

Käyttäjien käsityksiä tieto- ja viestintäteknologioiden hyödyistä yleisissä kirjastoissa Suomessa

Loppuraportti

Maaliskuu 2013

Susannah Quick, Gillian Prior, Ben Toombs, Luke Taylor ja Rosanna Currenti



BILL &
MELINDA
GATES
foundation

Sisällys

Tiivistelmä	4
1. Tausta ja menetelmät	6
2. Yleiset kirjastot ja pääsy Internetiin	8
3. Tietokoneen käyttö kirjastossa	9
4. Yleisiä kirjastoja koskevat käsitykset	16
5. Arkioppiminen ja epävirallinen oppiminen	19
6. Yleisten tietokoneiden käyttö työhön ja liiketoimintaan	21
7. Sähköinen hallinto ja aktiivinen kansalaisuus	23
8. Vaikutukset	25

Kiitokset

Raportin kirjoittajat tahtovat kiittää avusta ja hankkeen onnistumisen varmistamisesta seuraavia henkilöitä :

Jan Braeckman	Bibnet	Belgium
Kelly Carey	GMMB	
Marcel Chirarov	Biblionet Romania	Romania
Mikkel Christoffersen	Kulturstyrelsen / Danish Agency for Culture	Denmark
Giedrė Čistovienė	National Library of Lithuania	Lithuania
Chris Coward	Technology and Social Change Group (TASCHA), University of Washington	
Annie Dourlent	Bibliothèque publique d'information	France
Elaine Fulton	Scottish Library and Information Council/CILIP in Scotland	United Kingdom
Francoise Gaudet	Bibliothèque publique d'information	France
Robin Knowles	Civic Agenda	
Maciej Kochanowicz	Library Development Program, Information Society Development Foundation	Poland
Alexandre Lemaire	Fédération Wallonie Bruxelles Service de la lecture publique	Belgium
Zdenek Matušík	Association of Library and Information Professionals of the Czech Republic (SKIP)	Czech Republic
Maria Antonia Carrato Mena	Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	Spain
Dan Mount	Civic Agenda	
Julia Nagy	GMMB	
Margarida Oleiro	Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas	Portugal
Marjolein Oomes	Netherlands Institute for Public Libraries	Netherlands
Helen Osborn	Libraries NI	United Kingdom
Kristine Paberza	State Agency „Culture Information Systems”	Latvia
Jeremy Paley	Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation	USA
Stefano Parise	Comune di Milano	Italy
Aldo Pirola	Comune di Milano	Italy
Vasilis Polyhronopoulos	Total Quality Unit of Greek Academic Libraries	Greece
Renata Sadunishvili	Independent consultant	Lithuania
Janet Sawaya	Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation	USA
Miriam Schriefers	Deutscher Bibliotheksverband e.V.	Germany
David Streatfield	Consultant	United Kingdom
Ian Watson	Adult & Community Services Directorate, Lancashire County Council	United Kingdom
Barbro Wigell-Ryynänen	Ministry of Education and Culture	Finland
Branimira Vezhdarova	Glob@I Libraries – Bulgaria	Bulgaria
Anna Kåring Wagman	Swedish Library Association	Sweden
Helen Williams	CyMAL: Museums Archives and Libraries Wales	United Kingdom
Dr George Zachos	Council of Libraries and Archives at the Ministry of Education	Greece

Vastuuvapauslauseke

Tämä raportti perustuu Bill ja Melinda Gatesin säätiön rahoittamaan tutkimukseen. Tulokset ja johtopäätökset ovat kirjoittajien, eivätkä välttämättä kuvasta Bill ja Melinda Gatesin säätiön näkemyksiä ja käytäntöjä.

Tiivistelmä

Tutkimuksen tavoitteet ja lähestymistavat

Bill ja Melinda Gatesin säätiö tilasi tutkimuksen kansainvälisesti toimivalta ja riippumattomalta TNS-tutkimuslaitokselta. Tutkimuksella kartoitettiin kirjastonkäyttötapoja ja käsityksiä yleisistä kirjastoista 17 EU-maassa. Tarkoituksena oli ymmärtää EU-alueen yleisten kirjastojen vaikutusta käyttäjien elämään.

Tutkimukseen sisältyi

- työpaja, jossa tutkimuksen sidosryhmäläiset keskustelivat tutkimuksen prioriteeteista
- kirjoituspöytätyökirjastoja koskevien avaintietojen kokoamiseksi
- kysely, johon osallistui edustava otos vähintään 15-vuotiaita kansalaisia kaikista 17 maasta
- kaikkien 17 maan kirjastoissa suoritettu, 15-vuotiaille ja sitä vanhemmille kirjaston käyttäjille ja yleisten tietokoneiden käyttäjille suunnattu kysely
- kirjaston käyttäjille ja kirjaston henkilökunnalle suunnattu laadullinen haastattelututkimus.

Tämä raportti tarjoaa lyhyen katsauksen Suomen tuloksiin ja vertaa niitä EU-alueen kokonaistuloksiin.

Yleiset kirjastot

- Kirjoituspöytätyökirjastoja koskevan tutkimuksen mukaan Suomessa on 836 yleistä kirjastoa, mikä tarkoittaa 1,5 kirjastoa 10 000 asukasta kohden. EU:n keskiarvo on 1,3 kirjastoa 10 000 asukasta kohden.
- Kaikissa Suomen yleisissä kirjastoissa on tällä hetkellä mahdollisuus käyttää tietokonetta.

Tietokoneen käyttö kirjastossa

- Arviolta kolme miljoonaa aikuista suomalaista eli noin kaksi kolmasosaa (67 %) aikuisista oli käyttänyt yleisiä kirjastoja viimeisten 12 kuukauden aikana. Koko EU:ssa vastaava luku oli vähän alle neljäsosa (23 %).
- Arviolta 0,9 miljoonaa aikuista suomalaista eli 19 % aikuisista oli käyttänyt yleistä tietokonetta viimeisten 12 kuukauden aikana. Luku oli selvästi korkeampi kuin EU:n keskiarvo 4 %.
- Yleisten tietokoneiden käyttäjät olivat Suomessa muun EU:n tapaan todennäköisemmin naisia (56 %) kuin miehiä (44 %), mutta EU:n keskiarvoa todennäköisemmin vähintään 55-vuotiaita.
- Yleisten tietokoneiden käytön pääasialliset motiivit olivat kaikkialla EU:ssa palvelun maksuttomuus ja muiden vaihtoehtojen puuttuminen. Yleisten tietokoneiden käyttäjät sanoivat Suomessa kaksi kertaa useammin kuin muualla EU:ssa, että kirjaston tietokoneet ovat laitteistoiltaan tai ohjelmistoiltaan parempia kuin työpaikalla tai kotona olevat koneet. Tämä kertoo Suomen kirjastoihin tehdyistä tieto- ja viestintäteknologian investoinneista.
- Kaiken kaikkiaan noin 80 000:lla yleisten tietokoneiden suomalaiskäyttäjällä ei ollut mahdollisuutta käyttää Internetiä tai ilmaista Internetiä missään muualla.
- Suomalaiskäyttäjät arvostivat yleisten tietokoneiden käyttömahdollisuutta hieman EU-keskiarvoa vähemmän. Kaiken kaikkiaan 84 % yleisten tietokoneiden käyttäjistä Suomessa oli sitä mieltä, että kirjaston tietokoneet ja Internet-yhteys ovat tärkeä palvelu. Koko EU-alueella yleisten tietokoneiden käyttäjien parissa arvostusprosentti oli 92. Suomessa vähän yli neljännes (27 %) yleisten tietokoneiden käyttäjistä ilmoitti palvelun olevan erittäin tärkeä, kun koko EU:ssa näin vastasi 36 %.
- Tyytyväisyys yleisten kirjastojen tietokoneisiin ja Internetiin oli suuri: Suomessa 93 % käyttäjistä oli tyytyväisiä.

Yleisiä kirjastoja koskevat käsitykset ja kirjastojen vaikutukset

- Noin kolme viidesosaa suomalaisista kirjaston käyttäjistä piti tärkeänä sekä mahdollisuutta käyttää tietokonetta ilmaiseksi että mahdollisuutta käyttää Internetiä ilmaiseksi. Osuus oli pienempi kuin koko EU-alueen vastaava luku, joka oli seitsemän käyttäjää kymmenestä.
- Yhdeksän kymmenestä (90 %) suomalaisesta (siis sekä kirjaston käyttäjistä että kirjastoa käyttämättömistä) oli sitä mieltä, että kirjastot vastasivat paikallisyhteisön tarpeita joko erittäin hyvin, hyvin tai melko hyvin. Luku oli huomattavasti suurempi kuin koko EU:n keskiarvo 64 %.
- Noin kolmasosa (35 %) suomalaisista oli sitä mieltä, että yleiset kirjastot ansaitsisivat nykyistä enemmän taloudellista tukea. Luku oli EU-keskiarvoa (40 %) alhaisempi.
- Yhteensä 84 % yleisiä tietokoneita Suomessa käyttävistä sanoi, että koneista oli ollut heille apua ainakin yhdessä asiassa. Tämä tarkoittaa noin 0,7 miljoonaa henkeä Suomessa ja on yhdenmukainen koko EU:n keskiarvon (83 %) kanssa.
- Kirjastojen käyttäjät olivat Suomessa EU-keskiarvoa todennäköisemmin täysin samaa mieltä siitä, että "yleiset kirjastot ovat kaikkien käytettävissä" (Suomessa 88 % ja EU:ssa 70 %), "tarjoavat poliittisesti neutraalin ympäristön" (Suomessa 67 % ja EU:ssa 50 %), "ovat ystävällismielisiä ja viihtyisiä" (Suomessa 74 % ja EU:ssa 58 %) ja tarjoavat "tietoa niillekin, joille ei tietolähteitä ole muualla tarjolla" (Suomessa 80 % ja EU:ssa 65 %).

Arkioppiminen ja epävirallinen oppiminen

- Suomessa 23 % kirjaston käyttäjistä oli viimeisten 12 kuukauden aikana osallistunut kirjastossa jonkinlaiseen koulutukseen. Tämä oli hieman EU:n keskiarvoa (25 %) alhaisempi luku.

Työllisyys ja yleisten tietokoneiden käyttö liiketoimintaan

- Neljännes (25 %) yleisten tietokoneiden käyttäjistä Suomessa oli viimeisten 12 kuukauden aikana käyttänyt kirjaston tietokoneita johonkin työhön liittyvään tarkoitukseen. Käytännössä tämä tarkoittaa noin 0,2 miljoonaa yleisten tietokoneiden käyttäjää. Osuus oli alle EU-keskiarvon (30 %).
- Noin 33 500 yleisten tietokoneiden käyttäjää Suomessa oli viimeisten 12 kuukauden aikana käyttänyt yleisiä tietokoneita työpaikkahakemuksen lähettämiseen, ja noin 7 000 aikuista onnistui saamaan työpaikan tätä kautta.

Sähköinen hallinto ja aktiivinen kansalaisuus

- Kirjastokyselyssä selvisi, että neljännes (25 %) yleisten tietokoneiden käyttäjistä Suomessa oli viimeisten 12 kuukauden aikana käyttänyt yleisiä tietokoneita vuorovaikutukseen viranomaisten kanssa. Tämä vastasi EU-keskiarvoa (24 %). Yleisten tietokoneiden suomalaiskäyttäjien yleisimmät vuorovaikutusmuodot viranomaisten kanssa olivat tiedonhaku viranomaisten verkkosivustoilta (20 %) ja täytettyjen lomakkeiden lähettäminen (7 %).
- Yhteensä 18 % yleisten tietokoneiden käyttäjistä Suomessa oli viimeisten kolmen kuukauden aikana käyttänyt yleisiä tietokoneita kansalaisosallistumiseen, kun koko EU:ssa vastaava luku oli 26 %. Kaksi yleisintä kansalaisosallistumisen muotoa olivat kunnalliselämä tai poliittisia aiheita koskevien mielipiteiden lukeminen ja julkaiseminen verkkosivustoilla (Suomessa 12 % ja EU:ssa 14 %) sekä paikallisten, kansallisten tai EU-päätäjien toimia ja politiikkaa koskeva tiedonhaku (Suomessa 8 % ja EU:ssa 10 %).

1. Tausta ja menetelmät

1.1 Tutkimuksen viitekehys

Yleiset kirjastot ovat kaikkialla Euroopan unionissa jo pitkään näytelleet merkittävää roolia paikallisyhteisöissä tarjoamalla ilmaiseksi tietoa, koulutettujen kirjastonhoitajien neuvoja ja yleisen kokoontumispaikan. Koska mielekäs osallistuminen yhteiskunnan toimintaan edellyttää entistä enemmän digimuodossa olevien tietojen ja resurssien käyttömahdollisuutta, monet EU-alueen yleisistä kirjastoista ovat laajentaneet palvelutarjontansa kattamaan myös tieto- ja viestintäteknologiat eli esimerkiksi tietokoneet ja Internetin.

Tieto- ja viestintäteknologioiden yleisen saatavuuden vaikutuksesta taloudelliseen, terveydelliseen, koulutukselliseen ja sosiaaliseen kehitykseen saadaan jatkuvasti lisää todisteita.¹ Esimerkiksi viittä kehitysmaata tarkastelleessa Global Impact Study on Public Access to ICTs -tutkimuksessa selvisi, että yleisten tietokoneiden käytöllä on myönteinen vaikutus käyttäjien viestintään (79 %), koulutukseen (78 %), viranomaistietojen käyttömahdollisuuteen (40 %) ja terveyteen (37 %). Yli 80 % julkisista palveluista EU:ssa on tällä hetkellä täysin saatavilla verkossa², mutta vuonna 2011 vain 41 % EU-kansalaisista käytti viranomaispalveluita sähköisesti.³ Osa eurooppalaisista ottaa tälläkin hetkellä ensituntumaa tietokoneisiin tai Internetiin yleisessä kirjastossa, ja joillekin kirjasto pysyy ainoana tieto- ja viestintäteknologioiden käyttöpaikkana (tai ainoana paikkana, jossa niitä voi käyttää maksamatta liian kalliita maksuja).⁴

EU on älykkään, kestävä ja osallistavan kasvun Eurooppa 2020 -strategiassa asettanut kunnianhimoisia tavoitteita monilla sellaisilla alueilla, joilla tietojen saatavuuden parantamisella on merkitystä. Näitä alueita ovat erityisesti työllisyys, innovaatiot, koulutus ja syrjäytymisen ehkäiseminen. EU:n jäsenvaltioiden odotetaan saavuttavan tavoitteet vuoteen 2020 mennessä. Jo nyt on olemassa hataria todisteita siitä, että tieto- ja viestintäteknologioiden käyttömahdollisuus yleisissä kirjastoissa voi tukea tiettyjen Eurooppa 2020 -strategiaan liittyvien kasvua, koulutusta ja koheesiota koskevien politiikkojen toteuttamista. Näitä ovat esimerkiksi yhdessä strategian seitsemästä lippulaivahankkeesta eli Euroopan digitaalistrategiassa kuvatut digitaidot ja osallisuuden merkkipaalu sekä arkioppiminen ja epävirallinen oppiminen, jotka on mainittu kolmessa lippulaivahankkeessa. Yleisten kirjastojen rooli ei välttämättä ole yhtä itsestään selvä muilla alueilla, esimerkiksi koulutetun työvoiman tukemisessa sekä ihmisten ja työmahdollisuuksien yhteensaattamisessa. Yleisten kirjastojen roolin osoittamiseen ja niille myönnettävän EU-tuen varmistamiseen tarvitaan siksi lisätietoa.

Tämä sekä EU-alueen kokonaisraportin että maakohtaiset raportit sisältävä tutkimus tehtiin Bill ja Melinda Gatesin säätiön toimeksiannosta. Tarkoituksena oli selvittää yleisten kirjastojen roolia Eurooppa 2020 -strategiaan kuuluvien sosiaalisten ja taloudellisten politiikkojen tukijana.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen päätarkoituksena oli selvittää EU-alueen yleisten kirjastojen vaikutusta käyttäjien elämään.

¹ [The Global Impact Study of Public Access to Information & Communication Technology](#) kertoo tietojen ja viestintäteknologioiden yleisen saatavuuden laajuudesta, luonteesta ja vaikutuksista. Kirjastoihin, digikeskuksiin ja Internet-kahviloihin keskittyvä tutkimus kartoitti vaikutuksia useilla eri alueilla (esimerkiksi viestintä ja vapaa-aika, kieli ja kulttuuri, koulutus, työllisyys ja toimeentulo, hallinto ja terveys). Washingtonin yliopiston [Technology & Social Change Groupin](#) (Teknologian ja sosiaalisen muutoksen ryhmä TASCHA) toteuttama tutkimus on osa laajempaa, kanadalaisen [International Development Research Centren](#) (Kansainvälinen kehitystutkimuskeskus IDRC) ja [Bill ja Melinda Gatesin](#) säätiön rahoittamaa tutkimushanketta.

² [Eurostat](#) 2010

³ [Eurostat](#) 2011

⁴ Sciadas, G., Lyons, H., Rothschild, C. & Sey, A. 2012: *Public access to ICTs: Sculpting the profile of users*. Seattle: Technology & Social Change Group, University of Washington Information School.

1.3 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus toteutettiin seuraavissa 17 maassa: Belgia, Bulgaria, Tšekki, Saksa, Tanska, Kreikka, Espanja, Suomi, Ranska, Italia, Liettua, Latvia, Alankomaat, Puola, Portugali, Romania ja Yhdistynyt kuningaskunta.

Tutkimuksessa oli useita vaiheita. Aluksi tehtiin tutkimusmaiden kirjastojen tilannetta kartoittava kirjoituspöytätyö. Tietoja koottiin esimerkiksi kirjastojen kansainvälisestä kattojärjestöstä IFLA:sta, valtakunnallisten ja kunnallisten kirjastojen tilastoista, eri maiden kirjastoseuroilta ja tilastokeskuksista, Eurostatilta ja Eurobarometreistä. Kyselyt tehtiin loka-marraskuussa 2012.

- Suomessa haastateltiin 1 008 henkilön edustava otos vähintään 15-vuotiaita kansalaisia (yhteensä haastateltuja oli 17 maassa 17 816). Heiltä kysyttiin kirjastojen käytöstä, kirjastojen tietokoneista ja kirjastoja koskevista asenteista.
- Kirjaston käyttäjien ja yleisten tietokoneiden käyttäjien haastattelut tehtiin kirjastoissa. Suomessa haastatelluista 730 ei ollut käyttänyt yleisten kirjastojen tietokoneita (17 maan kokonaismäärä oli 12 537) ja 713 oli käyttänyt niitä (17 maan kokonaismäärä oli 11 716). Haastatteluja tehtiin Suomessa 29 kirjastossa. Opetus- ja kulttuuriministeriön edustaja auttoi kirjastojen valinnassa ja yhteyden luomisessa. Vastajia haastateltiin kasvokkain.
- Laadulliseen kenttätöön kuului jokaisessa maassa viisi 60 minuutin mittaista kirjastonhoitajien syvähaastattelua sekä neljä 90 minuutin mittaista ryhmäkeskustelua yleisten tietokoneiden käyttäjien kanssa. Kustakin maasta oli mukana vähintään kolme kirjastoa, ja ne edustivat sekä kaupunkialueita että pienempiä paikkakuntia.

Tulosten edustavuus varmistettiin painottamalla lopullisia tuloksia kunkin maan väestön mukaan. Painotusta käytettiin myös maakohtaisten osuuksien tasapainottamiseen väkiluvun mukaan koko Euroopan kontekstissa.

1.4 Tämä raportti

Tämä raportti tarjoaa lyhyen yhteenvedon Suomen tuloksista ja vertaa niitä EU-alueen kokonaistuloksiin. EU:n luvut perustuvat tutkimukseen osallistuneiden 17 maan yhteistuloksiin. Yleisraportin lisäksi tuloksista on tuotettu kutakin yksittäistä maata koskeva maakohtainen raportti.⁵

Tässä raportissa viittaamme usein

- "kirjastoon" – sillä tarkoitetaan kirjastoja, joihin kaikilla on vapaa pääsy, ei siis koulujen, yliopistojen ja muiden oppilaitosten kirjastoja.
- "yleisten tietokoneiden käyttäjiin ja käyttämiseen" – sillä tarkoitetaan Internetin käyttämistä yleisten kirjastojen tietokoneilla, ja se kattaa ne henkilöt, jotka vastasivat myönteisesti seuraavaan kysymykseen:

Oletteko viimeisten 12 kuukauden aikana käyttänyt Internetiä yleisessä kirjastossa olevalla tietokoneella? Älkää laskeko oman tietokoneen tai älypuhelimien käyttöä kirjastossa mukaan.

Suomen tuloksia verrataan raportissa jatkuvasti koko EU:n keskiarvoihin. EU-keskiarvot on laskettu tutkimukseen osallistuneiden 17 maan vastausten pohjalta. Suomen ja EU:n tulosvertailun tilastollista voimaa heikentää se, että Suomen luvut *sisältyvät* EU-keskiarvoihin.

⁵ Quick, Prior, Toombs, Taylor & Currenti 2013: *Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries* (Bill ja Melinda Gatesin säätiön rahoittama Euroopan laajuinen tutkimus, jolla mitattiin käyttäjien käsityksiä tieto- ja viestintäteknologioiden hyödyistä yleisissä kirjastoissa)

Suurin osa tiedoista on esitetty prosentteina, mutta toisinaan tietojen pohjalta on tehty numeerinen arvio, jonka tarkoituksena on edustaa koko Suomen kansaa.

2. Yleiset kirjastot ja pääsy Internetiin

Suomessa on vuoden 2011 tietojen perusteella 836 yleistä kirjastoa, mikä tarkoittaa 1,5 kirjastoa 10 000 asukasta kohden. 17 EU-maan keskiarvo on 1,3 kirjastoa 10 000 asukasta kohden.

Suomea pidetään kansainvälisesti kirjastoalan edelläkävijänä.

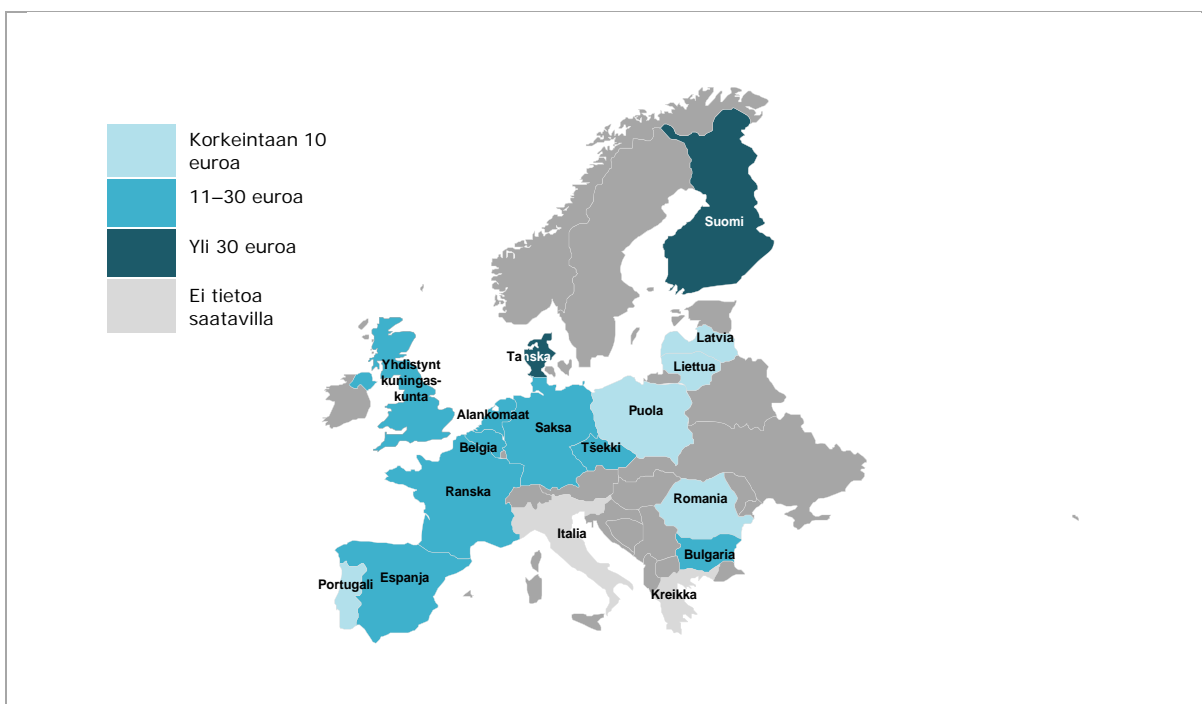
Suomi tunnetaan kattavasta kirjastoverkostosta, korkeista käyttö- ja lainausasteista sekä tieto- ja viestintäteknologioiden ja tietoverkoston onnistuneesta hyödyntämisestä kirjastoissa. Kirjastojen palvelut ovat Suomessa tehokkaita, kustannustehokkaita ja helposti saatavilla.

Yleiset kirjastot noudattavat Suomessa kansallista kirjastopolitiikkaa, ja niiden toimintaa ohjaa kansallinen lainsäädäntö. Yleisten kirjastojen neuvosto on yleisiä kirjastoja edustava kansallinen toimielin. Opetus- ja kulttuuriministeriö on kansallinen hallintoviranomainen, joka tukee kirjastoja rahoittamalla monia keskusjohtoisesti tuotettuja palveluita. Sekä yleiset että tieteelliset kirjastot ovat kaikille avoimia. Materiaalien lainaamisesta tai niiden käyttämisestä kirjastossa ei peritä maksua.

Suomi on yksi niistä harvoista maista, jotka ovat luoneet strategian kirjastojen kehittämiseksi. Suomessa kirjasto- ja tietopalvelut edistävät kaikkien tasavertaisia oikeuksia koulutukseen ja kulttuuriin, lukemiseen ja taiteen arvostamiseen, jatkuvaan tietojen, kykyjen ja kansalaistaitojen kehittämiseen, kansainvälistymiseen ja elinikäiseen oppimiseen.

Kuten alla olevasta kartasta näkyy, kirjastojen Suomessa saama julkinen rahoitus (63 euroa/henkilö vuodessa) oli selvästi EU-maiden keskiarvoa suurempi.

Kaavio 1: Kirjastojen saama rahoitus vuodessa henkeä kohti



Lähde: TNS:n kirjoituspöytä tutkimus

Kaikki Suomen yleiset kirjastot tarjoavat mahdollisuuden käyttää tietokonetta. Myös Internetiin pääsee kaikissa Suomen yleisissä kirjastoissa.

Eurostatin tiedot vuodelta 2011 osoittavat, että Internetiin liitettyjen kotitalouksien osuus (84 %) on Suomessa Euroopan huippua (EU-maiden keskiarvo on 73 %). Siksi voisi olettaa, että yleisten tietokoneiden kysyntä ja käyttö olisi Suomessa vähäisempää kuin muissa maissa.

3. Tietokoneen käyttö kirjastossa

3.1 Kirjastojen ja yleisten tietokoneiden käyttömahdollisuudet

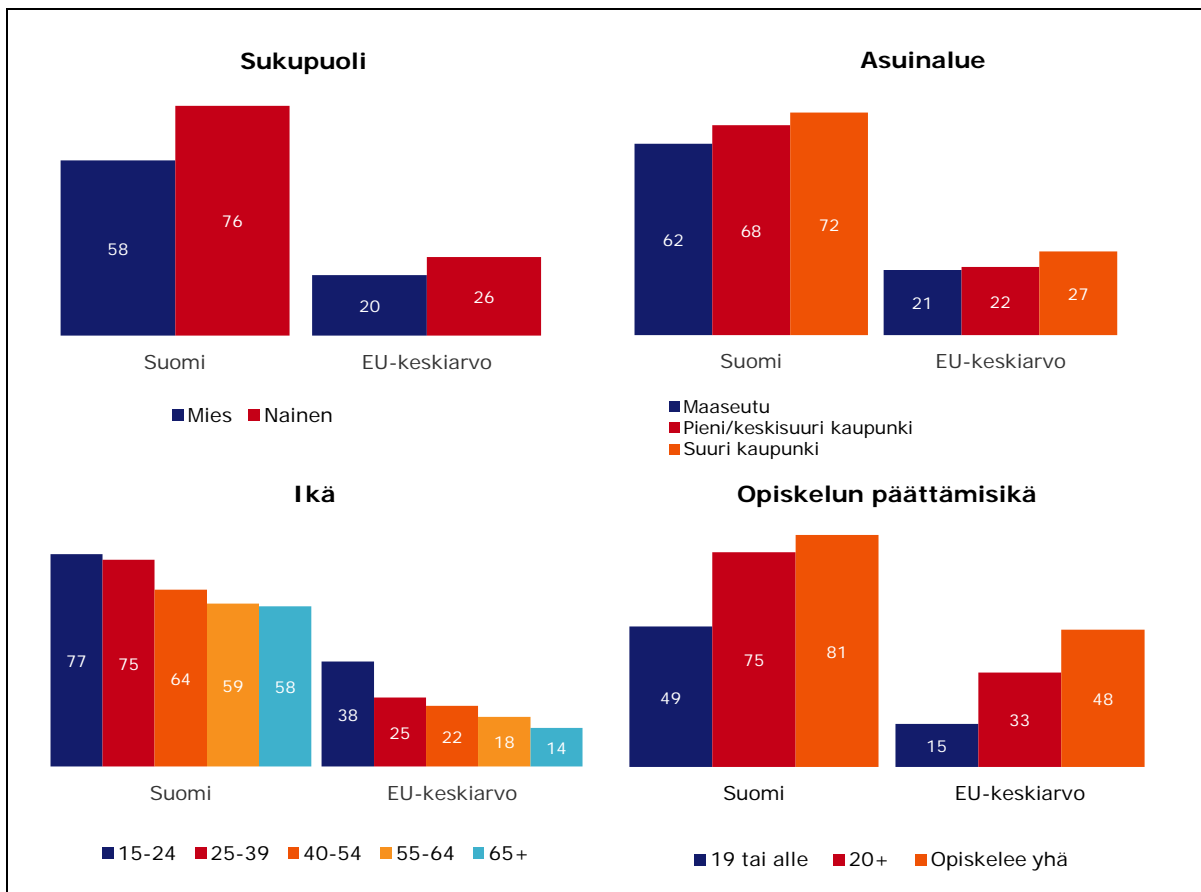
Kaikille suunnatussa yleiskyselyssä selvisi, että kirjastojen käyttöaste on Suomessa huomattavasti EU-keskiarvoa korkeampi.

- Arviolta kolme miljoonaa aikuista suomalaista eli noin kaksi kolmasosaa (67 %) aikuisista oli käyttänyt yleisiä kirjastoja viimeisten 12 kuukauden aikana. Koko EU:ssa vastaava luku oli vähän alle neljäsosa (23 %).
- Arviolta 1,8 miljoonaa aikuista eli lähes kaksi viidesosaa (39 %) Suomen aikuisväestöstä oli käyttänyt kirjastoa vähintään kerran kuukaudessa, kun EU:ssa kuukausittaisia käyttäjiä oli keskimäärin 14 %.

Kaaviossa 2 on esitetty kirjastojen käytön yleisyys viimeisten 12 kuukauden aikana eri väestöryhmien mukaan jaoteltuna.

- Suomessa naiset olivat muiden EU-maiden tapaan käyneet kirjastossa todennäköisemmin (76 %) kuin miehet (58 %).
- Kirjastojen käyttö oli Suomessa yleisintä nuoremmissa ikäryhmissä ja väheni tasaisesti iän myötä. 15–24-vuotiaiden ryhmässä 77 % oli käynyt kirjastossa viimeisten 12 kuukauden aikana, 25–39-vuotiaiden ryhmässä 75 %, 40–54-vuotiaiden ryhmässä 64 %, 55–64-vuotiaiden ryhmässä 59 % ja 65-vuotiaiden tai sitä vanhempien ryhmässä 58 %. Kaikissa ikäryhmissä kirjastoja käytettiin yleisemmin kuin EU:ssa keskimäärin.
- Kirjastoja käytettiin Suomessa yleisemmin suurissa kaupungeissa (72 %) kuin pienissä kaupungeissa (68 %) ja maaseutualueilla (62 %).
- Kirjastoja käyttivät Suomessa eniten ne, joiden opinnot olivat vielä kesken. Hämmästyttävät 81 % tämän ryhmän edustajista oli viimeisten 12 kuukauden aikana käyttänyt yleistä kirjastoa, kun EU-keskiarvo oli 48 %.

Kaavio 2: Viimeisten 12 kuukauden aikana kirjastoa käyttäneiden osuus eri ryhmissä



Lähde: Omnibus-tutkimus – Q1. Oletteko käynyt yleisessä kirjastossa 12 viime kuukauden aikana?

Vastaajat: Suomi – Kaikki aikuiset (1 008), Miehet (506), Naiset (502), 15–24 (122), 25–39 (274), 40–54 (187), 55–64 (173), 65+ (252), Suuri kaupunki (277), Pieni kaupunki (372), Maaseutualue (358), Päätti opiskelun 19-vuotiaana tai nuorempana (343), 20-vuotiaana tai vanhempana (515), Opiskelee yhä (101). EU – Kaikki aikuiset (17 816), Miehet (8 521), Naiset (9 295), 15–24 (2 636), 25–39 (4 152), 40–54 (4 592), 55–64 (2 937), 65+ (3 496), Suuri kaupunki (5 352), Pieni kaupunki (6 653), Maaseutualue (5 633), Päätti opiskelun 19-vuotiaana tai nuorempana (9 943), 20-vuotiaana tai vanhempana (5 500), Opiskelee yhä (1 801).

Kirjaston käyttäjien profiili Suomessa koko EU-alueeseen verrattuna:

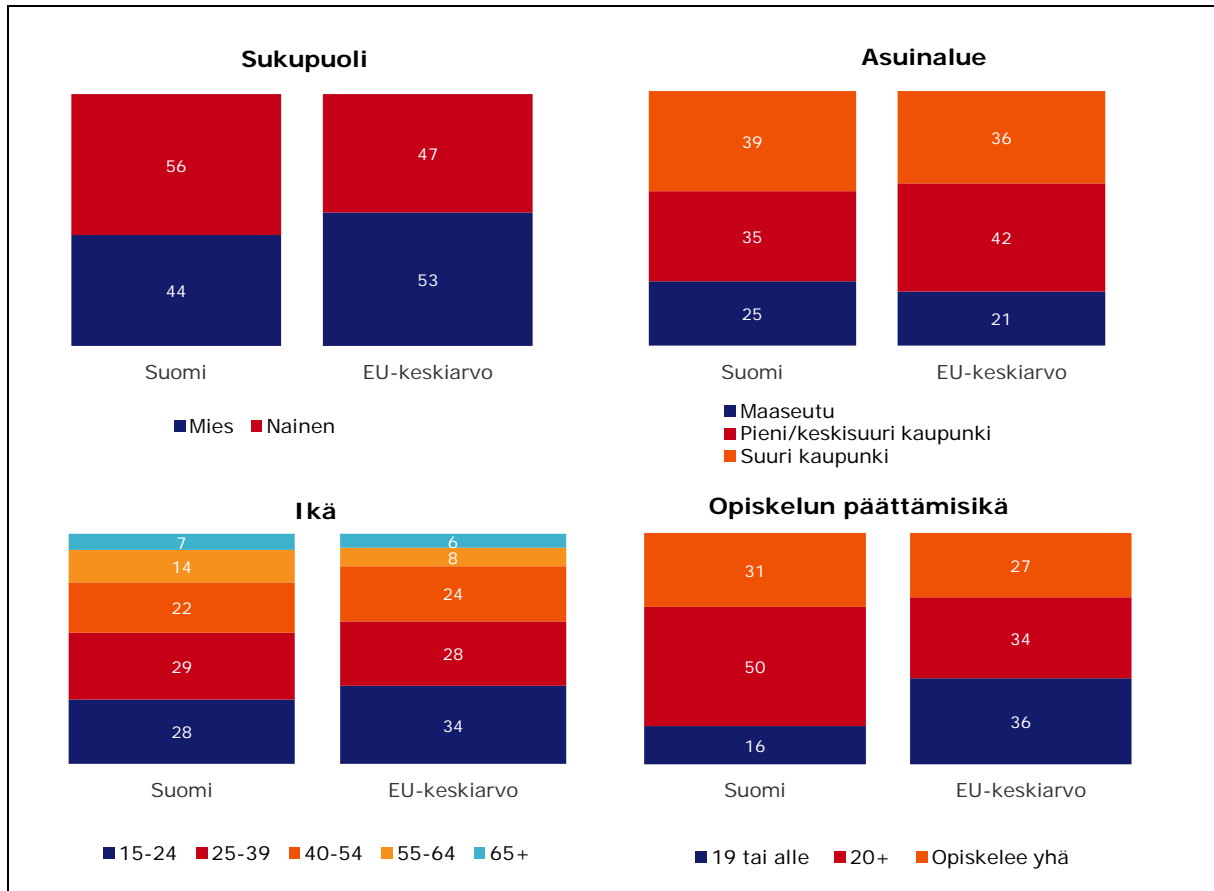
- Suomessa 43 % kirjaston käyttäjistä oli miehiä ja 57 % naisia, mikä vastaa EU-keskiarvoja (42 % miehiä, 58 % naisia).
- Kirjaston käyttäjien ikäprofiili oli Suomessa hieman erilainen kuin muualla EU-alueella. Molemmista ryhmissä noin puolet käyttäjistä oli 15–39-vuotiaita ja puolet vähintään 40-vuotiaita, mutta Suomessa yli 55-vuotiaiden osuus oli suurempi. Suomessa 17 % oli 55–64-vuotiaita ja 15 % 65-vuotiaita tai sitä vanhempia. EU:ssa 55–64-vuotiaita oli keskimäärin 12 % ja 65-vuotiaita tai sitä vanhempia keskimäärin 12 %.

Yli neljännes (28 %) niistä suomalaisvastaajista, jotka olivat käyneet kirjastossa viimeisten 12 kuukauden aikana, oli käyttänyt yleisiä tietokoneita. Luku on selvästi EU-keskiarvoa (14 %) korkeampi. Suurin osa (83 %) niistä, jotka eivät olleet käyttäneet yleisiä tietokoneita, ilmoitti syyksi sen, ettei ollut tarvetta, koska kotona oli mahdollisuus käyttää tietokonetta ja Internetiä.

Arvioilta 0,9 miljoonaa aikuista suomalaista eli 19 % aikuisista oli käyttänyt yleistä tietokonetta viimeisten 12 kuukauden aikana. Luku on selvästi suurempi kuin EU-keskiarvo 4 %.

Kuten kaaviosta 3 käy ilmi, yleisten tietokoneiden käyttäjät olivat Suomessa muita EU-maita useammin naisia.

Kaavio 3: Viimeisten 12 kuukauden aikana yleisiä tietokoneita käyttäneiden profiili



Lähde: Kirjastokysely – C4. Oletteko viimeisten 12 kuukauden aikana käyttänyt Internetiä yleisessä kirjastossa olevalla tietokoneella?

Vastaajat: Kaikki yleisten tietokoneiden käyttäjät Suomessa (713) ja EU:ssa (11 716).

Suomessa yli kolme viidesosaa (62 %) yleisten tietokoneiden käyttäjistä oli käyttänyt koneita kerran kolmessa kuukaudessa tai harvemmin, mikä oli EU-keskiarvoa (50 %) korkeampi luku. 6 % yleisten tietokoneiden suomalaiskäyttäjistä käytti koneita vähintään kerran viikossa, kun 17 EU-maassa viikoittain käyttäviä oli yksi viidestä. 23 % käytti koneita yhdestä kolmeen kertaan kuukaudessa (EU-keskiarvo 27 %).

Laadullisessa tutkimuksessa kävi ilmi, että kaikki kirjastot mainostivat tieto- ja viestintäteknologisia palveluitaan normaaleilla ilmoituksilla kirjastossa. Ollessaan tekemisissä käyttäjien kanssa kirjaston työntekijät saattoivat antaa käyttäjille kurssiesitteitä tai suositella joitain tiettyjä palveluita. Lisäksi mainostamiseen käytettiin kirjaston omia infotauluja, sosiaalista mediaa ja kirjaston verkkosivustoa. Jotkin kirjastot panivat mainoksia myös paikallislehteen, ja yksi kirjasto järjesti henkilökunnalle tieto- ja viestintäteknologista koulutusta avoimessa tilassa, jotta kuka tahansa saattoi tulla mukaan kuuntelemaan ja osallistumaan. Eräällä toisella kirjastolla oli kaupungilla kiertävä linja-auto, joka keskittyi tieto- ja viestintäteknologisten palveluiden mainostamiseen ja kannusti ihmisiä osallistumaan kirjaston tieto- ja viestintäteknologian palvelupisteessä järjestettävälle kurssille.

Jotkut kirjastonhoitajat korostivat, että käyttäjät tarvitsevat nykyään laitteiden ja ohjauksen sijaan yhä enemmän henkilökohtaisiin tarpeisiin vastaavia tiloja, esimerkiksi hiljaisia Internet-yhteydellä varustettuja toimistotiloja, joihin voisi tulla oman kannettavan tietokoneen tai tabletin kanssa. Joissain kirjastoissa tietokoneiden määrää oli tämän suuntauksen seurauksena vähennetty. Tämä ei tarkoita, että tieto- ja viestintäteknologian merkitys kirjastoissa olisi vähentynyt – tarpeet ovat vain muuttuneet hieman toisenlaisiksi.

Niille, joilla ei syystä tai toisesta (esimerkiksi iän, taloudellisen tilanteen tai eri kulttuuritaustan vuoksi) ollut tarvittavia tieto- ja viestintäteknologisia taitoja, kirjastot tarjosivat helpon paikan aloittaa kyseisten valmiuksien omaksuminen.

"Kansalaisopiston tieto- ja viestintäteknologian kurssille meneminen tuntuu vähän pelottavalta, koska ihmiset kuvittelevat, että jo ennen kurssia pitäisi osata vaikka mitä. Siksi he tulevat ensin kirjaston järjestämälle kurssille tai käyttävät aikaa tieto- ja viestintäteknologioiden opetteluun yhdessä kirjastonhoitajan kanssa ja ilmoittautuvat vasta sen jälkeen maksulliselle kurssille [jossain muualla]." (Vanhempi kirjastonhoitaja, kaupunkialue, Suomi)

Jotkin kirjastot kannustivat aktiivisempaan tieto- ja viestintäteknologian käyttöön panostamalla verkkomainontaan sekä asettamalla näytteille suuria, interaktiivisia, kirjaston tieto- ja viestintäteknologisista palveluista kertovia kosketusnäyttöjä. Joissain kirjastoissa vieraili kieli- ja ammattikursseilla olevia työnhakijaryhmiä ja maahanmuuttajaryhmiä, ja käyntien aikana heille esiteltiin myös tieto- ja viestintäteknologisia palveluita. Eräs kirjastonhoitaja kertoi oman kirjastonsa maahanmuuttajille suunnatusta "kulttuurikahvilasta", jossa kävijöitä perehdytettiin kirjaston palveluihin. Osa kirjastoista oli osallistunut (ulkopuolisen rahoituksen turvin toimivaan) projektiin, jonka tarkoituksena oli tarjota maahanmuuttajaväestölle tieto- ja viestintäteknologisia materiaaleja sekä henkilökohtaista tukea henkilöiden omalla äidinkielellä, esimerkiksi arabiaksi.

"Lisäksi toteutimme yhdessä kansalaisopiston kanssa hankkeen, jonka puitteissa koulutimme 18:n eri kielen puhujia tieto- ja viestintäteknologisiksi avustajiksi, minkä jälkeen kansalaisopisto opetti heille Internetin käyttöön vaadittavat perustaidot. Hanke oli onnistunut ja keräsi runsaasti osallistujia. Meistä tuntui kuitenkin, että tarvitsimme "agentteja" [maahanmuuttaja]yhteisön sisältä. Henkilöitä, jotka toisivat oman yhteisönsä jäseniä kirjastoihin [käyttämään tieto- ja viestintäteknologiaa]. [...] Etnisissä vähemmistöissä on mielestäni monia, jotka voisivat käyttää [tieto- ja viestintäteknologiaa] ja joille Internetin käyttämisestä olisi hyötyä..." (Kirjastonhoitaja, kaupunkialue, Suomi)

Kun kyse oli hankalasti tavoitettavien ryhmien rohkaisemisesta tieto- ja viestintäteknologian käyttöön kirjastossa, vastauksissa korostuivat luottamuksen lisääminen kirjastohenkilökuntaa kohtaan ja se, että henkilökunnan pitäisi osoittaa olevansa valmis auttamaan kaikenlaisissa ongelmissa.

"Annamme käyttäjille aikaa ja ohjeita ja osoitamme, että he voivat tulla uudelleen, jos eivät opi ensimmäisellä kerralla. Yritämme rohkaista ihmisiä kertomalla, että autamme kaikkia ja kaikenlaisissa ongelmatilanteissa." (Kirjastonhoitaja, kaupunkialue, Suomi)

"Olemme voittaneet ihmisten luottamuksen, meillä on hyvä maine ja saamme hyvää palautetta. Ihmiset tulevat luoksemme. Kaikki lähtee luottamuksesta. [Jos luottamusta ei ole] ihmiset eivät uskalla tulla kysymään [tieto- ja viestintäteknologiaan liittyviä asioita]. Meiltä kysytään aika henkilökohtaisiakin asioita, esimerkiksi ohjeita [verkko]pankin

käyttöön tai apua sähköpostiviestin tai terveydenhoitopalveluita koskevan valituksen kirjoittamiseen.” (Kirjastonhoitaja, kaupunkialue, Suomi)

Vastaajat korostivat sitä, että opetuksen tulisi edetä riittävän rauhallista tahtia ja siinä tulisi noudattaa tekemällä oppimisen periaatetta. Tämä onnistuu pienryhmissä, joissa kaksi opettajaa auttaa käyttäjiä ratkomaan ongelmia sitä mukaa kuin niitä ilmenee.

Osa käyttäjien tavoittamiseen ja kirjaston tieto- ja viestintäteknologisten palvelujen käytön lisäämiseen liittyvistä tarpeista oli melko pieniä. Käyttäjät saattoivat esimerkiksi toivoa mahdollisuutta käyttää lempiohjelmistoaan tai löyhentää virustorjuntaa, mikä oli kunnan yleisten käytäntöjen vuoksi mahdotonta. Jotkin kirjastot toivoivat lisää joustavuutta ja päätösvaltaa, esimerkiksi juuri ohjelmistojen valinnassa, koska sillä tavoin ihmisten tarpeisiin ja toiveisiin voisi vastata joustavasti.

Käyttäjien motiivit käyttää kirjastojen tieto- ja viestintäteknologisia palveluita olivat maksuttomuus ja helppo saatavuus. Onhan kirjasto paikka, jossa voi käydä yhteiskunnallisesta asemasta ja tietoteknisestä taitotasosta riippumatta. Erityisesti kaupunkien keskustakirjastojen sijaintia pidettiin hyvänä, koska niihin oli helppo tulla eri puolilta kaupunkia. Lisäksi tieto- ja viestintäteknologian käyttöä kirjastossa kodin sijaan pidettiin hyvänä mahdollisuutena ehkäistä esimerkiksi työttömien tai matalapalkkaisten eristäytymistä yhteiskunnasta. Kirjastot auttoivat myös vuorokausirytmien säilyttämisessä elämäntilanteissa, joissa se muuten voisi mennä sekaisin. Lisäksi tietokoneiden käyttö ainoastaan kirjastoympäristössä auttoi käyttäjiä vähentämään tietokoneen käyttöä ja sitä myötä riippuvuussuhteen muodostumisen riskiä.

Kaikissa kirjastoissa oli kiinteä ja nopea laajakaistayhteys, joka oli huomattavasti nopeampi ja häiriöttömämpi kuin useimpien vastaajien kotona oleva yhteys. Lisäksi monet pitivät rauhallista ja hiljaista kirjastoympäristöä parempana tieto- ja viestintäteknologian käyttöpaikkana kuin vaihtoehtoisia meluisampia paikkoja tai kotia, jossa muu perhe pyörii ympärillä.

Myös muun tarjonnan, esimerkiksi kirjojen sekä DVD- ja CD-levyjen, läheisyys houkutteli ihmisiä kirjastoon käyttämään tieto- ja viestintäteknologiaa. Kaikkien opiskeluun tai ajanvietteeksi tarvittavien materiaalien olemista käden ulottuvilla pidettiin erittäin käteväenä.

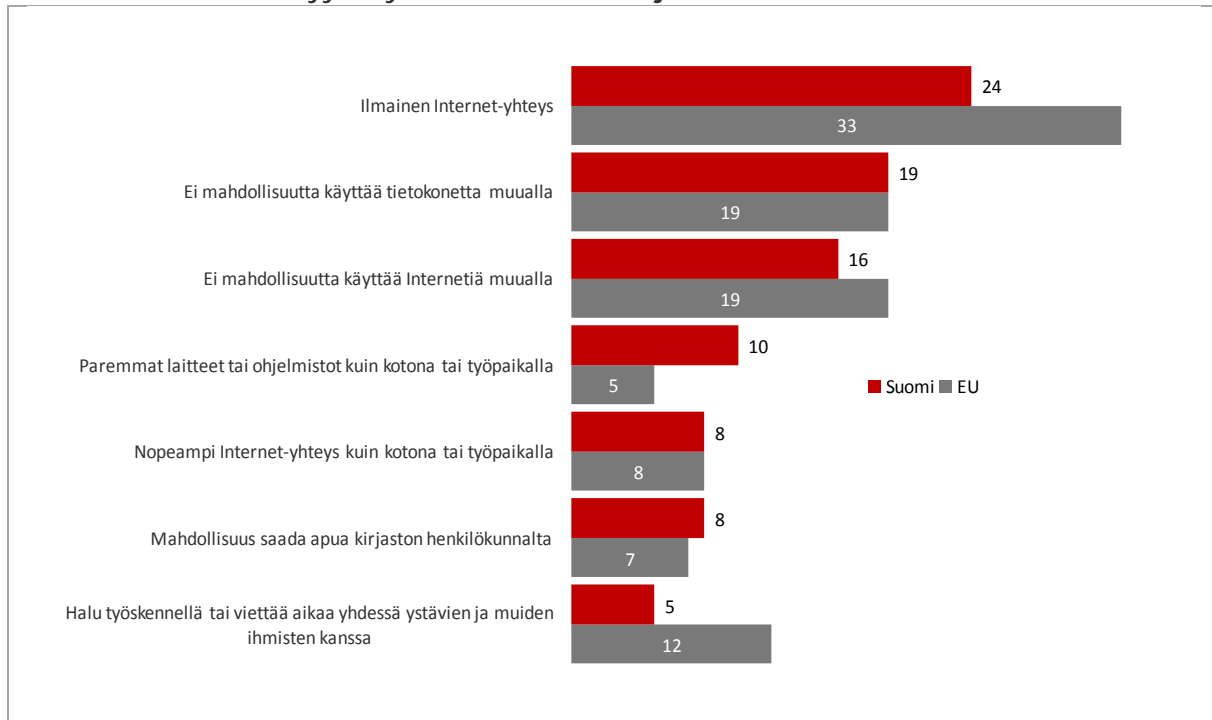
”Olen skannannut useita valokuvia ja siirtänyt ne muistitikulle. Täällä on hiljaista, eikä kukaan voi tulla häiritsemään minua. Työskentely tässä ympäristössä on äärimmäisen tehokasta.” (Käyttäjä, nainen, 25–39 vuotta, Suomi)

”Tulen tänne käyttämään tietokonetta, koska se on ilmaista. Olen työtön, joten palvelut ovat kustannustehokkaita silloin, kun ne eivät maksa mitään. Kotona pitäisi tajuta palomureista ja muusta suojauksesta paljon enemmän kuin minä ymmärrän. Täällä voi vain istua pöydän ääreen ja tehdä mitä huvittaa.” (Käyttäjä, nainen, 40–64 vuotta, Suomi)

3.2 Yleisten tietokoneiden käyttämisen syyt

Kirjastossa haastatelluilta yleisten tietokoneiden käyttäjiltä kysyttiin heidän ensisijaisia syitä käyttämään yleisten kirjastojen tietokoneita, Internetiä ja ohjelmistoja viimeisten 12 kuukauden aikana. Yleisten tietokoneiden käytön pääasialliset motiivit olivat niin Suomessa kuin muualla EU:ssa palvelun maksuttomuus ja muiden vaihtoehtojen puuttuminen. Yleisten tietokoneiden käyttäjät sanoivat Suomessa kaksi kertaa useammin kuin muualla EU:ssa, että kirjaston tietokoneet ovat laitteistoiltaan tai ohjelmistoiltaan parempia kuin työpaikalla tai kotona olevat koneet (Suomessa 10 % ja koko EU-alueella 5 %). Tämä kertoo Suomen kirjastoihin tehdyistä tieto- ja viestintäteknikan investoinneista.

Kaavio 4: Tärkeimmät syyt käyttää tietokonetta kirjastossa



Lähde: Kirjastokysely – C8. Mitkä ovat olleet ensisijaisimmat syyne käyttää tietokoneita, Internetiä ja ohjelmistoja yleisessä kirjastossa viimeisten 12 kuukauden aikana?

Vastaajat: Kaikki yleisten tietokoneiden käyttäjät Suomessa (713) ja EU:ssa (11 716).

Yleisten tietokoneiden käyttäjille esitettiin myös kaksi suurempaa kysymystä koskien tietokoneen käyttömahdollisuuksia. Ensimmäiseksi heiltä tiedusteltiin, missä muissa paikoissa he voivat käyttää Internetiä ja toiseksi, missä muissa paikoissa he voivat käyttää Internetiä *ilmaiseksi*. Suomessa 2 % yleisten tietokoneiden käyttäjistä sanoi, etteivät he pääse käyttämään Internetiä missään muualla (koko EU:ssa osuus oli 11 %) ja näiden lisäksi 8 % sanoi, etteivät he pääse käyttämään Internetiä ilmaiseksi missään muualla (EU:ssa 14 %). Kaiken kaikkiaan noin 80 000:lla (9 %) yleisten tietokoneiden suomalaiskäyttäjällä ei ollut mahdollisuutta käyttää Internetiä tai ilmaista Internetiä missään muualla.

Ne, jotka sanoivat, ettei heillä ollut mahdollisuutta käyttää Internetiä missään muualla, edustivat usein "digitaalisesti syrjäytyneitä" ja "sosiaalisesti syrjäytyneitä" ryhmiä. Tämä korostaa yleisten tietokoneiden roolia Eurooppa 2020 -kasvustrategiassa. Iäkkäät ihmiset sanoivat muita todennäköisemmin, ettei heillä ole muita mahdollisuuksia: 8 %:lla 65-vuotiaista ja sitä vanhemmista yleisten tietokoneiden käyttäjistä ei ollut vaihtoehtoista Internet-yhteyttä, kun taas 15–24-vuotiaiden ryhmässä vastaava luku oli 0.

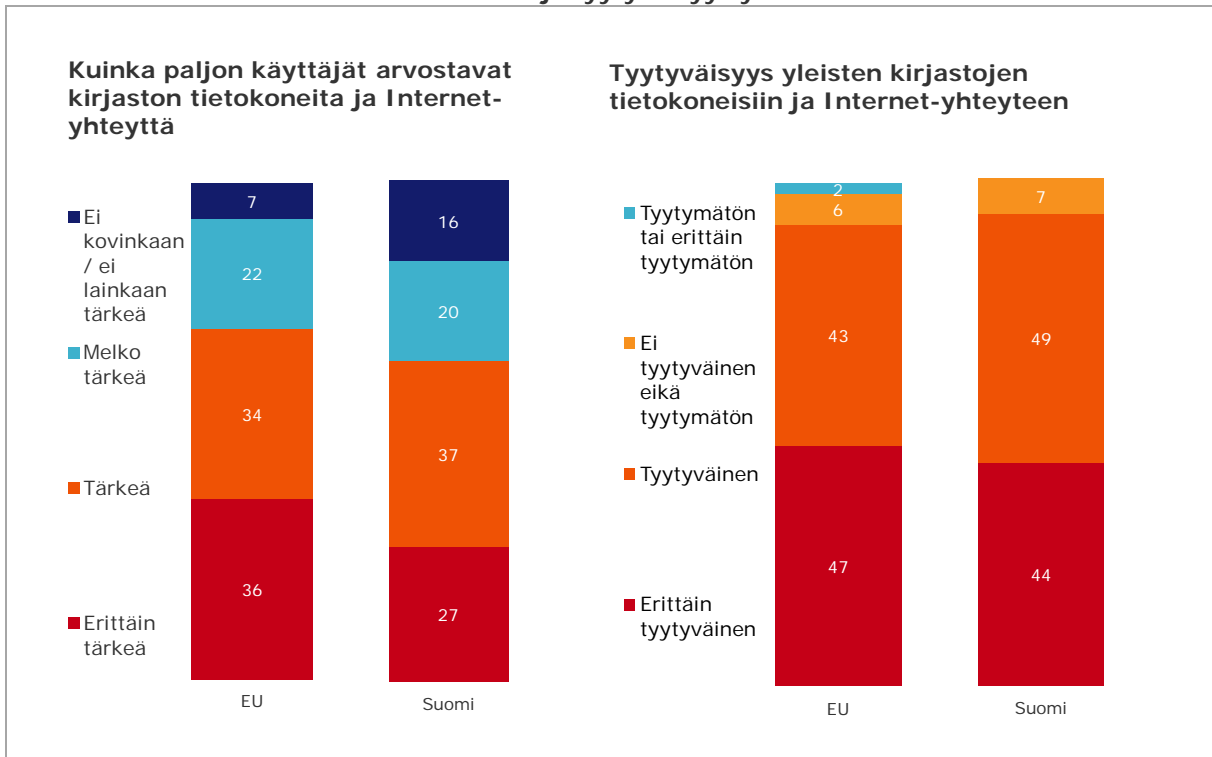
Kuten kaaviosta 5 käy ilmi, yleisiä tietokoneita arvostettiin Suomessa hieman vähemmän kuin EU:ssa keskimäärin. Suomessa kaiken kaikkiaan 84 % yleisten tietokoneiden käyttäjistä sanoi, että kirjaston tietokoneet ja Internet-yhteys ovat tärkeä palvelu. Kaikkien EU-alueen yleisten tietokoneiden käyttäjien parissa arvostusprosentti oli 92. Vähän yli neljännes (27 %) yleisten tietokoneiden suomalaiskäyttäjistä ilmoitti palvelun olevan erittäin tärkeä, kun koko EU:ssa näin vastasi 36 %.

Eri käyttäjäryhmät arvostivat kirjaston tietokoneita ja Internet-yhteyttä melko samalla tavalla.

Kuten kaaviosta 5 näkyy, tyytyväisyys yleisten kirjastojen tietokoneisiin ja Internetiin oli käyttäjien parissasuuri: Suomessa 93 % käyttäjistä oli tyytyväisiä. Suomalaiskäyttäjät olivat kuitenkin erittäin

tyytyväisiä kirjastojen tietokoneisiin ja Internetiin hieman harvemmin kuin käyttäjät muualla EU:ssa. Suomessa 44 % käyttäjistä sanoi olevansa erittäin tyytyväinen, kun EU:ssa vastaava luku oli 47 %.

Kaavio 5: Yleisten tietokoneiden arvostus ja tyytyväisyys yleisiin tietokoneisiin



Lähde: Kirjastokysely – C30. Kuinka paljon arvostatte kirjaston tietokoneita ja Internet-yhteyttä? C31. Kuinka tyytyväinen tai tyytymätön olette mahdollisuuksiinne käyttää tietokonetta ja Internetiä yleisissä kirjastoissa? Vastaajat: Kaikki yleisten tietokoneiden käyttäjät (Suomi 713, EU 11 716).

Suomessa vähän yli kolme viidesosaa (63 %) yleisten tietokoneiden käyttäjistä sanoi pääsevänsä kirjastossa vapaalle tietokoneelle välittömästi, ja seuraavat 27 % sanoivat joutuvansa odottamaan korkeintaan 10 minuuttia. Odotusajat ovat siis pidempiä kuin koko EU:ssa, jossa 72 % kaikista yleisten tietokoneiden käyttäjistä pääsee kyselyn mukaan vapaalle tietokoneelle välittömästi ja seuraavat 16 % joutuvat odottamaan korkeintaan 10 minuuttia.

Laadulliseen tutkimukseen osallistuneissa kirjastoissa käyttäjille oli tarjolla 19–60 tietokonetta. Koneissa oli yleensä yleisimmät ohjelmistot (esimerkiksi Windows ja Office) ja yleisimmät Internet-selaimet. Joihinkin oli lisäksi asennettu kuvankäsittelyohjelma (esimerkiksi PaintShop Pro) ja erilaisia ilmaisiohjelmia. Tarjolla oli myös skannereita ja tulostimia sekä langaton verkko (Wi-Fi). Jotkin kirjastot tarjosivat käyttäjille myös kannettavia tietokoneita ja tabletteja sekä laitteita ja ohjelmistoja valokuvien, kasettien ja videonauhujen digitointiin. Yhdessä kirjastossa oli Mac-ohjelmistoja hyödyntävä studio musiikin esittämiseen ja tallentamiseen.

Kirjastonhoitajien mukaan suurin osa laitteista ja ohjelmistoista toimi melko luotettavasti ja oli normaalikäyttöön riittävän ajantasaisia, joskin ohjelmistoversioita pidettiin toisinaan hieman vanhentuneina. Käyttäjien odotukset kasvavat heidän mukaansa jatkuvasti ja he kokivat, että kirjastot jäävät kehityksestä jälkeen, koska tieto- ja viestintäteknologiset laitteet kehittyvät niin nopeasti. Kirjastonhoitajat eivät nähneet tarvetta nopeuttaa nykyisiä laajakaistayhteyksiä, mutta he kertoivat

yhteyksien luotettavuudessa olevan ongelmia silloin tällöin. Myös tarjolla olevien tietokoneiden määrää pidettiin riittävänä, erityisesti kaupunkialueiden kirjastoissa.

Myös käyttäjät olivat suurelta osin tyytyväisiä tarjolla oleviin laitteisiin ja ohjelmistoihin. Vain edistyneempien käyttäjien mielestä ohjelmistokirjo ei ollut tarpeeksi kattava ja ajantasainen.

Kaikissa kirjastoissa oli nopea laajakaistayhteys. Isojen kaupunkien kirjastoissa sitä pidettiin pääsääntöisesti riittävän nopeana, mutta pienempien paikkakuntien kirjastonkäyttäjät eivät olleet yhtä tyytyväisiä. Heidän mielestään yhteys ei ollut tarpeeksi nopea pelaamiseen tai joissain tapauksissa myöskään kuvien lataamiseen.

"Kaikki käyttämäni tietokoneet ovat toimineet luotettavasti." (Käyttäjä, mies, 25–39 vuotta, Suomi)

"Olen pelannut täällä pelejä. Yleensä se sujuu oikein hyvin, mutta kaikki pelit eivät toimi." (Käyttäjä, mies, 16–24 vuotta, Suomi)

"Käyttöjärjestelmää pitää päivittää vähitellen. Vista kaatuu aina välillä, ja vapaata muistitilaa on liian vähän." (Käyttäjä, mies, 25–39 vuotta, Suomi)

4. Yleisiä kirjastoja koskevat käsitykset

4.1 Kirjastopalvelujen tärkeys

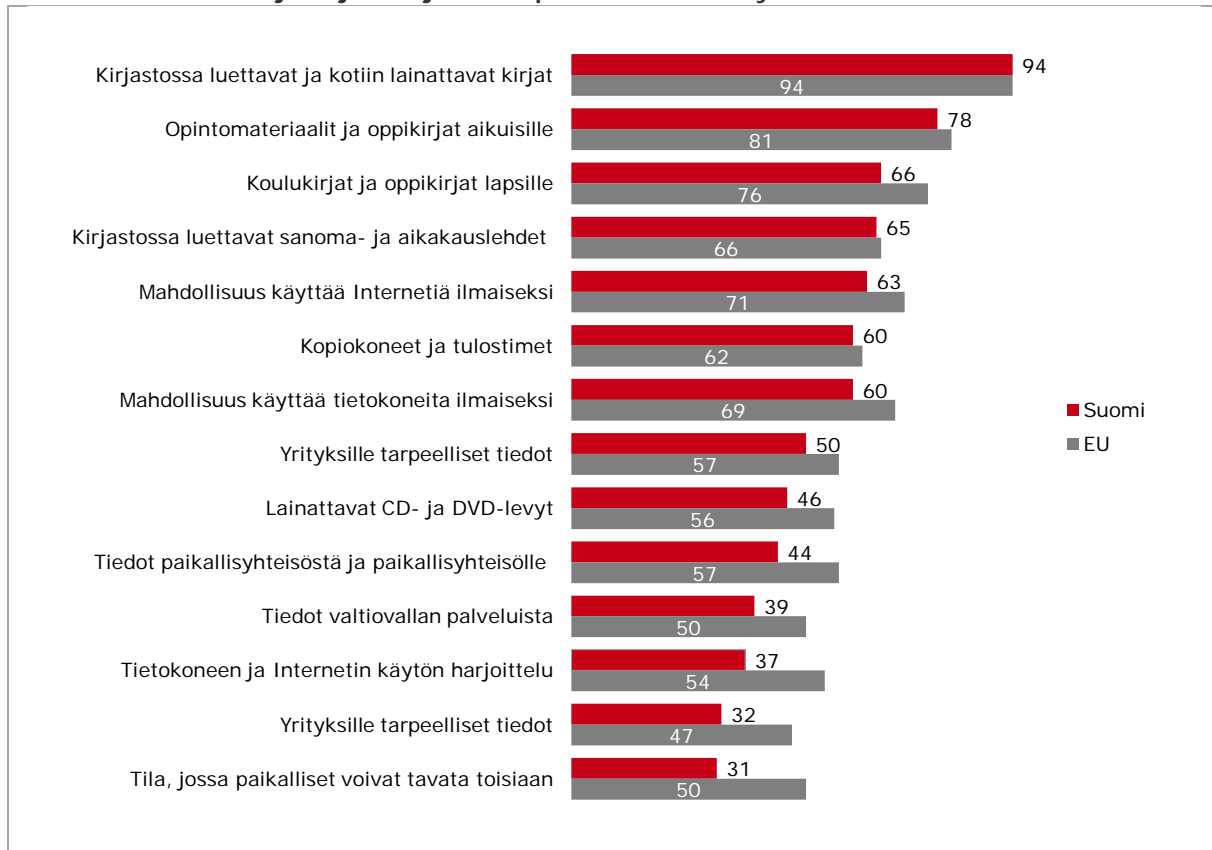
Kaikkia kirjaston käyttäjiä (sekä tietokoneita käyttäviä että niitä käyttämättömiä) pyydettiin arvioimaan kirjastojen tarjoamia palveluita viisiportaisella asteikolla erittäin tärkeästä ei lainkaan tärkeään. Kaavio 6 osoittaa neljä tai viisi pistettä saaneiden palveluiden osuuden Suomessa ja koko EU:ssa.

Tärkeimpänä pidettiin – kuten olettaa saattaa – kirjastossa luettavia ja kotiin lainattavia kirjoja. Sekä Suomessa että koko EU-alueella tätä palvelua piti tärkeänä 94 % vastaajista. Seuraavaksi tärkeimpiä palveluita olivat opintomateriaalit ja oppikirjat aikuisille sekä koulukirjat lapsille. Suomalaisista kirjaston käyttäjistä ensin mainittuja piti tärkeinä 78 % ja jälkimmäisiä 66 % vastaajista.

Seuraavana tärkeysjärjestyksessä olivat sanoma- ja aikakauslehdet, jotka Suomessa mainitsi lähes kaksi kolmasosaa (65 %) kirjastonkäyttäjistä.

Noin kolme viidesosaa suomalaisista kirjaston käyttäjistä piti tärkeänä sekä mahdollisuutta käyttää tietokonetta ilmaiseksi että mahdollisuutta käyttää Internetiä ilmaiseksi. Osuus oli pienempi kuin koko EU-alueen vastaava luku, joka oli seitsemän käyttäjää kymmenestä.

Kaavio 6: Yleisten kirjastojen tarjoamien palveluiden tärkeys



Lähde: Kirjastokysely – C15. Kuinka tärkeinä pidätte näitä yleisissä kirjastoissa tarjolla olevia palveluita?

Vastaajat: Kaikki kirjaston käyttäjät Suomessa (1 443) ja EU:ssa (24 253).

Tietokoneen ja Internetin käytön opetusta ei arvostettu Suomessa yhtä paljon kuin koko EU-alueella (Suomi 37 % ja EU-keskiarvo 54 %).

Kirjastojen merkitystä paikallisyhteisöille arvioitiin kahdella kysymyksellä. Tila, jossa paikalliset voivat tavata toisiaan, oli tärkeä seikka 31 %:lle vastaajista Suomessa ja keskimäärin 50 %:lle vastaajista EU:ssa. Tietoja paikallisyhteisöstä ja paikallisyhteisölle piti Suomessa tärkeänä 44 % kirjaston käyttäjistä ja EU:ssa keskimäärin 57 % kirjaston käyttäjistä.

Laadullisessa tutkimuksessa kirjastomiljöötä kuvattiin myönteiseen sävyyn. Siitä käytettiin yleisesti seuraavanlaisia sanoja: tuttu, rauhallinen, rentouttava, informatiivinen, kotoisa, kodikas, monipuolinen (laaja kokoelma kirjoja, lehtiä, musiikkia ja elokuvia), suuri ja tilava sekä sopiva paikka ystävien tapaamiseen. Henkilökuntaa kuvattiin iloiseksi, avuliaksi ja ammattitaitoiseksi.

4.2 Yleisten kirjastojen tehokkuus ja rahoitus

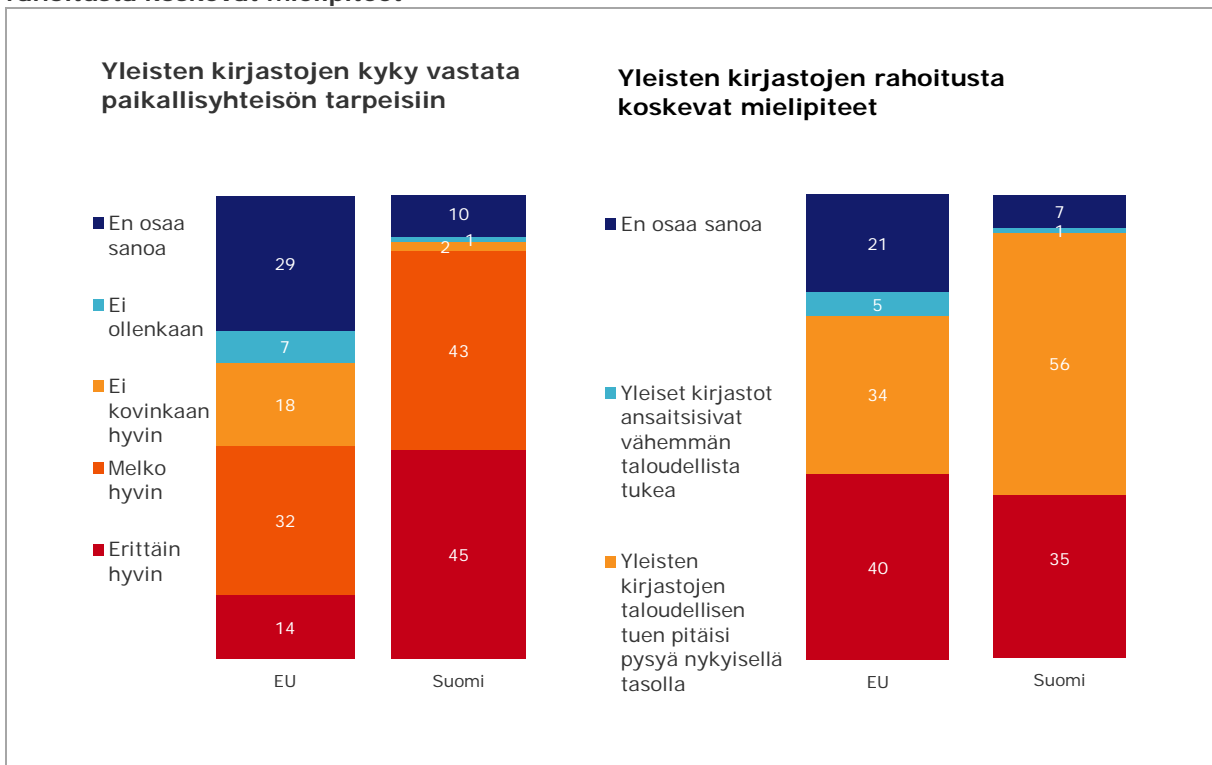
Yhdeksän kymmenestä (90 %) suomalaisesta (sekä kirjaston käyttäjistä että kirjastoa käyttämättömistä) oli sitä mieltä, että kirjastot vastasivat paikallisyhteisön tarpeita joko erittäin hyvin, hyvin tai melko hyvin. Luku oli huomattavasti korkeampi kuin 17 EU-maan keskiarvo 64 %. Erittäin hyvin -vastausten osuus oli Suomessa huomattavasti suurempi (45 %) kuin EU:ssa keskimäärin (14 %).

Kirjaston käyttäjät ja yleisten tietokoneiden käyttäjät olivat lähes yksimielisiä kirjastojen kyvystä vastata paikallisyhteisön tarpeisiin. Kummassakin ryhmässä 96 % vastaajista sanoi, että kirjastot vastasivat paikallisyhteisön tarpeita hyvin.

Noin kolmasosa (35 %) suomalaisista oli sitä mieltä, että yleiset kirjastot ansaitsisivat nykyistä enemmän taloudellista tukea. Luku oli alhaisempi kuin 17 EU-maan keskiarvo (40 %). Melkein kaikki loput olivat joko sitä mieltä, että taloudellisen tuen pitäisi jatkua nykyisellä tasolla (56 %) tai eivät kertoneet mielipidettään (7 %). Vain 1 % suomalaisista oli sitä mieltä, että yleiset kirjastot ansaitsisivat *vähemmän* taloudellista tukea. Nämä tulokset eivät ole kovinkaan yllättäviä, kun ottaa huomioon, että kirjastoja tuetaan Suomessa taloudellisesti keskimääräistä enemmän ja että Suomi tunnetaan tehokkaista, kustannustehokkaista ja helposti saatavilla olevista kirjastopalveluista.

Yllättävää ei ollut sekään, että kirjaston käyttäjät ja yleisten tietokoneiden käyttäjät sanoivat kirjastoa käyttämättömiä useammin, että kirjastot ansaitsisivat enemmän taloudellista tukea. Molemmissa ryhmissä nykyistä suurempaa tukea toivoi 40 % vastaajista.

Kaavio 7: Yleisten kirjastojen kyky vastata paikallisyhteisön tarpeisiin ja yleisten kirjastojen rahoitusta koskevat mielipiteet



Lähde: Omnibus-tutkimus – Q6. Kuinka hyvin itseänne lähin yleinen kirjasto vastaa mielestänne paikallisyhteisön tarpeita? Q7. Mikä seuraavista väittämistä kuvaa parhaiten omaa mielipidettänne yleisten kirjastojen nykyisestä rahoituksesta?

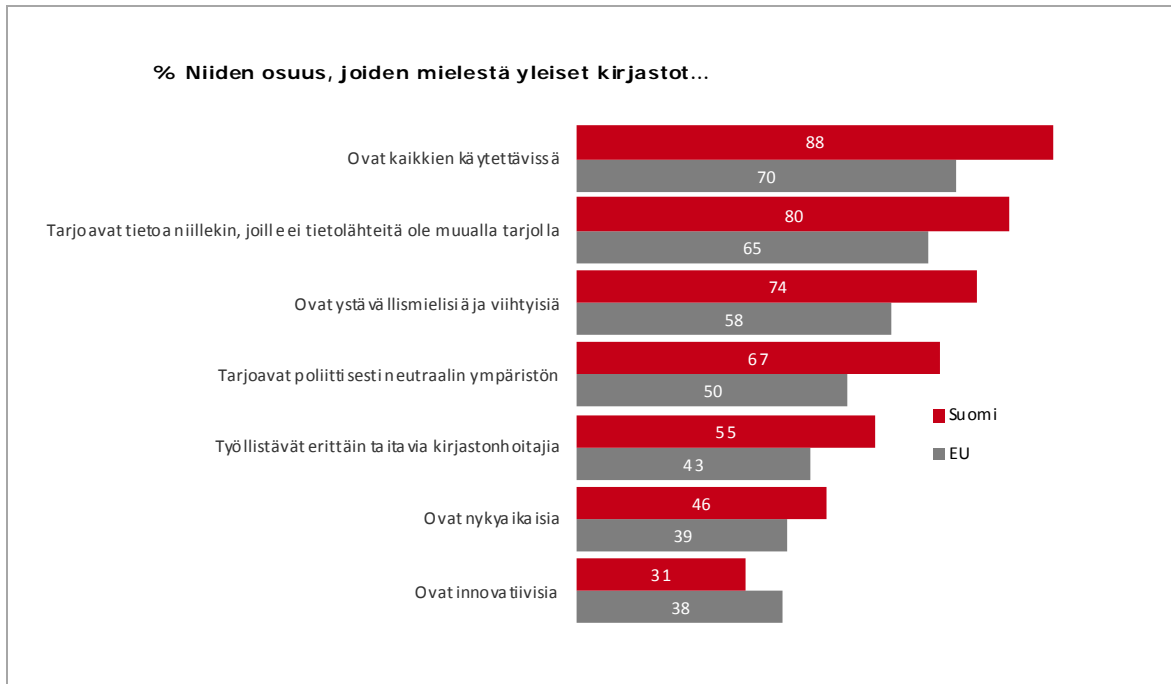
Vastaajat: Kaikki aikuiset (Suomi 1 008, EU 17 816).

4.3 Yleisiä kirjastoja koskevat käsitykset

Kirjaston käyttäjien mielipiteitä yleisistä kirjastoista kartoitettiin sarjalla väittämiä, joihin pyydettiin vastaamaan joko "samaa mieltä" tai "eri mieltä". Kaaviossa 8 näkyvät Suomessa ja EU:ssa täysin samaa mieltä olleiden osuudet. Kirjaston käyttäjät olivat Suomessa EU-keskiarvoa todennäköisemmin täysin

samaa mieltä kaikista näistä väittämistä. Suurimmat erot mitattiin seuraavissa väittämässä: ”Yleiset kirjastot ovat kaikkien käytettävissä” (Suomi 88 % ja EU 70 %), ”Yleiset kirjastot tarjoavat poliittisesti neutraalin ympäristön” (Suomi 67 % ja EU 50 %), ”Yleiset kirjastot ovat ystävällismielisiä ja viihtyisiä” (Suomi 74 % ja EU 58 %) ja ”Yleisistä kirjastoista saavat tietoa nekin, joille ei tietolähteitä ole muualla tarjolla” (Suomi 80 % ja EU 65 %).

Kaavio 8: Yleisiä kirjastoja koskevat käsitykset



Lähde: Kirjastokysely – C29. Oletteko seuraavista väittämistä samaa vai eri mieltä?
Vastaajat: Kaikki kirjaston käyttäjät Suomessa (1 443) ja EU:ssa (24 253).

5. Arkioppiminen ja epävirallinen oppiminen

Yleiset kirjastot ovat avainasemassa Euroopan komission elinikäisen oppimisen politiikkaan sisältyvien arkioppimisen ja epävirallisen oppimisen toteuttamisessa, erityisesti kun mukaan pyritään saamaan *kaikki* kansalaiset. Kirjastojen roolia käyttäjien kouluttajana kartoitettiin kysymällä kaikilta kirjaston käyttäjiltä, olivatko he viimeisten 12 kuukauden aikana osallistuneet jonkinlaiseen koulutukseen yleisessä kirjastossa.

Suomessa 23 % kirjaston käyttäjistä oli viimeisten 12 kuukauden aikana osallistunut kirjastossa johonkin mainituista koulutuksista. Tämä oli hieman EU:n keskiarvoa (25 %) alhaisempi luku.

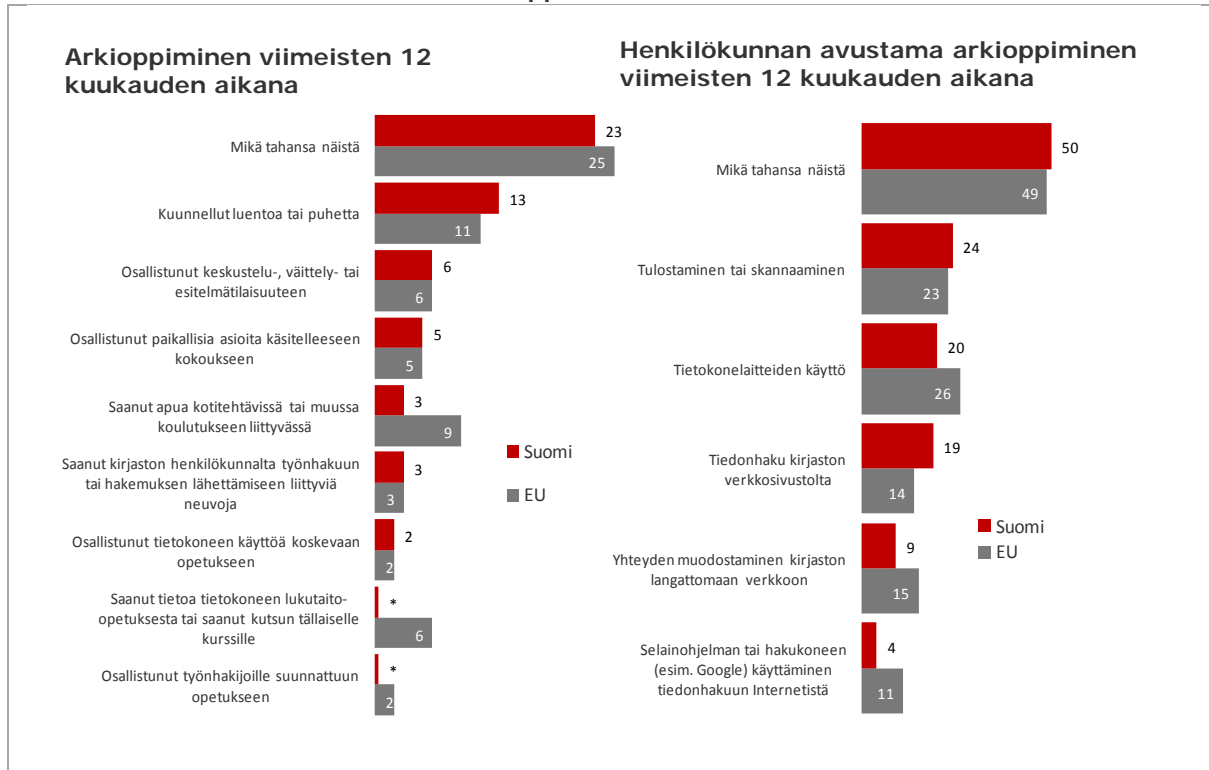
Osallistuminen erilaisiin kirjastossa järjestettyihin koulutustilaisuuksiin oli Suomessa samaa tasoa kuin koko EU-alueella (Kaavio 9). Osallistumismuodoista mainittakoon seuraavat:

- Osallistuminen luento- tai puhetilaisuuteen (Suomi 13 %, EU-keskiarvo 11 %)
- Osallistuminen keskustelu-, väittely- tai esitelmätilaisuuteen (Suomi 6 %, EU-keskiarvo 6 %)
- Osallistuminen paikallisia asioita käsittelevään kokoukseen (Suomi 5 %, EU-keskiarvo 5 %)

Vain 3 % suomalaisista kirjaston käyttäjistä kertoi saaneensa kirjaston henkilökunnalta apua kotitehtävissä tai muussa koulutukseen liittyvässä, kun taas koko EU-alueen keskiarvo oli 9 %.

2 % suomalaisista kirjaston käyttäjistä kertoi osallistuneensa tietokoneen käyttöä koskevaan opetukseen viimeisten 12 kuukauden aikana. Käytännössä tämä tarkoittaa, että kirjastossa järjestettyyn tietokoneopetukseen oli viimeisten 12 kuukauden aikana osallistunut Suomessa noin 45 000 aikuista. Myös koko EU-alueella osallistujia oli keskimäärin 2 %.

Kaavio 9: Henkilökunnan avustama arkioppiminen viimeisten 12 kuukauden aikana



Lähde: Kirjastokysely – C16. Oletteko viimeisten 12 kuukauden aikana tehnyt yleisessä kirjastossa jotakin seuraavista? C17. Oletteko viimeisten 12 kuukauden aikana saanut yleisessä kirjastossa henkilökunnalta apua johonkin seuraavista?

Vastaajat: C16 – Kaikki kirjaston käyttäjät Suomessa (1 443) ja EU:ssa (24 253). C17 – Kaikki yleisten tietokoneiden käyttäjät Suomessa (713) ja EU:ssa (11 716).

Kuten kaaviosta 9 käy ilmi, yleisten kirjastojen henkilökunnalla on arkioppimisen tukemisessa merkittävä rooli. Suomessa puolet (50 %) kirjaston käyttäjistä oli viimeisten 12 kuukauden aikana saanut kirjaston henkilökunnalta apua jossain tehtävässä. Tämä on linjassa EU-keskiarvon (49 %) kanssa.

Henkilökunta auttoi kirjaston käyttäjiä yleisimmin tulostamisessa, skannaamisessa, tietokoneen käytössä tai tietojen etsimisessä kirjaston verkkosivustolta.

Laadullisen tutkimuksen mukaan kirjastohenkilökunnan antamat neuvot ja tuki nähtiin lähes yksimielisesti myönteisessä valossa, ja henkilökuntaa pidettiin avuliaana ja ammattitaitoisena. Henkilökunnan paikallaoloa pidettiin suurena etuna, ja melkein kaikki vastaajat olivat tieto- ja viestintäteknologioita käyttäessään ainakin jossain vaiheessa saaneet jonkinlaista tukea tai apua ongelmiinsa. Tarjolla oli myös Varaa kirjastonhoitaja -palvelu, jonka puitteissa oli mahdollista sopia tapaamisaika kirjastonhoitajan kanssa ja saada häneltä tieto- ja viestintäteknologiaan liittyvää opastusta. Kirjaston henkilökunta oli auttanut käyttäjiä muun muassa tulostamaan, kopioimaan CD-levyjä, käyttämään Internetiä ja siirtämään kuvia muistitikulta sekä käyttämään skanneria, kannettavaa

tietokonetta ja älypuhelinsovelluksia. Tieto- ja viestintäteknologisesti asiantuntevan henkilöstön määrä oli kuitenkin huomattavasti pienempi pienillä paikkakunnilla kuin isompien kaupunkien kirjastoissa.

Käyttäjien mainitsemiin kursseihin kuuluivat muun muassa sähköpostin, Googlen ja Facebookin käyttökoulutus, tiedostomuotojen muuntaminen ja kuvankäsittely. Hyviltä kouluttajilta odotettiin tieto- ja viestintäteknologista ammattitaitoa ja asiantuntemusta sekä maisterintutkintoa soveltuvalta alalta, esimerkiksi informaatiotutkimuksesta.

Jotkut kirjastonhoitajat kertoivat, että heidän kirjastossaan tieto- ja viestintäteknologiset palvelut oli suunniteltu käyttäjien toiveiden pohjalta ja että tavoitteena oli tarjota kursseja aiheista, jotka käyttäjät kokivat hyödyllisinä mutta haastavina. Koko toiminta rakentui siis tavallaan alhaalta ylöspäin, ja kurssien jälkeen kerättiin palautetta tarjonnan kehittämiseksi.

6. Yleisten tietokoneiden käyttö työhön ja liiketoimintaan

Yleiset kirjastot tarjoavat yhteisöille väylän paitsi taitojen kartuttamiseen myös työllistymiseen. Yleisten kirjastojen rooli eurooppalaisten työllistymisen tukena kuuluikin tutkimuksen avainaiheisiin.

Suomessa neljännes (25 %) yleisten tietokoneiden käyttäjistä oli viimeisten 12 kuukauden aikana käyttänyt kirjaston tietokoneita johonkin työhön liittyvään tarkoitukseen. Tämä tarkoittaa noin 0,2 miljoonaa yleisten tietokoneiden käyttäjää ja on linjassa EU-keskiarvon (30 %) kanssa.

Yhteensä 4 % yleisten tietokoneiden käyttäjistä eli noin 33 500 aikuista suomalaista oli viimeisten 12 kuukauden aikana käyttänyt tietokonetta työpaikan hakemiseen Suomesta tai jostain muusta EU-maasta. 20 % yleiseltä tietokoneelta työhakemuksen lähettäneistä sai hakemansa työpaikan. Tämä tarkoittaa, että 0,8 % yleisten tietokoneiden käyttäjistä – siis noin 7 000 aikuista – haki viimeisten 12 kuukauden aikana työtä yleisen tietokoneen välityksellä ja sai hakemansa työpaikan.

Kuten kaaviosta 10 käy ilmi, yleisten kirjastojen henkilökunta tukee työhön liittyviä toimia yleisillä tietokoneilla. 3 % yleisten tietokoneiden käyttäjistä Suomessa kertoi saaneensa apua henkilökunnalta jossakin työhön liittyvässä asiassa. Osuus on EU-keskiarvoa pienempi.

Kaavio 10: Yleisten tietokoneiden käyttäminen työhön liittyviin tarkoituksiin viimeisten 12 kuukauden aikana

Käyttänyt tietokoneita viimeisten 12 kuukauden aikana johonkin seuraavista...			Saanut kirjaston henkilökunnalta apua johonkin seuraavista viimeisten 12 kuukauden aikana		
%	Suomi	EU	%	Suomi	EU
Mikä tahansa alla mainituista	25	30	Mikä tahansa alla mainituista	3	11
Työnhakua ja hakemusten lähettämistä koskeva tiedonhaku	9	14	Nykyisessä työssä tarvittavien taitojen parantaminen	2	4
Työnhaku	7	13	Ansioluettelon kirjoittaminen	-	5
Ansioluettelon tai saatekirjeen kirjoittaminen	4	12	Työhaussa tarvittavien taitojen kehittäminen	-	2
Nykyisessä työssä tarvittavien taitojen parantaminen	13	11	Työnhaku Internetin kautta (esim. rekrytointiyhtiöitä ja työnantajia koskeva tiedonhaku)	-	3
Työpaikkahakemusten lähettäminen omaan maahan	4	10	Työpaikkahakemuksen lähettäminen Internetin kautta	-	2
Työnantajaa koskeva tiedonhaku	4	8	Työnhaku ja työpaikkahakemusten lähettäminen toiseen EU-maahan	-	1
Rekrytointiyhtiöiden etsiminen	2	5			
Taulukkolaskenta- tai tietokantaohjelmiston käyttäminen	-	3			
Työnhaku toisesta EU-maasta	-	2			
Työpaikkahakemusten lähettäminen toiseen EU-maahan	-	1			

Lähde: Kirjastokysely – C18. Oletteko viimeisten 12 kuukauden aikana käyttänyt yleisten kirjastojen tietokoneita seuraaviin tarkoituksiin? C20. Oletteko viimeisten 12 kuukauden aikana saanut yleisessä kirjastossa henkilökunnalta apua johonkin seuraavista?

Vastaajat: Kaikki yleisten tietokoneiden käyttäjät (Suomi 713, EU 11 716).

Yleisten tietokoneiden käyttäjiltä kysyttiin, olivatko he viimeisten kolmen kuukauden aikana käyttäneet koneita liiketoiminnallisiin tarkoituksiin. Suomessa noin joka kolmas käyttäjä (30 %) oli etsinyt omaan toimialaansa liittyvää tietoa yleisellä tietokoneella. Osuus on EU-keskiarvoa (20 %) suurempi. 3 % käyttäjistä oli osallistunut ammattilaisille tarkoitettuihin verkostoihin yleisellä tietokoneella. Tämä oli puolet EU-keskiarvosta (6 %). Suomessa 2 % ja koko EU-alueella keskimäärin 4 % oli etsinyt yleisellä tietokoneella tapoja ja paikkoja omien tuotteidensa tai palveluidensa myymiseen.

Useimmat laadulliseen tutkimukseen osallistuneet kirjastot olivat tarjonneet työllisyyttä, elinkeinotoimintaa ja e-hankintoja koskevaa koulutusta. Muutamista kirjastoista sai ”urbaaneja toimistopalveluita” eli ne tarjosivat omaa tietokonetta käyttäville henkilöille työskentelytilaa ja tiettyjä työvälineitä (esimerkiksi langattoman verkon). Lisäksi ne ohjasivat käyttäjiä hyödyllisten tietolähteiden pariin.

”Sosiaalinen velvollisuutemme ei ole niinkään yrittäjyyden edistäminen, sillä siitä huolehditaan kyllä muualla. Meidän tehtävänä on tarjota laitteita ja ohjausta yrityksen perustamista suunnitteleville. Meillä ei ole [liikkeenharjoittamisen] kykyjä, mutta me ohjaamme ihmiset oikeiden tietolähteiden luo ja selvitämme, mitä lomakkeita

pitää täyttää sekä millaisiin paikkoihin pitää olla yhteydessä.” (Vanhempi kirjastonhoitaja, kaupunkialue, Suomi)

Epämuodollista tukea annettiin työhakemuksia täyttävälle ja työnhakuun tarkoitettuja verkkotyökaluja käyttävälle.

[Käyttäjät] etsivät töitä ja täyttävät hakemuksia. Me neuvomme heitä tässä prosessissa ja autamme löytämään ja käyttämään [työnhakuun tarkoitettuja verkkotyökaluja]. Tai autamme täyttämään hakemuslomakkeita [verkossa]. Olemme auttaneet työtä etsiviä maahanmuuttajia rakentamaan lauseita suomeksi ja korjanneet kirjoitusvirheitä.” (Kirjastonhoitaja, kaupunkialue, Suomi)

Yksi kirjastonhoitaja muisti auttaneensa käyttäjää, jolla oli musiikkilaitteita myyvä yritys. Käyttäjä tahtoi tehdä yritykselleen mainoksen ja tarvitsi tehtävässä kuvankäsittelyohjelmaa.

7. Sähköinen hallinto ja aktiivinen kansalaisuus

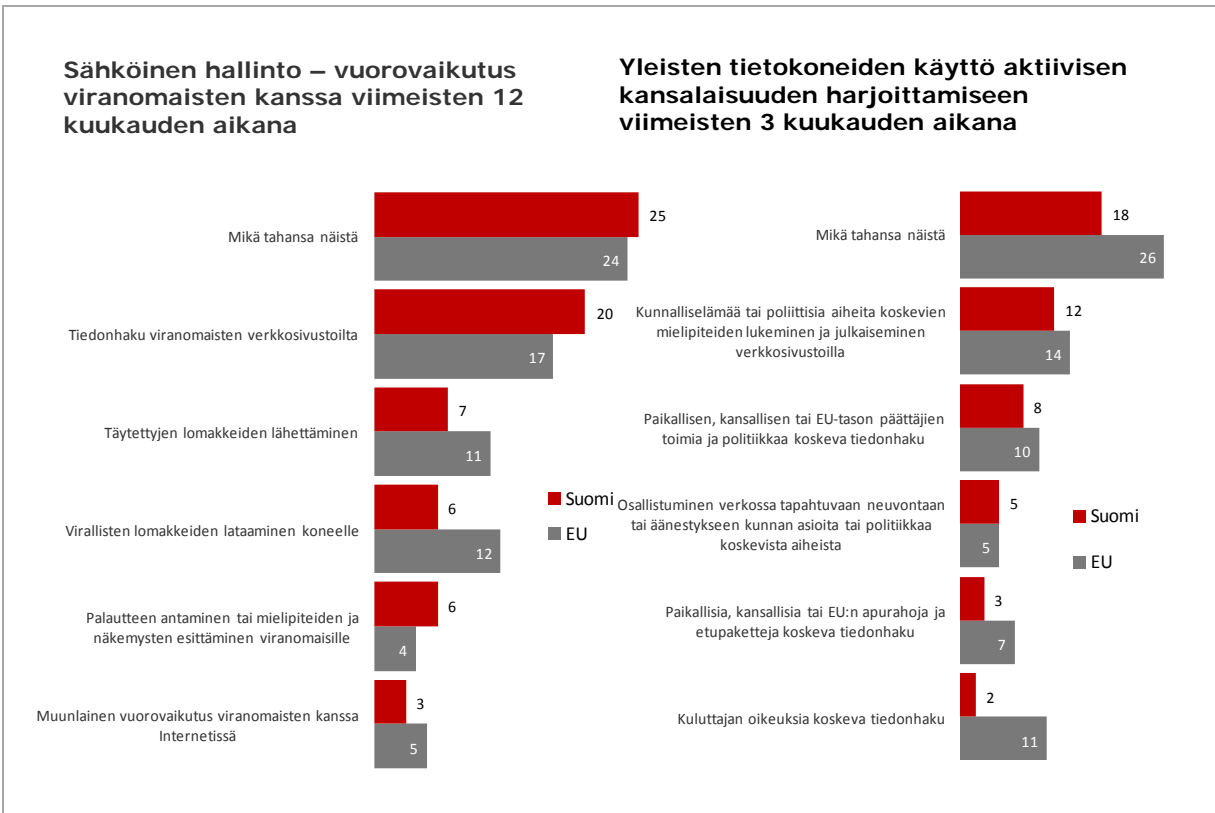
Yleiset kirjastot tarjoavat osana Verkkojen Eurooppa -strategiaa kaikille avoimen mahdollisuuden käyttää digitekniikkaa, mikä voi tehostaa sähköisen hallinnon hyödyntämistä. Tietokoneen käyttäjiltä kysyttiin vuorovaikutuksesta viranomaisten kanssa Internetin ja yleisten tietokoneiden välityksellä, esimerkiksi tiedonhausta viranomaisten verkkosivustoilta, virallisten lomakkeiden lataamisesta omalle koneelle, täytettyjen lomakkeiden lähettämisestä, palautteen antamisesta sekä mielipiteiden ja näkemysten esittämisestä viranomaisille.

Eurostatin tietojen mukaan sähköisen hallinnon käyttö on suomalaisten keskuudessa huomattavasti yleisempää kuin EU:ssa keskimäärin. Suomessa 68 % aikuisista oli viimeisten 12 kuukauden aikana käyttänyt Internetiä vuorovaikutukseen viranomaisten kanssa, kun taas koko EU-alueella osuus oli 41 %. Suomen kansalaiset käyttivät Internetiä EU-keskiarvoa todennäköisemmin myös tiedonhankintaan viranomaisten verkkosivustoilta (58 % vs. 35 %).

Kirjastokyselyssä selvisi, että neljännes (25 %) yleisten tietokoneiden käyttäjistä Suomessa oli viimeisten 12 kuukauden aikana käyttänyt yleisiä tietokoneita vuorovaikutukseen viranomaisten kanssa. Tämä vastasi yleisten tietokoneiden käyttäjien EU-keskiarvoa (24 %), mutta oli huomattavasti Eurostatin kaikkia suomalaisia koskevia tuloksia alhaisempi. Suomessa yleisten tietokoneiden käyttäjät hyödynsivät yleisiä tietokoneita tiedonhaun viranomaisten verkkosivustoilta todennäköisemmin (20 %) kuin käyttäjät EU:ssa keskimäärin (17 %), mutta lähettivät täytettyjä lomakkeita yleisiltä tietokoneilta epätodennäköisemmin (7 %) kuin käyttäjät EU:ssa keskimäärin (11 %).

Yleisten tietokoneiden käyttäjiltä kysyttiin myös koneiden käyttämisestä kansalaisosallistumiseen ja aktiivisen kansalaisuuden harjoittamiseen (Kaavio 11). Näillä käsitteillä tarkoitettiin tässä yhtäältä esimerkiksi mielipiteiden lukemista ja julkaisemista, osallistumista verkossa tapahtuvaan neuvontaan ja vetoamusten allekirjoittamista sekä toisaalta kuluttajan oikeuksia, päättäjien toimia ja politiikkaa sekä apurahoja ja etupaketteja koskevaa tiedonhakua. Yhteensä 18 % yleisten tietokoneiden käyttäjistä Suomessa oli viimeisten kolmen kuukauden aikana käyttänyt yleisiä tietokoneita kansalaisosallistumiseen, kun koko EU:ssa vastaava luku oli 26 %. Kaksi yleisintä kansalaisosallistumisen muotoa olivat kunnalliselämää tai poliittisia aiheita koskevien mielipiteiden lukeminen ja julkaiseminen verkkosivustoilla (Suomessa 12 % ja EU:ssa 14 %) sekä paikallisten, kansallisten tai EU-päättäjien toimia ja politiikkaa koskeva tiedonhaku (Suomessa 8 % ja EU:ssa 10 %).

Kaavio 11: Sähköinen hallinto ja vuorovaikutus viranomaisten kanssa viimeisten 12 kuukauden aikana



Lähde: Kirjastokysely – C23. Oletteko viimeisten 12 kuukauden aikana käyttänyt yleisen kirjaston tietokoneita ja Internetiä seuraavanlaisen, yksityishenkilönä tapahtuvaan vuorovaikutukseen viranomaisten kanssa? C10. Mihin seuraavista tarkoituksista olette käyttänyt Internetiä yleisen kirjaston tietokoneella viimeisten kolmen kuukauden aikana?

Vastajat: Kaikki yleisten tietokoneiden käyttäjät (Suomi 713, EU 11 716).

Laadullisessa tutkimuksessa sähköistä hallintoa korostettiin moneen kertaan tärkeänä osana kirjaston tarjoamaa tieto- ja viestintäteknologista tukea. Kirjaston järjestämiin tieto- ja viestintäteknikan peruskursseihin sisältyi usein eri viranomaisten verkkosivustojen käyttöä sekä sosiaaliturvalomakkeiden ja verovähennyskorttien täyttämistä. Kirjastojen työntekijät huomauttivat, että heidän tukensa tällä alueella rohkaisi tieto- ja viestintäteknologioiden käyttäjiä ratkaisemaan sähköiseen hallintoon liittyviä ongelmia, jotka olisivat muuten saattaneet jäädä käsittelemättä.

”Se kuuluu ydintehtäviimme. Etsimme jatkuvasti [sähköisiä] lomakkeita [verkosta] yhdessä käyttäjien kanssa ja yritämme ymmärtää niitä. [...] [Käyttäjille tästä on se etu, että] vaikka kyse voi olla rahallisesti merkittävästä asiasta, heillä ei välttämättä ole tarvittavia tietoja tai riittävästi rohkeutta hoitaa asiaa asiaankuuluvassa virastossa. Pelastus löytyy usein kirjastosta. Käyttäjä voi tuntea hyödyn suoraan.” (Vanhempi kirjastonhoitaja, kaupunkialue, Suomi)

Erityisesti ikääntyneet ja maahanmuuttajat mainittiin käyttäjäryhminä, jotka hyötyvät kirjaston tarjoamasta sähköiseen hallintoon liittyvästä tuesta.

”Maahanmuuttajat, jotka vasta opettelevat yhteiskunnallisia taitoja Suomessa [hyötyvät]. Sosiaalisen integraation parissa tehty työ on tehokasta, mutta aina on

joitain pieniä yksityiskohtia, jotka jäävät unohtuiksi tai ilmaantuvat esiin täysin uusina.” (Vanhempi kirjastonhoitaja, kaupunkialue, Suomi)

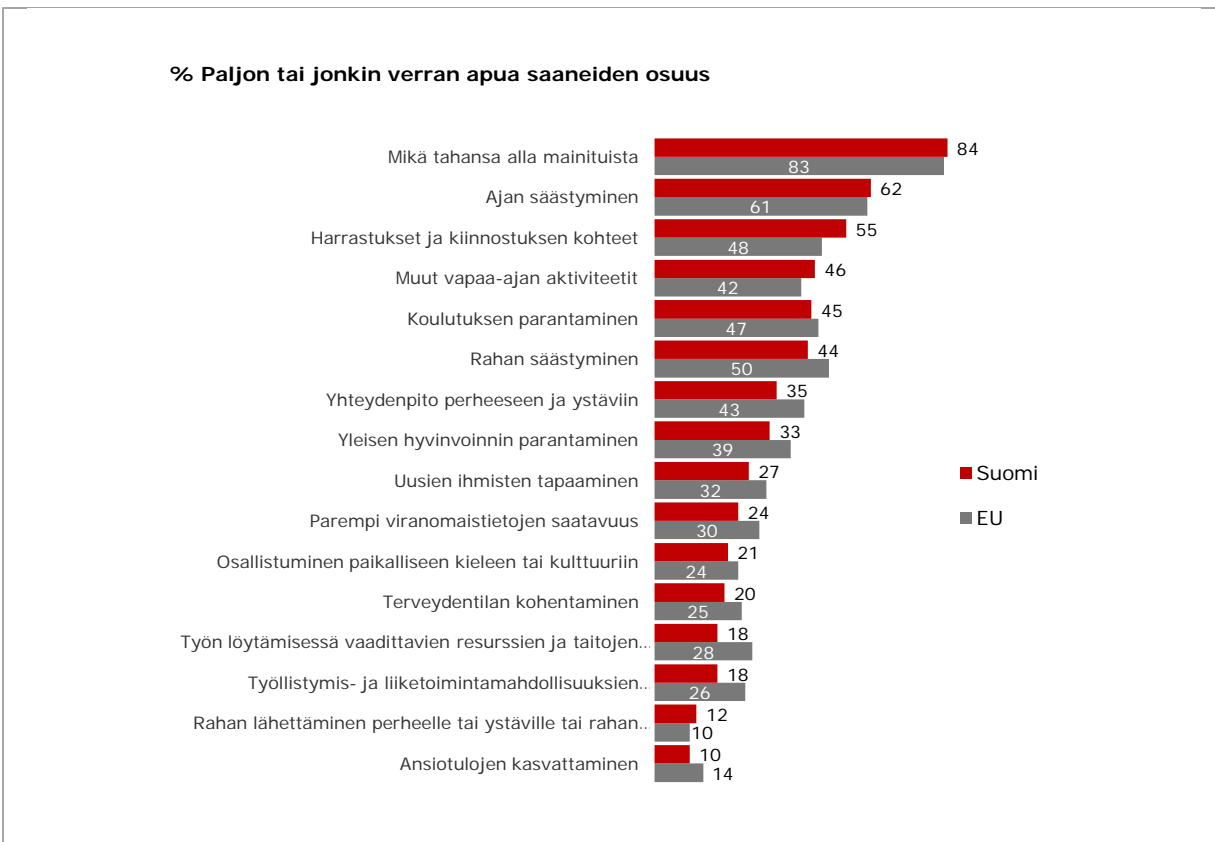
8. Vaikutukset

Tämän tutkimuksen päätavoitteena oli arvioida yleisten tietokoneiden mahdollistaman lisääntyneen digitaalisen osallistumisen vaikutusta yleisten tietokoneiden käyttäjien elämään. Arviointi suoritettiin kysymällä yleisten tietokoneiden käyttäjiltä, kuinka paljon tietokoneiden käyttäminen yleisissä kirjastoissa oli viimeisten 12 kuukauden aikana auttanut heitä eri asioissa, esimerkiksi ajan ja rahan säästämässä sekä tietojen ja resurssien saatavuudessa.

Yhteensä 84 % yleisiä tietokoneita Suomessa käyttävistä sanoi, että yleisistä tietokoneista oli ollut heille apua ainakin yhdessä asiassa. Tämä tarkoittaa noin 0,7 miljoonaa henkeä Suomessa ja on yhdenmukainen koko EU:n keskiarvon (83 %) kanssa.

Kaaviosta 12 käy ilmi, missä asioissa ja miten paljon yleisten tietokoneiden käytöstä oli ollut apua Suomessa ja EU-alueella.

Kaavio 12: Yleisten tietokoneiden käytön vaikutus käyttäjien elämään



Lähde: Kirjastokysely – C28. Onko tietokoneiden käyttö yleisissä kirjastoissa viimeisten 12 kuukauden aikana auttanut teitä seuraavissa asioissa?

Vastaajat: C28 – Yleisten tietokoneiden käyttäjät Suomessa (713) ja EU:ssa (11 716).

Yleisen ajansäästön (Suomessa 62 %, EU:ssa 61 %) lisäksi yleisten tietokoneiden käyttö arvioitiin auttaneen monenlaisissa sosiaalisissa ja vapaa-ajan asioissa, esimerkiksi harrastuksissa ja kiinnostuksen kohteissa (Suomessa 55 %, EU:ssa 48 %) sekä muissa vapaa-ajan aktiviteeteissa (Suomessa 46 %, EU:ssa 42 %). 44 % yleisten tietokoneiden käyttäjistä Suomessa ja 50 % EU:ssa sanoi yleisten

tietokoneiden käytön auttaneen säästämään rahaa. Käytännössä rahaa oli siis säästännyt noin 0,4 miljoonaa yleisten tietokoneiden käyttäjää Suomessa.

Kaiken kaikkiaan voi arvioida, että yleisten tietokoneiden käytön avulla viimeisten 12 kuukauden aikana Suomessa

- 0,4 miljoonaa henkilöä paransi koulutustaan
- 0,2 miljoonaa henkilöä paransi pääsyään viranomaisten tarjoamiin tietoihin ja palveluihin
- 0,2 miljoonaa henkilöä paransi työllistymis- ja liiketoimintamahdollisuuksiaan
- 0,1 miljoonaa henkilöä paransi pääsyään työn löytämisessä vaadittaviin resursseihin
- 85 000 henkilöä kasvatti ansiotulojaan

Laadullisessa tutkimuksessa käyttäjät mainitsivat saaneensa tieto- ja viestintäteknologian käytöstä kirjastoissa monenlaista hyötyä. Näihin lukeutuivat lisääntynyt itsevarmuus tieto- ja viestintäteknologisten perustoimintojen käyttäjänä, mahdollisuus pitää yhteyttä eri puolilla maailmaa asuviin ystäviin ja sukulaisiin, parantuneet työnhakutaidot, uudet harrastukset ja kehittyminen niissä (esimerkiksi vieraat kielet ja tietokonepelit). Jotkut iäkkäämmät osallistujat antoivat kirjastoille kunnian siitä, että he ylipäänsä pystyivät käyttämään tieto- ja viestintäteknologisia laitteita ja ohjelmia. Lisäksi he sanoivat kehittyneensä melko itsevarmoiksi käyttäjiksi kirjastosta saamansa tuen ansiosta.

"Syyni [käyttää kirjaston tieto- ja viestintäteknologisia palveluita ensimmäistä kertaa] oli se, että olin joutunut työttömäksi ja tarvitsin sähköpostiosoitteen – eihän ilman sitä ole kunnolla yhteiskunnan jäsen." (Käyttäjä, nainen, 40–64 vuotta, Suomi)

"Kirjasto on mahdollistanut harrastuksiini liittyvän tiedonhaun." (Käyttäjä, nainen, 40–64 vuotta, Suomi)

"Olen oppinut uusia, työssäni tärkeitä uusia kieliä ja tullut paljon itsevarmemmaksi tieto- ja viestintäteknologian käyttäjäksi." (Käyttäjä, mies, 65 vuotta tai vanhempi, Suomi)

Digitointipalveluista oli ollut hyötyä käyttäjille, jotka saivat siirrettyä vanhat ja jo haurastumassa olleet perhevalokuvansa ja muut tärkeät dokumenttinsa digitaaliseen muotoon.

Kirjasto nähtiin yhtenä niistä harvoista paikoista, joihin on helppo tulla opettelemaan tieto- ja viestintäteknologiaa nollasta alkaen ja ilman kilpailua ja jotka voivat ehkäistä tiettyjen yhteiskunnallisten ryhmien syrjäytymistä.

"[Ensisijainen hyöty on] demokraattinen yhteiskunta, jossa ihmiset tietävät miten osallistua, vaikuttaa ja muodostaa mielipiteitä. Kansalaisyhteiskunta, jossa marginalisoitumista [vastaan taistellaan] kaikin mahdollisin keinoin. Tasa-arvo ja demokratia ovat tärkeitä arvoja. [...] Kirjastossa kynnys on matalalla. Täällä uskaltaa sanoa, ettei tiedä. Kansalaisopistoissa ja vastaavissa itseä alkaa verrata muihin, koska muut vaikuttavat aina tietävän enemmän. Ilmapiiri on täysin erilainen." (Vanhempi kirjastonhoitaja, kaupunkialue, Suomi)

Maahanmuuttajat ja ikääntyneet mainittiin ryhminä, jotka todennäköisimmin hyötyisivät tieto- ja viestintäteknologisesta tuesta nimenomaan tällä tavalla. Perusteluna oli se, että ikäihmisiä pitää usein rohkaista nykyteknologian käyttöön ja että nykyteknologia on joskus elintärkeää.

"[Kirjaston tieto- ja viestintäteknologisista palveluista] on suurta apua ikääntyneille, jotka eivät ole oppineet kyseisiä taitoja koulussa tai työelämässä. Olemme opettaneet huiman määrän ihmisiä käyttämään tietokonetta. Ensin peruskursseilla ja niiden jälkeen jatkokursseilla." (Vanhempi kirjastonhoitaja, kaupunkialue, Suomi)

Kirjaston tieto- ja viestintäteknologisten palveluiden nähtiin hyödyttävän erityisesti myös niitä, joilla ei ollut varaa tieto- ja viestintäteknologisten laitteiden ja kykyjen hankkimiseen. Heidän osaltaan kirjastot kokivat tehtäväkseen lukutaidon ja sosiaalisen tasa-arvoisuuden edistämisen.

"Nämä [kirjaston tieto- ja viestintäteknologiset palvelut] on tarkoitettu nimenomaan näille tavallisille [IT-käyttäjille]. Me varmistamme sosiaalista tasa-arvoa." (Vanhempi kirjastonhoitaja, kaupunkialue, Suomi)