös iäkkäillä on/voi olla omia erilaisia elämäntyyliä, esim. koti-ihmiset, seurapiiri-ihmiset, luonnonystävät, osallistujat, uskovaiset, kuntoilijat, terveysintoilijat jne.

Elämäntyyli on strategia, jota käytetään hyödynnettäessä yhteiskunnallista asemaa, koulutusta, traditioiden ja markkinoiden antamia resursseja ja tilaisuuksia. (Pohjolainen 2007, 30–33.)

Sarvimäen mukaan hyvän elämän aineksia ovat mielenrauha, tarpeellisuuden tunne, tyytyväisyys terveyteen ja toimintakykyyn, yhteys lapsiin ja lastenlapsiin, ystävyys, juttuseura ja seurusteleminen, tekemiset ja arjen rutiinit ja asuminen. Omaan terveyteen voidaan olla tyytyväisiä, vaikka sairauksia olisikin, jos liikkuminen, lukeminen ja muisteleminen onnistuvat vielä. (Sarvimäki 2007, 52.)

Kulttuuri- tai taide-elämys voi vaikuttaa sekä positiivisesti että kielteisesti ihmiseen. Kielteiset tunteet saattavat kohottaa verenpainetta. Toisaalta surumielinen taide-elämys voi olla myös nautinto. Nauru ja itku vaikuttavat aivotoimintaan ja psykofysiologiseen järjestelmään terveyttä edistävästi (Hyypä & Liikanen 2005, 62–64). Useissa seurantatutkimuksissa on osoitettu, että jokapäiväinen lehtien ja kirjojen lukeminen, erilaisten pelien pelaaminen tai kulttuuriharrastukset estävät tai siirtävät dementian tai Alzheimerin taudin kehittymistä (Hyypä & Liikanen 2005, 148).

4 KIRJASTOT JA IKÄIHMISET

Ikäihmisten lukumäärän kasvu on maailmanlaajuinen tosiasia. Lääketiede kehittyä ja elinolosuhteet paranevat. Väestön keskimääräinen elinikä nousee. Myös kirjastoissa ulkomailla huomioidaan ikäihmiset uutena kohderyhmänä. Erityisesti Australiassa ja Yhdysvalloissa on huomioitu ikäihmiset toiminnan suunnittelussa.

4.1 Kirjastoja, käytäntöjä ja tutkimuksia ulkomailla

Alan Bundy kirjoittaa artikkelissaan *Community critical*, että Australiassa muutamat yleiset kirjastot ovat saaneet erillisrahoitusta ikäihmisten kirjastopalvelujen tuottamiseen. Tämä ei ole kuitenkaan kovin yleistä. Suurimmalla osalla kirjastoista ei ole tiloja tai osaavaa henkilökuntaa niin paljon, että voitaisiin tarjota sellaisia palveluja, mitä ikäihmiset tarvitsisivat. Bundy ohjeistaa senioripalvelujen suunnittelussa, että aluksi tulisi tunnistaa ikäihmisten heterogeenisyys ja välttää kovin paljon tyyppittelyä. Jotkut ikäihmiset eivät pidä siitä, että heitä luokitellaan ja käytetään erillistä termiä seniorit tai iäkkäät, ikäihmiset jne. Tästä huolimatta ikääntyminen pitäisi kuitenkin ottaa huomioon heidän palveluissaan. (Bundy 2005, 158.)

Laajasti maailmalla arvostettu ALA (American Library Association), yhdysvaltalaisen kirjastojen yhteistyöjärjestö, on tehnyt ohjeistuksen ikäihmisten kirjastopalveluiden järjestämiseen. Ohjeissa kehoitetaan tutustumaan toimintaympäristöön ja alueen väestörakenteeseen, missä kirjasto sijaitsee. Ikääntyneen väestön sijoittuminen alueella kannattaa tutkia. Monet yritykset, paikallisjärjestöt ja yhdistykset ovat kiinnostuneita ikäihmisten palveluista. Nämä järjestöt kannattaa ottaa selville. Heidän kanssaan voidaan tehdä arvokasta yhteistyötä. On hyödyllistä luoda pitkäaikaisia yhteistyösuhteita. Ne edesauttavat molempia osapuolia. Yhteistyökumppaneita voivat olla paikalliset seniorikeskukset, terveyskeskukset, vapaaehtoisjärjestöt, valtakunnalliset eläkeläisten järjestöt, vanhainkodit, seurakunta, pankit, yliopistot, palvelukeskukset, veteraanijärjestöt yms. (Keys to engaging older adults @ your library 2011, 2-3.)

ALA:n mukaan on tärkeää ottaa ikäihmiset mukaan palvelusuunnitteluun jo heti alkuvaiheessa. Kirjasto voi perustaa ikäihmisistä koostuvan asiakasraadin. Ikäihmisistä voi löytyä myös vapaaehtoisia yhteistyökumppaneita kirjaston tapahtumiin. On hyvä järjestää säännöllisesti kyselyjä ikäihmisille sekä kirjaston käyttäjille että ei-käyttäjille. Yksittäisestä tapahtumasta voidaan pyytää asiakaspalautteita, mutta suunniteltaessa uutta palvelua tai kokonaista toimintasuunnitelmaa, tarvitaan virallisempaa arviointia. (sama, 5-6.)

Kirjaston kannattaa osallistua ja järjestää tapahtumiaan yhteisiin valtakunnallisiin, alueellisiin tai paikallisiin ikäihmisille suunnattuihin tapahtumiin. Yhdysvalloissa esim. paikalliset järjestöt viettävät toukokuussa Older Americans Month -kuukautta.

Tapahtumista ja palveluista ikäihmisille pitäisi olla omat esitteet ja mainokset kirjastoissa. Kirjastojen esitteitä kannattaa viedä myös yhteistyökumppaneiden toimitiloihin ja sellaisiin paikkoihin, joissa ikäihmiset käyvät kuten kirkot, postit, kaupat, senioritilat ja sairaalat. (sama, 6.) Ikäihmisten kohdalla erityisen tärkeää on saavutettavuus ja esteettömyys. Ikäihmiset saattavat tarvita apua, koska heillä voi olla kuulo-, näkö- tai liikuntavammoja. Kirjastojen pitäisi ennakoida nämä tarpeet ja hankkia apuvälineitä tai suunnitella kirjastotilat esteettömiksi. Myös henkilökunnan pitäisi olla koulutettua toimimaan tällaisten henkilöiden kanssa. Heikkokuuloisten kanssa tulisi puhua rauhallisesti ja selkeästi. Kirjastossa tulisi olla myös induktiosilmukka. (sama, 7.) Silmukan avulla ääni siirtyy puhtaasti ja sopivalla voimakkuudella, eivätkä häiriöäänät puhujan ja kuuntelijan välissä häiritse. Näkövammaisille tai heikkonäköisille olisi hyvä hankkia suurennuslupia ja asiakaskäyttöön tarkoitettuja silmälaseja eri vahvuuksilla. Asiakastietokoneilla pitäisi tarvittaessa saada tekstit suuremmaksi. Lisäksi kirjaston kokoelmassa tulisi olla isotekstisiä kirjoja, selkokirjoja ja äänikirjoja. Valaistuksen tulee olla riittävä. (sama, 7-8.) Liikuntavammaisten vuoksi on pidettävä huolta, että kulkualueilla ei ole ylimääräisiä esteitä kuten tuoleja, jakkaroita yms. Pyörätuolista voisi olla apua niille asiakkaille, jotka eivät jaksaisivat seistä kovin pitkään tai kävellä kovin kauas. Istumapaikkoja pitäisi olla riittävästi ympäri kirjastoa, jotta välillä pääsee lepäämään. Opasteet tulisi olla selkeitä ja tekstit riittävän isolla. Niille, jotka eivät enää pääse kirjastoon, pitäisi järjestää kotiinkuljetuksena aineistoa.

Myös kokoelmaan tulee kiinnittää huomiota. Aineistomäärärahoista tulisi varata osa ikäihmisille hankittavaan kokoelmaan. Kirjaston kokoelmassa tulisi olla riittävästi tietoa ikääntymisestä, ikääntyneiden terveydenhuollosta, lakiasioista, asumisesta, ravintoasioista, kodinhoitopalveluista, kotisairaanhoidosta, ym. Lisäksi tarvitaan isotekstistä materiaalia ja äänikirjoja, ikääntyneitä kiinnostavia elokuvia ja musiikkia. Kirjastoaineistoa tulee valita myös ikäihmisiä silmällä pitäen.

Ikäihmisille tulisi tarjota elinikäiseen oppimiseen suunniteltuja palveluja. Piper, Palmer ja Xie tutkivat kolmen yleisen kirjaston ikäihmisille suunnattuja palveluja Marylandissa vuonna 2009. Missään kolmesta kirjastosta ei ollut erikseen elinikäiseen oppimiseen suunnattuja kursseja tai tapahtumia. Kirjastoissa oli kuitenkin tapahtumia, jotka oli tarkoitettu kaikenikäisille, esim. lukupiirejä tai kielikursseja. Erillisiä atk-kursseja ei ollut yhdessäkään kirjastossa, mutta kirjaston henkilökunta opasti apua tarvitsevia ikäihmisiä. Yhdessä kirjastoista oli ollut aiemmin atk-kursseja, mutta ne oli lopetettu vähäisen osallistujamäärän takia. (Piper, Palmer, Xie 2009, 113.)

Allan M. Kleinman, kirjastoasiantuntija New Jerseystä, kertoo, että ikäihmisten palvelut ovat peruskirjastopalvelua, ei erikoispalveluja. Palveluja, joita kaikilla kirjastoilla pitäisi olla samalla tavalla kuin lasten, nuorten tai aikuisten palveluja. Ikäihmisten kirjastopalvelut pitäisi näkyä myös kirjastojen budjeteissa ja toimintasuunnitelmissa. Kirjastoilla tulisi olla myös työntekijä, joka on erikoistunut ikäihmisten kirjastotyöhön. Henkilökunnan tulisi saada koulutusta ikäihmisten kanssa toimimiseen. (Keys to engaging older adults @ your library 2011, 8.)

Suunnitelluista palveluista pitää myös muistaa tiedottaa. Paikalliseen sanomalehteen kannattaa lähettää tiedotteita. Ne asiakkaat, jotka ovat hyötäneet palveluista, voivat kertoa ns. oman tarinansa. Ne ovat hyviä ja omakohtaisia suosituksia palvelusta. Palveluista kannattaa käydä erikseen kertomassa yhdistyksissä, järjestöissä ja asukasyhdistyksissä. Myös kirjaston verkkosivuilla kannattaa tiedottaa. (sama, 8.)

Piperin, Palmerin ja Xien tutkimus osoitti, että huolimatta siitä, että tutkituissa kirjastoissa ei ollut tarjolla läheskään kaikkea ALA:n suosittelemia palveluita, ikäihmiset olivat silti erittäin tyytyväisiä kirjastojen palveluihin. Tutkijat olettivat, että iäkkäät nauttivat mukavasta ja ystävällisestä palvelusta ja ilmapiiristä kirjastossa. Erityisesti se, että henkilökunnalla on aikaa kuunnella ja keskustella asiakkaiden kanssa, riittää iäkkäille. Tärkeää se on etenkin niille iäkkäille, jotka asuvat yksin. Tutkimuksessa kävi ilmi, että iäkkäät asiakkaat eivät välttämättä tienneet olemassa olevista palveluista. (Piper ym. 2009, 114.) Molly Raphael, eläkkeellä oleva kirjastonjohtaja Oregonista, kertoo, että monet ikäihmiset käyvät kirjastossa, koska siellä he pysyvät yhteyksissä oman naapurustonsa ihmisten kanssa (Keys to engaging older adults @ your library 2011, 6). Piper, Palmer ja Xie ehdottivatkin tutkimuksessaan (2009, 115), että kirjastossa voitaisiin järjestää sukupolvien välisiä tapahtumia, esim. nuoret voisivat opastaa iäkkäille tietokoneiden käyttöä.

Brooklyn, New York

New Yorkin Brooklynissa sijaitsevalla yleisellä kirjastolla, Brooklyn Public Library, on runsaasti ikäihmisille suunnattuja palveluja. Kirjaston verkkosivuille on koottu linkkejä tietolähteisiin ikäihmisille, omaisille, ikäihmisten kanssa työskenteleville ja tutkijoille. Kirjaston useissa toimipisteissä on tapahtumia, jotka ovat erityisesti räätälöity ikäihmisille. Näihin kuuluu luentoja, elokuvia, erilaisia esityksiä ja koulutusohjelmia, joista nimenomaan ikäihmiset ovat kiinnostuneita. Kirjastossa järjestetään esim. käsityökerhoja ja muistelutapahtumia. (Brooklyn Public Library, 2014.)

Hoitokodeille, vanhainkodeille ja aikuisten päiväkeskuksille toimitetaan lukemista ja katselumateriaaleja. Mukana on kirjoja englanniksi ja myös muilla kielillä ja isotekstisenä; lisäksi kokoelma muistoesineitä keskustelun herättämiseksi sekä videomateriaalia ja äänikirjoja. Kirjaston palveluihin kuuluu myös Books by Mail -palvelu. Palvelu on tarkoitettu henkilöille, jotka eivät enää itse pääse kirjastoon. Asiakkaille toimitetaan kotiin kirjoja tai äänikirjoja lähetin avulla. Useissa kirjaston järjestämässä ikäihmisten palveluissa on mukana vapaaehtoisia henkilöitä avustajina. (Brooklyn Public Library, 2014.) Ilman vapaaehtoisia näitä palveluita tuskin pystyttäisiin järjestämään. Yhdysvalloissa vapaaehtoistyöllä onkin pitkät perinteet.

4.2 Kirjastoja, käytäntöjä ja tutkimuksia Suomessa

Suomessa on viime vuosina kiinnitetty huomiota ikääntyneiden lukumäärän kasvuun. Tällä hetkellä monissa kirjastoissa on meneillään ikäihmisiin liittyviä hankkeita. Aiheesta on tehty myös viime vuosina opinnäytetöitä.

Ida Heikkisen opinnäytetyössä Ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien tyytyväisyys Pirkkalan pääkirjaston palveluihin selvitettiin Pirkkalan pääkirjaston ikääntyneiden asiakkaiden tyytyväisyyttä kirjastotiloihin, kokoelmaan, asiakaspalveluun sekä itsepalveluautomaatteihin. Lisäksi tutkimuksessa käsiteltiin esteettömyyttä sekä ikääntyneille suunnattuja kirjastopalveluja. Kaikkia kirjaston käyttäjiä pitää kohdella tasa-arvoisesti ja samalla huomioida ikääntyneet käyttäjät kaikissa palvelun toteutukseen liittyvässä suunnittelussa. Kirjastopalvelujen esteetön toteuttaminen sekä saavutettavuuden varmistaminen helpottavat kaikkien kirjastonkäyttäjien asiointia, mutta erityisesti siitä on hyötyä ikääntyneille käyttäjille. (Heikkinen 2012, 2-7.)

Heikkinen tuo esille opinnäytetyössään (2012, 18–17) käytännön esteettömyysratkaisuja, joista on hyötyä myös ikäihmisille. Saapumisessa kirjastoon on huomioitava selkeästi merkityt sisäänkäynnit, automaattisesti avautuvat, tarpeeksi leveät ovet ja asiakaspysäköinti. Sisätilojen hahmottamista auttavat selkeät opasteet ja pohjakartan sijoittaminen sisäänkäynnin läheisyyteen. Jos tilassa on useampia kerroksia, täytyy olla käytettävissä hissi. Hyllyjen välissä tulee olla riittävästi tilaa esim. pyörätuolilla liikkumiseen. Tiloissa tulisi olla myös invaWC. Asiakaspalvelutiskien tulisi olla riittävän matalalla, jotta pyörätuoliasiakas pystyy keskustelemaan virkailijan kanssa. Istuimia tulisi olla erikorkuisia ja niissä tulisi olla käsinojat. Kuulolaitteita käyttävät hyötyvät induktiosilmukasta. Lukulasit ja suurennuslasit ovat hyviä apuvälineitä.

Mika Kontio on selvittänyt Kokkolan kaupunginkirjaston senioripalveluja opinnäytetyössään Seniorit ja Kokkolan kirjastopalvelut. Kontio oli suorittanut kyselyn senioriasiakkaille kuin myös kirjaston työntekijöille että mahdollisille yhteistyökumppaneille sosiaali- ja terveystoimessa. Yhteistyökumppanit olivat kiinnostuneita kirjaston tiedottamisesta ja kirjaston senioripalveluista. Iäkkäät asiakkaat olivat kiinnostuneita kirjaston ja verkkokirjaston opastuksista. (Kontio 2012, 3.)

Kyselyn tuloksista kävi ilmi, että iäkkäät kaipaavat kirjaston tarjoamista palveluista enemmän tiedotusta. Kirjastonhoitajilla on paljon tietoa kirjallisuudesta ja sen esilletuontia toivottiin enemmän kuin myös tiedotusta eri aineistomateriaaleista, mitä kirjastossa on saatavilla. Aineistojen esittelyssä toivottiin suoraa kontaktia asiakkaisiin. Tapahtumien tiedottamisessa pidettiin radion välityksellä tiedottamista parhaimpana. Yhteistyökumppanien kautta välitettävä tiedotus voisi olla esitteiden jakamista kodinhoitajien kautta asiakkaille. (sama, 40–41.)

Kirjastoon voitaisiin valita vastuhenkilö seniorikirjastotyölle ja eri kirjastopisteiden seniorikirjastotyötä tekevien kesken kannattaa järjestää yhteisiä kokoontumisia, jotta osaamista ja ideointia voidaan jakaa. Pienimmissä kirjastoissa henkilökunta ei ehdi kuitenkaan kehittää seniorikirjastotyötä täysipainoisesti. (sama, 42.)

5 TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ ROVANIEMEN KAUPUNKI

Rovaniemi, Lapin pääkaupunki, sijaitsee Kemijoen ja Ounasjoen yhtymäkohdassa lähellä Napapiiriä. Rovaniemen kaupunki yhdistyi Rovaniemen maalaiskunnan kanssa vuonna 2006 uudeksi Rovaniemen kaupungiksi. Pinta-alaltaan Rovaniemi on Euroopan suurin kaupunki. Asukasluvultaan Rovaniemi sijoittuu maamme 16. suurimmaksi kaupungiksi. Asukkaita Rovaniemellä oli vuoden 2013 lopussa noin 61 000. (Rovaniemen kaupunki, 2014, hakupäivä 29.10.2014.) Rovaniemellä sijaitsee Lapin yliopisto ja Rovaniemi on virkeä urheilu- ja kulttuurikaupunki. Rovaniemi on julistanut itsensä Joulupukin viralliseksi kotikaupungiksi. Rovaniemi on myös vireä matkailukaupunki.

5.1 Rovaniemen väestökehitys

Tilastokeskuksen ennusteen mukaan erityisesti yli 65-vuotiaiden määrä tulee kasvamaan voimakkaasti Rovaniemellä. Yli 75-vuotiaiden määrä tulee kaksinkertaistumaan vuoteen 2030 mennessä. (Toimintaympäristön tilastot, Rovaniemen kaupunki, 2014.)

TAULUKKO 1. Väestöennuste iän mukaan Rovaniemellä 2015–2035

Väestöennuste iän mukaan 2015 - 2035						
		2015	2020	2025	2030	2035
Rovaniemi	65 - 74	6136	7501	7878	7940	7216
	75 - 84	3599	3880	5041	6224	6661
	85 -	1278	1533	1845	2083	2948

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestöennuste.
Helsinki: Tilastokeskus [hakupäivä: 28.10.2014].

5.2 Rovaniemen kaupunki ikäihmisten palvelujen tuottajana

Rovaniemen kaupungin ikäihmisten palvelujen tuottamisen taustalla on valtakunnallisia tekijöitä. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä sosiaali- ja terveystalvueluista astui voimaan 1.7.2013. Ns. vanhuspalvelulaki velvoittaa kuntia tarkistamaan ja laatimaan suunnitelman toimenpiteistään ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi sekä iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien palvelujen ja omaishoidon järjestämiseksi ja kehittämiseksi. (Ikääntyneen väestön hyvinvointisuunnitelma vuoteen 2020, luonnos 2014, 1.)

Rovaniemen kaupunkistrategiassa mainitaan useita painotuksia. Yksi niistä on asukkaiden hyvinvointi ja siinä ennaltaehkäisevä toiminta ja hyvinvointierojen kaventaminen. Tavoitteena on järjestää asukkaille julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin kesken ennaltaehkäisevää toimintaa. Kaupungin eri yksiköiden yhteistyön tuloksena syntyy uusia toimintatapoja ja palvelumuotoja. Strategian toteuttamiseen ikääntyneiden osalta laaditaan ikääntyneen väestön hyvinvointisuunnitelma. (Rovaniemen kaupunkistrategia 2014–2030, 12.) Kunnan yhteistyö eri toimijoiden, kuten järjestöjen, seurakunnan, muiden yhteisöjen ja yritysten kanssa, antaa mahdollisuuden erilaisen kulttuuritoiminnan tuottamiselle ja tarjoaa kuntalaisille monipuolisia vaihtoehtoja nauttia kulttuurista. Lisäksi tällä tavoin eri toimijat tulevat toisilleen tutuksi ja yhteistyö helpottuu. (Kulttuuriraitti 2012, 2.)

Tammikuussa 2014 aloitettiin Rovaniemen kaupungin ikääntyneen väestön hyvinvointisuunnitelman työstäminen. Hyvinvointisuunnitelman luonnoksessa mainitaan, että suunnitelma laaditaan yhteistyössä asukkaiden, vanhusneuvoston, kaupungin henkilöstön, kaupungin eri organisaatioiden vastuhenkilöiden ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Tavoitteena on edistää ikäihmisten terveyttä ja hyvinvointia, tukea ikääntyvän väestön toimintakykyä ja kotona asumista, sekä parantaa palvelujen laatua ja vaikuttavuutta. Lisäksi tavoitteena on sitouttaa eri toimijat yhteiseen tavoitteeseen ikääntyneen asukkaan hyvinvoinnin ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. (Ikääntyneen väestön hyvinvointisuunnitelma vuoteen 2020, luonnos 2014, 2.)

Taustalla on myös vaikuttanut valtakunnallinen Opetusministeriön alulle laittama Taiteesta ja kulttuurista hyvinvointia 2010–2014 -toimintaohjelma (Taiku). Opetusministeriön linjaukset perustuvat näkemykseen, että ihmisen hyvinvointia tulee katsoa kokonaisuutena, ohi ja yli hallinnollisten raja-aitojen. Kulttuurikokemukset ja taide-elämykset luovat myönteisiä tunnetiloja, jotka liittyvät ihmisten sosiaalisiin suhteisiin ja ylläpitävät hyvinvointia. (Hyyppä & Liikanen 2005, 13). Eri puolilla maata työskennelläänkin kulttuurin hyvinvointityön edistämiseksi sekä hankkeissa että osana muuta työtä. (Willberg 2011, 8.; Taiku: väliraportti 2014,1.) Suomalaisen kulttuuripolitiikan tavoitteena on, että kaikilla Suomessa asuvilla on mahdollisuus osallistua taide- ja kulttuuripalveluihin. Nämä tasa-arvoiset mahdollisuudet on taattava myös ikäihmisille. (Pynnönen & Mitchell 2012,13.)

Rovaniemi vireänä kaupunkina järjestää ikäihmisille paljon virkistysmahdollisuuksia. Palvelujen tuottajana toimii kaupunki, yksityiset toimijat sekä järjestöt ja yhdistykset. Elina Willberg kertoo Tampereen kaupungin Kulttuurikaari-hanke -raportissaan (2011, 3), että ikäihmisten määrän nousu lisää kulttuuripalvelujen kysyntää, mutta niiden soveltaminen erilaisille ihmisille vaatii uusia muotoja ja erityistarpeiden tunnistamista. Hyväkuntoiset ikäihmiset hyödyntävät kaikille avoimia kulttuuripalveluja, mikä ennalta ehkäisee omatoimisuuteen ja yksinäisyyteen liittyviä ongelmia. Toisaalta hoitolaitosten asukkaat ja potilaat jäävät usein elämänlaatua kohottavien kulttuuripalvelujen ulkopuolelle.

6 ROVANIEMEN KAUPUNGINKIRJASTO – LAPIN MAAKUNTAKIRJASTO

Rovaniemen kaupunginkirjaston pääkirjasto sijaitsee Rovaniemen keskustassa ns. Aalto- hallinto- ja kulttuurikeskuksessa. Pääkirjastorakennus on Alvar Aallon suunnittelema ja valmistui 1965. Rovaniemen kaupungin alueella sijaitsee myös entinen maalaiskunnan pääkirjasto Saarenkylän kaupunginosassa, lähikirjastot Korkalovaaran ja Ounasrinteen kaupunginosissa, lisäksi kirjastopisteitä on Muurolassa sekä 8 kyläkirjastoa. Rovaniemellä liikennöi myös 2 kirjastoautoa.

6.1 Tehtävät

Rovaniemen kaupunginkirjasto–maakuntakirjasto tarjoaa yleisen kirjaston palvelut Rovaniemen kaupungin asukkaille ja toimii samalla Lapin maakuntakirjastona. Lapin maakuntakirjaston Lappi- osaston kokoelmat sisältävät Lappia, Pohjoiskalottia, Barentsin aluetta ja arktisia alueita käsittelevää aineistoa. Maakuntakirjasto toimii myös saamelaisena erikoiskirjastona ja Grönlanti- kirjallisuuden keskuskokoelmana Suomessa.

Rovaniemen kaupunginkirjasto–maakuntakirjasto kuuluu lappilaisten kuntien kirjastojen muodostamaan Lapin kirjasto -kimppaan. Kirjastoilla on yhteinen verkkokirjasto. Lapin kirjasto - kimppaan kuuluvat Rovaniemen, Kemijärven ja Tornion kaupunginkirjastot sekä Enontekiön, Inarin, Kittilän, Kolarin, Muonion, Sallan, Sompion (Pelkosenniemi, Savukoski, Sodankylä), Tornionlaakson (Ylitornio, Pello) ja Utsjoen kirjastot. Lisäksi järjestelmän piiriin kuuluu joukko oppilaitoskirjastoja, muun muassa Lapin ammattiopiston kirjasto. Museokirjastoista Lapin kirjasto -kimppaan kuuluvat Lapin maakuntamuseon, Saamelaisneuvoston, Saamelaismuseon ja Rovaniemen taidemuseon kirjastot. Asiakkaat hyötyvät kimpasta esimerkiksi siten, että he voivat tilata aineistoa muista kimppaan kuuluvista kirjastoista. Kirjastot tekevät yhteistyötä myös järjestämällä yhteisiä koulutustilaisuuksia ja tekemällä yhteisiä hankkeita.

6.2 Strategia ja visio

Kirjasto kuuluu kunnan peruspalveluihin. Kirjastosta haetaan kulttuurin lisäksi opastusta niin kansalais- kuin tietoyhteiskuntataitoihin. Rovaniemen kaupunginkirjaston toiminnan taustalla vaikuttavat Rovaniemen kaupunkistrategia kuin myös Opetusministeriön laatima kirjastostrategia. Kirjastostrategiassa yhtenä visiona mainitaan, että kansalainen saa oikean tiedon oikeassa paikassa ja ajantasaisesti ikä-, osaamis- ja tietotasoon suhteutettuna. Kirjastojen tietopalveluita kehitetään ns. täsmäpalveluiksi, joiden tunnusmerkkejä ovat asiakaslähtöisyys, välitön palaute, laadunvalvonta, jatkuvuus ja tarvevastaavuus. (Kirjastostrategia 2010, 7.)

Vuonna 2009 tehtiin Rovaniemen kaupunginkirjasto – Lapin maakuntakirjastolle oma visio. Visio ”Kirjasto kuuluu kaikille - eväitä elämän mittaiselle matkalle” kuvaa kirjaston asiakaskunnan elämäнкаarta. Kirjasto tarjoaa erilaisia elämyksiä sekä tietoa ja taitoa kaikenikäisille asiakkaille laajan Rovaniemen kaupungin alueella.

6.3 Henkilöstö

Kirjastojen menestyksen taustalla on kirjastoammatillinen osaaminen ja ennakkoluuloton tarttuminen uusiin haasteisiin. Tuleviin haasteisiin kirjastot vastaavat keskittymällä osaamiseen ja panostamalla laatuun. (Kirjaston kehittämissuunnitelma 2006–2010, 8.) Nykyinen Suomen taloudellinen tilanne vaikuttaa myös Suomen kuntien ja kaupunkien toimintaan. Myös Rovaniemen kaupungissa tarvitaan säästöä ja toiminnan tehostamista.

Kurjistuva taloudellinen tilanne supistaa usein henkilökuntaa. On siis tultava toimeen pienemmällä henkilökuntamäärällä. Toimintojen suunnittelu ja organisointi on silloin ensiarvoisen tärkeää ja myös haasteellista. Usein suunnitellaan uusia palveluja, mutta saatetaan unohtaa, kuka henkilökunnasta toteuttaa palvelut. Henkilöstösuunnittelun pitäisi kuulua kiinteästi toiminnan suunnitteluun. (Pohjalainen 2006, 55.)

Rovaniemen kaupunginkirjasto – Lapin maakuntakirjaston henkilökunta on vähentynyt muutaman vuoden aikana 5 henkilötyövuodella eläköitymisen ja irtisanoutumisten takia. Uusia vakituisia työntekijöitä ei ole palkattu. Tämä tulee vaikuttamaan myös kirjaston palvelutasoon ja erityisesti kehittämistyöhön. Uhkakuvana tulee olemaan palvelujen kehittämisen pysähtyminen. Henkilökuntaa riittää vain asiakaspalvelutyöhön ja tukipalveluihin.

7 IKÄIHMISET ROVANIEMEN KAUPUNGINKIRJASTO – LAPIN MAAKUNTAKIRJASTON ASIAKKAANA

Perinteisesti kaikenikäiset ihmiset, vauvasta vaariin, ovat yleisen kirjaston asiakkaita. Kirjaston toimintaa ei kuitenkaan voi enää suunnitella kaikille samalla tavoin. Lasten ja nuorten tarpeet ovat erilaisia kuin ikäihmisen tarpeet tai opiskelijan toiveet voivat olla erilaisia kuin työssäkäyvien toiveet.

Erlaisia kohderyhmiä on otettu huomioon kirjastoissa jo vuosia. Lapset ja nuoret ovat olleet jo pitkään oma kohderyhmänsä, jolle suunnitellaan omia palveluja. Viime vuosina ikäihmiset on nostettu uudeksi kohderyhmäksi. Saavutettavuuden ja esteettömyyden sekä yhdenvertaisuuden edistäminen ovat kirjastopalvelujen ja myös ikääntyvien asiakkaiden kannalta tärkeitä tehtäviä. Useat tutkimukset ovat osoittaneet, että kulttuurin harrastaminen vaikuttaa myönteisesti ihmisten hyvinvointiin ja terveydentilaan.

Rovaniemen kaupungissa on ollut käytössä tilaaja-tuottajamalli. Tilaaja tilaa tuottajilta tuotteita ja palveluita. Tilaaja-tuottajamallissa käytetään sopimusohjausmallia, jossa vuosittain sovitaan, mitä palveluita tuotetaan. Vapaa-ajanlautakunta on tilannut kirjastolta sovitun määrän tuotteita ja palveluita. Sopimukseen kuuluu erikseen ikäihmisille tuotettavat palvelut. Kirjasto on siis sitoutunut tuottamaan erityisesti myös ikäihmisille kohdennettuja palveluja.

Vuoden 2015 alusta lähtien Rovaniemen kaupunki luopui tilaaja-tuottajamallista. Vielä ei ole tietoa, miten se vaikuttaa kirjaston palveluihin. Todennäköisesti kirjasto tuottaa edelleen myös ikäihmisille kohdennettuja palveluja, joten kaupungin organisaatiomuutos ei vaikuta kirjaston ikäihmisille suunnattujen palvelujen toimintasuunnitelman tekemiseen.

Koska ikäihmisissä on aktiivisia ja hyväkuntoisia ikääntyviä, mutta toisaalta myös heikompikuntoisia, jotka tarvitsevat apua jokapäiväisessä arjessaan, on kirjastolla oltava myös ikäihmisille erilaista palvelutarjontaa. Asiakasryhmänä ikäihmiset eivät ole yhtenäinen ryhmä. Kiinnostuksen kohteita voi olla monenlaisia ja varsinainen ikääntyminen ja kunnon heikkeneminen ei kulje ikävuosien mukaan. Elämäntyyli on yksilöllistä. Myös elämäntyyli vaihtelevat.

Kirjaston järjestämällä tapahtumilla voi olla monenlaisia vaikutuksia. Kirjallinen tapahtuma, esim. lukupiiri tai kirjailijavierailu voi olla elämyksellinen tai tietoa antava, mutta myös sosiaalisen kanssakäymiseen liittyvä. Seurustelu muiden ihmisten kanssa piristää elämää. Yksin asuva ikäihminen voi tutustua uusiin ihmisiin tai pelkästään ihmisten tapaaminen tai ihmisjoukossa oleminen voi olla voimaannuttava kokemus.

Olemassa olevat ikäihmisille suunnatut palvelut

Rovaniemen kaupunginkirjasto on keskittynyt ikäihmisille suunnatuissa palveluissaan tapahtumien tuottamiseen ja kirjaston kokoelmiin. Toiminnan suunnittelussa on ollut pohjana Vapaa-ajan lautakunnan tilaamat ikäihmisten palvelut. Kulttuuripalveluiden, johon kirjasto myös kuuluu, ikäihmisten sopimuksen tavoitteena on ollut tarjota ikäihmisille kohdennettuja tapahtumia ja tilaisuuksia esim. Vanhusten viikko sekä palvelutaloihin ja -koteihin ja muihin ikäihmisten toimintapisteisiin kohdentuvaa toimintaa ja tilaisuuksia.

Rovaniemen kaupunginkirjasto on jo muutaman vuoden ajan tuottanut ikäihmisille suunnattuja erilaisia palveluita palvelu- ja päiväkeskuksiin sekä järjestänyt senioritoimintaa omissa toimipisteissään kotona asuville hyväkuntoisille ikäihmisille.

Erilaisia ikäihmisille suunnattuja toimintamalleja ja toteutuksia on kokeiltu aiempina vuosina tehdyissä hanketoissa. Hankkeissa kirjaston, kaupungin eri yksiköiden ja muiden toimijoiden työntekijät ovat kehittäneet toimintaa ja tapahtumia ikäihmisille. Tärkeää on ollut myös kaupungin muiden yksiköiden henkilökunnan tukeminen heidän tavoitteissaan ja siten myös kulttuurin merkityksen tunnistaminen ikäihmisten palveluissa.

Säännöllisesti tapahtuvaan toimintaan kuuluvat

- **Kirjat kotiin -palvelu:** kirjastoon on hankittu auto, jota käytetään Kirjat kotiin -kirjaston kotipalvelutyössä. Auton avulla saatiin käynnistettyä kirjaston kotipalvelutoiminta. Autoa käytetään myös muussa kirjaston toiminnassa. Autoa käytetään esimerkiksi vaihdettaessa siirtokokoelmia palvelutaloihin.
- Kirjaston toimipisteissä järjestetään **luentotilaisuuksia**. Lappi-osasto järjestää vuosittain kaksi sarjaa luentoja yhdessä Lapin kirjallisuusseuran ja Lapin yliopiston kanssa eri teemoista. Saarenkylän kirjastossa alueen omakotiyhdistys järjestää luentoja useita kertaa vuodessa eri aiheista. Luennoitsijat ovat oman aiheensa asiantuntijoita. Vieraina on ollut myös kirjailijoita. Nämä luennot eivät varsinaisesti ole olleet kohdistettu iäkkäille, mutta suuri osa osallistujista on ikäihmisiä.
- Kirjastoon hankitaan **äänikirjoja, isotekstisiä kirjoja** ja muuta aineistoa ajatellen nimenomaan iäkkäitä asiakkaita.
- Kirjastoon on hankittu myös **Celia-kirjaston äänikirjoja** lukemisesteisille. Lisäksi Rovaniemen kaupunginkirjasto on ollut mukana Celia-kirjaston Kirjasto kaikille -hankkeessa pilottikirjastona kokeilemassa Celia-kirjaston asiakkuutta oman kaupunginkirjaston kautta.
- Rovaniemen seurakunnan diakoniatyön kanssa on tehty yhteistyötä järjestämällä **kirjallisuus- ja lukupiirejä** Helmikammari-kokoontumistilassa.
- Kirjasto on osallistunut **Vanhusten viikon** järjestämiseen järjestämällä useita tapahtumia Vanhusten viikolla. Viikon aikana on ollut elokuvaesityksiä, musiikillisia iltoja, tietotekniikkaopastuksia, SeniorSurf-päivän järjestäminen ja kirjallisuustapahtumia.
- **Peräpohjolan sukututkijat ry** järjestää kuukausittain kirjaston tiloissa opastusta sukututkimuksen tekemiseen.

Lisäksi Rovaniemen kaupunginkirjastossa on järjestetty myös yksittäisiä tapahtumia ikäihmisille kysynnän mukaan ja ottaen huomioon henkilöstöresurssit.

- Rovaniemeläisten eläkeläisjärjestöjen ja -yhdistysten kanssa on tehty yhteistyötä. Kirjastosta on käyty heidän kokoontumisissaan esittelemässä kirjaston palveluja ja aineistoa.
- Yhteistyötä tehdään erityisesti kaupungin kulttuuritoimen kanssa. Kulttuurintuottajat järjestävät ajoittain tapahtumia myös seniori-ikäisille kirjaston tiloissa.
- Iäkkäille on järjestetty musiikillisia iltoja ja kirjastotansseja yhteistyössä Lapin taidetoimikunnan kanssa.
- Korkalovaaran ja Muurolan kirjastoissa on järjestetty teemailtoja, esim. perhonsidonnasta. Paikalla on ollut asiantuntija, joka on esitellyt perhonsidontaa ja kirjasto on laittanut esille perhokalastukseen ja perhonsidontaan liittyvää kirjallisuutta. Teemailta on tarkoitettu kaikenikäisille, mutta jos aihe on iäkkäitä kiinnostava, he osallistuvat mielellään tapahtumaan.

8 KYSELYTUTKIMUS JA SEN TULOKSET

Sirkkaliisa Heimonen kirjoittaa teoksessa *Ikääntyneiden arki* (2007, 8), että olipa kyseessä toimintakykyinen tai haavoittuva ikäihminen, on tärkeää kuunnella heidän omia toiveitaan ja kokemuksiaan. On tärkeää saada selville, mitä kohderyhmä itse, ikäihmiset, haluavat kirjaston heille tarjoavan.

Opinnäytetyössä järjestettiin kysely kolmelle eri ryhmälle, jotka poikkeavat toisistaan jossain määrin. Ensimmäinen ryhmä oli seurakunnan ryhmä. Toinen ryhmä oli aktiivinen eläkeläisyhdistys, jossa on useampaa eri ikäluokkaa olevia senioreita. Osa yhdistyksen jäsenistä käyttää myös Internetiä ja tietokoneita. Kolmas ryhmä oli myös eläkeläisjärjestö, mutta sen jäsenistä harvempi käyttää tietokonetta. Kyselyn vastaajaryhmät olivat erikokoisia. Eläkeläisyhdistyksissä jäseniä on useita kymmeniä. Pienin vastaajaryhmä oli seurakunnan vanhuksista koostuva ryhmä.

Kysely päätettiin tehdä näille ryhmille, koska ne olivat jo ennestään tuttuja ryhmiä opinnäytetyön tekijälle. Eläkeläisryhmille kysely jaettiin yhdistysten kokouksissa. Samalla kirjastonhoitaja kertoi kirjaston palveluista ja kyselyn tarkoituksesta. Seurakunnan ryhmälle kysely vietiin seurakunnan iäkkäille tarkoitettuun kokoontumispaikkaan. Helmikammari-niminen tila on avoinna maanantaista torstaihin klo 10–14. Tilassa järjestetään monenlaista toimintaa seurakunnan toimesta. Jotta kyselyyn saataisiin riittävä määrä vastauksia, joista voitaisiin tehdä johtopäätöksiä, vastaajien kesken luvattiin arpoa kirjapalkintoja. Jokaisesta vastaajaryhmästä arvottiin voittaja.

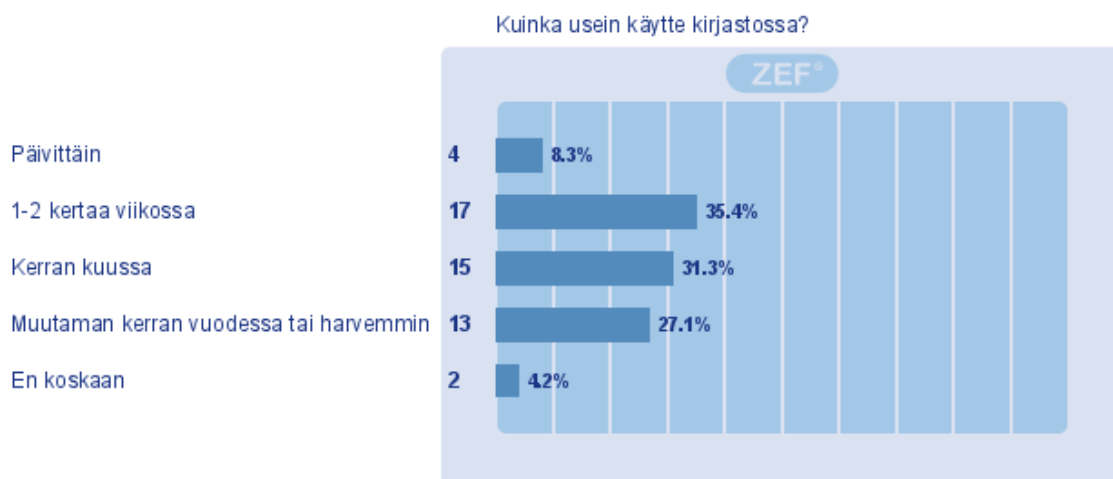
Kysely luotiin lähdemateriaalista saatujen ideoiden pohjalta. Kyselylomakkeessa oli sekä avoimia että monivalintakysymyksiä. Kyselylomake oli paperimuotoinen. Vastaukset tallennettiin Rovaniemen kaupungin käytössä olevaan Zef-kysely -ohjelmaan.

Kyselyn tulokset

Kyselyn tulokset saatiin Zef-kysely -ohjelmasta. Analysoinnissa käytettiin sekä selittämiseen pyrkivää että ymmärtämiseen pyrkivää analyysia yhdistäen molempia. Kyselyllä toivottiin selviävän, mihin palveluihin ikäihmiset ovat tyytyväisiä ja mitä palveluja halutaan lisää tai, onko olemassa palvelua, jota kirjasto ei vielä tarjoa, mutta sitä tarvittaisiin. Tulosten avulla valmistui ikäihmisten kirjastopalvelujen toimintasuunnitelma.

Kyselyssä saatiin yhteensä 49 vastausta. Nuorin vastaajista oli 55-vuotias ja vanhin 91-vuotias. Ikähaarukka oli siis suuri. Vastaajien keski-ikä oli 74 vuotta. Kyselyssä ei tehty ikähaarukointia tarkemmin, koska sille ei ollut tarvetta. Tapahtumia ja palveluita suunnitellaan enemmän asiakkaan kunnon mukaan. Sekä nuoremmista että vanhemmissa eläkeläisissä voi olla sekä hyvä- että huonokuntoisia. Vastaajista 73,5 % oli naisia.

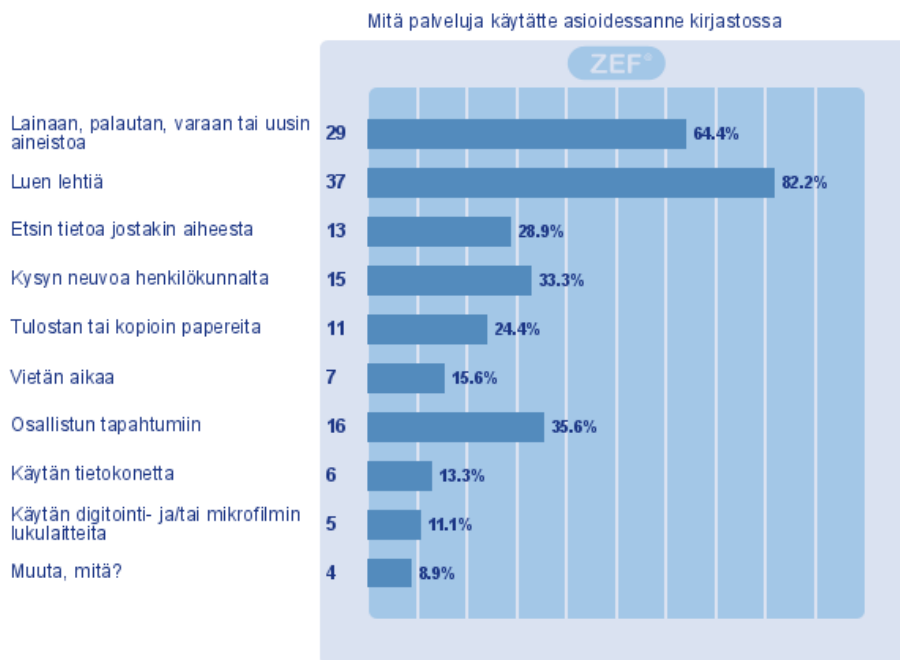
Vastaajista 35,4 % käy kirjastossa 1-2 kertaa viikossa ja 31,3 % kerran kuussa. **Vastaajista siis 66,7 % käy vähintään kerran kuussa kirjastossa.** Kaksi henkilöä vastasi, että ei käy kirjastossa koskaan, mutta he eivät olleet vastanneet, miksi eivät käy. (Kuvio 1.) Voi olla, että he eivät halunneet vastata kysymykseen tai eivät tienneet sitä itsekään.



KUVIO 1. Kirjastossa asiointitiheys

Kyselyssä kysyttiin myös, vaikuttaako kirjaston etäisyys tai terveydellinen tilanne kirjastokäynteihin. Jos vaikuttaa, vastaaja pystyi kertomaan omin sanoin, miksi. Suurimmalla osalla vastaajista (69,6 %) kumpikaan asia ei vaikuttanut kirjastokäynteihin. Vastaajista 14 ilmoitti, että kyllä vaikuttaa. Selityksenä useimmiten oli pitkä matka ja huono liikkuminen. Kyselyssä ei kysytty erikseen, mitä kirjastopistettä he käyttävät. Tätä ei pidetty tarpeellisena tietona, koska ikäihmisten palveluja tullaan järjestämään joka tapauksessa kaikissa toimipisteissä jossain muodossa. Joskin vastauksissa kysyttiin kirjapalkinnon takia yhteystietoja, joista näki osoitetiedot ja niistä pystyi päättämään, mitä kirjastoa vastaaja käyttää. Kaikki vastaajat eivät jättäneet osoitetietojaan. Niistä vastaajista, jotka olivat ilmoittaneet osoitetietonsa, suuri osa asui pääkirjaston lähialueella.

Vastaajia pyydettiin valitsemaan yksi tai useampi palvelu, joita he käyttävät yleensä asioidessaan kirjastossa. Suurin osa vastaajista (82,2 %) käy lukemassa kirjastossa lehtiä. Moni eläkeläinen vierailleekin kirjastossa useamman kerran viikossa lukemassa lehtiä. Yli 60 % käy lainaamassa, palauttamassa, varaamassa tai uusimassa aineistoa. 35,6 % vastaajista osallistuu erilaisiin tapahtumiin. (Kuvio 2.) Tapahtumiin osallistuu yleensä iäkkäitä asiakkaita, koska heillä on usein aikaa osallistua erilaisiin tapahtumiin.

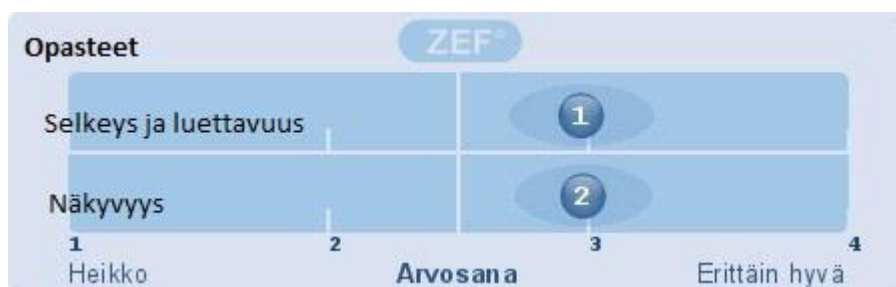


KUVIO 2. Palvelujen käyttö

Seuraavissa kysymyksissä arvioitiin kirjastoympäristöä: kirjaston viihtyvyyttä, siisteyttä, aukioloaikoja, kirjastossa liikkumista, kirjaston tilojen hahmottamista, opasteiden selkeyttä, luettavuutta ja näkyvyyttä. Ympäristöä pystyi arvioimaan vaihtoehdoilla heikko, tyydyttävä, hyvä tai erittäin hyvä. Vastaajat pystyivät myös antamaan lisäkommentteja jokaisesta kohdasta, jos halusivat tarkentaa vastauksiaan. Viihtyisyys ja siisteys oli arvioitu suurimmaksi osaksi erittäin hyväksi. Aukioloajoista ja kirjastossa liikkumisesta saatiin keskiarvoksi hieman arvosanaa Hyvä parempi. (Kuvio 3.) **Kirjastotilan hahmottaminen, opasteiden selkeys, luettavuus ja näkyvyys olivat hieman hyvän alapuolella.** (Kuvio 4.) Tähän kysymykseen vastaajat olivat todennäköisesti pääkirjastoa käyttäviä asiakkaita. Vastaajat asuivat keskustassa tai lähietäisyydellä. Pääkirjastossa siis kannattaisi kiinnittää tilan hahmottamiseen ja opasteisiin huomiota. Todennäköisesti myös muissa kirjastopisteissä voi olla aineiston löydettävyydessä ongelmia, ainakin valaistuksessa.

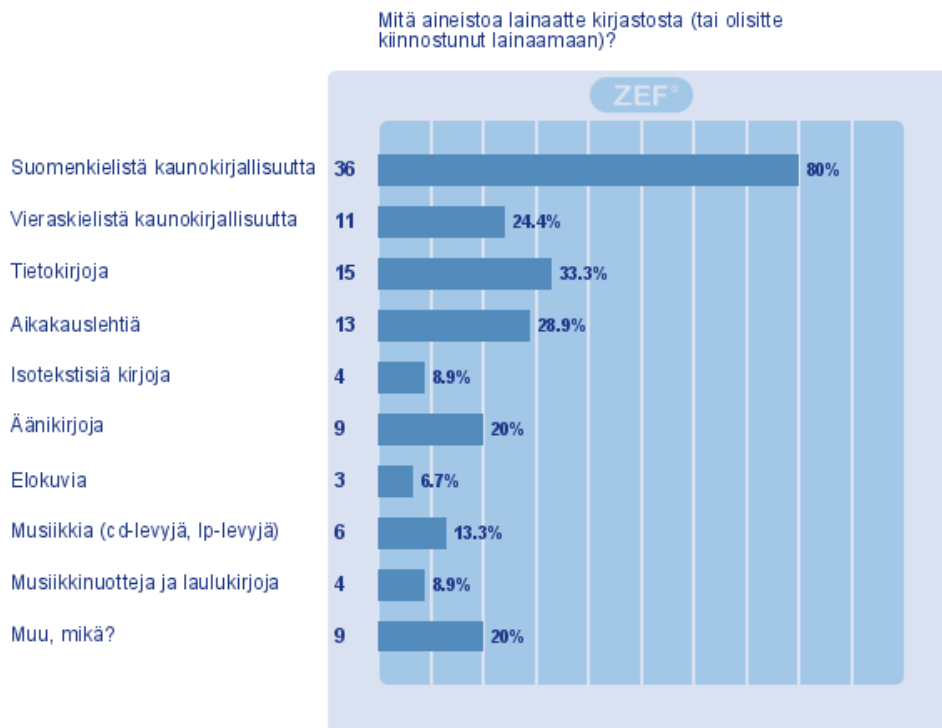


KUVIO 3. Kirjastotilat



KUVIO 4. Opasteet

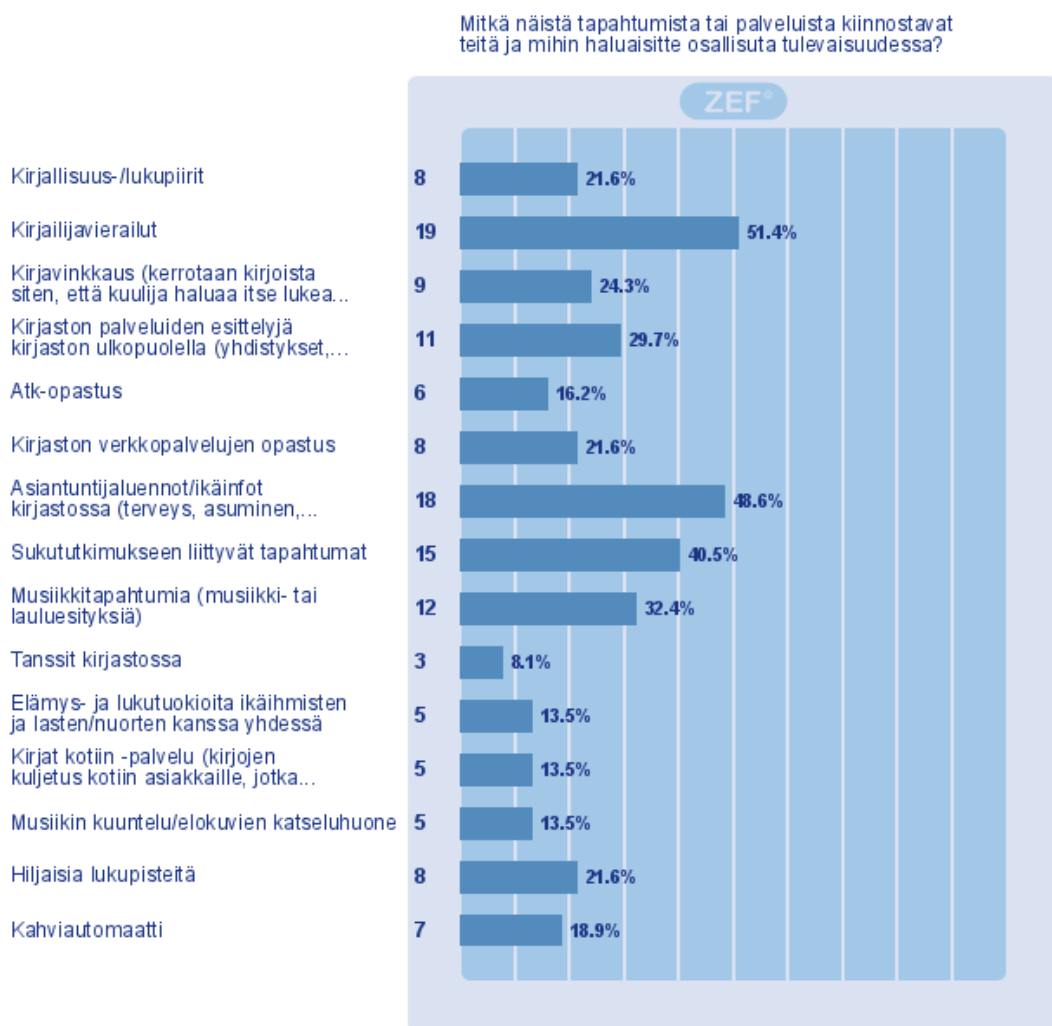
Vastaajilta kysyttiin myös, mitä aineistoa he lainaavat kirjastosta tai olisivat kiinnostuneita lainaamaan. **80 % vastaajista lainasi suomenkielistä kaunokirjallisuutta.** Tietokirjallisuuden osuus oli 33,3 %. Vieraskielisen kaunokirjallisuuden osuus oli 24,4 %. Vieraskielinen kirjallisuus saatettiin ymmärtää myös väärin. Voi olla, että osa vastaajista ajatteli sen tarkoittavan käännöskirjallisuutta. 28,9 % vastaajista lainasi myös aikakauslehtiä. (Kuvio 5.)



KUVIO 5. Aineiston lainaus

Kyselyssä kysyttiin myös harrastuksia. Tällä haluttiin saada selville, minkä aiheinen aineisto tai tapahtuma saattaisi kiinnostaa vastaajia. Harrastukset saattavat vaikuttaa jossain määrin kiinnostuksen kohteisiin myös kirjastokäynneillä ja aineistoa valittaessa. **83,3 % vastaajista harrasti liikuntaa ja ulkoilua,** mikä onkin tärkeää ikäihmisten hyvinvoinnille. **62,5 % kuunteli radiota ja katseli televisiota.** **60,4 % harrasti marjastusta ja sienestystä,** mitkä ovatkin Rovaniemellä erittäin suosittuja harrastuksia. Rovaniemellä luonto on lähellä, joten iäkkäämmätkin pääsevät helposti marjastamaan ja sienestämään. Myös teatterissa käynti sai yli 40 % vastauksista.

Seuraavaksi kyselyssä kysyttiin kulttuuritapahtumiin osallistumisista ja niihin osallistumistiheydestä. Nämä kysymykset toimivat lähinnä lämmittelykysymyksenä seuraavaan tärkeään kysymykseen kirjaston tapahtumista. Kysymyksessä kysyttiin, mitkä luetelluista tapahtumista tai palveluista kiinnostavat ja mihin haluttaisiin osallistua. Vaihtoehtoiksi valittiin sellaisia tapahtumia, joita jo kirjasto järjestää ja muutama uusi tapahtuma, joka voisi kiinnostaa iäkkäitä ja muualla kirjastoissa on järjestetty sen tyyppisiä tapahtumia. **51,4 % vastanneista oli kiinnostunut kirjailijavierailuista, yli 48 % asiantuntijaluennoista, 40 % sukututkimukseen liittyvistä tapahtumista ja yli 30 % musiikitapahtumista** (Kuvio 6).



KUVIO 6. Kirjaston tapahtumat ja palvelut ikäihmisille

9 YHTEENVETO

Toimintasuunnitelman laatiminen aloitettiin tutustumalla Rovaniemen kaupungin strategiaan. Yleiset kirjastot kuuluvat kaupunki- tai kuntaorganisaatioon. Usein näissä organisaatioissa on jo valmiiksi tehty koko kaupungin strategia. Strategian pohjalta tehdään toimintasuunnitelma. Kirjastojen tulisi suunnitella oma strategiansa kaupungin strategian avulla. Joissakin tapauksissa kirjastolle on suunniteltu strategia jo organisaation ylemmällä taholla, esim. kaupunkien tilaaja-tuottajamalleissa voi olla tällainen vaihtoehto. Silloin kirjaston tehtäväksi jää toimintasuunnitelma.

Toimintasuunnitelman pohjana käytettiin ikäihmisistä tehtyjä tutkimuksia. Tutkimuksista saatiin tietoa ikäihmisten tarpeista ja kiinnostuksen kohteista ja miten kirjasto voisi tukea näitä tarpeita. Tietoa saatiin myös siitä, miten kulttuurin harrastaminen ja kirjastopalvelut voivat edesauttaa ikäihmisen hyvinvointia. Toimintasuunnitelmaan kirjattiin tapahtumia ja palveluita, joista ikäihmiset saavat hyvinvointia, hyötyä ja viihtymistä. Jotta toimintasuunnitelmaan saatiin uusia ideoita, tutustuttiin myös muiden kirjastojen ikäihmisille suunnattuihin palveluihin sekä ulkomailta että kotimaassa. Toimintasuunnitelmaa tehtäessä käytettiin apuna myös opinnäytetyössä tehtyä kyselyä. Kyselyssä ilmeni, minkälaisia tapahtumia iäkkäät asiakkaat haluaisivat ja miten kirjastossa asiointi sujuu. Kyselyn tuloksia käytettiin hyväksi toimintasuunnitelmaa tehtäessä.

Toimintasuunnitelman alussa on tietoa, miksi ikäihmisille suunnattujen kirjastopalvelujen toimintasuunnitelman tekeminen on tärkeää ja mitä suunnitelmalla on tarkoitus saavuttaa. Suunnitelmaan on lähdemateriaalien pohjalta ideoitu, mitä aineistoa, palveluita ja tapahtumia kirjastolla tulisi olla, jotta ikäihmisille suunnatut kirjastopalvelut olisivat riittävän hyvät. Toimintasuunnitelman lopuksi on listattu, mitä toimenpiteitä Rovaniemen kaupunginkirjastossa tulisi tehdä lähivuosina, jotta ikäihmisten kirjastopalvelut olisivat iäkkäitä asiakkaita ajatellen riittävät. Huomioitavaa on, että ikäihmisten arkea kartoitettaessa ei saisi korostaa liikaa tulevaisuuden vanhuutta ja tulevaisuuden ikäihmisten tarpeita, vaan huomiota tulisi kiinnittää tämän päivän vanhusten tarpeisiin (Rajaniemi 2007, 14).

Toimintasuunnitelmassa käsitellään kirjaston kokoelmaa, palvelujen saatavuutta, esteettömyyttä, tapahtumia ja iäkkäille tarkoitettuja erikoispalveluja kuten kirjaston kotipalvelua. Toimintasuunnitelmaan on otettu mukaan ne palvelut, joista ikäihmiset hyötyvät ja joista he ovat kiinnostuneita. Kirjaston henkilöstöstä mainitaan ne toimenkuvat, joiden työnkuvaan kuuluvat ikäihmisten kirjastopalvelut. On kuitenkin huomioitava, että kirjaston asiakaspalvelutyössä jokainen henkilökuntaan kuuluva on tekemisissä iäkkäiden asiakkaiden kanssa.

Ikäihmisille tarkoitettu kirjaston kokoelma on yhteinen muiden asiakkaiden kanssa. Iäkkäät ovat usein kiinnostuneita samoista asioista kuin muunkin ikäiset aikuiset. Ikä tuo kuitenkin mukanaan ongelmia, joihin kirjasto voi vaikuttaa omalla kokoelma- ja palvelutarjonnallaan (äänikirjat, isotekstiset kirjat, apuvälineet yms.).

Toimintasuunnitelmaan kirjattiin mukaan myös asioita, joita kyselyssä iäkkäät asiakkaat toivoivat. Kyselyn tulosten perusteella kirjaston saatavuus ja esteettömyys -osioihin kiinnitettiin erityisesti huomiota. Saatavuudessa ja esteettömyydessä oli puutteita, joihin voidaan ainakin jossain määrin tehdä korjauksia. Eri osastojen hahmottaminen on tuottanut joillekin iäkkäistä asiakkaista hankaluuksia. Kyselyssä eri osastot saatettiin ymmärtää eri tavoin. Osastot voidaan ymmärtää kirjaston eri tiloiksi tai kirjastoluokiksi. Tällä ei kuitenkaan ole suurta merkitystä, sillä molemmissa tapauksissa voidaan niiden hahmottamista helpottaa jollain tavalla.

Uudet palvelut

Kyselyssä kysymys nro 14. Kirjaston tapahtumat pyydettiin vastaajia valitsemaan ne tapahtumat tai palvelut, jotka kiinnostavat tai joihin ehkä haluaisi osallistua. Vaihtoehtoiksi oli valittu tapahtumia ja palveluja, joita jo kirjastossa järjestetään. Mukana oli myös vaihtoehtoja, joita ei ole säännöllisesti järjestetty tai ei ollenkaan.

Suoraan ikäihmisille suunnattuja kirjaston verkkopalveluopastuksia on ollut vain Vanhusten viikon aikana. Kyseisenä viikkona opastukset eivät ole vetäneet kovinkaan paljon osallistujia. Ehkä kyseisellä viikolla on jo niin paljon toimintaa vanhuksille, että siksi nämä eivät kiinnosta. Kyselyssä näistä oltiin kuitenkin kiinnostuneita. Niiden järjestämistä erikseen voitaisiin harkita, jos kirjastolla olisi käytössä tietokoneiluokka.

Asiantuntijaluennot, jotka on kohdistettu ikäihmisille, kiinnostivat myös vastaajia. Luentoja on ollut, mutta ne eivät ole olleet suunnattu ikäihmisille. Luentojen järjestämistä ikäihmisille kannattaisi kokeilla.

Kyselyssä oli mukana avoimia kysymyksiä, jossa vastaajat saivat esittää omia toivomuksiaan palveluista. Avoimissa vastauksissa toivottiin yhteisiä tapahtumia lasten tai maahanmuuttajaperheiden kanssa. Nämä voisivat olla luki-iltoja, jossa vapaaehtoiset ikäihmiset lukisivat suomalaisia satuja maahanmuuttajalapsille tai vapaaehtoiset voisivat toimia kirjastomummoina tai -vaareina. Eräs vastaaja ehdotti myös suomalaisten satujen lukemista vieraalla kielellä, esim. Mauri Kunnaksen Koirien Kalevalaa tai Muumi-kirjoja. Seniori-ikäisissä on myös hyvin kielitaitoisia.

10 POHDINTA

Opinnäytetyön aiheen valinta oli helppo ja tarpeesta johtuva. Rovaniemen kaupunginkirjasto tarvitsi suunnitelman, miten ikäihmisten kirjastotyötä kannattaisi tehdä. Tarvetta oli myös kyselylle, jossa tutkittaisiin, ovatko olemassa olevat ikäihmisten palvelut niitä, mitä he tarvitsevat ja haluavat.

Kyselyn toteuttaminen oli helppoa opinnäytetyöntekijän jo ennalta tuntemien ryhmien takia. Kyselyä jaettiin yhdistysten jäsenille heidän kokouksissaan ja kokoontumispaikoissaan. Kysely olisi toki voinut olla jaossa myös kirjastoissa, mutta kyselyyn haluttiin mukaan myös vastaajia, jotka välttämättä eivät käytä kirjastoa kovin usein. Usein kirjastoissa esillä oleviin kyselyihin vastaavat vain aktiiviset kirjaston käyttäjät. Kyselyyn vastaajia oli 49 henkilöä. Lukumäärä ei ole suuri, mutta ikäihmisistä saatiin kuitenkin hyvä otos. Mukana oli myös pari ei-käyttäjää. Valitettavasti he eivät olleet vastanneet, miksi he eivät käytä kirjastoa. Vastaajajoukossa oli aktiivisesti kirjastoa käyttäviä kuin myös harvemmin kirjastossa kävijöitä.

Ikäihmisille tehty kysely auttoi hahmottamaan toimintasuunnitelman tekemistä ja sitä, mitä tapahtumia tai palveluja iäkkäät asiakkaat kaipaavat. Useimmat esiin tulleet puutteet tai vaikeuksia aiheuttavat asiat, jotka liittyivät esteettömyyteen, olivat osittain tiedossa, mutta kyselyn avulla niihin saatiin varmistusta. Siksi toimintasuunnitelmaan kirjattiin esteettömyyteen liittyviä korjaustoimenpiteitä. Esteettömyys helpottaa myös muitakin kuin senioriasiakkaita. Siitä on hyötyä kaikille kirjaston asiakkaille.

Ikääntyneistä löytyy kaksi toisistaan poikkeavaa erilaista ryhmää: aktiiviset ikäihmiset, jotka ovat hyväkuntoisia sekä fyysisesti että psyykkisesti ja toinen ryhmä, heikompikuntoiset vanhukset. Kirjaston tarjoamia palveluja on monenlaisia, jotka omalta osaltaan vastaavat näiden ryhmien erilaisia tarpeita. Esim. heikompikuntoisille vanhuksille on Kirjat kotiin -palvelu, kun taas aktiivisille ikäihmisille järjestetään luentoja ja kirjallisuustapahtumia. Aktiivisille ikäihmisille voidaan tarjota lainaus- ja tietopalvelujen lisäksi iäkkäille kohdennettuja luentoja, esimerkiksi terveydestä, liikunnasta, ruokavalioista, harrastusmahdollisuuksista, asumisesta jne. Kirjasto voi tarjota hoito- ja palvelukodeille virikepaketteja, joita hoitotyöntekijät voivat käyttää omassa työssään apuna.

Kirjastot voivat suunnitella ja tarjota ikäihmisille sopivia tapahtumia, mutta niitä ei aina kannata leimata ikäihmisille tarkoitetuiksi. Tapahtumien sisältö, ajankohta ja kesto saavat ikäihmiset päättämään, osallistuvatko he tapahtumaan. Tämä varmaankin johtuu siitä, että kaikki iäkkäät eivät pidä siitä, että heidät luokitellaan vanhoiksi. Lisäksi ikäihmiset eivät ole homogeeninen ryhmä. Heitä voidaan jakaa iän, kulttuuritaustan, asuinpaikan ja kiinnostuksen kohteiden mukaan. Kolmasikäiset voivat olla kiinnostuneita eri asioista kuin nelosikäiset. Lappilaisilla ikäihmisillä voi olla eri kiinnostuksen kohteita kuin esim. pääkaupunkiseudulla asuvilla. Nuoruutensa Etelä-Suomessa viettäneellä saattaa olla vaikkapa erilainen musiikkimaku kuin Lapissa nuoruutensa viettäneellä. Toisaalta näiden taustaerojen perusteella ei voida tehdä myöskään oletuksia. Kiinnostuksen kohteet voivat olla myös hyvin samanlaisiakin.

Kirjastosta haetaan kulttuurin lisäksi opastusta niin kansalais- kuin tietoyhteiskuntataitoihin. Mediakasvatus ja uudet tietoyhteiskunnan palvelut ovat tärkeitä myös kirjaston iäkkäille asiakkaille. Tärkeät tarvittavat julkiset palvelut sijaitsevat nykyisin usein verkossa. Nimenomaan ikäihmiset ovat välinputoajia mediakasvatuksessa ja tietoyhteiskunnan uusissa palveluissa. On tärkeää, että iäkkäät pääsevät opettelemaan uusia tietoyhteiskuntataitoja. Valitettavasti näitä taitoja opastetaan aivan liian vähän, eivätkä kaikki iäkkäät pääse niihin mukaan. Kirjaston kaikille avoimet tilat ja laitteet helpottavat tätä tilannetta. Iäkkäät asiakkaat tarvitsevat usein henkilökohtaista opastusta esim. verkkopalveluihin ja niiden käyttöön. Koska henkilökohtaisen ohjauksen tarve kasvaa, kirjastojen asiakaspalveluun tarvitaan nykyistä enemmän kirjasto- ja informaatioalan ydinosaamista.

Suurimmat vaikeudet opinnäytetyön tekemisessä tuotti ajan puute. Vakituksessa työsuhteessa aikuisopiskelijana aika ei riittänyt opinnäytetyön tekemiseen. Opinnäytetyötä onkin tehty suurimmaksi osaksi loma-aikoina. Työtä helpotti huomattavasti opinnäytetyöntekijän pitkä työkokemus, ikäihmisten kirjastopalvelujen tuntemus ja Rovaniemen kaupungin ja kaupunginkirjaston toimintojen tuntemus. Valitettavasti työaika ei voinut käyttää opinnäytetyön tekemiseen, vaikka ikäihmisille suunnattu kirjastotyö kuuluukin opinnäytetyöntekijän työhön. Käytännön kirjastotyössä aikaa jää kovin vähän palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen.

Opinnäytetyön tuloksena tehty toimintasuunnitelma on raportin omainen toimintasuunnitelma, siitä, mitä Rovaniemen kaupunginkirjastossa tulisi tehdä, jotta ikäihmisten kirjastopalvelut olisivat toimivat ja riittävän hyvät. Opinnäytetyön alkuvaiheessa oli tarkoitus perustaa kirjastoon työryhmä, jossa olisi mietitty yhdessä, minkälaiseen toimintaan ja palveluihin Rovaniemen kaupunginkirjastossa on resursseja. Työryhmän vetäminen ja palaverien suunnittelu ja järjestäminen olisi kasvanut liian laajaksi opinnäytetyön osaksi, joten se osio jäi työstä kokonaan pois.

Koska työryhmää ei perustettu, toimintasuunnitelma tullaan käsittelemään kirjaston johtoryhmässä ja jatkotoimenpiteistä päätetään myöhemmin. Toimintasuunnitelmasta keskustellaan ja sovitaan kirjaston eri toimipisteissä, koska tavoitteena on kehittää Rovaniemen kaupunginkirjasto – Lapin maakuntakirjaston toimintatapoja ja palveluja.

LÄHTEET

Brooklyn Public Library 2014. Services for Older Adults. Hakupäivä 1.11.2014
<http://www.bklynlibrary.org/seniors/>

Bundy, A. 2005. Community critical: Australian public libraries serving seniors. *Australasian Public Libraries and Information Services*. 18 (4), 158–169.

Haarni, I. 2010. Kolmas elämä: aktiiviset eläkeikäiset kaupungissa. Helsinki: Gaudeamus.

Heikkinen, I. 2012. Ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien tyytyväisyys Pirkkalan pääkirjaston palveluihin. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Kulttuurialan yksikkö. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Hakupäivä 2.8.2014 <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201201111232>

Heimonen, S. 2007. Johdanto teoksessa *Ikääntyneiden arki: näkökulmia ikäihmisten arjen kysymyksiin*. Toim. Rajaniemi, J., Heimonen, S., Sarvimäki, A. ja Tiihonen, A. Helsinki, Ikäinstituutti.

Hohenthal-Antin, L. 2006. Kutkuttavaa taidetta: taidetoiminta seniori- ja vanhustyössä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Hyypä, M. & Liikanen, H-L. 2005. *Kulttuuri ja terveys*. Helsinki: Edita.

Ikääntyneen väestön hyvinvointisuunnitelma vuoteen 2020, luonnos 25.8.2014. Rovaniemen kaupunki.

Keys to Engaging Older Adults @ your library. American Library Association, July 11, 2011.
Hakupäivä 1.11.2014 <http://www.ala.org/offices/olos/toolkits/olderadults>

Kilponen, K. 2009. Terveyttä kulttuurista: ikääntyvien kulttuuripalvelujen kehittäminen Jyväskylän maalaiskunnassa ja Uudessa Jyväskylässä. Teoksessa P. Vartiainen (toim.) Kulttuuripalveluita vanhuksille, lapsille ja yrityksille: kolme opinnäytetyötä. Helsinki: Humak, 7 - 50.

Kirjaston kehittämisohjelma 2006–2010: Kirjasto maaseudun ja taajamien monipalvelukeskuksena, 2006. Opetusministeriön julkaisuja 2006: 44. Opetusministeriö. Viestintäkulttuuriyksikkö, Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osasto. Hakupäivä 15.12.2014 <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2006/liitteet/opm44.pdf?lang=fi>

Kirjastostrategia 2010: tiedon ja kulttuurin saatavuuden politiikka. 2003. Opetusministeriön julkaisuja 2003:1. Opetusministeriö, Viestintäkulttuuriyksikkö, Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osasto. Hakupäivä 29.10.2014
http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2003/kirjastostrategia_2010

Kontio, M. 2012. Seniorit ja Kokkolan kirjastopalvelut. Oulun seudun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Hakupäivä 3.8.2014
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2012082813284>

Koskinen, S. & Hakapää, L. & Maranen, P. & Piekkari, J. 2007. Kolmasikäisten elämää pohjoisissa kaupungeissa: KaupunkiElvi-hankkeen tutkimustuloksia. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Koskinen, S. & Riihioho, S. 2007a. Kolmasikä elämänvaiheena. Teoksessa Kolmasikäisten elämää pohjoisissa kaupungeissa. KaupunkiElvi-hankkeen tutkimustuloksia. Koskinen, S. & Hakapää, L. & Maranen, P. & Piekkari, J. (Toim.). Rovaniemi: Lapin yliopistopaino, 45–62.

Koskinen, S. & Riihioho, S. 2007b. Kolmasikäisten sosiaalinen osallistuminen. Teoksessa Kolmasikäisten elämää pohjoisissa kaupungeissa. KaupunkiElvi-hankkeen tutkimustuloksia.

Koskinen, S. & Hakapää, L. & Maranen, P. & Piekkari, J. (Toim.). Rovaniemi: Lapin yliopistopaino, 275–309.

Kulttuuriraitti: ikääntyneiden kulttuurisuunnitelma 2012–2013. 2012. Hankasalmen kunta, kulttuuritoimi. Hakupäivä 29.10.2014 <http://www.salo.fi/attachements/2012-08-08T11-35-0592.pdf>

Nuutinen, T. (toim.) 2007. Elämänilon välähdyksiä: taiteen ja vanhustyön kohtaamisia. Joensuu: Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu.

Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015: yleiset kirjastot: kansalliset strategiset painoalueet. 2009. Opetusministeriön julkaisuja 2009: 32. Opetusministeriö. Kulttuuriyksikkö/Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osasto.

Oulun ammattikorkeakoulu. 2014. Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyön ohje. Sisäinen lähde. Hakupäivä 7.9.2014
https://oiva.oamk.fi/tietoa_opiskelusta/opinnaytetyo/opinnaytetyon_ohje_190314.pdf

Piper, D. & Palmer, S. & Xie, B. 2009. Services to Older adults: Preliminary findings from three Maryland public libraries. *Journal of Education for library and information science*. 50 (2), 107-118.

Pohjalainen, M. 2006. Osaamisen johtaminen yleisissä kirjastoissa. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.

Pohjolainen, P. 2007. Ikäihmisten elämäntyyli ja toimintakykyinen arki teoksessa Ikääntyneiden arki: näkökulmia ikäihmisten arjen kysymyksiin. Helsinki: Ikäinstituutti.

Pynnönen, K. & Mitchell, R. 2012. Ikääntyvät ja ikääntyneet taiteen ja kulttuurin kentillä: 50+ kulttuuribarometrin tuloksia. Helsinki: Cupore - Kulttuuripoliittisen tutkimuksen edistämissäatiö.

Rajaniemi, J. & Heimonen, S. & Sarvimäki, A. & Tiihonen, A. (toim.) 2007. Ikääntyneiden arki: näkökulmia ikäihmisten arjen kysymyksiin. Helsinki: Ikäinstituutti.

Rajaniemi, J. 2007. Sosiaaligerontologisia katseita ikäihmisten arkeen teoksessa Ikääntyneiden arki: näkökulmia ikäihmisten arjen kysymyksiin. Helsinki: Ikäinstituutti.

Rovaniemen ikäohjelma vuoteen 2020 – ikäpoliittinen strategia, liite. Rovaniemen kaupunki.

Rovaniemen kaupunki, 2014. Kuntainfo lyhyesti. Hakupäivä 29.10.2014
<http://www.rovaniemi.fi/fi/Palvelut/Kuntainfo/Kunta-lyhyesti>

Rovaniemen kaupunkistrategia 2014–2030. 2014. Rovaniemen kaupunki. Hakupäivä 29.10.2014
http://issuu.com/roikaupunki/docs/rki_kaupunkistrategia_2014-2030_web

Sarvimäki, A. 2007. Ikäihmisten elämänlaatu hyvänä arkena teoksessa Ikääntyneiden arki: näkökulmia ikäihmisten arjen kysymyksiin. Helsinki: Ikäinstituutti.

Taiteesta ja kulttuurista hyvinvointia -väliraportti 1.1.2011–31.5.2013. Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos. Hakupäivä 29.10.2014 http://www.thl.fi/documents/10531/126775/TAIKU_valiraportti.pdf

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Willberg, E. 2011. Ikäihmisten kulttuurikaari: enemmän elämänlaatua, parempaa arkea. Loppuraportti. Tampere: Tampereen kaupunki. Kirjastopalvelut. Hakupäivä 28.10.2014
http://www.tampere.fi/material/attachments/k/63wn6MNqZ/loppuraportti_teksti_lopullinen_kaksipuoleinen_isbn.pdf

Yleisten kirjastojen laatusuositus, 2010. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010: 20.
Opetus- ja kulttuuriministeriö. Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osasto. Hakupäivä
29.10.2014
<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/OKM20.pdf?lang=fi>

LIITTEET

Kysely

LIITE 1

KYSELY SENIOREILLE KIRJASTON PALVELUISTA

1. Sukupuoli

- Mies Nainen

2. Ikä _____

3. Siviilisäätö naimaton avo-/avioliitossa leski

4. Kirjaston käyttö

Kuinka usein käytte kirjastossa (valitkaa sopivin vaihtoehto)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Päivittäin | <input type="checkbox"/> Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin |
| <input type="checkbox"/> 1-2 kertaa viikossa | <input type="checkbox"/> En koskaan |
| <input type="checkbox"/> Kerran kuussa | |

5. Jos vastasitte **En koskaan**, kertokaa miksi ette käy kirjastossa

6. Vaikuttaako kirjaston etäisyys tai terveydellinen tilanteenne kirjastokäynteihin

- kyllä, miksi _____
- ei

7. Mitä palveluja käytätte asioidessanne kirjastossa:

(valitkaa yksi tai useampi vaihtoehto)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Lainaan, palautan, varaan tai uusin aineistoa | <input type="checkbox"/> Osallistun tapahtumiin |
| <input type="checkbox"/> Luen lehtiä | <input type="checkbox"/> Käytän tietokonetta |
| <input type="checkbox"/> Etsin tietoa jostakin aiheesta | <input type="checkbox"/> Käytän digitointi- ja/tai mikrofilmin lukulaitteita |
| <input type="checkbox"/> Kysyn neuvoa henkilökunnalta | |
| <input type="checkbox"/> Tulostan tai kopioin papereita | |
| <input type="checkbox"/> Vietän aikaa | |
| <input type="checkbox"/> Muuta, mitä? | |

8. Arvioi kirjastoympäristöä

a) Yleinen ilmapiiri	Heikko	Tyydyttävä	Hyvä	Erittäin hyvä
Viihtyisyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Siisteys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Kirjastotilat				
Aukioloajat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirjastossa liikkuminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirjastotilan hahmottaminen (löydätekö eri osastot helposti?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Opasteet				
Selkeys ja luettavuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Näkyvyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Voitte halutessanne kommentoida tarkemmin edellisiä vastauksia. Onko kirjaston aineistojen, tilojen tai laitteiden käytölle esteitä/vaikeuksia? Millaisia ne ovat?

10. Mitä aineistoa lainaatte kirjastosta (tai olisitte kiinnostunut lainaamaan):

(valitkaa yksi tai useampi vaihtoehto)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Suomenkielistä kaunokirjallisuutta | <input type="checkbox"/> Elokuvia |
| <input type="checkbox"/> Vieraskielistä kaunokirjallisuutta | <input type="checkbox"/> Musiikkia (cd-levyjä, lp-levyjä) |
| <input type="checkbox"/> Tietokirjoja | <input type="checkbox"/> Musiikkinuotteja ja laulukirjoja |
| <input type="checkbox"/> Aikakauslehtiä | <input type="checkbox"/> Muu, mikä? |
| <input type="checkbox"/> Isotekstisiä kirjoja | |
| <input type="checkbox"/> Äänikirjoja | |
-

11. Mitä harrastatte?

(valitkaa yksi tai useampi vaihtoehto)

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> liikunta ja ulkoilu | <input type="checkbox"/> instrumentin soittaminen | <input type="checkbox"/> matkailu |
| <input type="checkbox"/> marjastus, sienestys | <input type="checkbox"/> teatteri | <input type="checkbox"/> yhdistys- tai järjestötoiminta |
| <input type="checkbox"/> kalastus, metsästys | <input type="checkbox"/> näytteleminen | <input type="checkbox"/> radio ja tv:n katselu |
| <input type="checkbox"/> puutarhan hoito | <input type="checkbox"/> tanssi | <input type="checkbox"/> Internet |
| <input type="checkbox"/> lukeminen/äänikirjat | <input type="checkbox"/> taidenäyttelyt | <input type="checkbox"/> tietokoneet |
| <input type="checkbox"/> kirjoittaminen | <input type="checkbox"/> maalaus, piirustus | <input type="checkbox"/> keräily (esim. postimerkit ym.) |
| <input type="checkbox"/> konsertit | <input type="checkbox"/> valokuvaus | <input type="checkbox"/> pelit |
| <input type="checkbox"/> laulaminen | <input type="checkbox"/> käsityöt | <input type="checkbox"/> muu, mikä? |

12. Millaisiin kulttuuritapahtumiin osallistutte mieluiten

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> teatteri | <input type="checkbox"/> avoimet keskustelutilaisuudet |
| <input type="checkbox"/> konsertit | <input type="checkbox"/> kirjallisuustapahtumat |
| <input type="checkbox"/> ooppera | <input type="checkbox"/> kirjaston tapahtumat |
| <input type="checkbox"/> taidenäyttelyt | <input type="checkbox"/> luennot |
| <input type="checkbox"/> museot | <input type="checkbox"/> elokuvat |

13. Käyn kulttuuritapahtumissa:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> päivittäin | <input type="checkbox"/> kerran kuukaudessa |
| <input type="checkbox"/> useita kertoja viikossa | <input type="checkbox"/> kerran vuodessa tai harvemmin |
| <input type="checkbox"/> kerran viikossa | <input type="checkbox"/> en koskaan, miksi |
| <input type="checkbox"/> useita kertoja kuukaudessa | |
-

14. Kirjaston tapahtumat

Mitkä näistä kirjaston tapahtumista tai palveluista kiinnostavat teitä ja mihin haluaisitte osallistua tulevaisuudessa? (Voitte rastittaa halutessanne useamman vaihtoehdon)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Kirjallisuus-/lukupiirit | <input type="checkbox"/> Musiikkitapahtumia (musiikki -tai lauluesityksiä) |
| <input type="checkbox"/> Kirjailijavierailut | <input type="checkbox"/> Tanssit kirjastossa |
| <input type="checkbox"/> Kirjavinkkaus (kerrotaan kirjoista siten, että kuulija haluaa itse lukea teoksen) | <input type="checkbox"/> Elämys- ja lukutuokioita ikäihmisten ja lasten/nuorten kanssa yhdessä |
| <input type="checkbox"/> Kirjaston palveluiden esittelyjä kirjaston ulkopuolella (yhdistykset, messut, ym. tapahtumat) | <input type="checkbox"/> Kirjat kotiin -palvelu (kirjojen kuljetus kotiin asiakkaille, jotka eivät pääse itse kirjastoon) |
| <input type="checkbox"/> Atk-opastus | <input type="checkbox"/> Musiikin kuuntelu/elokuvien katseluhuone |
| <input type="checkbox"/> Kirjaston verkkopalvelujen opastus | <input type="checkbox"/> Hiljaisia lukupisteitä |
| <input type="checkbox"/> Asiantuntijaluentoja/ikäinfot kirjastossa (terveys, asuminen, harrastukset ym.) | <input type="checkbox"/> Kahviautomaatti |
| <input type="checkbox"/> Sukututkimukseen liittyvät tapahtumat | |

15. Millaisia palveluja ja tapahtumia haluaisitte tai toivoisitte lisää?

16. Muuta palautetta kirjastolle. Kertokaa vapaasti, miten voisimme palvella teitä ja muita senioriasiakkaita paremmin.

Kysymys 6. Vaikuttaako kirjaston etäisyys tai terveydellinen tilanteenne kirjastokäynteihin? Kyllä, miksi?

- Terveys vaikuttaa
- En jaksakaan kulkea, jos tulee vaikeuksia. Tällä kertaa kyllä pääsen.
- ikä
- Otan kerralla usiamman kirjan
- Kirjasto lähellä/kaupan vieressä
- Kirjastoon on matkaa, käytän rollaattoria
- Terveydellinen tilanne
- Täytyy päästä autolla (yksityisautolla toisen kuljettaessa), linja-autolla tai kävellen (lähikirjasto 1,5 km kodista).
- Kirjaston palvelut ovat meille lähellä, mutta kirjastoautot palvelemaan kaikkia, sivukylilläkin kerran viikossa.
- Matkan pituus, ei ole autoa.

Kysymys 7. Mitä palveluja käytätte asioidessanne kirjastossa

Muuta, mitä?

- Tutustun taidenäyttelyihin
- Haluaisin opetella kirjaston tietokonetta ja sen antamaa mahdollisuutta asiointiin.
- Käyn lastenlasten kanssa lukemassa.
- musiikkikirjastoa

Kysymys 8. Arvioi kirjastoympäristöä.

Siisteys

- Huom! WC:t heikko

Selkeys ja luettavuus

- Ei ole ns. karttaa missään hyllynumeroista.

Voitte halutessanne kommentoida tarkemmin edellisiä vastauksia.

- Pääkirjastossa joitakin kirjoja vaikea hahmottaa, kun ovat pään yläpuolella - ainakin sukututkimuskirjoja.
- Kyltit selvemiksi (tydyttävät, hyvät nyt). Aukioloista, palvelujen laajuudesta tietoa enempi. Kirjastolle oma osa-aikainen tiedottaja (myös ostopalvelu, kilpailu avoin).
- Ei esteitä minulle!!
- Olen huononäköinen.
- ei ole esteitä/vaikeuksia.
- Pienessä sivukirjastossa löytää nopeasti, mutta Roin pääkirjastosta saa aina kysyä, kun etsii jotain osastoa. Siis missään tuloväylällä ei siellä ole opastetta, karttaa tms.
- Etenkin pääkirjastossa kirjastotilan hahmottaminen on tyydyttävää.
- Opasteet, missä?

Kysymys 10. Mitä aineistoa lainaatte kirjastosta (tai olisitte kiinnostunut lainaamaan)?

Muu, mikä?

- dekkarit
- käsityölehtiä
- opiskelukirjoja
- Musiikkiaineistoa, joskus tarvittaessa
- sukututkimus/sukukirjoja, kuulunee tietokirjasarjaan
- Ruoka- ja käsityölehtiä
- hengellistä kirjallisuutta
- saksan + englannin oppi + tavalliset kirjat
- historian kirjoja

Kysymys 11. Mitä harrastatte?

Muu, mikä?

- golf, sukututkimus
- Sota-aika, tällä hetkellä Lapin sota
- Sukututkimus, kielten opiskelu, kokkikurssit, mummoilu

- sukututkimus
- metsätyöt
- seurakuntatoiminta
- tietokoneet, vähän kun melkein pakko

Kysymys 15. Millaisia palveluja ja tapahtumia haluaisitte tai toivoisitte lisää?

- En osaa toivoa?? Kirjaston käyntiin yhdistän ulkoilun myös.
- Hyvä näin
- Kiitos
- Puolueiden perustajien tiedot, taustat, esim. SDP, Santeri Alkio. Kirjastopalvelut turvattava kaikissa tilanteissa. Oma kirjastonjohtaja oltava!
- Joskus runoilta olisi kiinnostava.
- Näkyvyyttä enemmän. Tiedotustilanteita senioreille.
- Lukuhetkiä ja vierailuita
- Onko olemassa elokuvien katseluhuone??
- ATK-opetusta tarpeeksi hitaaseen tahtiin. Onko tilaa, missä olisi useampi kone? Rovalan kurssit suuri pettymys.
- Vinkki: Kirjastossa voisi olla jossain hyllykkö, johon kotoa voisi tuoda kirjoja ja lehtiä toisten otettavaksi muodolla: Tuo kirja - vie kirja. Näin on jossain muualla, ja hyvin toimii.
- Yhteisiä lukuiltoja maahanmuuttajien, pakolaisten kanssa, esim. seniorit voisivat lukea heidän lapsilleen suomalaisia satuja alkaen muumimaailmasta Koivuun ja tähteen huomioon ottaen turistit ja heidän lapsensa. Siinä sivussahan tulisi markkinoitua Alvar Aaltoa. Voishan sitä lukea italialaisille lapsille vanhempineen italian kielellä käännettyä Kunnaksen Koirien Kalevalaa tai englanniksi käännettyjä Muumeja ym. Voishan käyttää kielen oppimiseen suomalaisia kielenopiskelijoita Rovalasta, lukiosta, yliopistosta. Ymmärsitköhän, mitä tarkoitin? Onhan senioreissakin kielitaitoisia!! Heidän taitojaan voisi hyödyntää.
- Yhteistyössä Rovalan kanssa koskien vieraskielisten teosten saamisessa, maankielisen aapisen sekä lasten kirjoja, joita alkajan on helppo lukea.

Kysymys 16. Muuta palautetta kirjastolle

- Tiedonsaanti kotiin Kirjojen lainaus kotiin -palvelusta
- Kirjastoauto syrjäkylille täytyy säilyttää.
- Asun aika lähellä, käyn vointini mukaan erilaisissa tapahtumissa. Mulle on kirjasto tuttu jo lapsesta alkaen. Olen ollut kova lukemaan! Kiitos. Olen aloittanut jo 8-vuotiaana kirjastossa käynnin. Kun tulimme Rovaniemelle -46 silloin jatkoin käyntiä.
- Kiitos
- Selkokieliä luentoja
- Luentoja teologisista kysymyksistä, yleinen teologia, selitysoppi, raamatun historia.
- Kiitos kysymyksistä.
- Hyvää vastiketta verorahoille. Jatkakaa iloisena tärkeää työtänne.
- Olen kiinnostunut e-kirjojen lainaamisesta.
- Enemmän ammattikirjallisuutta, esim. metsänhoitoa ja käsittelyä koskevaa kirjallisuutta hämmästyttävän vähän.
- Palvelu on hyvää ja ystävällistä.
- Laajempi valikoima kirjoja sivukirjastoon
- Kiitos tästä hyvästä palvelusta kansalaisille. Erinomaista opastusta olen saanut usein.
- Olen tyytyväinen kaikkeen saamaani palveluun. Suurkiitos!
- Rovaniemellä on kulttuuri ym. tapahtumia runsaasti.
- Osasto sotakirjallisuudelle ja varsinkin nyt Lapin sodan 70-v. päivän johdosta ja keräily vanhoista 50-luvun sotakirjoista, kertomuksista, joissa on silloista tuoreinta tietoa.
- Avointa iloista palveluilmapiiriä
- Entiseen tyyliin asiallisesti ja asiantuntevasti on hyvä.



**IKÄIHMISILLE SUUNNATTUJEN KIRJASTOPALVELUIDEN
TOIMINTASUUNNITELMA ROVANIEMEN
KAUPUNGINKIRJASTO – LAPIN
MAAKUNTAKIRJASTOSSA**

Sinikka Tuohino | Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma, Oulun
ammattikorkeakoulu | 2015

Sisällysluettelo

1.	Johdanto.....	3
2.	Keskeiset käsitteet	3
2.1.	Ikäihmiset	3
2.2.	Kirjastopalvelut	3
3.	Ikäihmisten kirjastopalveluiden toimintasuunnitelma	4
3.1.	Tarkoitus, tavoitteet ja sisältö	4
3.2.	Seuranta ja arviointi.....	4
4.	Kirjastopalveluiden saavutettavuus – tilat, laitteet, aukiolo	5
4.1.	Kirjaston toimipisteet	5
4.2.	Kyläkirjastot	5
4.3.	Kirjastoautotoiminta	6
5.	Esteettömyys	6
5.1.	Kirjastoon saapuminen	6
5.2.	Kirjastotilassa liikkuminen ja oleskelu	7
5.3.	Kirjastotilan hahmottaminen	8
5.4.	Apuvälineet.....	8
6.	Kirjaston kokoelmat	8
6.1.	Aineiston hankintapolitiikka	8
6.2.	Celian äänikirjat	9
6.3.	Verkkokirjasto senioreille	10
7.	Palveluita	10
7.1.	Mediakasvatus ja tietoyhteiskuntapalvelut.....	10
7.1.1.	Yksilöllinen opastus	11
7.1.2.	Ryhmäopetus	11
7.2.	Kirjat kotiin – kirjaston kotipalvelu ja täsmäpalveluauto.....	12
8.	Tapahtumia – Asiakastapahtumat ja -tilaisuudet.....	13
8.1.	Luennot	13
8.2.	Asiantuntijoiden palvelut	13
8.3.	Kirjallisuustapahtumat.....	14
8.4.	Musiikitapahtumat	14
8.5.	Teemaviikot ja -illat.....	15
8.6.	Muut tapahtumat.....	16
8.7.	Tapahtumien tilastointi	16

9.	Yhteistyötahot	16
9.1.	Kaupungin hallintokunnat.....	16
9.2.	Eläkeläisjärjestöt ja asukasyhdistykset	18
9.3.	Kolmas sektori ja vapaaehtoistoiminta.....	19
10.	Markkinointi ja tiedotus	19
10.1.	Markkinointi	19
10.2.	Tiedotus	20
11.	Kirjaston henkilökunta.....	20
12.	Toimenpiteet	21
13.	Yhteenveto.....	23

1. Johdanto

Kirjastolain mukaan yleisten kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen. Kirjastotoiminnassa tavoitteena on edistää myös virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä. Lainaupalveluiden lisäksi kirjasto tarjoaa mahdollisuuksia atk-pohjaiseen tiedonhankintaan ja tietoverkkojen hyväksikäyttöön. (Kirjastolaki, 4.12.1998/904, Opetusministeriö)

Väestön ikääntyminen vaikuttaa kaikkien toimialojen toimintaan. Ikäihmisten määrän kasvu vaikuttaa myös kirjastopalvelujen järjestämiseen. Tilastokeskuksen ennusteen mukaan Rovaniemellä erityisesti yli 65-vuotiaiden määrä tulee kasvamaan voimakkaasti. Yli 75-vuotiaiden määrä tulee kaksinkertaistumaan vuoteen 2030 mennessä. (Toimintaympäristön tilastot, Rovaniemen kaupunki, 2014.) Väestö- ja ikärakenteiden muutosten tulisi näkyä myös palvelujen ja toiminnan painotuksissa.

2. Keskeiset käsitteet

2.1. Ikäihmiset

lääkäistä ihmisistä käytetään nykyisin monia käsitteitä: seniorit, iäkkäät, ikäihmiset, vanhuksat jne. Joissakin yhteyksissä seniori-ikä alkaa jo 55-vuotiaasta lähtien. Ikäihmisenä on hyvin laaja. Ei voida enää ajatella, että seniorit tai ikäihmiset ovat kiinnostuneita tietyn tyyppisistä asioista. Kiinnostuksen kohteita on monenlaisia. Tässä toimintasuunnitelmassa tarkoitetaan ikäihmisillä yli 65-vuotiaita kirjaston asiakkaita.

2.2. Kirjastopalvelut

Kirjastopalveluista käsitellään tässä toimintasuunnitelmassa kirjaston kokoelmaa, palvelujen saatavuutta, esteettömyyttä, tapahtumia ja iäkkäille tarkoitettuja erikoispalveluja kuten kirjaston kotipalvelua ja tietotekniikkaopastuksia. Toimintasuunnitelmaan on otettu mukaan ne palvelut, joista ikäihmiset hyötyvät eniten, ja joista he ovat kiinnostuneita.

Kirjaston henkilöstöstä mainitaan ne toimenkuvat, joiden työnkuvaan kuuluu ikäihmisten kirjastopalvelut. On kuitenkin huomioitava, että kirjaston asiakaspalvelutyössä jokainen henkilökuntaan kuuluva on tekemisissä iäkkäiden asiakkaiden kanssa.

Ikäihmisille tarkoitettu kirjaston kokoelma on yhteinen muiden asiakkaiden kanssa. Iäkkäät ovat usein kiinnostuneita samoista asioista kuin muunkin ikäiset aikuiset. Ikä tuo kuitenkin mukanaan ongelmia, joihin kirjasto voi vaikuttaa omalla kokoelma- ja palvelutarjonnallaan (äänikirjat, isotekstiset kirjat, apuvälineet yms.).

3. Ikäihmisten kirjastopalveluiden toimintasuunnitelma

3.1. Tarkoitus, tavoitteet ja sisältö

Rovaniemi vireänä kaupunkina järjestää ikäihmisille paljon virkistysmahdollisuuksia. Palvelujen tuottajana toimii kaupunki, yksityiset toimijat sekä järjestöt. Ikäihmisten määrän nousu lisää kulttuuripalvelujen kysyntää, mutta niiden soveltaminen erilaisille ihmisille vaatii uusia muotoja ja erityistarpeiden tunnistamista. Hyväkuntoiset ikäihmiset hyödyntävät kaikille avoimia kulttuuripalveluja, mikä ennaltaehkäisee omatoimisuuteen ja yksinäisyyteen liittyviä ongelmia. Toisaalta hoitolaitosten asukkaat ja potilaat jäävät usein elämänlaatua kohottavien kulttuuripalvelujen ulkopuolelle. (Willberg 2011, 3.)

Rovaniemen kaupunginkirjasto on jo muutaman vuoden ajan vienyt ikäihmisille suunnattuja erilaisia palveluita palvelu- ja päiväkeskuksiin sekä järjestänyt senioritoimintaa omissa toimipisteissään kotona asuville hyväkuntoisille ikäihmisille.

Toimintasuunnitelman avulla saadaan kirjastolle suunnitelma, jonka mukaan voidaan edetä muutaman vuoden ajan eteenpäin. Tavoitteena on kehittää ikäihmisille suunnattuja kirjastopalveluja sekä yhteistyötä muiden Rovaniemen kaupungin yksiköiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Toimintasuunnitelman avulla jokaisessa kirjaston toimipisteessä voidaan tarjota ikäihmisille kohdennettuja palveluja. Toimintasuunnitelmaan kirjataan palvelut, joita tarjotaan ikäihmisille Rovaniemen kaupunginkirjastossa. Suunnitelman taustalla ovat nykyisin tarjottavat palvelut. Tarkoituksena on suunnitella tapahtumia ja palveluita, joista ikäihmiset saavat hyvinvointia, hyötyä ja viihtymistä. Syksyn 2014 aikana tehtiin kolmelle eri ikäihmisistä koostuvalle ryhmälle kysely heidän kirjaston käytöstään. Kyselyssä tiedusteltiin mm. ongelmia kirjastonkäytössä ja toiveita kirjastopalveluista ja -tapahtumista. Toimintasuunnitelma pohjautuu osaksi kyselyn vastauksiin.

Erilaisia ikäihmisille suunnattuja toimintamalleja ja toteutuksia on Rovaniemen kaupunginkirjastossa kokeiltu aiempina vuosina tehdyissä hankkeissa. Kirjaston, kaupungin eri yksiköiden ja muut toimijat kehittivät toimintaa ja tapahtumia ikäihmisille.

3.2. Seuranta ja arviointi

Julkisesti rahoitettuun toimintaan arviointi kuuluu oleellisena osana. Julkishallinnolta odotetaan tietoon perustuvia näyttöjä toiminnan tehokkuudesta, taloudellisuudesta ja vaikuttavuudesta. Niitä odotetaan myös kirjastoilta.

Ikäihmisille tarjotut kirjaston palvelut tilastoidaan tapahtumakertoina ja tapahtumien kävijämäärinä. Usein kuitenkin tarvitaan myös erilaisia raportteja ja suunnitelmia kaupungin kulttuuritoimen päättäjille. Toimintasuunnitelma toimii työvälineenä ja tukena ikäihmisten palvelujen suunnittelussa, toteutuksessa, seurannassa, arvioinnissa ja kehittämisessä. Toimintasuunnitelman valmistelussa yhdistyvät asiakkaan tarpeet ja toiveet, jo olemassa olevat palvelut ja kirjastotyöntekijöiden asiantuntijuus. Tarvittaessa suunnitelmaa voidaan muuttaa.

4. Kirjastopalveluiden saavutettavuus – tilat, laitteet, aukiolo

Saavutettavuudella tarkoitetaan eri käyttäjäryhmien tarpeiden huomiointia, joilla pyritään palvelun mahdollisimman helpon lähestyttävyyden takaamiseen. Saavutettavuuden tavoite on, että ympäristö ja palvelut ovat helposti lähestyttävissä ja saavutettavissa erilaisten ihmisten näkökulmista. Se on laajempi käsite kuin esteettömyys, jolla usein viitataan palveluiden toimimiseen toimintarajoitteisten ihmisten kannalta.

Opetus- ja kulttuuriministeriön Kirjastopolitiikka 2015 -ohjelman mukaan kirjastopalveluja on oltava siellä, missä ihmiset liikkuvat, yhtä hyvin fyysisessä kuin virtuaalisessa tilassa. Palvelujen tulee olla tarjolla ihmisten arkireittien varrella, helpon matkan päässä ja asiakkaalle sopivina aikoina. Kirjastosta haetaan kirjastopalvelujen ohella myös opastusta tietoyhteiskuntataitoihin. Tavoitteena on, että kirjastot tuovat ympäristöönsä hyvinvointia monipalvelukeskuksina ja toisaalta myös lähikirjastoina ja kirjastoautopalveluina.

Yleisten kirjastojen laatusuosituksessa mainitaan, että kirjasto- ja tietopalvelujen sijaintipaikan pitäisi olla 80 %:lla väestöstä enintään 2 km päässä tai kirjastoautopysäkki enintään 1 km päässä. Lisäksi aukioloajat pitäisi olla riittävät ja oikein sijoitetut.

4.1. Kirjaston toimipisteet

Rovaniemen kaupunginkirjaston pääkirjasto sijaitsee Rovaniemen keskustassa ns. Aaltohallinto- ja kulttuurikeskuksessa. Pääkirjaston sijainti on heti keskustan tuntumassa. Pääkirjasto toimii keskustassa asuvien lähikirjastona. Lisäksi kirjasto toimii kaikkien rovaniemeläisten keskuskirjastona kokoelman laajuuden vuoksi. Siellä sijaitsee myös musiikkikirjasto ja Lappiosasto. Aaltokeskuksen takana on Jorma Eton tiellä yhteinen parkkialue, jonne pääsee omalla autolla. Julkisilla kulkuneuvoilla pääsee kirjaston lähetyville joko Rovakadulle tai Valtakadulle.

Rovaniemen kaupungin alueella sijaitsee myös entinen maalaiskunnan pääkirjasto Saarenkylän kaupunginosassa, lähikirjastot Korkalovaaran ja Ounasrinteen kaupunginosissa. Saarenkylän kirjasto palvelee entistä maalaiskunnan aluetta ja myös kylien asukkaita. Kirjasto sijaitsee omassa rakennuksessaan ja pihalla on iso parkkipaikka. Korkalovaaran kirjasto sijaitsee Korkalovaaran kaupunginosassa ostoskeskusrakennuksessa. Kirjasto palvelee Korkalovaaran ja Länsikankaan asukkaita. Kaupungin uusien tiejärjestelyjen myötä asiakkaita todennäköisesti tulee myös Lapinrinteeltä ja Sahanperältä ja mahdollisesti myös Rakkatien uudelta asuntoalueelta. Ounasrinteen kirjasto palvelee Ounasvaaran kupeessa olevaa asutusta kuin myös Pöykkölän asukkaita. Ounasrinteen kirjasto sijaitsee kaupan läheisyydessä. Molemmat kirjastot sekä Korkalovaaran että Ounasrinteen kirjasto ovat pieniä lähikirjastoja, joiden asiakkaat ovat usein lapsia ja vanhuksia. Ounasrinteen kirjaston tärkeitä asiakkaita ovat myös maahanmuuttajat. Lähikirjastojen asiakkaina on paljon ikäihmisiä, joilla ei ole mahdollisuutta asioida pääkirjastossa. Lisäksi kirjastopisteitä on Muurolassa sekä 8 pienempää kyläkirjastoa. Rovaniemellä liikennöi myös 2 kirjastoautoa. Vanhuksia palvelee myös Kirjat kotiin -kotipalvelulla sekä siirtokokoelmilla.

4.2. Kyläkirjastot

23 kilometrin päässä Rovaniemeltä etelään sijaitsee Muurolan kylä, jossa on toimiva, koulun yhteydessä sijaitseva, 5 päivää viikossa avoinna oleva kirjasto. Muita pienempiä kirjastoja on Hirvas, Kivitaipale, Meltaus, Nivankylä, Oikarainen, Sinettä, Vikajärvi ja Vanttauskoski. Nämä

kirjastot palvelevat omia kylän asukkaitaan. Rovaniemen kaupunki on kehittänyt palvelukyliään. Palvelukyliillä on omat aluelautakunnat, jotka järjestävät palvelut kylillä.

Kylillä tehdään yhteistyötä muiden palveluiden tuottajien kanssa. Kirjasto on myös mukana kehittämisessä ja suunnittelussa. Kyläkirjastoihin on perustettu monipalvelupisteitä. Kirjaston aukioloaikana sieltä saa valtion ja kunnan lomakkeita, esim. Kelan, poliisin ja päivähoiton lomakkeita ja tarvittaessa niiden täyttämiseen saa apua henkilökunnalta.

Viimeisimpänä palveluna on avattu Virtu-palvelupisteitä kirjastoihin. Virtu-palvelupiste on tarkoitettu sähköiseen asiointiin. Virtu-pisteessä voi käyttää kuvapuhelinpalveluita, internetissä olevia palveluita sekä kopioida ja skannata asiakirjoja. Virtu-palvelupiste on kirjaston tiloissa Vikajärvellä ja Muurolassa. Vanttauskosken Siulassa kirjasto sijaitsee info- ja palvelupisteen tiloissa.

4.3. Kirjastoautotoiminta

Rovaniemen kaupunginkirjaston kaksi kirjastoautoa täydentävät kirjastoverkkoa. Rovaniemi on pinta-alaltaan laaja kaupunki. Kirjastoautotoiminta takaa sen, että kirjastolain mukainen tasa-arvoinen mahdollisuus kirjastopalveluihin toteutuu Rovaniemellä.

Kirjastoautot kiertävät syrjäkylillä viemässä kirjastopalveluja niihin paikkoihin, missä ei ole varsinaisia kirjastotiloja lähellä. Usein syrjäkyläasukkaat ovat ikäihmisiä. Kirjastoautojen aikatauluihin pyritään sijoittamaan pysäkkejä palvelu- ja hoitokotien viereen. Siten hoitolaitosten henkilökunta ja asukkaat pääsevät myös nauttimaan kirjaston palveluista.

5. Esteettömyys

Ympäristö tai yksittäinen rakennus on esteetön silloin, kun se on kaikille käyttäjille toimiva, turvallinen ja miellyttävä ja kun rakennuksen kaikkiin tiloihin ja kerrostasoihin on helppo päästä. Lisäksi tilat ja niissä olevat toiminnot ovat mahdollisimman helppokäyttöisiä ja loogisia. (www.esteeton.fi)

5.1. Kirjastoon saapuminen

Pääkirjaston takana on parkkipaikka, joka on yhteinen Aalto-keskuksen muiden rakennusten kanssa. Parkkipaikka saattaa olla välillä ruuhkainen. Erillisiä vammaisille tarkoitettuja paikkoja ei ole.

Kirjastoon sisälle saavuttaessa on pieni porras, mutta myös luiska pyörätuolilla kulkemiseen. Kirjastoon pääsee sisälle rakennuksen kolmelta eri sivulta. Kirjastossa on myös alakerta, jossa sijaitsee digitointitilat, kokoushuoneet ja musiikkikirjasto. Niihin pääsee portaiden kautta, mutta myös hissillä.

Saarenkylän kirjastossa on oma parkkipaikka. Kirjasto sijaitsee myös yhdessä kerroksessa. Kulku kirjaston sisään on helppo.

Korkalovaaran kirjasto sijaitsee ostoskeskusalueella, jossa on parkkipaikkoja sekä ostoskeskuksen edessä että takana. Joskin monet asiakkaat eivät ole takana olevasta parkkipaikasta tietoisia. Korkalovaaran kirjastoon on hankala tulla sisälle, sillä porrastasanne on liian pieni, ovi raskas ja tuulikaapin lattia on matalammalla tasolla kuin kirjastosalin lattia. Myös porrastasanne on korkeammalla kuin tuulikaapin lattia. Porrastasannetta pitää sekä

pidentää että leventää ja oveen asentaa sähkölukko ja tuulikaapin lattiaa on nostettava. Nämä korjaustoimenpiteet helpottaisivat asiakkaiden kulkua kirjastoon.

Kaikissa kirjastopisteissä pitäisi olla matalat kynnykset, automatisoidut ovet, luiskat pyörätuoliasiakkaille ja riittävän leveä ovi, jotta pyörätuolilla ja rollaattorilla liikkuva asiakas pääsee sisään. Luiskan pinnoitteen pitää olla luistamaton ja vähintään luiskan toisella puolella pitäisi olla myös käsijohde.

Talvella on myös huolehdittava, että kirjastoon saapuminen on turvallista. Kulkuväylien lumi- ja hiekoitustyöt tulisi olla hoidettu asianmukaisesti.

Kirjastoautoissa pitäisi olla invanostin, jonka avulla voidaan nostaa asiakas kirjastoautoon sisään. Tämä auttaa pyörätuolilla liikkuvia ja sellaisia, joiden on hankala nousta/laskeutua rappusia.

5.2. Kirjastotilassa liikkuminen ja oleskelu

Myös kirjastojen sisätiloissa kulkuväylät tulisi olla esteettömiä. Väylillä ei saisi olla ylimääräisiä porrasaskelmia ilman luiskia. Luiskat eivät saa olla liian jyrkkiä. Oviaukot tulisi olla riittävän leveitä pyörätuolilla liikkumiseen. Kulkuväylillä ei saisi olla esteitä kuten ylimääräisiä penkkejä, laatikoita, yms. Pääkirjastoon ja Saarenkylän kirjastoon on hankittu lastenrattaita. Myös ikäihmisille voitaisiin hankkia kulkemista helpottavia apuvälineitä. Pääkirjastoon voitaisiin harkita apuvälineeksi rollaattori tai pyörätuoli.

Alvar Aallon suunnitteleman pääkirjaston arkkitehtuuri asettaa omat rajoituksensa iäkkäille asiakkaille. Osa aineistosta on sijoitettu ns. kirjamonttuihin, joihin pääsee vain portaiden kautta. Työntekijöiden tulee olla valmiita kysymään liikuntarajoitteisilta asiakkailta, voidaanko heitä auttaa. Vakioasiakkaat tulevat pyytämään apua aineiston hakemiseen. Rovaniemen pääkirjaston esteetöntä käyttöä tulisi jatkossa kehittää lisää.

WC-tilat tulisi olla myös käytettävissä pyörätuoliasiakkaille. Pääkirjastossa on erikseen Inva WC -tiloja. Pienemmissä toimipisteissä näitä ei ole ja pyörätuolilla liikkuvat asiakkaat eivät voi käyttää WC-tiloja. Pienemmissä kirjastoissa tilat eivät välttämättä ole riittävän suuret Inva WC:n käyttöönottoon. Usein kirjastoissa on erilliset WC-tilat naisille ja miehille. Pienimmissä kirjastoissa voidaan harkita, riittäisikö yksi WC, joka olisi riittävän iso myös pyörätuoliasiakkaille.

Myös asiakaspalvelutiskit tulisi olla riittävän matalalla ja sijoitettu siten, jotta pyörätuoliasiakkaat ja myös huonokuuloiset asiakkaat voivat asioida virkailijoiden kanssa. Kirjaston valaistus tulisi olla riittävä aineiston etsimiseen ja lukemiseen. Korkalovaaran ja Ounasrinteen kirjastojen valaistus ei ole riittävä. Ikäihmisillä on vaikeuksia etsiä kirjoja, erityisesti ylemmiltä ja alimmilta hyllyiltä.

Hyllyjen välissä ja läheisyydessä tulisi olla tuoleja tai penkkejä, jonne voi pysähtyä istumaan, levähtämään tai lueskelemaan kirjoja. Ikäihmisten on usein hankala etsiä kirjaston alimmilta hyllyiltä kirjoja seisten, kyykistyen tai kumartuen. Tähän auttaa matalat siirrettävät penkit. Penkeille voi istahtaa ja katsella alimmilla hyllyillä olevia kirjoja. Näitä penkkejä tulisi olla riittävästi ympäri kirjastoa.

Istuimissa on kiinnitettävä huomiota siihen, että iäkkäimpien asiakkaiden on helppo istuutua ja nousta tuoleista. Korkalovaaran kirjastossa senioriasiakkaat ovat esittäneet toiveita

pehmeämmistä tuoleista. Nykyiset ovat liian kovat istua pidemmän aikaa lukemassa lehtiä ja käyttää tietokoneita. Tietokoneen käyttäjät ovat toivoneet myös isompia tietokonepöytiä, joihin voi laskea papereita ja muistiinpanotavaroita. Etenkin ikäihmiset tietokoneen käyttäjinä käyttävät usein tekstinkäsittelyohjelmia, maksavat laskuja tai täyttävät lomakkeita ym. tärkeitä tehtäviä. Usein he tarvitsevat papereilleen enemmän tilaa. Korkalovaaran kirjastoon tulisi hankkia pehmustettuja istuimia ja isompia työskentelypöytiä.

5.3. Kirjastotilan hahmottaminen

Kirjaston tilat, joissa asiakkaiden on tarkoitus oleskella, liikkua ja löytää haluamansa aineisto, tulisi olla helposti hahmotettavissa. Kulkuväylät tulisi suunnitella siten, että ne ohjaavat asiakasta helposti oikeaan suuntaan. Erityisesti isommissa kirjastoissa heti sisäänkäynnin luona pitäisi olla opastetaulu tai pohjakartta. Pääkirjaston pääaulassa olisi hyvä olla pohjakartta kirjaston tiloista. Opastekyltit tulisi olla riittävän isot ja helposti huomattavissa. Opastekyltit on sijoitettava siten, että sekä seisova että myös heikkonäköinen tai pyörätuolissa istuva asiakas ne huomaa. Opastekylttien tulisi olla myös samanlaisia ja asetettu samalla tavalla, jotta ne huomataan opasteiksi.

Pääkirjastossa opasteisiin ja tilan hahmottamiseen tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Asiakaskyselyssä kävi ilmi, että usealla pääkirjastossa käyvällä iäkkäällä asiakkaalla on vaikeuksia hahmottaa, mitä eri osastoja kirjastossa on, ja missä haluttu aineisto sijaitsee. Myös hyllyluokitus aiheuttaa hämmennystä. Pienemmissä kirjastoissa tämä ei ole niin merkittävä ongelma, koska pienemmässä tilassa aineisto löytyy helpommin ja kokoelmakin on pienempi.

5.4. Apuvälineet

Iäkkäillä asiakkailta voi olla kuuloon, näköön tai liikkumiseen liittyviä heikkouksia. Näitä asiakkaita kirjasto voi auttaa hankkimalla erilaisia apuvälineitä helpottamaan kirjastossa asiointia.

Suurennuslaseja ja -levyjä pitää olla jokaisessa toimipisteessä, ainakin niissä kirjastopisteissä, joissa asiakkaat voivat lukea lehtiä. Suurennuslevyjä onkin hankittu muutama vuosi sitten isompiin toimipisteisiin. Suurennuslaseja on erilaisia ja niitä voisi hankkia lisää erimallisina ja -kokoisina. Kirjastoissa olisi hyvä olla myös silmälasia eri vahvuuksilla, esim. +1, +2 ja +3 - vahvuuksilla.

Lonkkavikaiset asiakkaat tarvitsevat usein erikoistuoleja. Näitä pitäisi hankkia ainakin yksi kappale kirjastopisteisiin. Tuolin istuinosa on hieman korkeammalla, jotta siitä on helppo nousta ylös. Istuinosa on pehmeä ja tuolissa on oltava myös käsinojat.

Induktiosilmukat auttavat kuulovammaisia. Induktiosilmukka pitäisi olla ainakin pääkirjastossa. Pääkirjaston induktiosilmukan toiminta on syytä tarkistaa säännöllisesti.

6. Kirjaston kokoelmat

6.1. Aineiston hankintapolitiikka

Rovaniemen kaupunginkirjasto ottaa huomioon hankintapolitiikassaan myös iäkkäiden asiakkaiden tarpeet. Cd-äänikirjojen, isotekstisten kirjojen ja selkokirjojen kokoelmia on jokaisessa Rovaniemen kaupunginkirjaston toimipisteessä. Kirjaston kokoelmaan hankitaan

iäkkäille tai seniori-ikäisille tarkoitettuja oppaita ja tietokirjoja. Elokvakokoelmassa ajatellaan myös iäkkäitä asiakkaita. Kirjastoon hankitaan myös muutakin kuin uutuuselokuvia. Erityisesti ikääntyneitä ajatellen hankitaan esim. vanhoja suomalaisia elokuvia, jotka kuvaavat ikääntyneiden omaa lapsuus- ja nuoruusaikaa. Myös ikäihmiset haluavat tutustua musiikkikokoelman, joka vastaa heidän kiinnostustaan. Ei riitä, että kokoelmassa on vanhaa kotimaista iskelmämusiikkia. Iäkkäät saattavat haluta myös maailmanmusiikkia, oopperaa ja muuta klassista musiikkia, musikaaleja, vanhaa rock-musiikkia, gospelia ja hartausmusiikkia. Musiikkimaku voi olla hyvinkin laaja ja erilaiset musiikin genret kiinnostavat myös iäkkäitä.

Kirjaston kokoelmaan kannattaa hankkia myös materiaalia, josta on hyötyä iäkkäiden omaisille. Usein omaiset tarvitsevat tietoa vanhenemisesta, sairauksista tai erilaisista iäkkäille tarkoitetuista palvelumahdollisuuksista.

6.2. Celian äänikirjat

Celia on valtion erikoiskirjasto, joka tuottaa ja välittää kirjallisuutta lukemisesteisille, esim. äänikirjoina, pistekirjoina ja elektronisina kirjoina. Celian kirjoja voivat käyttää kaikki, joille tavallisen kirjan lukeminen on sairauden tai vamman vuoksi vaikeaa. Asiakkaina on mm. näkövammaisia, ikääntyneitä, luki- ja oppimisvaikeuksisia, kehitysvammaisia ja lihastautia sairastavia ihmisiä sekä heidän kanssaan toimivia laitoksia ja yhteisöjä. Kauno- ja tietokirjallisuuden lainaaminen on Celian asiakkaille maksutonta.

Varsinkin kirjaston iäkkäillä asiakkailla saattaa olla useita erilaisia lukemisen esteitä. Lihassairaudet tai muu este kannatella painavia teoksia on yleinen lukemisen este vanhemmilla ihmisillä. Näön heikentyminen, keskittymiskyvyn lasku tai muu vanhenemiseen kuuluva rajoite voi myös olla syy Celia-kokoelman käyttöön.

Rovaniemen kaupunginkirjasto on ollut mukana Celia-kirjaston Kirjasto kaikille -hankkeessa pilottikirjastona. Pääkirjastossa yksi työntekijöistä on Celia-kirjasto -asiantuntija, joka vastaa äänikirjojen hankkimisesta. Jos asiakkaalle sopii asiointi verkon kautta, Celia-kirjaston asiakkaaksi voi ilmoittautua Rovaniemen kaupunginkirjaston kautta. Pilottikirjastot voivat rekisteröidä Celia-kirjastoon uusia asiakkaita, mikäli heillä on omaan tai läheisen ilmoitukseen perustuva lukemisen este, joka rinnastuu vammaan tai sairauteen. Asiakkaalle esitellään palvelu henkilökohtaisesti. Opastukseen varataan erillinen aika. Asiakas voi ladata itse kirjoja verkon kautta tai kirjoja voi ladata kirjastossa muistitikulle.

Vanhemmat asiakkaat, varsinkin yli 75-vuotiaat, eivät ehkä pysty itsenäisesti käyttämään tietotekniikkaa. Osalle asiakkaista on hyvä tarjota teoksia cd-muodossa tai kotipalvelun, omaisen tai vapaaehtoisen avustamana. Celian Daisy-äänikirjojen hankinta Rovaniemen kaupunginkirjastoon on aloitettu syksyllä 2014. Niiden sijaintipaikka on pääkirjasto. Jokaisen toimipisteen on rekisteröidyttävä erikseen Celia-kirjaston asiakkaaksi, jos äänikirjoja halutaan hankkia omaan toimipisteeseen. Tällä hetkellä arvioidaan, miten Daisy-äänikirjoja käytetään ja muiden toimipisteiden rekisteröitymistä vielä harkitaan.

Celia-kirjaston palvelut eivät ole kovin tunnettuja, joten tiedotusta tarvitaan. Celia-kirjasto tiedottaa omasta toiminnastaan itse, mutta yleiset kirjastot voivat myös välittää tietoa. Celia-kirjaston toiminnasta voidaan tiedottaa kirjaston verkkosivuilla, sosiaalisessa mediassa, pääkirjaston Celia-yhteyshenkilö voi käydä esittelemässä kirjaston palveluja hoitokodeissa, eläkeläisjärjestöissä ja -yhdistyksissä, yms. Näkövammaisten yhdistyksen kanssa tehdään myös yhteistyötä. Kun asiakkaat saavat tietoa lisää, he voivat hakea myös itse Celia-kirjaston

asiakkuutta. Siten he voivat olla suoraan yhteydessä Celia-kirjastoon ja saada haluamaansa aineistoa.

6.3. Verkkokirjasto senioreille

Rovaniemen kaupunginkirjasto–maakuntakirjasto kuuluu lappilaisten kuntien kirjastojen muodostamaan Lapin kirjasto -kimppaan. Kirjastoilla on yhteinen verkkokirjasto. Lapin kirjasto -kimppaan kuuluvat Rovaniemen, Kemijärven ja Tornion kaupunginkirjastot sekä Enontekiön, Inarin, Kittilän, Kolarin, Muonion, Sallan, Sompion (Pelkosenniemi, Savukoski, Sodankylä), Tornionlaakson (Ylitornio, Pello) ja Utsjoen kirjastot.

Verkkokirjastossa asiakas voi uusia lainoja, tehdä aineistosta varauksia sekä selata kirjastojen kokoelmia. Verkkokirjastossa on tietoa kirjastojen palveluista, aukioloajoista ja sijainnista. Kirjastojen henkilökunta esittelee verkkokirjastossa uutuuskirjoja ja myös vanhempaakin kirjallisuutta tietokirjoista kaunokirjallisuuteen aikuisten kirjallisuudesta lasten ja nuorten kirjallisuuteen. Sivustolla on omat osionsa musiikille ja lappi-aiheiselle aineistolle.

Senioreille tai iäkkäille sivustolla ei ole omaa osiota. Ratkaisuun päädyttiin siksi, että yleensä seniorit ovat kiinnostuneita samoista aiheista kuin muutkin aikuiset. Sivustolta löytyy kuitenkin osioita, joista on hyötyä erityisesti iäkkäille. Lappiaiheinen aineisto kiinnostaa usein iäkkäitä. Verkkokirjastossa esitellään myös äänikirjoja, isotekstisiä kirjoja ja selkokirjoja. Lisäksi palvelu-osioista löytyy tietoa kirjastojen kotipalveluista. Nämä aiheet voivat kiinnostaa myös muitakin kuin vain iäkkäitä, joten niitä ei ole sijoitettu erikseen Seniori-osion alle. Iäkkäämmät verkkokäyttäjät pääsevät kuitenkin hyötymään myös näistä palveluista.

7. Palveluita

Ikäihmisille kohdistetut kirjastopalvelut ovat palveluja, joita kaikilla kirjastoilla pitäisi olla samalla tavalla kuin lasten, nuorten tai aikuisten palveluja. Kaikilla suomalaisilla pitää olla mahdollisuus saada kirjastopalveluja. Nämä tasa-arvoiset mahdollisuudet on taattava myös ikäihmisille. Kirjasto tarjoaa erilaisia elämyksiä sekä tietoa ja taitoa kaikenikäisille asiakkaille Rovaniemen kaupungin alueella. Koska ikäihmisissä on aktiivisia ja hyväkuntoisia ikääntyviä, mutta toisaalta myös heikompikuntoisia, jotka tarvitsevat apua jokapäiväisessä arjessaan, on kirjastolla oltava myös nimenomaan ikäihmisille suunniteltua palvelutarjontaa. Palvelut vaihtelevat asiakkaan kunnan mukaan. Hyväkuntoiset ikäihmiset pääsevät nauttimaan kirjaston tarjoamista peruspalveluista. Heikompikuntoisille tarvitaan omia erikoispalveluja.

7.1. Mediakasvatus ja tietoyhteiskuntapalvelut

Kirjastosta haetaan kulttuurin lisäksi opastusta niin kansalais- kuin tietoyhteiskuntataitoihin. Mediakasvatus ja uudet tietoyhteiskunnan palvelut ovat tärkeitä myös kirjaston iäkkäille asiakkaille. Tärkeät tarvittavat julkiset palvelut sijaitsevat nykyisin usein verkossa. Nimenomaan ikäihmiset ovat väliinpuotoajia mediakasvatuksessa ja tietoyhteiskunnan uusissa palveluissa. On todella tärkeää, että iäkkäät pääsevät opettelemaan uusia tietoyhteiskuntataitoja. Valitettavasti näitä taitoja opastetaan aivan liian vähän, eivätkä kaikki iäkkäät pääse niihin mukaan. Kirjaston avoimet tilat ja laitteet helpottavat tätä tilannetta. Iäkkäät asiakkaat tarvitsevat usein henkilökohtaista opastusta esim. verkkopalveluihin ja niiden käyttöön.

Joillakin iäkkäillä on paljon osaamista ja toisaalta jotkut iäkkäät eivät ole koskaan käyttäneet tietokoneita. Rovala-opistossa Rovaniemellä järjestetään erilaisia tietokonekursseja aikuisille. Asiakaskyselyn mukaan näihin kursseihin ei oltu kovin tyytyväisiä. Kurseille osallistujilla on hyvin eritasoisia tietotekniikkaosaamista. Kyselyn vastaajat kokivat, että kurssien tahti on liian nopea.

Kirjaston henkilökunta opastaa iäkkäitä asiakkaita monenlaisissa ongelmissa. Kirjaston työntekijöiden osaaminen on ennen kaikkea tiedonhaussa ja verkkosisältöjen opastuksessa. Usein iäkkäiden ongelmana on kuitenkin tietokoneen muut toiminnot tai verkkopankkien toiminnot.

7.1.1. Yksilöllinen opastus

Rovaniemen kaupunginkirjasto on järjestänyt yksilöllisiä tietotekniikkaopastuksia pääkirjastossa ja Saarenkylän kirjastossa. Asiakas on varannut ajan etukäteen opastustapahtumaan. Opastukset ovat onnistuneet hyvin. Opastus on lähtenyt liikkeelle asiakkaan ongelmasta tietokoneen kanssa. Asiakas on yleensä tuonut oman kannettavan tietokoneen mukanaan. Opastukset eivät ole olleet säännöllisesti tapahtuvia, vaan ne ovat sijoittuneet vuosittaisen Vanhusten viikon ohjelmaan. Jatkuvaan yksilölliseen opastukseen ei ole resursseja. Yksittäisinä tapahtumina ne on pystytty järjestämään. Opastusta ovat antaneet kirjaston it-asiiantuntijat.

Yksilöllistä opastusta annetaan asiakkaille myös tavallisessa asiakaspalvelutilanteessa. Näissä tapauksissa melkein jokainen kirjaston henkilökunnasta saattaa joutua opastamaan asiakasta tietokoneen käyttämisessä asiakastietokoneilla. Opastusvelvollisuus pitäisi olla kaikilla työntekijöillä ainakin yksittäisen asiakkaan neuvomiseen. Opetuksesta ei tule raskasta, jos se jakaantuu tasaisesti useammalle ihmiselle. Suotavaa olisi kuitenkin saada yksi henkilö vastuuhenkilöksi (it-tuki), jonka puoleen voi kääntyä näissä asioissa.

Opetusta voidaan antaa tietokoneen käytöstä ja tiedonhakemisesta joko verkkokirjastosta, kirjastossa käytettävistä tietokannoista tai yleisimmiltä hakukoneilta sekä e-kirjojen käyttämisestä. Sosiaalisen median esittelyyn (esim. Facebook, blogit, ym.) voidaan antaa opastusta, jotta asiakas pääsee alkuun. Kun opastetaan henkilökohtaisia palveluja netissä, esim. pankit, verkkokaupat, Facebook yms. on huomioitava, ettei rikota henkilö- ja tietosuojaa. Kirjaston henkilökunta ei saa nähdä asiakkaan pin-koodeja ja salasanoja. Opastus tapahtuu kirjaston omilla asiakaskoneilla.

7.1.2. Ryhmäopetus

Rovaniemen kaupunginkirjastossa on aikaisemmin annettu ryhmäopetusta tietotekniikasta. Ryhmäopetusta on hankala järjestää, koska opetusta varten ei ole sopivia tiloja kuten monissa muissa Suomen kirjastoissa on. Ryhmäopetus on ollut lähinnä sitä, että opettaja näyttää, miten tehdään ja osallistujat seuraavat opetusta valkokankaalta. Osallistujat eivät pääse itse tekemään harjoituksia käytännössä. Kirjastoissa ei ole erillistä tietotekniikkaluokkaa, jossa opetusta olisi helppo järjestää.

Koulutukset täytyy myös suunnitella etukäteen. Koulutuksen järjestäminen vaatii siis resursseja. Niinpä viime vuosina opastukset ovat olleet normaalia asiakaspalvelua kirjaston aukioloaikoina asiakastietokoneilla. Asiakastietokoneet on sijoitettu kirjaston

tiloissa eri osastoille tai kauaksi toisistaan, joten ryhmäopetus niiden avulla ei ole mahdollista.

Ryhmäopetusta varten pitäisi olla erillinen tila, jossa opetusta voi ohjata ja osallistujilla on käytössään tietokone nettiyhteyksillä. Ongelmana kirjaston toimipisteissä on tilan ja tietokoneiden puute. Tulevaisuudessa, jos saadaan sopivat tilat käyttöön, tähän kannattaa panostaa.

Tiedonhaun ja tietoyhteiskuntataitojen opettaminen on huomattavasti tehokkaampaa silloin, kun opetettava voi itse tehdä harjoituksia opetuksen aikana. Erillinen opetustila palvelisi hyvin erilaisia asiakasryhmiä kuten esim. opiskelijoita ja senioreita. Erityisesti senioreille suunnattu ryhmäopetus voisi koskea esim. verkkokirjaston ja e-kirjojen käyttöä ja tiedonhakua. Kirjaston henkilökunta voisi käyttää tilaa omaan sisäiseen koulutukseen ja maakuntakirjaston tehtäviin kuuluvien opetustilanteiden järjestämiseen.

Jos kirjastolla olisi käytössä erillinen opetustila, tietotekniikkaopastuksissa voisi kokeilla myös vertaisopetusta. Seniorit voisivat kouluttaa toisiaan. Ne seniorit, jotka jo osaavat vähän enemmän, voisivat kouluttaa vähemmän osaavia. Näissä koulutuksissa koulutuksen vetäjät osaavat ottaa huomioon verkkaisemman opetustahdin ja usein myös tietävät, mikä muiden lähtötaso on.

7.2. Kirjat kotiin – kirjaston kotipalvelu

Heikkokuntoisemmat ikäihmiset tarvitsevat erityispalveluja. Kirjastopalveluja on vietävä kotiin henkilöille, jotka eivät pääse itse kirjastoon sairauden, vamman tai korkean iän vuoksi. Kirjat kotiin - kirjaston kotipalvelun tarkoitus on turvata kaikille kuntalaisille tasapuolinen mahdollisuus käyttää kirjaston palveluja.

Kirjaston kotipalvelulla tarkoitetaan kirjastopalveluiden tuottamista asiakkaille kotiin. Kotipalvelu on maksutonta. Se on osa hakeutuvaa kirjastotoimintaa, johon kuuluvat myös kirjastoautot, laitoskirjastot sekä erilaiset siirtokokoelmat. Useissa Suomen kirjastoissa kotipalvelua on toteutettu monin eri tavoin ja eri laajuudessa jo vuosikymmenten ajan.

Kirjaston koko aineisto on kotipalvelun käytössä. Laina-aika on joustava ja ne sovitetaan käyntikertojen mukaan. Myöhästymismaksuja ei peritä. Asiakkaalta kysytään toivomuksia lainattavasta aineistosta. Asiakkaan luona käydään säännöllisin väliajoin ja aineisto toimitetaan sovittuna päivänä ja samalla viedään pois edelliset lainat.

Vuonna 2013 Rovaniemen kaupunginkirjasto sai valtioneuvostusta Opetus- ja kulttuuriministeriöltä erityisryhmien täsmäpalveluauton hankkimiseen. Kirjaston kotipalvelun aloitus saatiin käyntiin tämän hankkeen aikana. Täsmäpalveluautoa käytetään kirjaston kotipalveluaineiston kuljetukseen asiakkaille. Palvelu käsittää koko Rovaniemen kaupungin alueen ja sitä hoidetaan keskitetysti pääkirjastosta. Kotipalvelulle on valittu vastuuhenkilöt, jotka huolehtivat, että palvelu toimii. Kirjastoamanuenssi valitsee asiakkaille aineiston ja vahtimestari kuljettaa aineiston asiakkaille. Kirjat kotiin -palvelu eli kirjaston kotipalvelu on aloitettu tammikuussa 2014. Asiakkaita on tällä hetkellä 21 henkilöä. Uusi palvelu on lähtenyt hyvin käyntiin. Palvelua ei ole uskallettu mainostaa kovin tehokkaasti, koska kirjaston resurssit eivät välttämättä riitä kaikkien halukkaiden asiakkaiden palvelemiseen.

8. Tapahtumia – Asiakastapahtumat ja -tilaisuudet

Tapahtumien järjestämisessä pyritään siihen että koko kirjaston, kaikkien toimipisteiden asiakkaat, pääsevät hyötymään erilaisista ikäihmisille suunnatuista tapahtumista. Iäkkäämpi väestö ei liiku omalta alueeltaan helposti (fyysinen liikkuminen, hankala matkustaa, ei kulkuyhteyksiä, yms.) muihin toimipisteisiin, vaikka kiinnostusta toisessa toimipisteessä pidettävään luentoan tai tapahtumaan olisikin.

Tapahtumia myös pyritään suunnittelemaan erikseen ikäihmisille. Kirjasto voi mennä suoraan laitoksiin tai hoitokoteihin, palvelutaloihin ja yhdistyksiin tai muihin ulkopuolisiin paikkoihin esimerkiksi vinkkaamaan eli esittelemään aineistoa tai kertomaan kirjaston palveluista.

Osa seniori-ikäisistä ei pidä ikään liittyvästä jaottelusta. Saattaa olla, että ikäihmisille suoraan markkinoidut tapahtumat voivat myös karkottaa osan senioreista. Siksi kaikkia tapahtumia ei kannata markkinoida suoraan senioreille, vaikka tapahtuma olisikin heille suunnattu. Tapahtuman sisältö ratkaisee, osallistuuko iäkäs asiakas tapahtumaan vai ei.

Myös tapahtuman kellonaika saattaa ratkaista, osallistutaanko tapahtumaan. Osa iäkkäistä ei halua liikkua iltaisin tai pimeällä. Siksi iäkkäille suunnatuissa tapahtumissa kannattaa harkita tapahtuman aikaa ja myös kestoa. Myös liian pitkä tapahtuman kesto voi vaikuttaa osallistumiseen. Iäkkäillä voi vaikuttaa pienetkin asiat, kuten lääkkeiden otto tai ruokailu säännöllisin väliajoin tapahtumaan osallistumiseen.

8.1. Luennot

Varsinaisesti ikääntyneille suunnattuja luentoja ei ole ollut Rovaniemen kaupunginkirjastossa. Luennot ovat olleet kaikille avoimia. Pääkirjaston Lapponica-salissa järjestetään Lappi-osaston järjestämiä luentosarjoja. Lapponica-salin luennot ovat tarkoitettu kaikenikäisille. Ikäihmisille sopivia luentoja järjestetään myös Saarenkylän kirjastossa. Saarenkylän luennot järjestää alueen omakotiyhdistys. Näitäkään luentoja ei ole suunnattu erikseen ikäihmisille, mutta suurin osa osallistujista on ikäihmisiä. Luentojen aiheet ovat olleet ikäihmisiä kiinnostavia.

Kyselyssä kävi ilmi, että ikääntyneet olisivat kiinnostuneet luennoista, jotka on suunnattu nimenomaan heille. Kiinnostavat aiheet voivat liittyä ikäihmisten terveyteen, asumiseen, kansalaistaitoihin, turvallisuuteen, sukututkimukseen, harrastuksiin yms. Luentojen pitäjät voivat olla oman alansa asiantuntijoita. Korkalovaaran kirjastossa on järjestetty ikääntyneille tarkoitettu luento ikääntyneen terveellisistä elämäntavoista. Muurolan kirjastossa on järjestetty paikallisten Marttojen toimesta erilaisia luentoja. Tämän tyyppisten luentojen järjestämistä kannattaa jatkaa. Kirjasto voi tarjota tilat alan asiantuntijoille. Kirjastoon on helppo tulla kuuntelemaan luentoa ilman mitään sitoumuksia.

8.2. Asiantuntijoiden palvelut

Kirjasto voi tarjota tiloja myös jatkuville asiantuntijapalveluille, esim. kerran kuukaudessa tapahtuville päivystyspalveluille. Näitä voivat olla asianajajapäivystykset, sukututkimusseuran kokoontumiset, pankkien verkkopankkipalvelujen opastukset jne. Kirjasto voi olla asiakkaalle neutraali tila osallistua tällaisiin tapahtumiin ilman mitään sitoumuksia. Usein säännölliset asiantuntijapalvelut tapahtuvat pääkirjastossa, mutta yksittäisiä asiantuntija- tai neuvontakertoja voisi järjestää myös muihinkin toimipisteisiin.

Peräpohjolan sukututkijat ry järjestää Rovaniemen kaupunginkirjaston pääkirjastossa avoimia neuvontatilaisuuksia sukututkijoille kerran kuussa. Käynnistymässä on myös Pohjolan Osuuspankin säännölliset verkkopankin opastukset kirjaston tiloissa.

8.3. Kirjallisuustapahtumat

Kirjastojen ydinosaamista on kirjallisuuden tuntemus, lukuharrastuksen tukeminen ja kirjaston aineistojen sisällöntuntemus. Kirjallisuustapahtumien järjestäminen kuuluu luonnollisesti kirjaston tehtäviin. Suurin osa Rovaniemen kaupunginkirjaston kirjallisuustapahtumista sopii mainiosti ikäihmisille. Usein osallistujista iso määrä onkin ikäihmisiä.

Rovaniemen kaupunginkirjaston toimipisteissä järjestetäänkin hyvin monenlaisia kirjallisuustapahtumia kuten runoiltoja, kirjallisuuspiirejä, lukupiirejä, kirjojen julkistamistilaisuuksia, kirjailijavierailuita ja kirjavinkkausta.

Rovaniemen kaupunginkirjastossa järjestetään kirjailijavierailuita. Lapin kirjallisuusseuran kanssa tehdään yhteistyötä ja monet paikalliset kirjailijat ovat pitäneet kirjojensa julkistamistilaisuuksia pääkirjastossa. Lapin kirjallisuusseura on järjestänyt myös kirjailijavierailuja ja usein nämä tilaisuudet ovat pääkirjaston tiloissa. Usein monet kirjailijat ovat ottaneet myös itse yhteyttä kirjastoon ja käyneet markkinoimassa omia kirjojaan.

Viime vuosina kirjallisuustapahtumia on lähdetty viemään myös ulos kirjastoista. Tavoitteena on viedä lukuharrastusta niihin paikkoihin, joissa mahdollisia lukijoita on ja myös niihin paikkoihin, jossa käyttäjät hyötyisivät lukuharrastuksesta, kirjallisuudesta ja kulttuurista. Kirjallisuutta on esitelty esim. palvelutaloissa, seurakunnan tiloissa, erilaisissa järjestöissä ja yhdistyksissä. Kirjasto pitää kuukausittain keväällä ja syksyllä kirjallisuuspiiriä Rovaniemen seurakunnan ikäihmisten kokoontumispaikassa, Helmikammarissa. Kirjallisuuspiirissä on esitelty kirjoja eri aiheista sekä kaunokirjallisuutta että tietokirjallisuutta. Välillä myös luetaan kirjoja yhdessä ja keskustellaan niistä. Onpa myös tutustuttu e-kirjoihinkin. Kirjallisuuspiirissä on tuotu kirjallisuutta ja kirjaston palveluja esille monipuolisesti.

Sinetän kyläkirjastossa on syksyn 2014 aikana toiminut lukupiiri. Kirjailijavierailuja on ollut myös Korkalovaaran ja Ounasrinteen kirjastoissa. Suotavaa olisi, että kaikissa toimipisteissä olisi mahdollisuus järjestää kirjallisuustapahtumia.

Tämän tyyppistä työtä voisi tehdä paljon enemmänkin, jos henkilökuntamäärä sen sallisi. Nykyisillä resursseilla tähän ei ole riittävästi aikaa.

8.4. Musiikkitapahtumat

Musiikilla ja tanssimisella on positiivista vaikutusta hyvinvointiin. Ikäihmisille musiikki voi tarjota mahdollisuuden tunteiden ilmaisuun, yhdessä olemiseen sekä yksinäisyyden ja masentuneisuuden ehkäisemiseen. Musiikilla voidaan tuoda iloa myös toimintakyvyltään heikentyneiden, syrjäytymisvaarassa olevien tai muistihäiriöisten arkeen. Eläkeläisiltä on tullut toiveita myös musiikkitapahtumien järjestämisestä. Musiikilliset illat, lauluesitykset, konsertit eivät ole vain nuorten toiveita, myös iäkkäät nauttivat niistä. Muurolan ja Saarenkylän kirjastoissa on järjestetty musiikillisia iltoja aiemmin. Niitä kannattaa järjestää vuosittain. Korkalovaaran kirjastossa on ollut yhteislaulua Korkalovaaran asukasyhdistyksen järjestämissä tilaisuuksissa.

Kirjastotanssit

Musiikkikirjaston järjestämien Kirjastorokki-tapahtumien lisäksi järjestetään vuosittain myös Kirjastotanssit tai joku muu tapahtuma, joka on suunnattu erityisesti ikäihmisille. Kirjastotansseja on järjestetty jo 3 kertaa. Tanssit ovat olleet yleensä suosittu tapahtuma. Tapahtumassa on ollut tanssiorkesteri soittamassa. Tanssit on järjestetty yhdessä Lapin taidetoimikunnan kanssa. Näiden tapahtumien järjestämistä kannattaa jatkaa edelleen. Kyselyn mukaan iäkkäät ovat kiinnostuneita myös laulu- ja musiikkiesityksistä. Kirjastossa järjestettäviin esityksiin ei ehkä olisi niin korkea kynnys osallistua.

8.5. Teemaviikot ja -illat

Kirjastossa voidaan järjestää myös eri teemoihin liittyviä tapahtumia. Tämän tyyppisiä tapahtumia kannattaa tehdä yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Erilaiset teemaillat voisivat kiinnostaa iäkkäitä. Paikalle voidaan pyytää asiantuntijoita ja kirjasto voi laittaa esille aineistoa käsiteltävästä aiheesta. Korkalovaaran ja Muurolan kirjastoissa on ollut esim. perhonsidontaan liittyviä teemailtoja. Paikalla on ollut asiantuntija, joka on esitellyt perhonsidontaa ja kirjasto on laittanut esille perhokalastukseen ja perhonsidontaan liittyvää kirjallisuutta. Teemailta on tarkoitettu kaikenikäisille, mutta jos aihe on iäkkäitä kiinnostava, he osallistuvat mielellään tapahtumaan.

Vanhusten viikko

Vanhustyön keskusliitto on valtakunnallinen vanhustyön järjestö, joka pyrkii edistämään vanhusten hyvinvointia. Vanhustyön keskusliiton vanhin kampanja hyvän ikääntymisen edistämiseksi on Vanhustenpäivä ja -viikko. Viikkoa vietetään aina lokakuun ensimmäisellä viikolla. Kampanjoillaan Vanhustyön keskusliitto haluaa kiinnittää yleistä huomiota ikääntymiseen, ikäihmisiin ja heidän asioihinsa. Joka vuosi viikolla on jokin teema.

Rovaniemen kaupungissa vietetään vuosittain Vanhusten viikkoa. Kaupungin eri yksiköissä järjestetään teemaan sopivia tapahtumia. Kirjasto on myös osallistunut Vanhusten viikon toteuttamiseen. Kirjastoissa on ollut muisteluiltoja, luentoja, kirjastotansseja, kirjallisuustapahtumia, teemaan sopivia näyttelyjä, yksilöllistä tietotekniikkaopastusta, elokuvia yms. Rovaniemen kaupungin eri yksiköiden Vanhusten viikon tapahtumat on koottu yhteen ja niistä on laadittu yhteinen tiedote. Näin tapahtumaviikko on saanut hyvin huomiota ja vanhukset ovatkin osallistuneet tilaisuuksiin.

SeniorSurf

Kirjastolle tärkeä tapahtuma Vanhusten viikolla on ollut SeniorSurf-tapahtuma. SeniorSurf on tapahtuma, jonka kuka vain voi järjestää rohkaisemaan ikääntyviä ihmisiä tarttumaan tietokoneisiin ja käyttämään Internetiä. Kirjastot ympäri Suomen ovat olleet aktiivisia SeniorSurf-tapahtuman järjestämisessä. Rovaniemen kaupunginkirjasto onkin järjestänyt tapahtuman jo kahtena vuotena peräkkäin yhteistyökumppaneiden kanssa. SeniorSurf-tapahtuma on haluttu viedä ulos kirjastosta sinne, missä vanhukset liikkuvat. Vuoden 2013 tapahtuma järjestettiin eläkeläisten kokoontumistilassa ja 2014 Kauppakeskus Revontulella. Mukana on ollut kirjaston lisäksi pankkeja, Lapin kansa -sanomalehti, seurakunta, kaupungin muita yksiköitä, Elisa Oyj, ym. yhteistyökumppaneita. Seuraavan kerran SeniorSurfia vietetään tiistaina 6.10.2015.

8.6. Muut tapahtumat

Asiakaskyselyssä toivottiin myös sukupolvien välisiä yhteisiä tapahtumia. Ikäihmiset ovat usein mielellään yhdessä lasten tai nuorten kanssa. Omat lastenlapset saattavat olla toisella puolella Suomea tai kauempanakin ja yhteydenpito heihin voi olla vähäistä. Yhteisiä tapahtumia, jotka on suunnattu sekä iäkkäille että lapsille tai nuorille, kannattaa kokeilla. Esim. Korkalovaaran kirjastossa on asukasyhdistys järjestänyt askartelutyöpajoja, joihin on osallistunut sekä lapsia että iäkkäitä asiakkaita. Nämä ovat olleet mukavia ja lämminhenkisiä tapahtumia. Iäkkäiden ja nuorten kanssa voisi kokeilla vaikkapa IPadien tai muiden tablettilaitteiden opastustuokioita, jossa nuoret opastaisivat uusien laitteiden käyttöä. Näissä tapahtumissa on syytä ensin opastaa nuoria, että iäkkäät tarvitsevat verkkaista opastusta.

Eräässä vastauksessa toivottiin myös yhteisiä tapahtumia maahanmuuttajalasten kanssa. Näitä kannattaa myös harkita. Ikäihmisillä on usein aikaa ja he tekevät mielellään vapaaehtoistyötä. Kirjaston iäkkäistä asiakkaista saattaisi löytyä myös kirjastomummoja ja -vaareja, jotka voisivat pitää satutunteja tai askarteluhetkiä kirjastoissa.

8.7. Tapahtumien tilastointi

Rovaniemen kaupunki seuraa kaupungin eri yksiköiden toimintaa säännöllisesti. Yksiköissä tehdään säännöllisesti raportteja ja tilastoja toiminnasta. Kirjastossa tilastoidaan kaikki tapahtumat ja opetustilanteet. Lasten ja nuorten sekä ikäihmisten tapahtumat tilastoidaan erillisiin tilastoihin. Tapahtumien seuranta ja arviointi muutoin on mahdotonta. Tähän tilastointiin tulee kiinnittää huomiota jokaisessa toimipisteessä. Tämä ei ole vielä toteutunut säännöllisesti kaikissa toimipisteissä. Tähän on kiinnitettävä tarkempaa huomiota ja henkilökuntaa pitää opastaa tilastoinnista.

9. Yhteistyötahot

Rovaniemen kaupunginkirjasto on yhteistyössä useiden yritysten, kaupungin muiden yksiköiden, järjestöjen ja yhdistysten kanssa. Yhteistyö voi olla monen muotoista tiedottamisesta yhteisiin tapahtumien järjestämisiin. Kannattaa pyrkiä luomaan pitkäaikaisia yhteistyösuhteita. Ne hyödyttävät molempia osapuolia. Yhteistyökumppaneita voivat olla terveyskeskukset, vapaaehtoisjärjestöt, valtakunnalliset eläkeläisten järjestöt, hoito- ja palvelukodit, seurakunta, pankit, yliopistot, palvelukeskukset, veteraanijärjestöt yms. Rovaniemen kaupunginkirjasto tekeekin jo yhteistyötä muutamien tahojen kanssa, esim. seurakunnan Helmikammari-ikäihmisten kohtaamispaikka, Saarenkylän omakotiyhdistys ja Korkalovaaran asukasyhdistys ym.

Kirjaston kannattaa olla mukana erilaisilla teemaviikoilla tai valtakunnallisissa tapahtumissa omalla paikkakunnalla. Tapahtumat saavat silloin hyvää mainosta tiedotusvälineissä ja siten kirjasto saattaa saada myös omiin tapahtumiinsa osallistujia. Lisäksi kirjasto saa myönteistä mainetta hyvänä yhteistyökumppanina. Kirjasto yleishyödyllisenä paikkana saakin usein helposti yhteistyökumppaneita, kunhan niitä aktiivisesti etsii.

9.1. Kaupungin hallintokunnat

Rovaniemen kaupungin tavoitteena on edistää ikäihmisten terveyttä ja hyvinvointia, tukea ikääntyvän väestön toimintakykyä ja kotona asumista, sekä parantaa palvelujen laatua ja vaikuttavuutta. Lisäksi tavoitteena on sitouttaa eri toimijat yhteiseen tavoitteeseen ikääntyneen asukkaan hyvinvoinnin ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. (Ikääntyneen väestön

hyvinvointisuunnitelma vuoteen 2020, luonnos 2014, 2.) Myös kirjaston tavoitteena on tehdä yhteistyötä Rovaniemen kaupungin eri toimijoiden kanssa. Ikäihmisille suunnatuissa kirjastopalveluissa onkin luonnollista tehdä yhteistyötä sosiaali- ja terveyspalveluiden sekä vanhuspalveluiden kanssa. Muitakin yksiköitä kannattaa pyytää yhteistyökumppaneiksi, jos se sopii palveluun tai tapahtumaan.

Ikäihmisten palveluohjaus - Nestori

Ikäihmisten palveluohjaus, Nestori, on tarkoitettu ikäihmisille ja heidän omaisille ja läheisille. Nestori ohjaa kotihoidon palveluissa, omaishoidon tukiasioissa, palveluseteliasioissa, ateria-, kuljetus- ja turvapalveluissa. Nestori välittää tietoja yksityisten palvelutuottajien ja järjestöjen ikäihmiselle tarjoamista palveluista. Rovaniemen kaupunginkirjasto aloitti yhteistyön Nestorin kanssa kaksi vuotta sitten kirjaston vetämässä hankkeessa. Nestoriin välitettiin tietoa kirjaston ikäihmisten palveluista ja hankkeen aikana järjestettiin yhteisiä palaveriteita ja lopulta yhteinen tapahtuma, johon osallistui myös kaupungin muita yksiköitä. Nestorin kanssa yhteistyötä kannattaa jatkaa. Sen kautta saadaan ikäihmisille tietoa kirjaston toiminnasta.

Vanhusneuvosto

Rovaniemen kaupungin vanhusneuvosto toimii rovaniemeläisten vanhusten puolestapuhujana ja edesauttaa ikäihmisten osallistumista ja vaikuttamista kunnallisessa päätöksenteossa. Sen tavoitteena on lisätä ikääntyneiden, kaupungin ja järjestöjen välistä yhteistyötä. Vanhusneuvosto ei tee sitovia päätöksiä vaan antaa lausuntoja ja aloitteita viranomaisille. Kirjaston kannattaa tehdä yhteistyötä myös Vanhusneuvoston kanssa etenkin ikäihmisille suunnattujen palvelujen kehittämisessä ja suunnittelussa.

Palvelu- ja hoitokodit

Vanhusten palvelu- ja hoitokotien asukkaat ovat nykyään entistä huonokuntoisempia. Heillä on monia fyysisiä, psyykkisiä tai kognitioon liittyviä rajoitteita. Kulttuuri- ja viriketoiminnan järjestäminen on haastava tehtävä hoitohenkilökunnalle, kulttuurialan henkilökunnalle tai ulkopuolisille palveluntuottajille.

Rovaniemen kaupunginkirjaston hankkeessa Erityisryhmien täsmäpalveluauto suunniteltiin alustavasti vanhusten hoitolaitoksiin soveltuvia kirjastopalveluja. Ideoita oli ääneen lukemisesta musiikin esittämiseen. Valitettavasti hankkeessa hoitolaitokset jouduttiin jättämään pois henkilöstöressurssien vähäisyyden takia. Kirjaston henkilökunnan työaika ei riitä tämän tyyppiseen palvelun tarjontaan.

Kirjasto ei ole tuottanut palveluja hoitolaitoksiin lukuun ottamatta kirjaston laitospalvelua useita vuosia sitten. Uuden täsmäpalveluauton hankinnan jälkeen siirtokokoelmien tarjontaa palvelu- ja hoitokodeille voidaan elvyttää uudelleen.

Kirjaston valitsemia siirtokokoelmia on ollut palvelulaitoksissa vuosikymmeniä sitten. Niiden käyttö alkoi hiipua ja eikä laitoksissa välttämättä ehditty pitää huolta kokoelmasta. Lisäksi kokoelman sisältö on voinut olla väärä, koska palvelu- ja hoitokotien asukkaat ovat nykyisin huonokuntoisempia kuin ennen. Jokkakallion asumispalvelukeskukseen onkin nyt viety uusi siirtokokoelma, jota on tarkoitus vaihtaa säännöllisesti. Jokkakalliossa on käyty myös erikseen esittelemässä asukkaille ääni- ja selkokirjoja sekä isotekstisiä ja selkeälukuisia kirjoja.

Myös hoitohenkilökunnalla saattaa olla monenlaisia kulttuuritaitoja ja monella on kiinnostusta esimerkiksi musiikkiin, kuvataiteisiin tai kirjallisuuteen, mutta taitojen hyödyntämistä omassa työssä on arasteltu. Näitä kiinnostuksen kohteita kirjasto voi vahvistaa siten, että henkilökunta uskaltaisi käyttää niitä hyväksi omassa työssään. Kirjasto voi koota valmiita virikepaketteja, joita hoitohenkilöstö voi käyttää asukkaiden piristämiseen. Virikepaketit voivat sisältää kirjoja, kuvia, musiikkia, elokuvia, esineitä ym. materiaalia, joita hoitohenkilöstö voi käyttää hyväkseen. Hoitohenkilökuntaa voidaan tutustuttaa materiaalin aineistovinkkauksen avulla.

Hyvinvointibussi

Rovaniemen kaupunki selvittää parhaillaan mahdollisuuksia ottaa käyttöön hyvinvointibussi. Tavoitteena on parantaa palvelujen saatavuutta sekä edistää arjen hyvinvointia. Yhdessä pisteessä voidaan tarjota useampia palveluja. Hyvinvointibussi voi tarjota hyvinvointi-, asiointi- ja kirjastopalveluja sekä myös järjestöjen ja yritysten palveluja. Hyvinvointibussin mahdollisuudet ovat lähes rajattomat. Parhaillaan järjestetään avoimia työpajoja yhdessä kaupunkilaisten kanssa siitä, mitä palveluja bussista saa. Rovaniemen kaupunginkirjasto on mukana tässä kehittämistyössä.

9.2. Eläkeläisjärjestöt ja asukasyhdistykset

Rovaniemen kaupunki on järjestänyt ikäihmisten käyttöön oman tilan – Potkuri. Tila on tarkoitettu ensisijaisesti eläkeläis- ja veteraanijärjestöjen sekä eläkeläisten harrasteryhmien käyttöön. Potkuri on ikääntyneiden oma kokoontumis- ja harrastustila. Potkurissa kokoontuu monia rovaniemeläisiä ikääntyneiden järjestöjä ja yhdistyksiä. Rovaniemen kaupunginkirjasto on vierailut muutaman ryhmän luona kertomassa kirjaston palveluista ja parilla kerralla on myös vinkattu kirjoja. Näiden ryhmien kautta tavoitetaan myös sellaisia iäkkäitä, jotka eivät vielä käytä kirjaston palveluja. Kirjaston esittelytilaisuus voi toimia myös muistin virkistykseenä kirjaston monipuolisista palveluista. Ryhmien kanssa voidaan tehdä myös muutakin yhteistyötä. Ryhmä saattaa toimia vaikkapa kirjastopalvelujen arvioijana kuten esim. tätä toimintasuunnitelmaa varten tapahtuikin.

Useimmilla kaupunginosilla on omia yhdistyksiä. Korkalovaarassa ja Ounasrinteellä on asukasyhdistykset ja Saarenkylän alueella omakotiyhdistys. Muillakin Rovaniemen alueilla on asukasyhdistyksiä. Ainakin lähikirjastojen kannattaa tehdä oman alueensa asukasyhdistysten kanssa yhteistyötä. Asukasyhdistykset järjestävät erilaista toimintaa ja tapahtumia alueellaan. Kirjastot ovat hyvä yhteistyökumppani, sillä ne voivat antaa yhdistyksen tapahtumia varten

käyttöön tilojaan. Korkalovaarassa asukasyhdistys järjestää vuosittain keväällä ja syksyllä oman tapahtuman kirjastossa.

9.3. Kolmas sektori ja vapaaehtoistoiminta

Vapaaehtoistoiminta kannattaa myös kytkeä kirjastopalveluihin, esim. SPR:n kaveripalvelu olisi hyvä keino tuoda kirjastoon iäkkäitä asiakkaita, jotka eivät ehkä muuten yksin lähtisi kirjastoon, vaikka haluaisivatkin. Kaverin mukana iäkäs henkilö voisi lähteä kirjastokäynnille lukemaan lehtiä, lainaamaan aineistoa tai osallistumaan kirjaston järjestämään tapahtumaan.

Lapin Kirjallisuusseura on perustettu lappilaisille kirjailijoille, kirjoittajille ja kirjallisuuden edistämisestä kiinnostuneille. Seura on avoin kaikille kirjallisuuden ystäville. Mukana on kirjailijoita, kirjoittamisen harrastajia ja lappilaisesta kirjallisuudesta kiinnostuneita. Lapin kirjallisuusseura on luonnollisesti tärkeä yhteistyökumppani kirjastolle. Kirjasto saa kirjallisuusseuran kautta kiinnostavia tapahtumia ja kirjallisuusseura saa tapahtumilleen tilat kirjastosta. Molemmat hyötyvät yhteistyöstä.

10. Markkinointi ja tiedotus

Kirjaston palveluista ja tapahtumista tiedottaminen on tärkeä osa kirjaston toimintaa. Kirjastossa säännöllisesti käyvät ikäihmiset ovat usein tietoisia kirjaston peruspalveluista ja niistä palveluista, joita säännöllisesti käyttävät, kuten kirjojen lainaus ja lehtien lukeminen. Kyselyn avoimien kysymysten vastauksista kävi ilmi, että kirjastossa on paljon uusia palveluita, joista ikäihmiset eivät välttämättä tiedä. Siksi palveluiden esittelyä tarvitaan säännöllisesti. Tiedottaminen palveluista voi olla sekä suullista että kirjallista.

10.1. Markkinointi

Kirjastopalvelujen markkinointia voidaan tehdä yksittäisten asiakaspalvelutapahtumien aikana esitellen palvelutilanteeseen sopivia palveluita. Usein tämä saattaa unohtua myös asiakaspalvelijalta kiireen keskellä. Myös ikäihmiset ovat kiinnostuneita uusista palveluista.

Ikäihmisten kohderyhmässä on myös sellaisia henkilöitä, jotka eivät ole pitkään aikaan käyneet kirjastossa tai kirjasto on unohtunut ajanviettopaikkana. Heidän muistiaan voisi virkistää kirjastopalvelujen esittelyillä. Kirjaston palvelut ovat muuttuneet viime vuosina, eikä heillä ole tietoa nykyisestä kirjaston palvelutarjonnasta. Ikäihmisiä kannattaa tavoitella erilaisten järjestöjen ja yhdistysten kautta. Nämä ryhmät tarvitsevat usein kokouksiinsa ohjelmaa ja kirjasto voi käydä esittelemässä omia palvelujaan. Tällaista työtä onkin Rovaniemellä jo tehty parin vuoden ajan muutamalle yhdistykselle. Ikäihmiset ovat usein olleet hämmästyneitä siitä, mitä kaikkea palveluita kirjastosta nykyisin saa. Esim. digitointimahdollisuus tai Lappi-osaston vanha aineisto ja musiikkikirjaston palvelut ovat olleet monelle tuntematon tai unohtuksissa ollut palvelu.

Pääkirjastossa vierailee usein erilaisia ryhmiä, esim. koululaisia tai kaupungin vieraita. Myös eläkeläisryhmille voitaisiin järjestää kirjaston esittelykierroksia. Tällä tavoin kirjaston eri osastot ja palvelut tulisivat tutuiksi. Näillä esittelykierroksilla esittely voisi olla hieman normaalia hitaampaa, jotta heikkokuntoisemmatkin pysyvät mukana.

10.2. Tiedotus

Kirjaston tiedotus tapahtuu perinteisesti erilaisilla esitteillä, asiakaspalvelutilanteessa ja tiedotusvälineissä. Tiedotusvälineet pitävät sisällään sanomalehdet Lapin Kansa, Uusi Rovaniemi, Lappilainen sekä Lapin radion. Nämä ovat hyviä välineitä ikäihmisille tiedottamiseen. Etenkin sanomalehdet tavoittavat ikäihmiset hyvin.

Rovaniemen kaupunginkirjasto tiedottaa nykyään myös verkossa Rovaniemen kaupungin verkkosivuilla, Lapin kirjastojen yhteisessä verkkokirjastossa, Rovaniemen kaupunginkirjaston Facebook-sivuilla ja Twitterissä. Ikäihmisten kohdalla verkkotiedottamisen kautta ei vielä tavoiteta riittävästi asiakkaita. Tulevaisuudessa, kun tietoverkkojen käyttö yleistyy myös iäkkäillä, verkon kautta tiedottaminen tavoittaa kohderyhmän helpommin.

Tiedottamisessa voidaan ottaa käyttöön myös uusia keinoja. Tiedottamista voidaan tehdä siellä, missä seniorit ovat. Kirjaston esitteitä voidaan viedä vanhusten hoitolaitoksiin ja päiväkeskuksiin. Ikäihmisten palveluohjaus Nestorin kanssa onkin jo tehty yhteistyötä ja kirjaston esitteitä on toimitettu myös heidän kauttaan jaettavaksi heidän asiakkailleen. Nestorin kautta lähtee Rovaniemellä 80 vuotta täyttäneille tietoa kaupungin palveluista. Ikäihmisten palveluohjaus haastattelee ja kartoittaa kaupungin 80 vuotta täyttävät asukkaat. Heille kirjasto voi tarjota virkistystä ja siten toimia ennaltaehkäisevänä palveluna. Kaupungin kotihoidon kautta voidaan lähettää myös kirjaston esitteitä ja erityisesti Kirjat kotiin – kotipalvelu -esitteitä.

Ikäihmisille suunnatuissa kirjaston esitteissä tulee huomioida, että fontti on riittävän iso ja selkeä myös niille, joilla on heikentynyt näkö. Tekstin tulisi olla selkeää ja ymmärrettävää. Esim. Lapin kirjastojen verkkokirjastosta on tehty ikäihmisille sopivampi esite. Esitteessä on isompi fontti ja tekstin sisältöön on kiinnitetty huomiota enemmän ikäihmisille sopivammaksi. Esite on myös A4-kokoa..

11. Kirjaston henkilökunta

Koska ikäihmiset on kasvava kohderyhmä, se tulee huomioida yhä enemmän kirjastotyössä. Rovaniemen kaupunginkirjastossa ikäihmisille suunnattua kirjastotyötä tekee tällä hetkellä säännöllisesti muutama työntekijä. Yhden työntekijän toimenkuvaan kuuluu ikäihmisten kirjastopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen. Työaikaa ei kuitenkaan ole tähän työhön varattu.

Ikäihmisten kirjastopalveluita varten tulee olla kirjastossa vastuhenkilö, joka seuraa, että palvelut toteutuvat sekä kehittää palveluja ikäihmisille sopiviksi. Vastuhenkilö myös raportoi eteenpäin toteutuneista palveluista esimiehilleen. Vastuhenkilö toimii kirjaston asiantuntijana ikäihmisten kirjastopalvelujen järjestämisessä. Vastuhenkilön avuksi kannattaisi perustaa tiimi, joka avustaa suunnittelu- ja kehittämistyössä sekä toteuttaa erilaisia tapahtumia ja palveluja ikäihmisille. Henkilökunnalle olisi järjestettävä muutaman vuoden välein koulutusta ikäihmisten kirjastopalvelujen kehittämistä ja toteuttamista varten. Tarvittaessa tiimin jäsenet pääsevät vuorollaan myös kirjaston ulkopuolisiin koulutuksiin, esim. Kirjastoseuran ja muiden Suomen kirjastojen koulutuksiin. Koska Rovaniemen kaupunginkirjasto on myös Lapin maakuntakirjasto, vastuhenkilön tehtäviin kuuluu myös osallistuminen koulutuksen järjestämiseen Lapin kirjastojen yhteisissä koulutuksissa.

Varsinainen ikäihmisten kirjastopalvelujen tarjonta ja käytännön työ kuuluu jokaiselle työntekijälle. Ikäihmisiä asiakkaina asuu koko Rovaniemen alueella, joten ikäihmisille suunnattua kirjastotyötä tehdään jokaisessa kirjaston toimipisteessä. Jokaisessa kirjastopisteessä käy asiakkaina ikäihmisiä, joita palvellaan.

12. Toimenpiteet

Taulukkoon on koottu lyhyesti, mitä toimenpiteitä Rovaniemen kaupunginkirjastossa tulisi tehdä, jotta ikäihmisten kirjastopalvelut olisivat toimivat ja palvelisivat rovaniemeläisten ikäihmisten tarpeita.

Kirjasto/toteuttajat	Toimenpide	Syy/Tulos
Senioritiimi + Pääkirjasto	siirtokokoelmia päiväkeskuksiin	heikkokuntoiset vanhuksat saavat myös kirjastopalveluja
Pääkirjasto	inva-pysäköintipaikka parkkipaikalle	inva-pysäköintiä tarvitsevien on helpompi saapua pääkirjastoon
Korkalovaaran kirjasto	ulko-oven levennys, kynnysten tasoitus, luiskan levennys ja käsijohde	pyörätuoliasiakkaat sekä rollaattorilla ja lastenvaunujen kanssa pääsevät kirjastoon sisälle
Kirjastoautot	hoito- ja palvelukotien lähettyville kirjastoauton pysäkkejä tarvittaessa	hoito- ja palvelukotien asukkaiden ja henkilökunnan tukeminen
Korkalovaaran kirjasto	lisävalaistus hyllyihin	helpompi etsiä aineistoa hyllyistä
Korkalovaaran kirjasto	pehmustettuja istuimia, isommat tietokonepöydät	iäkkäiden on mukavampi istua lukemassa lehtiä ja hoitaa asioitaan tietokoneilla
Pääkirjasto	pääaulassa pohjakartta kirjaston tiloista ja opasteet riittävän isot ja samaa tyyliä	helpottaa pääkirjaston tilojen hahmottamista
Pääkirjasto	tietokonehuone	kirjasto voisi järjestää ryhmäopastuksia ikäihmisille
Pääkirjasto	rollaattori/pyörätuoli	apuväline iäkkäille asiakkaille kirjaston tiloissa kulkemiseen
Kaikki toimipisteet	perustetaan senioritiimi	järjestää ja suunnittelee ikäihmisille suunnattuja palveluja ja tapahtumia
Tapahtumat		
Kaikki toimipisteet	ikäihmisille suunnatut luennot	ikäihmisten kyselyssä esittämä toive

Pääkirjasto, mahdollisesti muut toimipisteet	säännölliset asiantuntijapalvelut	ilmaista neuvontaa ikäihmisille
Kaikki toimipisteet	erilaisia kirjallisuustapahtumia: kirjailijavierailut, lukupiirit, yms.	elämyksiä ikäihmisille
Kaikki toimipisteet	ikäihmisten, lasten tai nuorten yhteisiä tapahtumia	sukupolvien välistä yhdessäoloa
Ounasrinteen kirjasto	ikäihmisten ja maahanmuuttajalasten yhteisiä tapahtumia	sukupolvien sekä eri kulttuuritaustoista tulevien välistä yhdessäoloa, kotouttaminen
Pääkirjasto	ryhmäkäynnit eläkeläis- tai vanhusryhmille	kirjaston palvelut ja tilat tutuksi
Säännöllisesti järjestettäviä tapahtumia		
Musiikkikirjasto	Kirjastotanssit/muu musiikkitapahtuma iäkkäille	musiikillinen nautinto ikäihmisille
Pääkirjaston Lappiosasto	Luennot	tietoa ikäihmisille
Saarenkylän kirjasto	Omakotiyhdistyksen luennot	tietoa ikäihmisille
Pääkirjasto	erilaisia kirjallisuustapahtumia	tietoa ja elämyksiä ikäihmisille
Senioritiimi + kaupungin muita yksiköitä + muut yhteistyökumppanit	Vanhusten viikko, SeniorSurf, henkilökohtaisia tietotekniikkaopastuksia	tietoa ja elämyksiä ikäihmisille
Perä-Pohjolan sukututkijat ry	opastusta sukututkimukseen	tietoa sukututkimuksesta
Tarkistettavat asiat		
Pääkirjasto	induktiosilmukan toiminta	helpottaa kuulovammaisen asiointia
Kaikki toimipisteet	käsinojalliset, pehmeät, korkeammat tuolit	helpottaa iäkkään nousemista ja istuutumista
Pääkirjasto ja muut toimipisteet	seurataan Celia-äänikirjojen käyttöä, tarvitaanko muissa toimipisteissä	jos palvelua käytetään runsaasti, myös muut toimipisteet voivat ilmoittautua Celia-kirjaston asiakkaaksi
Senioritiimi	senioriystävälliset kirjaston esitteet: isompi fontti + selkeälukuinen	ikäihmisten helpompi lukea kirjaston esitteitä -> saavat tietoa paremmin kirjaston palveluista
Kaikki toimipisteet	ikäihmisten tapahtumien tilastointi	tilastointi saadaan todenmukaiseksi

Yhteistyö		
Senioritiimi + Nestori – ikäihmisten palveluohjaus	Nestoriin tietoa säännöllisesti kirjaston palveluista, esite	Nestori jakaa asiakkailleen tietoa, kirje 80-v. rovaniemeläisille
Senioritiimi + palvelu- ja hoitokodit	siirtokokoelmat, virikepaketit	kirjastopalveluja palvelu- ja hoitokodeille, tukea hoitohenkilökunnalle
senioritiimi + kotihoito	Kirjat kotiin – kirjaston kotipalvelu -esitteitä kotihoidon kautta asiakkaille	Kirjat kotiin – palvelua tarvitsevat saavat tiedon palvelusta
kirjastotoimenjohtaja + aluelautakunnat + kylien asukkaat	hyvinvointibussin suunnitteluun osallistuminen	kirjastopalveluja kylille
senioritiimi + eläkeläisyhdistykset	kirjaston palvelujen esittelyjä, kirjavinkkausta, verkkokirjaston opastusta, yms.	kirjasto voi saada uusia asiakkaita tai palautettua asiakassuhteita, yhdistykset saavat tietoa ja elämyksiä
lähikirjastot + asukas- ja omakotiyhdistykset	myyjäisiä, vappujuhlia, lauluesityksiä, runoiltoja, musiikkiesityksiä, luentoja, askartelutapahtumia jne.	kirjasto saa elämyksellisiä tapahtumia, asukasyhdistykset järjestävät alueen asiakkaille toimintaa
Pääkirjasto + Lapin kirjallisuusseura	kirjallisuustapahtumia	elämyksellisiä tapahtumia ikäihmisille
Senioritiimi + vapaaehtoisjärjestöt	kirjastokaveri ikäihmisille	yksinäinen vanhus uskaltautuu kirjastokäynnille

13. Yhteenvedo

Rovaniemen kaupungin sekä kaupunginkirjaston johtotasolla tulisi huomioida ikäihmisten kirjastotyön toteuttaminen. Työntekijöillä tulisi olla riittävästi työaikaa palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Lisäksi ikäihmisten kirjastopalveluilla tulee olla kirjastossa vastuuhenkilö, joka seuraa, että palvelut toteutuvat. Vastuuhenkilön avuksi perustetaan tiimi, joka avustaa suunnittelu- ja kehittämistyössä sekä toteuttaa erilaisia tapahtumia ja palveluja ikäihmisille. Henkilökunnalle järjestetään muutaman vuoden välein koulutusta ikäihmisten kirjastopalvelujen kehittämistä ja toteuttamista varten.

Jotta kirjastopalvelut olisivat iäkkäiden saavutettavissa esteettömästi, tulee rakennuksiin ja tiloihin tehdä muutoksia. Korkalovaaran kirjasto tarvitsisi tilaansa rakenteellisia korjauksia. Ounasrinteen kirjasto on siirtymässä lähivuosina uusiin tiloihin, joiden suunnitteluvaiheessa voidaan ottaa huomioon myös iäkkäät asiakkaat. Pääkirjastossa kannattaa kiinnittää huomiota tilojen hahmottamiseen ja asiakkaiden palvelupolkujen selkeyteen. Saarenkylän ja Muurolan kirjastoissa ja pienissä kirjastopisteissä henkilökunta voi suunnitella asiakkaita helpottavia toimenpiteitä, jos niihin on tarvetta.

Erilaisten tapahtumien tuottamisen helpottamiseksi tehdään yhteistyötä kaupungin muiden yksiköiden kanssa, erityisesti niiden kanssa, jotka työskentelevät iäkkäiden kanssa, vanhuspalvelut, sosiaali- ja terveysterveyst, muut kulttuuripalvelut sekä seurakunta. Myös yksityiset palveluntarjoajat, yhdistykset ja järjestöt ovat hyviä yhteistyökumppaneita.

Kyselyssä kävi ilmi, että iäkkäät asiakkaat ovat kiinnostuneita kirjailijavierailuista, asiantuntijaluennoista, sukututkimukseen liittyvistä tapahtumista ja musiikkitapahtumista. Suunniteltaessa tapahtumia kannattaa kiinnittää huomio näihin toiveisiin.

Tärkeää on, että jokainen henkilökunnasta tietää ja tuntee ikäihmiset kohderyhmänä, joille suunnataan omia kirjastopalveluja. Tätä ikäihmisten toimintasuunnitelmaa voidaan käyttää ohjeena ideoidessa tapahtumia ja palveluja ikäihmisille omissa toimipisteissä.