

Oulun yliopisto

Humanistinen tiedekunta

Sini Katves

HELMET-KIRJASTOJEN OPASTUKSET JA OSALLISUUS ASIAKKAIDEN  
KOKEMANA

Informaatiotutkimuksen

pro gradu -tutkielma

Oulu 2017

## SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	5
1.1 Tutkimuksen aihe .....	5
1.2 Keskeiset käsitteet .....	7
1.3 Tutkielman rakenne .....	8
2 OSALLISUUS.....	10
2.1 Osallisuus, osallisuuden kokemisen edellytykset ja osallisuuden edistäminen....	10
2.2 Osallisuus ja kirjastot .....	14
2.3 Yhteenveto.....	19
3 KIRJASTOJEN OPASTUSTOIMINTA.....	21
3.1 Kirjastot opetustoimintaa tarjoavana tahona .....	21
3.2 Elinikäinen oppiminen.....	24
3.3 Aikuisoppiminen .....	26
3.4 Mediakasvatus ja siihen liittyvien lukutaitojen määritelmät .....	27
3.5 Mediakasvatus kirjastossa .....	30
3.6 Ikääntynyt väestö mediakasvatuksen kohderyhmänä.....	32
3.7 Kirjastojen opastukset .....	35
3.8 HelMet-kirjastojen opastukset.....	39
3.9 Asiakaskokemuksia kirjastojen opetustoiminnasta .....	42
3.10 Yhteenveto.....	43
4 KULTTUURI- JA KIRJASTOTOIMINNAN ARVIOINTI.....	44
4.1 Kulttuurin vaikutusten arviointimahdollisuuksia .....	44
4.2 Kirjastojen opetustoiminnan arviointimenetelmiä.....	46
4.3 Kirjastopalveluiden mahdollisia vaikutuksia .....	51
5 TUTKIMUSMENETELMÄT- JA AINEISTOT .....	54

5.1 Tutkimuskysymykset.....	54
5.2 Tutkimusmenetelmät .....	55
5.2.1 Haastattelujen toteutus.....	56
5.2.2 Aineiston analysointi .....	61
6 TULOKSET .....	64
6.1 Informanttien taustatiedot.....	64
6.2 Taustatiedot opastuksista.....	65
6.3 Opastusten vastaavuus opastuksiin osallistujien odotuksiin, toiveisiin ja tarpeisiin .....	68
6.3.1 Opastusten vastaavuus ennakko-odotuksiin ja mielikuviin, ja tyytyväisyys kirjastojen opastuspalveluun .....	68
6.3.2 Tyytyväisyys opastusten sisältöihin ja antiin .....	70
6.3.3 Tyytyväisyys opastajiin ja henkilökohtaisen opastuksen tarve .....	72
6.3.4 Kertaluontoisen ja pitkäaikaisen opastuksen tarve.....	76
6.4 Opastukseen osallistumisen vaikutus osaamiseen.....	79
6.4.1 Opastuksessa opitut taidot .....	79
6.4.2 Opastuksessa opittujen taitojen käyttäminen ja soveltaminen .....	81
6.5 Opastukseen osallistumisen vaikutus osallisuuteen .....	82
6.5.1 Aktiivisuus.....	83
6.5.2 Osallistumisen mahdollisuudet.....	84
6.5.3 Kiinnostus ympärillä oleviin asioihin.....	85
6.5.4 Yhteiskunnalliset, poliittiset ym. vaikutusmahdollisuudet.....	86
6.5.5 Pääsy yhteiskunnan erilaisiin resursseihin .....	87
6.5.6 Yhteiskuntaan, ympäristöön tai yhteisöön kuulumisen tunne .....	89
6.5.7 Vuorovaikutus ja yhteenkuuluvuuden tunne .....	89
6.5.8 Itseluottamus, tunne omasta toimintakyvystä ja omista mahdollisuuksista ..	91

6.6 Opastuksessa kävijöiden profiilit .....	92
7 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	94
7.1 Tutkimustuloksia koskevat johtopäätökset.....	94
7.1.1 Erilaisten opastustyyppien tarve .....	94
7.1.2 Hyvän opastajan muotokuva .....	97
7.1.3 Opastusten sisällöistä.....	100
7.1.4 Opastukseen osallistumisen vaikutukset osaamiseen .....	102
7.1.5 Opastukseen osallistumisen vaikutukset osallisuuteen .....	104
7.1.6 Opastuksista näkyvämpi osa kirjastojen palvelutarjontaa .....	111
7.2 Tutkimusmenetelmää koskevat johtopäätökset ja jatkotutkimuksen aiheita.....	113
7.3 Tutkimuksen luotettavuus ja yleistettävyyys.....	115
7.4 Yhteenveto.....	119
LÄHTEET .....	127
JULKAISEMATTOMAT LÄHTEET .....	137
LIITTEET .....	138

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Tutkimuksen aihe

Tässä pro gradu -tutkielmassa selvitetään HelMet-kirjastojen (Espoon, Helsingin, Kauniaisten ja Vantaan kirjastoverkko) opastuksiin osallistuneiden asiakkaiden tyytyväisyyttä opastuksiin sekä opastukseen osallistumisen vaikutuksia osaamiseen ja osallisuuteen. Tutkimukselle antoi sysäyksen Helsingin kirjastotoimen johtajan Tuula Haaviston toive kirjastojen opastustoiminnan tarkemmasta tutkimisesta erityisesti asiakkaiden näkökulmasta. Opastukseen osallistujat ovat usein vanhempaa väestöä, joten tämä ikäryhmä valikoitui luontevasti tutkimuksen kohderyhmäksi. HelMet-kirjastojen asiakkaat valittiin tutkimuskohteeksi sen vuoksi, että HelMet-kirjastoissa opastustoiminta on laajaa ja monipuolista. Toisaalta koska ehdotus aiheesta tuli Helsingistä, oli luontevaa, että tutkin nimenomaan HelMet-kirjastojen opastustoimintaa.

Kirjastojen näkökulmasta on mielenkiintoista ja tärkeää tietää, vastaavatko palvelut kirjaston asiakkaiden odotuksiin ja tarpeisiin. Asiakaspalautteen kautta palveluita voidaan kehittää ja parantaa. (Ashcroft, Farrow & Watts 2007, 134, Stanziola 2011, 632.) Koska HelMet-kirjastojen opastuksia ei ollut asiakasnäkökulmasta aiemmin tutkittu, päätin selvittää opastuksiin osallistuneiden kirjaston asiakkaiden tyytyväisyyttä opastuksiin sekä sitä, saavatko asiakkaat opastuksista käytännöllistä ja tarpeellista osaamista päivittäiseen elämään.

Etsiessäni lähestymisnäkökulmaa ja rajausta opastusten tutkimiseksi törmäsin osallisuuden käsitteeseen useaan kertaan ja monessa eri julkaisussa. Osallisuus mainitaan esimerkiksi kirjasto 2.0 -konseptin yhteydessä (Holmberg, Huvila, Kronqvist-Berg, Nivakoski & Widén-Wulff 2009), Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 -julkaisussa (OPM 2009a), Yleisten kirjastojen laatusuosituksessa (OKM 2010) Kirjastotyön

eettisissä periaatteissa (Kirjastoalan etiikkatyöryhmä 2011), Helsingin keskustakirjaston suunnittelun yhteydessä (Helsingin kaupunginkanslia 2016), yleisten kirjastojen uusimmassa strategiassa (YKN 2016) ja kirjastolain uudistuksen yhteydessä (OKM/Ahlgren 2015, OKM 2015a).

Vaikka osallisuuden käsite ei ole aivan uusi, kirjastopoliittiseen puheeseen se on tullut, kuten edellä on nähtävissä, laajemmin vasta viime vuosina. Myös laajemmin kulttuuripolitiikan keskiöön osallisuuteen liittyvät teemat ovat nousseet vasta 2000-luvun puolella (OPM 2009b, 34). Kirjastot osallisuuden edistäjinä on nyt puheenaiheena ajankohtaisempi kuin koskaan, sillä uuden kirjastolain uudistusprosessissa osallisuus oli yksi avainsanoista (OKM 2015a). Uudessa, 1.1.2017 voimaan astuneessa kirjastolaissa (Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016) osallisuus-sanaa ei kuitenkaan erikseen mainita. Kirjastojen yhteydessä osallisuus on ymmärretty ennen kaikkea osallistamisena ja osallistumisena, yhteisöllisyyden ja yhteisön rakentamisena, aktiivisen kansalaisuuden tukemisena sekä kaikkien kansalaisten mahdollisuutena päästä osalliseksi tiedosta, yhteiskunnan tietoresursseista ja kulttuurista. Sitä, miten kirjastopalvelujen käyttö vaikuttaa osallisuuteen ei ole kuitenkaan kovinkaan paljoa tutkittu.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on lisätä ymmärrystä kirjastojen opetuspalvelujen, tarkemmin opastusten merkityksestä ja tarpeellisuudesta. Tutkimuskysymyksiä on kolme: 1. Miten HelMet-kirjastojen opastustoiminta vastaa kirjaston asiakkaiden odotuksia, toiveita ja tarpeita?, 2. Miten opastuksiin osallistuminen vaikuttaa osaamiseen? ja 3. Miten opastuksiin osallistuminen vaikuttaa osallisuuteen?

Tutkimus tuottaa uutta tietoa kirjastojen opastusten osallistujista, erilaisten opastustyyppien tarpeesta, opastuspalvelun tarpeellisuudesta sekä opastusten vaikutuksista osaamiseen ja osallisuuteen. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää kirjastoissa opastuspalvelutarpeen tunnistamisessa ja opastusten suunnittelussa.

## 1.2 Keskeiset käsitteet

*Osallisuus.* Käsitteellä *osallisuus* (engl. social participation, social inclusion, social engagement) on monia määritelmiä. Nivala ja Ryyänen (2013, 19–20) hahmottelevat osallisuutta vastakäsitteiden kautta, jolloin osallisuutta voidaan pitää aktiivisuutena ja osallistumisena (vs. passiivisuus), kiinnostuksena ympäristöä kohtaan ja haluna vaikuttaa (vs. välinpitämättömyys), osansa saamisena yhteiskunnan resursseista ja mahdollisuuksista (vs. osattomuus), paikan löytämisenä yhteiskunnan toimintajärjestelmissä (vs. syrjäytyminen) sekä elämisenä yhteydessä itseensä, ympäristöönsä ja yhteiskuntaan (vs. vieraantuminen). Nivalan ja Ryyänen määritelmän mukaan osallisuus on siis laaja-alainen yksilön ja yhteisön suhdetta kuvaava käsite, ja käytän tätä määritelmää tässä tutkimuksessa. Osallisuudesta kerrotaan lisää luvussa 2.1.

*Kirjastojen opetustoiminta, opastustoiminta ja opastukset.* Kirjastojen tarjoamalle opetustoiminnalle on olemassa erilaisia nimityksiä. Kirjastoissa puhutaan muun muassa kursseista, opetuksesta, opastuksesta, neuvonnasta, käyttäjäkoulutuksesta, elinikäisestä oppimisesta, mediakasvatuksesta ja informaalista oppimisesta. Yhtenäisten termien puute vaikeuttaa asian määrittelyä ja tutkimusta (Stanziola 2011, 632). Käytän tässä opinnäytetyössä termiä *opetustoiminta* yleiskäsitteenä viitatessani kirjastojen tarjoamaan opetukseen yleisesti niin kansallisella kuin kansainväliselläkin tasolla. Termeillä *opastustoiminta* ja *opastukset* viitataan suomalaisten kirjastojen opetustoimintaan. Myös tutkimukseni kohteena olevissa HelMet-kirjastoissa käytetään nimenomaan kyseisiä nimityksiä kirjastojen opetustoiminnasta puhuttaessa. Opastustoiminta sisältää laajasti ymmärrettynä kirjastojen sisältöjen, erilaisten laitteiden, internetin, sosiaalisen median sekä erilaisten ohjelmien ja sovellusten käytön opetuksen. Opastuksilla tarkoitetaan opetustuokiota tai kursseja, joissa opetusta annetaan. Opastuksista kerrotaan lisää luvuissa 2.2.4 ja 2.2.5.

*Elinikäinen oppiminen.* Lissabonin sopimuksessa (Euroopan yhteisöjen komissio 2001, 10) *elinikäinen oppiminen* on määritelty seuraavasti: ”kaikki elämän aikana aloitettu oppimistoiminta, jonka tavoitteena on parantaa ammattitaitoa, tietoja ja osaamista sekä edistää henkilökohtaisten toiveiden toteutumista, aktiivista kansalaisuutta, sosiaalisia taitoja ja/tai työllistettävyyttä”. Komission määritelmän mukaan elinikäisen oppimisen käsite kattaa kaiken oppimisen, joka ulottuu esikoulusta eläkeikään. Elinikäistä oppimista lähestytään määritelmässä laajasti ja monialaisesti; siinä ei painoteta vain työllistävyyttä ja työmarkkinanäkökulmia, vaan se ottaa huomioon myös kulttuurisen ja henkisen puolen. (emt., 10.) Elinikäisestä oppimisesta kerrotaan lisää luvussa 2.2.1.

*Mediakasvatus.* Mediataitokoulun (2015) mukaan *mediakasvatus* on ”kasvatusta, oppimista ja opettamista, joka tapahtuu mediakulttuurissa ja suhteessa mediaan”. Mediakasvatuksen tavoitteellisenä tuloksena on medialukutaitoinen kansalainen (Matikainen 2008, 123, Mediataitokoulu 2015). Palsan (2016, 45) mukaan medialukutaito koostuu erilaisista osa-alueista, jotka voivat liittyä esimerkiksi mediavälineisiin, mediasisältöihin tai erilaisiin mediailmiöihin. Medialukutaito on kattokäsite, jonka alle kuuluu erilaisia lukutaitoja ja erilaisia lukutaidon ulottuvuuksia, kuten esimerkiksi informaatiolukutaito. Medialukutaidon käsite onkin moninaisuudessaan lähellä monilukutaidon käsitettä. (emt., 45.) Monilukutaidon käsite sekä medialukutaidon ja mediakasvatuksen syvempi tarkastelu löytyvät luvusta 2.2.3.

### 1.3 Tutkielman rakenne

Kuten edellä on tuotu esiin, tämä tutkimus tarkastelee opastuksia asiakastytyväisyyden, niistä saatavan osaamisen ja osallisuuden näkökulmista, eikä kaikkia opastuksen tavoitteita ole tarkoitus tutkia. Teoriataustan esittelyssä aihetta tarkastellaan kuitenkin laajemmin.



Tutkimusraportin toisessa luvussa käsitellään osallisuutta, kirjastojen opetustoimintaa ja sitä taustoittavia elinikäistä oppimista ja mediakasvatusta, opastuksia sekä asiakkaiden kokemuksia kirjastojen opetustoiminnasta. Kolmannessa luvussa tarkastellaan metodologiaa taustoittavia kirjastopalveluiden ja laajemmin kulttuurin arviointimahdollisuuksia ja tapoja sekä kirjastopalvelujen vaikutuksia ja niiden tutkimista. Lisäksi kolmannessa luvussa esitellään tutkimuksen empiirinen toteutus, sekä taustatietoa informanteista ja opastuksista, joihin informantit ovat osallistuneet. Neljännestä luvusta löytyvät empiirisen tutkimuksen tulokset. Viidennessä luvussa esitellään tutkimuksen johtopäätökset teoriataustaa vasten reflektoiden sekä pohditaan jatkotutkimuksen aiheita.

## 2 OSALLISUUS

### 2.1 Osallisuus, osallisuuden kokemisen edellytykset ja osallisuuden edistäminen

Osallistumista on monesti pidetty osallisuuden itsestään selvänä lähikäsitteenä ja käsitteet ovat osittain menneet jopa päällekkäin (Hämäläinen 2008, 20). Nivalan ja Ryytäsen (2013, 26) mukaan osallistuminen ei kuitenkaan ole sama asia kuin osallisuus, ”vaikka se täyttäisi millaiset laatukriteerit”. He pitävät osallisuutta laajempänä, kuin pelkkänä tietynlaisena osallistumisena, joskin näkevät osallistumisen toimintana, joka voi vahvistaa osallisuutta (emt., 24, 26). Hämäläinen (2008, 22) määrittelee osallistumisen olevan toiminnallista osallisuutta. Nivala ja Ryytänen (2013, 32) painottavat, että osallistuminen ei tarkoita vain kansalaistoimintaa tai muuta suurta ja näkyvää toimimista, vaan se voi olla pienimuotoista yhdessä tekemistä omissa yhteisöissä. Ihanteellisessa tapauksessa osallistumisesta muodostuu positiivinen kehä, jossa osallistuminen vahvistaa yhteisöön kuulumisen tunnetta ja se taas innostaa osallistumaan edelleen. Osallisuutta edistävien toimintamuotojen tulee olla osallistavia ja toiminnallisia, jolloin ne kehittävät ihmisten osallistumisvalmiutta ja -halua. (Nivala & Ryytänen emt., 32.)

Kiilakosken (2007, 18) mukaan aktiivisen kansalaisuuden käsite esiintyy usein osallisuus-käsitteen rinnalla ja sitä on toisinaan myös käytetty osallisuuden korvaavana terminä. Saloniemen (2011, 12) mukaan aktiivinen kansalaisuus on ennen kaikkea asennetta. Aktiivinen kansalainen haluaa kehittää itseään ja omaa osaamistaan sekä jakaa oppimiaan asioita myös muille. Aktiivinen kansalainen tietää vapautensa ja vastuunsa, ja osaa asettaa toiminnalleen tavoitteita. Aktiivinen kansalaisuus on yhteisöllistä ja vuorovaikutteista toimintaa erilaisissa verkostoissa, halua toimia itsensä ja oman ympäristönsä parhaaksi. (Saloniemi 2011, 12.) Kuten osallisuutta, myös kansalaisuutta syntyy erilaisissa toimintaympäristöissä. Kansalaisuus voi olla esimerkiksi poliittista, sosiaalista, kulttuurista ja taloudellista. Aktiivisuus opitaan arkipäivän toiminnassa ja myönteisiä vaikuttamisen kokemuksia voi syntyä monissa tilanteissa. Osallisuuden edistäminen

edellyttää sellaisten mahdollisuuksien, tilanteiden ja rakenteiden luomista, joihin ihmiset voivat osallistua. (Kiilakoski 2007, 17–18.)

Hämäläisen (2008, 22) mukaan osallisuudella on kaksi perusulottuvuutta, kansalais- ja poliittinen osallisuus sekä hyvinvointiosallisuus. Kansalais- ja poliittinen osallisuus jakautuu psykologiseen osallisuuteen, poliittiseen osallisuuteen sekä elämään kansalaisyhteiskunnassa. Psykologinen osallisuus on koettua ja tarkoittaa yhteiskunnallista subjektiutta. Poliittinen osallisuus pitää sisällään edunvalvonnan ja poliittisen osallistumisen. Elämä kansalaisyhteiskunnassa pitää sisällään kansalaistoiminnan ja vapaa-ajan aktiviteetit. Hyvinvointiosallisuus jakautuu taloudelliseen, sosiaaliseen ja sivistykselliseen osallisuuteen. Taloudellisen osallisuuden alle kuuluu työelämä ja toimeentulo. Sosiaalinen osallisuus pitää sisällään sosiaaliturvan ja hyvinvointipalvelut. Sivistyksellisellä osallisuudella Hämäläinen tarkoittaa koulutusta ja kulttuuria, eli yhteistä henkistä pääomaa. (emt., 22–25.)

Hämäläinen (2008, 22) lisää osallisuuden olevan yhteiskunnallista subjektiutta, jolla on kaksi tasoa, se on sekä toiminnallista että kokemuksellista. Toiminnallinen osallisuus on Hämäläisen määritelmässä yhteiskunnallista osallistumista, kun taas kokemuksellisuus liittyy yhteiskunnalliseen identiteettiin (emt., 22.) Julkishallinnon puolella osallisuustermin käyttö linkittyy kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseen. Osallisuuden käsitteeseen on liitetty usein syrjäytymisen ehkäisy ja lievittäminen. Osallisuus voidaan nähdä yhteiskunnallisena osallistumisena, mahdollisuutena vaikuttaa poliittisesti sekä aktiivisena kansalaisuutena. Tällainen osallisuus on kokemuksellista, se korostaa subjektin roolia ja sen vastakohtana on passiivisuus. Toisena kokemuksellisen osallisuuden muotona voidaan pitää tunnetta jäsenyydestä ja kuulumisesta yhteisöön. Tällöin osallisuus on ennen kaikkea yhteisön elämässä ja toiminnassa mukana olemista. Osallisuus voidaan nähdä myös elinolosuhteisiin liittyvänä osallisuutena yhteiskunnan tarjoamiin mahdollisuuksiin ja voimavaroihin, jotka turvaavat elintason ja elämänlaadun. Tällöin osallisuuden vastakohtana on osattomuus. (Nivala & Ryyänen 2013, 11, 13, 19–20, 31.)

Osallisuuteen liittyy ennen kaikkea kokemus omista mahdollisuuksista yhteiskunnan ja yhteisön jäsenenä. Osallisuus ei siis ensisijaisesti ole aktiivista toimimista, vaan sen mahdollisuutta. Osallisuuden kokemuksellinen puoli nousee vahvasti esiin aihetta käsittelevässä kirjallisuudessa ja tutkimuksessa. Esimerkiksi Gretschel (2002, 90–91) pitää osallisuutta ennen kaikkea osallisuuden tunteena. Se on kokemus omasta pätevydestä toimijana ja oman roolin merkittävydestä. Gretschelin määritelmä pitää sisällään voimaantumisen<sup>1</sup> (engl. empowerment) sekä subjektiuden tunteen. Gretscheliin tukeutuen osallisuus on Nivalan ja Ryynäsen (2013, 26) määritelmässä laaja-alainen yksilön ja yhteisön suhdetta kuvaava käsite, joka pitää sisällään vahvan ajatuksen vuorovaikutuksellisuudesta, kokemuksellisuudesta ja tasa-arvosta. Nivalan ja Ryynäsen mukaan osallisuus on ”ihmisen sosiaaliseen perusluonteeseen liittyvää kuulumista johonkin, olemista, elämistä ja toimimista yhteydessä muihin ihmisiin” (emt., 26).

Yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumisen tunne on tärkeä osa osallisuuden kokemista. Sen tärkeyttä painottavat niin Sassi (2002), Hämäläinen (2008) kuin Nivala ja Ryynäsenkin (2013). Jotta ihminen voi kokea olevansa osallinen, edellyttää se Sassin (2002, 71–72) mukaan kokemusta kuulumisesta yhteiskuntaan ja yhteisöön sekä mahdollisuutta kokea olevansa tarpeellinen ja arvokas jäsen yhteisössä, jossa voi jakaa kokemuksia, olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa ja tuntea yhteenkuuluvuutta yhteisön ja yhteiskunnan muihin jäseniin. Nivalan ja Ryynäsen (2013, 26) mukaan osallisuus toteutuu, kun ihminen

---

1 Siitosen (1999, 61) mukaan voimaantuminen tarkoittaa sisäistä voimantunnetta, joka on ”omia voimavaroja ja vastuullista luovuutta vapauttavaa tunnetta”. Se rakentuu seitsemästä, toisiinsa yhteydessä olevasta osa-alueesta; vapaudesta, vastuusta, arvostuksesta, luottamuksesta, kontekstista, ilmapiiristä ja myönteisyydestä. ”Sisäisen voimantunteen saavuttaneista heijastuu *myönteisyys* ja positiivinen lataus, joka on yhteydessä hyväksyvään *luottamukselliseen* ilmapiiriin ja *arvostuksen* kokemiseen. Sisäisen voimantunteen saavuttaneella ihmisellä on halu yrittää parhaansa ja ottaa vastuu myös yhteisön toisten jäsenten hyvinvoinnista, käyttämällä rohkeasti ja luottavaisesti toimintavapauttansa. Koettu *vapaus* tukee *vastuun* ottamista, ja molemmat ovat yhteydessä yhteisön turvalliseksi koettuun ilmapiiriin, jossa arvostuksen, kunnioituksen ja *luottamuksen* kokemisen seurauksena ihminen uskaltautuu ennakkoluulottomasti luoviin ratkaisuihin todellisen vastuun mukaisesti. Sisäisen voimantunteen saavuttamisessa vapaus ja itsenäisyyden kokeminen ovat prosessin alusta alkaen keskeisessä asemassa. Myös *kontekstiin* (toimintaympäristöön, yhteisöön) liittyvillä kokemuksilla ja näkemyksillä on keskeinen asema sen rakentumisen alkuvaiheesta alkaen, mutta erityisesti prosessin ylläpitämisessä ja vahvistumisessa.”

on osa yhteisöä, osallistuu yhteisön toimintaan sekä kokee ja tuntee kuuluvansa osaksi sitä. Yksilön kannalta osallisuus merkitsee mahdollisuutta toteuttaa itseään yhteiskunnan jäsenenä ja aktiivisena kansalaisena (Hämäläinen 2008, 30).

Hämäläisen sekä Nivalan ja Rynäsén ymmärrys osallisuudesta on varsin samansuuntainen. Hämäläinen (2008, 26) kiteyttää, että osallisuus on kansalaisuutta ja täysvaltaista yhteiskunnan jäsenyyttä, mikä ilmenee ”kiinnittymisenä niihin yhteiskunnan toimintajärjestelmiin ja yhteisöihin, joihin kuulumalla ihmiset ylläpitävät elämisen laatua ja elämäntilannetta, tyydyttävät tarpeitaan ja toteuttavat itseään yhteiskunnan jäsenenä”. Hämäläisen (emt., 27) mukaan osallisuus on myös valmiutta pysyä mukana yhteiskunnan jatkuvassa, esimerkiksi informaatioteknologisessa, muutoksessa.

Sassin (2002, 72) tulkinta osallisuudesta liittyy kulttuurisen kuulumisen kokemukseen. Sassi painottaa kommunikaation merkitystä osallisuuden kokemiselle. Kommunikaation ulkopuolelle jääminen on hänen mukaansa olennainen osa syrjäytymistä, minkä vuoksi informaatorakenteiden olisi ulotuttava yhteiskunnassa kaikkialle. Osallisuuden tunteen synnyttämiseksi ja ylläpitämiseksi tarvitaan Sassin mukaan epävirallisia yhteisöjä, joissa ”kokemus arkisesta jäsenyydestä ja omasta paikasta vahvistuvat”. Sassin mielestä verkko erilaisine virtuaalisine muotoineen on omiaan luomaan ja ylläpitämään osallisuuden kokemukseen välttämätöntä kanssakäymistä ja vuorovaikutusta, joilla pidetään yllä sosiaalisia suhteita. (Sassi 2002, 71–72.)

Kiilakosken (2007, 15) mukaan osallisuutta voi olla monenlaisilla sosiaalisilla kentillä, joita ovat muun muassa perhe, ystäväpiiri, harrastukset, virtuaaliset yhteisöt, kansalaisyhteiskunta ja politiikka. Jokainen kenttä mahdollistaa omanlaisensa osallisuuden kokemuksen kuulumisesta, omasta arvokkuudesta, pystyvyydestä sekä mahdollisuuksista ja halusta vaikuttaa. Osallisuuden kehittäminen voi kasvattaa yksilön itsetuntoa ja luoda voimaantumisen tunnetta. Aidosti osallistava toiminta ja osallistavat rakenteet ovat näin edesauttamassa aktiivista kansalaisuutta, ja ne tuottavat ympäristöstään kiinnostuneita ja toimintavalmiita kansalaisia, jotka kykenevät toimimaan

ja osallistumaan omien yhteisöjensä aktiivisina jäseninä. (Kiilakoski 2007, 15–17.) Nivala ja Ryytänen (2013, 31) huomioivat, että erilaisissa elämäntilanteissa olevat ihmiset tarvitsevat erilaista tukea. Osallisuuden edistämässä ja tukemisessa heidät on siis huomioitava eri tavoin.

Hämäläinen (2008, 29) korostaa, että jotta ihmiset voisivat kokea olevansa yhteiskunnan täysvaltaisia jäseniä, se edellyttää yksilöiden toimintamahdollisuuksien ja itsetietoisien toimintakyvyn kehittämistä. Hämäläisen mukaan kyse on sekä kansalaisten osallisuuspotentiaalin että yhteiskunnan osallistamispotentiaalin vahvistamisesta. Kansalaisten osallisuuspotentiaalin kehittämiseen tarvitaan pedagogista strategiaa, ihmisten kautta tapahtuvaa vaikuttamista. Yhteiskunnan osallistamispotentiaalin vahvistaminen taas voi tarkoittaa tarvetta kehittää sen toimintaa. Yhteiskunnan kehittämisessä tarvitaan poliittista strategiaa, yhteiskunnan instituutioihin, rakenteisiin ja lainsäädäntöön vaikuttamista. Modernissa yhteiskunnassa on Hämäläisen mukaan olemassa koko joukko instituutioita, jotka kukin ovat osaltaan edesauttamassa ihmisten osallisuutta. (emt., 2008, 20, 31.) Kirjastoa voidaan pitää yhtenä tällaisena instituutiona.

Nivala ja Ryytänen (2013, 31) näkevät, että osallisuuden edistämisen on tarkoitettava moniulotteista vaikuttamista yhteiskunnallisiin suhteisiin. Heidän mukaansa osallisuuden edistäminen tulee ymmärtää poliittisena tehtävänä, jonka tavoitteena on kaikkien ihmisten tasa-arvon ja yhteiskunnan oikeudenmukaisuuden edistäminen (emt., 32).

## 2.2 Osallisuus ja kirjastot

Nykyisessä kulttuuripolitiikassa painotetaan kansalaisten kulttuuriin liittyviä osallistumisen ja omaehtoisen toiminnan mahdollisuuksia (OPM 2009b, 14). Kirjastolaissa on maininta, jonka mukaan kirjastot tarjoavat mahdollisuuksia tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen (Kirjastolaki 4.12.1998/904, 2014).

Yleisten kirjastojen neuvoston strategiassa 2015–2019 (YKN 2015) nähdään, että ”verkkoaikana kirjastot tukevat aktiivista kansalaisuutta ja kansalaiset tarvitsevat kirjastoja yhä enemmän”. Mustikkamäki (2014, 6) nostaa esiin, että ”uudet luku- ja kirjoitustaidot” ovat lisäämässä kansalaisten osallisuutta ja hyvinvointia ja samalla estävät tiedollista syrjäytymistä. Näin ”uudet luku- ja kirjoitustaidot” ovat vahvistamassa myös mediayhteiskunnassa tarvittavia kansalaisvalmiuksia (emt., 6).

Tarkastellessaan kirjaston ja kirjastopalveluiden vaikutuksia Poll (2005, 4) tuo esiin, että kirjaston palveluiden käyttö voi vaikuttaa muiden muassa myös sosiaaliseen osallisuuteen. Vaikutukset sosiaaliseen osallisuuteen voivat Pollin mukaan näkyä työllistymismahdollisuuksien parantumisena, kansalaisosallistumisen lisääntymisenä, muutoksina sosiaalisissa suhteissa, vahvempana paikallisidentiteettinä sekä itsevarmuuden lisääntymisenä.

Yleisiin kirjastoihin liittyvässä tutkimuksessa sosiaalista osallisuutta on lähestytty useimmiten yhteisön rakentamisen sekä erityisryhmien näkökulmasta. Yleisiä kirjastoja osallisuuden näkökulmasta ovat tarkastelleet muun muassa Lockyer-Benzie (2004), Hodgetts, Stolte, Chamberlain, Radley, Nikora, Nabalarua ja Groot (2008), Barker (2011), Abdullah, Chu, Rajagopal, Tung ja Kwong-Man (2015), Cilauro (2015), Khoir, Du ja Koronios (2015) sekä Sipilä (2015).

Lockyer-Benzie (2004, 36) tutki, miten australialaisen City of Swanin kirjaston fyysisessä ympäristössä, toteutetussa politiikassa, toiminnassa, tulevaisuuden suunnittelussa, ohjelmissa ja palveluissa on otettu huomioon sosiaalisen osallisuuden näkökulma. Tutkimus sisälsi myös kirjaston ei-käyttäjille aiemmin tehdyn survey-kyselyn tulokset. Lockyer-Benzien mukaan City of Swanin kirjasto ei ole tietoisesti ja suunnitelmallisesti ottanut osallisuutta huomioon, mutta toisaalta kirjasto ja sen palvelut itsessään ovat ketään syrjimättömiä. Toisaalta, vaikka kirjaston palvelut vastaavat monenlaisiin tarpeisiin, ”kulttuuriset ja sosiaaliset normit” saattavat aiheuttaa kirjaston käytön esteitä

joillekin erityisryhmille, jotka kuitenkin voisivat saada hyötyä kirjaston palveluista. (emt., 42–43.)

Lockyer-Benzien (2004, 43) mukaan sosiaalinen osallisuus pitäisi ottaa suunnitelmallisesti huomioon kirjaston strategiassa, toiminnassa ja palveluissa ja tuoda se myös henkilökunnan ja ympäröivän yhteisön tietoisuuteen. Lockyer-Benzien mukaan erityisesti huomiota pitäisi kiinnittää informaatiolukutaitoon, aikuisten lukutaitoon, ajantasaiseen teknologiaan, monikulttuurisuuteen, alkuperäisyhteisöihin, ikääntymiseen, köyhyyteen, työttömyyteen, kodittomuuteen, invaliditeettiin ja vammaisuuteen, eristyneisyyteen ja yksinäisyyteen, esteettömyyteen, (kirjastolle pääsyn näkökulmasta) liikenteeseen ja maantieteelliseen sijaintiin, yhteisön omistajuuteen ja osallistumiseen sekä turvallisuuteen. Yhteistyötä tulisi tehdä muiden paikallisten viranomaispalveluiden kanssa. Näillä toimilla taataan, että kirjaston resurssit ja palvelut ovat kaikkien yhteisönjäsenten saavutettavissa. (emt., 43.)

Hodgettsin ym. (2008, 931) tutkimuksessa kävi ilmi, että kodittomat pitävät julkista kirjastoa turvallisena paikkana, jossa voi kokea sosiaalista osallisuutta. Julkinen kirjasto on paikka, jossa koditon voi kokea olevansa ensisijaisesti ”tavallinen” kirjaston asiakas, ei marginaalissa elävä koditon. Kirjastossa koditon voi tehdä sitä, mitä muutkin ihmiset tekevät, kuten lukea uusia kirjoja ja lehtiä, sivistää itseään sekä viettää aikaa. Julkisessa kirjastossa koditon pääsee myös olemaan vuorovaikutuksessa muiden ihmisten, kuten kirjaston henkilökunnan ja toisten asiakkaiden kanssa, ja hän kokee olevansa ”joku”, toisin kuin kodittomille osoitetuissa asuntoloissa. Tutkimus toteutettiin etnografisena kenttätöinä ja aineistoa kerättiin haastattelemalla kodittomia, kirjaston muita asiakkaita sekä kirjaston henkilökuntaa. (emt., 937–938, 940–942, 945.)

Barkerin (2011, 9) mukaan huolimatta vammaisten oikeuksien parantumisesta, niin fyysisesti kuin mentaalisesti vammaiset nuoret ja heidän perheensä kohtaavat edelleen yhteiskunnassa ja ympäristössä monenlaisia esteitä, jotka hankaloittavat heidän jokapäiväistä elämäänsä tai estävät kokonaan joidenkin palveluiden käytön.



Artikkelissaan Barker listaa konkreettisia ohjeita ja suosituksia, kuinka lisätä eri tavoin vammaisten ihmisten osallisuutta kirjastossa. Osallisuuden takaamiseksi kirjaston ei tule olla ainoastaan fyysisesti esteetön, mutta myös kirjaston palveluiden, aineistojen ja välineistön tulee olla vammaisten osallisuutta edistäviä, sekä kohtelun esimerkiksi asiakaspalvelussa huomioivaa ja arvostavaa. Jotta nämä vaatimukset täyttyisivät, vaaditaan muun muassa henkilökunnan kouluttamista ja tietoisuuden lisäämistä. Vammaisten osallisuuden huomioiminen kirjastossa hyödyttää myös muita kirjaston asiakkaita, esimerkiksi henkilöitä, joilla on väliaikainen, onnettomuuden tai sairauden myötä tullut vamma, henkilöitä, jotka liikkuvat lastenvaunujen kanssa, pikkulapsia, turisteja sekä erilaisista kulttuurisista taustoista olevia ihmisiä. (emt., 9, 11, 15.)

Khoir, Du ja Koronios (2015, 86) tarkastelivat tutkimuksessaan maahanmuuttajien informaatiokäyttäytymistä sekä maahanmuuttajien yleisten kirjastojen palveluiden käyttöä. Tutkimusaineisto kerättiin Australiassa aasialaisten maahanmuuttajien keskuudessa survey-kyselynä, haastattelemalla ja photovoice-tekniikalla, joka on eräänlainen kertova valokuvatekniikka. Taito löytää ja käsitellä informaatiota on maahanmuuttajille haastavaa, mutta ratkaisevaa kotoutumisen kannalta. Kyky käsitellä informaatiota uudessa ympäristössä lisää maahanmuuttajien hyvinvointia ja sosiaalisen osallisuuden todennäköisyyttä uudessa maassa, ja siksi siitä on hyötyä myös isäntämaalle. Khoir, Du ja Koronios toteavat, että kirjastojen tulisi tarjota maahanmuuttajille erikseen suunniteltuja, käytännöllisiä ja räätälöityjä palveluja, jotka vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin ja edesauttavat uuteen maahan kotoutumista. Palveluita suunniteltaessa tulisi ottaa huomioon maahanmuuttajien informaatiotarpeet, informaation käytön taidot ja käytännöt, sekä esteet ja haasteet, joita maahanmuuttajat kohtaavat asettuessaan uuteen maahan. (emt., 86, 94, 96.)

Cilauro (2015, 87) esittelee australialaisessa Melbournen kirjastossa pidettyä Minecraft-pelipäivää, jonka kautta saatiin hyviä kokemuksia siitä, miten kirjasto voi lisätä nuorten osallisuutta ja osallistumista ottamalla nuoret asiakkaat aktiivisesti mukaan heille tarkoitettujen palveluiden suunnitteluun. Mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa antaa nuorille tärkeää viestiä siitä, että heitä kohdellaan yhteisöjensä merkityksellisinä jäseninä.

Cilauron mukaan nuoret osoittautuivat hyviksi yhteisön rakentajiksi ja projektin myötä kirjaston ja paikallisen yhteisön välit saivat vahvistusta. Kun asiakkaat pääsevät vaikuttamaan oman kirjastonsa palveluihin, tuntevat he kirjaston enemmän omakseen. Palveluiden suunnittelu yhdessä kirjaston asiakkaiden kanssa lisää myös vuorovaikusta kirjastoammattilaisten ja asiakkaiden välillä. Cilauron tutkimusote oli etnografinen, ja empiiristä dataa saatiin kirjaston henkilökunnan arvioinneista sekä viiden nuoren muodostamasta kohderyhmästä, joka osallistui pelipäivän suunnitteluun ja toteuttamiseen. (emt., 87, 91.)

Abdullahin ym. (2015, 45) mukaan kirjastoilla on tärkeä velvollisuus edistää osallisuutta käyttäen hyväksi erilaisia tukitoimintoja palveluidensa tarjoamiseen. Tieto- ja viestintäteknikka, esimerkiksi sosiaalinen media sopii hyvin tämän päämäärän saavuttamiseen. Monet kirjastot haluavat käyttää ja käyttävätkin sosiaalista mediaa hyväkseen, mutta aikomukset ja toteutus eivät aina kulje käsi kädessä. Abdullahin ym. tutkimuksessa ilmeni, että vain muutamat kirjastot käyttävät tietoisesti sosiaalista mediaa osallisuuden edistämiseen. Kirjastoilta puuttuvat tarkoin määritellyt toimintaperiaatteet, joissa selvennetään kirjaston vastuuta sosiaalisen osallisuuden edistämiseksi. Koska sosiaalinen media on osa useimpien ihmisten arkipäivää, kirjaston tulisi strategisesti käyttää hyväksi sosiaalisen median tarjoamia mahdollisuuksia tarjotakseen apua yhteisölle, jota kirjasto palvelee. Tutkimusdata kerättiin survey-kyselynä, johon vastasi 28 kirjastoa Kiinasta, Sveitsistä, Yhdysvalloista, Iso-Britanniasta, Australiasta ja Uudesta-Seelannista. (emt., 34, 45–46.)

Sipilän (2015, 96) mukaan vahvat kirjastot voivat auttaa rakentamaan vahvoja yhteisöjä ja yhteiskuntia tarjoamalla kansalaisille tasa-arvoiset mahdollisuudet elinikäiseen oppimiseen, tutkimiseen ja innovointiin, kulttuuriin sekä luovuuden toteuttamiseen. Avainsanoina tässä ovat osallistuminen ja osallistaminen. Kirjastojen ei tule tarjota vain palveluitaan, vaan ottaa asiakkaat mukaan palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen, sekä tukea asiakkaitaan aktiivisesti osallistumaan yhteisöjensä elämään.

### 2.3 Yhteenveto

Osallisuus on kansalaisuutta ja yhteiskunnallista subjektiutta, joka on sekä kokemuksellista, että toiminnallista (Hämäläinen 2008), (yhteiskunnallista) osallistumista (Hämäläinen 2008, Nivala ja Ryyänen 2013), aktiivista kansalaisuutta (Kiilakoski 2007) ja halua vaikuttaa (Kiilakoski 2007), mahdollisuutta vaikuttaa poliittisesti (Nivala ja Ryyänen 2013), mahdollisuutta toteuttaa itseään yhteiskunnan ja yhteisön jäsenenä (Hämäläinen 2008), tunnetta jäsenyydestä ja kuulumisesta yhteisöön, yhteisön elämässä ja toiminnassa mukana olemista sekä vuorovaikutusta muiden yhteisön jäsenten kanssa (Sassi 2002, Nivala ja Ryyänen 2013), kulttuurisen kuulumisen kokemista (Sassi 2002), kokemusta omasta pätevydestä toimijana ja oman roolin merkittävydestä, joka sisältää voimaantumisen ja subjektiuden tunteen (Gretschel 2002), kokemusta omasta arvokkuudesta, pystyvyydestä ja mahdollisuuksista (Kiilakoski 2007), osallisuutta yhteiskunnan tarjoamiin mahdollisuuksiin ja voimavaroihin, jotka turvaavat elintason ja elämänlaadun (Nivala ja Ryyänen 2013) sekä valmiutta pysyä mukana yhteiskunnan muutoksessa (Hämäläinen 2008).

Osallisuuden edistämisen ei pitäisi jäädä pelkästään kauniiksi sanoiksi poliittisissa puheissa ja visioissa. Lockyer-Benzien (2004, 43) mukaan osallisuus pitäisi ottaa suunnitelmallisesti huomioon kirjaston strategiassa, toiminnassa ja palveluissa, ja tuoda se myös henkilökunnan ja ympäröivän yhteisön tietoisuuteen. Lockyer-Benzie nostaa esiin muun muassa ikääntyneiden, vammaisten ja erilaisten heikommassa asemassa olevien erityisryhmien huomioimisen, sekä osallistumisen ja yhteisön omistajuuden. Kuten Cilauro (2015, 91) tuo esiin, palveluiden suunnittelu yhdessä kirjaston asiakkaiden kanssa lisää vuorovaikutusta kirjaston henkilökunnan ja kirjaston asiakkaiden välillä. Kun kirjaston asiakkaat pääsevät vaikuttamaan oman kirjastonsa toimintaan ja heille tarkoitettujen palveluiden suunnitteluun, se lisää heidän kokemustaan kirjaston omistajuudesta. Palveluiden suunnittelu yhdessä kirjaston asiakkaiden kanssa voi tiivistää kirjaston suhdetta yhteisöön, jota kirjasto palvelee. (emt., 91.) Kirjasto voi myös kehittää nimenomaan osallistavia ja osallisuutta edistäviä palveluitaan yhdessä asiakkaiden kanssa.

Jotta ihmiset voisivat kokea olevansa yhteiskunnan täysivaltaisia jäseniä, edellyttää se Hämäläisen (2008, 29) mukaan yksilöiden toimintamahdollisuuksien ja itsetietoisien toimintakyvyn kehittämistä, jolloin kyse on sekä kansalaisten osallisuuspotentiaalin että yhteiskunnan osallistamispotentiaalin vahvistamista. Yhteiskunnan osallistamispotentiaalin vahvistaminen voi vaatia yhteiskunnan toiminnan kehittämistä, johon jälleen tarvitaan muun muassa poliittista strategiaa ja yhteiskunnan instituutioihin vaikuttamista (emt., 29). Nivalan ja Ryytäsen (2013, 32) mukaan osallisuuden edistäminen tulee ymmärtää poliittisena tehtävänä, jonka tavoitteena on ihmisten välisen tasa-arvon ja yhteiskunnan oikeudenmukaisuuden edistäminen. Se, halutaanko kirjastoissa tarjota osallistavia palveluita, on siis poliittinen päätös.

### 3 KIRJASTOJEN OPASTUSTOIMINTA

#### 3.1 Kirjastot opetustoimintaa tarjoavana tahona

Kirjastopalveluja koskevaan palvelulupaukseen kuuluu digitaalisen koulun sekä tiedollisen ja muun syrjäytymisen ennaltaehkäisy (OPM 2009a, 7, OKM 2010, 34). Kirjastosta haetaan opastusta kansalais- ja tietoyhteiskuntataitoihin ja eri ikäluokkiin kuuluvat ihmiset hakevat entistä enemmän informaaleja tapoja oppia uusia tietoja ja taitoja (OPM 2009a, 9, OKM 2010, 30). Asikaisen (2009, 40) mukaan entistäkin suurempi osa oppimisesta tapahtuukin virallisten koulutusinstituutioiden ulkopuolella, minkä vuoksi yhteiskunnan olisi kiinnitettävä nykyistä enemmän huomiota monipuolistuvien oppimisympäristöjen kehittämiseen oppimista paremmin tukeviksi. Yleiset kirjastot laajoine kohderyhmineen Asikainen sijoittaa virallisten koulutusinstituutioiden ja informaalin oppimisen välimaastoon. (emt., 40, 42.)

Yleisten kirjastojen laatusuosituksessa on selvä näkemys siitä, että kirjaston tulee olla opetusta tarjoavana tahona tunnistettu yhteistyösapuoli. Yleisten kirjastojen laatusuosituksessa korostetaan, että väestö- ja ikärakenteiden muutokset on huomioitava kirjaston palveluissa ja toiminnassa. Ihmisten arkea tukevien palveluiden kehittämisen katsotaan olevan ensiarvoisen tärkeää. Palveluja tulee kehittää asiakasnäkökulma huomioiden, ja palvelujen tuotantoa kannustetaan tekemään yhdessä muiden toimijoiden ja asiakkaiden kanssa. (OKM 2010, 37, 41.)

Saloniemen (2011, 13) mukaan oppimisympäristö tarkoittaa kokonaisvaltaista toimintaympäristöä, joka sisältää niin fyysisen tilan, käytettävissä olevan teknologian kuin sosiaalisen ympäristön ja verkostot. Kirjastojen tulisi olla oppimisympäristöinä avoimuutta korostavia ja toimia luovan, yhteisöllisen ja vuorovaikutuksellisen oppimisen edesauttajina, ei niinkään tiedon ”syöttäjinä”. Saloniemen mukaan kirjaston asiakkaat

tulisi nähdä aktiivisina osallistujina jolloin myös kirjaston palveluiden tulisi olla osallistavia. Saloniemi nostaa esiin myös henkilökohtaisten palveluiden tarjoamisen tärkeyden. (Saloniemi 2011, 13–14.)

Andrettan (2005, 6–7) mukaan kirjastojen perinteinen käyttäjäkoulutus on keskittynyt teknisiin kirjaston käytön taitoihin, kuten aineistojen, luetteloiden ja kokoelmien käyttöön sekä tiedonhakuun niistä. Yleisten kirjastojen laatusuosituksen (OKM 2010, 37) mukaan avoimina oppimiskeskuksina toimiminen vaatii kirjastoilta uusien palvelujen, esimerkiksi tiedonhallintataitojen opettamisen kehittämistä, kirjastosta kun haetaan entistä enemmän opastusta kansalais- ja tietoyhteiskuntataitoihin. Yleisten kirjastojen laatusuosituksen mukaan hyvässä kirjastossa ja laadukkaita kirjastopalveluja tarjoavassa kunnassa kirjaston palvelutarjonta on monipuolinen, jolloin kokeilevat, uudet palvelumuodot täydentävät perinteisempiä palveluja. (OKM 2010, 37, 41.)

McNicolin ja Daltonin (2003, tässä: Ashcroft, Farrow & Watts 2007, 130) mukaan kirjaston menestys oppimispalvelujen tarjoajana mitataan sillä, millainen oppimiskokemus asiakkaalle jää. McNicol ja Dalton painottavat, että mikäli kirjastot haluavat laajentaa rooliaan opetuspalveluiden tarjoamisen suuntaan, ovat kirjaston henkilökunnan oppimistarpeet yhtä suuret kuin kirjaston asiakkaidenkin. Ashcroft, Farrow ja Watts nostavat aiemmasta tutkimuksestaan esiin, että oppimispalveluiden tarjoaminen voikin vaikuttaa kirjastohenkilökunnan tehtäviin. (Ashcroft, Farrow & Watts 2007, 130–131.)

On siis huomattava, että monipuolisten palvelujen tarjoaminen edellyttää kirjaston henkilökunnan monipuolista osaamista. Opetusministeriön mukaan kirjastojen asiakaspalveluun tarvitaan riittävän paljon alan ydinosaamista, jotta jatkuvasti kasvavaan henkilökohtaisen ohjauksen tarpeeseen voidaan tulevaisuudessa vastata. (OPM 2009a, 11.) Saloniemen (2011, 14) mukaan kirjaston työntekijöiden ajantasainen osaaminen luo edellytyksiä sille, että heidän työtään ja tietotaitoaan arvostetaan myös tulevaisuudessa. Myös Rasi (2014, 27) painottaa kirjaston henkilökunnan ajantasaisten osaamisen

tärkeyttä. Osaamisen lisäksi kirjaston opastavalla henkilökunnalla tulee olla pääsy tarvittaviin palveluihin ja käytettävissä sellaista teknologiaa, jonka käyttöä heidän tulee osata asiakkaille opastaa. Rasi korostaa erityisesti tietoturvaan ja yksityisyyden suojaan liittyvien opastajien yhteisten toimintakäytäntöjen tärkeyttä. (Rasi 2014, 27.)

Mäkinen-Laitila (2009, 118) korostaa kirjastoammattilaisten tarvitsevan media-alan asiantuntijan ja mediakasvattajan ammattitaitoja, sillä kirjastojen opastustilanteet ovat vaihtelevia ja asiakkaat eri-ikäisiä. Vuonna 2009 Suomen kirjastoseuran projektikoordinaattori Pirjo Sallmén visioi, että tulevaisuuden kirjastossa voi kirjastoalan koulutuksen saaneiden työntekijöiden lisäksi työskennellä myös muun alan ammattilaisia kuten mediapedagogeja, media-assistentteja ja mediasuunnittelijoita (Sallmén 2009, 12). Mustikkamäen (2016, 86) mukaan kirjastoilla on nykyään aiempaa enemmän pedagogista osaamista, joskin asiakkaiden ohjaaminen ja opastaminen ovatvaatineet kirjaston työntekijöiltä totuttelua, tietojen ja taitojen päivittämistä ja täydennyskouluttautumista. Nykyään kirjastoissa työskentelee entistä enemmän muun muassa pedagogisia informaattikkoja, mediasihtereitä ja mediaohjaajia. Myös kirjastonkäytönopetus on muuttunut monimuotoisemmaksi, kun siihen on yhdistetty aineistojen ja laitteistojen monipuolistuessa muun muassa pelillisiä elementtejä. (emt., 86–87.)

Ashcroft, Farrow ja Watts (2007, 129) nostavat esiin aiemman tutkimuksensa, jossa kävi ilmi Englannin kirjastolaisten näkevän hyödyllisenä yhteistyön tekemisen muiden oppimispalveluita tarjoavien organisaatioiden kanssa. Vastavuoroisen toiminnan hyötyjä voivat olla esimerkiksi (palveluiden) mainostaminen ja markkinoiminen yhteistyössä sekä osaamisen, kustannusten, tilojen ja laitteiden jakaminen. Myös kirjastonkäyttäjien oppimistarpeita voidaan kartoittaa yhdessä, esimerkiksi yhteistyössä useiden eri kirjastojen kesken. (Ashcroft ym. 2007, 129.)

Myös Mustikkamäki (2014, 19) ja Rasi (2014, 28) rohkaisevat verkostoitumaan ja etsimään kumppaneita opetuspalveluja järjestettäessä. Verkostoitumalla voidaan saada lisäresursseja kirjastojen toimintaan. Mustikkamäen mukaan lisäresursseja voivat olla

sisällöllinen yhteistyö, toiminnan viestintäkanavat ja palvelutuotanto. (Mustikkamäki 2014, 19.) Rasi (2014, 28) ehdottaa yhteistyökumppaneiksi muun muassa työväen- ja kansalaisopistoja, yhdistyksiä, erilaisia järjestöjä, seurakuntia ja yrityksiä. Erityisesti pienissä kirjastoissa yhteistyö ulkopuolisten tahojen kanssa voi olla hyvä vaihtoehto opetuspalveluiden tarjoamiseen (Rasi 2014, 28). McLoughlin ja Morris (2004, 43) muistuttavat, että mikäli yhteistyötä tehdään yhdessä muiden palveluntarjoajien kanssa, on osapuolten roolit tarpeen tuoda strategiassa selvästi esiin.

HelMet-kirjastojen verkkosivuilla muistutetaan, että kirjastojen järjestämä opetus on enimmäkseen kertaluontoista ja sen tarkoituksena on tarjota mahdollisuus tutustua harjoiteltavaan asiaan. Sen sijaan syvempää oppia tarvitsevia suositellaan hakeutumaan muiden koulutusta tarjoavien instituutioiden puoleen. (HelMet 2016d.) Niin ikään Rasi (2014) painottaa, että maksuttomien oppimispalveluiden tarjoajana kirjastot voivat antaa oppimiseen alkusysäyksen, josta asiakas voi jatkaa oppimista omatoimisesti tai rohkaistua jatkamaan opiskelua muiden toimijoiden tarjoamilla kursseilla. Näin jätetään tilaa alalla toimiville maksullisten oppimispalveluiden tarjoajille. Rasi kannustaa kehittämään ja arvioimaan kirjaston tarjoamaa mediataitoihin liittyvää opetusta systemaattisesti, sillä opastustoiminta on osa kirjaston imagoa. Sen vuoksi opastustoiminnan ”kehittämiselle kannattaa antaa sama painoarvo kuin kirjaston muillekin palveluille”. (Rasi 2014, Rasi 2014, 28.)

### 3.2 Elinikäinen oppiminen

Tietotekniikan merkitys arkielämässä kasvaa jatkuvasti palveluiden löytyessä yhä useammin internetistä. Ilman tietotekniikan ja sähköisten tietovälineiden hallitsemista kehitys voi aiheuttaa aikuisväestölle, etenkin ikääntyneille kansalaisille haasteita arjessa selviytymisessä. Asikaisen (2009, 40) mukaan ubiikkiyhteiskunnassa, jossa tieto- ja viestintä teknologia on läsnä aivan kaikkialla, tarvittavat TVT-taidot alkavat olla kaikilta vaadittavia kansalaistaitoja, sillä yhteiskunnassa mukana pysyminen vaatii teknisten



taitojen ja verkkotaitojen jatkuvaa ylläpitoa ja uusimista. Elinikäistä oppimista tapahtuu kaikilla elämänalueilla. Osa oppimisesta käy vaivatta, kun taas joidenkin asioiden oppiminen vaatii jatkuvaa aktiivisuutta. Asikaisen mielestä mobiilitekniikka ja sosiaalinen media ovat omiaan elinikäisen oppimisen tarpeisiin. Informaatiolukutaidon onkin nähty muodostavan pohjan elinikäiselle oppimiselle. (emt., 40–41.) Myös Kupiainen ja Sintonen (2009, 15) pitävät medialukutaitoa osana elinikäistä oppimista, johon liittyviä tietoja ja taitoja voi kehittää ja opetella koko elämän ajan.

Kirjastolaissa elinikäisen oppimisen edistäminen mainitaan yhtenä kirjaston tehtävistä. Kirjastolakiin on kirjattu, että yleisten kirjastojen tehtävänä on ”edistää väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin; tiedon saatavuutta ja käyttöä; lukemiskulttuuria ja monipuolista lukutaitoa; mahdollisuuksia elinikäiseen oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen; aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa ja sananvapautta.” (Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016, 2017). Yleisten kirjastojen laatusuosituksessa on maininta, että hyvässä kirjastossa ja laadukkaita kirjastopalveluja tarjoavassa kunnassa kirjastojen mahdollisuudet ”elinikäisen oppimisen mahdollistajana ja syrjäytymisen ehkäisijänä tiedostetaan ja käytetään hyväksi” (OKM 2010, 35).

Elinikäistä oppimista yleisissä kirjastoissa on tutkinut muun muassa Stanziola (2011). Euroopan tasolla elinikäinen oppiminen sai laajempaa huomiota Lissabonin sopimuksen myötä, jolloin elinikäisen oppimisen edistäminen nostettiin Euroopan unionin poliittiselle asialistalle. Elinikäisen oppimisen edistämiseksi haluttiin vastata muun muassa globalisaation, pitkäaikaistyöttömyyden, väestön ikääntymisen sekä tieto- ja viestintäteknikan nopean muutoksen tuomiin haasteisiin. Tuolloin myös kirjastot alkoivat enenevässä määrin ponnistella uudistaakseen palveluitaan, jotta ne vastaisivat paremmin yhteiskunnassa tapahtuviin muutoksiin. (Stanziola 2011, 631, 634.)

Euroopan unionin elinikäisen oppimisen ohjelman, Lifelong Learning Program (LLP), tuella toteutettiin vuosina 2008–2009 Europe’s New Libraries Together In Transversal Learning Environment -projekti (ENTITLE). Sen päämääränä oli tukea ja levittää

Euroopan yleisten kirjastojen elinikäisen oppimisen strategioita sekä siihenastisia saavutuksia elinikäisen oppimisen edistämisen saralla. ENTITLE-projektissa oli edustettuna yleisiä kirjastoja kahdestatoista Euroopan maasta. (EMPATIC Project Legal Statement 2010.) ENTITLE-projektin aikana toteutetussa kyselyssä ainoastaan Suomi ja Tanska ilmoittivat elinikäisen oppimisen palveluiden liittyvän aktiivisen kansalaisuuden ja laajemman sosiaalisen osallisuuden tukemiseen. Edellisten lisäksi myös Englannissa elinikäisen oppimisen tukeminen on virallisesti tunnustettu osa yleisten kirjastojen tehtävää. Näissä maissa elinikäisen oppimisen tukeminen kirjastoissa otetaan huomioon esimerkiksi lainsäädännössä, päätöksenteossa, käytännöissä ja laajemmissa strategioissa, sekä elinikäisen oppimisen alalla yleensä. (Stanziola 2011, 632, 640.) On kuitenkin huomionarvoista, että esimerkiksi Suomessa pedagogisia opintoja ei kirjaston henkilökunnalta yleensä vaadita, joskin niistä voi olla työnhaussa etua.

### 3.3 Aikuisoppiminen

Aikuisoppiminen on osa elinikäistä oppimista. Ashcroftin, Farrow'n ja Wattsin (2007, 129) mukaan aikuisoppimisen tukeminen on aina ollut osa kirjastojen tehtävää, joskin se on vasta hiljattain nostettu tärkeäksi osaksi kirjastojen strategiaa. Heidän mukaansa informaaliin aikuisoppimispalveluiden tarjoaminen voi olla jopa yksi kirjaston päätehtävistä. Kirjastot voivat tarjota myös formaalia opetusta, esimerkiksi yhteistyössä muiden opetuspalveluja tarjoavien tahojen kanssa. Toisaalta kirjastoissa osataan myös tarpeen mukaan ohjata muiden opetusta tarjoavien tahojen puoleen, mikäli kirjasto ei itse pysty vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. (Ashcroftin, Farrow'n ja Wattsin 2007, 129–130.)

Suomessa aikuisoppimista yleisissä kirjastoissa on tutkinut Marita Hietasaari (2003) informaatiotutkimuksen pro gradu -tutkielmassaan, jossa tutkittiin aikuisopiskelijoita yleisten kirjastojen asiakasryhmänä. Hietasaaren tutkimuksen tavoitteena oli löytää kaupunginkirjaston ja alueen aikuisoppilaitosten välille toimivia yhteistyömuotoja aikuisopiskelijoiden tukemiseksi. Tutkimuksessaan Hietasaari etsi vastauksia

kysymyksiin: miten yleinen kirjasto voisi vastata erilaisten aikuisopiskelijoiden tarpeisiin, minkä tahojen kanssa kirjasto voisi lähteä rakentamaan yhteistyötä, ja millaiset yhteistyömuodot palvelisivat parhaiten sekä eri aikuisoppilaitoksissa opiskelevia että kirjastoa. (Hietasaari 2003, 49.)

Tutkimuksen aikana Ylivieskan kaupunginkirjasto teki yhteistyötä Ylivieskan kansalaisopiston ja Pohjois-Pohjanmaan kesäyliopiston Ylivieskan toimipaikan kanssa. Hyviksi ja sopiviksi yhteistyön muodoiksi kansalaisopiston kanssa osoittautuivat tiedonhakukurssit ja kielten opetusryhmien kirjastovierailut, joissa tutustuttiin muun muassa kirjaston vieraskieliseen kokoelmaan, kieltenoppimateriaaleihin ja sivustoihin, joiden kautta voi hakea tietoa. Tutkimuksessa ilmeni, että sujuva yhteistyö avoimen yliopiston kanssa sen sijaan vaatisi kirjastossa annettavan opetuksen integroimista avoimen yliopiston kurssien oppisisältöihin ja opintopiirien aikatauluihin. Tiedonhankintataitojen opetukselle nähtiin kuitenkin olevan tarvetta myös avoimessa yliopistossa opiskeleville aikuisille, ja avoimen yliopiston ja kirjaston väliselle yhteistyölle nähtiin mahdollisuuksia. Hietasaari toteaa pro gradussaan, että ”heterogeenisen opiskelijaryhmän tarpeet ovat hyvin moninaiset niin palvelun kuin materiaalin suhteen”. Toisin sanoen, osa aikuisopiskelijoista osasi käyttää kirjastoa itsenäisesti ja osa taas tarvitsi apua miltei kaikessa. Ratkaisuksi Hietasaari tarjosi tiedonhakukurssien lisäksi avointa kirjaston käytön koulutusta teemailtojen muodossa. (Hietasaari 2003, 79–80.)

### 3.4 Mediakasvatus ja siihen liittyvien lukutaitojen määritelmät

Medialukutaito ja mediakasvatuksen nousu liittyvät medioitumiseen, sekä mielenkiintoisella tavalla uusliberalistiseen ajattelutapaan ja kansalaisyhteiskunnan nousuun (ks. Uusitalo 2016). Oletus välttämättömistä mediataidoista on yhteydessä käsitykseen ideaalikansalaisuudesta sekä ongelmista, joita mediataitojen avulla voidaan ratkaista. Poliittisessa puheessa medialukutaitoa pidetään oleellisena kansalaistaitona,

joka tuottaa toimijuutta ja tukee vastuullista ja aktiivista kansalaisuutta. Medialukutaitoinen kansalainen on aktiivinen subjekti, joka pärjää riskialttiissa ja haasteita tarjoavassa mediaympäristössä ja osaa käyttää sen tarjoamia mahdollisuuksia omassa toiminnassaan hyväksi. (Uusitalo 2016, 68, 69.)

Pekkanen (2016, 11) mukaan ”mediakasvatus on kasvatusta mediakulttuuriin ja mediakulttuurissa”. Mediakasvatuksen rinnakkaiskäsitteitä ovat muun muassa medialukutaito, monilukutaito, mediaoppi ja mediasivistys (Mustikkamäki 2014, 5). Sallmén (2009, 17) määrittelee viisi kirjaston mediakasvatuksen osaamisaluetta, joita ovat informaatiolukutaito, medialukutaito, pelilukutaito, sosiaalisen median tuntemus sekä tekijänoikeuksien tunteminen.

Mustikkamäki (2014, 5–6) määrittelee mediakasvatuksen olevan ”tavoitteellista toimintaa, joka vahvistaa monilukutaitoa ja mediasisältöjen käyttöä”, sekä ”ottaa huomioon ihmisten tiedolliset ja kulttuuriset tarpeet”. Kupiainen ja Sintosen (2009, 15) mukaan mediakasvatuksen tärkeimpänä tavoitteena on tuottaa medialukutaitoisia kulttuurin toimijoita.

Verkko vuorovaikutteisena välineenä edellyttää muutakin kuin vain perinteistä lukutaitoa (Matikainen 2008, 123). Medialukutaidon käsitteeseen sisältyy ajatus, että tekstien lukemisen lisäksi on osattava lukea myös erilaisia kuvia, ääniä, tekstejä sekä niiden yhdistelmiä (Suoranta & Ylä-Kotola 2000, 58). Kupiainen ja Sintonen (2009, 15) korostavat, että medialukutaito ei ole pelkästään kykyä ottaa vastaan mediatekstejä, vaan se on myös vuorovaikutteista ja osallisuuteen perustuvaa toimintaa sekä omaehtoista kulttuurin tuottamista. Matikainen (2008, 124) lisää vielä, että medialukutaito vaatii myös taitoa arvioida kriittisesti, mitä verkossa julkaisee. Se edellyttää hänen mukaansa myös median ja käytettävän välineen tuntemusta. Median käyttötaidon ja medialukutaidon erottaminen on Matikaisen mukaan oleellista, eikä median käyttötaidoita automaattisesti kehity lukutaidoksi (emt., 2008, 121, 124).

Medialukutaitoa laajempi käsite on mediataito, joka viittaa median vastaanoton lisäksi median käyttöön ja soveltamiseen liittyviin kykyihin. Mediataidoiksi voidaan luokitella esimerkiksi: ”1) eri viestintäteknologioiden ja -välineiden tekninen hallinta, 2) taito arvioida ja analysoida vastaanottamaansa tietoa ja viihdykettä, 3) kyky käyttää viestintää ja viestintäkanavia itseilmaisuun, 4) kyky yhteisölliseen ja yhteiskunnalliseen vuorovaikutukseen viestinnän avulla ja 5) poliittinen ja yhteiskunnallinen aktiivisuus. (Herkman 2007, 48.)

Mediaoppi koostuu kolmesta osa-alueesta. Ensimmäinen osa-alue jakautuu kahdeksi; se sisältää median opetuksen kohteena, jolloin analysoitavana ovat median toimintaperiaatteet sekä median opetuksen osana eli medialla opettamisen. Toinen mediaopin osa-alue on mediatuotanto, jossa tarkastelun alla on mediaesitysten tuotannon eteneminen ja rakentuminen. Kolmas mediaopin osa-alue on mediaretoriikka, jolla tarkoitetaan median tapoja ilmaista asioita ja sisältöjä, eli sitä, mitä media asioista kertoo. Mediaretoriikalla viitataan myös mediasisältöjen vastaanottoon. (Matikainen 2008, 118.)

Pelilukutaidon keskeinen piirre on se, että pelaaja ymmärtää mikä on leikkiä ja mikä totta. Pelaajan on osattava erottaa peli muista verkon tarjoamista palveluista tai ympäristöistä. Pelit ovat ennen kaikkea simuloituja toimintaympäristöjä, ja pelaajan on ymmärrettävä pelien simuloitu luonne. Toisaalta on tärkeää tunnistaa myös pelien tarjoamat mahdollisuudet oppimiseen ja viihtymiseen. (Matikainen 2008, 123.)

Monilukutaidon käsite löytyy Opetushallituksen (2012) julkaisusta ”Luonnos perusopetuksen opetussuunnitelman perusteiksi 2014”. Monilukutaito sisältyy perusopetuksen tehtäviin ja tavoitteisiin, ja on osa tulevaisuuden edellyttämää laaja-alaista osaamista. Opetushallituksen luonnoksessa monilukutaidon käsite on muotoiltu seuraavasti:

Monilukutaidolla tarkoitetaan erilaisten viestien tulkinnan ja tuottamisen taitoja. Se liittyy kiinteästi ajattelutaitoihin ja kykyyn hankkia, muokata, tuottaa, esittää, arvioida ja arvottaa tietoa erilaisissa oppimisympäristöissä

ja tilanteissa. Tietoa voidaan tuottaa ja esittää sanallisten, kuvallisten, numeeristen tai muiden symbolijärjestelmien sekä näiden yhdistelmien avulla. Monilukutaito kattaa erilaiset lukutaidot, esimerkiksi peruslukutaidon, kirjoitustaidon matemaattisen lukutaidon, kuvanlukutaidon, medialukutaidon ja digitaalisen lukutaidon. Monilukutaitoon liittyy laaja tekstikäsitelmä, jonka mukaan viestit voivat olla muun muassa kirjoitettuja, puhuttuja, audiovisuaalisia, painettuja, analogisia tai digitaalisia. (Opetushallitus 2012, 13.)

### 3.5 Mediakasvatus kirjastossa

Mediakasvatus kirjastossa perustuu informaatiolukutaidon opetukseen. Informaatiolukutaidon klassisessa määritelmässä painotetaan ihmisen kognitiivisia taitoja; kykyä tunnistaa tiedontarve, kykyä tunnistaa ja löytää tarvittava informaatio sekä kykyä arvioida, organisoida ja käyttää informaatiota tehokkaasti ongelmanratkaisuun (ALA 1989). Lipposen ja Lonkan (2007, 84–88) mukaan informaatiolukutaidon käsite sisältää myös informaatioteknologiaan liittyvien materiaalien välineiden kuten erilaisten laitteiden käytön taidon.

Mustikkamäki (2014, 6) korostaa mediakasvatuksen tarjoamisen olevan välttämätöntä yhteiskunnassa, jossa kansalaiset eivät pärjää ilman TVT-taitoja ja mediataitoja. 2000-luvulla muutosta ovat vauhdittaneet etenkin sosiaalinen media, digitaalinen pelaaminen, älypuhelimet ja niihin liittyvät sovellukset. Mustikkamäki huomauttaa, että kirjastot eivät voi olla huomioimatta muuttuvaa mediayhteiskuntaa, sillä koska kirjaston asiakkaat ovat ottaneet käyttöönsä uuden teknologian, he odottavat samaa myös kirjastoilta. Mustikkamäen mukaan mediakasvatus sopii kirjastoihin hyvin, sillä se tukee kirjastojen asiakkaiden luku- ja kirjoitustaitoja. Tiedollisen syrjäytymisen ehkäisemistä sekä osallisuuden ja kansalaisvalmiuksien tukemista pidetään osana kirjastojen mediakasvatuksellista tehtävää. (emt., 5-7.)

Mustikkamäen (2016, 89) mukaan kirjastojen näkökulmasta sen ”käyttäjä-kansalainen on subjekti, joka etsii omaa ihmisyyttään myös kirjaston tarjoamien palvelujen kautta”. Kirjastojen sivistyksellisen mediakasvatuksen perusta on ihmisyyden toteutuminen kirjaston asiakkaiden yksilöllisistä tarpeista käsin. Mustikkamäen mukaan kirjastojen sivistyksellisen mediakasvatustoiminnan tulisi olla sellaista, että se synnyttää kirjaston asiakkaisissa uteliaisuutta ja kiinnostusta ympäröivää maailmaa, merkityksiä ja viestintää kohtaan. Mustikkamäen mukaan kirjastojen itsenäistä oppimista ja luovia mahdollisuuksia tarjoava, sivistyksellinen mediakasvatus voi parhaimmillaan johtaa yksilön voimaantumiseen ja yhteiskunnallisesti aktiiviseen toimintaan. Sivistyksellisen mediakasvatuksen menestyksekkään tarjoamisen edellytyksenä kirjastojen pitäisi pystyä lisäämään palveluiden saavutettavuutta, pystyä tuottamaan ymmärryksen ja pystyvyyden kokemuksia sekä tarjoamaan osallistumismahdollisuuksia yksilöille ja yhteisöille. (Mustikkamäki 2016, 89–90.)

Sallmén (2009, 17) näkee kirjaston roolin mediatulvan jäsentäjänä vahvistuvan tulevaisuudessa. Mediakasvatukseen on hänen mukaansa luonteva panostaa, sillä nimenomaan sen alueen osaamisessa on kirjastolla pitkät perinteet. Sallménin mukaan mediakasvatus on kirjastojen näkökulmasta paitsi perinteisen lukutaidon ylläpitämistä ja tiedonhaun opetusta myös kriittisen tiedon arvioinnin opettamista sekä uusien medioiden ja verkkopalveluiden käytön opastamista. Sallménin mukaan nimenomaan kirjastot mahdollistavat elinikäisen mediaoppimisen, koska moninaisen käyttäjäkunnan vuoksi kirjaston kautta on mahdollista tavoittaa kaikki ikäluokat. Lisäksi Sallmén huomauttaa kirjastojen olevan ihmisläheisiä paikkoja, jossa kaikenikäisten on mahdollista saada henkilökohtaista palvelua. (emt., 15, 25.) Myös Mäkinen-Laitilan (2009, 118) ja Pekkalan (2016, 13) mukaan mediakasvatuksen kohderyhmänä ovat kaikenikäiset yhteiskunnan jäsenet, ja mediakasvatuksen kaikki ryhmät tulisi myös tunnustaa.

### 3.6 Ikääntynyt väestö mediakasvatuksen kohderyhmänä

Vanhustyön keskusliiton (2016, 4) mukaan Suomessa on tällä hetkellä 500 000 yli 65-vuotiasta ihmistä, jotka eivät käytä tietokonetta tai internetiä. OECD:n kansainvälisessä aikuistutkimuksessa, PIAAC:ssa (Malin, Sulkunen & Laine 2013, 9) ilmenee, kuinka hyvin suomalaiset aikuiset (16–65-vuotiaat) hallitsevat kolme tiedon käsittelyssä ja hallinnassa perustavanlaatuaista taitoa: lukutaidon, numerotaidon ja tietotekniikkaa soveltavan ongelmanratkaisutaidon. Viimeksi mainitulla tarkoitetaan ”yksilön kykyä hyödyntää digitaalista teknologiaa, viestintävälineitä ja tietoverkkoja tiedon hankkimisessa, arvioimisessa, viestinnässä ja käytännön tehtävien tekemisessä” (emt., 24). Lukutaidon, numerotaidon ja tietotekniikkaa soveltavan ongelmanratkaisutaidon riittävän hyvä hallinta on tietoyhteiskunnassa toimimisen ja osallistuminen välttämätön edellytys niin työssä, opiskelussa, arkielämässä kuin vapaa-ajallakin. Näiden taitojen hallinta on myös perusta ja edellytys elinikäiselle oppimiselle. (emt., 8–9, 12.)

PIAAC:ssa (Malin, Sulkunen & Laine 2013, 26–27) kävi ilmi, että noin 30 prosentilla eli noin miljoonalla suomalaisella 16–65-vuotiaalla aikuisella on puutteelliset tietotekniset taidot, mikä tarkoittanee sitä, että heiltä puuttuu myös luottamus omiin tietoteknisiin taitoihin. Näistä ihmisistä 70 prosenttia on yli 50-vuotiaita. Perustaitoihin eniten vaikuttavia taustatekijöitä ovatkin henkilön koulutus ja ikä. (emt., 26, 33, 48.) Hämeenlinnan kaupunginkirjastossa saadun asiakaspalautteen mukaan epävarmuus omasta osaamisesta on useimmiten suurin este esimerkiksi sosiaalisen median palvelujen käyttämiseksi. Hämeenlinnan kaupunginkirjastossa onkin kehitetty tieto- ja viestintäteknikkaan (TVT) liittyviä kursseja asiakkaiden toiveiden pohjalta, ja Verkkospurteihin (opastus tietokoneen ja verkkopalveluiden käyttöön) osallistuneet ovat olleet enimmäkseen varttuneempaa väkeä. (Hellsten 2012, 89.)

Mustikkamäen (2016, 88) mukaan näyttää siltä, että juuri ikääntynyt väestö on kaikkein aktiivisinta kirjastojen tietoyhteiskunta- ja mediakasvatuspalveluiden käyttäjäkuntaa. Ikääntyneet käyvät kirjastojen tarjoamissa koulutuksissa ja opastuksissa, ja erityisesti



henkilökohtaiselle ja pitkäkestoiselle opastukselle tuntuu olevan tarvetta. Opastuksissa käydään läpi muun muassa teknisiä käyttötaitoja, kun ikääntyneet tulevat kirjastoon omien laitteidensa ja niiden käyttöön liittyvien kysymysten kanssa.

Hakkarainen, Hyvönen, Luksua ja Leinonen (2007) osoittavat 2000-luvun alkupuolen keskeisiin suomalaisiin mediakasvatukseen sisältöä ja tilaa käsitteleviin julkaisuihin tekemässä katsauksessaan, että ikääntyneet ihmiset ovat jääneet mediakasvatuksessa liian vähäiselle huomiolle. Heidän mielestään ikääntyneiden osallisuus mediakasvatuksessa on rajoittunutta. Hakkarainen ym. toivovatkin ikääntyneille monipuolisempaa mediakasvatuksellista toimijaroolia. Ikääntynyt voi heidän ehdotuksensa mukaan olla muun muassa vertaisohjaaja, mediakulttuurin tuottaja ja tallentaja, kuluttaja, tiedonhakija, yhteydenpitäjä, viihtyjä opiskelija, opettaja, kansalaisvaikuttaja tai erilaisten palvelujen asiakas. (emt., 49.)

Mäkinen-Laitilan (2009, 120) haastattelema Seinäjoen ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelun yliopettaja Ari Haasio pitää yleistä kirjastoa ainoana tahona, joka kykenee kokonaisvaltaiseen aikuisten mediakasvatukseen. Hän näkeekin kirjastoammattilaisten roolin tulevan kasvamaan TVT-taitojen opastuksessa. (emt., 120.) Eri ikä- ja käyttäjäryhmät tarvitsevat erilaista mediakasvatusta. Aikuisväestön TVT-aidot saattavat olla päinvastaiset kuin lapsilla ja nuorilla, jotka hallitsevat laiteiden ja teknisten ympäristöjen käytön hyvin, mutta kriittisessä medialukutaidossa on puutteita. Aikuisilla sen sijaan tekniset TVT:n käyttötaidot voivat olla vajavaisia, mutta kriittinen sisältöjen arviointi kuten tekstin- ja kuvanlukutaito ovat paremmin hallinnassa. Matikaisen mukaan aikuisten mediakasvatus olisi luontevaa yhdistää ”kansalaisuuteen eli siihen, millä edellytyksillä kansalainen voi toimia nykyisessä yhteiskunnassa”. Tärkeinä näkökulmina Matikainen mainitsee osallistumisen, osallisuuden, pääsyn, jakamisen ja tuottamisen. (Matikainen 2008, 121.)

Myös Pekkala (2016, 11) nostaa esiin, että mediakasvatus voi voimaannuttaa ja valtauttaa yksilöitä toimimaan yhteiskunnan aktiivisina jäseninä ja oman elämänsä subjekteina.

Pekkalan mukaan mediakasvatuksessa korostuukin entistä enemmän osallisuuden ja osallistamisen tukeminen (emt., 12). Rasi (2014, 27) ehdottaakin, että kirjasto voisi tukea ja edistää asiakkaidensa medialukutaitoja tarjoamalla mahdollisuuksia omien mediasisältöjen tuottamiseen, jolloin kirjastossa olisi hyvä olla tarjolla monenlaista välineistöä. Tällaisesta esimerkkinä voidaan pitää esimerkiksi yhteistä kulttuuriperintöä kokoavien tietopankkien rakentamista yhdessä paikallisyhteisön jäsenten kanssa. (ks. esim. Japzon 2008, Copeland & Barreau 2011, Saraste 2012a, Saraste 2012b.) Suomessa esimerkkinä tällaisista hankkeista ovat muun muassa Kanta-Hämeen Häme-Wiki ja Virtuaalipolku.fi -verkkopalvelu (ks. esim. Haapaniemi, Rohkimainen & Kortelainen 2012, Saraste 2012a, Saraste 2012b).

Opetus- ja kulttuuriministeriön kirjastoille teettämässä selvityksessä (OKM 2012, 26) kävi ilmi, että mediakasvatuksen antamista pidettiin tärkeänä paitsi lapsille ja nuorille, myös aikuisille, senioreille ja maahanmuuttajille. Mediakasvatuksen antamista aikuisille piti erittäin tärkeänä 14 prosenttia ja melko tärkeänä 61 prosenttia, senioreille erittäin tärkeänä 27 prosenttia ja melko tärkeänä 57 prosenttia ja maahanmuuttajille erittäin tärkeänä 27 prosenttia ja melko tärkeänä 64 prosenttia vastaajista. Selvityksen kohderyhmänä olivat kaikki Suomen kuntien kirjastolaitokset. Kyselyyn vastanneista 131 kirjaston työntekijästä suurin osa oli kirjastotoimen johtajia, joille kysely olikin ensi sijassa osoitettu. (OKM 2012, 19, 26)

Mediakasvatus-termin käyttämistä aikuisväestön kohdalla on pidetty kirjastoissa ongelmallisena. Korvaaviksi termeiksi on ehdotettu muun muassa mediaopastusta, mediatutorointia ja mediasivistystä. (Mäkinen-Laitila 2009, 121.) Mustikkamäen (2014, 5) mukaan aikuisväestölle tarjottavasta mediakasvatuksellisesta opetuksesta käytetään yleensä termiä tietoyhteiskuntataitojen ohjaaminen tai opastaminen. Hannikainen (2014, 23–24) pitää kirjastojen opastustoimintaa aikuisten mediakasvatuksena. Monissa kirjastoissa aikuisväestölle suunnattua mediakasvatuksen piiriin kuuluvaa opetusta tarjotaankin kirjastojen tarjoamissa opastuksissa. Näin ollen aikuisväestön mediakasvatuksesta olisi kirjastoissa luontevaa käyttää termiä mediaopastaminen.

### 3.7 Kirjastojen opastukset

Opastustoiminta sisältää laajasti ymmärrettynä kirjastojen sisältöjen, erilaisten laitteiden, internetin, sosiaalisen median sekä erilaisten ohjelmien ja sovellusten käytön opetuksen. Opastuksiin voidaan laskea myös koululaisten mediakasvatus sekä tiedonhankinnan opetus. Opastuksilla ei tarkoiteta tavanomaista asiakaspalveluun kuuluvaa tietopalvelua ja neuvontaa. (Hannikainen 2014, 6–7, 15–18, HelMet 2016d.)

Suomalaisten kirjastojen opetustoimintaa ja opastuksia on tutkittu melko vähän. Aiheesta on kuitenkin tehty muutama opinnäytetyö. Jokinen (2003) tutki pro gradu -tutkielmassaan, miten Huittisten, Vampulan ja Punkalaitumen kirjastossa järjestetyt internetin käytön opastukset vaikuttivat opastukseen osallistuneiden aikuisten ennakkokäsityksiin ja asenteisiin internetiä kohtaan sekä sitä, miten henkilökohtainen opastus vaikutti internetin hyötykäyttöön ja käyttötapoihin. Tutkimuksen tuloksissa kävi ilmi, että opastukset antoivat alkusysäyksen ja kiinnostuksen internetin (hyöty)käytölle niiden kohdalla, jotka eivät olleet aiemmin internetiä käyttäneet sekä lisäsivät internetin käyttöä ja kiinnostusta niiden kohdalla, jotka olivat jo aiemmin käyttäneet internetiä. Johtopäätöksissä todettiin, että tärkeintä opastusten toteuttamisessa on hyvä suunnittelu, jotta opastukset palvelevat asiakkaita mahdollisimman hyvin. Henkilökohtainen opastus nähtiin hyväksi juuri sen vuoksi, että siinä pystytään ottamaan parhaiten huomioon kunkin opastettavan taitotaso ja henkilökohtaiset tarpeet. (emt., 2, 63.)

Saastamoinen (2003) tutki pro gradu -tutkielmassaan millainen merkitys Tampereen kaupunginkirjaston kiertävällä internet-bussi Netti-Nyssellä ja siellä tarjottavalla tietokoneiden ja internetin käytön liittyvällä opetuksella on ollut tamperelaisten digitaaliseen tietohuoltoon. Tuloksissa kävi ilmi, että Netti-Nyssessä tarjottavat tietotekniikkataitoihin liittyvät kurssit olivat erittäin suosittuja ja niistä saatiin positiivista

palautetta. Netti-Nysson oli onnistuttu luomaan niin sanottu matalan kynnyksen paikka, jossa kaikilla kansalaisilla on mahdollisuus opetella tietoyhteiskuntataitoja. Netti-Nyssen toiminta toi kirjastolle hyvää mainetta ja sieltä saaduilla kokemuksilla kirjaston palveluita pystyttiin kehittämään.

Rasi (2008) selvitteli pro gradu -tutkielmassaan, miten Sampolan kirjaston tietotorilla annetun lyhytkestoisen tietotekniikan alkeiskurssin käyminen vaikutti opetukseen osallistuneiden tietotekniikan taitojen omaksumiseen ja hyödyntämiseen arkielämässä. Tutkielmassa verrattiin myös sitä, miten kirjaston lyhytkurssille osallistuneiden kokemukset erosivat Tampereen työväenopiston (pitkäkestoisen) tietokoneen peruskäyttökurssin osallistuneiden kokemuksista. Rasi teetti opetukseen osallistuneille lomakekyselyn ennen ja jälkeen opetuksen, sekä loppukyselyn jälkeen teemahaastattelun kuudelle opetukseen osallistuneelle. Tutkimuksen tuloksissa ilmeni, että kurssien pituudella ei ollut juurikaan vaikutusta kurssille osallistuneiden kokemuksiin. Molemmat kurssit hälvensivät tietotekniikkaan liittyviä pelkoja, vaikuttivat positiivisesti tietotekniikkaan asennoitumiseen sekä rohkaisivat edelleen käyttämään ja kehittämään tietokoneen ja internetin käytön taitoja sekä kokeilemaan uusia asioita. Tuloksissa nousi esiin myös läheisten ihmisten avun tärkeys tietotekniikkaan liittyvien ongelmien ratkaisussa. (emt., 1, 26, 60–61.)

Issula (2008) tutki kandidaatin tutkielmassaan tietotekniikan merkitystä eläkeikäisille. Tutkielmassaan Issula haastatteli Tampereen kaupunginkirjaston internet-bussi Netti-Nyssen tietotekniikan peruskurssille osallistuneita eläkeläisiä. Tietoteknisten taitojen opettelu merkitsi haastatelluille eläkeläisille apua arjen tilanteisiin, ja sillä haluttiin todistaa sekä itselle että muille omaa osaamista ja kykyä kehittyä. Tuloksissa oli myös nähtävissä merkkejä voimaantumisen, mutta kuten Issula toteaa, aihe vaatisi tarkempaa tutkimista. (emt., 17, 29–30.)

Kirjastojen opastuksia on tutkinut pro gradu -tutkielmassaan myös Hannikainen (2014), joka lähestyi aihetta kirjastojen näkökulmasta. Kirjastojen fyysisten ja e-aineistojen

sisältöjen tarjontaa pidetään kirjastotoiminnan näkökulmasta oleellisempänä kuin laitteita ja tekniikkaa. Kirjastojen e-aineistojen lisääntyessä niiden käytön opettamiselle tulee myös tarvetta. Kirjastoissa haluttaisiinkin integroida opastustoiminta paremmin kirjaston muuhun toimintaan. Espoon kirjastossa saadun asiakaspalautteen mukaan myös ”yleisten sosiaalisten, psykologisten ja yhteiskunnallisten aiheiden avaamiselle” olisi tarvetta. Sitä, mitä nämä sosiaaliset, psykologiset ja yhteiskunnalliset aiheet ovat, ei sen tarkemmin kuitenkaan kerrota. (Hannikainen 2014, 33.)

Opastustoimintaa toteutetaan pienryhmä- ja yksilöopastuksina, paja- ja verstasmuotoisena toimintana sekä luentoina ja tietoisuuksina. Opastuksia tarjotaan aikuisväestölle, koululaisryhmille sekä erilaisille erityisryhmille kuten maahanmuuttajille. Opastusta voivat tehdä niin kirjaston henkilökuntaan kuuluvat opastajat kuin kirjastohenkilökuntaan kuulumattomat, eri yhteistyötahojen harjoittelijat, vertaisopastajat ja muut vapaaehtoiset. (HelMet 2016d.) Vanhustyön keskusliiton (2016, 4) mukaan useat vanhemmat ihmiset pitävät vertaisopastajaa parhaana opastajana internetiin liittyvissä asioissa, sillä saman ikäluokan edustajan kanssa on helpompi löytää ”yhteinen kieli”. Myös opastuksen tahti on sopiva ja vertaisopastajalla riittävä kärsivällisyyttä samojen asioiden kertaamiseen (emt., 4).

Hannikaisen (2014, 31–32) opinnäytetyössä nousee esiin, että yksilöopastusten kysyntä kasvaa ja ryhmäopastusten vähenee. Ihmiset eivät niinkään kaipaa ryhmämuotoisia kursseja, vaan opastusta tarvitaan useimmiten tietyssä yksittäisessä ongelmassa tai tilanteessa. Yksilöopastukset ovatkin juuri ongelmakeskeistä opastustoimintaa, joissa etsitään ratkaisuja yksittäisten ihmisten spesifeihin tarpeisiin kuten uuden mobiililaitteen käyttöönottoon. Yksilöopastuksissa korostuu erityisesti laitteiden käytön neuvonta. Nämä ovat samoja huomioita, jotka nousivat esiin Ruthvenin (2010) tekemissä haastatteluissa (ks. luku 2.2.6).

Hannikaisen (2014, 32) opinnäytetyössä käy ilmi, että tällä hetkellä opastukset nähdään vielä toimintana muun kirjastotyön ohessa. Opastustyön merkitys kirjastoissa tulee

kuitenkin kasvamaan tulevaisuudessa ja opastamiseen tullaan resursoimaan enemmän. HelMet-kirjastojen opastustoiminnasta vastaavat ja opastustoimintaa tekevät työntekijät näkevät opastukset jopa tulevaisuuden kirjastotyön ydinosaamisena. Toisaalta on epäselvää, tarvitaanko tieto- ja viestintätekniikkaan liittyvää opastusta enää tulevaisuudessa, kun laitteet ja tekniikan hallitsevat diginatiivit ovat eläkeläisiä. (emt., 2, 38.)

Yleisten kirjastojen strategiassa 2015–2019 (YKN 2015) asiakasopastusten lisäämistä pidetään tärkeänä, jotta voidaan tukea kansalaisten mediataitoja ja valmiuksia käyttää mediavarantoja. Aktiivista opastustoimintaa tarjotaan myös vastaukseksi tukea kansalaisten valmiuksia osallistua ja vaikuttaa yhteiskuntaan ja elinympäristöön. Palvelujen tuottamisessa pidetään tärkeänä myös vapaaehtoisten ja asiantuntijoiden hyödyntämistä. (YKN 2015.)

Vaikka opastaminen ei ole kirjastoissa mikään uusi asia, on kirjastojen opastustoiminta tällä hetkellä vielä vakiintumatonta ja johtamisen näkökulmasta sillä ei ole selkeitä tavoitteita (Hannikainen 2014, 12–13). Opastustoimintaa ei ole selvästi kirjattu kirjastojen strategioihin tai toimintasuunnitelmiin. Opastuksille ei ole myöskään vielä olemassa yhtä yhtenäistä määritelmää. Hannikaisen pro gradussa kävi ilmi, että jopa kirjastojen esimiestasolla on epäselvää, mitä oikeastaan tarkoitetaan, kun puhutaan kirjastojen tarjoamista opastuksista. Opastustoiminnan vakiinnuttamiseksi ja sen viemiseksi ammattimaisempaan suuntaan tarvittaisiinkin resursointia, opastusten päämäärätietoista ja tavoitteellista tuotteistamista sekä siihen liittyvää päätöksentekoa. (emt., 36–37, 43, 45.)

### 3.8 HelMet-kirjastojen opastukset

HelMet on pääkaupunkiseudun yleisten kirjastojen kirjastoverkko, jonka nimi tulee englannin kielisestä nimityksestä Helsinki Metropolitan Area Libraries. HelMet-kirjastoverkkoon kuuluvat Espoon, Helsingin, Kauniaisen ja Vantaan kaupunginkirjastot. HelMetin piiriin kuuluu 63 yleisen kirjaston lisäksi muun muassa 6 kirjastoautoa, 12 laitoskirjastoa ja kotipalvelu. Yhteisiä HelMet-kirjastoissa ovat esimerkiksi kirjastojärjestelmä, verkkokirjasto, kokoelmat, kirjastokortti, käytösäännöt, aineistokuljetukset kuntien välillä, aineiston hankintajärjestelmä sekä toimintaa koordinoivat ryhmät. HelMet-kirjastot järjestävät yhdessä myös koulutuksia, tiedotusta, kampanjoita ja asiakaskyselyitä. HelMet-kirjastojen palveluiden piiriin kuuluu yli miljoona pääkaupunkiseudun asukasta. (HelMet 2016b.)

HelMet-kirjastojen opastuksia on aiemmin tutkittu kirjastojen näkökulmasta Anne Hannikainen keväällä 2014 julkaistussa pro gradussa. Pro gradussa haastateltiin kolmea esimiesasemassa olevaa ja kolmea opastustoimintaa tekevää kirjaston työntekijää Helsingistä, Vantaalta ja Espoosta, joista kustakin oli haastateltava molemmista työntekijäryhmistä.

Vuonna 2014 HelMet-opastajaryhmään kuului kahdeksan jäsentä Espoon, Helsingin ja Vantaan kirjastoista. Opastajaryhmän tehtävänä on kehittää ja ylläpitää HelMet-kirjastojen opastustoimintaa. Opastajaryhmä on muun muassa muokannut HelMet-kirjastojen opastusten nimiä ja sisältöjä samanlaisiksi. Kurssien nimet ja sisällöt ovatkin suurimmaksi osaksi yhteneväisiä. HelMet-opastusten yhteiset opastusmateriaalit löytyvät HelMet-intrasta. (Hannikainen 2014, 13–14.) Tällä hetkellä HelMet-kirjastojen yhteinen opastustarjonta on koottu samaan paikkaan HelMet-kirjastojen kotisivuille. Kurseille myös ilmoitaudutaan sähköisesti HelMet-kirjastojen kotisivujen kautta.

Hannikaisen (2014, 6–7) opinnäytetyössä HelMet-kirjastojen opastustoiminta määritellään HelMet-kirjastojen itsenäisesti tai yhteistyössä muiden tahojen kanssa järjestämäksi tietotekniikkaan, internetiin, koneisiin ja laitteisiin liittyväksi toiminnaksi, ”mikä auttaa ihmisiä selviämään yhä teknistyvän arjen kanssa”. Opastustoimintaan sisältyy myös perinteinen kirjastojen käyttäjäkoulutus, esimerkiksi e-aineistojen käytön opetus (emt., 6–7). Opastuksia on saatavilla suomen lisäksi myös ruotsiksi, venäjäksi ja englanniksi.

Ryhmäopastusten aihepiirit liittyvät useimmiten tieto- ja viestintätekniiikan sisältöihin. Tarjolla on muun muassa tietokoneiden, tablet-tietokoneiden, älypuhelin, kirjastojen e-sisältöjen ja verkkopalveluiden, internetin, sähköpostin, sosiaalisen median, tekstinkäsittelyn, kuvankäsittelyn ja erilaisten ohjelmistojen käyttöön liittyvää opastusta sekä yksittäisiä kursseja vaikkapa sukututkimuksesta tai digitarinoiden tekemisestä. Lisäksi opastuksilla voidaan tarkoittaa joissakin kirjastoissa tarjottavaa henkilökohtaista lukuvalmennusta, musiikkivalmennusta sekä paja/verstaas-tyyppistä toimintaa. Opastus voidaan toteuttaa luokkamaisena opetuksena tai vapaamuotoisempaa kerhotoimintana. (Hannikainen 2014, 6-7, 15–18, HelMet 2016b, HelMet 2016d.)

Lukuvalmennus on henkilökohtaista opastusta, jossa kirjallisuuteen perehtyneet kirjastonhoitajat opastavat sopivan lukemisen löytämisessä. Lukuvalmennuksen avulla voi laajentaa oman lempikirjallisuuden lajituntemusta tai tutustua kokonaan uuteen kirjallisuuden lajiin. Lukuvalmentajat laativat asiakkaalle henkilökohtaisen listan suosittelmastaan kirjallisuudesta asiakkaan toiveiden pohjalta. Kirjalistan voi tilata sähköpostiin tai asiakas voi varata henkilökohtaisen tapaamisajan kirjastonhoitajan kanssa, jolloin kirjastonhoitajan suositteluun kirjallisuutta käydään yhdessä läpi. (HelMet 2016a.)

Musiikkivalmennus on henkilökohtaista opastusta, jossa musiikkikirjastoammattilaiset auttavat asiakasta syventämään musiikkitietämystä tietyssä musiikin lajityypissä tai tutustuttavat kokonaan uuteen musiikkiin lajityyppiin asiakkaan toiveiden pohjalta.



Musiikkivalmentajan puoleen voi kääntyä kaikenlaisissa musiikkiin liittyvissä kysymyksissä. Musiikkivalmennuksessa kuunnellaan näytteitä valmentajan valikoimilta levyiltä sekä keskustellaan musiikista. (HelMet 2016c.)

Asiakkaita osallistavaa, paja- ja verstasmuotoista opetustoimintaa tarjotaan Espoon kaupungin Pajoissa sekä Helsingissä Lasipalatsin ja Kirjasto10:n Kaupunkiverstaissa. Paja- ja verstastoiminnalla tarkoitetaan monenlaista teknistä välineistöä sisältävissä kirjaston tiloissa annettavaa, ennen kaikkea laitteiden käyttöön liittyvää opastusta. Pajoissa ja Kaupunkiverstaissa kirjaston asiakkaita tutustutetaan uusiin, perinteisen kirjastotyön näkökulmasta melko kaukanakin oleviin laitteisiin. Tällä hetkellä Pajoissa ja Kaupunkiverstaissa on käytettävissä muun muassa erilaisia käsityökaluja, 3D-tulostimia, ompelukoneita, vinyylileikkureita ja laminoitinkoneita. Opastustyötä tekevät kirjastontyöntekijät näkevät pajatoiminnan lähitulevaisuuden nousevana opastusmuotona. (Hannikainen 2014, 15–16, 32.)

Henkilökohtaisia opastuksia tarjotaan Espoossa Lainaa kirjastonhoitaja -palvelun kautta ja Helsingissä henkilökohtaisia opastuksia tekevät muun muassa Lämpäritohtorit ja Digitalkkarit sekä luku- ja musavalmentajat. Henkilökohtaisia opastuksia tekevät myös esimerkiksi työväenopistojen ja Enter ry:n (ikäihmisten tietotekniikkayhdistys) vertaisopastajat. Yksilöllistä opastusta on saatavilla myös muun muassa Pajoissa ja Kaupunkiverstaissa. (Hannikainen 2014, 15–16, 31–32, 33, HelMet 2016d.) Kirjoittaja tietää oman kirjastotyökokemuksensa perusteella, että joissakin kirjastoissa esimerkiksi laiteneuvontaan liittyvien henkilökohtaisten opastusten opastajina toimivat muun muassa siviilipalvelusta kirjastossa suorittavat, TVT:sta hyvin perillä olevat nuoret miehet.

### 3.9 Asiakaskokemuksia kirjastojen opetustoiminnasta

Asiakasnäkökulmaa kirjastojen tarjoamaan opetukseen löytyy Joan Ruthvenin (2010) artikkelista, jossa tarkastellaan yleisten kirjastojen aikuisasiakkaiden e-aineistojen käyttöön liittyviä koulutustarpeita ja toiveita. Vuonna 2008 tehdyssä tutkimuksessa haastateltiin kahtatoista yli 65-vuotiasta ja kahtatoista 35–44-vuotiasta yleisten kirjastojen käyttäjää (emt. 111).

Haastateltavien mielestä vasta-alkajien opastamiseksi sopii parhaiten fyysisesti kirjaston tiloissa tapahtuva käytännönläheinen pienryhmäopetus. Opastusten sisällöiksi ehdotettiin muun muassa e-aineistojen ja tietokantojen käyttöä, strategista tiedonhakua sekä käytännön vinkkejä nettisivujen selailuun. Opeteltavaa asiaa voitaisiin haastateltavien mukaan käydä läpi esimerkiksi oppikirjan avulla. Opetuksen toivottiin myös olevan vapaamuotoista siten, että opetustilanteessa olisi mahdollisuus vaihtaa ajatuksia ja kokemuksia ryhmän muiden jäsenten kanssa. (Ruthven 2010, 113.)

Edistyneempien (tietotekniikan ja e-resurssien käyttäjien) opetusmuotoina suosittiin ennen kaikkea henkilökohtaista opetusta. Luokkamutoista ryhmäopetusta ei katsottu soveltuvaksi jatko-opiskeluun, sillä käyttäjien taitotasossa sekä koneen ja aineistojen käyttöön liittyvissä ongelmissa on vaihtelua. Akuuttien ja spesifisten ongelmien ilmetessä tarvetta tulee nimenomaan henkilökohtaiselle neuvonnalle. Kirjastohenkilökunnan apua kaivattiin muun muassa tietokoneen toimintoihin liittyvissä ongelmissa sekä henkilökohtaisten informaatiostrategioiden kehittämisessä. Pienryhmäopetusta pidettiin hyödyllisenä joissakin tapauksissa. Esimerkiksi erilaisten ohjelmistojen kertauskurssit voisi haastateltujen mielestä toteuttaa ryhmäopetuksena. Haastateltavat olivat myös valmiita opiskelemaan enemmän itsenäisesti, mutta siihen kaivattiin tukea, esimerkiksi ”step-by-step”-apumateriaalia. (Ruthven 2010, 113.)

Haastatteluissa nousi esiin myös kirjastohenkilökunnan tietoteknisen osaamisen sekä opastuksiin resursoinnin tärkeys. Kirjastojen e-aineistojen käytön opastamisen puute aiheuttaa kirjastonkäyttäjissä negatiivisia tunteita kahdella tasolla. Ensinnäkin omien tietoteknisten käyttötaitojen vajavaisuus sekä kykenemättömyys hakea asianmukaista tietoa aiheuttaa kirjastonkäyttäjissä turhautumista. Toiseksi tilanne, jossa apua tarvittaisiin, mutta jossa sitä ei ole tarjolla, aiheuttaa kirjastonkäyttäjissä tyytymättömyyttä kirjaston henkilökuntaa kohtaan. (Ruthven 2010, 116.) On siis tärkeää, että kirjastoissa panostetaan sekä opastustoimintaan että henkilökunnan osaamiseen. Ruthven (2010, 115–116) kuitenkin huomio, että kirjastojen resurssit vaihtelevat, eikä pienissä maaseutukirjastoissa yksinkertaisesti ole samanlaisia mahdollisuuksia käyttäjien monimuotoiseen opastamiseen, kuin isoissa keskustakirjastoissa.

### 3.10 Yhteenveto

Kuten Opetusministeriön kirjastopolitiikassa vuodelle 2015 (OKM 2009, 9) nähdään, kirjastosta haetaan opastusta tietoyhteiskuntataitoihin. Mustikkamäen (2014, 6) mukaan tiedollisen syrjäytymisen ehkäiseminen sekä osallisuuden ja kansalaisvalmiuksien tukeminen on osa kirjastojen mediakasvatuksellista tehtävää. Tarjoamalla mediakasvatuksellisia palveluita, joihin opastuksetkin kuuluvat, kirjasto ehkäisee informaatioyhteiskunnasta syrjäytymistä, edistää kansalaisten elinikäistä oppimista, mahdollisuuksia kehittää tietojaan ja taitojaan sekä harrastaa.

Yleisten kirjastojen laatusuosituksessa (OKM 2010, 37) korostetaan, että väestö- ja ikärakenteiden muutokset on huomioitava kirjaston palveluissa ja toiminnassa. Mäkinen-Laitilan (2009, 118) ja Pekkalan (2016,13) mukaan mediakasvatuksen kohderyhmänä ovat kaikenikäiset yhteiskunnan jäsenet. Mustikkamäen (2016, 88) mukaan opastuksissa käyvät enimmäkseen ikääntyneet kirjaston asiakkaat, jotka kaipaavat apua ennen kaikkea TVT:aan liittyvissä kysymyksissä.

## 4 KULTTUURI- JA KIRJASTOTOIMINNAN ARVIOINTI

### 4.1 Kulttuurin vaikutusten arviointimahdollisuuksia

Jansson (2014, 3-4) löysi kirjallisuuskatsauksessaan kuusi erilaista tulokulmaa taiteen ja kulttuurin vaikutusten tutkimukseen. Niitä ovat kulttuuripoliittinen tulokulma, taloudellisten vaikutusten tulokulma, sosiaalisten vaikutusten tulokulma, hyvinvoinnin tulokulma, organisaatiokehittämisen ja -oppimisen tulokulma sekä kriittinen tulokulma. Sosiaalisten vaikutusten ja hyvinvoinnin tulokulmat ovat periaatteessa päällekkäisiä, joskin Jansson pitää ne tekemässään kirjallisuuskatsauksessaan tietoisesti erillään kansainvälisissä tutkimuksissa esiintyvien termien ”social impact” ja ”well-being” merkityserojen vuoksi. (Jansson 2014, 3-4, 7.) Oma tutkimukseni, jossa tarkastelen kirjaston opastusten vastaavuutta opastuksiin osallistuneiden odotuksiin, toiveisiin ja tarpeisiin sekä opastuksiin osallistumisen vaikutuksia osaamiseen ja osallisuuteen, sijoittuu lähinnä sosiaalisten vaikutusten ja hyvinvoinnin tulokulmien alle.

Sosiaalisten vaikutusten tulokulman tutkimuksissa tarkastelun kohteena ovat erilaiset sosiaalisen elämän piirteet, taidot ja puolet, joihin vaikuttavat kulttuuriin osallistuminen ja taiteen tekeminen (Jansson 2014, 7). Sosiaalisten vaikutusten tulokulmaa käyttävien tutkimusten rajoituksina ovat Cultural Ministers Councilin (2004, 29–31) mukaan yleensä 1) selvien tavoitteiden puuttuminen erityisesti sosiaalisten päämäärien osalta (vaikutusten määritelmä puuttuu), 2) arviointiosaamisen ja resurssien puuttuminen, 3) tuotoksiin (outputs) keskittyminen lopputulosten (outcomes) ja vaikutusten (impacts) sijaan, 4) vaikutusmekanismeihin ei kiinnitetä riittävästi huomiota ja 5) tärkeillä termeillä (kuten vaikutukset, osallistuminen, kulttuuri) ei ole yhteisesti hyväksytyjä ja systemaattisesti käytettyjä määritelmiä.

Hyvinvoinnin tulokulmasta tarkasteltuna osallistuminen taiteisiin ja kulttuuriin vaikuttavat positiivisesti koettuun terveyteen (perceived health, self-rated health), elämänlaatuun (QoL) ja hyvinvointiin (well-being). Edellä luetellut käsitteet ovat päällekkäisiä tai ainakin lähellä toisiaan. Jansson (2014, 8-9) esittää Sanna Nummelinia (2011) osittain mukailleen, että kulttuurin hyvinvointivaikutuksia käsittelevät tutkimukset voidaan jakaa kahteen luokkaan, jotka ovat 1) kulttuuritoiminnan vaikutukset hyvinvoinnin ja elämän laatuun sekä 2) kulttuuritoiminnan vaikutukset fyysiseen ja koettuun terveyteen. (Jansson 2014, 8-9.)

Kulttuuripoliittisten tavoitteiden keskiöön on 2000-luvulla nostettu muun muassa kansalaisten osallisuuden, osallistuvuuden, omaehtoisuuden, aktiivisuuden, yhteisöllisyyden, sosiaalisten suhteiden rakentumisen, hyvinvoinnin, yksilöllisen voimaantumisen ja kulttuurisen moninaisuuden teemat. Näiden ilmiöiden mittaaminen ei kuitenkaan ole kovinkaan yksinkertaista, ja kulttuurialan ja kulttuuristen vaikutusten (impacts) arviointia onkin pidetty monin tavoin ongelmallisena, erityisesti määrällisin mittarein mitattuna. Kulttuurialan toiminnalle on luonteenomaista, että vaikutusten syy-seuraussuhteet voivat olla hankalasti hahmotettavissa, vaikutukset vaihtelevia ja ennakoimattomia ja ne voivat näkyä vasta pitkän ajan kuluttua. Monet vaikutukset ovat niin ikään suhteellisia, sillä ne muotoutuvat ihmisten subjektiivisessa kokemuksessa, elämyksissä ja merkityksenannoissa. Vaikutusten arvioinnissa joudutaan usein tyytymään ”vain pieneen osaan vaikeasti hahmotettavasta kokonaisuudesta”, joka johtaa helposti vääristyneisiin tuloksiin. (OPM 2009b, 10, 13–14, 18, 34.)

Kulttuurin yhteiskunnallisten vaikutusten tarkastelunäkökulmia ovat kokemuksellinen, sosiaalinen ja taloudellinen. Kulttuuripolitiikan strategiassa 2020 on luvattu nostaa sosiaaliset hyvinvointivaikutukset jatkossa paremmin esiin. Opetusministeriön (2009) mukaan kulttuuristen vaikutusten kokonaisuuden hahmottamiseksi ja vaikutusten arvioimiseksi eivät riitä vain määrälliset mittarit (kuten kirjastojen lainausluvut), vaan arvioimisessa tarvitaan laaja-alaista, systemaattista ja nimenomaan kulttuuriin keskittyvää lähestymistapaa. Opetusministeriön (2009, 18) mukaan ”Puhtaasti kulttuurin tai kulttuurisen ulottuvuuden tuottaman lisäarvon osoittaminen taloudellisesti

määritysväyistä vaihdantaprosesseista on miltei mahdotonta, ja sosiaalisissa prosesseissa tämä on vielä vaikeampaa”. Opetusministeriön mukaan kulttuuristen vaikutusten arvioinnissa mahdollisena lähtökohtana voitaisiin pitää määritelmää, jonka mukaan kulttuurin ymmärretään ”liittyvän olennaisesti ihmisten ja yhteisöjen identiteettiin ja elämäntapaan, tai se voidaan määritellä luoviksi merkityksenannoiksi, toiminnoiksi ja käytännöiksi sosiaalisessa maailmassa”. Opetusministeriön mukaan laadullisia indikaattoreita voivat olla sanalliset kuvaukset, arvioinnit ja luokitukset, sekä ihmisten näkemysten ja kokemusten kartoittaminen. (OPM 2009b, 14, 16, 34.)

#### 4.2 Kirjastojen opetustoiminnan arviointimenetelmiä

Ashcroft, Farrow ja Watts (2007, 134) painottavat arvioimisen ja palautteen keräämisen olevan elintärkeitä kirjaston toiminnan kuten palveluiden, kumppanuuksien, henkilökunnan koulutuksen, mainostamisstrategioiden ja -tekniikoiden kehittämisen kannalta. Arvioinnin tarve voi nousta kirjastosta itsestään, mutta se voi tulla myös ulkoapäin (Ashcroft, Farrow & Watts 2007, 135).

Stanziolan (2011, 632) mukaan arviointia tehdään kyselyitä, konsultaatioita, erilaisia kohderyhmien (focus groups) tarkastelua sekä tilastoja apuna käyttäen. Poll (2005, 7) mainitsee arviointimenetelminä haastattelut, survey-tutkimukset, keskusteluryhmät, kirjastonkäyttäjien itsearviointit sekä kirjastonkäyttäjien käyttäytymisen havainnoimisen (behavioural observation). Ashcroft, Farrow ja Watts (2007, 135) mainitsevat yhtenä arviointitapana myös luotettavina pidetyt (robust) laadunarviointiprosessit. Arvioinnin kautta saatua informaatiota käytetään muun muassa ydinpalveluiden kehittämiseen ja ei-käyttäjien houkuttelemiseen kirjaston asiakkaiksi (Stanziola 2011, 632).

Kirjastot keräävät ahkerasti palautetta sekä käyttäjiltä että ei-käyttäjiltä. Kirjastojen vaikutuksia arvioitaessa eniten käytetty tutkimusmenetelmä on ollut Idströmin (2016, 30)

mukaan kyselyiden tekeminen. Monissa Euroopan maissa oppimispalveluita onkin arvioitu paljon juuri asiakastyytyväisyyskyselyitä teettämällä. Hyvin tyyppillinen arviointitapa on myös niin kutsuttu panos-tuotosanalyysi. (Stanziola 2011, 632, 642.) Panoksilla tarkoitetaan kirjastokontekstissa palveluiden tuottamiseen käytettävissä olevia resursseja kuten henkilökuntaa, tiloja, kokoelmia ja laitteita. Tuotoksilla taas viitataan panoksilla aikaansaatuihin lopputuloksiin, esimerkiksi lainausmääriin, ja sekä fyysisiin että virtuaalisiin kirjastokäynteihin. (Poll 2005, 2.) Erityisesti panos-tuotosanalyysillä saatua dataa käytetään benchmarking-vertailuanalyysien materiaalina (Stanziola 2011, 643). Jansson (2014, 8) kritisoi panos-tuotosanalyysiä taiteen ja kulttuurin vaikutusten arvioinnissa. Janssonin mukaan panos-tuotosanalyysi johtaa kvantitatiiviseen lopputuleman tarkasteluun sen sijaan, että tutkittaisiin pitkän aikavälin vaikutuksia tai muutoksia käyttäytymisessä ja asenteissa (Jansson 2014, 8).

Stanziolan (2011, 632) mukaan edellisenkaltaisia tutkimus- ja arviointimenetelmiä käytettäessä huomio keskittyy yleensä kirjaston perinteiseen rooliin. Panos-tuotosanalyysien tekeminen ei tarjoa laadullista tietoa oppimispalveluiden vaikutuksista, eivätkä ne lisää ymmärrystä oppimispalveluiden käyttäjistä, heidän oppimiskokemuksistaan tai -tarpeistaan. Niin ikään asiakastyytyväisyyskyselyt antavat tietoa vain asiakkaiden palveluiden laatuun liittyvistä mielipiteistä, mutta ne eivät lisää tietämystä palveluiden vaikutuksesta oppimiseen ja oppimisessa edistymiseen. (Stanziola 2011, 644.)

Ashcroftin, Farrowin ja Wattsin (2007, 135) mukaan opetustoimintaan osallistumista voidaan arvioida myös luomalla asiakasprofiileja tyyppillisistä opetuksiin osallistuvista kirjaston asiakkaista. Profilointi ei kuitenkaan anna laadullista tietoa asiakkaiden kokemuksista, kurssien sisällöistä, järjestelyistä tai hyödyllisyydestä. (emt., 135.)

Pollin (2005, 2) mukaan arviointitoimenpiteitä on viime vuosikymmeninä kehitetty palveluiden laadun ja kirjaston suorituskyvyn kustannustehokkuuden arvioimiseksi. Poll kuitenkin huomauttaa, että kvantitatiivisten mittausmenetelmien tulokset eivät osoita

käyttäjien kirjastosta saamia hyötyjä. Poll myös lisää, ettei kirjaston tai sen aineistojen käytön määrä ole itsessään osoitus vaikutuksesta, mutta muutokset käytön struktuurissa, tavoissa ja määrissä voivat hyvin osoittaa kirjastopalvelun aikaansaamia vaikutuksia. (emt., 2, 6.) Myös Stanziolan (2011, 633) mukaan sekä kirjastoasiantuntijat että tutkijat suhtautuvatkin kriittisesti kävijämäärien seurantaan perustuvaan kirjastojen vaikutusten arviointiin. Tällainen arviointitapa ei hänen mukaansa lisää päätöksentekoa tukevaa ymmärrystä ja tietämystä kirjastojen vaikuttavuudesta. Edellä mainituilla arviointitavoilla kerättyä tietoa voidaan kuitenkin käyttää yleisöpalvelujen kehittämisessä sekä palveluiden markkinoinnissa. (emt., 633, 644.)

Aschroftin, Farrowin ja Wattsin (2007, 135) mielestä yleiset kirjastot eivät ole pystyneet laadullisesti arvioimaan asiakkaiden kokemuksia kirjaston oppimispalveluista. Stanziolan (2011, 632–633) mukaan kirjastojen tarjoaman opetuksen vaikutusten arviointia ja tutkimusta ovat vaikeuttaneet ongelmat, jotka tyypillisesti liittyvät elinikäisen oppimisen tutkimukseen. Haastetta aiheuttaa esimerkiksi keskeisten termien vakiintumattomuus, sillä elinikäisen oppimisen yhteydessä puhutaan muun muassa aikuiskoulutuksesta, formaalista ja informaalista oppimisesta sekä edistymisestä. (emt., 632–633.) Toisena ongelmana voidaan pitää riittämättömiä välineitä mitata elinikäisen oppimisen taitojen omaksumista (Kirby, Knapper, Lamon & Egnatoff 2010, 293).

Myös Poll (2005, 6) mainitsee joukon kirjastojen vaikutusten arviointia hankaloittaneita seikkoja. Ensinnäkin käytetyt menetöt ovat olleet suuritöisiä ja aikaa vieviä. Toiseksi kerätty data ei ole vertailukelpoista aiemman datan kanssa, koska arviointimetodit ovat olleet erilaisia. Lisäksi eri palveluilla on erilainen käyttötarve eri käyttäjäryhmille, tai eri palveluista on erilaista hyötyä erilaisille käyttäjäryhmille. Suurimpana arviointia hankaloittavana seikkana Poll mainitsee kuitenkin sen, että koska monet asiat vaikuttavat ihmiseen, on vaikea osoittaa, mikä on juuri kirjaston tai kirjastopalvelun aikaan saama vaikutus. Poll huomauttaakin, että usein on vaikea löytää varmaa näyttöä kirjaston suorista vaikutuksista. Pollin mukaan kirjastovaikutusten arvioinnissa onkin usein käytetty korvaavia vertailutoimenpiteitä, jotta voitaisiin osoittaa ainakin varmat kirjastonkäytön aikaan saamat vaikutukset. Edellä luetellut haasteet ovat



ongelmallisempia kun tarkastellaan kirjaston vaikutuksia yleisellä tasolla. Yksittäisen palvelun vaikutuksia tarkasteltaessa ne eivät koidu samalla tavoin haasteiksi. (emt., 6.)

Pollin (2005, 7) mukaan laadullisten, ”pehmeiden” metodien käyttö aiheuttaa tuloksiin väkisin subjektiivista vinoumaa (a subjective bias), koska tulokset ovat tutkijan subjektiivisia havaintoja eli tulkintaa. Laadullisten menetelmien subjektiivisen luonteen vuoksi tuloksia täytyy Pollin mukaan verrata sopivaan tilastolliseen tai muuhun mittauskelpoiseen dataan. Poll tähdentää, että erityisesti esimerkiksi haastattelut eivät useinkaan tuota mitattavissa olevaa tietoa, niin sanottuja ”kovia faktoja”, mutta ne tarjoavat runsaasti suuntaa antavaa näyttöä (”anecdotal evidence”), joiden avulla voidaan syventää tilastollista dataa. (Poll 2005, 7.)

Osana Euroopan unionin elinikäisen oppimisen ohjelman, Lifelong Learning Program (LLP), tuella vuosina 2008–2009 toteutettua ENTITLE-projektia (ks. luku 2.2.1) osallistujille tehtiin kysely, jossa selvitettiin minkä tyyppisiä oppimispalveluja projektiin osallistuneet kirjastot tarjoavat, ja millaisia seuranta- ja arviointikäytäntöjä heillä on käytössään. ENTITLE-projektin aikana neljä Euroopan maata: Slovenia, Bulgaria, Tanska ja Portugali kokeilivat Englannissa käytössä olevaa General Learning Outcomes eli GLO-arviointityökalua. (Stanziola 2011, 632, 644.)

GLO on Englannin Museums, Libraries and Archives Council:in (MLA) kehittämä museoiden, kirjastojen ja arkistojen palveluiden vaikutusten arviointiin tarkoitettu monipuolinen evaluointityökalu. GLO on kehitetty muistiorganisaatioiden oppimispalveluiden ja -ohjelmien auditointia, arviointia ja kehittämistä varten. Sillä voidaan myös mitata oppimispalveluiden vaikutusta oppimiseen. GLO:n avulla pyritään selvittämään kirjaston käyttäjien aktiivisuutta, käyttäytymistä ja edistymistä, tietämystä ja ymmärtämistä, taitoja, asenteita ja arvoja sekä mielihyvää, inspiraatiota ja luovuutta. GLO on sikäli joustava, että sen avulla voidaan tarkastella kulloisenkin tarpeen mukaan oleellisia asioita, ja valita sen mukaan tarvittavat indikaattorit ja arviointimetodit. Kokemukset GLO:n käyttämisestä palveluiden arvioinnissa ja kehittämisessä ovat olleet

pääosin positiivisia ja Englannissa jopa merkittäviä, joskin myös kritiikkiä GLO:ta vastaan on esitetty (ks. esim. Stanziola 2011, 645). (Arts Council 2016a, Ashcroft, Farrow & Watts 2007, 127; MLA 2008; Stanziola 2011, 644–645).

Arviointitutkimuksen tekemiseen ja GLO-arviointityökalun käyttämiseen löytyy varsin seikkaperäiset ja käytännölliset ohjeet Arts Council England:in internetsivustolta. Sivustolta löytyy eri tiedonkeruumenetelmien esittelyt hyvine ja huonoine puolineen, ohjeet niiden toteuttamiseen sekä ohjeet aineiston keräämiseen ja analysointiin. Sivustolta löytyy jopa valmiita mallipohjia, kyselylomakkeita ja haastattelurunkoja. Ohjeissa huomautetaan, että arviointia tehtäessä ei ole välttämätöntä käyttää kaikkia mahdollisia tarjolla olevia indikaattoreita ja työkaluja, mutta useamman kuin yhden metodin käyttöä suositellaan tulosten luotettavuuden varmistamiseksi. Ehdotettuja tiedonkeruumenetelmiä ovat vastaus- ja palautelaput, palautevihkot, kyselyt, haastattelut, erilaiset keskusteluryhmät, palauteseinät, piirustukset, havainnointi, videointi, roolipelaaminen, näytteleminen, (informanttien ottamat tai tekemät) valokuvat, kuvat, taideteokset, veistokset, kirjeet, sähköpostit sekä (kirjalliset) kuvaukset. (Arts Council 2016c, Arts Council 2016d.) Kyseessä on siis varsin monipuolisista menetelmistä koostuva arviointityökalu.

GLO:n ”sisartyökalun” GSO:n (Generic Social Outcomes) avulla voidaan arvioida kulttuurisektorin yleisiä sosiaalisia vaikutuksia. GSO:ssa sosiaaliset vaikutukset on jaettu kolmeen tarkastelunäkökulmaan, joita ovat vahvemmat ja turvallisemmat yhteisöt (stronger and safer communities), julkisen elämän vahvistaminen (strengthening public life) sekä terveys ja hyvinvointi (health and wellbeing). (Arts Council 2016b.)

Kulttuurisektori voi luoda vahvempia ja turvallisempia yhteisöjä edistämällä dialogia ja ymmärrystä erilaisissa ryhmissä ja niiden välillä, tukien kulttuurista monimuotoisuutta ja kulttuurisia identiteettejä, tukien perhesuhteita, vähentäen rikollisuutta ja epäsosiaalista käyttäytymistä sekä osallistuen rikollisuuden ennaltaehkäisyyn ja vähentämiseen. Kulttuurisektori voi myötävaikuttaa julkisen elämän vahvistumiseen edistämällä

tietoisuutta ja tukemalla osallistumista paikalliseen päätöksentekoon ja laajempaan kansalais- ja poliittiseen toimintaan, rakentamalla yhteisöjen ja vapaaehtoisryhmien kapasiteettia, tarjoamalla turvallisia, kaikille avoimia ja luotettavia julkisia tiloja, mahdollistamalla yhteisön voimaantumista tarjoamalla tietämystä oikeuksista, yhteiskunnan tuista, korvauksista ja ulkoisista palveluista sekä kohentamalla palveluiden reagoitakykyä ja valmiuksia vastata paikallisen yhteisön ja muiden tarvitsijoiden tarpeisiin. Kulttuurisektori voi luoda terveyttä ja hyvinvointia kannustaen terveempiin elämäntapoihin ja edistäen psyykkistä ja fyysistä hyvinvointia, edistäen hoitoa ja toipumista, tukien ikääntynyttä väestöä elämään itsenäisesti sekä auttaen lapsia ja nuoria nauttimaan elämästä ja tarjoamalla positiivista osallistumista. (Arts Council 2016b)

#### 4.3 Kirjastopalveluiden mahdollisia vaikutuksia

Edelleen käyttökelpoinen määritelmä kirjastojen ja kirjastopalveluiden lopputuloksista (outcomes) löytyy Revilliltä (1990, 316, tässä: Poll 2005, 3). Revillin mukaan kirjastojen aikaansaamina vaikutuksina voidaan pitää 1) sitä lopputulosta, kun ihminen päätyy käyttämään kirjaston palveluita, 2) vaikutusta, jonka kirjastonkäyttö saa kirjastonkäyttäjässä aikaan sekä 3) sen merkitystä käyttäjälle.

Association of College & Research Libraries (ACRL) -yhdistyksen määritelmässä (ALA 1998) kiinnitetään huomiota kirjaston asiakkaiden käyttäytymisen muutoksiin. ACRL:n mukaan kirjaston vaikutukset (outcomes) ovat niitä ”tapoja, joilla kirjastonkäyttäjät ovat muuttuneet oltuaan tekemisissä kirjaston resurssien tai ohjelmien kanssa” (emt.).

Pollin (2005, 3) mukaan kirjaston olemassaolo sekä kirjaston palveluiden käyttäminen voivat vaikuttaa kirjastonkäyttäjien taitoihin, osaamiseen, tietämykseen, käyttäytymiseen ja arvostelukykyyneen samalla tavoin kuin mediankäyttö. Mediankäytöllä Poll tarkoittaa yhtä hyvin esimerkiksi sanomalehtien lukemista ja television katselemista kuin museoissa

ja kulttuuritapahtumissa käyntiä. Kirjastonkäytöllä ja mediankäytöllä voi Pollin mukaan olla vaikutuksia muun muassa tietämykseen, informaatiolukutaitoon, sosiaaliseen osallisuuteen ja yksilön hyvinvointiin. (emt., 3.)

Uusilla palveluilla voi olla monenlaisia vaikutuksia riippuen kirjaston tyypistä, kirjaston ensisijaisesta asiakaskunnasta sekä itse palvelusta. Uuden palvelun mahdollisia vaikutuksia voidaan arvioida seuraavilla kriteereillä: 1) muutokset asiakkaiden taidoissa ja osaamisessa, 2) muutokset asiakkaiden asenteissa ja käyttäytymisessä, 3) muutokset kirjaston asiakaskunnan rakenteessa, 4) kirjaston asiakkaiden sosiaalisen osallisuuden lisääntyminen sekä 5) kirjaston asiakkaiden parempi menestyminen tutkimuksessa, opiskelussa tai työssä. (Poll 2005, 3.) Ainakin kohtien 1, 2, 4 ja 5 kriteerejä voidaan nähdäkseni soveltaa myös jo olemassa olevien palveluiden arvioimiseen.

Muutokset taidoissa ja osaamisessa voivat näkyä esimerkiksi tietokoneen peruskäyttötaidoissa, ja sähköisten aineistojen ja tietokantojen käytön hallinnassa sekä informaatiolukutaidon lisääntymisenä. Muutokset asenteissa ja käyttäytymisessä voivat tulla esiin muun muassa uusien tiedonkäytön- ja tiedonhakukäytäntöjen omaksumisena, aikaisempaa laajempien informaatioresurssien hyödyntämisenä, näkökulmien laajentumisena ja ongelmanratkaisutaidon lisääntymisenä, kirjaston neuvonta- ja opastustoiminnan hyödyntämisenä sekä siinä, että kirjaston asiakas oppii käyttämään kirjaston elektronisia palveluita esimerkiksi työpaikalta tai kotoa käsin. Muutos kirjaston asiakaskunnan rakenteessa voi ilmetä uusien käyttäjien tai käyttäjäryhmien tulemisena kirjastoon. Sosiaalisen osallisuuden lisääntyminen voi näkyä esimerkiksi työmahdollisuuksien ja kansalaisosallistumisen lisääntymisenä, muutoksina sosiaalisissa suhteissa, vahvempana paikallisidentiteettinä sekä itsevarmuuden lisääntymisenä. Korkeampi menestys tutkimuksessa, opiskelussa tai työssä voi tulla esiin muun muassa uuden palvelun käyttämisen tuomana ajansäästönä, taitona löytää helpommin relevanttia informaatiota informaatiotulvan keskeltä, tutkimusalan ajankohtaisen yleiskuvan syvempänä tuntemuksena sekä kohentuneiden taitojen myötä parempina työmahdollisuuksina. (Poll 2005, 3–5.)

Durrancen ja Fisher-Pettigrewin (2003) havainnot ovat paljolti samankaltaisia. Heidän tutkimuksessaan nousi esiin, että kirjastojen palvelut ja kirjastoammattilaiset voivat toimia digitaalisen kuilun silloittajina ja lisätä kirjaston asiakkaiden teknologista lukutaitoa. Kirjastojen palveluilla voi olla minäpystyvyyteen ja tunteisiin liittyviä vaikutuksia; ne voivat vaikuttaa myönteisesti elämään yleisellä tasolla, vaikuttaa elämän ja tulevaisuuden näköaloihin, kasvattaa itseluottamusta ja tunnetta omista kyvyistä ja toiveista sekä tuoda muutoksia ajan ja resurssien käyttöön. Lisäksi kirjastojen yhteisölle suunnattujen palveluiden vaikutukset voivat näkyä muun muassa työhön liittyvinä hyötyinä, kuten parempina työskentelytaitoina ja tietokoneen käytön taitojen kasvamisena sekä työnsaannin mahdollisuuksien parantumisena, opiskeluun liittyvinä hyötyinä, kuten parempina mahdollisuuksina oppia uusia taitoja ja tietoja, minäpystyvyyden ja itseluottamuksen lisääntymisenä, lisääntyneenä kansalaisosallistumisena ja muutoksina sosiaalisissa ja yhteisöllisissä suhteissa sekä lisääntyneenä teknologialukutaitona. (emt., 554, 564–565.)

## 5 TUTKIMUSMENETELMÄT- JA AINEISTOT

### 5.1 Tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tavoitteena on lisätä ymmärrystä HelMet-kirjastojen opastusten merkityksestä ja tarpeellisuudesta selvittämällä opastukseen osallistumisen aikaan saamia vaikutuksia. Tutkimuksen tavoitteena on valaista opastukseen osallistumisen vaikutuksia päivittäisessä elämässä hyödynnettäviin taitoihin sekä sosiaaliseen osallisuuteen. Tutkimuksessa halutaan selvittää, tuottaako kirjastojen opastuksiin osallistuminen kirjastojen strategioissa, linjauksissa sekä uudessa kirjastolaissa tavoiteltua osallisuutta, ja jos, niin miten. Lisäksi tutkimuksessa kartoitetaan opastuksissa käyneiden asiakkaiden yleistä tyytyväisyyttä opastuksiin. Opastukseen osallistuneiden asiakkaiden kokemuksia tutkitaan seuraavien kysymysten avulla:

1. Miten HelMet-kirjastojen opastustoiminta vastaa kirjastonkäyttäjien odotuksia, toiveita ja tarpeita?
2. Miten opastukseen osallistuminen vaikuttaa taitoihin ja osaamiseen?
3. Miten opastukseen osallistuminen vaikuttaa osallisuuteen?

Tässä tutkimuksessa osaamisella viitataan taitoihin, jotka sujuvoittavat arkea ja joita voi hyödyntää jokapäiväisessä elämässä. Tutkimus kohdistuu opastukseen osallistumisen ja siellä opittujen taitojen tarpeeseen sekä siihen, ovatko opastukseen osallistuneet kyetneet soveltaa oppimaansa eteenpäin.

Osallisuus ymmärretään tässä laaja-alaisena käsitteenä, joka liittyy vahvasti yksilön henkilökohtaiseen kokemukseen ja merkityksenantoihin. Osallisuuden ymmärretään

ilmenevän aktiivisuutena ja osallistumisena, kiinnostuksena ympäristöä kohtaan ja haluna vaikuttaa, osansa saamisena yhteiskunnan resursseista ja mahdollisuuksista, paikan löytämisenä yhteiskunnan toimintajärjestelmissä sekä elämisenä yhteydessä itseensä, ympäristöönsä ja yhteiskuntaan.

## 5.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksessani on viitteitä postmodernin tutkimukseen sikäli, että postmodernille tieteelle on tunnusomaista tieteenvälisten oppialojen rajat ylittävä tutkimus ja monialaisuus, joka yhdistelee ideoita erilaisilta tieteenaloilta. Postmoderniin tieteeseen kuuluvaa tutkimusta voidaan pitää teoreettisesti valikoivana. Erilaisia tieteellisiä oppialoja yhdistelevä tutkimus voikin tuottaa kiinnostavia ja uudenlaisia tutkimustuloksia. Vaikka postmodernin tieteen yhtenä tunnusomaisena piirteenä on suurten teorioiden hylkääminen, sen tieteenfilosofisina esikuvina voidaan pitää fenomenologiaa, hermeneutiikkaa, eksistentialismia, kriittistä teoriaa ja uushermeneutiikkaa, joita postmoderni tiede pyrkii kyseenalaistamaan asemoidessaan itsensä ”suurten teorioiden” ulkopuolelle. Postmoderni tutkimus on metodologisesti puhtaasti eklektistä. Metodien valinta perustellaan käytännöllisistä lähtökohdista. Metodien merkitys on ennen kaikkea siinä, että sillä voidaan ratkaista asetettu tutkimusongelma. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 54–56, 60–63.)

Tässä tutkimuksessa tuotiin laaja sosiaalipedagoginen osallisuus-käsite (ks. luvut 1.2, 2.1 ja 2.3) kirjastokontekstiin. Näin ollen tutkimuksessani yhdistyy sekä informaatiotutkimus että sosiaalipedagogiikka. Laajan sosiaalipedagogisesti määritellyn osallisuuden osa-alueita ovat aktiivisuus, osallistumisen mahdollisuudet, kiinnostus ympärillä oleviin asioihin, (yhteiskunnalliset, poliittiset ym.) vaikutusmahdollisuudet, pääsy yhteiskunnan erilaisiin resursseihin, yhteiskuntaan, yhteisöön tai ympäristöön kuulumisen tunne, vuorovaikutuksen ja yhteenkuuluvuuden tunne, itseluottamus, tunne omasta toimintakyvystä ja mahdollisuuksista.

Janssonin (2014, 3–4) määrittelemästä kuudesta erilaista tulokulmasta kulttuurin vaikutusten arviointiin, sijoittuu oma tutkimukseni lähinnä sosiaalisten vaikutusten ja hyvinvoinnin tulokulmien alle. Sosiaalisten vaikutusten tulokulmassa tutkimuksen kohteena ovat sosiaalisen elämän eri piirteet, taidot ja puolet, joihin vaikuttavat muun muassa kulttuuriin osallistuminen. Hyvinvoinnin tulokulmasta tarkasteltuna kulttuuriin osallistuminen vaikuttaa muun muassa elämänlaatuun ja hyvinvointiin, yleensä positiivisesti. (Jansson 2014, 3–4, 7–9.)

Hakalan (2015, 22) mukaan laadullisen tutkimuksen tavoite on usein ”tutkimuksen kohteena olevien toimijoiden omien tulkintojen esille nostaminen”. Tässä pro gradussa kiinnostuksen kohteena ovat HelMet-kirjastojen opastuksiin osallistuneiden kirjaston asiakkaiden omat ajatukset, kokemukset ja merkityksenannot. Tutkimuksessa halutaan saada selville, miten opastukseen osallistuneet kokevat opastusten vastanneen heidän odotuksiinsa, toiveisiinsa ja tarpeisiinsa, sekä miten he kokevat opastuksen osallistumisen vaikuttaneen osaamiseen ja osallisuuden eri osa-alueisiin.

### 5.2.1 Haastattelujen toteutus

Laine (2010, 37) pitää haastattelua parhaimpana tapana päästä käsiksi toisen ihmisen kokemuksiin. Myös Eskolan ja Vastamäen (2015, 27) mukaan haastattelu on usein yksinkertaisin ja tehokkain tapa saada selville se, mitä ihmiset asioista ajattelevat. Valitsin tutkimukseeni menetelmäksi puolistrukturoidun haastattelun eli teemahaastattelun, joka sopii omaan tutkimukseeni parhaiten. Teemahaastattelussa kysymykset ovat kaikille haastatelluille samat, mutta haastateltava vastaa kysymyksiin omin sanoin. Oleellisia ovat haastateltavien omat, eri asioille antamat merkitykset ja tulkinnat. (Tuomi ja Sarajärvi 2012, 75, Eskola & Vastamäki 2015, 27, 29.) Tämän tutkimuksen haastatteluissa haluttiin saada vastaukset tiettyihin asioihin, mutta



tarkoituksena oli, että haastateltavien omakohtaiset kokemukset ja merkityksenannot tulisivat mahdollisimman hyvin esiin.

Tutkittavat teemat liittyivät edellisissä luvuissa esitellystä tutkimuskirjallisuudesta esiin nousseisiin aiheisiin. Ashcroftin, Farrow'n ja Wattsin (2007, 134) mukaan arviointi ja palautteen kerääminen ovat erittäin tärkeitä kirjaston toiminnan kuten palveluiden kehittämisen kannalta. Pollin (2005, 3) mukaan kirjastopalvelun mahdollisia vaikutuksia voidaan arvioida seuraavilla kriteereillä: 1) muutokset asiakkaiden taidoissa ja osaamisessa, 2) muutokset asiakkaiden asenteissa ja käyttäytymisessä, 3) muutokset kirjaston asiakaskunnan rakenteessa, 4) kirjaston asiakkaiden sosiaalisen osallisuuden lisääntyminen sekä 5) kirjaston asiakkaiden parempi menestyminen tutkimuksessa, opiskelussa tai työssä. Mustikkamäen (2016, 88) mukaan kirjaston asiakkailta on tarvetta erityisesti henkilökohtaiselle ja pitkäaikaiselle opastukselle. Näin ollen tutkittavia teemoja olivat opastusten toteutuksen vastaavuus opastuksissa käyneiden odotuksiin, toiveisiin ja tarpeisiin, tyytyväisyys opastajiin, opastuksen määrän ja laadun tarve (yhden tai muutaman opastuskerran vs. jatkuvan opastuksen tarve, kertaluontoinen vs. pitkäaikainen opastus), opastuksista saatavat taidot ja osaaminen, sekä osallisuus, jonka osa-alueita ovat aktiivisuus, osallistumisen mahdollisuudet, kiinnostus ympärillä oleviin asioihin, yhteiskunnalliset, poliittiset ym. vaikutusmahdollisuudet, pääsy yhteiskunnan erilaisiin resursseihin, yhteiskuntaan, yhteisöön tai ympäristöön kuulumisen tunne, vuorovaikutuksen ja yhteenkuuluvuuden tunne sekä itseluottamus, tunne omasta toimintakyvystä ja mahdollisuuksista.

Sarajärven ja Tuomen (2012, 75) mukaan teemahaastattelun ollessa kyseessä on tutkijan päätettävissä, esittääkö kaikille haastateltaville kaikki suunnitellut kysymykset, tuleeko kysymysten olla kaikille samassa järjestyksessä ja ovatko kysymysten täsmälliset sanamuodot kaikille samat. Omassa tutkimuksessa varsinaiset haastattelukysymykset olivat kaikille samat, mutta jouduin haastattelutilanteissa hieman täsmentämään kysymyksiä muokkaamalla kysymysten sanamuotoa sekä esittämällä haastateltaville tarkentavia lisäkysymyksiä. Myös haastateltavat itse kysyivät välillä tarkennuksia haastattelukysymyksiin. Kysyin haastateltavilta kysymykset suullisesti.

Tutkimuksen informantit, opastuksiin osallistuneet kirjaston asiakkaat tavoitettiin HelMet-kirjastojen opastajien kautta. HelMet-opastajien esimiehiin ja opastusta tekeviin työntekijöihin sain yhteyden Helsingin kirjastotoimen johtaja Tuula Haaviston kautta, joka ohjasi minut ottamaan yhteyttä Helsingin kaupunginkirjaston johtavaan pedagogiseen informaattikkoon Lea Kuusiratiin, joka jälleen suositteli kääntymään tiettyjen kirjastojen puoleen, joissa tehdään paljon opastuksia. Kuusirati myös välitti minulle Helsingin kaupungin kirjaston opastusesitteen, josta löytyivät kootusti kaikki kevään opastukset ja opastusten ajankohdat kirjastoittain.

Opastusesitteestä oli kovasti hyötyä, sillä siitä oli helppo katsoa mihin kirjastoihin kannattaisi ottaa yhteyttä. Opastusesitteestä näin missä kirjastoissa oli ollut tai oli tulossa tutkimukseni kannalta sisällöltään ja ajankohdaltaan sopivia opastuksia. Valitsin erilaisia TVT:aan, kuten e-aineistoihin, internetiin ja sosiaalisen mediaan liittyviä opastuksia. Toiveena oli saada haastateltavia sekä yksilöopastusten että ryhmäopastusten osallistujista, joiden opastajina olivat toimineet niin kirjaston henkilökunta, kirjaston palkkaamat ulkopuoliset opastajat kuin vertaisopastajatkin. Tavoitteena oli, että kuhunkin opastukseen osallistuneista saataisiin tutkimukseen vähintään kaksi haastateltavaa, jolloin tulokset olisivat luotettavampia ja vertailukelpoisempia. Sain vähintään kaksi informanttia kaikista muista, paitsi vertaisopastuksesta.

Lähetin opastajille pyynnön houkutella opastuksen osallistujia haastatteluun. Lähetin pyynnön aluksi kolmeen Helsingin kaupunginkirjaston toimipisteeseen. Olin varautunut siihen, että mikäli en saa valitsemistani opastuksista riittävästi haastateltavia, olisi siinä tapauksessa tavoiteltava haastateltavia muiden opastusten osallistujista ja muiden kirjastojen opastuksissa kävijöistä. Koska riittävää määrää haastateltavia ei kertynyt riittävän nopeasti, päätin ottaa yhteyttä muihinkin kirjastoihin ja lähetin haastattelupyynnöitä myös muutamiin Espoon, Kauniaisten ja Vantaan kirjastoihin. Päätin myös tehostaa haastateltavien saantia pyytämällä opastajia kertomaan opastukseen osallistuneille, että haastattelun yhteydessä tarjotaan pullakahvit. Ymmärtääkseni lupaus

pullakahveista vaikutti suotuisasti ja lopulta haastateltavia alkoi ilmaantua. Sain opastajilta haastatteluun alustavasti lupautuneiden yhteystiedot ja otin yhteyttä henkilökohtaisesti jokaiseen joko puhelimitse tai sähköpostitse kertoakseni haastattelusta ja sopiakseni haastattelun ajankohdan. Koska kaikki haastateltavat olivat eläkeläisiä haastattelun ajankohdan sopimisessa ei ollut ongelmia ja sain kaikki haastattelut sovituksi samalle viikolle.

Opastuksen ja haastattelun väliin toivottiin jäävän vähintään kaksi viikkoa aikaa, jotta haastattelun tulokset antaisivat luotettavamman kuvan siitä, miten opastukseen osallistuminen ja opastuksessa opitut taidot ovat vaikuttaneet haastateltavan arkipäivän elämään, sekä jokapäiväisessä elämässä hyödynnettäviin taitoihin ja osaamiseen. Yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta tämä toive toteutuikin. Hänen ja erään toisen, vain paria viikkoa ennen haastattelua opastukseen osallistuneen informantin osalta opastuksen ja haastattelun väli olisi saanutkin olla pidempi, sillä kyseiset haastateltavat eivät olleet ehtineet käyttää opastuksessa opittua osaamista vielä kertaakaan ennen haastattelua.

Yksi haastateltavaksi tavoittelemani henkilö oli osallistunut sähköpostin hankkimista ja käyttöä käsittelevään opastukseen. Kyseinen henkilö ilmaisi puhelimesta olleensa tyytymätön kyseiseen opastukseen ja hänen mielestään opastus oli ollut erittäin huono. Olisi ollut mielenkiintoista tietää, miksi opastus oli ollut pettymys, mutta hän ei selventänyt asiaa tarkemmin, eikä suostunut pyynnöistäni huolimatta haastatteluun.

Sain lopulta haastateltavia kolmesta eri kirjastosta: Helsingin Vuosaaren kirjastosta, Espoon Omenan kirjastosta sekä Kauniaisten kirjastosta. Haastatteluja tehtiin yhteensä kuusi kappaletta ja niihin osallistui yhteensä kymmenen opastukseen osallistunutta. Haastattelut tehtiin huhtikuussa 2016 yhden viikon aikana siten, että yhtenä päivänä oli kaksi, toisena kolme ja kolmantena yksi haastattelu. Alun perin oli tarkoitus tehdä vain yksilöhaastatteluja, mutta yhteen parihaastatteluun ja yhteen neljän haastateltavan ryhmähaastatteluun päädyttiin sen vuoksi, että haastateltavat toivoivat tällaista järjestelyä. Haastateltavien toiveesta ryhmähaastattelu pidettiin opastuksen yhteydessä.

Eskolan ja Vastamäen (2015, 30) mukaan haastattelupaikalla on merkitystä haastattelun onnistumisen kannalta. Tilan tulisi olla mahdollisimman rauhallinen ja riittävän virikkeetön, jotta itse haastatteluun voidaan keskittyä. Lisäksi haastattelupaikka ei saisi olla liian muodollinen tai virallinen, jottei haastateltava tunne oloaan epävarmaksi. (Eskola & Vastamäki 2015, 30.) Arvelin kirjaston olevan luonteeltaan sopivan neutraali ja epämuodollinen tila. Haastattelut pidettiin niissä kirjastoissa, joissa haastateltavat olivat osallistuneet opastuksiin, joten kaikissa tapauksissa haastattelupaikka oli haastateltaville jo valmiiksi tuttu. Pidin haastattelut itse ja tarjosin haastattelun yhteydessä pullaa, kahvia ja teetä. Haastattelutilanteet olivat mielestäni rentoja ja keskustelunomaisia. Muissa tapauksissa paitsi ryhmähaastattelussa haastatteluja varten oli varattu erillinen, rauhallinen tila. Ryhmähaastattelu pidettiin opastuksen yhteydessä avonaisessa, mutta rauhallisessa ja hiljaisessa kirjastotilassa.

Haastattelut nauhoitettiin sanelukoneella. Aiemmasta kokemuksestani ryhmähaastattelun tekemisestä osasin varautua siihen, että haastattelun purkaminen on työlästä ja voi olla jopa todella vaikeaa, mikäli haastateltavat puhuvat toistensa kanssa yhtä aikaa. Ennen haastattelua esitinkin pyynnön sekä pari- että ryhmähaastattelun osallistujille, että he välttäisivät toistensa päälle puhumista ja vastaisivat kysymyksiin vuorotellen. Enimmäkseen tämä järjestely onnistuikin, eikä aineiston litteroinnissa ja purkamisessa esiintynyt ongelmia.

Haastattelut olivat lyhempiä, kuin olin odottanut: yksilöhaastattelut kestivät noin 20–35 minuuttia, parihaastattelu reilut 37 minuuttia ja neljän hengen ryhmähaastattelu vajaat 48 minuuttia. Litteroitua aineistoa haastatteluista kertyi noin kolmekymmentä sivua. Aineiston saturaatio saavutettiin suurimmalta osin, joskin suurempi otos olisi tuonut tutkimukselle vielä paremman pohjan ja enemmän luotettavuutta. Erityisesti vertaisopastukseen osallistuneita informanteja olisi tarvittu enemmän. Tutkimuksen informanteista vertaisopastukseen oli osallistunut vain kaksi haastateltavaa, joten käsitys

vertaisopastuksista ja vertaisopastajista jäi vaillinaiseksi. Kokemukset vertaisopastuksista eivät siis ole laajasti yleistettävissä.

### 5.2.2 Aineiston analysointi

Aineisto analysoitiin käyttämällä teorialähtöistä sisällönanalyysiä. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä tutkittava ilmiö on määritelty aikaisemman tiedon pohjalta, josta nousevat myös ilmiötä kuvaavat käsitteet. Teorialähtöisen analyysin taustalla on usein tavoitteena testata aiempaa tietoa uudessa kontekstissa. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 97–98, 103, 108.)

Tämän tutkimuksen tavoitteena on pyrkiä lisäämään ymmärrystä kirjastojen opastusten merkityksestä ja tarpeellisuudesta selvittämällä, miten HelMet-kirjastojen opastukset vastaavat kirjaston asiakkaiden odotuksia, toiveita ja tarpeita sekä miten kirjaston opastukseen osallistuminen vaikuttaa jokapäiväistä elämä tukeviin taitoihin ja osaamiseen sekä sosiaaliseen osallisuuteen. Pollin (2005, 3–4) mukaan kirjastopalvelun vaikutukset voivat näkyä muun muassa muutoksina taidoissa, osaamisessa, asenteissa ja käyttäytymisessä (ks. luku 3.3). Nivalan ja Ryytäsen (2013) mukaan osallisuus koostuu eri osa-alueista, joita ovat aktiivisuus, osallistumisen mahdollisuudet, kiinnostus ympärillä oleviin asioihin, vaikutusmahdollisuudet, pääsy yhteiskunnan erilaisiin resursseihin, yhteiskuntaan, yhteisöön tai ympäristöön kuulumisen tunne, vuorovaikutuksen ja yhteenkuuluvuuden tunne, itseluottamus, tunne omasta toimintakyvystä ja mahdollisuuksista (ks. luvut 1.2.1 ja 2.1). Opastusten vaikutuksista osaamiseen on tutkittu vain vähän ja opastusten vaikutuksista kokonaisvaltaiseen osallisuuteen ei ole aiemmin tutkittu laisinkaan.

Sisällönanalyysin tavoitteena on saada tutkittavasta ilmiöstä tiivis ja selkeä kuvaus, jossa tutkimuksen tulokset on järjestetty johtopäätöksen tekemistä varten. Deduktiivisessa

teorialähtöisessä sisällönanalyysissä aineiston luokittelu pohjautuu viitekehukseen, joka voi olla teoria tai käsitejärjestelmä. Aineiston analyysiä ohjaa esimerkiksi käsitekartta. Teorialähtöisen sisällönanalyysin lähtökohta on aikaisemman tiedon pohjalta muodostettu analyysirunko. Aineistosta nousevista teemoista, jotka jäävät analyysirungon ulkopuolelle, muodostetaan uusia luokkia aineistolähtöistä sisällönanalyysiä käyttäen. Teorialähtöinen analyysi etenee siis aineiston ehdoilla, mutta teoreettiset käsitteet tuodaan valmiina teoriataustasta tai viitekehuksesta. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 113.)

Eskolan ja Suorannan (1998, 153) mukaan teemahaastattelun runko on hyvä apuväline aineiston koodauksessa, sillä haastattelurunko rakentuu aiemman tietämyksen ja teoriataustan pohjalta. Teemahaastattelurunkoa apuna käyttäen aineistosta etsitään ne kohdat, jotka kertovat kyseisistä teemoista (emt., 153). Koska aineistonkeruumenetelmänä oli nimenomaan teemahaastattelu, oli teemoittelu suhteellisen helppoa, sillä aineisto oli jo valmiiksi melko jäsentynyttä. Aineistosta löytyneet teemat ryhmiteltiin tutkimuskysymysten mukaan aihepiireihin. Tämän jälkeen aineistoa lähdettiin pelkistämään aineistolähtöisen sisällönanalyysin periaatteita noudattaen, jonka jälkeen pelkistetyt ilmaukset jaettiin alaluokkiin yläluokkien, eli tutkimuskysymysten alle.

Ensimmäinen tutkimuskysymys, joka käsitteli opastuksiin liittyviä odotuksia, toiveita ja tarpeita jakaantui neljään alaluokkaan: opastusten ja ennakko-odotusten vastaavuus, opastusten ja toiveiden vastaavuus (tyytyväisyys opastusten sisältöihin), tyytyväisyys opastajiin ja henkilökohtaisen opastuksen tarve sekä kertaluontoisen ja pitkäaikaisen opastuksen tarve. Toinen tutkimuskysymys, joka käsitteli osaamista, jakaantui kahteen alaluokkaan: opastuksessa opittujen taitojen käyttö ja opastuksessa opitun soveltaminen. Osallisuutta käsittelevä tutkimuskysymys jakautui luontevasti alaluokkiin osallisuuden eri osa-alueiden mukaan, joita ovat jo edellä esiin tuodut aktiivisuus, osallistumisen mahdollisuudet, kiinnostus ympärillä oleviin asioihin, (yhteiskunnalliset, poliittiset ym.) vaikutusmahdollisuudet, pääsy yhteiskunnan erilaisiin resursseihin, yhteiskuntaan, yhteisöön tai ympäristöön kuulumisen tunne, vuorovaikutuksen ja yhteenkuuluvuuden

tunne, itseluottamus, tunne omasta toimintakyvystä ja mahdollisuuksista. Lisäksi haastattelukysymysten ulkopuolelta nousi tutkimustuloksissa esiin ”opastuksissa kävijöiden profiilit”-luokka omaksi kokonaisuudekseen.

## 6 TULOKSET

### 6.1 Informanttien taustatiedot

Informanteista haastattelun yhteydessä kerättyjä taustatietoja olivat syntymävuosi, sukupuoli, osallistuttu opastus/opastukset sekä kirjastopalvelujen käyttö. Informanttien syntymävuodet olivat 1940, 1941, 1942, 1942, 1946, 1946, 1947, 1948, 1950 ja 1952, joista laskettuna pyöristetty keski-ikä oli 70 vuotta. Kaikki haastateltavat olivat eläkeläisiä. Haastateltavista seitsemän oli naisia ja kolme miehiä. Haastateltavat on merkitty tunnuksin H1, H2... ja H10.

Kaikki haastateltavat olivat osallistuneet kirjaston opastuksiin vähintään kerran, suurin osa monta kertaa. Osa haastateltavista oli osallistunut useampaan erilaiseen ryhmäopastukseen, esimerkiksi ryhmäopastusten sarjaan, jossa oli eri kerroilla vaihtuva teema. Pari haastateltavaa oli osallistunut yksittäisiin ryhmäopastuksiin, sillä heitä oli kiinnostanut nimenomaan jokin tietty yksittäinen asia. Vertaisopastuksessa oli käynyt kaksi haastateltavaa, joista toinen oli käynyt ENTER ry:n vertaisopastuksessa monta kertaa. Tämä haastateltava kertoi aikoneensa kerran käydä myös Lainaa kirjastolainen -opastuksessa, muttei ei sitten ollut henkilökohtaisten menojensa vuoksi päässyt sovittuna ajankohtana paikalle. Kerran vertaisopastuksessa käynyt haastateltava oli sittemmin osallistunut kirjaston ryhmäopastuksiin, ja haastattelussa vertaisopastus tuli vain mainintana esille.

Haastateltavista osa kertoi olevansa kirjaston aktiivikäyttäjiä, kun taas osa kertoi käyvänsä kirjastossa harvemmin muutoin kuin opastuksessa. Yksi haastateltava ei käyttänyt kirjaston palveluja opastukseen osallistumisen lisäksi muuten laisinkaan. Myös eräs toinen haastateltava mainitsi opastuksessa käymisen pääasialliseksi kirjastossa käymisen syyksi. H4 kertoi aiemmin hyödyntäneensä kirjaston Pajan työntekijöiden



asiantuntemusta teknisten ongelmien ratkaisemisessa. Haastateltavat olivat hakeneet kirjastohenkilökunnan apua muun muassa tabletin käyttöönottoon liittyvissä kysymyksissä, sovellusten asentamisessa sekä tulostimen korjaamisessa. Muina kirjastonkäytön syinä mainittiin tietopalvelun hyödyntäminen, kirjojen ja lehtien lukeminen ja lainaaminen, lastenlasten kanssa kirjastossa käyminen sekä lehtien lukeminen omalla laitteella kirjaston verkkoa hyödyntäen. Muutamista vastauksista nousi esiin, että kun kirjaston on lähellä, niin siellä tulee käytyä. ”*Asutaan tässä lähellä, ni on helppo.*” (H2).

## 6.2 Taustatiedot opastuksista

Yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta kaikki muut olivat osallistuneet ryhmäopastuksiin. Kaikissa ryhmäopastuksissa sai tarvittaessa myös henkilökohtaista opastusta. Yksi ryhmäopastuksista oli sellainen, jossa paikalla oli vain yksi opastaja. Kyseisessä opastuksessa asioita käytiin läpi yhdessä, ja silloin kun joku tarvitsi henkilökohtaista opastusta, muut joutuivat odottamaan. Useimmissa ryhmäopastuksissa paikalla oli varsinaisen, päivän teemasta esitelmöivän opastajan lisäksi apuopastajia, jotka kiersivät auttamassa henkilökohtaista neuvontaa tarvitsevia. ”*Me saatiin apua koko ajan, et ei jääny pulaan missään vaiheessa. Se oli hirveen hyvä siinä suhteessa.*” (H1). H4 kertoi saaneensa tietoa ja neuvoja myös vieruskaveriltaan, joka oli vinkannut opastuksissa aiemmin oppimiaan asioita.

Haastateltavat olivat osallistuneet seuraaviin ryhmäopastuksiin: tietokoneen käytön alkeet, tietokoneen käytön jatko, internetin käytön alkeet, tiedonhaku, netti-TV, sähköpostin hankkiminen ja käyttö, e-aineistot ja tabletit, Tablettikahvila ja Seniorinetti. Joitakin teemoja käsiteltiin yhdellä kertaa, kun taas joidenkin teemojen käsittely jakautui parille kerralle. Ryhmäopastukset olivat kestoltaan pääsääntöisesti parin kolmen tunnin mittaisia.

Tablettikahvila-opastuksen kuvaus HelMet-kirjastojen internetsivuilla on seuraavanlainen: *”Tutustumme rennossa ilmapiirissä tablet-tietokoneisiin eli ”täppäreihin”. Tilaisuus on tarkoitettu tablettien hankkimista harkitseville sekä niihin jo tutustuneille. Tilaisuudessa on tabletteja kokeiltavina, mutta voit ottaa myös oman laitteesi mukaan.”* (HelMet 2016f). Tablettikahvila alkoi syksyllä 2015 ja kevään 2016 aikana se järjestettiin säännöllisesti joka toinen viikko. Tablettikahvila on jatkunut myös syksyllä 2016. Opastuksen eri kerroilla on eri teema ja toiveita käsiteltävistä teemoista on kerätty myös asiakkailta. (Forsten 2016.) Tablettikahvila on ryhmäopastus, johon ei ole ennakoilmoittautumista ja jossa saa myös henkilökohtaista opastusta. Tablettikahvilaan osallistuneen haastateltavan mukaan opastuksessa kävi samoja henkilöitä opastuskerrasta toiseen, mutta opastuksen eri kerroilla oli jonkin verran myös satunnaiskävijöitä. Tämän haastateltavan mukaan opastuksessa riitti kävijöitä, ja tilojen puolesta osallistujia opastukseen ei olisi paljoa enempää mahtunutkaan.

Tablettikahvilaan osallistunut haastateltava kertoi, että opastuksessa osa käytti omia laitteita ja osa kirjastolta lainattavia Samsungin Androideja ja IPadeja. H5:llä oli oma laite, joten opastuskerta, jossa puhuttiin tabletin valinnasta oli sinänsä tarpeeton. Hän kuitenkin kertoi kokeilleensa sillä kerralla IPadia, sillä hän oli itse ostanut Samsungin. H5:n mukaan Tablettikahvila-opastukset ovat yleensä jaettu kahteen osaan; ensin on teeman mukaista asiaa ja sen jälkeen yksilöllistä opastusta. Käsiteltyinä teemoina hän mainitsi muun muassa seuraavat: tabletin valinta, tabletin peruskäyttö, käyttöjärjestelmät, kirjaston e-aineistojen käyttö HelMet.fi:ssä, sähköposti, tietoturva, yleistä tietoa sovelluksista ja tutustumista yksittäisiin sovelluksiin, kuten Skype, Pinterest ja erilaiset nettilehdet. H4:llä, joka oli osallistunut kaksi kertaa Tablettikahvilaan, oli sellainen mielikuva, ettei ainakaan toisella opastuskerralla olisi ollut mitään erityistä teemaa.

Seniorinetti on säännöllisesti järjestettävä ryhmäopastus, joka on toiminut jo usean vuoden ajan. Seniorinetin opastuksissa ei ole ennalta määriteltyä teemaa, vaan opastuksen sisältö muodostuu opastukseen osallistuvien henkilöiden kulloinkin esiin nostamista

ongelmista ja kysymyksistä. Näin Seniorinetti-opastusta kuvataan HelMet-kirjastojen internetsivuilla: *”Vastaamme seniorien kysymyksiin tietokoneesta ja internetistä. Osallistua voi kerran tai vaikka joka kerta. Ei tarvitse ilmoittautua etukäteen.”* Seniorinetti-opastusta järjestetään joka toinen viikko ja opastuksen kesto on kaksi tuntia. (Helmet 2016e.) Opastajana toimii yksi kirjaston palkkaama henkilö, joka ei ole kirjaston työntekijä.

Seniorinettiin osallistuneiden haastateltavien mukaan asiakkaat saavat Seniorinettissä opastusta ja apua niissä tieto- ja viestintäteknikkaan liittyvissä ongelmissa, joita kullakin sattuu olemaan. Opastukseen voi tulla puhelimeen, tietokoneeseen, tablettiin tai muiden tieto- ja viestintäteknikkaan liittyvien ongelmien kanssa. Haastateltavien mukaan henkilökohtaisen opastuksen määrä riippuu paljolti osallistujamäärästä, joka vaihtelee muutamasta yli kymmeneen opastettavaan. Jos osallistujia on paljon, henkilökohtaiselle opastukselle ei jää juurikaan aikaa.

Kaksi haastateltavista oli käynyt ENTER ry:n vertaisopastuksissa. ENTER ry on eläkeläisille suunnattu yhdistys, jonka vapaaehtoiset vertaisopastajat opastavat tietokoneiden, tablettien ja kännyköiden käyttöä henkilökohtaisesti ja maksuttomasti eri puolilla pääkaupunkiseutua. ENTER ry järjestää myös tieto- ja viestintäteknikkaan liittyviä tietoisuuksia ja luentoja, jäsenilleen retkiä ja oppimistilaisuuksia sekä osallistuu TVT:an liittyviin julkisiin hankkeisiin. (ENTER ry 2016.) ENTER ry:n vertaisopastuksissa, kuten muissakaan HelMet-kirjastoissa tarjottavissa henkilökohtaisissa opastuksissa ei ole ennalta määrättyä teemaa, vaan opastuksen sisältö muotoutuu asiakkaan henkilökohtaisten tarpeiden mukaan. Henkilökohtaisten opastusten kesto on yleensä noin tunti, mutta opastajan ja opastettavan aikatauluista riippuen opastus voi kestää pidempäänkin.

### 6.3 Opastusten vastaavuus opastuksiin osallistujien odotuksiin, toiveisiin ja tarpeisiin

#### 6.3.1 Opastusten vastaavuus ennakko-odotuksiin ja mielikuviin, ja tyytyväisyys kirjastojen opastuspalveluun

Osalla haastateltavista oli enemmän, osalla vähemmän selvä mielikuva siitä, mitä opastuksen sisällöltä oli odotettavissa. Muutamit haastateltavat olivat käyneet samassa ryhmäopastuksessa jo pidemmän aikaa, joten heille opastuksen konsepti oli entuudestaan tuttu ja he tiesivät mitä opastukselta voi odottaa.

Osa haastateltavista oli osallistunut ”täsmäopastukseen” saadakseen tietoa jostakin tietystä teemasta tai oppiakseen jonkin tietyn taidon. He myös yleensä saivat tiedontarpeensa tyydytettyä yhdellä tai muutamalla tiettyyn aiheeseen keskittyvällä opastuksella, jotka vastasivat myös sitä mielikuvaa, joka heillä oli kyseisistä opastuksista. *”Mä olin siitä luku. [...] Jotenkin minusta harvinaisen selvästi tiesin mihin olin hakemassa.”* (H3).

H5 löysi Tablettikahvilaan Länsiväylä-lehdessä olleen jutun perusteella. Lisäksi hän oli lukenut etukäteen kirjaston esitteestä, mitä Tablettikahvila-opastus pitää sisällään. Länsiväylän juttu Tablettikahvilasta oli houkuttellut paikalle H5:n mukaan myös muita osallistujia. H5:stä poiketen Tablettikahvilaan osallistunut H4 kertoi, ettei ollut osannut tiedotteen perusteella luoda kuvaa opastuksen tarkasta sisällöstä, sillä HelMetin internetsivustolta löytyvä luonnehdinta opastuksesta oli hänen mukaansa melko ylimalkainen. Siitä huolimatta H4 kertoo olleensa ihan tyytyväinen opastuksen antiin.

Myöskään kaikki vasta-alkajat eivät olleet etukäteen välttämättä täysin perillä opastusten sisällöistä. H1 ja H2 kertoivat ymmärtäneensä yhden opastuskerran sisällön väärin, joten

opastuksessa ei ollut käsitelty sitä asiaa, jota he olivat odottaneet. Vaikka oppimatta jäänyt e-laskun käyttö harmitti, olivat haastateltavat pääosin tyytyväisiä osallistumiinsa opastuksiin.

Vertaisopastus vastasi pääosin, muttei kuitenkaan täysin sitä mielikuvaa, joka H10:llä oli kyseisestä opastuksesta. H10:n mukaan vertaisopastajista huomaa, etteivät he ole ammattilaisia, vaan opastavat sillä kokemuksella, mikä heillä sattuu olemaan. H10:n mielestä vertaisopastukset ovat silti olleet kaiken kaikkiaan ihan positiivisia kokemuksia. *”Täähän on sitten kyllä kans sitä sosiaalista toimintaa ja oikein paikallaan. Että jos pienellä avustuksella (haastateltavan mukaan Espoon kaupunki osallistuu ENTER ry:n vertaisopastajien matkakuluihin) saahaan suurta. [...] se on lahja yhteiskunnalta näinä niukkoina aikoina.”* (H10).

Vain pari haastateltava jäi pohtimaan opastuksia yleisellä tasolla kirjaston palveluna. Nämä haastateltavat kertoivat opastusten vastanneen sitä mielikuvaa, joka heillä oli HelMet-kirjastojen opastuksista. H3:n mukaan opastus oli ollut myönteinen yllätys:

*”Minusta tää kirjastojen palvelu on positiivisesti yllättäny ja nää kaikki (opastajat) on ollu hyvin osaavia ja riittävän rauhallisia.”* (H3). H10 mietiskeli missä kulkee kirjaston palveluiden ja kaupallisten toimijoiden välinen raja. Hän myös pohti sitä, mitä kaikkea kirjaston opastajan voi odottaa laitteille tekevän. Haastateltavaa mietitytti, voisiko kirjaston työntekijää pyytää esimerkiksi päivittämään liitännäisiä. *”En tiedä sitä kuviota. Että jotenkin tuntus aika ihmeelliseltä, että kirjastolainen rupeis tekemään jotain konekorjausta. [...] oon miettiny, että missä se kirjaston opastusten ja kaupallisten toimijoiden raja menee.”* (H10). Haastateltava kertoo, että jos ei olisi ollut tarjolla ENTER ry:n vertaisopastusta, hän olisi vienyt koneensa huoltoon kaupallisille toimijoille.

Haastatteluissa kiiteltiin HelMet-kirjastojen monipuolista palvelutarjontaa ja sitä, että opastuksiin on panostettu. *”Kyllä veroeuroille saa todella hyvää vastinetta kirjastoista.”* (H3). H10 arveli opastuksen lisäävän ihmisen positiivisia tuntemuksia, kun ongelmiin saa apua ja kysymyksiin vastauksia.

*”Minusta tämä on aivan uskomatonta tosiaan, että saa konettaan kuntoon, eikä tarvitse heti olla sata euroa, tai yleensä löytää sitä henkilöä, johon voi luottaa että mennä. [...] Kyllä se on kans tätä kirjastolaitoksen arvoa nostanut, kun täällä kaikki toiminta on mahdollista.” (H10).*

Opastuksiin arveltiin olevan enemmänkin tulijoita, mikäli tieto tulevista opastuksista saavuttaisi ihmiset paremmin. *”Mää kans kuvittelen lukevani Länsiväylää ja kaikenlaista tarkkaan, mut en tiedä milloin alko tämä Lainaa kirjastolainen -systeemikään, joka kans on niin hieno homma.” (H10).* Haastatteluissa nousi esiin, että kaikki eivät seuraa HelMet-kirjastojen nettisivuja tai vaivaudu selaamaan kirjastojen sivupöydillä olevia esitteitä. Opastuksista tiedottavia julisteita toivottiin laitettavan esille näkyville paikoille kirjastoon niin, että niitä ei voi olla huomaamatta. Toisaalta todettiin, että HelMet-kirjastojen verkkosivut ovat erittäin hyvät ja niistä löytyy kattavasti tietoa. Lisäksi kiitosta sai opastuksista kertova vihkonen, jossa löytyy kootusti kaikkien Helsingin kaupunginkirjaston toimipisteiden tarjoamat opastukset.

### 6.3.2 Tyytyväisyys opastusten sisältöihin ja antiin

Opastuksiin oltiin enimmäkseen oikein tyytyväisiä. H2 oli käynyt vastaavan tietokonekurssin työväenopistolla ja oli tyytyväisempi kirjaston opastukseen. *”Joo, kyllä mulla on vertailukohde (työväenopiston) tietokonekurssille. Et jos mä annan seiskan siitä toisesta, ni kyllä mä tästä annan ysi puol. Et tykkäsin. HelMetin kautta tää kurssi oli erittäin hyvä.” (H2).* Haastateltavien mukaan opastukset olivat pääosin vastanneet toiveita ja useampi haastateltava kertoi saaneensa vastauksia mieltä askarruttaneisiin kysymyksiin.

Useat haastateltavat kertoivat toivoneensa saavan opastuksesta rohkeutta käyttää tietokonetta. Siltä osin opastus oli täyttänyt tehtävänsä, eikä tietokoneen käyttäminen pelottanut enää. *”Että sais rohkeutta. [...] oon työpaikassa tukkinu pari kertaa*

tietokoneen [...] sen takia mulla on ollu nii hirvee pelko sitä konetta kohtaan [...] siskon koneella osaan (nyt) mennä ihan kevyesti” (H1). H2 kertoi, että käyttämättömänä ollut tietokone on opastuksessa saadun rohkeuden myötä päässyt käyttöön. ”Näitten kurssien jälkeen mä menin sinne (tietokoneelle), se on ollu semmonen peikko mulle. Nyt mä en enää pelkää sitä konetta.” (H2). H3:n mukaan ilmapiiri opastuksessa oli rohkaiseva, eikä kenenkään tarvinnut pelätä sitä, ettei osaa tai ymmärrä. ”moneen muuhun verrattuna se oli sillä tavalla aidosti kannustava.” (H3).

Vastikään tabletin ostanut H5 kertoi, hakeutuneensa opastukseen saadakseen varmuutta tabletin käytössä. Hänellä oli tarve sekä yleiseen tietämykseen tabletin käytöstä että tarkkoja kysymyksiä tablettiin liittyen. H4 oli halunnut muun muassa tietää, oliko hän tehnyt YouTubeen rekisteröitymisen oikein. Opastuksissa käytiin kaikki tabletin ominaisuudet ja asetukset läpi, ja haastateltavat kokivat saaneensa tiedontarpeisiinsa vastauksen. Opastuksista sai myös varmuutta lisää ja osaaminen karttuu joka päivä. H5 aikoi osallistua Tablettikahvilaan myös jatkossa. ”Meen sitten uudestaan katsoo sinne, että jos sieltä tulis jotain uusia aiheita ja uusia sovelluksia ja...” (H5). Hän kertoi suosittelleen Tablettikahvila-opastusta myös tutuilleen.

H3 oli käynyt e-aineisto-opastuksessa oppiakseen käyttämään e-aineistoja omalla tabletilla, jotta voisi lukea kirjoja ja muita e-aineistoja maapaikassaan, jonka lähellä ei ole kirjastoa. Toisella opastuskerralla haastateltavan oma tabletti oli ollut jumissa ja hän oli lainannut kirjaston tablettia, joten e-aineistojen käyttäminen omalla tabletilla vaati vielä (tilanne haastattelun aikaan) omatoimista harjoittelua. Opastuksen anti oli ylittänyt toiveet, sillä opastuksessa oli esitelty sellaisiakin e-resursseja, joista H3 ei ollut ollut aiemmin tietoinen. HelMet-kirjastojen laaja-alaiset e-palvelut tulivat myönteisenä yllätyksenä, eikä H3 ei ollut tiennyt, että tarjolla on esimerkiksi kielikursseja. Lisäksi musiikin kuuntelun mahdollisuudet olivat haastateltavalle uutta, joskin kuuntelua varten pitää vielä asentaa tabletille sellaisia sovelluksia tai ohjelmia, joilla kuuntelu onnistuu. H3 oli vinkannut HelMet.fi:n kautta saatavia e-kielikursseja myös ystävälleen.

Haastatteluissa tuli esiin myös täyttymättömiä toiveita ja parannettavan varaa. H7 kertoi, ettei kaikkiin akuutteihin ongelmiin ole saanut opastuksessa apua, sillä opastukseen mennessä asia on jo saattanut mennä ohi. Esimerkkinä haastateltava mainitsee valokuvafirmalta tulevien tarjouksien hyödyntämisen; haastateltava ei osaa itse tehdä tilausta ja opastukseen mennessä kyseinen tarjous on jo päättynyt.

H1 ja H2 olivat toivoneet oppivansa opastuksessa e-laskun käyttöä. ”*Luultiin, että e-lasku tulee kans, ja sitä odotettiin. [...] Mä luulin, kun siellä oli se e-kirjat, että se tarkoittaa e-laskua.*” (H1). Lisäksi yhdessä opastuksessa käsiteltiin aihetta, joka tuntui liian vaikealta aloittelijoille. Haastateltavien mukaan ”kansiojuttu” oli sekava, eivätkä he vielä opastuksen jälkeenkään ymmärtäneet mistä asiassa oli oikein ollut kyse. Haastateltavien mielestä ”kansiojuttua” olisi voitu käsitellä vasta opastussarjan loppupäässä, jos ollenkaan. ”*Se kansiojuttu tuli hirveen alkuun, mitä mä en ainakaan ymmärtäny.*” (H1).

### 6.3.3 Tyytyväisyys opastajiin ja henkilökohtaisen opastuksen tarve

Haastateltavien mukaan opastajat olivat ammattitaitoisia, asiansa hallitsevia ja pääsääntöisesti he myös osasivat opastaa asiat hyvin. ”*Oli ne sillee ihan niinku ammatti-ihmiset opasti ja jotka meitä neuvo, kaikki oli ammatillisia, ni osasivat.*” (H1). Tablettikahvilaan osallistuneen H5:n mukaan opastuksessa oli aina useampi opastaja ja jos joku opastaja ei osannut jotain tiettyä asiaa, niin paikalla oli aina joku toinen opastaja, joka osasi. Tablettikahvilassa oli kirjaston puolesta käytettävissä sekä Samsungin Androideja että iPadeja, ja H5 kertoo toisten opastajien tietäneen enemmän toisista laitteista ja toisten toisista.

Opastajien käyttämä terminologia oli haastateltavien mielestä enimmäkseen ymmärrettävää. H4 kiitteli, että jos joitain hankalia termejä olikin, opastaja selitti mitä ne tarkoittavat eikä epäselvyyksiä jäänyt. Sen sijaan eräessä toisessa opastuksessa käynyt



H3 valitteli opastajan käyttämää vierasta terminologiaa. H3:lle tabletin käyttö oli vielä suhteellisen uusi asia, eivätkä kaikki aihepiiriin liittyvät termit ja käsitteet olleet hänelle tuttuja. Uusien asioiden omaksuminen ei käy käden käänteessä, joten tahtikin olisi saanut olla hitaampi.

Myös monen muun haastateltavan mielestä opastuksen tempo olisi saanut olla hitaampi ja asioita olisi ollut hyvä kerrata enemmän. Muutamat opastajat kävivät asioita liian nopeasti läpi, joten osa käsiteltävästä asiasta jäi joidenkin haastateltavien mukaan ymmärtämättä. *”Oli sellaisiakin, jotka olisi voinut puhua hitaammin ja selvemmin.”* (H1). Toisaalta joissakin opastuksissa mukaan oli annettu paperiset ohjeet, joiden avulla asioita pystyi kertaamaan omatoimisesti. Erään haastateltavan mukaan yksi opastaja oli puhunut liian nopeasti, mutta oli muuten opastanut hyvin. *”Tämäkin ihminen, joka piti tunnin aika nopeesti [...] mut erittäin hyvin veti sen.”* (H2). H4:n mielestä opastuksen tempo oli sopiva ja välissä oli kahvitaukokin, jolloin pystyi keskustelemaan myös muiden opastukseen osallistuneiden kanssa. Useammissa opastuksissa paikalla oli myös apuopastajia, joten heiltä sai tarvittaessa henkilökohtaista opastusta niissä asioissa, jotka kaipasivat tarkennusta ja kertausta.

Useaan kertaan ryhmäopastukseen osallistuneen H7:n mukaan opastaja on osannut opettaa hyvin, mutta opeteltavat asiat vaativat paljon kertausta, jotta ne jäävät mieleen ja niistä tulee rutiineja. Haastateltavan mukaan tietokoneen käsittely sujuu opastajalta niin nopeasti ja näppärästi, että välillä pitää pyytää näyttämään asia uudelleen, kun itse ei ole pysynyt perässä. H8 kertoi kirjoittavansa opastajan neuvomat asiat paperille, muuten hän ei pysy kärryillä.

Eräs opastaja sai parilta, useassa opastuksessa käyneeltä haastateltavalta erityistä kiitosta. *”Yks oli ylitse muiden: oli selkeäsanainen ja aina palasi takasin siihen, että se ymmärrettiin.”* (H2). *”Käytti sellaista kieltä, että mitä ymmärretään. Ei käyttäny mitään termejä että me ei ois ymmärretty.”* (H1). Toinen haastateltavista kertoi koettavansa saada kyseiseltä opastajalta ajan myös henkilökohtaiseen opastukseen.

Useat haastateltavat olivat erityisen tyytyväisiä siihen, että ryhmäopastuksessa osallistujamäärä oli pieni ja opastajia oli useampia, jolloin henkilökohtaista opastusta sai aina tarvittaessa. Muiden osallistujien ei tarvinnut odotella, jos joku ei pysynyt kärryillä, vaan henkilökohtainen opastaja kävi selittämässä ja auttamassa tarvittaessa. Ryhmäopastukset, joissa oli useampi opastaja, tuntuivatkin toimivan paremmin kuin yhden opastajan vetämät ryhmäopastukset.

Seniorinetissä pitkään ja säännöllisesti käyneet haastateltavat kertoivat kaipaavansa toisinaan enemmän henkilökohtaista opastusta. Koska ennakkoilmoittautumista kyseiseen opastukseen ei ole, ei voi koskaan tietää kuinka paljon kullakin kerralla on osallistujia. Joinakin kertoina osallistujia on muutamia, kun taas toisinaan osallistujia voi olla jopa toistakymmentä. Kun osallistujia on paljon, ei henkilökohtaiseen opastukseen jää juurikaan aikaa. Koska Seniorinetissä on vain yksi opastaja, opastettavat eivät voi ”kaapata” opastajaa omaan käyttöön pitkäksi aikaa, sillä muuten toiset joutuvat odottamaan liian pitkään. *”Ois hyvä jos (saisi enemmän henkilökohtaista neuvontaa), mut se vaatii sitten opettajan sitoutumista 15–20 minuuttia sun yksityisasiiaan, ni se ei oo oikein korrektia muita kohtaan.”* (H7). Toisaalta haastateltavat näkivät hyvänä, että paikalle voi vain tulla kuka vain ilman erillistä ilmoittautumista.

Seniorinettiin osallistuneen haastateltavan mielestä olisi parempi, jos opastaja pystyisi käymään opetettavan asian jokaisen kanssa henkilökohtaisesti muutamia kertoja läpi. Ei niin, että opettaja vain näyttää asian, vaan niin, että opettaja katsoo vierestä, kun opastettava tekee asian itsenäisesti muutaman kerran läpi. H7:n mielestä yhden opastajan vetämissä ryhmäopastuksissa voisi olla hyvä sellainen tila, jossa kaikkien nähtäväksi pystyisi heijastamaan kuvan opastajan näppäimistöä. Tällöin kaikki opastettavat näkisivät, miten opastaja tekee opetettavan asian. H9 ehdottaa, että koska vanhemmiten omaksuminen on hitaampaa ja muisti alkaa reistailla, voisi opastaja varata yhteen käsiteltävään asiaan enemmän aikaa, esimerkiksi yhden tunnin, niin että kaikki tekisivät samaa asiaa yhtä aikaa ja kertaisivat sitä monta kertaa. Toinen haastateltava huomauttaa,

että näin onkin kyseisessä opastuksessa joskus tehty, mutta ongelmana on, että toiset omaksuvat asiat nopeammin kuin toiset. *”Mut tosiaan jotkut on taas edellä paljon, osaa tietyt asiat ja niillä on vaan joku yks ongelma. On niin eritasosia. Toisella on toisenlainen ongelma ja toinen ei oo lähelläkään niin pitkällä, et se vois syventyä siihen ongelmaan, mikä toisella on.”* (H6).

H1 kertoi käyneensä aiemmin ikäihmisten vertaisopastuksessa, mutta ei ollut pitänyt siitä. *”Mä kävin yhdellä tunnilla, mut kun se mies oli niin täynnä tietokonetta, et mä pelästyin ja sain ihan paniikkikohtauksen, ja mä aattelin, et mä en mee enää ikinä.”* (H1). Äskettäin vertaisopastukseen osallistuneen H10:n mukaan opastaja ei osannut keskittyä olennaiseen, vaan alkoi opettaa sellaisiakin asioita, joita opastettava ei halunnut eikä kokenut tarvitsevansa. Hän olisikin toivonut opastajalta enemmän olennaiseen keskittymistä. Haastateltava pohdiskelee, lieneekö kyse sukupuolten välisistä eroista ja mahtaako miehillä olla turhan suoralinjainen tapa opastaa? Hän myös mietiskeli, mahtaako vertaisopastajien joukosta löytyä naisia.

H10:llä oli vertaisopastukseen tullessa kaksi ongelmaa, joista toinen liittyi tietokoneeseen ja toinen puhelimeen. Tietokoneen ongelma tuli hoidettua, mutta puhelimeen liittyvän ongelman korjaamiseksi hän sai opastajalta vääränlaiset ohjeet. Haastateltavan mielestä opastaja oletti liikaa tietävänsä ongelmasta, eikä selvittänyt riittävästi asiaa. Haastateltava päätti antaa asian olla, mutta ongelman tultua uudestaan ajankohtaiseksi, asia saatiin lopulta hoidettua. Haastatteluhetkellä käsillä olevaa tietokoneeseen liittyvää ongelmaa oli haastateltavan mukaan ratkottu jo useammassa vertaisopastuksessa, mutta siihen ei ollut vielä löytynyt ratkaisua. Haastateltava toivoo, että seuraavassa opastuksessa (joka haastatteluhetken mennessä oli jo sovittu) ongelma lopulta selviäisi. Näistä vastoinkäymisistä huolimatta haastateltava oli erittäin tyytyväinen vertaisopastuspalveluun: *”Jollakin on aikaa keskustella niistä pötköistä ohjelmista, [...] se on kans kyllä kaiken kaikkiaan positiivinen asenne. Ja mahdollisuuksia antaa tää systeemi. Musta tää on aivan superhieno homma!”* (H10).

Vertaisopastuksessa käyneen haastateltavan mukaan vertaisopastajista näkee, etteivät he ole asian ammattilaisia, vaan opettavat sillä kokemuksella, mikä heillä sattuu olemaan. Haastateltava arvelee, että nuoret, jotka ovat kasvaneet digitaalisessa kulttuurissa, tietävät ja ymmärtävät niihin liittyvät asiat paremmin kuin he, jotka ovat opetelleet tietoteknisiä asioita vasta vanhemmalla iällä. *”Kyllä mä kuitenkin aattelen, että kyllä näillä nuorilla pojilla on tiukempi ote tietoon. Et kyllä se tuntuu, että jotka tämän ikäsenä sen tiedon hankkii, vasta yli 40-vuotiaana, niin ei oo niin kasvettu pitkästi siihen muutokseen.”* (H10). Haastateltavalla on kuitenkin sellainen tunne, että jos kysymyksen muotoilee oikein, niin kyllä vertaisopastajat siihen vastauksen löytävät. Loppukaneettina kysymykseen opastajan osaamisesta haastateltava toteaa: *”siis täytyy sanoo, että jos hyväntahtosta asiaa harrastaa, ni kyllä se sen (täyttää). Kun ei tää oo mitään maksullista tää palvelu, tosiaan tämmöstä ystävänpalvelua, ni kyllä se sen tehtävän täyttää.”* (H10).

Kaiken kaikkiaan kaikki haastateltavat pitivät opastajista. Heidän mielestään opastajat olivat mukavia ja kannustivat riittävästi, niin että opastuksessa oli rohkaiseva ilmapiiri. Vaikka opeteltavat asiat olivat uusia ja tuntuivat vaikeilta, opastajan positiivinen asenne kannusti jatkamaan. *”Ei tullu ollenkaan sellaista fiilinkiä, et antaa olla”* (H1).

*”Kyllä henkilö vaikuttaa hirveen paljon. Jos henkilö on kärsimätön, olettaa, et toisen ois pitäny ymmärtää se. [...] (tai jos) semmonen et ”sitä varten olen täällä (että autan)”, ni se luo niin erilaisen (ilmapiirin). [...] Tärkeää on se, että opastettaville ei tule sellainen tunne, että olen hölmö enkä osaa.”* (H3).

### 6.3.4 Kertaluontoisen ja pitkäaikaisen opastuksen tarve

Haastatteluvastauksissa käy ilmi, että usean opastuksen sarjaan tai säännöllisesti järjestettäviin opastuksiin osallistuvat etenkin sellaiset henkilöt, jotka ovat joko vastaalkajia tietokoneen ja/tai muiden tieto- ja viestintäteknisten laitteiden käytössä, tai ne, jotka muista syistä tuntevat epävarmuutta ja jatkuvaa avuntarvetta TVT-laitteita

käyttäessään. H7 kertoi käyttäneensä tietokonetta aikoinaan työelämässä ja suorittaneensa tuolloin myös tietokoneen käytön ajokortin. Siitä on kuitenkin jo vuosikausia aikaa ja kaikki on sen jälkeen muuttunut, internetkin oli tuolloin vuosia sitten vielä hidas ja alkeellinen. Haastateltavan mukaan tietokoneiden käyttämiseen tarvitsee jatkuvasti apua, sillä *”kun ei oo noissa tietokoneissa mitään käyttöohjeita, kun et sä tiedä mitä näppäintä sä painat, jos ei joku neuvo sulle.”* (H7).

Useimmat haastateltavat olivat sitä mieltä, että yksi tai muutama kerta tietokoneen käyttöä opitellessa ei riitä, vaan asiat kaipaavat kertausta. *”Ollaan käyty monta kertaa ja tullaan syksyllä uudestaan.”* (H1). Useampi haastateltava kertoi, että tietokoneita ja muita tietoteknisiä laitteita käyttäessä tulee jatkuvasti eteen ongelmia ja kysymyksiä. Niitä voi sitten kirjata ylös ja kysyä taas seuraavassa opastuksessa. Vastauksista nousee esiin myös konkreettisia asioita, joita opastuksissa käyneet haluaisivat oppia. *”Se e-lasku, mikä mun pitää opetella Mut mä meen sitte syksyllä uudestaan tai työväenopistolle.”* (H1). H9 kertoi saaneensa osaan kysymyksistä vastauksen, muttei kaikkiin, sillä niitä on paljon. Hän mainitsee, että kun on aloittelija tietokoneen käytössä, niin kaikkea ei voi oppia kerralla.

Muutamat, useammassa kuin yhdessä opastuksessa käyneet haastateltavat kertoivat, ettei heillä ollut varsinaista, nimettyä tarvetta käydä monessa opastuksessa. Kaksi kertaa Tablettikahvilassa käynyt haastateltava kertoi lähteneensä toisella kertaa ihan vain uteliaisuudesta kuuntelemaan, mikä mahtoi olla sen kertaisen opastuksen aiheena. Haastateltava jatkaa, että vaikka hänellä ei jäänyt opastuksesta lähtiessä kysymyksiä mieleen, aikoo hän kuitenkin käydä Tablettikahvilassa edelleen. Haastateltava myös mainitsee, että jos kysymyksiä tai ongelmia nousee esiin, on aina mahdollista käydä kirjaston Pajassa kysymässä apua ja neuvoja. Toisen, useita kertoja Tablettikahvilassa käyneen haastateltavan mielestä oli hyvä, että opastuksessa pystyi käymään useamman kerran, jotta asioihin sai paneutua ja syventyä ajan kanssa. Samoja asioita tulikin kerrattua useammalla kerralla, sillä osallistujissa oli jonkin verran vaihtelua ja siksi samat asiat tulivat aina uudestaan käsiteltäväksi. Haastateltava kertoo, että vaikka opastuksissa ei varsinaisesti jäänyt asioita käsittelemättä, voisi erilaisia sovelluksia edelleen käydä läpi.

Ainoastaan yksi, E-aineistot ja tabletit -opastukseen osallistunut haastateltava arveli kahden aiheeseen varatun opastuskerran riittävän aiheeseen tutustumiseen. Hän jatkaa opastuksessa käymisen olleen sillä tavoin rohkaisevaa, että jos tarvitsee ja haluaa laajentaa e-aineistojen käyttöä e-kirjoista muihin e-aineistoihin ja tutustua esimerkiksi musiikkiin, niin sitä voi lähteä etsimään ja kokeilemaan myös itsenäisesti. Haastateltava kertoo, että asiaa opastuksessa oli niin paljon, että siinä riittää toistaiseksi perehdyttävää ja omaksuttavaa. Hän kertoi lähipiiristä löytyvän apua, mikäli jossakin asiassa avuntarvetta ilmenee. Tieto siitä, että apua saa tarvittaessa kirjastosta, on hänen mukaansa kuitenkin hyvä. Opastuksesta saaduista paperisista ohjeista löytyvät yhteystiedot, joiden kautta voi varata opastusajan, jos tulee tarvetta kysyä jotakin.

Teknisiin ongelmiin ratkaisua vertaisopastuksesta hakenut haastateltava kertoi, että ratkaisua tietokoneeseen ja puhelimeen liittyviin ongelmiin on jouduttu ratkomaan useammassa opastuksessa. Se ei kuitenkaan ole ollut haastateltavan mielestä ongelma siinä mielessä, että ajan vertaisopastukseen on saanut melkein aina kun on tarvinnut ja opastukseen on päässyt silloin kun on halunnut.

Kaikki haastateltavat kokivat opastukset tärkeinä ja hyödyllisinä, ja yhtä lukuun ottamatta kaikki haastateltavat aikoivat osallistua opastuksiin myös jatkossa. Muutama ryhmäopastuksessa käynyt suunnitteli osallistuvansa tulevaisuudessa myös henkilökohtaiseen opastukseen saadakseen yksilöllistä opastusta juuri heitä askarruttavissa kysymyksissä.

Haastateltavat toivoivat, että opastuksia olisi kirjastoissa tarjolla jatkossakin. Eräs haastateltava oli huolissaan siitä, jatkuvatko opastukset myös tulevaisuudessa, sillä osallistujia ryhmäopastuksessa oli välillä ollut vähemmän kuin opastajia. Opastuksille koetaan olevan tarvetta, sillä tieto- ja viestintäteknisessä osaamisessa on suuria eroja sekä sukupolvien että yksilöiden välillä. Pari haastateltava totesi, että on olemassa ihmisiä,

jotka eivät pärjää yksin, vaan tarvitsevat apua pysyäkseen yhteiskunnan kehityksessä mukana.

## 6.4 Opastukseen osallistumisen vaikutus osaamiseen

### 6.4.1 Opastuksessa opitut taidot

Usealla haastateltavalla oli opastuksiin tullessa ollut tarve oppia käyttämään tietokonetta ja päästä tietokoneen käyttöön liittyvistä peloista. Pari haastateltavaa kertoo opastusten myötä uskaltaneensa alkaa käyttää tietokonetta, ja tietokoneen omatoimisessa käytössä apuna ovat olleet myös muutamista opastuksista mukaan saadut kirjalliset ohjeet paperilla. ”Mä ainakin opin, kyllä. Selkeyty moni asia. Ja hyvät ohjeet saatiin mukaan.” (H2). ”Hirveen hyvät ohjeet saatiin. Tosihyvät.” (H1). Muutamat haastateltavat kertoivat kirjoittavansa opastuksessa opeteltuja asioita ylös, jotta muistiinpanoista voi jälkepäin tarkistaa miten jokin asia tehtiin.

Molemmat Tablettikahvilaan osallistuneet haastateltavat kertoivat oppineensa opastuksessa enemmän tabletin ominaisuuksista ja mahdollisuuksista. H4 kertoi, ettei tabletin monipuolisen käytön oppiminen ollut hänelle kuitenkaan varsinainen opastukseen hakeutumisen syy, kun taas toiselle se oli ollut sitä. H5 kertoo olleensa tyytyväinen siihen, että opastuksissa sai vinkkejä erilaisista sovelluksista, sillä yhteen asiaan saattaa olla tarjolla monia erilaisia sovelluksia, ja opastuksessa sai vinkkejä siitä, mikä tarjolla olevista vaihtoehdoista on suositeltava, hyväksi koettu ja turvallinen. Näin sovelluksia ei tarvitse alkaa itse asentaa ja kokeilla. Opastuksessa sai tietyistä osa-alueista tarkempaa tietoa ja suosituksia, miten mitäkin ominaisuuksia ja sovelluksia kannattaa käyttää. Opastuksen tärkein anti oli haastateltavan mielestä se, että siellä oppi käyttämään tablettia helpolla tavalla monipuolisemmin, kun kaikkea ei tarvinnut opetella alusta

alkaen itse. ”Varmaan ne ois voinu itekin opiskella, mutta se oli helpompaa ja kivempaa tässä ryhmässä. Ja ei tarvinnu ite alkaa lukee niitä käyttöohjeita niin tarkkaan.” (H5).

H6 kertoo opastusten olevan tarpeellisia sen vuoksi, ettei hän omien sanojensa mukaan tiedä tietokoneista mitään. Kyseisen haastateltavan mielestä opastus on todella hyvä juttu erityisesti sellaisille ihmisille, joilla ei ole ketään, jolta voisi kysyä apua TVT:an liittyvissä ongelmissa. Ilman opastusta hänkään ei selviäisi tietokoneessa ilmenevien ongelmien kanssa.

Säännöllisesti ryhmäopastukseen osallistunut H6 kertoi päässeensä ”*toisinaan eteenpäin joissakin asioissa*”. Pari muuta samaiseen opastukseen osallistunutta haastateltavaa kertoi taas oppineensa joka kerta jotakin. Yksi haastateltavista kutsuukin Seniorinettiä tietokonekouluksi. Haastateltavien mukaan se, että jatkuvasti oppii opastuksessa jotain uutta, antaa rohkeutta ja itseluottamusta kokeilla ja mennä itsenäisesti eteenpäin.

Ensimmäistä kertaa ryhmäopastukseen osallistuneella H9:llä oli ollut opastukseen tullessa paljon kysymyksiä. Osaan kysymyksistä hän oli opastuksen aikana ehtinyt saada ”jonkinlaisen” vastauksen. Kysymyksiä tosin jäi haastateltavan mukaan vielä seuraavillekin kerroille.

Enter ry:n vertaisopastuksiin osallistuneella H10:llä ei ollut opastuksiin tullessa tarvetta oppia mitään erityisiä taitoja, sillä hänellä on työelämässä opitut hyvät tietotekniset taidot olemassa. Opastukseen hän tuli sen vuoksi, että hänellä oli tarve saada tietokoneessa ja puhelimessa ilmenneet tekniset ongelmat kuntoon. H10 kertoo, että mikäli joitakin asioita tai taitoja olisi pitänyt oppia, se tieto olisi varmasti vertaisopastuksessa löytynyt.



#### 6.4.2 Opastuksessa opittujen taitojen käyttäminen ja soveltaminen

Haastatteluvastauksissa tulee esiin, että suurin osa haastatelluista on käyttänyt opastuksissa oppimiaan taitoja, muutamat jopa päivittäin. H6 kertoo käyttäneensä oppimiaan taitoja ”vaihtelevalla menestyksellä” ja H1 vain vähän, sillä hänellä itsellään ei ole vielä tietokonetta: *”Kyl mä sit kun mä saan sen koneen, niin kyl mä sit rupeen käyttää. Et kun joka paikassa lukee, et lue lisää sieltä ja sieltä, niin sen takii ma haluaisin oppia. Nii et sielt saa lukee sitä tietoo.”* (H1). H3 ei ollut vielä ehtinyt käyttää äskettäin opastuksessa opittuja taitoja, mutta aikomus kuitenkin oli jo lähipäivinä palata uudelleen asiaan ja opetella e-aineistojen käyttöä omalla tabletilla. Harjoittelun tukena hänellä on opastuksesta saadut paperiset ohjeet.

Aina ei ole tarvetta perusjuttuja laajemmalle tietokoneen käyttämiselle, jos ajan viettämisestä tietokoneen ääressä ei koe mielekkääksi: *”Mulla ei oo semmosta suhdetta siihen koneeseen, että siellä olis. Kyl mä siellä kattelen, oon ja meen, mutta [...] en mä siitä kauheesti tykkää, tai en välitä sanotaanko näin.”* (H2). *”Mäkin tulin sen vuoksi, että oppisin ne perusjutut [...] mä haluan kattoo vaan ne perusjutut ja sitten kiinni, ja se riittää mulle.”* (H1).

Sen sijaan useat haastateltavat kertoivat saaneensa alkusysäyksen ja rohkeutta lähteä itsenäisesti kokeilemaan ja oppimaan lisää. *”Jos jonkin asian kuulee, niin sitä pitäis heti kokeilla itse yksinäisyydessään, että onko jotain, mitä vielä tarvitsee siihen asiaan, että saa jonkin asian toimimaan. Ja mä sain sen.”* (H4). *”Siin sai tavallaan semmosen startin ja sitten ite kun käyttää, niin siinä sitä oppii, ihan hakemalla.”* (H5). *”Mulle on sanottu, että voi painella, että se ei mee rikki kun mä yritän eteenpäin.”* (H6). Eräs haastateltava kertoo, että itsenäinen tietokoneen tutkiminen on herättänyt uusia tiedontarpeita ja kysymyksiä. *”Kyl mä oon ainakin [...] uskaltanu lähtee johonkin muualle sitten vähän kokeilemaan noita symbooleita, sinne taakse ja sitten katsomaan mitä siel on. Mut sit aina tulee vielä kysymyksiä... Mut kyllä siellä on tullu surffailtua siellä eri asioissa.”* (H7).

Eräs haastateltava kertoo käyneensä opastuksissa saadakseen tietokoneessa ja puhelimessa esiintyvät tekniset ongelmat kuntoon, ei niinkään oppiakseen uusia taitoja, joten ”uutta käytännettä” ei ole haastateltavan mukaan opastuksessa syntynyt. *”Voin sanoa, käytännön tasolla olen käyttänyt hyväkseni niitä (tietokoneeseen tehtyjä) korjauksia.”* (H10). Toisaalta haastateltavan muista vastauksista käy ilmi, että opastusten myötä hän on myös itse oppinut paremmin asentamaan tietokoneeseensa päivityksiä.

### 6.5 Opastukseen osallistumisen vaikutus osallisuuteen

Joihinkin osallisuuden eri osa-alueisiin liittyviin kysymyksiin saamistani vastauksista oli hieman vaikea erottaa, mikä oli varsinaisesti opastuksen aikaan saamaa vaikutusta. On huomionarvoista, että hankalasti tulkittavia vastauksia sain niiltä haastateltavilta, jotka olivat osallistuneet opastuksiin säännöllisesti jo pitkän aikaa, jopa useamman vuoden ajan, eli joiden TVT-taitoihin opastuksiin osallistuminen on vaikuttanut jo pidempään. Tämän vuoksi voi olla hankala erotella, mikä oli tilanne ennen opastuksissa käymisen aloittamista ja mikä on opastuksien aikaansaamaa vaikutusta. Ymmärsin vastaukset siten, että opastuksiin osallistuminen tukee ja ylläpitää opastukseen osallistujien tietoteknistä osaamista, antaa rohkeutta käyttää tietokonetta ja poistaa näin mahdollisia TVT-laitteiden käytön esteitä tai hankaloittajia, ja siten edesauttaa TVT-laitteiden kautta tapahtuvan osallisuuden toteutumista.

Hankalasti tulkittavia vastauksia sain kysymyksiin ”Ovatko opastukseen osallistuminen tai opastuksessa opitut taidot lisänneet osallistumisen mahdollisuuksia joissakin yhteyksissä?”, ”Ovatko opastukseen osallistuminen tai opastuksessa opitut taidot lisänneet kiinnostusta joihinkin jo aiemmin kiinnostusta herättäneisiin asioihin tai joihinkin uusiin asioihin?” ja ”Ovatko opastukseen osallistuminen tai opastuksessa opitut taidot mahdollistaneet pääsyn joihinkin aiemmin saavuttamattomiin resursseihin, joista aiemmin ette tiennyit tai joita ette ole osannut käyttää hyväksi?”.

### 6.5.1 Aktiivisuus

Monille opastukseen osallistuminen on antanut rohkeutta, mikä on lisännyt itsenäistä ja aktiivisempaa toimintaa. Näin opastuksessa saatu itseluottamus on lisännyt esimerkiksi tiedonhakua ja surffailua. H3 kertoo, että vaikei hän ole vielä ehtinyt hyödyntää opastuksessa opittuja taitoja, niin kynnys omatoimiseen toimintaan ja aktiivisuuteen on madaltunut.

*”Ehkä musta niinku rohkassu siihen, että voi just tän tietoverkkojen kautta rohkeemmin ja aktiivisemmin etsiä. Et semmonen käsitys, et kyllä näistä selvittää. Et siinä mielessä. En oo pahemmin vielä käyttäny, mut siis semmonen kynnys on madaltunu ja ajatus siitä, että näitä voi käyttää. Meikäläinenkin.” (H3).*

H5:n mukaan opastukseen osallistuminen on lisännyt aktiivisuutta sikäli, että vastikään hankitun tabletin monipuolinen käyttö pääsi opastuksessa hyvin alkuun. Opastuksessa myös suositeltiin ja asennettiin sellaisia sovelluksia, joita haastateltava ei ehkä olisi itse keksinyt asentaa. H10 arvelee, että vertaisopastuksen mahdollisuus voi antaa jollekin syyä aktivoitua ja lähteä liikkeelle.

Opastukseen osallistuminen ei kuitenkaan aina ole varsinaisesti lisännyt aktiivisuutta, sen sijaan aktiivisuutta on voinut lisätä esimerkiksi uuden laitteen hankkiminen. Kuten H4 tuo esiin, aiemmin tiedonhakua hidasti hidas tietokone, mutta uuden tabletin myötä tilanne on muuttunut. Joistakin vastauksista oli hieman vaikea erottaa, mikä oli varsinaisesti opastuksen aikaan saamaa vaikutusta. Muutamat vastaukset ilmentävät ehkä enemmän haastateltavien tietokoneen käytön tapoja yleisellä tasolla. Esimerkiksi H6 kertoi käyttävänsä tietokonetta ja internetiä enimmäkseen hyötykäyttöön. H7 taas kertoi katsovansa sähköpostin useaan kertaan päivässä, käyttävänsä verkkopankkia, internetin

hakutoimintoja sekä seuraavansa tietokoneen kautta aktiivisesti urheilua. Lisäksi H7 mainitsi, että erilaiset tarjoukset saattavat innostaa käyttämään joitakin palveluja aiempaa enemmän.

Kaikki haastateltavat eivät kokeneet opastukseen osallistumisen tai tietokonetaitojen opetteluun lisänneen heidän aktiivisuuttaan. *”Ei mulla ainakaan oo mitään tommosta.”* (H1). Yhteiseen haastatteluun osallistuneet H1 ja H2 painottivat, ettei heitä kiinnosta esimerkiksi sosiaalisen median käyttäminen millään tasolla, vaikka se voisi olla yksi tapa pitää yhteyttä kaukana asuviin ihmisiin. Molemmat kokivat puhelimen muita laitteita luontevammaksi yhteydenpitovälineeksi.

Vaikka H1 ei kokenut, että opastukseen osallistumisella olisi ollut vaikutusta aktiivisuuteen, mainitsi hän kuitenkin toisessa yhteydessä, että tietokonetta ”täytyy” alkaa käyttää, jotta opastuksessa opitut taidot eivät pääse unohtumaan. *”Mutta nyt pitää käyttää tietokonettakin (kirjastossa) tästä lähtien, kun mulla ei oo kotona.”* (H1). Myös H2 kertoi tietävänsä, että opittuja tietokonetaitoja pitäisi aktiivisesti pitää yllä. *”Sitä sano nää ohjaajat, nyt vaan pitää käyttää. Et jos ei sitä käytä, ni sit ne taas painuu unholaan ne asiat.”* (H2). Tämä haastateltava ilmoittikin alkaneensa käyttää sähköpostia, mutta *”ihan vaan harjotusmielessä, et ei kummemmin”* (H2).

### 6.5.2 Osallistumisen mahdollisuudet

Opastukseen osallistumisen ei ole koettu kovinkaan paljon lisänneen osallistumisen mahdollisuuksia.: *”Ei mulla oo varmaan mitään sellasia juttuja, että pitäis tietokoneen kautta osallistua. En mä ainakaan vielä ossaa sannoo mitää.”* (H1). *”No en mä voi sanoo mitään muuta, kun tuo sähköpostin kautta voi osallistua, et ilmoittautua jonnekin. Nuuksion retkelle ilmottauduin tietsikan kautta. Se oli tietysti ihan mitä mä en ennen tehnyt. Jos sitä vaan tekis enemmän, nii oppis ja osais enemmän.”* (H2).

Vaikka varsinaisesti opastusten ei koeta mainittavasti lisänneen osallistumisen mahdollisuuksia, TVT:n tarjoamat osallistumismahdollisuudet tiedostetaan. Esimerkiksi H4:n mukaan tabletti antaa mahdollisuuksia vaikka mihin. Hän kuitenkin painotti, ettei ole erityisen kiinnostunut osallistumaan esimerkiksi sosiaalisessa mediassa. Vaikka tarvetta sosiaalisen median käyttämiselle itsellä ei olisi, sen edut kuitenkin tunnustetaan yhteydenpidossa kaukana oleviin ihmisiin. H6:lle tietokoneen ja internetin käytön taidot ovatkin mahdollistaneet sen, että ulkomailla asuvien ystävien ja sukulaisten kanssa tulee oltua enemmän yhteydessä. Samasta haaveili toinenkin haastateltava.

Toimimaton tai temppuileva TVT-laite voi muodostua osallistumisen esteeksi. H10 kertoo, että ilman opastuksessa tietokoneeseen tehtyjä korjauksia ja päivityksiä hän ei olisi päässyt osallistumaan entiseen tapaan. *”Mähän putosin uutisista kokonaan, ni näitten taitojen kautta on päässyt tekemään sitä mitä on ennen tehnyt. Joo, sillä tavalla se on kyllä ovia avaava.”* (H10).

### 6.5.3 Kiinnostus ympärillä oleviin asioihin

H3 kertoi e-aineisto-opastuksen herättäneen kiinnostuksen kirjaston e-lehtipalveluun, jonka kautta voi lukea sekä suomalaisia että ulkomaalaisia aikakauslehtiä ja hakea niiden kautta tietoa. Lisäksi e-aineisto-opastuksessa esitelty e-musiikkipalvelu ja elokuvien katselun mahdollisuudet kiinnostavat. Haastateltava oli alkanut miettiä, miksi lainata tai ostaa DVD-levyjä, kun elokuvia voi katsoa ilmaiseksi kirjaston e-palveluiden kautta.

Sosiaalinen media ja TVT-laitteet kiinnostavat monia ikääntyneitä ja opastus voi jollekin olla tuon kiinnostuksen herättäjä (H10). TVT on mahdollistanut monille uusia mielenkiintoisia asioita. Esimerkiksi H6:lle internetin hakukoneet ovat tuoneet uuden

ulottuvuuden luontoharrastukseen, sillä internetistä löytyy nopeasti ja helposti tietoa vaikkapa silloin, kun on tarve tunnistaa jokin kasvilaji.

Useiden vastausten kohdalla jäin pohtimaan sitä, missä määrin opastukseen osallistuminen on ollut vaikuttamassa haastateltavien kiinnostuksen kohteisiin. H5:n mukaan tabletin käyttö on korvannut lähes kokonaan tietokoneen käytön. Samainen haastateltava on alkanut käyttää tablettia sellaisissa asioissa, joissa hän ei aiemmin sitä käyttänyt. Esimerkiksi joidenkin paperilehtien lukeminen on vaihtunut e-lehtien lukemiseen. Kuitenkaan varsinaisesti mitään uutta kiinnostuksen kohdetta ei ole löytynyt. Voi pohtia, mikä merkitys opastuksella on ollut kiinnostuksen herättäjänä. Olisiko tabletin käytön tavat yhtä monipuoliset, mikäli haastateltava ei olisi käynyt opastuksessa?

Opastukseen osallistuminen ei ole kaikkien kohdalla herättänyt kiinnostusta uusiin asioihin. H1:n mukaan tärkeintä on oppia arkielämää helpottavat perustaidot, esimerkiksi verkkopankin käyttö. *”Mut ku puuttuu se sellanen, että on koneella koko ajan. Mutta kun se ei oikeastaan kiinnosta. Kiinnostaa vähän niin kuin olla ulkona ja nähä ihmisiä, eikä tuijottaa tota (tietokonetta).”* (H1). Toisaalta H2 pohdiskeli, että koska opastuksesta on vasta vähän aikaa, ei kaikkia opittuja asioita ole vielä ehtinyt omaksua ja sisäistää.

#### 6.5.4 Yhteiskunnalliset, poliittiset ym. vaikutusmahdollisuudet

H3 on hyödyntänyt Facebookia itselleen tärkeiden asioiden jakamisessa ja levittämisessä. Hän kertoi myös joskus kirjoittaneensa nimensä sähköiseen adressiin, mutta sanoi olevansa varovainen toimiessaan sähköisessä ympäristössä.

Useimmat haastateltavat eivät kuitenkaan koe, että opastukseen osallistuminen ja siellä opitut taidot olisivat juurikaan lisänneet vaikutusmahdollisuuksia. Sen sijaan moni

tiedostaa internetin mahdollistavan monenlaista vaikuttamista, jos vain viitsii olla aktiivinen. H2 kertoi saaneensa valaistusta asiassa: *”niin kun nää työkaverit sanoo, että siinä on niin paljon vaikutusmahdollisuuksia, siinä on niin paljon kaikkia asioita, mitä oppia, et se on niin valtavan laaja se asia”* (H2). H7 huomauttaa, että mahdollisuus vaikuttaa on kiinni omasta aktiivisuudesta ja että omia mielipiteitä on mahdollista esittää ainakin pienessä mittakaavassa. H4:n mielestä internetissä ja sosiaalisessa mediassa voi kyllä tuoda esiin mielipiteitään, mutta yksityishenkilöiden vaikutusmahdollisuudet ovat pienet. Tämän haastateltavan mukaan vaikuttamaan pitäisi pyrkiä suurempana joukkona.

H10 kertoo kehuneensa ja mainostaneensa ENTER ry:n opastuksia samassa ikäluokassa oleville tuttavilleen ja kehottanut heitä pysymään kiinni informaatioteknologisessa kehityksessä. *”Olen ikäisteni piirissä kaikille sanonu, että meidän pitää pysyä näissä laiteissa ja laitteet kunnossa, eikä jäädä ruikuttamaan, että ei osaa sitä eikä tätä. Että käykäähän vaan siellä kirjastolla.”* (H10).

#### 6.5.5 Pääsy yhteiskunnan erilaisiin resursseihin

TVT:n kautta on mahdollista saavuttaa monenlaisia tietoresursseja, joihin ilman TVT-osaamista ei kuitenkaan ole pääsyä. Pari haastateltavaa, jotka eivät aiemmin olleet tietokonetta juurikaan käyttäneet, kertoivat uusista mahdollisuuksista:

*”Joo, kyl varmaan kun kattoo sitä pumaskaa mikä saatiin ja me käytiin nää kaikki, esim. netin kautta kaikki nää kanavat, mihin mentiin ulkomaille ja joka paikkaan, ni onhan siellä ihan valtava määrä kaikkee sellaista, mistä ei ois tienny. [...] Et mahdollisuuksia on varmasti paljon. Pitää vaan löytää ne.”* (H2).

*”Muakin kiinnostaa aina kattoo niitä, jos on niiku joku mielenkiintoinen ohjelma ollu telkkarissa, ni kattoo se. Ni sen nyt ainaki, et siellä neuvottiin seki, et mistä sen löytää. Nii Yle Areena ja muitakin mitä siellä oli, et jos kiinnostaa. Ja näyttihän ne*

*miten elokuviakin katotaan, vai mitä siellä oli. Mutta niitä nyt ei jaksa istua nii pitkään paikallaan kattoo ja katsoa pienestä luukusta.” (H1).*

Erityisesti H3 koki, että opastukseen osallistuminen on mahdollistanut aiemmin saavuttamattomiin resursseihin pääsyn. Hänen mukaansa e-kirjat, e-lehtipalvelu, e-musiikkipalvelu, monipuolinen haku, e-kielikurssit ynnä muut olivat sellaisia resursseja, joita hän ei ole aiemmin käyttänyt. *”Jos kaukasesti olen tajunnut, et niitä (resursseja) on, mut näin konkreettisesti en oo.” (H3).*

Uuden TVT-laitteen hankkiminen voi muuttaa ja lisätä sähköisten tietoresurssien hyödyntämistä. Tabletin hankkimisen ja sen käytön oppimisen myötä H5 kertoi kokeilleensa e-lehtiä ja e-kirjoja, joiden lukemisen tietokoneelta ja älypuhelimesta hän koki hankalaksi. Lisäksi opastuksessa tabletille asennettiin sellaisiakin sovelluksia, joita hänelle itselleen ei ehkä olisi tullut mieleen asentaa. Opastuksessa asennettuja sovelluksia olivat muun muassa Radiot.fi, Photoshop express, Spotify, Iltasanomat ja Iltalehti. *”Lisäksi tutustuttiin HelMetin eKirjaston sivustoihin ja sovelluksiin, joista asensin mm. Naxos Music Libraryn (NML) ja NML jazzin, jotka ovat HelMetin tukemia musiikkipalveluja. Jatkossa otan käyttöön ehkä vielä e-kirja ja e-lehtipalveluja.” (H5).*

Kaikkien kohdalla opastuksiin osallistuminen ei ole tuonut mainittavaa muutosta sähköisten tietoresurssien löytymisessä. H4 kertoi itse tutustuneensa nettilehtiin ja e-kirjoihin, ja alettuaan käyttää Facebookia ja YouTubea hän kertoi päässeensä seuraamaan muun muassa Helsingin yliopiston Avoimen yliopiston luentoja sekä katselemaan tietyn joogagurun joogavideoita. Myös H10 kertoo osanneensa jo ennestään käyttää tietokonetta ja verkkoa monipuolisesti, eikä opastuksessa ole tullut esiin uusia, haastateltavalle ennen tuntemattomia resursseja.



### 6.5.6 Yhteiskuntaan, ympäristöön tai yhteisöön kuulumisen tunne

Vajaa puolet haastateltavista koki, ettei opastukseen osallistuminen ole mainittavasti tai laisinkaan lisännyt tiiviimpää kuulumisen tunnetta yhteiskuntaan, ympäristöön tai yhteisöihin. Sen sijaan TVT-osaamisen tärkeys tiedostetaan nyky-yhteiskunnassa toimimisen oleellisena edellytyksenä. Mikäli tieto- ja viestintätekniset perustaidot puuttuvat, on moni asia hankalaa ja kynnys toimintaan ja osallistumiseen suuri. Niistä, joilla ei ole edes perustaitoja, tulee H3:n mukaan toisen luokan kansalaisia, jotka ovat vaarassa syrjäytyä yhteiskunnasta.

Joidenkin ryhmäopastuksiin osallistuneiden haastateltavien mukaan opastuksiin osallistuminen on lisännyt kuulumisen tunnetta ”tietokoneyhteisöön” ja paikkakunnan tietokoneita käyttäviin ihmisiin, esimerkiksi muihin saman opastuksen osallistujiin. ”*Se on kyllä sillä lailla että, tietää että on muutamia, joille voi soittaa ja kysyä asioista esimerkiksi.*” (H7). Vastaavasti erääseen toiseen ryhmäopastukseen osallistuneen haastateltavan mukaan opastuksen vakiokävijöistä muodostui mukava tuttu porukka. Yhteyttä ei kuitenkaan ole pidetty opastusten ulkopuolella.

Yhdessä haastattelussa nousi esiin hieman toisenlainen näkökulma. Kun tietokoneessa tarvittava liitännäinen saatiin opastuksessa kuntoon, löytyi jälleen ”väylän tietoon” ja taas pääsi seuraamaan uutisia ja katselemaan elokuvia. ”*Se tekniikkaa avaa ne kaikki portit siihen toimintaan.*” (H10).

### 6.5.7 Vuorovaikutus ja yhteenkuuluvuuden tunne

Vaikka opastukseen osallistuminen ei kaikkien kohdalla ole sanottavasti lisännyt vuorovaikutusta tai yhteenkuuluvuuden tunnetta, on se joillekin mainittavan arvoinen

tekijä. Joidenkin opastusten vakiokävijöistä on muodostunut mukava ryhmä, kun samat, samaa ikäluokkaa ja tietokoneen käytössä suurin piirtein samalla tasolla olevat henkilöt ovat käyneet opastuksessa viikosta, kuukaudesta ja jopa vuodesta toiseen. Tuttujen osallistujien kanssa mukava jutella ja opastuksen kävijöiden keskuudessa vallitsee hyvä yhteishenki, jolloin opastuksessa uskaltaa myös osoittaa tietämättömyytensä ja kysyä. *”Onhan meillä tullu tässä semmonen, mitä porukkaa meillä tässä on vakituisesti aika monet, niin ihan kiva porukkaa on ja yhteenkuuluvaisuutta, että me ollaan tässä seniorinettiläisiä.”* (H7).

Vertaisopastus on avannut ymmärrystä ja luonut yhteenkuuluvuuden tunnetta muihin ikääntyneisiin: *”et aha, tämmösiä me ollaan”* (H10). Opastukseen osallistuminen on H10:n mukaan lisännyt myös luottamusta suomalaiseen yhteiskuntaan ja ihmisiin: *”jonkunlaista suomalaista turvallisuuden tunnetta, että meillä on tämmöistä vertaisapua jopa koulusta lähtein”*. Haastateltavan mukaan vertaisopastuspalvelu on kiinnostava, sekä ajatus siitä, miten toisilleen tuntemattomat ikääntyneet ihmiset tukevat toisiaan. *”Kiinnostavaa tavata niitä ihmisiä eri aloilta ja erilaisia [...] Se tekee hyvää tällä iällä aina kun tapaa uusia ihmisiä.”* (H10).

Kohentuneet TVT:n käytön taidot voivat lisätä vuorovaikutusta mahdollistamalla aiheesta käytävään keskusteluun osallistumisen. H7 kertoi voineensa keskustella ”jonkin verran nörttien” kanssa ja kysellä aiheeseen liittyvistä asioista. Saman tapaisia kokemuksia oli myös H3:lla, joka kertoi opastukseen osallistumisen jälkeen olevansa kyvykkäämpi tieto- ja viestintätekniikan käyttäjä, ja sen myötä pystyvänsä osallistumaan aiheeseen liittyvään keskusteluun. *”Mä olen nyt osaavampi jäsen. [...] Voin puhua asiantuntevammin nyt nuorison kanssa.”* (H3).

#### 6.5.8 Itseluottamus, tunne omasta toimintakyvystä ja omista mahdollisuuksista

Kysyttäessä onko opastukseen osallistuminen tai siellä opitut taidot lisänneet itseluottamusta, tunnetta omasta toimintakyvystä ja omista mahdollisuuksista, sain hyvin myöntäviä vastauksia. ”*No totta kai.*” (H4). ”*Painava kyllä.*” (H6). Kaikki haastateltavat kokivat, että opastukseen osallistuminen on antanut nimenomaan itseluottamusta, mikä tuntuukin olleen opastusten oleellisimpia anteja. Aina kun saa vahvistusta omiin taitoihinsa myös itseluottamus lisääntyy. ”*Se oli minusta ehkä se paras anti. [...] Semmonen tunne [...] et ei ollu tän kummallisempi.*” (H3).

H5 kertoo aiemmin arastelleensa sovellusten ja ohjelmistojen asentamista, mutta opastukseen osallistuminen rohkaisi jonkin verran sekä asentamaan että käyttämään erilaisia sovelluksia. Lisäksi rohkeutta ja varmuutta tabletin käyttöön antoi turvallisen käyttämisen ja tietoturvan opastus.

H10:n mukaan opastukseen osallistuminen ja siellä opitut asiat ovat alkaneet ”vaatimaan” itseluottamusta ja itsenäistä toimintakykyä. Haastateltavan mukaan rohkeutta toimia lisää tietoisuus siitä, että apua on opastusten muodossa saatavilla, kun ongelmia ja kysymyksiä ilmaantuu. Tietoisuus avunsaannin mahdollisuudesta rauhoittaa mieltä.

Aloittelijoille opastukseen osallistuminen on antanut rohkeutta koskea pelkojakin herättävään tietokoneeseen. Tietokoneen avaaminen ei tunnu enää hankalalta, vaikka vielä on paljon asioita, mitä ei osaa. Myös näennäisesti pientenkin asioiden oppiminen kasvattaa itsetuntoa ja tunnetta omasta toimintakyvystä. ”*Se laskun maksaminen on niin kauhee kynnys, että sen jos mä pääsen, niin oon mestari*” (H1). Haastateltavien tuttavapiireistä löytyy ikääntyneitä, joille häpeä omasta osaamattomuudesta on muodostunut TVT:n käyttämisen lisäksi myös opastukseen osallistumisen esteeksi. Itseluottamusta kaipaavia, potentiaalisia opastukseen osallistujia ja TVT:n käytössä apua tarvitsevia ikääntyneitä tuntuisi siis olevan enemmänkin.

## 6.6 Opastuksessa kävijöiden profiilit

Pienen tutkimusaineiston perusteella opastuksiin osallistujista on profiloitavissa viisi erilaista kävijätyyppiä. Yhdessä henkilössä voi olla piirteitä kahdesta tai useammasta kävijätyyppistä.

*Aloittelija* on henkilö, joka on käyttänyt tieto- ja viestintätekniikkaa melko vähän. Aloittelijalle on tärkeintä päästä mahdollisista ”tietokonepeikkoon” liittyvistä peloista, sekä saada tuntumaa ja varmuutta laitteen peruskäyttöön. Aloittelijoiden joukossa voi olla henkilöitä, jotka käyttävät tekniikkaa hieman vastentahtoisesti tai pakon edessä, ja jotka sen vuoksi saattavat pysyä aloittelijana pitkään. ”Pakon edessä tietokoneenkäyttäjä” ajattelee, että TVT-laitteiden käyttöä olisi hyvä nykyaikana osata ja hän tiedostaa, että laitteiden käyttö on joissakin tapauksissa kätevää ja arkielämää helpottavaa (esimerkiksi verkkopankin käyttäminen). Hän ei kuitenkaan erityisemmin nauti tai pidä TVT-laitteiden käyttämisestä.

*Tuentarvitsijalta* oman TVT-laitteen peruskäyttö sujuu, mutta hän kaipaa jatkuvaa tukea laitteen käyttämisessä eteen tulevien ongelmien ja kysymysten ratkaisemisessa. Tuentarvitsija on innostunut ja kiinnostunut TVT:n käyttäjä, mutta hän tuntee epävarmuutta eteen tulevien uusien asioiden edessä. Tuentarvitsija ei uskalla tai ei kykene ratkaisemaan TVT:an liittyviä ongelmia itsenäisesti, sillä hän saattaa pelätä rikkovansa koneen tai arkailee internetissä väijyviä vaaroja, esimerkiksi viruksia. Tuentarvitsija on turvallisuushakuinen, eikä hän välttämättä mielellään lähde itse kokeilemaan onneaan, vaan kysyy mieluummin viisaammilta neuvoja uusissa asioissa. Tuentarvitsijalta ei ehkä löydy omasta lähipiiristä henkilöä, jolta voisi kysyä apua TVT-laitteiden käyttämiseen. Tuentarvitsija saattaa käydä opastuksessa osittain myös seuran vuoksi, sillä saman opastuksen tuttujen vakiokävijöiden kanssa on mukava vaihtaa TVT:an liittyviä kokemuksia. Tutusta porukasta löytyy yhteishenkeä ja kiinnostusta samoihin asioihin.

*Täsmäkävijä* on henkilö, joka osallistuu yhteen tai muutamaan ”täsmäopastukseen” oppiakseen jonkin tietyn yksittäisen asian, esimerkiksi kirjaston e-aineistojen käyttämisen. Täsmäkävijä on henkilö, joka osaa käyttää tieto- ja viestintäteknisiä laitteita sen verran sujuvasti ja itsevarmasti, ettei kaipaa sen käytössä juurikaan ulkopuolisten tukea. Täsmäkävijä saa tiedontarpeensa tyydytettyä yhdellä tai muutamalla opastuskerralla.

*Uteliias ajanviettäjä* on henkilö, joka ei varsinaisesti kaipaa opastusta missään tietyssä asiassa, mutta joka mielihyvin oppii aina jotain uutta ja kiinnostavaa. Uteliias ajanviettäjä käy mielellään opastuksessa, johon voi astella paikalle silloin kun itselle sopii. Uteliias ajanviettäjä pistäytyy opastuksessa rennosti, niin kuin maalaisisäntä ohimennen naapurissa: kuulemaan uusimmat uutiset, rupattelemaan mukavia ja hörppäämään kahvia.

*Laitteenhuollattaja* on henkilö, joka osaa käyttää laitettaan sujuvasti ja itsevarmasti, muttei osaa tai viitsi opetella itsenäisesti laittamaan kuntoon laitteessa esiintyviä teknisiä ongelmia. Sen sijaan, että hän itse alkaisi käyttämään aikaa ja kuluttamaan hermoja monimutkaisten asennus- tai käyttöohjeiden kanssa, laitteenhuollattaja antaa mieluummin jonkun asiantuntevamman ja osaavamman henkilön päivittää vanhentunut virustentorjuntaohjelma tai asentaa sovellukset niin, että ne tulevat kerralla oikein. Vaikka laitteenhuollattaja ei todennäköisesti osallistu opastukseen oppiakseen itse laittamaan laitettaan kuntoon, saattaa hän kuitenkin samalla oppia hoitamaan asian itse.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

### 7.1 Tutkimustuloksia koskevat johtopäätökset

#### 7.1.1 Erilaisten opastustyyppien tarve

Kirjastojen opastuksiin osallistuneet pitävät opastuksia hyödyllisinä ja tärkeinä. Opastuksiin ollaan enimmäkseen tyytyväisiä ja opastukset vastaavat pääosin opastukseen osallistujien toiveita. Tulosten perusteella näyttäisi myös siltä, että opastukset vastaavat opastuksiin osallistujien tiedontarpeisiin: opastuksissa saa vastauksia mieltä askarruttaviin kysymyksiin ja apua tieto- ja viestintätekniikkaa käyttäessä eteen tuleviin ongelmiin. Vaikuttaa siltä, että opastukset ovat erityisen tarpeellisia niille, joiden lähipiiristä ei löydy henkilöitä, joilta voisi pyytää apua TVT:aan liittyvissä ongelmissa.

Mustikkamäen (2016, 89) mukaan kirjastojen sivistyksellisen mediakasvatuksen perusta on ihmisyyden toteutuminen kirjaston asiakkaiden yksilöllisistä tarpeista käsin. Omassa tutkimuksessani nousee esiin sama huomio kuin Ruthvenilla (2010, 113), Hannikaisella (2014, 31–32) ja Mustikkamäellä (2016, 88), joiden mukaan useimmilla opastukseen osallistujilla on tarve henkilökohtaiseen opastukseen. Tämän tutkimuksen tuloksissa on ilmennyt, että henkilökohtaista opastusta kaipaavat lähes kaikentyypiset opastuksissa kävijät, mutta erityisen tarpeellista se tuntuu olevan koneenhuollattajille, tuentarvitsijoille ja aloittelijoille. On mielenkiintoista, että tämän tutkimuksen tuloksista poiketen Ruthvenin (2010, 113) mukaan henkilökohtaista neuvontaa eivät kaipaakaan niinkään aloittelijat, vaan tietokoneen ja e-aineistojen käytössä jo pidemmälle päässeet.

Henkilökohtaisten palveluiden tarjoaminen on kirjastoissa tärkeää (Saloniemi 2011, 14). Henkilökohtaista opastusta pidetään hyvänä sen vuoksi, että silloin pystytään huomioimaan parhaiten kunkin opastettavan henkilökohtainen taitotaso ja tarpeet (Jokinen 2003). Henkilökohtaisen opastuksen tarve nousee ennen muuta akuuttien ja spesifisten ongelmien ilmetessä (Ruthven 2010, 113). Samoja huomioita nousi esiin myös tämän tutkimuksen tuloksissa.

Tämän tutkimuksen informantit painottivat henkilökohtaisen opastuksen tärkeyttä myös ryhmäopastuksissa. Ryhmäopastuksessa on hyvä olla useampi opastaja, jotta kaikki henkilökohtaista neuvontaa tarvitsevat saavat riittävästi apua. Tämä on tärkeää erityisesti sen vuoksi, että ryhmäopastusten osallistujien taitotaso vaihtelee. Saman huomasi myös Ruthven (2010, 113) omassa tutkimuksessaan. Vaikka opastaja puhuisi selvästi ja hitaasti, useat vanhemmat ihmiset kaipaavat silti kertausta ja henkilökohtaista opastusta, sillä vanhemmalla iällä asioiden omaksuminen on hitaampaa. Kun ryhmässä on useampi opastaja, ei koko ryhmän tarvitse odottaa, jos ja kun yksi tai useampi osallistuja tarvitsee henkilökohtaista neuvontaa.

Hannikaisen (2014, 29) mukaan ryhmäopastusten kysyntä vähenee, ja ryhmäopastukseen voi olla toisinaan vaikea saada tarpeeksi kävijöitä. Tässä tutkimuksessa näin oli kuitenkin ainoastaan niiden ryhmäopastusten kohdalla, joiden sisältö oli tarkasti rajattu johonkin tiettyyn aiheeseen, kuten ”sähköpostin hankkiminen ja käyttö”. Selvä aiherajaus voi tuntua hyvältä opastajan näkökulmasta, mutta liian tiukka konsepti rajaa osallistujat helposti vain niihin, jotka haluavat takuuvarmasti tutustua kyseiseen aiheeseen. Tällöin ulkopuolelle jäävät ne mahdolliset osallistujat, jotka eivät erityisesti koe tarvetta tutustua juuri kyseiseen asiaan, mutta jotka saattaisivat innostua aiheesta tutustuttuaan siihen lähemmin.

Tämän tutkimuksen perusteella vapaamuotoinen, riittävän väljäsisältöinen opastuskonsepti tuntuu keräävän tasaisesti kävijöitä, vaikka mitään spesifiä, nimettyä tarvetta opastukselle ei olisikaan. Tällöin opastuksesta ei haeta apua ja neuvoja jossakin

tietyssä asiassa, vaan sinne tullaan uteliaisuudesta ja mielenkiinnosta kuuntelemaan, josko oppisi taas jotain uutta. Tällaisten kävijöiden on helppo osallistua ryhmäopastuksiin, joihin ei ole ennakkoilmoittautumista. Silloin paikalle voi pistäytyä milloin vain.

Opastusten sisältöjen suunnitteluun saattaisi sopia paremmin reaktiivisuus kuin proaktiivisuus, jolloin eri opastuskerroilla käsiteltäisiin erilaisia aiheita hieman sen mukaan, mitä opastukseen osallistujat kulloinkin toivovat. Toiveita kannattaisi kerätä kuitenkin jo ennakkoon, esimerkiksi ryhmäopastuksen aiempina opastuskertoina. Jonkinlainen suunnitelma opastuksen sisällöstä on syytä olla, jotta opastukseen osallistujilla on mahdollisuus oppia joka kerta jotain uutta, jolloin opastukseen osallistuminen on kaiken tasoisille osallistujille mielekästä. Tutkimustuloksista voidaan joka tapauksessa nähdä, että myös ryhmäopastuksilla on edelleen paikkansa kirjastojen opastustoiminnassa.

Ruthvenin (2010, 113) tutkimuksessa kävi ilmi kirjaston asiakkaiden toivovan opetustilanteiden olevan sikäli vapaamuotoisia, että opastukseen osallistujilla olisi mahdollisuus vaihtaa ajatuksia ja kokemuksia muiden osallistujien kanssa. Kirjastoon tuntuisivatkin sopivan erityisen hyvin rennot, vapaamuotoiset opastustuokiot, ei niinkään kurssimuotoinen ja luokkamainen tietyn aiheen opiskelu. Hannikaisen (2014, 29) mukaan HelMet-kirjastojen opastyöstä vastaavien ja sitä tekevien henkilöiden tavoitteena olisikin päästä kurssimuotoisuudesta eroon ja siirtyä ketterämpiin opastusmuotoihin. Rennot opastustuokiot sopivatkin hyvin mielikuvaan kirjastosta kansalaisten olohuoneena, jossa voi sivistää itseään vähän samaan tapaan kuin kotisohvalla rentoutuen ja tietokirjaa lukien. Kirjasto ei ole koulu, johon tullaan ankarasti opiskelemaan, vaan ”kolmas tila”, jossa uuden oppiminen tapahtuu vapaaehtoisien ja mukavan harrastamisen kautta (Mustikkamäki 2016, 87). Sellainen harrastaminen porukassa voi myös koukuttaa, ja opastukseen tullaan yhä uudestaan.



Myös pitkäkestoiselle opastukselle on kysyntää (Mustikkamäki 2016, 88). Suurin osa tämän tutkimuksen informanteista oli käynyt opastuksessa useamman kerran, jotkut jopa useamman vuoden ajan. Opastuksiin aiottiin tulla myös jatkossa, ja pari ryhmäopastukseen osallistunutta suunnitteli henkilökohtaisessa opastuksessa käymistä.

Kaikkien asioiden opettelu ei käy vaivatta, vaan joidenkin asioiden oppiminen ja ylläpitäminen vaatii jatkuvaa aktiivisuutta (Asikainen 2009, 40). Nykyisessä yhteiskunnassa mukana pysyminen vaatii nimenomaan TVT-taitojen jatkuvaa opettelua (emt., 40). Tieto- ja viestintäteknisiä laitteita käyttäessä eteen tulee jatkuvasti uusia kysymyksiä ja ongelmia, joiden ratkaisemisessa useat TVT:aa käyttävät vanhemmat ihmiset tarvitsevat tukea ja apua. Laitteiden ja ohjelmistojen muuttuessa nopeasti on opeteltava koko ajan uutta, eivätkä kaikki pysy muutoksessa mukana ilman apua. Vanhemmiten uusien asioiden omaksuminen hidastuu, minkä vuoksi vaikutus heijastuu myös käsitykseen omista kyvyistä; uusien asioiden edessä koetaan epävarmuutta. Hämeenlinnan kaupunginkirjastossa saadun asiakaspalautteen mukaan epävarmuus omasta osaamisesta onkin yleensä kaikkein suurin este TVT:n käyttämiselle (Hellsten 2012, 89). Tilanne tulee pysymään lähivuosina opastuksen tarpeen näkökulmasta samankaltaisena: tarve pitkäaikaiselle opastukselle säilyy edelleen.

### 7.1.2 Hyvän opastajan muotokuva

Tutkimustulosten perusteella opastajiin oltiin enimmäkseen hyvin tyytyväisiä. Opastajat koettiin mukaviksi ja rauhallisiksi, he osasivat opettaa asiat selvästi ja yksinkertaisesti enimmäkseen helposti ymmärrettävää kieltä käyttäen sekä selittää hankalat termit tarvittaessa. Parantamisen varaa löytyi lähinnä opastamisen temposta. Jos opastajat selittävät asiat liian nopeasti, eivät opastettavat pysty seuraaman opetusta, ja pahimmassa tapauksessa asia jää ymmärtämättä. Opastajien tulee muistaa pitää opastuksissa tarpeeksi hidas tahti ja opastustilanteiden tulee olla riittävän rauhallisia, jotta opeteltavien asioiden kertaamiseen jää aikaa.

Vanhustyön keskusliiton (2016, 4) mukaan useat vanhemmat ihmiset pitävät vertaisopastajaa parhaana opastajana internetiin liittyvissä asioissa, sillä saman ikäluokan edustajan kanssa on helpompi löytää ”yhteinen kieli”. Tämän tutkimuksen perusteella vertaisopastaja ei kuitenkaan aina ole ikääntyneen paras opastaja. Opastajalta vaaditaan pedagogista ymmärrystä, jota vertaisopastajilta ei välttämättä aina löydy.

Lisäksi vertaisopastajat eivät aina ole opastettavan aiheen asiantuntijoita, joten he eivät välttämättä osaa nopeasti ratkoa asiakkaiden esiin nostamia ongelmia. Jonkin ongelman ratkaisemiseen voidaan tarvita useampi opastuskerta, mikäli opastajalla ei ole aiempaa tietotaitoa kyseisen ongelman ratkaisemisesta. Se tosin ei välttämättä haittaa, mikäli asiakas ei koe ongelmallisena käydä opastuksessa useita kertoja. Vertaisopastajien osaamiseen ei kirjasto myöskään voi vaikuttaa. Toisaalta kirjaston tiloissakaan tarjottava vertaisopastuspalvelu ei ole kirjaston oma palvelu, joten vertaisopastuksen onnistuminen ei ole kirjaston vastuulla. Lisäksi on huomattava, että vertaisopastuspalvelu on ilmeisesti kerännyt kirjastoissa tasaisesti kävijöitä, joten tyytyväisiä asiakkaita luulisi löytyvän runsaasti. Tässä tutkimuksessa vertaisopastuksessa käyneitä informantteja oli niin vähän, ettei tulosten pohjalta voida tehdä laajoja yleistyksiä.

Yleisten kirjastojen strategiassa (YKN 2015) vapaaehtoisten hyödyntämistä palveluiden tuottamisessa pidetään tärkeänä. Vertaisopastajilla onkin hieman erilainen asema kuin kirjastojen opastajilla. Kirjastojen opastajat tekevät opastuksia työkseen, kun taas vertaisopastajat vapaaehtoisena ”ystävänpalveluna”. Opastuksia ei siis voi suoraan rinnastaa toisiinsa. Tutkimustuloksista on havaittavissa, että vaikei opastus aina täydellisesti onnistuisikaan, voi asiakas silti olla erittäin tyytyväinen siihen, että ilmaista apua on tarjolla ja joku on valmis vapaaehtoisesti käyttämään omaa aikaansa avuntarpeessa olevien ikätoveriensa auttamiseen. Voi kenties olla niinkin, että jollekulle vanhemmalle ihmisille saman ikäluokan vapaaehtoinen vertaisopastaja on helpommin lähestyttävä, kuin kirjastohenkilökunnan edustaja. Joku voi arkailta ja epäröidä sitä,

kuuluneeko tietokoneongelmien ratkaiseminen kirjastoammattilaisten työnkuvaan. Vertaisopastuspalvelu on siis hyvä lisä kirjaston omien opastuspalvelujen rinnalla.

Tutkimustulosten perusteella opastajan ikää oleellisempi tekijä on joka tapauksessa se, että opastuksessa välittyy kannustava ja rohkaiseva ilmapiiri. Opastajalta vaaditaan taitoa siinä, ettei opastettavan tarvitse nolostua tai hävetä sitä ettei hän osaa. Tärkeää on, että opastaja hallitsee opastettavan asian hyvin, hänellä on kärsivällisyyttä kerrata samoja asioita ja asenne opastettavaa kohtaan on kannustava, rohkaiseva ja positiivinen.

Opetus- ja kulttuuriministeriön (OKM 2009, 11) mukaan kirjastojen asiakaspalvelusta tulisi löytyä riittävän paljon alan ydinosaamista, jotta henkilökohtaisen opastuksen tarpeeseen voidaan vastata. Tutkimustulosten perusteella vaikuttaa siltä, että ainakin niissä kirjastoissa, joissa tämän tutkimuksen informantit olivat osallistuneet opastuksiin, kysyntään on pystytty myös vastaamaan. Informanttien mukaan opastukseen on päässyt silloin kun on tarvinnut. Ja koska informantit tuntuivat myös olleen enimmäkseen tyytyväisiä opastajiin, vaikuttaa siltä, että ainakin HelMet-kirjastoista löytyy osaavaa henkilökuntaa opastuspalveluiden tarjoamiseen. Mustikkamäen (2016, 86) mukaan kirjastoissa onkin nykyään aiempaa enemmän pedagogista osaamista, joskin tietojen ja taitojen päivittämistä sekä täydennyskouluttautumista on tarvittu.

Resurssien puuttuessa opastavaa henkilökuntaa voidaan palkata myös kirjaston ulkopuolelta, kuten Kauniaisten kirjastossa on tehty. Lisäksi, kuten Mustikkamäki (2014, 19) ja Rasi (2014, 28) kannustavat, yhteistyötä kannattaa tehdä myös muiden oppimispalveluja tarjoavien tahojen kanssa.

### 7.1.3 Opastusten sisällöistä

Opastusten sisällöt vastasivat enemmän tai vähemmän mielikuvia ja odotuksia. Odotusten muodostumiseen vaikuttivat sekä opastukseen osallistujien tieto- ja viestintätekninen lähtötaso, että kyseisestä opastuksesta tarjolla oleva tieto esimerkiksi HelMet-kirjastojen verkkosivuilla tai opastuksista kertovassa lehtisessä. Mikäli tieto- ja viestintäteknikkaan liittyvät termit eivät ole opastukseen hakeutuvalla hallussa, saattaa syntyä väärinymmärryksiä opastuksen sisällöstä, jolloin opastuksen sisältö ei välttämättä vastaa asiakkaan odotuksia. Toisaalta kuvauksen ollessa täsmällinen, pystyy opastuksen sisällöstä muodostamaan paremman mielikuvan, jolloin opastus vastaa todennäköisemmin osallistujan odotuksia. Opastusten kuvausten yhteyteen esimerkiksi kirjastojen verkkosivuilla kannattaisi liittää kirjaston asiakaspalvelun tai opastajan yhteystiedot, jotta sopivaa opastusta etsivän olisi tarvittaessa helppo tiedustella opastuksen sisällöstä lisää.

Vaikka kirjastoissa pidetään kirjastojen fyysisten ja e-aineistojen sisältöjen esiintuomista oleellisempänä kuin laitteita ja tekniikkaa (Hannikainen 2014, 33), korostuu opastuksissa ja varsinkin yksilöopastuksissa erityisesti laitteiden, ohjelmistojen ja sovellusten käytön neuvonta. Myös Mustikkamäki (2016, 88) on tehnyt saman huomion: opastusten aiheena on usein tekniikkaan liittyvät kysymykset, kun ikääntyneet tulevat omien laitteittensa kanssa kirjastoon hakemaan neuvoja ja apua. Myös Ruthven (2010, 113) on nostanut esiin, että opastukseen osallistujat kaipaavat kirjastohenkilökunnan apua muun muassa tietokoneen toimintoihin liittyvissä ongelmissa.

Mikäli laitteiden, sovellusten ja muiden tekniikkaan liittyvien asioiden opastus tuntuu turhauttavalta tai kyseenalaiselta perinteisen kirjastotyön ammattilaisten näkökulmasta, voisi opastusten liittämistä kirjastojen pajojen ja verstaiden toimintaan pitää ajattelemisen arvoisena vaihtoehtona. Opastustyötä tekevät kirjastoammattilaiset pitävät pajoissa tapahtuvaa toimintaa nousevana opastusmuotona (Hannikainen 2014, 32) ja

tutkimustulosten perusteella osa kirjaston asiakkaista osaakin jo hyödyntää pajojen ja verstaiden työntekijöiden asiantuntemusta teknisten ongelmien ratkaisemisessa.

Laitteiden käytön neuvontaa ei kannata ajatella kirjastoissa ongelmana. Informaatiolukutaidon opettaminen on yksi kirjaston perustehtävistä, ja kuten Lipponen ja Lonka (2007, 84–88) ovat tuoneet esiin, informaatiolukutaitoon kuuluu myös informaatioteknologiaan liittyvien välineiden ja laitteiden käytön taito. Laitteiden käyttöä neuvomalla tuetaan kirjaston asiakkaiden mediataitoja ja valmiuksia käyttää mediavarantoja. Näin autetaan apua tarvitsevia pysymään yhteiskunnan kehityksen mukana, mikä taas on sopusoinnussa Yleisten kirjastojen strategian 2015–2019 (YKN 2015) kanssa. Laitteiden käytön neuvontaan voi myös hyvällä syyllä integroida kirjastojen verkkopalveluiden ja e-aineistojen esittelyä. On luonnollista, että kirjastojen opastuksissa tuodaan esille kirjaston omia palveluita, vaikeivätkin asiakkaat niitä erikseen kysyisikään. Opastuksia suunniteltaessa on myös hyvä muistaa Matikaisen (2008, 121) huomio siitä, että median käyttötaito ei automaattisesti kehity medialukutaidoksi. Medialukutaitoa on siis perusteltua opettaa teknisten taitojen opettamisen yhteydessä.

Tutkimustuloksissa nousi esiin muutamia opastusten sisältöihin liittyviä toiveita. Tablettien käyttäjät kiittelivät tietoturvaan ja erilaisiin sovelluksiin liittyviä opastuksia. Erilaisten sovellusten vinkkausta toivottiin myös lisää. Opastuksissa toivottiin käsiteltävän e-laskua. Asiakaspalvelutyötä tekevä kirjastohenkilökunta joutuu opastamaan kirjaston asiakkaita verkkopankkipalveluiden käytössä varsin usein. Verkkopankkien käyttöön liittyviä opastuksia kannattaisikin kirjastoissa harkita, mutta silloin erityistä huomiota olisi kiinnitettävä asiakkaiden tietoturvaan.

HelMet-kirjastojen e-aineistojen monipuolisuus yllätti ja ilahdutti. E-lehtien ja e-kirjojen lisäksi myös e-kielikurssit ja e-musiikkipalvelu herättivät mielenkiintoa. Jos e-kirjat ja e-lehdet jollain tasolla tiedetäänkin, niin muut kirjastojen e-aineistot tuntuvat olevan kirjaston asiakkaille vielä enimmäkseen tuntematon resurssi. Hannikaisen (2014, 33) pro gradussa kävi ilmi, että HelMet-kirjastoissa e-aineistojen käytön opastamisen tarve on jo

tiedostettu. Jotta kirjaston e-palvelut olisivat paremmin asiakkaiden tiedossa e-aineistojen esittelyä ja vinkkausta kannattaisi integroida muiden opastusten yhteyteen. Tutkimustulosten perusteella kirjastojen e-aineistoille olisi asiakaskunnassa käyttäjiä, kunhan vain asiakkaat tuntisivat e-aineistot paremmin ja osaisivat käyttää niitä.

Ruthvenin (2010, 113) haastattelemat kirjaston asiakkaat kaipasivat itsenäiseen opiskeluun step-by-step-avumateriaalia, jonka avulla voi tarvittaessa opiskella myös itsenäisesti. E-aineisto-opastuksen osallistujat olivat tyytyväisiä opastuksesta mukaansa saamiin paperisiin ohjeisiin, joita voi käyttää muistin tukea ja joista voi myöhemmin kerrata opastuksessa opittua.

Jonkin opastuksen sisältö oli koettu aloittelijoille liian vaikeaksi. Sisältöjen suunnittelussa kannattaakin kuulostella ja kartoittaa asiakkaiden mielipiteitä ja toiveita. Kirjastopalvelujen suunnittelu yhdessä asiakkaiden kanssa lisää vuorovaikutusta kirjaston työntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Asiakkaat voivat myös kokea kirjaston enemmän omakseen päästessään osallistumaan oman kirjastonsa palveluiden suunnitteluun (Cilauro 2015, 91). Palveluiden suunnitteluun yhdessä asiakkaiden kanssa kehottaa myös Sipilä (2015, 96) sekä Opetus- ja kulttuuriministeriö (OKM 2010, 60).

#### 7.1.4 Opastukseen osallistumisen vaikutukset osaamiseen

Opastukset ovat kirjaston asiakkaille konkreettinen ja käytännöllinen mahdollisuus kirjastolaissa (Kirjastolaki 4.12.1998/904, 2014) mainittujen tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, ja siinä ne tuntuvat toimivankin. Tutkimustulosten perusteella opastuksiin tullaan opettelemaan useimmiten TVT-laitteiden käytön taitoja, ja monilla opastukseen tulijoilla on mukanaan oma kannettava tietokone, tabletti tai älypuhelin. Kaikilla omaa laitetta ei kuitenkaan ole ja laitteiden käyttöä opetellaan myös kirjaston välineistöä käyttäen. Laitteiden käytön lisäksi kirjastosta tullaan hakemaan opastusta myös muun muassa erilaisten verkkopalveluiden ja e-aineistojen käyttämiseen.

Pollin (2005, 4) mukaan kirjaston palvelut voivat vaikuttaa palveluiden käyttäjien tietokoneen käytön taitoihin, ja ne voivat edesauttaa uusien tiedonhakukäytäntöjen omaksumista ja aikaisempaa laajempien informaatioresurssien hyödyntämistä sekä kirjaston elektronisten palveluiden käyttöä. Tämän tutkimuksen perusteella opastuksissa voi oppia muun muassa tietokoneen ja tabletin käytön perustaitoja sekä syventää ja monipuolistaa aiempaa TVT-laitteiden käytön osaamista, oppia sähköpostin käyttämistä, tiedonhakua internetistä sekä uusien tietoresurssien hyödyntämistä, tutustua erilaisiin tabletille ladattaviin sovelluksiin sekä oppia niiden käyttöä, oppia kirjaston e-aineistojen käyttöä sekä oppia asentamaan laitteiden ja sovellusten päivityksiä. Opastuksissa saattaa myös tulla oppineeksi asioita, joiden oppiminen ei ollut opastukseen osallistujan alkuperäisenä tavoitteena. Tutkimuksessa esiin nousseen perusteella kirjasto voi siis opastuksissa tuoda asiakkailleen uutta ja kiinnostavaa tietoa sekä uudenlaisia mahdollisuuksia.

Tutkimustuloksista on nähtävissä, että opastuksissa oppii uusia taitoja. Osalle riittää perustaitojen oppiminen, eikä tarvetta opitun laajemmalle soveltamiselle ole. Jollekulle opastus voi olla alkusysäys itsenäiseen toimintaan ja uuden oppimiseen. Useimmille opastukset ovatkin antaneet rohkeutta ja intoa mennä itsenäisesti eteenpäin, tutustua uuteen ja oppia lisää. Myös Rasin (2008) pro gradu -tutkielmassa tuli esiin samankaltaisia tuloksia. Durrance ja Fisher-Pettigrew (2003, 554, 564) sekä Poll (2005, 4) tuovatkin esiin, että kirjastohenkilökunta ja kirjastopalvelut voivat lisätä kirjaston asiakkaiden itsevarmuutta sekä tunnetta minäpystyvyydestä ja omista kyvyistä. Toisaalta tutkimustuloksissa tuli esiin, että uusiin asioihin tutustuminen voi herättää uusia tiedontarpeita ja kysymyksiä ja sitä myöten tarpeen osallistua opastukseen uudestaan.

Yleisten kirjastojen laatusuosituksen (OKM 2010, 37) mukaan ihmisten arkea tukevien palveluiden kehittämisen katsotaan olevan ensiarvoisen tärkeää. Tutkimustulosten perusteella osa saa opastuksista eväitä jokapäiväiseen toimintaan, kun taas joku toinen saattaa käyttää oppimiaan taitoja vain vähän. Opittuja taitoja käytetään vaihtelevalla

menestyksellä. mutta enimmäkseen kokemukset ovat olleet positiivisia. Kirjastolaissa elinikäisen oppimisen edistäminen on mainittu yhtenä kirjaston tehtävänä ja suomalaisissa kirjastoissa elinikäistä oppimista tukevat palvelut liittyvät muun muassa osallisuuden tukemiseen (Kirjastolaki 4.12.1998/904, 2014, Stanziola 2011, 640). Kuten edellä on ilmennyt, kirjastojen opastukset tukevat elinikäistä oppimista ja näin opastuspalvelujen tarjoaminen on linjassa kirjastolain ja laajemmin Lissabonin sopimuksen kanssa (Euroopan yhteisöjen komissio 2001, 10).

### 7.1.5 Opastukseen osallistumisen vaikutukset osallisuuteen

Hämäläisen (2008, 26) mukaan osallisuus on valmiutta pysyä mukana yhteiskunnan jatkuvassa, esimerkiksi informaatioteknologisessa muutoksessa. Matikainen (2008, 121) ehdottaa, että aikuisväestön mediakasvatuksella voitaisiin tukea kansalaisten edellytyksiä toimia nykyisessä yhteiskunnassa osallistumisen, osallisuuden, pääsyn, jakamisen ja tuottamisen näkökulmista (emt., 121).

PIAAC:ssa (Malin, Sulkunen & Laine 2013, 26, 33) on todettu muuttuvan informaatioteknologisen ympäristön ja TVT-laitteiden aiheuttavan ongelmia erityisesti niille, jotka ovat opetelleet tieto- ja viestintätekniisiä taitoja vasta vanhemmalla iällä. Erilaisissa elämäntilanteissa olevat ihmiset tarvitsevat erilaista tukea ja osallisuuden edistämässä ja tukemisessa heidät on huomioitava eri tavoin (Nivala ja Ryyänen 2013, 31). Mediakasvatuksessa korostuukin entistä enemmän osallisuuden ja osallistamisen tukeminen (Pekkalan 2016, 12).

Kirjastot nähdään aktiivisen kansalaisuuden tukijoina (YKN 2015). Osallistavat rakenteet ja toiminta voivat edesauttaa aktiivista kansalaisuutta ja tuottaa ympäristöstään kiinnostuneita kansalaisia, jotka kykenevät toimimaan ja osallistumaan omien yhteisöjensä aktiivisina jäseninä (Kiilakoski 2007, 15–17). Mediakasvatus saattaa



voimaannuttaa ihmisiä toimimaan yhteiskunnan aktiivisina jäseninä ja oman elämänsä subjekteina (Pekkala 2016, 11–12). Tämän tutkimuksen tulosten perusteella kirjastojen opastukset eivät juurikaan itsessään näyttäisi synnyttävän tai lisäävän aktiivisuutta ja aktiivista kansalaisuutta, mutta ne voivat mahdollistaa ja tukea niiden toteutumista. Kirjastojen opastuksiin osallistumalla kansalaiset voivat ylläpitää omaa toimintakykyään ja aktiivisuuttaan saadessaan apua ongelmissa, jotka voivat olla aktiivisen toiminnan esteinä tai hankaloittajina. Opastuksessa opitut taidot voivat madaltaa kynnystä omaehtoiseen ja aktiiviseen toimintaan.

Jo pelkästään opastukseen lähtemistä voi pitää aktiivisuuden osoituksena ja aktiivisena kansalaisuutena, sillä aktiivinen kansalainen haluaa kehittää itseään ja omaa osaamistaan (Saloniemi 2011, 12). Haastatteluissa nousi selvästi esiin, että opastukseen osallistuvilla on halu pysyä yhteiskunnan tieto- ja viestintäteknisessä kehityksessä mukana. Esimerkiksi opastuspalveluita tarjoamalla kirjasto siis mahdollistaa asiakkailleen aktiivisen kansalaisuuden toteutumista. Kirjastojen opastuksiin osallistuminen voi joissain tapauksissa myös lisätä aktiivisuutta, ei pelkästään auttaa sen ylläpitämisessä. Aktiivisuuden lisääntyminen voi tapahtua ilman että opastuksessa käynyt itse havaitsee tai tunnistaa muutosta. Aktiivisuuden jonkinasteisen lisääntymisen voi päätellä siitä, että opastuksessa opittujen uusien taitojen ylläpitäminen on alkanut vaatia jatkuvaa työtä.

Hämäläisen (2008, 22–25) mukaan vapaa-ajan aktiviteettien harrastaminen on osa kansalaisosallisuutta. TVT-laitteet, internet ja sosiaalinen media mahdollistavat monille uusia ja mielenkiintoisia asioita, jotka voivat tuoda harrastuksiin uusia ulottuvuuksia. Opastuksista vahvistusta saava TVT-osaaminen taas mahdollistaa itseä kiinnostavien asioiden harrastamisen TVT-laitteiden kautta.

Kirjastojen sivistyksellisen mediakasvatuksen tulisi olla sellaista, että se herättää kirjaston asiakkaissa kiinnostusta ja uteliaisuutta ympärillä olevaa maailmaa sekä merkityksiä ja viestintää kohtaan (Mustikkamäki 2016, 90). TVT-laitteiden ja internetin tarjoamat mahdollisuudet kiinnostavat monia ikääntyneitä. Tutkimustulosten perusteella

opastuksiin osallistuminen itsessään ei näyttäisi merkittävästi lisäävän kiinnostusta uusiin asioihin, mutta kuten tutkimustuloksista on nähtävissä, kirjaston opastus voi kuitenkin jossain tapauksessa olla tuon kiinnostuksen herättäjänä. Tutkimustuloksissa nousee esiin, että kirjaston opastus voi esimerkiksi herättää kiinnostuksen kirjastojen e-aineistoja kohtaan. Samoja huomioita tuli esiin myös Jokisen (2003) pro gradu -tutkielmassa.

Nykyisessä kulttuuripolitiikassa painotetaan kansalaisten kulttuuriin liittyviä osallistumisen mahdollisuuksia (OPM 2009, 14). Opastukseen osallistujien TVT-taitoja vahvistamalla osallistumisen mahdollisuuksia voidaan tukea. Opastukseen osallistumisella ei kuitenkaan näyttäisi olevan merkittävää vaikutusta osallistumisen kokemusten lisääntymiseen, ja vaikutuksen voisikin tulkita olevan enemmän osallistumista mahdollistavaa tai osallistumisen mahdollisuuksia ylläpitävää. Esimerkiksi tempuilleiva tietokone voi olla toiminnan esteenä. Tutkimustuloksissa käy ilmi, että TVT:n tarjoamat osallistumisen mahdollisuudet tiedostetaan, mutta kaikilla ei ole tarvetta käyttää niitä hyväksi. Jääkin ihmisten oman aktiivisuuden varaan, tarttuuko mahdollisuuksiin vai ei.

Osallistuminen voi olla pienimuotoista yhdessä tekemistä omissa yhteisöissä, ja parhaassa tapauksessa osallistumisesta muodostuu positiivinen kehä, jossa osallistuminen vahvistaa yhteisöön kuulumisen tunnetta, mikä taas innostaa osallistumaan edelleen (Nivala & Ryynänen 2013, 32). Tutkimustulosten perusteella samaan ryhmäopastukseen säännöllisesti osallistuvista henkilöistä voi muodostua oma yhteisönsä, jossa yhteistä mielenkiintoa herättävä aihe tuo ihmisiä yhteen kerta toisensa jälkeen. Nivalan ja Ryynäsen (emt., 32) mukaan osallisuutta edistävien toimintamuotojen tulisikin olla osallistavia ja toiminnallisia, jolloin ne kehittävät sekä ihmisten osallistumisvalmiutta että -halua. Juuri tällaisia vapaamuotoiset ja rennot ryhmäopastukset tuntuisivat olevan.

Yleisten kirjastojen strategiassa 2015-2019 (YKN 2015) aktiivista opastustoimintaa tarjotaan vastaukseksi tukea kansalaisten valmiuksia osallistua ja vaikuttaa yhteiskuntaan ja elinympäristöön. Tutkimustulosten perusteella opastuksiin osallistuneet eivät koe

opastusten mainittavasti lisännen esimerkiksi yhteiskunnallisia tai poliittisia vaikutusmahdollisuuksia. Sen sijaan moni tiedostaa internetin ja esimerkiksi sosiaalisen median mahdollistavan monenlaisen vaikuttamisen ainakin pienessä mittakaavassa, mutta useimmat eivät ole kokeneet mielekkääksi tai tarpeelliseksi käyttää mahdollisuutta hyväksi. Opastuksista vahvistusta saava TVT-osaaminen periaatteessa mahdollistaisi TVT:n kautta tapahtuvan vaikuttamisen, mutta on lopulta ihmisen omasta aktiivisuudesta kiinni, haluaako tarttua vaikuttamisen mahdollisuuksiin vai ei. Kaikki tosin eivät usko yksittäisten ihmisten mahdollisuuksiin vaikuttaa.

Hämäläisen (2008, 22–25) määrittelemä sivistyksellinen osallisuus pitää sisällään osallisuuden yhteiseen henkiseen pääomaan. Asiakasopastusten lisäämistä pidetään tärkeänä, jotta voidaan tukea kansalaisten mediataitoja ja valmiuksia käyttää mediavarantoja (YKN 2015). Tietokoneen ja internetin käytön taidot ovat mahdollistaneet monelle pääsyn resursseihin, joihin aiemmin ilman TVT-osaamista ei ollut pääsyä. Opastukset ovat olleet paikkoja, joissa opastukseen osallistuneet ovat opetelleet TVT:n käyttämisen perustaitoja, sekä vahvistaneet ja monipuolistaneet aiempaa TVT-osaamistaan. Opastuksissa opitut TVT-aidot edesauttavat kansalaisten pääsyä yhteiskunnan erilaisiin sähköisiin tietovarantoihin, sillä TVT-osaaminen on portti sähköisten resurssien hyödyntämiseen. Mustikkamäen (2014, 6) väite siitä, että ”uudet luku- ja kirjoitustaidot” ovat lisäämässä kansalaisten osallisuutta ja hyvinvointia, ja samalla estävät tiedollista syrjäytymistä, näyttäisi siis saavan vahvistusta tämän tutkimuksen tuloksista.

Opastuksissa vastaan tulleita uusia tai muutoin aiemmin saavuttamattomia resursseja ovat olleet kirjastojen e-aineistot, kuten kirjat, lehdet, kielikurssit ja musiikkipalvelut, monipuoliset hakumahdollisuudet sekä erilaiset tabletille ladattavat sovellukset. Erilaisten tietoresurssien esittely kantaa hedelmää, jolloin yhden kanavan löytyminen voi olla portti toiseen. Kirjaston opastukset ovatkin monelle kanava uusien resurssien hyödyntämiseen, mikä seikka kannattaa huomioida opastusten suunnittelussa.

Myös ikääntyneiden joukossa on niitä, jotka pitävät TVT-osaamista avaimena nykyisessä informaatioyhteiskunnassa mukana pysymiseen. Laitteuvontaan liittyvät opastukset toteuttavat osaltaan kirjastopalveluja koskevaa palvelulupausta digitaalisen kuilun sekä tiedollisen ja muun syrjäytymisen ennaltaehkäisemiseksi (OKM 2009, 7). Mitä paremmin ihmiset osaavat käyttää TVT-laitteitaan, sitä paremmin he voivat kokea olevansa nykyisen informaatioyhteiskunnan jäseniä. Esimerkiksi opastuksessa kuntoon pantu kone takaa jälleen väylän tietoon ja pääsyn yhteiskunnan rattaille. Laitteisiin liittyviä opastuksia ei siis pidä kirjastossa väheksyä. Asiat, joita niiden avulla voidaan saavuttaa, ovat sopusoinnussa kirjaston peruseriaatteiden kanssa.

Yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumisen tunne on tärkeä osa osallisuuden kokemista ja esimerkiksi opetusministeriön kirjastopolitiikassa (OKM 2009, 15, 30) yhteisöllisyyden tukeminen on nähty tärkeänä asiana. Nivalan ja Ryytäsen (2013, 26) mukaan osallisuus toteutuu, kun ihminen on osa yhteisöä, osallistuu yhteisön toimintaan ja kokee kuuluvansa osaksi sitä. Tutkimustulosten perusteella kirjaston opastuksiin osallistuminen voi joissakin tapauksissa synnyttää tai lisätä yhteiskuntaan, ympäristöön tai yhteisöön kuulumisen tunnetta ja yhteisöllisyyttä. Myös Pollin (2005, 4) mukaan kirjaston palvelun käyttö voi vaikuttaa sosiaalisiin suhteisiin. Tutkimustulosten perusteella yhteisöön kuulumisen kokeminen ei ole kaikille opastukseen osallistujille syy osallistua opastukseen tai tärkeä osa opastukseen osallistumisesta, mutta joillekin se voi olla opastuksen houkuttelevuutta lisäävä tekijä. Erityisesti säännöllinen osallistuminen opastukseen, jossa käy pitkänaikaa samoja ihmisiä, voi parhaassa tapauksessa muodostaa vakiokävijöistä oman yhteisönsä. Muutamakin käyntikerta säännöllisesti järjestettävässä, vapaamuotoisessa ryhmäopastuksessa voi synnyttää osallistujassa ryhmään kuulumisen tunnetta. Säännöllisesti järjestettäviä vapaamuotoisia ryhmäopastuksia tarjoamalla kirjasto voikin olla rakentamassa visioissa vaalittua yhteisöllisyyttä. Tämä on tärkeää huomioida ryhmäopastuksia suunniteltaessa.

Sassin (2002, 72) mukaan kommunikaation ulkopuolelle jääminen on osa syrjäytymistä. Sassi nostaa esiin epäviralliset yhteisöt osallisuuden tunteen synnyttämisessä ja ylläpitämisessä. Epäviralliset yhteisöt ovat paikkoja, jossa ”kokemus arkisesta

jäsenyydestä ja omasta paikasta vahvistuvat”. Opastuksiin osallistuminen voi tutkimustulosten perusteella lisätä sekä vuorovaikutusta, että yhteenkuuluvuuden tunnetta. Yhteenkuuluvuuden tunne syntyy siitä, että samat ihmiset kohtaavat ja kokoontuvat kirjastossa säännöllisesti yhteistä mielenkiintoa herättävän asian äärellä. Säännöllistä samaan ryhmäopastukseen osallistumista voisikin jollain tapaa pitää ryhmässä harrastamiseen verrattavana toimintana. Kun opastukseen osallistuvan porukan kesken vallitsee hyvä yhteishenki, uskaltaa opastuksessa myös osoittaa tietämättömyytensä ja kysyä mieltä askarruttavia kysymyksiä.

TVT-osaamisen vahvistuminen tai kokemus TVT:n hallitsemisesta voi tutkimuksessa esiin nousseen perusteella synnyttää yhteenkuuluvuuden tunnetta TVT:n maailmassa eläviin nuorempiin ikäpolviin ja olla näin kaventamassa sukupolvien välillä ammottavaa digikuilua. Vertaisopastukseen osallistuminen taas voi synnyttää yhteenkuuluvuuden tunnetta saman ikäpolven edustajiin. Vertaisopastus antaa tärkeää viestiä siitä, että toisilleen tuntemattomat ihmiset ovat valmiita auttamaan toisiaan. Samalla vapaaehtoinen vertaisapu luo luottamusta ympäröivään yhteiskuntaan ja yleensäkin ihmisiin. Parhaassa tapauksessa opastukset voivatkin olla vahvistamassa ihmisten yleistä turvallisuuden tunnetta. Vaikuttaa siltä, että sekä vertaisopastajat että kirjastojen omat opastajat koetaan luotettavina henkilöinä, joilta voi turvallisesti mielin kysyä neuvoa mieltä askarruttavissa kysymyksissä. Opastuksia voisikin hyvällä syyllä pitää osana yhteiskunnallista turvaverkkoa ja opastusten merkitys voi olla suuri erityisesti niille, joiden henkilökohtainen turvaverkko ei ole kovin vahva.

Sassin (2002, 71–72) mukaan verkko on omiaan luomaan ja pitämään yllä osallisuuden kokemiseen välttämätöntä vuorovaikutusta, jolla ylläpidetään sosiaalisia suhteita. Useimmat ikääntyneet eivät pidä verkkoa tarpeellisena sosiaalisten suhteittensa ylläpitoon, joskin osa tiedostaa internetin tarjoavan varteenotettavia, kiinnostavia ja ennen muuta edullisia mahdollisuuksia yhteydenpidossa ulkomailta asuviin sukulaisiin ja ystäviin. Tuntuu kuitenkin siltä, että vanhemmat ihmiset pitävät tärkeimpänä yhteydenpidon ja vuorovaikutuksen tapana fyysistä kohtaamista, ja yhteydenpito

kauempana asuviin tuttaviin näyttäisi hoituvan osalta luontevammin puhelimitse soittamalla. Yhteydenpidon tavoissa on kuitenkin myös ikääntyneiden välillä eroja.

Nykyisessä kulttuuripolitiikassa painotetaan kansalaisten kulttuuriin liittyviä omaehtoisen toiminnan mahdollisuuksia (OPM 2009, 14). Pollin (2005, 4) mukaan kirjaston palvelun käyttö voi lisätä sosiaalista osallisuutta, joka voi ilmetä muun muassa itsevarmuuden lisääntymisenä. Myös Kiilakosken (2007, 15–17) mukaan osallisuuden kehittäminen voi kasvattaa yksilön itsetuntoa ja voimauttaa. Niin ikään Gretschelin (2002, 90–91) määritelmä osallisuudesta pitää sisällään voimaantumisen. Gretschel pitääkin osallisuutta nimenomaan kokemuksena omasta pätevyydestä toimijana. Tämän tutkimuksen tulosten perusteella kirjastojen opastuksiin osallistuminen tukee erityisen paljon tätä osallisuuden osa-aluetta. Opastuksiin osallistuminen lisää itseluottamusta, ja näennäisesti melko pienenkin asian oppiminen antaa rohkeutta ja tunnetta omasta osaamisesta ja toimintakyvystä. Tämä kertoo opastusten vaikuttavuudesta.

Opastukset antavat rohkeutta käyttää tieto- ja viestintätekniisiä laitteita. Aloittelijoille opastus antaa rohkeutta koskea pelkojakin herättäviin TVT-laitteisiin. Toisaalta uusien asioiden oppiminen voi myös alkaa vaatia itseluottamusta ja rohkeutta. Turvallisuuden tunnetta TVT-laitteiden käyttöön voi antaa esimerkiksi TVT:n turvallisen käyttämisen ja tietoturvan opetus. Itseluottamuksen saaminen ei näyttäisi poistavan opastukseen osallistumisen tarvetta, mutta se voi rohkaista toimimaan ja tutustumaan laitteiden eri ominaisuuksiin myös itsenäisesti, sillä tietoisuus jatkuvasta avunsaannin mahdollisuudesta, tässä tapauksessa opastusten muodossa, rohkaisee ja rauhoittaa mieltä. Kun uusia ongelmia ja kysymyksiä tulee eteen, apua on helposti tarjolla. Itseluottamuksella on merkittävä vaikutus minäpystyvyyteen, jolloin halu oppia uutta lisääntyy. Itseluottamuksen saaminen onkin avain itsenäiseen oppimiseen, toimintaan ja eteenpäin pyrkimiseen.

Opastukseen lähteminen voi olla etenkin aloittelijalle suurikin kynnys. Tutkimuksessa esiin nousseen perusteella on ikääntyneitä, jotka eivät uskalla tulla opastukseen, sillä he

pelkäävät nolaavansa itsensä ajatellessaan muiden osallistujien olevan parempia. Mikäli kirjastot haluavat tavoittaa paremmin niitä kohderyhmään kuuluvia asiakkaita, joiden epävarmuus nousee opastukseen osallistumisen esteeksi, olisi tässä opastuksista tiedottavilla pohdinnan paikka: miten mainostaa opastuksia niin, että niihin uskaltautuvat myös ne, jotka eivät uskalla tulla opastuksiin heikkojen TVT-taitojensa vuoksi, mutta jotka haluaisivat oppia esimerkiksi tietokoneen käytön perustaitoja. Miten välittää haastatteluissa esiin tullut, opastusten rohkaiseva ja kannustava ilmapiiri myös niistä kertoviin mainoksiin, niin ettei kenenkään tarvitsisi pelätä opastukseen osallistumista?

#### 7.1.6 Opastuksista näkyvämpi osa kirjastojen palvelutarjontaa

Kirjastojen opastusten ja kaupallisten toimijoiden palveluiden välinen raja voi vaikuttaa asiakkaista epäselvältä. Tämä raja tuntuukin olevan veteen piirretty viiva, vaikka esimerkiksi Rasin (2014) mukaan kirjastojen opastusten ei ole tarkoitus kilpailla kaupallisten toimijoiden kanssa. Myös HelMet-kirjastojen (2016d) internetsivustolla kannustetaan hakeutumaan syvempää opetusta halutessa muiden koulutusta tarjoavien tahojen puoleen. Vaikka kirjastojen opastukset eivät ole suoraan verrattavissa esimerkiksi kansalais- tai työväenopistojen kursseihin, voivat asiakkaat käyttää kirjaston opastuspalveluita periaatteessa rajattomasti ja syventää osaamistaan niin paljon kuin halua ja tarvetta on.

Hannikaisen (2014, 2) haastattelemat HelMet-kirjastojen opastustoiminnasta vastaavat henkilöt uskovat opastamisen olevan tulevaisuudessa kirjastoalan ydinosaa. Yleisten kirjastojen laatusuosituksessa (OKM 2010, 37) nähdään, että kirjastojen tulee olla oppimispalveluiden tarjoajana tunnistettu yhteistyöosapuoli. Mikäli kirjastojen opastusten halutaan olevan näkyvä ja tunnettu osa kirjastojen palvelutarjontaa, on opastusten tunnetuksi tekemisessä vielä tehtävää. Vain parilla haastateltavalla oli jonkinlainen mielikuva HelMet-kirjastojen opastuksista yleisesti, ja eräs haastateltava kertoikin opastusten yllättäneen positiivisella tavalla. Monille kirjastojen asiakkaille ja

varsinkin ei-käyttäjille opastukset ovatkin todennäköisesti monella tapaa vielä melko tuntematon osa kirjastojen palvelutarjontaa, vaikka esimerkiksi HelMet-kirjastoissa opastustoiminta on nykyisin laajaa ja monipuolista.

Opastustoiminta siinä laajuudessa, missä se HelMet-kirjastoissa on nykyään, on kuitenkin vielä suhteellisen uusi asia, eivätkä kaikki kirjaston asiakkaat ole todennäköisesti tietoisia opastusten muodossa tarjottavista oppimismahdollisuuksista. Paikallislehden juttu oli aiheuttanut kävijäpiikin eräessä ryhmäopastuksessa, ja osa informanteista oli löytänyt opastukseen nimenomaan kyseisen jutun perusteella. Tiedotusvälineiden kautta opastukset voivatkin saavuttaa tunnettavuutta myös laajemman yleisön keskuudessa. Opastuksista tiedottamista silmällä pitäen olisi hedelmällistä kartoittaa, mitä kautta opastuksiin osallistujat ovat löytäneet opastuksiin ja suunnitella opastuksista tiedottamista saatujen vastausten perusteella.

Pollin (2005, 4) mukaan uusi palvelu voi houkuttaa kirjastoon uusia kävijöitä ja lisätä kirjaston neuvonta- ja opastustoiminnan hyödyntämistä. Suurin osa haastatteluun osallistuneista oli innostunut käymään opastuksessa useita kertoja ja aikoi käydä opastuksissa vastakin. Kymmenestä haastateltavasta yksi oli kirjaston uusi asiakas ja hän oli tullut kirjastoon nimenomaan opastuksen innoittamana. Kyseinen haastateltava oli opastuksessa ensimmäistä kertaa ja aikoi osallistua samaiseen opastukseen vastakin. Opastukset voivat siis houkuttaa kirjastoon myös uusia asiakkaita. Uusien asiakkaiden houkuttelemiseksi palveluista tiedottaminen tulisi suunnitella niin, että se tavoittaa myös kirjaston ei-käyttäjät.

Haastatteluissa nousi esiin, etteivät kaikki seuraa HelMet-kirjastojen verkkosivuja aktiivisesti. On myös oletettavaa, ettei HelMet-kirjastojen kotisivut ole kanava, jota seurataan tiedonhankintavälineenä samalla tavoin kuten esimerkiksi painettuja tai sähköisiä sanomalehtiä. Tutkimustulokset viittaavat siihen, että kirjastojen sivustoilta käydään hakemassa lisätietoa siinä vaiheessa, kun kiinnostus osallistua kirjaston opastukseen on jo herännyt. Tällöin alkusysäys opastukseen osallistumiseen on saatu



muualta. Opastuksista kannattaisi tiedottaa näkyvämmiin ja esimerkiksi perinteinen juliste näkyvällä paikalla olisi asiakkaiden mielestä edelleen varteenotettava tiedotuskeino. Opastuksia voisi vinkata myös asiakaspalvelutilanteissa, esimerkiksi silloin, kun asiakkaat pyytävät henkilökunnan apua kirjaston tietokoneiden käyttämisessä. Aktiiviseen tiedottamiseen kehoitetaan myös Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 - julkaisussa (OPM 2009, 13).

## 7.2 Tutkimusmenetelmää koskevat johtopäätökset ja jatkotutkimuksen aiheita

Opetusministeriön (2009b, 16) mukaan ihmisten näkemysten ja kokemusten kartoittaminen on käypä laadullinen indikaattori kulttuurin vaikutuksia arvioitaessa. Muistiorganisaatioiden oppimispalvelujen arviointia ja kehittämistä varten luodun GLO-arviointityökalun yhtenä tiedonkeruumenetelmänä mainitaan haastattelut (Arts Council 2016d). Haastattelun käyttäminen tutkimusdatan keräämisessä osoittautui mielestäni toimivaksi ja tarkoituksenmukaiseksi menetelmäksi arvioitaessa kirjaston opastuksia asiakasnäkökulmasta. Haastatteleamalla oli mahdollista saada pidempiä ja syvällisempiä vastauksia ja tarvittaessa kysyä tarkentavia kysymyksiä, toisin kuin esimerkiksi kyselylomaketta käyttämällä olisi ollut. Tutkimukseni kannalta oli tärkeää, että opastuksiin osallistuneiden henkilökohtaiset näkemykset, kokemukset ja merkityksenannot tulivat esiin heidän itsensä omin sanoin ilmaisemina.

Jotta haastattelukysymykset eivät olisi ohjanneet haastateltavien vastauksia, päätin etten lähettä kysymyksiä etukäteen. Laajempien ja syvällisempien vastausten saamiseksi, se olisi kuitenkin saattanut olla parempi ratkaisu, sillä joiltakin haastateltavilta sain varsin niukkoja vastauksia. Jäin pohtimaan, johtuiko vastausten lyhyys siitä, että kaikki ihmiset eivät osaa antaa suoralta kädeltä tyhjentäviä vastauksia, vaan tarvitsevat aikaa pohtia asiaa. Ehkä myös haastattelu voi olla joillekin ihmisille sen verran jännittävä tilanne, että he eivät pysty rentoutumaan ja kertomaan ajatuksiaan vapautuneesti, jolloin vastaukset jäävät lyhyiksi.

Esitin haastatteluissa jonkin verran tarkentavia jatko- ja lisäkysymyksiä, saadakseni vastauksiin enemmän syvyyttä. Tajusin haastattelut jo pidettyäni, että jatko- ja lisäkysymyksiä olisi voinut esittää enemmänkin. Yhdelle haastateltavalle lähetin yhtä vastausta tarkentavan jatkokysymyksen jälkeenpäin sähköpostitse. Myös niissä tilanteissa, joissa haastateltavat vastasivat hieman varsinaisen kysymyksen ohi, olisi voinut oikaista ja selittää, mitä kysymykselläni haen ja tarkoitan. Ohi vastattujen kysymysten kohdalla jouduin siis hylkäämään osan saaduista vastauksista.

Muutamit haastattelukysymykset olisivat kaivanneet hiomista. Kysyessäni ”Vastasiko opastus sitä mielikuvaa, joka teillä oli a) HelMet-opastuksista ja b) kyseisestä opastuksesta?” sain vastauksia enimmäkseen vain b-kohtaan. Pari haastateltavaa kuitenkin vastasi myös a-kohdan kysymykseen. A-kohdan kysymyksen olisi myös voinut muotoilla toisin ja kysyä erillisenä kysymyksenä, esimerkiksi ”Millainen mielikuva teillä on HelMet-kirjastojen opastustarjonnasta?” ja ”Vastaako HelMet-kirjastojen opastustarjonta tarpeisiinne?”.

Sen lisäksi että kysyin: ”Oletteko käyttänyt opastuksessa oppimianne taitoja? ja ”Oletteko kyennyt soveltamaan opastuksessa oppimianne taitoja?”, olisi ollut hyvä kysyä, onko haastateltava kokenut osaamisen karttuneen opastuksessa ja millaisia taitoja opastuksessa on oppinut. Kysymykset olisivat tuoneet syvyyttä edellä mainittuihin kysymyksiin. Toki näitä kysymyksiä sivuttiin muissa vastauksissa, mutta systemaattinen kysyminen olisi antanut asiasta paremman kuvan.

Haastatteluihin olisi myös voinut lisätä muutaman kysymyksen lisää. Olisi ollut mielenkiintoista kysyä, mistä haastateltavat olivat kuulleet opastuksista. Muutamissa haastatteluissa asia tosin tuli kysymättä ilmi. Lisäksi olisi voinut tiedustella, olisiko kyseisissä opastuksissa tai kirjastojen opastuksissa yleensä jotain parannettavaa, ja millaisia ehdotuksia opastukseen osallistuneilla olisi opastusten kehittämiseksi. Joissakin vastauksissa sivuttiin kysymättäkin myös näitä aiheita. Edelleen olisi ollut

mielenkiintoista kysyä, ovatko opastukseen osallistuneet suosittelleet tai suosittelisivatko he kirjaston opastuksia myös muille. Joissakin vastauksissa tuli kysymättä ilmi, että haastateltava oli suositellut kirjaston opastusta tai vinkannut joitakin opastuksessa oppimiaan asioita ystävilleen ja tuttavilleen.

Koska tieto- ja viestintäteknikkaan liittyvää koulutusta tarjoavat myös muut toimijat kuten työväenopistot ja kansalaisopistot, olisi mielenkiintoista ja ehkä tarpeellistakin selvittää, mikä merkitys kirjastoilla on opetustoimintaa tarjoavana tahona muiden toimijoiden rinnalla. Opastukseen osallistujilta voisi kysyä, mikä merkitys kirjastojen opastuksiin osallistujien mielestä on sillä, että kirjasto tarjoaa tämän tyyppistä palvelua. Siihen voisi jatkokysymyksenä lisätä, että mikäli kirjasto ei opastuksia tarjoaisi, hakeutuisivatko kirjastojen opastuksiin osallistujat esimerkiksi vastaaville työväenopistojen ja kansalaisopistojen kursseille. Vaikken tullut tässä tutkimuksessa asiaa kysyneeksi, pari haastateltavaa tuli itse maininneeksi käyneensä työväenopiston vastaavilla kursseilla. Voisi myös olla mielenkiintoista verrata kirjaston opastukseen osallistuneiden kokemuksia työväen- tai kansalaisopiston kursseille osallistuneiden kokemuksiin. Toisaalta tätä aihetta on Rasi (2008) jo omassa pro gradu -tutkielmassaan tutkinut, eikä työväenopiston kurssille ja kirjaston kurssille osallistuneiden kokemuksista löytynyt merkittäviä eroja.

### 7.3 Tutkimuksen luotettavuus ja yleistettävyys

Tuomen ja Sarajärven (2012, 85) mukaan laadullisen tutkimuksen tavoitteena ei ole tilastollinen yleistettävyys, vaan tavoitteena voi olla esimerkiksi jonkin ilmiön kuvaaminen, jonkin ilmiön teoreettinen tulkitseminen tai esimerkiksi tietyn toiminnan ymmärtäminen. Myös Eskola ja Suoranta (1998, 67–68) painottavat, että aineiston kokoa ja siitä laskettuja tunnuslukuja sekä teoreettista ja olemuksellista yleistettävyyttä tärkeämpiä ovat tulkintojen kestävyys ja syvyys. Tällöin on siis syytä kiinnittää erityistä huomiota aineistosta tehtävään tulkintaan.

Tässä tutkimuksessa tulosten luotettavuutta voi heikentää se seikka, että haastateltavat saattoivat ymmärtää jotkut kysymykset keskenään hieman eri tavoin ja hieman eri tavoin, kuin olin itse ajatellut. Toisen osan kysymykset olisivat kannattaneet olla muotoa: ”Kun ajattelet tätä opastusta / näitä opastuksia, joihin olet kirjastossa osallistunut, niin ovatko opastukseen osallistuminen ja/tai opastuksessa opitut taidot...?” sen sijaan, että ne alkoivat sanoin: ”Ovatko opitut taidot...?”. Opastukseen osallistumisen ja siellä opittujen taitojen vaikutusta olisi siis pitänyt korostaa jokaisen kysymyksen kohdalla, sillä osalla haastateltavista pääsi unohtumaan, että kysymys koskee vain kirjaston opastuksiin osallistumisen vaikutuksia. Osa haastateltavista ymmärsi kysymykset siten, että miten yleisesti esimerkiksi tabletin tai tietokoneen käytön taito tai tieto- ja viestintäteknikka mahdollistavat erilaisia asioita, kuten aktiivisuutta, osallistumista, vaikuttamismahdollisuuksia ja niin edelleen. Jouduin siis muutaman kerran esittämään tarkentavia jatkokysymyksiä saadakseni tietää, puhutaanko nyt opastuksen vaikutuksista vai TVT:sta ja TVT-taidoista yleensä.

Ryhmähaastattelun kohdalla tulosten luotettavuuteen saattaa vaikuttaa se, että haastattelu pidettiin opastuksen yhteydessä. Kyseinen järjestely oli haastateltavien itsensä toive. Haastattelussa paikalla oli myös opastuksen opastaja, joten on mahdollista, että hänen läsnäolonsa vaikutti kysymykseen ”Osasiko opastaja opastettavan asian ja osasiko hän opastaa oikealla tavalla (tempo, taito selittää asiat ym.)?” annettuihin vastauksiin. Yksi ryhmähaastattelun osallistujista oli opastuksessa ensimmäistä kertaa, joten hän ei pystynyt vastaamaan kysymyksiin, jotka liittyivät opastukseen osallistumisen vaikutuksista osaamiseen ja sosiaaliseen osallisuuteen.

Ryhmähaastattelun tulosten luotettavuuteen saattaa vaikuttaa myös se, että osa haastateltavista tyytyi välillä toteamaan, ettei heillä ole toisten vastauksiin lisättävää. En ole varma oliko kyse siitä, ettei heillä oikeasti ollut mitään lisättävää vai siitä, että he halusivat saada haastattelun nopeasti tehtyä. Yksi haastateltavista myös keskittyi välillä oman tietokoneensa ongelmiin yhdessä opastajan kanssa, joten hän ei ollut haastattelutilanteessa koko ajan täysin aktiivinen keskustelija tyytyen kuittaamaan jotkin

kysymykset varsin nopeasti. Ryhmähaastattelussa saamiini vastauksiin saattoi vaikuttaa myös haastateltavien kiireinen aikataulu. Haastateltavat halusivat päästä lähtemään haastattelusta opastuksen tavalliseen päättymisaikaan, mutta toisaalta eräs haastateltavista innostui usean kysymyksen kohdalla laveasti kertomaan kaikenlaista sellaistaakin, mikä ei aina ollut kovinkaan olennaista. Haastatteluun käytettävää aikaa lyhensi myös yhden, opastukseen osallistumattoman henkilön saapuminen paikalle kesken haastattelun, ja hänen antamansa (sinänsä mielenkiintoinen) historiakatsaus kyseisen kirjaston tieto- ja viestintätekniikkaan liittyvästä opastustoiminnasta.

Tulosten luotettavuuteen tulosten syvyyden näkökulmasta saattaa vaikuttaa se seikka, että jotkin vastaukset jäivät mahdollisesti hieman pintapuolisiksi. Huomasin vasta haastatteluja purkaessani, että parin haastattelun kohdalla tarkentavat jatkokysymykset olisivat olleet paikallaan, jotta joistakin asioista olisi saanut paremman kuvan.

Kuten opetusministeriössä (2009b) on huomioitu, kulttuurin vaikutusten syy-seuraussuhteet voivat olla vaikeasti hahmotettavissa ja ne voivat näkyä vasta pitkän ajan kuluttua. Myös Pollin (2005, 6) mukaan kirjaston tai kirjastopalvelun aikaansaama vaikutusta voi olla vaikea osoittaa, sillä ihmiselämään vaikuttavat monet asiat. Vaikutusten osoittaminen on Pollin mukaan hankalampaa, kun tarkastellaan kirjaston vaikutuksia yleisellä tasolla, kun taas yksittäisen palvelun vaikutusten arviointi on helpompaa (emt., 6). Kuten jo aiemmissa luvuissa on tuotu esiin, joistakin vastauksista oli vaikea hahmottaa, mikä oli nimenomaan opastuksiin osallistumisen aikaan saamaa vaikutusta. Kyseisistä vastauksista ei voi vetää kovinkaan vahvoja johtopäätöksi ja pyrinkin tekemään varovaisia tulkintoja vääristyneiden johtopäätösten välttämiseksi. On myös hyvä pitää mielessä, kuten Poll (2005, 7) on huomioinut, että laadullisten metodien käyttö aiheuttaa tuloksiin aina vääristymää tulkintojen tekemisen subjektiivisen luonteen vuoksi. Jos aikoo laadullista tutkimusta tehdä, on asian kanssa vain elettävä.

Sosiaalisia vaikutuksia käsittelevien tutkimusten rajoituksina ovat Cultural Ministers Councilin (2004, 29–31) mukaan yleensä 1) selvien tavoitteiden puuttuminen erityisesti

sosiaalisten päämäärien osalta (vaikutusten määritelmä puuttuu), 2) arviointiosaamisen ja resurssien puuttuminen, 3) tuotoksiin (outputs) keskittyminen lopputulosten (outcomes) ja vaikutusten (impacts) sijaan, 4) vaikutusmekanismeihin ei kiinnitetä riittävästi huomiota ja 5) tärkeillä termeillä (kuten vaikutukset, osallistuminen, kulttuuri) ei ole yhteisesti hyväksytyjä ja systemaattisesti käytettyjä määritelmiä. Olen pyrkinyt ilmaisemaan tutkimuksen tavoitteet selvästi, määrittelemään käytetyt termit huolellisesti, keskittymään lopputulosten ja vaikutusten tarkasteluun sekä pyrkinyt huomioimaan vaikutusmekanismit. Oman tutkimukseni osalta rajoituksia aiheuttaa lähinnä arviointiosaamisen ja resurssien pula. Voi olla, että vähäisen kokemukseni vuoksi osaamiseni ei vielä riitä kovinkaan luotettavan tutkimuksen tekemiseen. Lisäksi, koska pro gradu -tutkielma on tutkimuksena pienimuotoinen, ei ajallisia ja muita resursseja valitettavasti ole riittävän luotettavan tutkimuksen tekemiseksi.

Opetusministeriön (2009b, 10) mukaan kulttuuristen vaikutusten arvioinnissa ongelmalliseksi on muodostunut se, että kokonaisuuden tarkastelun sijaan joudutaan tyytymään vain pienen osa-alueen tutkimiseen, mikä tuottaa helposti vääristyneitä tuloksia. GLO-arviointityökalun ohjeissa (Arts Council 2016c) suositellaan useamman kuin yhden tiedonkeruumenetelmän käyttöä tutkimustulosten luotettavuuden varmistamiseksi. Kirjastojen opastuksia olisi ollut, ei pelkästään luotettavampaa, mutta myös mielenkiintoista tutkia laajemmin ja syvällisemmin useampia tiedonkeruumenetelmiä käyttäen. Informanttien ja tiedonkeruumenetelmien vähäisen määrän vuoksi tutkimustulosten yleistettävyyden laajemmassa mittakaavassa on kyseenalaista. Tutkimukseni tulokset voivat kuitenkin tarjota, kuten Poll (2005, 7) asian ilmaisee, suuntaa antavaa näyttöä. Ne voivat myös syventää kirjastojen käytöstä kerättävää tilastollista dataa, joka ei opetusministeriön (2009b, 10) mukaan yksin riitä kulttuuristen vaikutusten kokonaisuuden hahmottamiseksi ja arvioimiseksi.

Aschroftin, Farrowin ja Wattsin (2007, 135) mukaan yleiset kirjastot eivät ole kyenneet arvioimaan laadullisesti asiakkaiden kokemuksia kirjaston oppimispalveluista. Stanziolan (2011, 644) mukaan käytetyt metodit eivät ole lisänneet ymmärrystä oppimispalveluiden vaikutuksesta oppimiseen ja siinä edistymiseen. Niin ikään Jansson

(2014, 8) huomauttaa, että kulttuurin vaikutusten tutkimuksessa ei ole kiinnitetty huomiota ihmisten käyttäytymisen ja asenteiden muutoksiin. Tämä pro gradu -tutkielma ei tuota kokonaisvaltaista ymmärrystä tai laajasti yleistettävää tietoa kirjaston oppimispalveluista, mutta se tarjoaa yhden näkökulman kirjaston oppimispalveluiden vaikutuksista. Opastukseen osallistuneiden kokemukset ja mielipiteet, saatu tieto opastusten vastaavuudesta opastukseen osallistuneiden odotuksiin, toiveisiin ja tarpeisiin, sekä opastusten vaikutuksista osaamiseen ja osallisuuteen auttaa kehittämään opastuksia ja kirjastojen oppimispalveluita yleensä, sekä lisää ymmärrystä kirjastojen opastusten vaikutuksista ja merkityksestä.

#### 7.4 Yhteenveto

Tämä tutkimus tuottaa uutta tietoa kirjastojen opastusten osallistujista, erilaisten opastustyyppien tarpeesta, opastuspalvelun tarpeellisuudesta yleisellä tasolla sekä opastusten vaikutuksista osaamiseen ja osallisuuteen. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää kirjastoissa opastuksiin liittyvien palvelutarpeiden tunnistamisessa ja opastusten suunnittelussa ja kohdentamisessa asiakkaille.

Kirjastojen opastuksista tullaan hakemaan oppia ja tukea muun muassa TVT-laitteiden, kuten tietokoneiden ja tablettien peruskäyttöön tai uuden laitteen käyttöönottoon. Apua tarvitaan myös ohjelmistojen ja sovellusten asentamisessa ja päivittämisessä. Lisäksi opastuksista haetaan oppia myös muihin arkielämään helpottaviin taitoihin, kuten verkkopankin käyttöön. Niitä, joilla on esimerkiksi ulkomailla asuvia ystäviä ja sukulaisia, saattavat kiinnostaa erilaiset yhteydenpitomahdollisuudet, kuten Skype. E-aineistot ja muut sähköiset tietoresurssit herättävät monissa opastuksiin osallistujissa kiinnostusta, mutta niitä ei osata välttämättä itse kysyä tai toivoa. Turvallisen käyttämisen ja tietoturvan opastus antaa rohkeutta TVT:n käyttöön. Opastuksista saatava rohkeus ja itseluottamus omiin taitoihin onkin avain tieto- ja viestintätekniiikan itsenäiseen käyttämiseen. Opastuksista saatava osaaminen voi ilmetä muun muassa TVT-laitteiden

ominaisuuksien ja internetin mahdollisuuksien monipuolisempaan hyödyntämisenä, kuten aiempaa useampien sovellusten käyttämisenä tai aiempaa laajempien informaatioresurssien, esimerkiksi kirjaston e-aineistojen hyödyntämisenä. Valtaosa opastuksista liittyy jollain tavalla tekniikkaan, minkä vuoksi opastusten liittämistä pajojen ja verstaaiden toimintaan kannattaisi kirjastoissa harkita.

Monilla ikääntyneillä oppiminen tapahtuu pikkuhiljaa. Uusia asioita tulee eteen tuosta, joten tukea TVT:n käyttämisessä tarvitaan jatkuvasti. Opastuksessa opituille taidoille on tarve, joten niille tulee myös käyttöä. Suurimmalle osalle opastukseen osallistujista TVT-laitteen käyttö on päivittäistä, mutta joillekin esimerkiksi tietokoneen käyttäminen voi olla lähinnä tarvittaessa käytettävää ”erikoisosaamista”, eikä ajanviettämistä tietokoneella harrasteta. Kirjalliset ”step-by-step”-käyttöohjeet toimivat hyvin muistin tukena, kun opastuksessa opitut taidot vaativat kertausta. Kotiin mukaan otettavaa, esimerkiksi e-aineistojen käyttöä ohjeistavaa apumateriaalia kannattaisikin olla opastuksissa valmiina tarjolla.

Tutkimuksen tulokset tukevat samaa huomiota, mikä jo teoriataustassa kävi ilmi: henkilökohtaiselle ja pitkäaikaiselle opastukselle näyttää olevan erityinen tarve. Ikääntyneiden tieto- ja viestintäteknisissä taidoissa on eroja ja sitä myöten myös niihin liittyvät ongelmat ovat erilaisia ja henkilökohtaisia. Ongelmien selvittämisessä ja ratkaisemisessa kaivataan henkilökohtaista ja pitkäaikaista opastusta, sillä asioiden omaksuminen vanhemmalla iällä ei käy niin nopeasti ja helposti kuin nuorempaan.

Myös ryhmäopastuksille on kirjaston opastustoiminnassa paikkansa, mutta kurssimuotoinen, koulumainen opiskelu ei ole näyttäisi olevan paras ratkaisu. Kirjastoissa kannattaa panostaa rentoihin ja vapaamuotoisiin ryhmäopastuksiin, joihin ei ole ennakoilmoittautumista. Sellaiset opastukset tuntuvat houkuttelevan tasaisesti kävijöitä. Ryhmäopastusten konseptin on hyvä olla riittävän väljä ja opastusten tarkemmat sisällöt kannattaa suunnitella juoksevasti opastukseen osallistujien toiveiden pohjalta. Ryhmäopastuksissa on tärkeää ottaa huomioon opastusten sosiaalinen puoli.



Opastukseen osallistujilla olisi hyvä olla mahdollisuus keskinäiseen ajatuksenvaihtoon, mikä edistää kävijöiden ryhmäytymistä ja yhteisöllisyyttä. Ryhmäopastuksissa tulisi olla useampi opastaja, jotta henkilökohtaisen opastuksen tarpeeseen voidaan vastata, ja jotta henkilökohtaisen avun tarvitsijan neuvominen ei vie muiden opastettavien aikaa.

Kirjastojen opastajiin ollaan enimmäkseen tyytyväisiä. Hyvä opastaja varaa opastuksessa opeteltavan asian rauhalliseen käsittelyyn ja kertaamiseen riittävästi aikaa, sekä selittää asiat riittävän hitaasti ja selvästi ymmärrettävää kieltä käyttäen. Hyvä opastaja ymmärtää ja osaa ottaa huomioon sen, että TVT ja siihen liittyvät termit eivät ole opastukseen osallistuvalla välttämättä tuttuja. Opastajan on myös hyvä huomioda, että TVT ja internet voivat herättää vähemmän TVT:a käyttäneessä ikääntyneessä epävarmuutta ja pelkoja. Opastajan vertaisuutta ja ikää olennaisempi tekijä on opastajan asenne opastettavaa kohtaan; opastajan tulee olla rohkaiseva ja kannustava.

Opastuksissa käydään eri syistä. Tämän tutkimuksen perusteella kirjastojen opastuksiin osallistujista on profiloitavissa viisi erilaista kävijätyyppiä: aloittelija, tuentarvitsija, täsmäkävijä, utelias ajanviettäjä ja laitteenhuollattaja. Kävijäprofiileja voidaan hyödyntää opastusten suunnittelussa. Osa opastukseen osallistujista ei selviä ilman apua TVT:a käyttäessä vähän väliä eteen tulevien ongelmien ja kysymysten kanssa, ja heidän kohdallaan tuen tarve on jatkuvaa. Osa opastukseen osallistujista tulee opastuksiin lähinnä mielenkiinnosta, viettämään aikaa ja oppimaan samalla jotain uutta ja kiinnostavaa. Osa tulee yksittäisten ongelmien tai tiedontarpeiden kanssa, jolloin yksi tai muutama käyntikerta riittää.

Tutkimustulosten perusteella suurin osa opastukseen osallistujista on kirjaston aktiivikäyttäjää. Vaikka opastukset lienevät olevan paremmin kirjaston vakiokävijöiden tiedossa, voivat opastukset tuoda tutkimustulosten perusteella kirjastoon myös uusia kävijöitä. Opastukset voivat myös entuudestaan lisätä asiakkaiden kirjastonkäyttöä. Kirjaston satunnaiskäyttäjät eivät välttämättä ole löytäneet kirjaston opastuspalvelua

vielä kunnolla. Opastuksissa käy kuitenkin myös ensikertalaisia, joten opastukset tulevat pikkuhiljaa tunnetummaksi myös laajemman asiakaskunnan keskuudessa.

Osallisuuden, osallistamisen, aktiivisen kansalaisuuden ja yhteisöllisyyden vahvistaminen on nähty kirjastopolitiikassa tärkeäksi. Mustikkamäen (2016, 90) mukaan kirjastojen pitäisi pystyä tuottamaan ymmärryksen ja pystyvyyden kokemuksia sekä tarjoamaan osallistumismahdollisuuksia yksilöille ja yhteisöille, jotta sivistyksellisen mediakasvatuksen tarjoaminen olisi kirjastoissa menestyksekkästä. Kirjastojen opastukset auttavat ylläpitämään osallisuuden eri osa-alueiden toteutumista ja lisäksi tuottavat tietynlaista osallisuutta. Opastukseen osallistuminen ja siellä opitut, useimmiten TVT-osaamista vahvistavat taidot auttavat ihmisiä pysymään yhteiskunnan tieto- ja viestintäteknisessä kehityksessä mukana, ja ne vähentävät sukupolvien välistä digikuilua.

Opastukseen osallistumista voidaan jo itsessään pitää merkinä aktiivisuudesta. Opastuksiin lähtijöillä on kokemus siitä, että yhteiskunnan kehityksessä mukana pysyäksään ja jatkuvasti teknistyvää arkea helpottaakseen on opiskeltava aktiivisesti uusia taitoja. Opastukset tarjoavat ikääntyneille kirjaston asiakkaille vastauksen tähän tarpeeseen. Toisaalta opastuksessa opittujen taitojen ylläpitäminen vaatii jatkuvaa aktiivisuutta, etteivät ne pääse saman tien unohtumaan. Uudet taidot madaltavat kynnystä itsenäiseen toimintaan ja antavat rohkeutta toimia aktiivisemmin tieto- ja viestintäteknisessä ympäristössä. Opastukseen osallistuminen voi lisätä muun muassa tiedonhakua, internetissä surffailua, TVT-laitteen monipuolisempaa käyttämistä sekä sovellusten ja tietoresurssien laajempaa hyödyntämistä. Opastukseen osallistuminen voi siis tuottaa osallisuutta, joka ilmenee jonkinasteisena aktiivisuutena.

Opastukseen osallistuminen ei näyttäisi mainittavasti tuottavan kokemusta osallisuudesta, joka ilmenee osallistumisen mahdollisuuksien lisääntymisestä. TVT kuitenkin mahdollistaa monenlaista osallistumista ja opastuksissa vahvistusta saava TVT-osaaminen mahdollistaa TVT:n kautta tapahtuvan osallistumisen, mikäli

osallistumisen mahdollisuudet tunnistaa ja niihin haluaa tarttua. Osallistumismahdollisuuksien hyödyntäminen on ihmisestä itsestään kiinni.

Opastukseen osallistumisella ei näyttäisi olevan suurtakaan merkitystä esimerkiksi yhteiskunnallisina tai poliittisina vaikutusmahdollisuuksina ilmenevän osallisuuden tuottamiseen. Internetin ja esimerkiksi sosiaalisen median tarjoamat vaikuttamisen mahdollisuudet tiedostetaan, mutta ne eivät tunnu useimpia ikääntyneitä kiinnostavan. Vaikutusmahdollisuuksiin tarttuminen onkin jokaisen oman aktiivisuuden ja mielenkiinnon varassa.

Opastukseen osallistuminen ei näyttäisi varsinaisesti tuottavan osallisuutta, joka ilmenee kiinnostuksena ympärillä oleviin asioihin. TVT-laitteiden, internetin ja sosiaalisen median tarjoamat monipuoliset mahdollisuudet kiinnostavat monia opastukseen osallistujia jo valmiiksi. Internet voi esimerkiksi monipuolistaa harrastamista tai tuoda harrastuksiin uusia ulottuvuuksia. Opastukseen osallistuminen kuitenkin vahvistaa TVT-osaamista, mikä on edellytys TVT:n, internetin, erilaisten sähköisten resurssien ja sosiaalisen median mahdollisuuksien monipuoliselle hyödyntämiselle. Lisäksi opastukseen osallistuminen voi synnyttää kiinnostusta ja uteliaisuutta kirjastojen e-aineistoja sekä TVT:a kohtaan. Myös opastusten sosiaalinen puoli voi olla jollekin mielenkiintoa herättävä seikka.

Opastukseen osallistuminen tuottaa useissa tapauksissa osallisuutta, joka ilmenee pääsyyntä yhteiskunnan erilaisiin resursseihin. Monet tutustuvat opastuksissa sellaisiin sähköisiin tietoresursseihin, joita he eivät ole aiemmin tienneet tai osanneet käyttää hyväksi. Tällaisia sähköisiä resursseja voivat olla esimerkiksi erilaiset kirjastojen tarjoamat e-aineistot, e-sanomalehdet, Yle Areena ja hakukoneet. TVT-laitteet ovat väylä tietoon ja toimiva laite takaa mahdollisuuden pysyä informaatioyhteiskunnassa kiinni.

Opastukseen osallistuminen voi jossakin tapauksessa tuottaa osallisuutta, joka ilmenee yhteiskuntaan, ympäristöön tai yhteisöön kuulumisen tunteena sekä vuorovaikutuksena ja yhteenkuuluvuuden tunteena. Ryhmäopastukseen osallistuminen voi lisätä yhteenkuuluvuuden tunnetta säännöllisesti opastukseen osallistuvien kesken ja muodostaa opastuksenkävijöistä oman yhteisönsä, jonka jäsenten kanssa voi olla yhteydessä tarvittaessa myös opastusten ulkopuolella. Lisäksi, mitä enemmän osaa käyttää TVT:a, sitä paremmin pystyy osallistumaan TVT:sta käytävään keskusteluun. Se voi myös lisätä nykyiseen digiyhteiskuntaan kuulumisen tunnetta ja yhteenkuuluvuuden tunnetta TVT:a sujuvasti käyttävän nuoremman sukupolven kanssa. Vertaisopastukseen osallistuminen voi lisätä luottamusta kanssaihmiin sekä ympäröivään yhteiskuntaan yleensä, lisäten näin yleistä turvallisuudentunnetta.

Osallisuuden osa-alueista opastukseen osallistuminen ja siellä opitut taidot tuottavat ennen kaikkea osallisuutta, joka ilmenee itseluottamuksena, tunteena omasta toimintakyvystä ja mahdollisuuksista. Omien taitojen vahvistuminen poistaa TVT-laitteiden käyttämiseen liittyviä pelkoja, antaa rohkeutta itsenäiseen toimintaan tieto- ja viestintäteknologisessa ympäristössä sekä edesauttaa uusien asioiden opiskelua.

Opastuksiin osallistujat ovat opastuksiin enimmäkseen tyytyväisiä. Opastukset koetaan hyödyllisinä ja tärkeinä, sillä niissä saadaan vastauksia tiedontarpeisiin ja apua TVT:n käyttämisessä eteen tuleviin ongelmiin. Ruthvenin (2010, 116) e-aineistojen käyttöön liittyvässä tutkimuksessa kävi ilmi, että avun saamisen puute aiheuttaa kirjastonkäyttäjissä tyytymättömyyttä kirjaston henkilökuntaa kohtaan. Omassa tutkimuksessani tällaista ongelmaa ei ilmennyt. Päin vastoin haastatteluissa nousi esiin, että apua on aina tarpeen vaatiessa saanut, joten ilmeisesti HelMetkirjastot ovat tähän mennessä pystyneet vastaamaan opastuksiin kohdistuneeseen kysyntään. Opastuksiin osallistuneet ovat erittäin tyytyväisiä siihen, että opastukset ovat osa kirjastojen palvelutarjontaa.

Tyytyväisyydestä opastuksiin kertoo myös se, että lähes kaikki tämän tutkimuksen informantit aikoivat osallistua opastuksiin vastakin. Nekin, joilla ei ollut haastatteluhetkellä tarvetta uuteen opastukseen, pitivät hyvänä, että apua on tarvittaessa saatavilla. Useampi opastukseen osallistunut kertoi myös suosittelensa kirjastojen opastuksia tuttavilleen.

Opastuksiin olisi tiettävästi enemmänkin tulijoita, mikäli tieto tulevista opastuksista saavuttaisi mahdolliset opastuksiin osallistujat paremmin. Opastuksista tiedottavia julisteita toivottiin laitettavan esille näkyville paikoille kirjastoon niin, että kirjastossa käydessään niitä ei voi olla huomaamatta. Kaikki eivät vaivaudu selaamaan kirjastojen sivupöydillä olevia esitteitä tai tutki tarkkaan HelMet-kirjastojen verkkosivuja. Toisaalta todettiin, että HelMet-kirjastojen verkkosivut ovat erittäin hyvät ja niistä löytyy kattavasti tietoa. Lisäksi kiitosta sai Helsingin kaupunginkirjaston opastuksista kertova esitevihkonen, josta löytyy kootusti kaikissa eri toimipisteissä tarjottavat opastukset.

Tutkimustuloksissa nousi esiin, että joillakin ikääntyneillä häpeä omasta osaamattomuudesta voi nousta opastukseen osallistumisen esteeksi. Edes aloittelijoille tarkoitettuihin opastuksiin ei uskalleta tulla, sillä pelätään muiden osallistujien olevan itseä etevämpiä. Tämän suhteen saattaisi kirjastoilla olla tiedotusstrategioiden ja -tapojen arvioinnin ja parantamisen paikka. Miten tavoitetaan juuri ne epävarmuutta tuntevat ikääntyneet, joille opastuksista olisi erityisen suurta hyötyä, mutta jotka eivät osaa tai uskalla niihin hakeutua? Miten nämä informaatioyhteiskunnasta syrjäytymisvaarassa olevat ikääntyneet saataisiin osallistumaan heille suunnattuihin opastuksiin? Aktiivisen, informatiivisen ja näkyvän tiedotuksen avulla tavoitetaan paremmin opastusten kohderyhmiin kuuluvat henkilöt.

Mustikkamäen (2016, 90) mukaan mediakasvatuksen onnistuneen tarjoamisen edellytyksenä kirjastojen pitäisi pystyä lisäämään palveluiden saavutettavuutta. Tällä hetkellä lähinnä ikääntyneet asiakkaat ovat löytäneet kirjastojen opastuksiin, ja opastukset vastaavatkin hyvin ikääntyneiden palveluntarpeisiin. Olisiko kirjastojen

opastuksia tarvetta suunnata myös muille käyttäjäryhmille? Lasten ja nuorten mediakasvatuksessa hyväksi koettu käytäntö on yhteistyö koulujen ja oppilaitosten kanssa. Mutta miten opastuksia voitaisiin suunnata esimerkiksi maahanmuuttajille, kehitysvammaisille tai muille erityisryhmille? Opastusten kehittämisessä muille erityisryhmille kannattaisi kartoittaa kyseisten asiakasryhmien palveluntarpeita.

## LÄHTEET

Abdullah, Noorhidawati, Chu, Samuel, Rajagopal, Sandhya, Tung, Abigail & Kwong-Man, Yeung (2015). *Exploring Libraries' Efforts in Inclusion and Outreach Activities Using Social Media*. *Libri*, 65(1), 34–47.

ALA - American Library Association (1989). *Presidential Committee on Information Literacy: Final Report*. <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential> (käytetty 8.5.2015).

ALA - American Library Association (1998). *Task Force on Academic Library Outcomes Assessment Report*.  
<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/taskforceacademic> (käytetty 7.5.2015).

Andretta, Susie (2005). *Information Literacy: A Practitioner's Guide*. Oxford: Chandos Publishing.

Arts Council (2016a). *Generic Learning Outcomes*.  
<http://www.artscouncil.org.uk/what-we-do/supporting-museums/ilfa/measuring-outcomes/generic-learning-outcomes/> (käytetty 10.3.2016)

Arts Council (2016b). *Generic Social Outcomes*. <http://www.artscouncil.org.uk/what-we-do/supporting-museums/ilfa/measuring-outcomes/generic-social-outcomes/> (käytetty 10.3.2016)

Arts Council (2016c). *Measuring outcomes*. <http://www.artscouncil.org.uk/what-we-do/supporting-museums/ilfa/measuring-outcomes/> (käytetty 10.3.2016)

Arts Council (2016d). *Recources*. <http://www.artscouncil.org.uk/what-we-do/supporting-museums/ilfa/resources/> (käytetty 10.3.2016)

Ashcroft, Linda, Farrow, Janet & Watts, Chris (2007). Public libraries and adult learners. *Library Management*, 28(3), 125–138.

Asikainen, Irma (2009). *Informaatiolukutaitoa kirjastosta*. Teoksessa: Seppo Verho (Toim.) *Mediakasvatus kirjastossa*. Helsinki: BTJ Finland Oy. s. 27–44.

Barker, Denise (2011). On the outside looking in: public libraries serving young people with disabilities. *Aplis* 24(1), 9–16.

Cilauro, Rachael (2015). Community building through a public library Minecraft Gaming Day. *Australian Library Journal*, 64(2), 87–93.

Copeland, Andrea & Barreau, Deborah (2011). Helping People to Manage and Share Their Digital Information: A Role for Public Libraries. *Library Trends*, 59(4), 637–649.

Cultural Ministers' Council (2004). *Social Impacts of Participation in the Arts and Cultural Activities. Stage Two Report. Evidence, Issues and Recommendations*. University of Western Sydney.

[http://www.arts.tas.gov.au/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0020/23627/Social\\_Impacts\\_of\\_the\\_Arts.pdf](http://www.arts.tas.gov.au/__data/assets/pdf_file/0020/23627/Social_Impacts_of_the_Arts.pdf) (käytetty 8.3.2016)

Durrance, Joan C. & Fisher-Pettigrew, Karen E. (2003). Determining How Libraries and Librarians Help. *Library Trends*, 51(4), 541–570.

EMPATIC Project Legal Statement (2010). *ENTITLE – Europe's New Libraries Together In Transversal Learning Environment*. <http://empatic.ceris.cnr.it/eng/Case-Studies/ENTITLE-Europe-s-New-Libraries-Together-In-Transversal-Learning-Environment> (käytetty 23.4.2015).

ENTER ry (2016). *Astu sisään!* <https://www.enterseniior.fi/> (käytetty 19.12.2016)

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana (2015). Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Raine Valli & Juhani Aaltola (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. Jyväskylä: PS-kustannus, 27–44.

Euroopan yhteisöjen komissio (2001). *Komission tiedonanto – Eurooppalaisen elinikäisen oppimisen alueen toteuttaminen*. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/ALL/?uri=CELEX:52001DC0678> (käytetty 18.4.2015).

Gretschel, Anu (2002). *Kunta nuorten osallisuusympäristönä. Nuorten ryhmän ja kunnan vuorovaikutussuhteen tarkastelu kolmen liikuntarakentamisprojektin*



*laadunarvioinnin keinoin*. Jyväskylän yliopisto, Studies in Sport, Physical Education and Health, 85. Jyväskylän yliopisto.

<http://www2.uef.fi/documents/1381035/2330652/NivalaRyyn%C3%A4nen2013.pdf/c137b4d0-ce69-4f4d-b57d-e27dacf4a0e9>

Haapaniemi, Marja & Rohkimainen, Samppa & Kortelainen, Terttu (2012). *Uusien kirjastopalvelujen vaikuttavuus. Arviointitutkimus Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt -hankkeessa*. Finnish Information Studies 24. Tampereen yliopisto, Åbo Akademi, Oulun yliopisto & Helsingin yliopisto.

Hakala, Juha T. (2015). *Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen*. Teoksessa: Raine Valli ja Juhani Aaltola (Toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. Jyväskylä: PS-kustannus. s.14–26.

Hakkarainen, Päivi, Hyvönen, Pirkko, Luksua, Tero & Leinonen, Outi (2009). *Ikääntyneet mukaan mediakasvatukseen*. *Aikuiskasvatus* 29(1), 44–51.

Hannikainen, Anne (2014). *HelMet-kirjastojen opastustoiminta vuosina 2013–2014 Kirjastojen näkemyksiä opastustoiminnasta*. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelman opinnäytetyö. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu.

Hellsten, Aleks (2012). Tietoyhteiskuntaosaamista editointitilan ja verkkospurttien avulla. Teoksessa: Mika Sihvonen ja Kirsi Saloniemi (Toim.) *Apuja aktiivisuuteen, välineitä verkostoihin. Avoimissa oppimisympäristöissä aktiiviseksi kansalaiseksi -kehittämissuunnitelman hankkeiden hyviä ja lupaavia käytäntöjä*. Hämeenlinna: HAMK. s. 87–89.

HelMet (2016a). *Kirjaston Lukuvalmentaja*. [http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot\\_ja\\_palvelut/Kallion\\_kirjasto/Kallion\\_omat/Kirjaston\\_Lukuvalmentaja%2839515%29](http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Kallion_kirjasto/Kallion_omat/Kirjaston_Lukuvalmentaja%2839515%29) (käytetty 15.2.2016)

HelMet (2016b). *Mikä HelMet on?* [http://www.helmet.fi/fi-FI/Info/Mika\\_HelMet\\_on](http://www.helmet.fi/fi-FI/Info/Mika_HelMet_on) (käytetty 4.2.2016)

HelMet (2016c). *Musikkivalmennusta Espoossa ja Helsingissä*. [http://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat\\_ja\\_vinkit/Uutispalat/Musiikkivalmennusta\\_Espoossa\\_ja\\_Helsingi%283529%29](http://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Uutispalat/Musiikkivalmennusta_Espoossa_ja_Helsingi%283529%29) (käytetty 15.2.2016)

- HelMet (2016d). *Opastukset*. [http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot\\_ja\\_palvelut/Opastukset](http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Opastukset) (käytetty 9.2.2016)
- HelMet (2016e). *Seniorinetti*. [http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot\\_ja\\_palvelut/Kauniaisten\\_kirjasto/Tapahtumat/Seniorinetti\(98145\)](http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Kauniaisten_kirjasto/Tapahtumat/Seniorinetti(98145)) (käytetty 4.10.2016)
- HelMet (2016f). *Tablettikahvila*. [http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot\\_ja\\_palvelut/Ison\\_Omenan\\_kirjasto/Tapahtumat/Tablettikahvila\(109939\)](http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Ison_Omenan_kirjasto/Tapahtumat/Tablettikahvila(109939)) (käytetty 4.10.2016)
- Helsingin kaupunginkanslia (2016). Yhteenveto keskustakirjaston elinkeino- ja yhteiskunnallisista vaikutuksista. Teoksessa: Ninni Sandelius (Toim.) *Hyötyä, tietoa, elämyksiä – kirjastojen vaikuttavuuden ulottuvuuksia*. Helsinki: Kuntaliitto. s. 51–62.
- Herkman, Juha (2007). *Kriittinen mediakasvatus*. Tampere: Vastapaino
- Hietasaari, Marita (2003). *Aikuisopiskelijat yleisten kirjastojen asiakasryhmänä – Toimintatutkimus Ylivieskan kaupunginkirjastossa*. Informaatiotutkimuksen pro gradu. Oulun yliopisto.
- Hodgetts, Darrin, Stolte, Otilie, Chamberlain, Kerry, Alan Radley, Nikora, Linda, Nabalarua, Eci & Groot, Shiloh (2008). A trip to the library: homelessness and social inclusion. *Social & Cultural Geography*, 9(8), 933–953.
- Holmberg, Kim, Huvila Isto, Kronqvist-Berg, Maria, Nivakoski, Outi & Widén-Wulff, Gunilla (2009). *Kirjasto 2.0. Muuttuva osallistumisen kulttuuri*. Helsinki: BTJ Kustannus.
- Hämäläinen, Juha (2008). Nuorten osallisuus. *Sosiaalipedagoginen aikakauskirja*, 9, 13–34.
- Idström, Anna (2016). Kirjastojen hyötyvaikutukset tutkimusten valossa. Teoksessa: Ninni Sandelius (Toim.) *Hyötyä, tietoa, elämyksiä – kirjastojen vaikuttavuuden ulottuvuuksia*. Helsinki: Kuntaliitto. s. 23–42.

Ifla. *Kirjastotyön eettiset periaatteet*.

<http://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/misc/code-of-ethics-fi.pdf> (käytetty 9.3.2016)

Jansson, Satu-Mari (2014). *Mittaamattoman arvokasta? Taiteen ja kulttuurin vaikutustutkimuksia ja -metodologioita*. Taideyliopisto, Kokos-julkaisusarja 2/2014.

Japzon, Andrea (2008). *A model of and support for a digital preservation infrastructure that connects individuals to libraries*. World Library and Information Congress: 74<sup>th</sup> IFLA General Conference and Council 2008, Canada.

<http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/084-Japzon-en.pdf> (käytetty 10.5.2015).

Jokinen, Mervi (2003). *Internetin käytön opastukset aikuisväestölle*.

Informaatiotutkimuksen pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.

Khoir, Safirotu, Du, Jia Tina, & Koronios, Andy (2015). Linking Everyday Information Behaviour and Asian Immigrant Settlement Processes: Towards a Conceptual Framework. *Australian Academic & Research Libraries*, 46(2), 86–100.

Kiilakoski, Tomi (2007). Johdanto: Lapset ja nuoret kuntalaisina. Teoksessa: Anu Gretschel ja Tomi Kiilakoski (Toim.) *Lasten ja nuorten kunta*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Julkaisuja 77. s. 8–20.

Kirby, John R., Knapper, Christopher, Lamon, Patrick & Egnatoff, William J. (2010). Development of a scale to measure lifelong learning. *International Journal of Lifelong Education*, 29(3), 291–302.

*Kirjastolaki 4.12.1998/904* (2014). FINLEX, Lainsäädäntö, Ajantasainen lainsäädäntö, Vuosi 1998, 4.12.1998/904. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980904> (käytetty 11.3.2015).

Kupiainen, Reijo & Sintonen, Sara (2009). *Medialukutaidot, osallisuus, mediakasvatus*. Helsinki: Palmenia.

Laine, Timo (2010). Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa: Valli, Raine ja Aaltola, Juhani (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittavalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. PS-Kustannus. Jyväskylä. 26–45.

- Lipponen, Lasse & Lonka, Kirsti (2007). Informaatiolukutaito paikallisena ja hajautettuna, tutkivan oppimisen toimintana. Teoksessa: Anne Nevgi (Toim.) *Informaatiolukutaito yliopisto-opetuksessa*. Helsinki: Palmenia. s. 81–93.
- Lockyer-Benzie, Maureena (2004). Social inclusion and the City of Swan public libraries in Western Australia. *Health Information & Libraries Journal*. 21(2), 36–44.
- Malin, Antero, Sulkunen, Sari & Laine, Kati (2013). *PIAAC 2012 Kansainvälisen aikuistutkimuksen ensituloksia*. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2013:19 <http://www.minedu.fi/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2013/liitteet/okm19.pdf%20&lang=fi>
- Matikainen, Janne (2008). *Verkko kasvattajana. Mitä aikuisen tulisi tietää ja ajatella verkosta*. Helsinki: Palmenia.
- McLoughlin, Carla & Morris, Anne (2004). UK public libraries: roles in adult literacy provision. *Journal of Librarianship and Information Science*, 36(1), 37–46.
- Mediataitokoulu (2015). *Mediakasvatus*. [http://www.mediataitokoulu.fi/index.php?option=com\\_content&view=article&id=323&Itemid=414&lang=fi](http://www.mediataitokoulu.fi/index.php?option=com_content&view=article&id=323&Itemid=414&lang=fi) (käytetty 15.11.2016)
- MLA - Museums, Libraries and Archives Council (2008). *Inspire Learning*. <http://www.inspiringlearningforall.gov.uk/> (käytetty 20.4.2015).
- Mustikkamäki, Mika (2016). Sivistys, kirjastot ja mediakasvatus. Teoksessa: Leo Pekkala, Saara Salomaa ja Sanna Spišák (Toim.) *Monimuotoinen mediakasvatus*. Kansallisen audiovisuaalisen instituutin julkaisuja, 1/2016, 74–91. Verkkojulkaisu saatavissa osoitteessa:  
[http://www.mediataitokoulu.fi/monimuotoinen\\_mediakasvatus.pdf](http://www.mediataitokoulu.fi/monimuotoinen_mediakasvatus.pdf)
- Mustikkamäki, Mika (2014). *Mediakasvatus yleisissä kirjastoissa: suosituksia ja suuntaviivoja*. Suomen kirjastoseura. Verkkojulkaisu saatavissa osoitteessa:  
[http://suomenkirjastoseura.fi/files/Mediakasvatus/mediakasvatus\\_koko%20julkaisu%20netiss%2024%202%202014.pdf](http://suomenkirjastoseura.fi/files/Mediakasvatus/mediakasvatus_koko%20julkaisu%20netiss%2024%202%202014.pdf)
- Mustikkamäki, Mika (2012). Medialukutaito palvelujen kehityksessä. Teoksessa: Mika Sihvonon ja Kirsi Saloniemi (Toim.) *Apuja aktiivisuuteen, välineitä verkostoihin*.

*Avoimissa oppimisympäristöissä aktiiviseksi kansalaiseksi -kehittämisohjelman hankkeiden hyviä ja lupaavia käytäntöjä.* Hämeenlinna: HAMK. s. 43–46.

Mäkinen-Laitila, Sari (2009). Mediakasvatus ammattikorkeakoulujen kirjastoalan opetuksessa. Teoksessa: Seppo Verho (Toim.) *Mediakasvatus kirjastossa*. Helsinki: BTJ Finland Oy. s. 115–134.

Nivala, Elina & Rynänen, Sanna (2013). Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. *Sosiaalipedagoginen aikakauskirja*, 14, 9–41.

Opetushallitus (2012). *Opetushallituksen luonnos perusopetuksen opetussuunnitelman perusteiksi 2014*. 14.11.2012.

[http://www.oph.fi/download/146131\\_Luonnos\\_perusopetuksen\\_opetussuunnitelman\\_perusteiksi\\_VALMIS\\_14\\_11\\_2012.pdf](http://www.oph.fi/download/146131_Luonnos_perusopetuksen_opetussuunnitelman_perusteiksi_VALMIS_14_11_2012.pdf)

Opetus- ja kulttuuriministeriö (2010). *Yleisten kirjastojen laatusuositus*. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20.

<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/OKM20.pdf?lang=fi>

Opetus- ja kulttuuriministeriö (2012). *Kirjastot ja media 2012. Selvitys mediakasvatuksen tilasta yleisissä kirjastoissa*. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2012:23.

<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2012/liitteet/OKM23.pdf?lang=en>

Opetus- ja kulttuuriministeriö (2015a). *Kirjastolain uudistaminen*.

[http://www.minedu.fi/OPM/Kirjastot/vireilla\\_kirjastot/kirjastolaki/index.html](http://www.minedu.fi/OPM/Kirjastot/vireilla_kirjastot/kirjastolaki/index.html) (käytetty 15.3.2016)

Opetusministeriö (2009a). *Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet*. Opetusministeriön julkaisuja 2009:32.

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

Opetusministeriö (2009b). *Vaikuttavuusindikaattorit kulttuuripolitiikan tietopohjan vahvistajina*. Opetusministeriön julkaisuja 2009:57.

<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/opm57.pdf?lang=fi>

Palsa, Lauri (2016). Käsitteellisestä hajanaisuudesta medialukutaitojen moninaisuuteen. Teoksessa: Leo Pekkala, Saara Salomaa ja Sanna Spišák (Toim.) *Monimuotoinen mediakasvatus*. Kansallisen audiovisuaalisen instituutin julkaisuja, 1/2016, 36–52.

Verkkojulkaisu saatavissa osoitteessa:

[http://www.mediataitokoulu.fi/monimuotoinen\\_mediakasvatus.pdf](http://www.mediataitokoulu.fi/monimuotoinen_mediakasvatus.pdf)

Pekkala, Leo (2016). Esipuhe. Teoksessa: Leo Pekkala, Saara Salomaa ja Sanna Spišák (Toim.) *Monimuotoinen mediakasvatus*. Kansallisen audiovisuaalisen instituutin julkaisuja, 1/2016, 8–15. Verkkojulkaisu saatavissa osoitteessa:

[http://www.mediataitokoulu.fi/monimuotoinen\\_mediakasvatus.pdf](http://www.mediataitokoulu.fi/monimuotoinen_mediakasvatus.pdf)

Poll, Roswitha (2005). *Measuring the impact of new library service*. World Library and Information Congress: 73th Ifla General Conference and Council 2005, Oslo.

<http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/081e-Poll.pdf> (käytetty 7.5.2015).

Rasi, Perttu (2008). *Tieto- ja viestintätekniiikan perustaitojen opetus yleisessä kirjastossa: Tutkimus lyhytkurssin vaikutuksesta asenteisiin ja tietotekniikan käyttöön*.

Informaatiotutkimuksen pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.

Rasi, Perttu (2014). *Aikuisväestön medialukutaitojen tukeminen*. Teoksessa:

*Mediakasvatus yleisissä kirjastoissa: suosituksia ja suuntaviivoja*. Suomen kirjastoseura. s. 26–30. Verkkojulkaisu saatavissa osoitteessa:

[http://suomenkirjastoseura.fi/files/Mediakasvatus/mediakasvatus\\_koko%20julkaisu%20netiss%2024%202%202014.pdf](http://suomenkirjastoseura.fi/files/Mediakasvatus/mediakasvatus_koko%20julkaisu%20netiss%2024%202%202014.pdf)

Ruthven, Joan (2010). Training needs and preferences of adult public library clients in the use of online resources. *The Australian Library Journal*. 59(3), 108–117.

Saastamoinen, Eeva (2003). *Internetin käytön edistäminen yleisessä kirjastossa -tapaus Netti-Nysse*. Informaatiotutkimuksen pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto. Tiivistelmä saatavissa osoitteesta: <http://tampub.uta.fi/handle/10024/91351>

Sallmén, Pirjo (2009). Mediakasvatusta vai mediasivistystä kirjastosta? Teoksessa:

Seppo Verho (Toim.) *Mediakasvatus kirjastossa*. Helsinki: BTJ Finland Oy. s. 9–26.

- Saloniemi, Kirsi (2011). *Aktiivinen kansalaisuus ja avoimet oppimisympäristöt tulevaisuudessa. Aktiivi-hankkeen ennakointiraportti*. Tornio: Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja B. Raportit ja selvitykset 3/2011.
- Saraste, Maija (2012a). Virtuaalipolulta uusia elämyksiä ja kokemuksia. Teoksessa: Mika Sihvonen ja Kirsi Saloniemi (Toim.) *Apuja aktiivisuuteen, välineitä verkostoihin. Avoimissa oppimisympäristöissä aktiiviseksi kansalaiseksi -kehittämishojelman hankkeiden hyviä ja lupaavia käytäntöjä*. Hämeenlinna: HAMK. s. 20–23.
- Saraste, Maija (2012b). Häme-Wiki kokoaa tietoa ja tarinoita Kanta-Hämeestä. Teoksessa: Mika Sihvonen ja Kirsi Saloniemi (Toim.) *Apuja aktiivisuuteen, välineitä verkostoihin. Avoimissa oppimisympäristöissä aktiiviseksi kansalaiseksi -kehittämishojelman hankkeiden hyviä ja lupaavia käytäntöjä*. Hämeenlinna: HAMK. s. 90–93.
- Sassi, Sinikka (2002). Kulttuurinen identiteetti ja osallisuus. Teoksessa: Pia Bäcklund, Jouni Häkli ja Harry Schulman (Toim.) *Osalliset ja osajat. Kansalaiset kaupungin suunnittelussa*. Helsinki: Gaudeamus.
- Siitonen, Juha (1999). *Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua*. Väitöskirja. Oulun opettajankoulutuslaitos. Oulun yliopisto.
- Sipilä, Sinikka (2015). Strong libraries, strong societies. *El profesional de la información*, 24(2), 95-101.
- Stanziola, Javier (2011). Lifelong learning in public libraries in 12 European Union countries: issues in monitoring and evaluation. *International Journal of Lifelong Education*, 30(5), 631–649.
- Suoranta, Juha & Ylä-Kotola, Mauri (2000). *Mediakasvatus simulaatiokulttuurissa*. Porvoo: WSOY.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2012). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Uusitalo, Niina (2016). Hallinnan näkökulmia mediakasvatukseen. Teoksessa: Leo Pekkala, Saara Salomaa ja Sanna Spišák (Toim.) *Monimuotoinen mediakasvatus*. Kansallisen audiovisuaalisen instituutin julkaisuja, 1/2016, 54–70.

Vanhustyön keskusliitto (2016). *Ikääntyneet ihmiset vapaaehtoisina vertaisohjaajina. Miten organisaatio käynnistää nettiopastuksen?* Helsinki: Vanhustyön keskusliitto.  
[http://www.vtkl.fi/document/1/1936/0405e3f/Toimintamalli\\_nettiopastuksen\\_kaynnistamiseksi.pdf](http://www.vtkl.fi/document/1/1936/0405e3f/Toimintamalli_nettiopastuksen_kaynnistamiseksi.pdf)

YKN (2015). *YKN-strategia 2015–2019 (LUONNOS)*. <http://www.kirjastot.fi/fi/ykn-strategia-2015-2019-luonnos-ba426#.Vsx6iUbwls7> (käytetty 23.2.2015)

YKN (2016). *Kansalaisen kirjasto. Olennainen osa suomalaista osaamista. Yleisten kirjastojen suunta 2016-2020*. Verkkojulkaisu saatavissa osoitteesta:  
<http://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/yleisten-kirjastojen-suunta-2016-2020-web.pdf>



## JULKAISEMATTOMAT LÄHTEET

Forsten, Marko (2016). Henkilökohtainen tiedonanto 4.10.2016

Issula, Sonja (2008). *Netti-Nyssellä tiedon valtateille – Tietotekniikkataitojen merkitys ikääntyneille*. Kasvatustieteen kandidaatintutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.

OKM/Ahlgren, Tarja (2015). *Osallisuus ja kumppanuus kirjastossa -työpaja 21.9.2015. Kooste työpajatyöskentelystä*. Opetus- ja kulttuuriministeriö.

[http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/vireilla\\_kirjastot/kirjastolaki/liitteet/Kooste\\_21\\_9\\_2015.pdf](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/vireilla_kirjastot/kirjastolaki/liitteet/Kooste_21_9_2015.pdf) (käytetty 15.3.2016)

Rasi, Perttu (2014). *Aikuisväestön tietoyhteiskuntataitojen tukeminen*. Luento Turun kaupunginkirjastossa #hashlaatko? – somea kirjastolaisille -koulutuspäivässä 24.9.2014. Kirjastot.fi – Kirjastokaista. <https://vimeo.com/108984042> (käytetty 11.3.2016)

## LIITTEET

## LIITE 1

## HAASTATTELULOMAKE

Esitiedot

Syntymävuosi:

Sukupuoli:

Opastus/opastukset:

Kysymykset

Miten HelMet-kirjastojen opastustoiminta vastaa kirjastonkäyttäjien toiveita, odotuksia ja tarpeita?

1. Mihin opastukseen osallistuitte? Oliko se henkilökohtainen- vai ryhmäopastus?
2. Vastasiko opastus sitä mielikuvaa, joka teillä oli
  - a. HelMet-opastuksista?
  - b. kyseisestä opastuksesta?
3. Vastasiko opastus kyseiselle opastukselle asettamianne toiveita?
4. Vastasiko opastus tarpeitanne? Opiteko sellaisia asioita, joita tarvitsitte?
5. Osasiko opastaja opastettavan asian ja osasiko hän opastaa oikealla tavalla (tempo, taito selittää asiat ym.)?
6. Riittikö yksi opastuskerta vai kaipaisitteko kertausta samoissa asioissa?
7. Jäikö jokin asia käsittelemättä tai tarvitsisitteko opastusta jossain uudessa ongelmassa/kysymyksessä?
8. Käytättekö opastuksen lisäksi myös muita kirjastopalveluja?

\*\*\*

Miten opastukseen osallistuminen vaikuttaa sosiaalisen osallisuuden kokemiseen?

9. Oletteko käyttänyt oppimianne taitoja?
10. Oletteko kyennyt soveltamaan oppimianne taitoja? Miten?
11. Mitä/Millaisia asioita opastuksessa opitut taidot ovat mahdollistaneet?

- a. Ovatko opitut taidot lisänneet aktiivisuuttanne jollakin tavoin?
- b. Ovatko opitut taidot lisänneet osallistumisen mahdollisuuksia joissakin yhteyksissä?
- c. Ovatko opitut taidot lisänneet kiinnostusta joihinkin jo aiemmin kiinnostusta herättäneisiin asioihin tai joihinkin uusiin asioihin?
- d. Oletteko kokenut vaikutusmahdollisuuksienne lisääntyneet? (Esimerkiksi yhteiskunnallisesti, poliittisesti jne.)
- e. Ovatko opitut taidot mahdollistaneet pääsyn joihinkin aiemmin saavuttamattomiin resursseihin, joista aiemmin ette tiennyt tai joita ette ole osannut käyttää hyväksi?
- f. Ovatko opitut taidot lisänneet osallistumisen mahdollisuuksia tai tiiviimpää kuulumisen tunnetta yhteiskuntaan, ympäristöön tai johonkin yhteisöön?
- g. Ovatko opitut taidot lisänneet vuorovaikutusta tai yhteenkuuluvuuden tunnetta?
- h. Mitä muita mahdollisuuksia opitut taidot ovat tuoneet?
- i. Ovatko opitut taidot lisänneet itseluottamusta, tunnetta omasta toimintakyvystä, omista mahdollisuuksista tms.?