



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Kati Vanhatalo

Kotipalvelutoiminta ja sen kehittäminen Porin kaupunginkirjastossa

Opinnäytetyö

Kevät 2021

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalveluala



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma

Tekijä: Kati Vanhatalo

Työn nimi: Kotipalvelutoiminta ja sen kehittäminen Porin kaupunginkirjastossa

Ohjaaja: Satu Salmela

Vuosi: 2021

Sivumäärä: 63

Liitteiden lukumäärä: 2

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on auttaa kehittämään kotipalvelutoimintaa Porin kaupunginkirjastossa. Väestön ikääntymisen ja sen mukanaan tuomien muutosten valossa on hyvin ajankohtaista arvioida kirjaston kotipalveluja uudestaan ja pohtia, miten niitä voisi tulevaisuudessa kehittää. Opinnäytetyössä kotipalvelua lähestytään kirjaston näkökulmasta, ja sen pääpaino on iäkkäissä ihmisissä kotipalvelun asiakkaina. Työn teoriaosassa on kehityksen lähtökohdaksi myös kuvattu Porin kaupunginkirjaston kotipalvelutoiminnan nykytilanne.

Opinnäytetyön tutkimusosa koostuu laadullisesta tutkimuksesta ja SWOT-analyysistä. Tavoitteena on saada kirjaston kotipalvelutoimintaan laajempaa näkökulmaa. Tutkimushaastattelun avulla opinnäytetyössä on tutustuttu kolmen kirjaston kotipalvelutoimintaan. Näitä kirjastoja ovat Oulu, Joensuu ja Rauma. SWOT-analyysin avulla on pyritty saamaan Porin kotipalvelun nykytilanteesta tarkempi kokonaiskuva ja kartoitettua sen mahdolliset kehityskohteet.

Haastattelujen keskeisenä antina on se, miten eri tavoin kotipalvelua voidaan toteuttaa. Oulun kirjastossa kotipalvelua tehdään hajautetusti monen työntekijän voimin, kun taas Raumalla kotipalvelua hoitaa yksi virkailija muun työn ohella. Oulussa kuljetukset on ulkoistettu Postille, mutta Raumalla ja Joensuussa kirjaston työntekijät kuljettavat aineiston itse omilla autoillaan. Raumalla kotipalvelulla on oma kokoelmansa. Joensuussa samankin kirjaston sisällä kahden kotipalvelua tekevän työntekijän toimintatavat eroavat toisistaan heidän työnkuviensa vuoksi.

SWOT-analyysissä Porin kaupunginkirjaston kotipalvelun vahvuuksia ovat ennakoivat toimintamenetelmät sekä kotipalvelun aikataulu. Heikkouksista kriittisimmät ovat henkilöstöresurssit sekä asiakasmäärän lasku. Mahdollisuuksina nähdään verkostoituminen ja yhteistyö muiden toimijoiden kanssa. Uhkia ovat kuntatalouden tilanne ja kotipalvelun näkymättömyys. Väestön ikääntyminen on kotipalvelulle sekä uhka että mahdollisuus.

Lopuksi sekä opinnäytetyön teoriaosuuden, haastattelujen ja SWOT-analyysin pohjalta on tehty ehdotuksia Porin kaupunginkirjaston kotipalvelutoiminnan kehittämiseksi.

Asiasanat: kotipalvelu, hakeutuvat kirjastopalvelut, yleiset kirjastot, ikääntyvien palvelut

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Library and Information Services

Author: Kati Vanhatalo

Title of thesis: Home Delivery Service at Pori City Library

Supervisor: Satu Salmela

Year: 2021

Number of pages: 63

Number of appendices: 2

The aim of the thesis is to help develop the home delivery service at Pori City Library by describing how the service is currently run and by giving suggestions on how the service could be improved in the future. This thesis approaches the home delivery service from the library's point of view. Furthermore, though the home delivery service caters for any patrons who cannot access the library, this thesis focuses on seniors.

The research portion of the thesis consists of a qualitative research and a SWOT analysis. To get better perspective on the home delivery service, three public libraries were interviewed regarding the organization of their service. Then, a SWOT analysis was used to gain insight into how the home delivery service at Pori City Library could be improved.

Finally, based on the whole of the thesis – the theory as well as the research portions – there were suggestions to improve the home delivery service at Pori City Library in the future. The aging of the population and all the related changes and challenges will affect the home delivery services of public libraries. It is more crucial now than ever to reconfigure these services and to give consideration to their innovation and development.

Keywords: Home delivery service, public libraries, senior services, library outreach

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo	6
1 JOHDANTO	7
2 KIRJASTON KOTIPALVELUTOIMINTA	9
2.1 Kirjaston kotipalvelutoiminnan toteuttaminen ja taustat	9
2.2 Kirjaston kotipalvelu ikääntyneiden palveluna	14
2.3 Esimerkkejä kirjastojen kotipalvelutoiminnasta Suomessa	19
2.3.1 Tampereen kaupunginkirjasto ja räätälöidyt kulttuuripalvelut	19
2.3.2 Kaarinan kaupunginkirjasto	20
2.3.3 Kouvolan kaupunginkirjasto	20
2.3.4 Helsingin kaupunginkirjaston uudet toimintamuodot	21
2.3.5 Keravan kirjastoystävät	22
3 PORIN KAUPUNGINKIRJASTON KOTIPALVELUTOIMINTA	23
3.1 Toimintaympäristö ja kotipalvelun historia Porissa	23
3.2 Kotipalvelun organisointi Porissa	24
3.3 Asiakkaat	26
3.4 Aineisto	27
3.5 Kuljetukset	29
4 TUTKIMUSONGELMA JA -METODIT	30
5 TULOKSET	33
5.1 Haastattelujen toteutus	33
5.2 Kotipalvelu Oulun kirjastossa	34
5.3 Kotipalvelu Joensuun kirjastossa	38
5.4 Kotipalvelu Rauman kirjastossa	41
6 YHTEENVETO	44

7	PORIN KAUPUNGINKIRJASTON KOTIPALVELUTOIMINNAN KEHITTÄMINEN.....	47
7.1	SWOT-Analyysi.....	47
7.2	Kehittämisehdotukset.....	52
8	POHDINTA.....	56
	LÄHTEET	59
	LIITTEET	63

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Ikäryhmien osuus väestöstä 1970–2018 ja ennustettu osuus 2019–2070, prosenttia.....	15
Kuvio 2. Excel-taulukko Porin kotipalvelun asiakkaista 2021.....	25
Taulukko 1. Kotipalvelutoiminta Oulussa, Joensuussa, Raumalla ja Porissa	45
Taulukko 2. SWOT-analyysi Porin kaupunginkirjaston kotipalvelusta.....	47

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö on tehty Porin kaupunginkirjastolle, ja sen aiheeksi valikoitui kirjaston kotipalvelu. Minulle ehdotettiin tätä aihetta, koska se liittyi läheisesti omiin opinnäytetyön aikaisiin työtehtäviini. Aloitin tammikuussa 2020 lähes puolentoistavuoden sijaisuuden kirjastoauton ja hakeutuvien palvelujen osastolla Porin kaupunginkirjastossa, ja kotipalvelu lukeutui yhdeksi vastuualueekseni. Kotipalvelua ei ole Porin kaupunginkirjastossa kehitetty vuosiin. Lisäksi juuri nyt on otollinen aika arvioida toimintaa uudelleen, sekä mahdollisten tulevien henkilöstövaihdosten vuoksi että väestön ikääntymisen ja väestörakenteenmuutoksen tuomien muutosten valossa. 85 vuotta täyttäneiden henkilöiden määrän arvioidaan kolminkertaistuvan vuoteen 2050 mennessä, sillä ihmiset elävät yhä pidempään (Urtamo 2021). Kotipalvelun kehittämien on siis kaiken kaikkeaan ajankohtainen aihe, muuallakin kuin Porissa. Opetusministeriö (2009, 14) huomautti jo yli kymmenen vuotta sitten väestön ikääntymisestä ja sen tuomien muutosten vaikutuksesta kirjastojen toiminnan painotuksiin.

Nämä toiminnan painotukset tulevat ilman muuta vaikuttamaan myös kirjaston kotipalvelutoiminnassa. Vaikka kotipalvelun asiakkaiksi soveltuvatkin kaikenikäiset ihmiset, jotka eivät kykene asioimaan kirjastossa itse, ovat kirjastojen kotipalvelutoiminnan asiakkaita pääsääntöisesti kotonaan tai tuetun asumisen yksiköissä asuvat iäkkäät ihmiset (Laakso 2010, 21). Myös Porissa kirjaston kotipalvelun asiakkaat ovat yksinomaan ikääntyneitä. Tästä syystä opinnäytetyössäni kirjaston kotipalvelusta puhutaan lähtökohtaisesti ikääntyneiden palveluna. Tästä näkökulmasta huolimatta olen rajannut opinnäytetyöni nimenomaan kirjastojen kotipalvelutoimintaan, enkä juurikaan käsittele tai ota kantaa muihin kirjastojen tarjoamiin ikääntyneiden palveluihin.

Opinnäytetyöni tavoitteena on kuvata kotipalvelun nykytilanne Porin kaupunginkirjastossa keväällä 2021 ja tarjota kehitysehdotuksia tulevaisuutta silmälläpitäen. Koska palvelun kehittäminen on vasta ehdotusasteella, lähestytään kirjaston kotipalvelua opinnäytetyössäni kirjaston näkökulmasta. Asiakasnäkökulma ei mielestäni ole vielä tässä vaiheessa tarpeellinen. Opinnäytetyöni teoriaosuus jakautuu kahteen. Ensin luvussa kaksi kerron kotipalvelutoiminnasta yleisellä tasolla. Painopisteenä on kotipalvelutoiminnan toteutuminen Suomessa. Vaikka kansainvälinen vertailu kotipalvelutoiminnan suhteen olisikin hyvin mielenkiintoinen aihe, aikarajoituksen puitteissa ja omaa työtä helpottaakseni päätin parhaani mukaan keskittyä opinnäytetyössäni olennaiseen. Jälkimmäisessä teoriaosiossa luvussa kolme keskityn kuvailemaan kotipalvelua Porin kaupunginkirjastossa. Erityisesti tämä osuus

pohjautuu vahvasti siihen tietoon ja kokemukseen, jota olen kartuttanut sijaisuuteni aikana Porin kaupunginkirjastossa.

Työni tutkimusosassa selvitän, miten kotipalvelua on toteutettu muissa kirjastoissa ja millaisia ratkaisuja muualla on tehty. Tätä kautta toivon saavani kotipalvelutoimintaan uusia näkökulmia ja mahdollisia ideoita kehittämisehdotuksia varten. Tutustun kolmen eri kirjaston kotipalveluun, ja valintani kohdistui Ouluun, Joensuuhun ja Raumaan. Koska pyrin kuvaamaan ilmiötä ja keräämään kokemuksia, tutkimukseni on laadullinen (Puusa & Juuti 2020, 9). Aineistonkeruun menetelmäksi valitsin tutkimushaastattelun. Lisäksi käytän SWOT-analyysia Porin kaupunginkirjaston nykytilanteen arvioimiseen ja mahdollisten kehityskohteiden selvittämiseksi. Lopuksi sekä teoria- että tutkimusosieni pohjalta esitän kehitysehdotuksia Porin kaupunginkirjaston kotipalvelutoiminnalle.

2 KIRJASTON KOTIPALVELUTOIMINTA

Tässä osiossa keskitytään kirjastojen kotipalvelutoimintaa yleisellä tasolla ja se käsittää kolme alalukua. Näistä ensimmäisessä keskitytään siihen, mitä kirjastojen kotipalvelutoiminta on. Kerron myös lyhyesti kirjaston kotipalvelun historiasta ja taustoista. Toisessa alaluvussa puhutaan väestön ikääntymisestä ja keskitytään kirjastojen kotipalveluun nimenomaan iäkkäiden ihmisten palveluna. Esille tuodaan erityisesti kotipalvelun tärkeys ikääntyvien hyvinvoinnin tukijana ja ylläpitäjänä. Viimeisessä alaluvussa kerrotaan muutamia esimerkkejä siitä, miten kotipalvelutoimintaa on toteutettu eri kirjastoissa Suomessa.

2.1 Kirjaston kotipalvelutoiminnan toteuttaminen ja taustat

Kirjaston kotipalvelulla tarkoitetaan hakeutuvien palvelujen muotoa, jossa kirjaston aineistoa toimitetaan asiakkaille kotiin (Laakso 2010, 10). Kotipalvelu on suunnattu sellaisille henkilöille, jotka eivät itse pysty asioimaan kirjastossa. Esteenä kirjastonkäytölle voi olla esimerkiksi sairaus, vamma tai korkea ikä. (Laakso 2010, 9.) Kotipalvelun tehtävänä on siis tuoda kirjastoa ja sen palveluja saavutettavammaksi, ja yleisten kirjastojen saavutettavuussuosituksessa kirjaston kotipalvelu mainitaankin yhtenä saavutettavuutta tukevista palvelukonsepteista (Kuntaliitto 2017, 12). Kirjastolaissakin mainituista tavoitteista ensimmäinen on edistää väestön yhdenvertaista pääsyä sivistykseen ja kulttuuriin pariin (L 29.12.2016/1492). Kirjaston on siis myös palveltava niitä asiakkaita, jotka eivät itse pääse fyysisesti asioimaan kirjastossa.

Kirjaston kotipalvelussa kirjaston palvelut – tai ainakin aineisto – tuodaan asiakkaan luokse kotiin. ”Kotipalvelu”-termi on siis tavallaan looginen nimi kyseiselle toiminnalle. Ongelmana ”kotipalvelu”-termissä on se, että se sekoittuu hyvin helposti sosiaali- ja terveystieteiden tarjoamiin kotipalveluihin tai kotihoitoon (Laakso 2010, 10). Olen itsekin kerran puhelimitse asiakkaan kanssa puhunut ristiin, koska en ollut huomannut painottaa tarpeeksi soittavani nimenomaan *kirjaston* kotipalvelusta. Hämmennystä riitti hetkeksi molemmin puolin. Ei siis ole ihme, että jotkin kirjastot ovat pyrkineet keksimään kotipalvelulleen korvaavaa nimeä. Nimiehdotuksia ovat olleet muun muassa Kirjakassi-palvelu, jota käyttää Uudenkaupungin kirjasto, Seinäjoen kirjaston käyttämä kotikirjastopalvelu, sekä kirjat kotiin -palvelu, joka on käytössä ainakin Nurmijärvellä. Näistä nimikokeiluista huolimatta kirjaston kotipalvelu on edelleen vakiintunut ja yleisesti käytetty termi. (Laakso 2010, 10.)

Kotipalvelun juuret juontavat Yhdysvaltoihin, missä Clevelandin kirjasto aloitti kotipalvelutoiminnan vuonna 1941. Aineistoa alettiin kuljettamaan liikuntaesteisten ja ikääntyvien koteihin lahjoitusten turvin. Kotipalvelu rantautui Eurooppaan toisen maailmansodan jälkeen. Suomeen kotipalvelu kulkeutui Englannin ja erityisesti Ruotsin kautta. Ensimmäisenä Suomessa kirjaston kotipalvelun aloitti Keravan kauppalankirjasto vuonna 1961. Espoon kaupunginkirjasto aloitti kotipalvelun osana laitost kirjastotoimintaa vuonna 1970. (Laakso 2010, 9.) Suomen kirjastoseuran kiertokyselyjen mukaan kotipalvelua tarjosi vuonna 1975 yhteensä 31 kuntaa. Vuoden 1978 kyselyissä määrä oli kasvanut jo 47 kuntaan. (Kirvesoja 2009, 22.) Kirjastoseuran vuonna 2008 toteuttamassa kyselyssä saatiin selville, että Suomessa oli vuonna 2007 1571 kotipalveluasiakasta ja kotipalvelua toteutettiin 58 kunnassa (Laakso 2010, 58).

Kotipalvelun synty ja kasvu on ainakin Suomessa ollut melko selvästi yhteydessä laitost kirjastoihin. Molemmat ovat kirjaston hakeutuvaa toimintaa ja perustuvat samalle toimintaperiaatteelle: aineisto viedään asiakkaan luokse. Terveysthuollon ja sosiaalipalvelujen uudistusten myötä 1990-luvulla alettiin kannustaa ikäihmisten kotona asumista. Myös sairaalassaoloajat ovat lyhentyneet. Lisäksi laitost kirjastojen rahoitusmallia muutettiin 1990-luvun alussa. (Kirvesoja 2009, 37.) Kaikki nämä osaltaan vaikuttivat siihen että laitost kirjastojen määrä on laskenut voimakkaasti viimeisen kolmenkymmenen vuoden aikana. Vuonna 1992 Suomessa oli 194 laitost kirjastoa, mutta vuoteen 2008 mennessä niiden määrä oli laskenut 55:een (Laakso 2010,10). Tämä kehityskulku on luonnollisesti heijastunut myös kotipalvelutoimintaan ja Kirvesoja (2009, 37) kirjoittaa kirjaston kotipalvelun nousseen perinteisen laitost kirjastotoiminnan rinnalle tai osittain sitä korvaavaksi palveluksi.

Kuntaliiton (2017, 12) yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus kehottaa, että kirjaston kotipalvelusta tiedotettaisiin aktiivisesti sen mahdollisille käyttäjille, ja että palvelusta ylipäätään tiedotettaisiin näkyvästi. Todennäköisesti käytännön kotipalvelutoiminnassa kirjastoissa tämä kuitenkin toteutuu harvoin. Matikaisen (2013) kotipalvelusta kertovassa Kirjastolehden artikkelissa todetaan, että kirjastot tekevät kotipalvelua usein ”kaikessa hiljaisuudessa”. Kirjaston kotipalvelua ei juurikaan markkinoida, sillä resurssit eivät välttämättä riittäisi kaikkien halukkaiden palvelemiseen. Myös Laakso (2010, 19) kirjoittaa kotipalvelun markkinoinnin olevan hyvin kahtiajakoista. Hän mainitsee niin ikään kirjastojen pelon resurssien riittämättömyydestä, mutta toteaa myös että samalla hankaluutena on tavoittaa juuri ne asiakkaat, jotka eniten hyötyisivät kirjaston kotipalvelusta. Australian kirjastoille vuonna 2005

tehdyssä kyselyssä kyselyyn osallistuneista kirjastoista yli 90 % sanoi tekevänsä kotipalvelua. Kyselyyn vastanneista osa kuitenkin huomautti kotipalvelun resurssien olevan ongelma, eikä palvelua näin voitu markkinoida laajemmin. (Bundy 2005, 162–163.) Myös Pohjois-Amerikan kirjastojen hakeutuviin palveluihin kohdistuneessa kyselytutkimuksessa nousi esille samanlaista huolta. Kirjastot kertoivat, että kotipalveluasiakkaita ei voitaisi ottaa nykyistä enempää ja palveluja ei voinut markkinoida. (Yarrow & McAllister 2018, 200.) Markkinointi ja resurssit vaikuttavat siis olevan universaali haaste kirjastojen kotipalvelulle.

Matikaisen (2013) artikkelin lausahdus ”kaikessa hiljaisuudessa” sopii mielestäni kirjastojen kotipalvelutoimintaan kuitenkin laajemminkin kuin vain markkinoinnin näkökulmasta. Yllä mainittu resurssien riittämättömyyden pelko on varmasti todennäköisin syy siihen, miksei kotipalvelua ole tehty kirjastoissa näkyvämmäksi. Kotipalvelutoiminnasta ei ole saatavissa virallisia tilastotietoja. Kaiken kukkuraksi kirjaston sisälläkin kotipalvelu voidaan tuntea huonosti. (Laakso 2010, 39–40.) Kotipalvelu ei ole julkisuudessa näkyvää toimintaa eikä sen merkitystä voida laskea asiakasmäärien tai lainauslukujen perusteella (Laakso 2010, 48). Tässä valossa ei siis liene yllättävää, että kotipalvelu ei ole erityisen näkyvästi esillä muutenkaan julkisuudessa tai kirjastoalan tutkimuksessa. Esimerkiksi Kirjastolehdeltä löysin kolme artikkelia, joissa käsiteltiin kotipalvelua ja nekin olivat vuosilta 2013–2015. Aiempaa tutkimustietoa kotipalvelusta ja sen kehittämisestä löytyy hyvin vähän opinnäytetöiden ulkopuolelta. Tämä luonnollisesti heijastuu myös omaan työhöni.

Kotipalvelun näkymättömyyttä tukee osaltaan myös se, että sitä tehdään usein muiden töiden ohessa. Kotipalvelutoiminnan kustannuksia onkin vaikea laskea osittain siksi, että palkkakulujen määrittäminen on haastavaa tästä työn rinnakkaisuudesta johtuen (Laakso 2010, 15). Kotipalvelusta ja sitä tekevästä henkilöstöstä Laakso (2010, 15) sanoo, että olisi toivottavaa, jos kirjaston avustava henkilökunta hoitaisi kassien pakkaamisen, kuljetuksen ja purkamisen. Näin kirjastoammatillinen henkilökunta voisi puolestaan keskittyä omaan ydinosaamiseensa eli asiakasprofiilien luomiseen, tiedonhakuihin ja aineiston keräämiseen sekä tiedottamiseen. Laakson mielestä kotipalvelutoiminnalle tulisi myös nimetä varahenkilö, jotta toiminta ei loppuisi esimerkiksi yhden työntekijän pitkään sairauslomaan. Pohjois-Amerikan kirjastojen henkilökunta käytti kotipalvelun aineistovalintoihin keskimäärin 16 tuntia viikossa (Yarrow & McAllister 2018, 202). Olisi mielenkiintoista tietää, paljonko kirjastojen työntekijät Suomessa käyttävät aikaa kotipalvelutoimintaan, vaikka tuntimääriä voisikin olla haastavaa arvioida.

Kotipalvelun perusidea on yksinkertaisuudessaan se, että kirjaston aineistoja toimitetaan asiakkaille kotiin. Kirjastot voivat tehdä kotipalvelua monella eri tapaa. Yksi eroavaisuus kotipalvelun toimintatavoissa on jako hajautetun ja keskitetyn kotipalvelutoiminnan välillä. Keskitetyssä mallissa pääkirjasto kerää kotipalvelun aineiston ja toimittaa sen koko kunnan alueelle. Koska Suomessa on paljon kuntia, joissa on vain yksi kirjasto, tämä on hajautettua mallia paljon yleisempi toimintamuoto. Hajautetussa mallissa puolestaan kirjastot tuottavat kotipalvelua oman lähialueensa asiakkaille, jolloin eri lähikirjastot palvelevat kukin omia asiakkaitaan. Tässä on etuna se, että lähialueen kotipalveluasiakkaat ovat helposti lähikirjaston aiempia kanta-asiakkaita ja siten jo valmiiksi henkilökunnalle tuttuja. (Laakso 2010, 12.) Eroa tuo myöskin kotipalvelutoiminnan laajuus. Vuonna 2008 kirjastojen keskimääräinen kotipalveluasiakkaiden määrä oli 11–40 asiakasta kirjastoa kohti. Kyselyyn vastanneista kirjastoista kuitenkin 34 kirjastolla oli enintään kymmenen kotipalveluasiakasta, kun taas vain kahdeksalla kirjastolla oli yli 40 asiakasta. (Laakso 2010, 21–22.) Asiakkaiden määrä vaihtelee siis suuresti ja on varmasti riippuvainen ennen kaikkea kotipalvelua toimittavan kirjaston koosta ja resursseista.

Yksi keskeisistä kotipalvelutoiminnan eroista kirjastojen välillä on se, miten kirjasto järjestää aineiston kuljetuksen asiakkaille. Perinteisesti kaikkein yleisin tapa kuljettaa aineisto asiakkaalle on ollut se, että kirjaston työntekijä on itse vienyt aineistokassit asiakkaalle omalla ajoneuvollaan (Laakso 2010, 27). Tämä on tietysti voinut muuttua, sillä Laakson kirjan pohjana ollut kysely toteutettiin yli kymmenen vuotta sitten. Suomessa kuitenkin on paljon pieniä kuntia, joiden resurssit ovat ymmärrettävästi rajalliset, joten uskon että monella paikkakunnalla tämä kuljetusmuoto pitää edelleen pintansa. Monissa, etenkin suuremmissa kaupungeissa on kuitenkin siirrytty muihin ratkaisuihin. Muutamassa kaupungissa kasseja on voinut viedä perille vaikkapa kotihoitohenkilöstö (Laakso 2010, 27). Esimerkiksi Kauhajoella kirjaston mobiilikotipalvelu TietoHoivaa on tehty yhteistyössä kaupungin kotihoidon kanssa, joka on vastannut aineistokassien viemisestä asiakkaille (Dammert 2015). Kotipalvelun kuljetuksissa voi myös käyttää yhteistyötä vapaaehtoisten kanssa. Toiminta kolmannen sektorin kanssa edellyttää kuitenkin molemminpuolista sitoutumista. Useat kirjastot voivat käyttää myös monia erilaisia kuljetustapoja. (Laakso 2010, 27.) Esimerkiksi kirjaston lähellä asuville asukkaille aineistot voidaan toimittaa itse, mutta pidemmällä asuvien kuljetuksissa voidaan käyttää muita ratkaisuja. Yksi ratkaisu kotipalvelun kuljetusten ongelmiin on ns. noutopalveluasiakkuus, jossa valmiiksi pakatut aineistokassit voi käydä hakemassa kirjastosta. Noutajana voi olla omainen, kolmannen sektorin edustaja, kodinhoitaja tai kotipalveluasiakas itse

asiointimatkinsa yhteydessä. (Laakso 2010, 29.) Pohjois-Amerikan hakeutuvien kirjastopalveluiden kyselyssä tuli ilmi, että osa kirjastoista tarjoaa vain noutopalvelumuotoista asiakkuutta. Toisissa kirjastoissa puolestaan kotipalveluasiakkuus edellytti sitä, ettei asiakkaalla ollut omaisia tai ystäviä, jotka olisivat voineet viedä aineistoa heille. Kyselyyn vastanneista kirjastoista 14 % käytti kotipalvelun kuljetuksiin vapaaehtoisia ja 26 % postipalveluja. Yksi vastaajakirjastoista käytti kuljetuksiinsa maksullista kuriiripalvelua. (Yarrow & McAllister 2018, 202.)

Kirjaston kotipalvelu on kuitenkin muutakin kun vain aineistokassien toimittamista asiakkaille. Erityisesti iäkkäille asiakkaille itse aineistokassia tärkeämpi on toisen ihmisen kohtaaminen. Kotipalvelukäyntien yhteydessä voidaan helposti istua jutustelemaan asiakkaan kanssa. Lisäksi voidaan keskustella lainassa olleista kirjoista ja niiden sisällöstä. (Matikainen 2013.) Mikäli kirjaston työntekijä ei itse käy viemässä aineistoa asiakkaille, voidaan asiakkaiden kanssa keskustella lainakirjoista ja muistakin asioista puhelimen välityksellä. Näin tehdään esimerkiksi Tampereella. (Lehtiniemi 2017, 45.) Lehtiniemen (2017, 49) haastattelemista kotipalveluasiakkaista monella oli vähän sosiaalisia kontakteja. Tällaisten ihmisten elämässä kirjaston kotipalvelun antina on itse lainatun aineiston lisäksi myös kontakti kirjaston työntekijän kanssa. Pohjois-Amerikan kirjastojen hakeutuvia palveluja koskevassa kyselyssä tuli ilmi, että kotipalvelukäyntien kesto vaihteli 15 minuutista useaan tuntiin. Keskiarvoinen maksimikesto oli kuitenkin yksi tunti. (Yarrow & McAllister 2018, 202.) Asiakkaista ja luonnollisesti myös kuljetusta hoitavista tahoista riippuen asiakaskäyntien kestossa ja luonteessa voi siis olla paljonkin vaihtelua.

Laakso (2010, 37) luonnehtii kirjastojen kotipalvelua pitkälle viedyksi tietopalveluksi. Vaatii ammattitaitoa löytää asiakkaalle uutta aineistoa vuodesta toiseen, varsinkin jos asiakkaan lukutottumukset kohdistuvat vain yhteen tai kahteen tiettyyn tyyliin. Sisällöntuntemisen tärkeys korostuu kotipalvelutyössä ja usein kotipalvelun henkilökunnalle muodostuukin hiljaista tietoa kokemuksen kautta (Laakso 2010, 12,15). Kotipalveluasiakkaat voivat myös esittää toiveita kirjastolle silloin kun he haluavat lukea tiettyjä teoksia (Matikainen 2013; Sirparanta 2013, 29). Kotipalveluasiakkaista moni seuraa aktiivisesti aikaansa ja on tietoinen ympärillään tapahtuvista asioista. Tietoa toivekirjoista saadaan muun muassa ystävien ja sukulaisten vinkkien kautta, kirjakauppojen mainoksista ja lehtiartikkeleista. Usein asiakkaat myös toivovat lisää kirjoja kirjoittajilta, joiden aiemmista teoksista he ovat pitäneet. (Sirparanta 2013, 29–30.) Monella kirjastolla on käytössään erilaisia asiakkaiden lukutoiveita ja

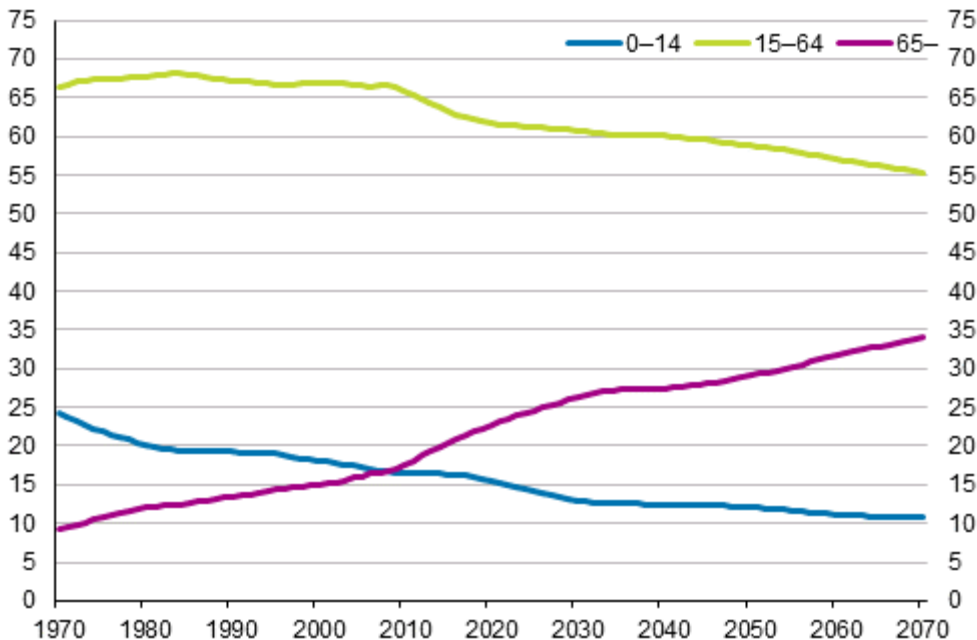
mielenkiinnonkohteita kartoittavia lomakkeita. Näissä voidaan kysyä esimerkiksi kirjasimen kokoa, kirjallisuuden aihepiirejä, lukumieltymyksiä eri kaunokirjallisuuden genrejen suhteen tai tekstin vauhdikkuusastetta. Asiakkailta voidaan myös kysyä suostumusta lainahistorian tallentamiseen, koska kotipalvelutoiminnan sujumuuden kannalta kirjaston on hyvä tietää, mitä aineistoa asiakkaalla on ollut jo aiemmin lainassa. (Dammert 2015.)

Yleisesti ottaen kirjastojen kotipalvelun asiakkaat ovat tyytyväisiä saamansa palveluun (Sirparanta 2013, 29; Lehtiniemi 2017, 52; Matikainen 2013; Dammert 2015). Kotipalveluasiakkuus on nähty jopa etuoikeutena (Lehtiniemi 2017, 51). Asiakkailta ei juurikaan ole tullut kehitys- tai parannusehdotuksia kotipalvelulle (Sirparanta 2013, 29; Lehtiniemi 2017, 52). Eräs Sirparannan (2013, 29) haastattelemista Kouvolan kirjaston kotiinkuljetuspalvelun asiakkaista kertoi olevan vaikeaa uskoa todeksi, että kirjastosta sai kirjoja kotiin. Tampereen kirjaston kotipalveluasiakkaat puolestaan kertoivat kotipalvelun helpottavan arkeaan. Kaikki haastatellut asiakkaat sanoivat aineistokassilla olevan virkistävä ja piristävä vaikutus heidän arkeensa. Kirjaston kotipalvelun aineistokassia verrattiin jouluaaton saapumiseen ja lahjojen avaamiseen. (Lehtiniemi 2017, 51.) Arjen helpottamisen ja virkistämisen lisäksi Lehtiniemi (2017, 57–58) listasi viisi muuta seikkaa, joiden kautta kirjaston kotipalvelutoiminnasta oli hyötyä sitä käyttävien iäkkäiden asiakkaiden hyvinvoinnille: asiakkaiden lukijaidentiteetin ja kirjastonkäyttäjyyden mahdollistaminen, kuulluksi tulemisen ja huomioon ottamisen tunne, omien tietojen ja taitojen kehittämisen mahdollistaminen, autonomian tunne sekä myönteiset ihmissuhteet ja inhimillinen yhteys. Vaikka tässä tutkimuksessa olikin kyse nimenomaan ikääntyneistä kotipalvelun asiakkaina, varmasti kaikki kirjaston kotipalvelun asiakkaat ikään katsomatta saavat kotipalvelutoiminnasta samoja hyötyjä elämäänsä ja arkeensa.

2.2 Kirjaston kotipalvelu ikääntyneiden palveluna

Vaikka kotipalvelua saattavat tarvita kaikenikäiset asiakkaat, on se käytännössä silti monissa kirjastoissa etupäässä iäkkäiden asiakkaiden käyttämä palvelu. Myös Laakso (2010, 21) toteaa, että kirjaston kotipalvelu koetaan etupäässä ikääntyneiden palveluksi. Tästä syystä on hyvin todennäköistä, että kirjaston kotipalvelutoiminnan merkitys tulee ennestään kasvamaan tulevaisuudessa. Suomen väestö ikääntyy, ja tulevaisuudessa tämä sama kehityssuunta jatkuu entisestään. Alla olevasta kuviosta 1 näkyy, miten yli 65-vuotiaiden osuus väestöstä on kasvanut erityisesti vuodesta 2010 eteenpäin. Vuonna 2020 jo yli viidesosa Suomen väestöstä oli yli 65-vuotiaita. Samaan aikaan muiden ikäryhmien, alle 15-vuotiaiden sekä 15–64-

vuotiaiden prosentuaaliset osuudet väestöstä ovat laskemassa. Väestöennusteen mukaan myös elinajanodote tulee pitenemään, eli ihmiset myös elävät tulevaisuudessa nykyistä pidempään. (Väestöennuste 2019.)



Kuvio 1. Ikäryhmien osuus väestöstä 1970–2018 ja ennustettu osuus 2019–2070, prosenttia (Väestöennuste 2019).

lökkään väestön määrä ylipäättään on siis kasvamassa, mutta erityisesti kaikkein vanhimpien, yli 90-vuotiaiden osuus lisääntyy tällä hetkellä nopeasti (Kulmala 2019, 7). Sen lisäksi että Suomen väestö ikääntyy, kansallisena tavoitteena on myöskin se, että iäkkäät ihmiset voisivat mahdollisimman pitkään asua kotona (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos (THL) 2020). Näiden seikkojen valossa on siis selvää, että kirjaston kotipalvelua tulee tulevaisuudessa tarvitsemaan yhä useampi, kuten Laaksokin (2010, 10) toteaa. Laakso varoittaa myös tulevaisuuden kotipalveluasiakkaiden olevan entistä kielitaitoisempia, koulutetumpia ja tottuneempia saamaan erilaisia palveluja. Kotipalvelutoiminta tulee siis sekä kasvamaan että kohtaamaan uudenlaisia haasteita seuraavien vuosien aikana. Esimerkkinä kotipalvelun ja muiden kirjastopalvelujen kohtaamista tulevaisuuden haasteista on luovat logistiset ratkaisut, jotta kirjaston palveluita voidaan toimittaa asiakkaalle kotiin. Lisäksi aktiiviset seniorit kaipaavat etäpalveluita, joita voivat käyttää kotoa käsin. (Opetusministeriö 2009, 14.)

Nämä muutossuunnat ovat olleet voimassa jo pitkään, ja siitäkin syystä on hämmentävää miten vähän kotipalvelusta on kirjoitettu ja kuinka vähän sitä on tutkittu. Vaikka kotipalvelu tuskin on suuresti muuttunut toimintaperiaatteeltaan viimeisen kymmenen vuoden aikana,

mielestäni tarvetta tuoreempaan tutkimukseen kuitenkin olisi. Tuntuu, että kirjastot ovat joko heränneet väestön ikääntymisestä ja muista edellisessä kappaleessa mainituista osatekijöistä johtuvaan kotipalvelutoiminnan muutostarpeeseen melko myöhään tai sitten resurssien vuoksi kotipalvelu on pyritty pitämään entisenlaisena. Kirjaston kotipalvelutoiminta nykymuodossaan ei silti välttämättä pysty vastamaan tulevaisuuden tarpeisiin, joten tutkimustietoa erityisesti kotipalvelutoiminnan kehittämisestä tullaan varmasti lähivuosina kaipaamaan kipeästi.

Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelu-osaston osastonjohtaja Riitta-Liisa Kivi kirjoitti kotipalvelujen muutostarpeesta jo vuonna 2009. Hänen mukaansa yksi kotona asumisen tukemisen kirjastolle asettamista haasteista on kotipalveluja tarvitsevien asiakkaiden löytämisen vaikeutuminen. Kivi nostaa myös esille tutkimustiedon tärkeyden: jotta asiakkaiden palvelutarpeita voisi paremmin kartoittaa, tarvitaan tutkimusta ikääntyneiden ja vammaisten kirjastonkäytöstä. Lisäksi Kiven mielestä tulevaisuuden kotipalvelussa tarvitaan uusia sisällönavaamisen menetelmiä, jotta voitaisiin saavuttaa myös ne ihmiset, jotka eivät enää pysty lukemaan tai jaksaa lukea kirjaa itse. Näistä esimerkkeinä Kivi mainitsee muun muassa seniorivinkkauksen, ääneen lukemisen ja muistelutuokiot. Uusien työtapojen ohella Kivi myös peräänkuuluttaa yhteistyön tärkeyttä eri tahojen kanssa. (Kirvesoja 2009, 53.)

Kuten mikä tahansa asiakasryhmä, myös ikäihmiset muodostavat moninaisen joukon. Ikäihmiset eroavat toisistaan muun muassa persoonan, toiveiden ja elämäntilanteen mukaan. Myös mahdolliset toimintakyvyn muutokset ja sairaudet lisäävät yksilöllisiä eroja. Nämä kaksi jälkimmäistä saattavat asettaa rajoituksia iäkkäiden ihmisten arkeen. Mahdollisista rajoituksista huolimatta jokaisella on oikeus viettää omanlaistaan elämää ja tehdä itselle mielekkäitä asioita. (Kulmala 2019, 7.) Myös Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (2021) tähdentää, että iäkkäiden toiveita ja tarpeita olisi kuunneltava, jotta heillä olisi mahdollisuus omannäköiseensä elämään. Kunnalla on suuri vaikutus iäkkäiden hyvinvointiin, esimerkiksi sen suhteen mitä palveluja iäkkäille on tarjolla ja miten helposti ne ovat saavutettavissa. Suurin osa iäkkäiden käyttämistä palveluista on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan muita kuin sosiaali- ja terveystalouksia. Osallisuuden tunne ehkäisee yksinäisyyttä ja vahvistaa ikääntyneiden hyvinvointia. Tämä näkemys sopii hyvin yhteen kirjastolain tavoitteiden sekä kirjaston yleisten arvojen kanssa.

Vaikka yksilöiden välillä onkin tiettyjä yllä lueteltuja eroavaisuuksia, on kotipalveluasiakkaiden keskuudessa myös heitä yhdistäviä tekijöitä. Lehtiniemi (2017, 55) haastatteli Pro Gradu -tutkielmaansa kuutta Tampereen kirjaston kotipalveluasiakasta ja jakoi heidät kahteen

ryhmään. Ensimmäinen ryhmä koostui yksinasuvista asiakkaista, jotka lukivat ja lainasivat aineistoa ahkerasti ja jotka olivat melko kaikkiruokaisia lukutottumustensa suhteen. Toisessa ryhmässä olivat puolisonsa kanssa asuvat tai puolisoaan hoitavat rutiinilukijat, jotka lainasivat vähemmän ja valikoiduimmin tietyistä genreistä, ja jotka lukivat silloin kun ehtivät. Kaikki haastatellut olivat olleet aktiivisia kirjastonkäyttäjiä ja moni luonnehti olevansa lukutoukka (Lehtiniemi 2017, 47). Eräässä vanhemmassa opinnäytetyössä haastateltiin viittätoista Kouvolan kirjaston kotiinkuljetuspalvelun asiakasta. Vastaajista kaikki olivat käyttäneet kirjastoa ennen kotipalveluasiakkuutta ja jopa puolet ovat olleet kirjastonkäyttäjiä koko elämänsä ajan. Kaksi kolmannesta vastaajista sanoi lukemisensa lisääntyneen eläkkeelle siirryttyään. Loput neljä vastaajaa ovat olleet ahkeria lukijoita koko elämänsä. Jokainen vastaajista kertoi lukevansa päivittäin. (Sirparanta 2013, 27–28.)

Tämän tutkimustiedon valossa voitaisiin siis sanoa, että kotipalveluasiakkaat ovat etupäässä ihmisiä, joille kirjasto on tuttu paikka ja jotka lukevat aktiivisesti. Kulmalan (2019, 11) mukaan hyvän ja aktiivisen vanhuuden tukeminen edellyttää muun muassa tietämystä siitä, mistä kukakin ihminen pitää. Vaikka mielipiteet ja kiinnostuksenkohteet saattavatkin vuosien varrella muuttua, usein silti ne samat asiat mitkä ovat ennenkin tuottaneet hyvää oloa ja mieltä toimivat edelleen. Lehtiniemi (2017, 57–58) listaakin lukija-identiteetin tukemisen ja kirjaston asiakkuuden jatkumisen mahdollistamisen yhtenä hyötynä, mitä kirjastojen kotipalvelutoiminta tuottaa ikäihmisten hyvinvoinnille. Lukeminen on todennäköisesti ollut monille kotipalvelun asiakkaista rakas harrastus läpi elämän, mutta ikääntyessä sen merkitys on saattanut korostua ennestään. Yksi Sirparannan (2013, 28) haastattelemissa kotipalveluasiakkaista totesi seuraavasti: ”Lukeminen merkitsee nykyään ihan kaikkea, se on ainoa, mikä on jäljellä.” Tämä lainaus tekee mielestäni hyvin selväksi sen, miksi kirjaston kotipalvelu on asiakkailleen tärkeä palvelu.

Yleisimmiksi ikääntymisen tuomiksi vaivoiksi haastatellut kotipalveluasiakkaat mainitsivat kuulo-ongelmat, liikuntavaikeudet ja muistisairaudet (Lehtiniemi 2017, 55). Lähes kaikki haastatelluista sanoivatkin miten suuri apu kirjaston kotipalvelu on näiden rajoitteiden valossa. Ilman kotipalvelua heidän olisi mahdotonta käyttää kirjastoa. (Lehtiniemi 2017, 48.) Samansuuntaisia löydöksiä oli myös Sirparannalla (2013, 29). Hänen haastattelemissaan kotipalveluasiakkaista yhdentoista lukuharrastus vaikeutuisi ilman kirjaston kotipalvelua, koska kirjojen saavutettavuus heikkenisi. Neljä Sirparannan haastattelemissa asiakkaista ei pystyisi lainkaan jatkamaan lukuharrastustaan ilman kirjaston kotipalvelua. Lukuharrastus on

kotipalvelun asiakkaille tärkeä. Heille lukeminen on sekä viihdettä että ajankulua. Lukeminen on kirjaston kotipalvelun asiakkaille merkityksellistä myös siksi, että kirjallisuuden avulla he jäsentelivät ja käsittelevät omaa elämäänsä ja sen tapahtumia. (Sirparanta 2013, 30.)

Kulmala (2019, 160) listaa muun muassa uuden oppimisen ja lukemisen aivoja aktivoivaksi toiminnaksi. Lukeminen nähdään helposti yksinkertaisena toimintana, mutta se vaatii luetun ymmärtämisen lisäksi myös asioiden mieleen painamista ja muistamista, jotta luettu teksti muodostuisi tarinaksi. Lisäksi usein lukemiseen liittyy myös visuaalinen puoli, kun kirjan tapahtumia kuvitellaan mielessä. Iäkkäitäkin kannattaa siis kannustaa lukemaan. Aivojen aktiivinen käyttö ylläpitää opittuja taitoja ja suojaa muistisairauksilta, joten on tärkeää antaa aivoille mielekästä tekemistä kuten vaikkapa lukemista. Muistisairaudet ovat yksi suurimmista tekijöistä jotka aiheuttavat avun tarvetta ja heikentävät ihmisten elämänlaatua (Rehula, [viitattu 31.3.2021], 21). Tämä on mielestäni toinen hyvä esimerkki siitä, miten kirjaston kotipalvelu voi tukea ikääntyneiden hyvinvointia mahdollistamalla lukuharrastuksen jatkamista.

Urtamo (2021) puhuu blogikirjoituksessaan onnistuneesta vanhenemisesta, jonka keskeinen ajatus on terveiden ja toimintakykyisten vuosien lisääminen ikääntyneen elämänkaareen. Ikäihmisten hyvinvoinnin kannalta tärkeitä asioita ovat osallisuuden kokemukset, toimijuus sekä elämän mielekkyys. Hyvinvoinnin tukemisessa painopisteen tulisi olla ennakoivissa palveluissa. Ennaltaehkäisevien palveluiden tarkoituksena on lisätä ikääntyneiden vaikuttamismahdollisuuksia ja osallistumista. Näin voidaan vahvistaa iäkkäiden ihmisten voimavaroja. Tärkeänä tavoitteena on myös ehkäistä yksinäisyyttä ja syrjäytymistä. Ennaltaehkäisevässä työssä keskeistä on yhteistyö ja suurta roolia näyttelivätkin myös kunnan kulttuuri-, liikunta- ja vapaa-ajantoimijat. (Rehula, [viitattu 31.3.2021], 7–8). Terveiden ja hyvinvoinnin laitoskin (2021) kehottaa kuntia tarjoamaan ikääntyneille asukkailleen mahdollisuuksia liikkua, opiskella ja harrastaa kulttuuria. Monet eri tahot ja toimijat tunnistavat siis kulttuurin tärkeyden yhtenä ikäihmisten hyvinvoinnin tukipilareista. Taide ja kulttuuri tarjoavat elämyksiä, virkistävät muistia sekä tuovat mielekkyyttä elämään (Rinne 2019, 295). Kirjastolla on luonnollisesti oma roolinsa ikääntyneiden hyvinvoinnin tukemisessa. Opetusministeriö (2009, 30) listaa Kirjastopolitiikka 2015 -julkaisussa esittämiensä toimenpiteiden tuottamaa lisäarvoa. Tämän listan joukossa mainitaan ikääntyvien elämänlaadun parantaminen yhdessä kirjaston ja muiden toimijoiden kanssa. Uskon, että kirjaston kotipalvelu on yksi parhaita keinoja, millä tätä lisäarvoa voidaan tuottaa.

Taiteen ja kulttuurin merkitys hyvinvoinnin tukena on erityisen tärkeää muistisairaiden kohdalla, mutta kaikenlainen kulttuurin harrastaminen edistää terveyttä. Taide- ja kulttuuritoimintaan osallistuminen lisää osallisuutta, vähentää yksinäisyyttä ja on jopa yhteydessä pidempään elinikään. Lisäksi taide- ja kulttuuriharrastukset ylläpitävät ja edistävät iäkkäiden ihmisten toimintakykyä ja mielialaa. Tämän takia on tärkeää että kulttuuri olisi saavutettavaa, ja tuotaisiin lähelle ikääntyneitä. (Rinne 2019, 291–292.) Rinne (2009, 295) kehottaakin pohtimaan millaista olisi, jos koko ikänsä musiikkia harrastanut ikäihminen siirtyisi hoivayksikköön, jossa hän ei saisi enää kokea musiikkinautintoja. Kirjastojen kotipalveluilla on siis kiistattoman tärkeä rooli. Ne lisäävät kulttuurin saavutettavuutta, tukevat ja edistävät ikääntyneiden hyvinvointia ja mahdollistavat asiakkaille merkityksellisen harrastuksen jatkuvuuden.

2.3 Esimerkkejä kirjastojen kotipalvelutoiminnasta Suomessa

2.3.1 Tampereen kaupunginkirjasto ja räätälöidyt kulttuuripalvelut

Tampereen kaupunginkirjaston kotipalveluosasto on yksi kotipalvelun uranuurtajista ja aktiivisista kehittäjistä Suomessa. Osasto on ollut toiminnassa yli 50 vuoden ajan tarjoten kirjastopalveluja vanhainkodeissa ja sairaaloissa. Osasto työllistää kahdeksan vakituista kirjastoammattilaista ja sen toiminta jakautuu neljään lohkoon: kotipalvelun henkilöasiakkaiden palveluun, yhteisöasiakkaisiin, viiteen laitospalveluun sekä räätälöityihin kulttuuripalveluihin. (Koskimies 2010, 25–26.) Jokaisella Tampereen kaupunginkirjaston kotipalveluosaston työntekijällä on asiakkainaan tietty määrä sekä henkilö- että yhteisöasiakkaita. Asiakkaan aineistovalinnat ja muut valinnat hoitaakin siis aina sama henkilö. Aineiston kuljetuksen hoitaa ulkopuolinen, kilpailutuksen perusteella valittu yritys, joten kirjaston työntekijät eivät käy asiakkaiden luona henkilökohtaisesti. Asiakkaille viedään aineisto kerran kuukaudessa. (Koskimies 2010, 29.)

Tampereen kaupunginkirjaston kotipalveluosaston neljäs lohko, räätälöidyt kulttuuripalvelut, viittaa toimintamuotoihin, joita Tampereen kaupunginkirjastossa on lähdetty kokeilemaan viime vuosikymmenen alussa. Verkostoituminen ja yhteistyö muiden kulttuuritoimijoiden kanssa on ollut tärkeää ja antanut toiminnalle paljon uusia ideoita. Vaikka kotipalvelua onkin herätty kehittämään, ei tulisi unohtaa myöskään laitosten ikäihmisiä. (Koskimies 2010, 24.) Laitospalvelujen käyttö on vähentynyt, koska moni laitosten asukkaista ei enää pysty itse

lukemaan. Heilläkin on kuitenkin tarve kulttuuriin ja kirjallisuuden harrastamiseen. Heidän palvelemisekseen kirjastojen perinteiset hakeutuvat palvelut eivät ole riittäneet, joten Tampereella alettiin miettiä, millä muilla tavoin kirjastoaineistoa voisi tuoda asiakkaiden luokse ja sisältöä avata myös heille, jotka eivät enää kykene lukemaan. Näin syntyivät muun muassa ääneen lukemiseen perustuva Luen sinulle -projekti, kirjavinkkausta muistuttava Virikkeellinen kirjastotunti sekä Sävel kantaa runoa -projekti. (Koskimies 2010, 30.)

2.3.2 Kaarinan kaupunginkirjasto

Kaarinan kaupunki on myös ollut kehitysmuuttainen ikäihmisten palveluiden suhteen. Kirjaston asiakkaille kotipalveluun hakeutumista on tarjottu luonnollisena jatkumona kirjastonkäytölle. Kaarinan kirjastossa kotipalvelutoiminta on tuotteistettu Hopeakettu-nimiseksi konseptiksi, joka pyrkii tarjoamaan ja tukemaan erilaista toimintaa niille henkilöille, jotka ovat estyneet tulesta kirjastoon. Palvelua on monipuolistettu hankkeiden avulla ja kehitetty kokonaisuutena. (Välimäki 2018, 24.) Tästä esimerkkinä on vaikkapa Mennyt aika matkalaukussa -hanke, jonka myötä syntyi muistelupaketti. Muistelupaketit ovat kiertäviä ja lainattavia materiaalipaketteja, joiden avulla voidaan muistella vaikkapa entisajan koulunkäyntiä. (Välimäki 2018, 26.) Kaarinan kaupunginkirjaston kotipalvelutoimintaa järjestää ja hoitaa kolme henkilöä. Myös Kaarinassa kotipalveluaineiston kuljetus on ulkoistettu ja kuljetukset ovat kerran kuussa kesätaukoa lukuun ottamatta. (Välimäki 2018, 24.) Kuljetukset Kaarinassa on järjestetty yhteen yksityisen ateriapalvelun kuljetusten kanssa (Välimäki 2018, 37). Kaarinassa ikääntyneiden palveluja kehitetään kokonaisuutena, jonka yhtenä osana on kirjaston kotipalvelutoiminta. Kokoelmien lisäksi ikääntyneiden palveluihin kuuluu muun muassa henkilökohtaista opastusta ja palveluneuvontaa. Varsinais-Suomen IKI-ryhmässä on ollut suunnitteilla myös ikääntyvien vertaistukitoimintoja, joissa tukihenkilö opastaisi iäkkäitä asiakkaita muun muassa verkkokirjaston ja mobiililaitteiden käytössä. Myös Turun kaupunginkirjaston aloittama Lukulähettilätoiminta, jossa toimintaan ilmoittautunut vapaaehtoinen lukee asiakkaille ääneen eri ympäristöissä, on laajentunut Kaarinaan. (Välimäki 2018, 26.)

2.3.3 Kouvolan kaupunginkirjasto

Kouvolan kirjaston kotiinkuljetuspalvelu aloitti Kouvolan alueella vuonna 2010. Kotipalvelutoimintaa oli toki tehty aiemminkin, mutta kuntaliitoksen ja kehitystoimien myötä se lanseerattiin uudelleen ja palvelun nimi vaihdettiin sekaannusten välttämiseksi. (Sirparanta

2013, 13–14.) Kirjaston kotiinkuljetuspalvelu toteutuu kirjaston ja Kouvolan kaupungin yhteistyönä ja se on suunnattu 65 vuotta täyttäneille henkilöille, jotka eivät kykene asioimaan kirjastossa fyysisen toimintakyvyn heikkenemisen vuoksi. Kaupungin kotihoito on mukana kirjaston kotiinkuljetuspalvelussa niiden asiakkaiden kohdalla, jotka kuuluvat kotihoidon piiriin. (Sirparanta 2013, 14.) Kouvolassa kotipalvelutoimintaa on siis tietoisesti rajattu ikääntyneiden palveluksi. Kouvolan kirjaston kotiinkuljetuspalvelun aineistokuljetus hoituu vapaaehtoisten avulla. Vapaaehtoisten koordinoinnissa on mukana Kouvolan kaupungin perusturvan ylläpitämä ikäihmisten kohtaustapaikkana Ikäsema. Ikäsema pitää kirjaa vapaaehtoisista ja toimittaa heidän yhteystietonsa kirjastolle. Ikäsema voi myöskin tiedustella vapaaehtoisilta ovatko he halukkaita lukemaan asiakkaille ääneen. Jokaisen kirjaston kotiinkuljetuspalvelusta vastuussa oleva työntekijä on myös mukana kirjaston sisällä toimivassa Seniori-työryhmässä. (Sirparanta 2013, 14.) Kouvolan kirjaston kotiinkuljetuspalvelun asiakkaiden laina-aika aineistolle on kuusi viikkoa (Sirparanta 2013, 15).

2.3.4 Helsingin kaupunginkirjaston uudet toimintamuodot

Vuonna 2020 alkanut koronaviruspandemia pakotti kirjastot pohtimaan uusia toimintamuotoja. Syntyi muun muassa yleisesti käytössä ollut varausten noutopalvelu. Kirjastojen tapahtumat ja moni muu toiminta siirrettiin verkkoon. Esimerkiksi kirjastoissa perinteisesti pidettyjä kirjailijavierailuja on toteutettu uudessa muodossa verkkotapahtumina. Myös Helsingin kaupunginkirjasto lähti etsimään toiminnalleen uusia palvelumalleja. Poikkeusaikana tarve vaikuttaville vaihtoehdoille oli erityisen suuri. Osa näistä uusista palvelumuodoista on myös jäämässä osaksi pysyvää palvelutarjontaa. Esimerkkejä joistakin uusista palvelumuodoista on kotihoidon parissa oleville helsinkiläisille suunnattu Tänäkötona -ryhmätöiminta. Tapahtumien lisäksi verkkoon on siirtynyt myös digituki, jota tarjotaan nyt etänä yhteistyössä Enter ry:n kanssa. (Berg 2020, 3.)

Yksi nopeasti poikkeusoloihin kehitetty palvelumuoto oli Kesälukemista kotiovelle -kampanja. Kampanja oli suunniteltu yli 70-vuotiaille ja muille riskiryhmään kuuluville asiakkaille. Kirjasto tarjosi näille ryhmille yllätyslukupaketteja, jotka koostuivat 3-5 hyväkuntoisesta poistokirjasta. Lukupaketteja ei siis tarvinnut lainata eikä palauttaa. Lukupaketin mukaan laitettiin myös kampanjakirje, jossa muistutettiin muista kirjaston tarjoamista palveluista, kuten kotipalvelusta. Lukupaketti voitiin toimittaa yli 70-vuotiaiden asiakkaiden kotiovelle, tai asiakkaan läheinen saattoi noutaa lukupaketin kirjastosta. (Berg 2020, 4.) Helsingin kaupunginkirjastoissa on

perinteisesti ollut vaihtoehtona valtakirjakäytäntö, jonka avulla toinen henkilö voidaan valtuuttaa asioimaan asiakkaan puolesta (Berg 2020). Poikkeustilan aikana tämä käytäntö laajentui joustoasiakkuuteen. Joustoasiakkuuden tavoitteena on edistää kirjastopalvelujen saavutettavuutta ja se tarjoaa eräänlaisen vaihtoehdon kirjaston perinteiselle kotipalvelulle. Joustoasiakkuudessa asiakas valtuuttaa esimerkiksi läheisen asioimaan puolestaan kirjastossa. Sekä valtuuttajan että valtuutetun tiedot tarvitaan palveluun rekisteröityessä ja käytännössä heidän kirjastokorttinsa kytketään yhteen. Joustoasiakkaan laina-ajat ja uusintakerrat ovat samat muiden asiakkaiden kanssa, mutta joustoasiakkailta ei peritä myöhästymis- tai muistutusmaksuja. Helmet-kirjastojen sisällä kotipalvelutoiminnan käytännöt vaihtelevat, mutta joustoasiakkuus on yhteinen toimintamalli. (Berg 2020, 5.)

2.3.5 Keravan kirjastoystävät

Kuten kotipalvelun historiakatsauksessa luvussa 2.1 kerrottiin, oli Kerava ensimmäinen paikkakunta Suomessa, missä kirjastojen kotipalvelutoiminta aloitettiin. 1990-luvun alussa kotipalvelutoiminta tuli kuitenkin päätökseen kotona asuvien asiakkaiden osalta. Kirjaston aiempaa koti- ja laitospalvelua korvaamaan ja laajentamaan perustettiin vapaaehtoistyöryhmä Kirjastoystävät yhdessä Keravan kirjaston ja Keravan Vapaaehtoisen Hyvinvointityön keskuksen Talkoorengas kanssa. (Rautio 2021, 2.) Kirjastoystävät lainaavat ja vievät aineiston asiakkaille kotiin tai laitokseen ja palauttavat lainassa olleen aineiston. Toiminnasta on myös muunnelmia. Vapaaehtoistyötä tehdään oman persoonallisuuden mukaan. Kirjastoystävät voivat muun muassa lukea asiakkaille kirjaa tai sanomalehteä ääneen, pitää lukupiiriä, laulaa tai soittaa, lausua runoja, tai toimia kulttuurikaverina tai ihan vaan keskustella asiakkaan kanssa. (Rautio 2021, 3.) Kirjastoystävältä odotetaan halua auttaa ja sitoutuneisuutta. On myös tärkeää, kirjastoystävällä on mahdollisuus tarjota omaa aikaansa palvelulle, koska asiakkaat saattavat kaivata myös juttuseuraa ja kuuntelijaa. (Rautio 2021, 4.) Talkoorengas kouluttaa kaikki vapaaehtoiset ja myös kirjasto osallistuu koulutukseen. Vapaaehtoisille kerrotaan muun muassa sosiaalisen kirjastotyön käytännöistä ja kirjastojen erityisaineistosta. Lisäksi kirjasto antaa vapaaehtoisille aineistovalintoja helpottavan vinkkilistan. (Rautio 2021, 5.)

3 PORIN KAUPUNGINKIRJASTON KOTIPALVELUTOIMINTA

Ennen kuin toimintaa tai palvelua voidaan lähteä kehittämään, on tarpeellista tutustua sen nykytilanteeseen. Tässä osiossa kerron Porin kaupunginkirjaston kotipalvelutoiminnan toteutumisesta tällä hetkellä. Osion kirjoittamiseen on käytetty henkilökohtaisia tiedonantoja, mutta se perustuu vahvasti myös omaan kokemukseeni Porin kaupunginkirjaston kotipalvelusta vastuussa olleena kirjastovirkailijana.

3.1 Toimintaympäristö ja kotipalvelun historia Porissa

Pori on Suomen kymmenenneksi suurin kunta ja sen väkiluku on yli 83 000 (Väestö 2021). Vuonna 2018 Porin seutukunnan väestön ikärakenteessa yli 65-vuotiaiden asukkaiden osuus oli 26,5 %. Ylipäätään Satakunnassa lasten ja työikäisten osuus väestöstä on koko maan keskiarvoa pienempi, kun taas ikääntyneitä on suhteellisesti enemmän kun verrataan Satakuntaa koko maan ikärakenteeseen. (Väestörakenne 2019.) Vaikka väestö siis ikääntyykin koko Suomessa, on Porin väestö maan keskiarvoa vanhempaa. Erityisesti yli 85-vuotiaiden osuus Satakunnan väestöstä tulee kasvamaan lähitulevaisuudessa. Satakunnan yli 75-vuotiaista asukkaista lähes 90 % asui kotona, ja kotona asuvien osuutta on tavoitteena kasvattaa 94 %:iin vuoteen 2025 mennessä. (Rehula [viitattu 31.3.2021], 5–6.)

Porin kirjastoverkko koostuu pääkirjaston lisäksi yhdeksästä lähikirjastosta sekä kirjastoautosta. Lisäksi Porin kaupunginkirjasto toteuttaa kirjastopalveluja Nakkilan kunnalle. Porin kirjastoilla on yhteiset käytösäännöt muiden Satakunnan maakunnan kirjastojen kanssa, jotka yhdessä muodostavat Satakirjastot-kimpan. (Porin kaupunki, [viitattu 25.4.2021].) Satakirjastojen kokoelmat ovat myös kirjastojen yhteisessä käytössä ja niillä yksi yhteinen varausjono. Lisäksi Porin kaupunginkirjaston aineisto saa vapaasti kellua eri kirjastoyksiköiden välillä.

Porin kaupunginkirjastossa kotipalvelutoiminta aloitettiin vuonna 1980. Toiminnan aloittamista ehdotti Porin kaupunginsairaalan kirjaston työntekijä. Kotipalveluun käytiin ensi alkuun ottamassa oppia ja mallia Turusta. Kotipalvelu lähti nopeasti käyntiin. Ensimmäiset kymmenen vuotta sitä hoiti yksi Porin kaupunginkirjaston kirjastovirkailijoista. (Luukkonen 2021.) Heti 1990-luvun alussa kotipalvelu siirtyi Porin kaupunginkirjaston kirjastoauto-osastolle (Ahonen 2021). Tämä oli mielestäni looginen ja perusteltu ratkaisu, sillä kirjastoauton lailla kotipalvelukin kuuluu osaltaan hakeutuviin palveluihin. Kirjastoauto-osastolla kotipalvelu jakautui

henkilöasiakkaisiin ja Porin Validia-talon asiakkaisiin (Ahonen 2021). Porin Validia-talo on vammaisille tarkoitettu tehostetun asumisen palvelutalo, jossa toimii myös Validia-päivätoiminta (Porin Validia-talo, [viitattu 5.4.2021]). Yksi kirjastoauto-osaston työntekijä otti vastuulleen Validia-talon ja kolme muuta työntekijää toimittivat aineistoa henkilöasiakkaille vuoroviikoin: jokaisella työntekijällä oli oma viikkonsa, jonka aikana käytiin aina samojen asiakkaiden luona. Ajan myötä kuitenkin myös henkilöasiakkaiden kotipalvelu päättyi vain yhden työntekijän vastuuksi. (Ahonen 2021.)

3.2 Kotipalvelun organisointi Porissa

Tällä hetkellä Porissa kotipalvelu on jakautunut kolmen työntekijän kesken, jotka kaikki hoitavat sitä muiden työtehtäviensä ohessa. Yksi on vastuussa kirjaston siirtokokoelmista, yksi huolehtii Validia-talon asiakkaista ja yksi hoitaa kotipalvelua muille asiakkaille. Porin kaupunginkirjastolla on siirtokokoelmia yhdeksässä eri laitoksessa ja kokoelma vaihdetaan noin kuuden kuukauden välein. Pitkän laina-ajan vuoksi siirtokokoelmiin pyritään valikoimaan sellaista aineistoa, jolla ei ole muuten niin paljoa kysyntää kirjaston asiakkaiden keskuudessa. Siirtokokoelmat ovat sijoitettuna laitoksien yleisiin tiloihin, joten ne ovat kaikkien asukkaiden käytettävissä. (Välimäki 2018, 8.) Porin Validia-talossa on tällä hetkellä kolme henkilöasiakasta, joille viedään aineistoa neljän viikon välein. Lisäksi aineistoa toimitetaan myös Validia-talon päivätoimintaan, muun muassa kuunnelmia, novelleja, käsityölehtiä ja erilaisia ”katselukirjoja”. Yksi asiakkaista lähettää kirjaston työntekijälle aineistotoiveita sähköpostitse. Validia-talon kotipalvelusta vastaava virkailija hoitaa myös aineistokuljetukset asiakkailleen. (Ahonkivi 2021.) Tämä työ keskittyy kuitenkin kolmanteen Porin kaupunginkirjaston kotipalvelutyyppiin eli muihin (henkilö)asiakkaisiin, joille aineistokassit kuljetetaan kotiin. Tästä toiminnasta kerron tarkemmin seuraavaksi.

Kuten yllä jo mainittiinkin, kirjakassipalvelua muille kuin Porin Validia-talon asiakkaille hoitaa Porissa yksi kirjastoauto-osaston virkailijoista muiden tehtäviensä ohessa. Tämä on välillä haastavaa, sillä jotkin kirjastoauton reiteistä vievät suurimman osan työpäivästä, eikä näinä päivinä aika juuri riitä muihin työtehtäviin. Kotipalvelu otetaan kuitenkin huomioon työvuorojen suunnittelussa, ja useina viikkoina kotipalvelusta vastaavalle virkailijalle on annettu sisätyöpäivä kirjastoauton toimistossa. Kotipalvelua ei Porissa ole kehitetty pitkään aikaan, joskin pieniä muutoksia on luonnollisesti vuosien varrella tehty. Esimerkiksi kuljetuksiin on tullut muutoksia, sillä ennen kirjastovirkailija vei aineiston asiakkaille itse tai oli aina mukana

kuljetuskerroilla. Lisäksi lupalaput (Liite 2) tietojen tallennukseen ja kirjaston työntekijän valtuuttamiseen asiakkaan kirjastoasioiden hoitamisessa ovat tulleet mukaan tietosuojauudistusten myötä. (Merelin 2021.)

Kotipalvelu on kuitenkin aina tekijänsä näköistä toimintaa. Esimerkiksi edeltäjäni kokosi kaiken oleellisen kotipalveluun liittyvän tiedon omaan mappiinsa ja hahmotti asiat paremmin paperilla. Kun itse aloitin uutena virkailijan sijaisena tekemään kotipalvelua, tein itselleni Excel-taulukon, jotta kaikki tarvitsemani tieto olisi helposti silmäiltävissä ja nopeasti saavutettavissa sitä tarvittaessa. Taulukosta on muokattu esimerkki alla kuviossa 2.

Asiakas			Toiveet	kasseja	Huom!
1	10.6.	12.8.	Uskonnollisia tietokirjoja ja elämäkertoja	2 kpl	
2	10.6.	12.8.	HIST, kotimaisia ja ulkomaisia; kotim (ei pahoja) DEK, saa olla vähän ROM + kevyempää	2 kpl	
3	10.6.	12.8.	Runoja; ELÄMK; Kasettiäänikirjoja	1 kpl	siirtyy äänikirjoihin?
4	10.6.	12.8.	Kaikenlaiset kirjat käy, (kotim) DEK, ROM	2 kpl	Uutuuksia
5	10.6.	12.8.	Vähän vakavampaakin kirjallisuutta, saa olla ROM (ei ihan kevyintä), HIST	2 kpl	EI DEK; Uutuuksia
6	10.6.	12.8.	Kaikenlaista, kotim, ulkomaista, saa olla vanhojakin	2 kpl	EI DEK; EI paksuja; Uutuuksia
7	17.6.	19.8.	Celian äänikirjoja: kotim, ROM, HIST	1 kpl	
8	17.6.	19.8.	ROM, HIST, kotim	2 kpl	Uutuuksia
9	17.6.	19.8.	HIST, DEK (salapoliisi, jän), perhe- & sukuromaanit; ELÄMK kotim (polit.,näytt., kirj.)	1 kpl	Vain n. 6 kpl kirjoja
10	17.6.	19.8.	Kevyttä, kotim, ei kauhean paksuja kirjoja, selkeitä, ROM, HIST, voi olla vähän jännitystäkin, ei pahoja	2 kpl	soita käyntiä edeltävänä päivänä muistutukseksi
11	17.6.	19.8.	Kaikenlaista: DEK, ROM, genrettömiä, HIST; ELÄMK: viihdeihmisiä, politiikka;	2 kpl	Uutuuksia
12	17.6.	19.8.	Kasettiäänikirjoja	1 kpl	joutuu lainaamaan samoja, koska kasettiäänikirjoja ei paljoa ole

Kuvio 2. Excel-taulukko Porin kotipalvelun asiakkaista 2021.

Taulukkoon on merkitty asiakkaiden nimet, jotka on luonnollisesti tästä versiosta poistettu tietosuojan vuoksi. Siinä näkyy myös seuraavat kotipalvelun käyntikerrat, joten on helppo tarkastaa aineistokasseja pakatessa, mikä eräpäivä lainoille tulee asettaa. Taulukossa ovat lisäksi myös asiakkaiden aineistotoiveet, kassien määrä sekä muut huomionarvoiset asiat. Lisäksi taulukossa eri kuljetusryhmien asiakkaat on eroteltu toisistaan eri väreihin. Tämä on tietysti vain yksi esimerkki siitä, miten tärkeää on löytää itsellensä parhaiten sopivat toimintatavat.

Porin kaupunginkirjaston kotipalvelutoimintaa ei ole juurikaan markkinoitu. Siitä on kirjoitettu Porin kaupunginkirjaston ikääntyneiden palveluista kertovassa esitteessä. Kotipalvelulla ei ole kuitenkaan omaa esitettä eikä siitä ole mainintaa kirjaston verkkosivuilla. Uskon, että kotipalvelua ei Porissakaan ole uskallettu tehdä erityisen näkyväksi resurssien riittämättömyyden pelossa. Kotipalvelulla ei tällä hetkellä ole omia yhteydenpitokanavia, vaan

käytössä on kirjastoauto-osaston puhelin ja sähköposti. Aiemmin kotipalvelulla oli oma puhelin, mutta koska silloinen virkailija työskenteli kahdessa muussa toimipisteessä ja hoiti kotipalvelua näiden tehtävien ohessa, hänen oli luonnollisesti vaikeaa olla aina tavoitettavissa. Kun kotipalvelun oma puhelin lakkasi toimimasta, tilalle ei hankittu uutta. (Merelin 2021.) Kirjastoauton puhelimen käytössä kotipalvelutoiminnan yhteydenpitoon ei ole ollut mitään havaittuja ongelmia.

3.3 Asiakkaat

Kun aloitin tammikuussa 2020, Porin kaupunginkirjaston kotipalvelulla oli 14 henkilöasiakasta ja yksi yhteisöasiakas, tehostetun palveluasumisen Palvelukeskus Himmeli. Vuoden aikana kuitenkin kahden asiakkaan kunto heikkeni niin paljon, ettei heillä ollut enää kotipalvelulle tarvetta. Lisäksi yksi kotipalveluasiakas poistui keskuudestamme. Palvelukeskus Himmelin toiminta tullaan niin ikään lopettamaan lähitulevaisuudessa, joten heidän yhteyshenkilönsä otti yhteyttä alkuvuodesta 2021 ja ilmoitti etteivät he enää tarvitse uutta aineistoa. Yhteensä vuoden aikana kotipalvelun piiristä poistui kolme henkilöasiakasta sekä ainoa yhteisöasiakas. Alkuvuodesta 2021 liittyi uudeksi kotipalveluasiakkaaksi yksi henkilö.

Maaliskuussa 2021 kotipalveluasiakkaita oli siis 12. Määrä on kokonaisuudessaan selvästi ollut laskeva, ja tällä hetkellä tilaa olisi ainakin viidelle uudelle asiakkaalle. Kotipalvelua vuodesta 2014 hoitanut kirjastovirkailija kertoi itsekin huomanneensa asiakasmäärän vähentyneen huimasti omana aikanaan. Jossain vaiheessa hänellä oli 22 asiakasta. Suurempaa asiakasmäärää olisi tosin ollut jo liian haastavaa hoitaakaan omin voimin. Suurin osa jääneistä asiakkaista ilmoitti syyksi sen, ettei jaksa enää lukea. (Merelin 2021.) Myös Validia-talon kotipalveluasiakasmäärät ovat laskeneet, yhdessä vaiheessa henkilöasiakkaita on ollut kymmenkunta (Ahonkivi 2021). Kirjastoseuran vuonna 2008 toteuttaman kyselyn mukaan Porissa oli kotipalveluasiakkaita 47 (Laakso 2010, 58). Vaikka tuohon lukumäärään olisikin laskettu mukaan myös Validia-talon asiakkaat, on selvää että asiakasmäärät ovat olleet laskussa jo pidemmän aikaa.

Porin kaupunginkirjaston kotipalvelun asiakkaat ovat iäkkäitä. Vaikka ikähaarukka itsessään on 66–98 vuotta, kotipalveluasiakkaiden keski-ikä on 85,4 vuotta. Jopa neljä nykyisistä asiakkaista on yli 90-vuotias. Asiakasmäärä tulee siis todennäköisesti laskemaan lähitulevaisuudessa edelleen ikääntymisen takia. Koska kotipalvelua hoitaa Porin

kaupunginkirjasto kirjastoauto-osasto, yksi käytetty väylä uusien asiakkaiden tavoittamiseksi on ollut siirtää kirjastoauton vakituinen asiakas kotipalvelun piiriin, kun kunto heikentyy siihen pisteeseen, ettei kirjastoautossa asioiminen enää onnistu.

3.4 Aineisto

Kun uusi asiakas ilmoittautuu kotipalveluasiakkaaksi, hänen luonaan vieraillaan. Kasvokkain pystyy tutustumaan uuteen asiakkaaseen paremmin. Lisäksi vierailun aikana on yhdessä täytetty uuden asiakkaan ilmoittautumislomake sekä aineistotoivelomake. Kaikki kotipalveluasiakkaat ovat siis kertoneet mieltymyksistään ja aineistotoiveet on kirjattu kotipalveluasiakkaiden profiileihin kirjastojärjestelmässä. Porissa ja Satakirjastoissa on kirjastojärjestelmänä käytössä Aurora, joka mahdollistaa lainaushistorian käyttöönoton. Uuden asiakkaan ilmoittautumislomakkeessa kysytäänkin myös asiakkaan suostumusta lainaushistorian tallentamiseen. Tämä helpottaa paljon kotipalvelusta vastaavan kirjaston työntekijän työtä, kun nähdään mitä asiakkaalla on jo aiemmin ollut lainassa ja tiedetään olla viemättä uudestaan samoja kirjoja.

Porin kaupunginkirjaston kotipalvelulla ei ole omaa kokoelmaa, vaan kotipalveluasiakkaille lainattava aineisto kerätään Porin kirjaston kokoelmasta sekä Satakunnan yleisten kirjastojen yhteiskäytössä olevasta kokoelmasta. Koska Satakirjastoilla on yhteinen varausjono, joidenkin suosittujen uutuuskirjojen kohdalla kotipalveluasiakkaat voivat joskus joutua odottamaan melko pitkäänkin tiettyä kirjaa. Porin kotipalveluasiakkaiden laina-ajat ovat tavallisia asiakkaita pidemmät, joten olen pyrkinyt tekemään kotipalveluasiakkaille varauksia niin, ettei sama suosittu uutuuskirja olisi yhtä aikaan lainassa usealla kotipalveluasiakkaalla. Vuoden aikana työtavaksi on myös muotoutunut varausten ajastaminen niin, että ne tulevat voimaan noin kaksi tai kolme viikkoa ennen seuraavaa kotipalvelukäyntiä. Näin kirjat joutuvat seisomaan mahdollisimman vähän aikaa kaupunginkirjastolla seuraavaa käyntikertaa odottamassa. Samanaikaisesti kuitenkin kassien pakkaamista ei kannata jättää viime tippaan ja siihen on varattava oma aikansa, varsinkin kun ei voi aina olla varma, miten hyvin siihen riittää aikaa muiden töiden ohessa. Varaukset ovatkin kotipalvelussa tärkeässä roolissa. Osittain siksi, että moni asiakkaista lukee paljon uutuuksia, mutta myös siksi, että ne helpottavat kotipalvelun työmäärää. Seuraavan käyntikerran aineiston voi varausten avulla kerätä kasaan jo hyvissä ajoin, ja varausten ajastamistoiminnon myötä kirjat ovat valmiina juuri sopivasti ennen seuraavaa kuljetusta.

Toiveidensa mukaisesti Porin kaupunginkirjaston kotipalveluasiakkaille viedään joko yksi tai kaksi aineistokassia. Yhteen kassiin mahtuu noin 12 romaania. Suurin osa nykyisistä asiakkaista on kahden kassin asiakkaita, pois lukien muun muassa äänikirja-asiakkaat. Valtaosalla asiakkaista on siis kerrallaan kotonaan lainassa 20–25 nidettä. Tähän määrään vaikuttaa osaltaan se, että käyntivälit ovat pitkätköt sekä se, että asiakkailla olisi enemmän valinnanvaraa, mikäli joku kirjoista ei miellytäkään. Asiakkaiden lainamääriä lisäävät myös niin sanotut varakirjat. Useilla asiakkaista on joitakin valmiiksi lainattuja kirjoja, joita säilytetään kirjastoauton toimistossa. Näistä varakirjoista on tarpeen vaatiessa helppo napata täydennystä aineistokasseihin. Kaikki kotipalveluasiakkaille kerätyt varakirjat ovat yksinomaan Porin kaupunginkirjaston kokoelmasta, eivätkä sisällä uutuuskirjoja.

Porin tämänhetkiset kotipalveluasiakkaat haluavat lähes yksinomaan kaunokirjallista aineistoa. Asiakkaista yksi haluaa etupäässä tietokirjallisuutta, toinen runoja ja elämäkertoja. Kaksi asiakasta ovat yksinomaan äänikirja-asiakkaita, joista yksi lainaa Celian Daisy-äänikirjoja ja toinen kasettiäänikirjoja. Aiemmin oli muutama asiakas, joille vietiin myös musiikkia, esimerkiksi entinen yhteisöasiakas Himmeli, mutta tällä hetkellä kaikki aineisto on joko painettua kirjallisuutta tai äänikirjoja. Noin puolet Porin kaupunginkirjaston kotipalvelun asiakkaista lukee ja on lukenut paljon, joten heille lainataan paljon uutuuskirjallisuutta. Suosituimpia genrejä Porin kotipalveluasiakkaiden keskuudessa ovat historialliset romaanit ja romantiikka. Muutama lukee mielellään myös dekkareita tai elämäkertoja.

Tarvittaessa asiakkaisiin pidetään yhteyttä puhelimitse. Yhteydenpidon helpottamiseksi aineiston lisäksi kasseihin pakataan aina myös ns. käyntikertalappu – paperi, jossa on kirjaston kotipalvelun yhteystiedot sekä seuraavan kotipalvelukäynnin päivämäärä. Käyntikertalappu on edeltäjäni keksintö, jonka hän otti käyttöön kun virkailija jäi itse kokonaan pois aineistokuljetuksista (Merelin 2021). Asiakas saa myös halutessaan kirjoittaa aineistotoiveita tälle samalle lapulle ja palauttaa sen kassien mukana. Muutama asiakkaista käyttääkin näitä silloin tällöin. Aineistotoiveita on myös voitu esittää kotipalvelukäynnin aikana. Yksi asiakkaista on myös soittanut kirjastoon muutamaan otteeseen ja esittänyt toiveita aineiston suhteen. Aineistotoiveiden esittäminen on Porin kotipalveluasiakkaiden keskuudessa kuitenkin enemmän poikkeus kuin sääntö. Ainakin kolmasosa asiakasta on esittänyt toiveita aineiston suhteen viimeksi kuluneen vuoden aikana. Toiveiden esittäminen ei ole kuitenkaan aina ollut säännöllistä eikä niitä esitetä läheskään joka käyntikerran yhteydessä. Lisäksi osa asiakkaista ole esittänyt toiveita kertaakaan.

3.5 Kuljetukset

Kotipalvelun yksityisasiakkaiden aineistokuljetuksista vastaa Porin kaupunginkirjaston vahtimestari. Kuljetukset tehdään kirjaston pakettiautolla. Kotipalveluasiakkaat asuvat lähes yksinomaan kaupungin keskustan tuntumassa. Yhtä asiakasta lukuun ottamatta kaikki kotipalveluasiakkaat asuvat alle 5 kilometrin päässä pääkirjastolta linnuntietä mitattuna. Jopa puolet asiakkaista asuvat vain 1.5 kilometrin säteellä. Tämä tietysti helpottaa kuljetuksia merkittävästi, koska kuljetusmatkat ovat etupäässä lyhyitä. Asiakkaiden luona käydään noin kahden kuukauden välein. Käyntipäivä on torstaisin ja kuljetukset hoidetaan yleensä aamupäivän ja alkuiltapäivän aikana. Joillekin asiakkaille myös soitetaan kotipalvelukierrokselle lähdeäessä, jotta varmistetaan että he ovat tavoitettavissa. Kotipalvelukäynnit tehdään aina neljänä peräkkäisenä torstaina. Tämän jälkeen on muutaman viikon tauko, ennen kuin seuraavat kotipalvelukäynnit alkavat. Yhden kuljetuskerran aikana käydään 3–5 kotipalveluasiakkaan luona. Poikkeuksena tähän on yksi pidemmällä asuva kotipalveluasiakas, jonka kuljetuskerralla ei ole muita asiakkaita. Kotipalvelukäyntien ryhmittelyt on pyritty tekemään niin, että samalla suunnalla asuvien luona käydään saman kuljetuskerran aikana.

4 TUTKIMUSONGELMA JA -METODIT

Opinnäytetyöni tutkimusongelmana on Porin kaupunginkirjaston kotipalvelutoiminnan kehittäminen. Tätä silmälläpitäen kuvasin edellä luvussa kolme Porin kaupunginkirjaston kotipalvelun nykytilaa. Nykytilanteesta on hyvä olla selvillä, ennen kuin lähdetään suunnittelemaan uutta (Almgren & Jokitalo 2010, 19). Uusien ideoiden keksimisen ja käyttöönoton lisäksi palveluja kehittäessä on myös olennaista pyrkiä löytämään uusia tapoja käyttää olemassa olevia resursseja ja metodeja (Nicholson 2019, 331). Jotta voisi helpommin keksiä uusia ideoita ja saada nykyisiin toimintatapoihin uutta näkökulmaa, on aina hyvä lähtökohta hakea ajatuksia ja vinkkejä muilta alan toimijoilta. Pyörää on kuitenkin turha keksiä uudelleen. Selvittämällä millaisia toimintatapoja ja uusia palvelumuotoja muilla kirjastoilla on saa myös ammennettua omaan työhönsä uutta puhtia. Tämän vuoksi opinnäytetyön tutkimusosassa perehdytään tarkemmin siihen, millaisia ratkaisuja muiden kirjastojen kotipalvelutoiminnassa on tehty.

Koska pyrin löytämään erilaisia näkökulmia, joista kirjaston kotipalvelua voisi tarkastella, tutkimukseni on luonteeltaan laadullinen. Laadullisessa tutkimuksessa ollaan myös tyypillisesti kiinnostuneita tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden ajatuksista ja kokemuksista. (Puusa & Juuti 2020, 14, 9.) Laadullista tutkimusta pidetään usein ymmärtämiseen pyrkivänä, mutta sen tavoitteena voi olla esimerkiksi ilmiön kuvaaminen, uuden tiedon hankkiminen tai ymmärryksen syventäminen (Puusa & Juuti 2020, 77). Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä pyrkiä tuottamaan yksityiskohtaista ja rikasta tietoa tutkitusta ilmiöstä. Tätä tietoa pyritään hankkimaan luonnollisissa ympäristöissään toimivilta ihmisiltä. (Puusa & Juuti 2020, 11.) Tutkimuksen laadullisessa lähestymistavassa korostetaan sekä todellisuuden että siitä saatavan tiedon subjektiivista luonnetta. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytäänkin tarkastelemaan yksittäisiä tapauksia ja sille olennaista on myös tutkimukseen osallistuvien henkilöiden näkökulma. (Puusa & Juuti 2020, 76.) Laadullisessa strategiassa tutkija on siis vuorovaikutuksessa tutkimansa kohteen kanssa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 23). Tältä ei ole työssäni voinut välttyä, koska olen samanaikaisesti ollut sekä kirjaston kotipalvelua tutkivassa että toimittavassa roolissa.

Valitsin tutkimukseni kohteeksi kolme yleistä kirjastoa. Kolme vaikutti sopivalta määrältä tutkimukseni tavoitteen kannalta. Lisäksi opinnäytetyöni tiukka aikataulu ja opinnäytteen tekeminen kokopäivätyön ohessa asettivat omat rajoitteensa tutkimukseni mahdolliselle laajuudelle. Haastateltavien määrä riippuu luonnollisesti aina tutkimuksen tarkoituksesta ja

muutamaankin henkilöä haastatteleamalla voidaan saada merkittävää tietoa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 58–59). Tutkittavan näytteen kannalta kokoa tärkeämpää on sen harkinnanvarainen valitseminen. Tutkijan on pystyttävä perustelemaan miksi ja millä perusteella hän on näytteensä valinnut. Tutkimukseen tulisi valita henkilöitä, joilla on kokemusta tutkittavasta asiasta, ja jotka tietävät siitä mahdollisimman paljon. (Puusa & Juuti 2020, 84.)

Laadullisessa tutkimuksessa suositaan menetelmiä, joissa tutkittavien henkilöiden näkökulmat pääsevät esille. Tyypillisiä aineistonkeruun menetelmiä ovatkin erilaiset haastattelut. (Puusa & Juuti 2020, 85.) Haastattelu voidaan määritellä keskusteluksi, jolla on ennalta määritelty tarkoitus. Tutkimushaastattelussa tämä tarkoitus on luonnollisesti informaation kerääminen. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 42.) Haastattelu sopii moniin erilaisiin tutkimukseen, koska se on joustava menetelmä. Haastattelun osapuolet – tutkija ja tutkittava – ovat suorassa vuorovaikutuksessa keskenään, joten tiedonhankintaa voi tarvittaessa suunnata myös itse haastattelutilanteessa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34.) Tutkimushaastatteluja on monta eri tyyppiä. Ne vaihtelevat toisistaan pääosin sen mukaan miten vapaamuotoinen haastattelutilanne on. Esimerkiksi strukturoitu haastattelu on hyvin paljon kyselytutkimuksen kaltainen. Siinä sekä kysymykset että kysymysvaihtoehdot on päätetty etukäteen ja ne esitetään kaikille haastateltaville täysin samassa muodossa ja järjestyksessä. (Puusa 2020, 111.) Puolistrukturoiduissa haastatteluissa jokin haastattelun osa-alue on lyöty lukkoon, mutta ei kaikki niistä. Esimerkiksi kysymysten muoto voi olla sama, mutta haastattelija voi vaihdella niiden järjestystä. Tai sitten haastattelija on määritellyt kysymykset etukäteen, mutta voi haastattelutilanteessa vaihtaa niiden sanamuotoa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47.)

Valitsin tutkimusmetodikseni tutkimushaastattelun, koska halusin saada syvällisempää tietoa aiheesta, kuin mitä esimerkiksi kyselytutkimuksen avulla olisi voitu kerätä. Olin myös kiinnostunut tutkittavieni subjektiivisesta kokemuksesta ja näkökulmasta, ja haastattelu sopii tähän paremmin. Tärkeä valintakriteeri oli myös haastattelun joustavuus, joka mahdollistaa esimerkiksi tarkentavien kysymysten esittämisen haastattelutilanteessa. Menetelmänä haastattelun suurin haittapuoli on, että se vie paljon aikaa. Koska haastattelu on aina vuorovaikutustilanne, haastattelijalta vaaditaan myös kokemusta, jotta aineistonkeruu onnistuisi. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 35.) Vaikka minulla olikin kokemusta kotipalvelusta sekä tutkimusaiheena että käytännön työn tasolla, en ole aikaisemmin tehnyt tutkimushaastattelua.

Haastattelun lisäksi käytän tutkimukseeni myös SWOT-analyysia. SWOT-analyysin avulla on tarkoitus saada Porin kaupunginkirjaston kotipalvelutoiminnasta yleiskuva ja sen

kehityskohteet selvitettyä. SWOT-analyysi kehitettiin Yhdysvalloissa 60-luvulla, ja se on yhä edelleen yksi suosituimmista liikkeenjohdon strategiatyökaluista. SWOT-analyysin nimi tulee analyysissä tarkasteltavista osa-alueista: Strengths, Weaknesses, Opportunities ja Threats eli vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. SWOT on yhteenvedonomainen analyysi, jonka tarkoituksena on tuottaa kokonaiskuva organisaation tilanteesta. Tätä tilannekuvaa voidaan sitten käyttää organisaation strategisten valintojen tukena. Hyvän SWOT-analyysin tekeminen vaatii sekä organisaation että sen toimintaympäristön syvällistä tuntemista. SWOTin osa-alueista kaksi ensimmäistä, vahvuudet ja heikkoudet, ovat organisaation sisäisiä ja nykytilanteeseen sidottuja teemoja, kun taas jälkimmäiset eli uhat ja mahdollisuudet ovat toimintaympäristöön liittyviä ulkoisia, usein tulevaisuudessa eteen tulevia haasteita. Se, miten asioita tai teemoja SWOT-analyysin listataan, on aina subjektiivista, koska jokin asia voi samaan aikaan olla sekä organisaation vahvuus että heikkous. (Vuorinen 2013, 88–89.)

5 TULOKSET

5.1 Haastattelujen toteutus

Tutkimukseni tarkoituksena oli selvittää, miten kotipalvelutoimintaa toteutetaan muissa kirjastoissa. Valitsin tutkittavakseni Oulun, Joensuun ja Rauman kirjastot. Pysin valitsemaan tutkimukseni kohteeksi kirjastoja, joissa oli tehty erilaisia ratkaisuja kotipalvelun suhteen. Tiesin etukäteen esimerkiksi että Rauman kirjastossa kotipalvelulla on oma kokoelma ja että Oulun kirjaston kotipalvelu noudattaa hajautettua mallia. Muun muassa nämä seikat vaikuttivat valintoihini. Lisäksi yksi tärkeä valintakriteeri tutkimuksessani oli kirjaston ja kaupungin koko. Halusin tutkimukseeni erikokoisia kirjastoja, koska kirjastojen tuottamat palvelut ovat vahvasti sidoksissa niiden käytössä oleviin resursseihin. Resursseihin vaikuttaa ennen kaikkea kunnan ja kirjaston koko. Tästä näkökulmasta valitsemani kirjastot sopivat tutkimukseni puitteisiin erinomaisesti. Oulun väkiluku on yli kaksinkertainen Poriin verrattuna, Rauman väkiluku on puolestaan noin puolet Porin väkiluvusta. Joensuu puolestaan on väkiluvun perusteella lähes samaa kokoluokkaa Porin kanssa. (Väestö 2021.)

Tutkimustani varten haastattelin näistä kolmesta eri kirjastosta neljää työntekijää. Haastattelut Rauman ja Oulun kirjastojen kanssa olivat yksilöhaastatteluja, Joensuun kirjastosta haastattelin samanaikaisesti kahta henkilöä. Käyttämäni tutkimushaastattelumenetelmä oli puolistrukturoitu haastattelu. Valmistauduin haastatteluun laatimalla haastattelurungon, jossa kysymykset oli muotoiltu valmiiksi (Liite 1). Haastattelurungossa kysymykset oli myös jäsenneltynä teemojen mukaan. Näitä olivat organisaatio, asiakkaat, aineisto, logistiikka ja kehittäminen. Lähestyin haastateltavia sähköpostin välityksellä ja kysyin olisiko heillä kiinnostusta osallistua tutkimukseeni. Kyseisen sähköpostiviestin liitteenä lähetin heille myös tekemäni haastattelurungon. Kysymysten lähettäminen haastateltaville ennakoon auttaisi mielestäni tutkittaviani valmistautumaan haastattelutilanteeseen ja tekisi tutkimuksestani läpinäkyvämmän. Tässä lähestymistavassa on kuitenkin omat vaaransa, koska se voi myös vaikuttaa epäsuotuisalla tavalla haastatteluun. Etukäteistieto voi suunnata tai rajata haastateltavien ajatuksia ennakoon. (Puusa 2020, 107.)

Haastattelut toteutettiin verkkokokouksina Microsoft Teams -alustaa käyttäen, ja niiden kesto vaihteli noin puolesta tunnista 80 minuuttiin. Haastattelut tallennettiin Teams-alustan tallennustoiminnon avulla ja haastattelutallenteet litteroitiin. Litterointi tehtiin sanasta sanaan

editoiden. Puhekielisyys siis säilytettiin mutta täytesanoja karsittiin pois eikä esimerkiksi taukoja merkitty litterointiin lainkaan. Litterointien keskimääräinen pituus oli 10,5 arkkia. Haastattelut etenivät etupäässä haastattelurungon mukaisessa järjestyksessä, mutta itse tilanteessa kysymysten tarkka sanamuoto saattoi vaihdella. Tarpeen mukaan saattoi myös esittää lisäkysymyksiä haastattelurungon ulkopuolelta. Haastattelurungosta ja puolistrukturoidusta haastattelumenetelmästä huolimatta keskustelu oli välillä hyvinkin vapaamuotoista. Mahdolliset tekniset vaikeudet hieman epäilyttivät ensi alkuun, mutta kaikki haastattelut sujuivat ongelmitta ja niiden tallennus onnistui myös hyvin.

5.2 Kotipalvelu Oulun kirjastossa

Oulun kirjasto on päätenyt organisoimaan kotipalvelutoimintansa hajautettua mallia käyttäen. Alun perin käytössä oli Laaksonkin (2010, 12) kuvaama perinteinen hajautuksen muoto, jossa se lähikirjasto, jonka alueella asiakas asuu, hoiti tämän asiakkaan kotipalvelua. Tästä käytännöstä on sittemmin luovuttu, koska kotipalveluasiakkaan eivät jakautuneet riittävän tasaisesti eri kirjastojen välillä. Joillakin asuinalueilla asui paljon enemmän nuorempaa väestöä kuin toisilla, ja luonnollisesti kotipalvelun tarve on suurempi iäkkäämmän väestön keskuudessa. Oulussa onkin hiljattain alettu kysymään virkailijoilta halukkuutta kotipalvelutoiminnan hoitamiseen ja hajautus määrittyy nyt sen mukaan. Halukkuus kotipalvelun tekemiseen on vaihdellut. Koska kaikki kotipalveluun osallistuvat kirjaston työntekijät tekevät sitä muiden työtehtäviensä ohessa, yksi kotipalvelutoiminnan halukkuuteen vaikuttanut asia on epäily siitä, kuinka hyvin se työllistäisi ja miten aika riittäisi sen hoitamiseen. Kotipalvelusta on kuitenkin myös etsitty vastapainoa omaan työhön. Esimerkiksi yksi kirjastonhoitaja lasten ja nuorten osastolta halusi osallistua kotipalvelun tekemiseen, jotta pysyisi paremmin perillä myös aikuisten kirjoissa. Myös yksi hankinta-osaston työntekijä halusi kotipalvelun kautta tulevaa asiakaskokemusta muun työnsä tasapainoksi. (Heroja 2021.)

Oulun kirjastosta haastattelemani henkilö on kirjaston kotipalvelua organisoivassa vastuuroolissa. Hän opastaa uusia kotipalvelua aloittavia virkailijoita ja ottaa vastaan uusien kotipalveluasiakkaiden tiedustelut. Hän myös selvittää ja koordinoi kotipalvelun logistiikkapuolta. (Heroja 2021.) Mielestäni onkin ehdotonta, että kotipalvelulle on nimetty vastuuhenkilö, kun siihen osallistuu monta virkailijaa monesta eri kirjastosta. Heroja (2021) toteaa kaipaavansa kuitenkin myös toista henkilöä mukaan kotipalvelun koordinointiin, sillä hän on ainoa, joka tuntee tämän organisatorisen puolen. Tämä on tietysti ongelmallista, mikäli hän

joutuu olemaan poissa töistä. Sama ongelma on silti muillakin kotipalvelua tekeillä virkailijoilla, sillä asiakkaat on Oulussa jaettu virkailijoiden kesken niin, että yksi virkailija hoitaa aina samojen asiakkaiden kotipalvelua. Jokaisella virkailijalla on siis omat asiakkaansa. Joissakin lähikirjastoissa tosin kotipalveluasiakkaita saatetaan palvella yhteisesti, jolloin he ovat enemmän itse kirjaston kuin tietyn työntekijän asiakkaita. (Heroja 2021.)

Yhteistyötä kotipalvelussa on käytetty etupäässä kuljetuksen ja markkinoinnin toteuttamiseen. Esimerkiksi kotihoitajat ovat markkinoineet kirjaston kotipalvelua ikääntyneille. Oulun aluekirjastot ovat myös käyneet puhumassa kotipalvelusta omien alueidensa palvelutaloissa. Itse kirjastoissa kotipalvelu on ollut esillä kirjaston infotauluilla. Paperiesitteitä on jaettu muun muassa terveysasemille ja Oulu10:iin. (Heroja 2021.) Oulu10 on palvelupiste, josta voi saada neuvontaa kaupunginpalveluista tai ostaa bussi- tai teatterilippuja (Oulu10 palvelee teitä 2018). Markkinoinnista huolimatta kotipalvelun näkyvyys on yleisesti ottaen aina haasteellinen asia, kuten tässä työssä on tullut ilmi. Kotipalvelun näkymättömyydestä puhuukin puolestaan se, että vaikka Oulussa kotipalvelun parissa työskenteleekin useita kirjaston työntekijöitä, kirjastosta löytyi ainakin yksi henkilökunnan jäsen, joka ei ollut lainkaan tietoinen kotipalvelutoiminnan olemassaolosta. (Heroja 2021.)

Oulun kirjaston kotipalvelulla on tällä hetkellä reilu 50 asiakasta. Asiakasmäärä on pysynyt jotakuinkin samana usean vuoden ajan. Enemmänkin asiakkaita pystyttäisiin ottamaan, mutta Oulussa on erittäin tiivis lähikirjastoverkko ja kaupungin väestö on verrattain nuori, joten kotipalvelun tarve ei välttämättä ole Oulussa niin suuri. Asiakkaat ovat lähes yksinomaan henkilöasiakkaita, yhteisöasiakkaita on vain viisi. Lisäksi Keskustan palvelukeskuksessa on siirtokokoelma, jossa käydään joka perjantai. Kuten Porissakin, Oulun kotipalveluasiakkaat ovat etupäässä iäkkäitä ihmisiä. Asiakkaisiin pidetään yhteyttä puhelimitse, muutama harva asiakas saattaa myös käyttää sähköpostia. Yhteydenpidon tyyppi riippuu luonnollisesti paljon kotipalvelua hoitavasta virkailijasta. Toiset voivat keskustella asiakkaan kanssa kauemminkin ja käydä kuulumisia läpi ja kysellä olivatko kirjat mieluisia. Herojan (2021) mukaan joka puhelusta jää hyvä mieli. Asiakkaat ovat kiitollisia palvelusta ja antavat siitä positiivista palautetta.

Oulussa kuljetus on ulkoistettu kilpailutuksen kautta Postille. Asiakkaiden luona käydään neljän viikon välein ja kuljetuspäivä on aina torstaisin. Aineistokuljetukset on jaksotettu niin, että joka viikko vierailaan 10–11 asiakkaan luona. Asiakkaista suurin osa asuu kaupungin keskustan alueella, joten kuljetusmatkat eivät ole pitkiä. Muutama asiakkaista asuu niin lähellä kirjastoa

että lähikirjastot toimittavat aineiston heille itse. Postin kuljetukset ovat kuitenkin toimineet oikein hyvin, joskin niissä oli pieniä alkuhankaluuksia. Ongelmat olivat enemmän kirjaston päässä. Esimerkiksi kasseissa oleva pahvi, jonka toisella puolella on asiakkaan nimi ja toisella puolella palautuspaikkana olevan kirjaston nimi saatettiin unohtaa kääntää ja palautukseen tullut kassi saattoikin vahingossa lähteä uudestaan asiakkaalle. Kaikki aineistokassit kulkevat pääkirjaston kautta, eli ne pakataan lähikirjastoissa ja lähetetään pääkirjastoon. Pääkirjastosta kassit kuljetetaan asiakkaille. Palautuneet kassit lähetetään takaisin lähikirjastoihin purettavaksi. On ehdotettu, että palautuneet aineistokassit purettaisiin pääkirjastolla, mutta henkilöstöresurssit eivät riittäisi siihen. Lisäksi jos kasseissa on esimerkiksi toivelistoja aineiston suhteen, tulisi nämä toiveet kuitenkin toimittaa lähikirjastolle. Mikäli kuljetuksissa ilmenee jotain sekaannuksia, esimerkiksi asiakas ei ole ollut tavoitettavissa tai väärä kassi on päätynyt kuljetukseen, Heroja selvittelee asiaa koordinaattorin roolissaan. Hän käy myös säännöllisesti keskusteluja postin kanssa siitä, miten kuljetukset sujuvat. (Heroja 2021.)

Oulussa kirjaston kotipalvelulla ei ole omaa kokoelmaa, vaan aineisto kerätään varauksilla ja hyllystä hakemalla. Käytössä on koko kirjaston kokoelma ja erikoistapauksissa kaukolainat. Näitä tarvitsee kuitenkin tehdä harvoin. Käytössä on myös Oulun oma Celian äänikirjojen kokoelma. Kotipalveluasiakkaat lukevat hyvin laidasta laitaan, lehdistä ja tietokirjallisuudesta aina sarjakuviin saakka. Ikääntyneet seuraavat paljon lehtiä ja televisiota ja kuuntelevat radiota, joten he pyytävät usein sen hetken myydyimpiä ja varatuimpia uutuuskirjoja. Haastavia aineistotoiveita ovat esimerkiksi sotakirjallisuus äänikirjoina, koska niitä löytyy melko vähän. Aineiston mukana kassiin pakataan aina myös varauslappu, jolle voi kirjoittaa toiveita. Herojan (2021) mukaan Oulun kotipalvelun asiakkaat ovat aktiivisia toiveiden esittämisen suhteen. Hänen aineistovalintoihinsa vaikuttaa kirjan paksuus, fonttikoko ja kirjoitustyyli. Lainamäärät vaihtelevat suuresti asiakkaasta riippuen. Aineistokasseissa voi asiakkaalle kulkea vain pari kolme kirjaa tai parikymmentä. Yksi Herojan omista asiakkaista on kaikkiruokainen lukija, joka lainaa 10–15 kirjaa kuussa. Hän lukee paljon ja nopeasti kun muuta tekemistä ei juurikaan ole. (Heroja 2021.)

Aineiston kannalta yksi erityispiirre Oulun kotipalvelussa on se, että kirjasto pyrkii ottamaan huomioon kotipalveluasiakkaat jo aineistoa hankittaessa. Hankinta-osasto oli kiinnittänyt huomiota siihen, millaista kirjallisuutta kirjasto siirtolainasi palvelutalolle. Tästä lähtikin keskustelu liikkeelle siitä, miten palvelutalon aineistotarpeet voisi paremmin huomioida, ja kotipalvelu nousi osaksi tätä keskustelua. Kotipalvelua silmälläpitäen kirjastoon pyritään

hankkimaan sellaistaakin kirjallisuutta, mitä ei ehkä muuten lainattaisi niin paljon. Esimerkkinä tästä ovat pienten kustantajien julkaisemat teokset tai vaikka omakustanteena ilmestyneet tavallisten ihmisten elämäkerrat. (Heroja 2021.) Tämä oli omasta mielestäni hyvin mielenkiintoinen näkökulma, jota en itse ainakaan ollut edes ajatellut. On hienoa, että kirjastossa on huomioitu kotipalvelu jo hankinnan tasolla.

Kotipalvelua kehitettiin Oulussa projektin kautta 2005–2009. Tänä aikana siirryttiin muun muassa kotipalvelun hajautettuun malliin, projektia ennen Oulussakin kotipalvelua teki yksi ainoa kirjaston työntekijä. Projektin jälkeen kotipalvelua ei ole kehitetty. Sen toimintamallit ovat vakiintuneet ja se on tällä hetkellä seesteisessä tilassa. Kuntaliitokset ja kirjastojärjestelmän vaihto ovat tuoneet omat muutoksensa toimintaan, mutta varsinaista kehittämistä ei ole tehty. Voi olla, että toiminnan kehittäminen on kuitenkin näköpiirissä, sillä yksi Oulun aluekirjastopäälliköistä on saanut kotipalvelun vastuualueekseen. (Heroja 2021.) Heroja (2021) toivoisi, että heidän kirjastossaan olisi oma tiiminsä ikääntyneiden palvelujen ja kotipalvelun kehittämiseksi. Hän arvelee kotipalvelutoiminnan lisääntyvän tulevaisuudessa, koska väestö ikääntyy ja ihmiset asuvat kotona pidempään. Myös vaatimustasot kirjastoa kohtaan tulevat hänen mielestään kasvamaan. Pelkkä kirjojen kerääminen kasseihin ei tulevaisuudessa välttämättä riitä, vaan kotipalvelu saa muita muotoja. Kotipalvelun heikkoudeksi Heroja (2021) nimeääkin kirjaston työntekijöiden ammattitaidon, sillä se ei välttämättä enää riitä vastaamaan tulevaisuuden asiakkaiden tarpeisiin. Tulevaisuuden kotipalvelua silmällä pitäen tulisikin kehityksessä ottaa huomioon henkilökunnan kouluttaminen. Vahvuutena vastaavasti Heroja (2021) piti kotipalvelun henkilökohtaisuutta.

Haastattelun loppupuolella, kun kaikki kysymykset oli käyty läpi, keskustelu muuttui vapaammaksi. Yhtenä aiheena oli se, miten kirjavaa ja laajaa kotipalvelun kenttä Suomessa on. Kotipalvelun näkyvyys nousi keskustelussa myös esiin, sillä haastattelemani henkilö kokee sen olevan yksi kotipalvelutoiminnan yhteneväisyyksistä. Yksi kiinnostava aihe oli tietämyksen jakaminen. Ilmeisesti jossakin vaiheessa esimerkiksi erilaisia ikäihmisille tehtyjä muistelupaketteja ja muita aihekokoelmia oli jaettu kirjastojen kesken, mutta käytäntö on sittemmin hiipunut. Jonkinlainen vinkkipankki olisi varmasti hyödyksi monen kotipalvelua tekevän kirjaston työntekijän arjessa ympäri Suomen. (Heroja 2021.)

5.3 Kotipalvelu Joensuun kirjastossa

Joensuun kirjastossa kotipalvelua Joensuun kaupungin alueella hoitaa kaksi kirjaston työntekijää. He aloittivat tekemään kotipalvelua kaksi ja puoli vuotta sitten, kotipalvelusta aiemmin vastanneen työntekijän jäädessä eläkkeelle. Tämä kyseinen työntekijä oli hoitanut kirjaston kotipalvelua Joensuussa vuodesta 1983. Joensuun kunta kattaa laajan alueen, ja joissakin yksittäisissä lähikirjastoissa kotipalvelua tehdään myös oman alueen asukkaille. Kotipalvelun asiakasmäärät ovat näissä kirjastoissa kuitenkin verrattain pieniä. Myös Joensuussa kotipalvelua tehdään muun työn ohessa. Koska haastattelemieni työntekijöiden toimenkuvat kirjastossa ovat hyvin erilaiset, he tekevät kumpikin kotipalvelua omalla tavallaan, miten sen muuhun työhön saa parhaiten sopimaan. Joensuussa kirjaston kotipalvelusta on oma esitteensä. Palvelua ei ole kuitenkaan aktiivisesti markkinoitu, sillä asiakkaita on palvelulle tavoitettu ilman markkinointiakin. (Hirvonen 2021; Itkonen-Vesa 2021.)

Hirvonen työskentelee etupäässä Joensuun pääkirjaston lainausosastolla. Kerran viikossa hän hoitaa Siilaisen kuntoutumiskeskuksessa sijaitsevaa laitospalvelua. Yksi päivä viikosta Hirvosen työviikosta on varattu puhtaasti kotipalvelulle. Tämä päivä on aina tiistai. Muina päivinä kotipalveluun liittyviä töitä ei juurikaan ehdi tekemään. (Hirvonen 2021.) Itkonen-Vesa puolestaan vastaa Joensuun kirjaston kirjastoauto-osastosta. Hänen työnsä on siis paljon sidoksissa kirjastoautoon ja osaston pyörittämiseen. Itkonen-Vesa ajaa myös tarvittaessa kirjastoautoa. Hänen sisätyöaikansa saattaa vaihdella, joten kotipalvelun sovittaminen yhteen muiden töiden sujua joustavammalla aikataululla. (Itkonen-Vesa 2021.) Molemmat kokevat että kotipalvelutyössä erityisen työllistävä osa-alue on aineiston valitseminen asiakkaille ja kotipalveluasiakkaiden lainaushistorian läpikäynti. Joensuussa on käytössä kirjastojärjestelmänä Koha, jonka lainahistoriatoiminnot eivät vastaa kotipalvelun tarpeisiin. Kohassa lainahistoriaa ei pysty järjestämään esimerkiksi kirjan nimen tai tekijän mukaan eikä lainahistoriaan kohdistettuja hakuja pystytäkään tekemään. Lainat ovat historianäkymässä aikajärjestyksessä, minkä vuoksi on vaikea varmistaa onko jokin tietty kirja ollut asiakkaalla jo aiemmin lainassa. Varsinkin kun kotipalveluasiakkaiden lainamäärät ovat usein suuria. (Hirvonen 2021; Itkonen-Vesa 2021.)

Joensuussa kotipalvelulla ei ole omaa kokoelmaa painettujen kirjojen osalta, vaan käytössä on Joensuun kirjaston ja koko Vaara-kirjastojen kimpan kokoelma. Kotipalvelulla on kuitenkin oma kokoelmansa Celian äänikirjoja, joita ei luetteloida kirjaston järjestelmään. Joensuun kirjaston kotipalvelulla on myös omat tunnukset Celiaan, joiden avulla he tilaavat Daisy-äänikirjoja

kotipalvelun tarpeisiin. Kotipalvelu hankkii Celian äänikirjoja asiakkaittensa toiveiden mukaisesti. Uutuuskirjoja tilataan paljon, mutta myös suosittujen kirjailijoiden kuten esimerkiksi Pirjo Tuomisen vanhempaa tuotantoa tilataan kotipalvelun omaan Celia-kokoelmaan. Joensuun kirjastossa Itkonen-Vesa ja Hirvonen tekevät kotipalveluasiakkaiden varaukset omille työkorteilleen. Aineisto lainataan asiakkaalle vasta asiakkaan luota mentäessä. Kotipalveluasiakkaat lainaavat etupäässä lukuromaaneja. Elämäkerrat ja muistelmat ovat myös suosittuja. Monet asiakkaista ovat aktiivisia ja seuraavat kirjaesittelyjä ja haluavat nimenomaan uutuuskirjoja. Yksittäisten asiakkaiden lukumieltymykset voivat kuitenkin vaihdella sotahistoriasta Nummelan ponitalli -sarjaan. Sekä Hirvonen että Itkonen-Vesa arvioivat että noin kolmasosa heidän asiakkaistaan esittää toiveita aineiston suhteen. Osa antaa aina listan seuraavaksi haluamista kirjoista. (Hirvonen 2021; Itkonen-Vesa 2021.)

Itkonen-Vesa (2021) ja Hirvonen (2021) hoitavat kotipalvelun aineistokassien kuljetukset itse, omilla autoillaan tai pyörällä. Asiakkaiden joukossa on muutamia, joiden omainen tai avustaja käy hakemassa aineistokassit kirjastolta. Kuljetusmatkat ovat Joensuussakin enimmäkseen lyhyitä, yhtäkään asiakasta ei ole kymmentä kilometriä kauempana. Kotipalvelukuljetusten reitit ja kilometrimäärät kuitenkin vaihtelevat, mikä osaltaan hankaloittaa kilometrikorvausten hakemista. Kotipalvelukuljetusten kanssa ei ole ollut ongelmia, mutta niiden aikatauluttaminen vaatii suunnitelmallisuutta. Kotipalvelukäyntien aikavälit vaihtelevat molemmilla asiakkaasta riippuen, mutta kumpikin käy viemässä uutta aineistoa asiakkailleen keskimäärin neljän viikon välein. Joillekin asiakkaille aineistoa viedään kerralla enemmän ja käyntiväli voi siten olla kuusi viikkoa tai ylikin. Käynneistä voidaan sopia puhelimitse, tai kotipalvelukäynnin aikana voidaan sopia seuraavan kerran päivämäärä. Itkonen-Vesalla on vähemmän etukäteen sovittuja kotipalvelukäyntejä, sillä hän tekee kuljetukset muiden töidensä aikarajoitusten puitteissa. Hirvonen tekee kotipalvelukäyntejä tiistaisin, jolloin hänellä on kotipalvelulle omistettu työpäivä. Hän käy keskimäärin 6-7 asiakkaan luona saman päivän aikana. Suurin käyntimäärä yhden päivän aikana on ollut 10 asiakasta, mutta se on Hirvosen mielestä liikaa. (Hirvonen 2021; Itkonen-Vesa 2021.)

Joensuun kirjastolla on tällä hetkellä noin kuusikymmentä asiakasta. Muutama mahtuisi tällä hetkellä vielä mukaan, mutta ennen pitkää tulee yläraja vastaan. Määrä on kasvanut hieman Hirvosen (2021) ja Itkonen-Vesan (2021) aikana. Palvelua on pidetty vähän enemmän esillä nyt kun yhden työntekijän sijasta sitä on hoitamassa kaksi henkilöä. Kirjaston kotipalvelun asiakkaista selvä enemmistö Joensuussa on naisia. Kotipalveluasiakkaat ovat myös

etupäässä ikäihmisiä niin kuin Oulussakin. Hirvosen asiakkaista yksi juuri hiljattain täytti sata vuotta. Alle 60-vuotiaita asiakkaita ei Joensuun kotipalvelulla ole. Kotipalvelun asiakkaat ovat kaikki henkilöasiakkaita, mutta kirjastolla on myös muutamia siirtokokoelmia palvelutaloissa tai asumisyksiköissä. Kotipalvelun asiakkailta saatu palaute on ollut erittäin kiitollista. Kotipalveluasiakkaiden joukossa on Joensuussakin ollut muutamia, joiden luona on jonkin aikaa istuttu tai kahviteltu ja vaihdettu kuulumisia sekä keskusteltu kirjoista. Tämä on tietysti koronapandemian vuoksi jäänyt paljon vähemmälle. Osa asiakkaista ei juuri kommentoi lukemisiaan, mutta Itkonen-Vesasta on mukava saada mielipiteitä lainakirjoista. Niiden ansiosta on helpompi arvioida asiakkaan lukumieltymyksiä mikä puolestaan helpottaa aineistonvalintaa. (Hirvonen 2021; Itkonen-Vesa 2021.)

Joensuussa kotipalvelutoimintaa pyritään kehittämään laajentamalla palvelua noutokassipalvelun avulla, mitä ollaan parhaillaan lanseeraamassa koko Vaara-kirjastojen kesken. Kotipalvelun ilmoittautumislomaketta uudistettiin ja siihen lisättiin mahdollisuus valtuuttaa asiakkaan läheinen tai muu henkilö kuljettamaan aineistokasseja. Kirjastot keräisivät aineistokassit edelleen itse, mutta niiden kuljettamisesta vastaisi siis kirjaston ulkopuolinen taho. Toiveena on, että noutokassipalvelun avulla asiakkaita voisi jakaa enemmän myös lähikirjastoille. Yhtenä muutoksena kotipalvelussa on myös ollut äänikirjoja lainaavien asiakkaiden lisääntyminen. Kotipalvelun tulevaisuudenkuvista puhuttaessa arvioitiin asiakaskunnan kasvavan, sillä suuret ikäluokat ovat tottuneet olemaan kirjaston asiakkaita. Toisaalta taas nyt eläköityvät ihmiset osaavat enemmän käyttää sähköisiä palveluja, joten kotipalvelun sijaan he voivat kääntyä erilaisten e- ja äänikirjojen suoratoistopalveluiden puoleen. Kotipalvelun tulevaisuuteen vaikuttavat myös kirjaston henkilöstöressit ja kuntien panostus kirjastotoimintaan ylipäätään. Ikäihmisten kirjastopalvelut tulevat muuttamaan muotoaan. Kotipalvelun vahvuudeksi Hirvonen (2021) nostaa palvelun henkilökohtaisuuden ja työntekijöiden oman ammattitaidon. Heikkoutena Itkonen-Vesa (2021) mainitsee puolestaan resurssien riittämisen. Kehittämistoiveena olisi varahenkilön saaminen mukaan kotipalvelutoimintaan. Tarvittaessa Itkonen-Vesa ja Hirvonen ovat hieman tuuranneet toisiaan, mutta oma työmäärä ei salli kaikkien toisen asiakkaiden hoitamista omiensa lisäksi, jos toinen heistä joutuu olemaan pois töistä pidemmän aikaa. Hirvonen kaipaisi kotipalveluin myös enemmän aikaa. Hän pitää kotipalvelussa erityisesti asiakkaan kohtaamisesta, joten hän haluaisi kotipalvelukäynteihin vähemmän kiireen tuntua. Itkonen-Vesa haluaisi mielellään, että kirjastolla olisi oma auto yksinomaan kotipalvelun käyttöön, niin kuin Rovaniemellä.

Kilometrikorvausten hakeminen vie aina oman osansa työajasta. (Hirvonen 2021; Itkonen-Vesa 2021.)

5.4 Kotipalvelu Rauman kirjastossa

Rauman kirjastosta haastattelin työntekijää, joka on vastannut Rauman kirjaston kotipalvelusta jo 6–7 vuoden ajan. Ajoittain Raumalla kirjaston harjoittelijat voivat kerätä kotipalvelun aineistokasseja, mutta käytännössä haastatteleman henkilö hoitaa kotipalvelua yksin muiden töidensä ohessa. Minkäänlaista varahenkilöä tai sijaista ei kotipalvelutoiminnalle Raumalla ole, vaan Forsman käy ennen lomiaan viemässä aineistokassit kaikille niitä kaipaaville. Tasapainon löytäminen kotipalvelun hoitamiseen vaihtelee. Joskus kaikki sujuu hyvin. Tällä hetkellä Forsman kokee työmääränsä vähän lisääntyneen, kun myös kirjastoautossa kerätään paljon aineistopaketteja asiakkaille. Osa kotipalvelun asiakkaista on kuitenkin vastavuoroisesti pitänyt koronapandemian vuoksi taukoa kotipalvelusta. Kotipalvelua ei Raumalla oli varsinaisesti liitetty minkään muun osaston yhteyteen, joskin se jakaa työtilat ja varaston kirjastoauto-osaston kanssa. Kotipalvelua ei ole uskallettu markkinoida Raumalla, koska kysyntää on jo valmiiksi enemmän mihin nykyresursseilla pystytään vastaamaan. (Forsman 2021.)

Kotipalvelun kuljetukset eivät Raumalla noudata mitään määrättyä aikataulua. Forsman (2021) kuljettaa asiakkaille aineiston itse omalla autollaan. Kuljetukset vaativat siis joustavuutta, koska Forsmanin on sovittava ne muiden työtehtäviensä lomaan. Joidenkin suurlukijoiden luona voidaan käydä 3–4 viikon välein. Äänikirjoja lainaaville asiakkaille puolestaan on helpompi viedä enemmän aineistoa kerralla, joten käyntivälit voivat olla 3–4 kuukautta. Vaihtelua kotipalvelukäynneissä on siis paljon ja ne ovat aina tilannesidonnaisia. Joskus kotipalvelukuljetuksia varten on haastavaa löytää sopivaa aikaa, mutta asiakkaat usein ymmärtävät sen, että muut työt pitävät kiireisenä. Kuljetusmatkat eivät ole erityisen pitkiä. Lähes kaikki asiakkaat asuvat alle kymmenen kilometrin säteellä. Yksi asiakas asuu hieman pidemmällä, yli kahdenkymmenen kilometrin päässä kirjastolta, mutta Forsman saa sovittua hänen aineistokuljetuksensa yhteen omien työmatkojensa oheen. Kotipalvelukäynneissä on joskus mukana myös sosiaalinen aspekti. Forsman voi joillekin asiakkailleen olla ainoa henkilö, jonka he viikon aikana tapaavat, jolloin luonnollisesti heidän luonaan tulee istuttua ja vaihdeltua kuulumisia. Tässäkin tulee silti aikapula vastaan. Asiakkaiden välillä on tietysti myös yksilöllisiä eroja, ja kotipalvelukäynnit voivat olla toisten kanssa hyvinkin nopeita. (Forsman 2021.)

Rauman kotipalvelulla on tällä hetkellä viitisentoista asiakasta. Kaikki asiakkaat ovat henkilöasiakkaita ja heistä suurin osa on yli 80-vuotiaita. Joukossa on muutama nuorempi asiakas, joilla on näkövamma, mutta hekin ovat yli 50-vuotiaita. Suurin osa asiakkaista on naisia, miehiä on yleensä asiakkaiden joukossa yksi tai kaksi. Kotipalveluasiakkaiden lukumäärä on Raumalla pitkään pysynyt samana. Viisitoista asiakasta on Forsmanille yläraja. Sitä enempää hän ei pystyisi palvelemaan, koska aika ei enää riittäisi. Asiakkaisiin pidetään yhteyttä puhelimen välityksellä ja osa heistä myös itse aktiivisesti ottaa yhteyttä kirjastoon kun saa lainakirjansa luettua. Asiakkailta saatu palaute on positiivista ja kaikki ovat erittäin tyytyväisiä Rauman kirjaston kotipalveluun. (Forsman 2021.) Forsman (2021) luonnehtii kotipalveluasiakkaitaan lukuintoisiksi ihmisiksi, joille lukeminen merkitsee paljon.

Rauma eroaa muista haastatteleistani kirjastoista siinä, että heillä on kotipalvelulla oma kokoelma. Forsman (2021) pitää omaa kokoelmaa todella hyvänä ratkaisuna. Kysytyimmillä uutuuskirjoilla on aina hyvin pitkät varausjonot, joten ilman omaa kokoelmaa kotipalveluasiakkaille täytyisi tehdä varauksia jo hyvin varhaisessa vaiheessa. On paljon kätevämpää olla oma kappale kysytystä kirjasta, minkä voi sitten kierrättää kotipalveluasiakkaidensa kesken. Rauman kotipalvelun omaan kokoelmaan hankitaankin etupäässä suosittuja kirjoja, joita muuten joutuisi jonottamaan. Esimerkkinä Forsman mainitsee historialliset ja romanttiset teokset kuten Pirjo Tuomisen tai Enni Mustosen kirjat. Oman kokoelman lisäksi Forsman kerää asiakkailleen aineistoa myös kirjastoautosta ja pääkirjastosta. Suurin osa asiakkaista lainaa vain kaunokirjallisuutta. Äänikirjoja kuuntelevien asiakkaiden osuus on vuosien varrella kasvanut, ja heitä alkaa olla enemmän kun painettuja kirjoja lukevia. Tähän tietysti vaikuttaa osaltaan iän myötä tuleva näön heikentyminen. Suurimmalle osalle asiakkaista Forsman vie itse valitsemaansa aineistoa, mutta osa asiakkaista esittää erittäin tarkkaankin omia toiveita. Forsman myös keskustelelee asiakkaidensa kanssa lainatuista kirjastoista ja pitää kirjaa siitä, mistä asiakkaat ovat pitäneet ja mistä ei. Kotimainen kirjallisuus ja kartanoromantiikka ovat useimmin toivottua aineistoa. (Forsman 2021.)

Kotipalvelua ei ole Rauman kirjastossa kehitetty moneen vuoteen. Äänikirjapuoli on kotipalvelussa laajentunut vuosien varrella kuuntelijoiden lisääntyttyä. Toiveissa olisi myös saada käyttöön aineistotoivelomakkeet uusia asiakkaita varten, mutta niitä ei ole aikapulan vuoksi ehditty vielä tekemään. Forsman arvelee kotipalvelutarpeen lisääntyvän tulevaisuudessa, mutta ei ole varma onko kirjastojen mahdollista lisätä kotipalvelun tarjontaa

säästötoimien valossa. Heikkouksiksi Forsman kokee aikapulan ja sen, ettei kotipalvelua uskalleta markkinoida. Vahvuudeksi hän nimeää kotipalvelun oman kokoelman, josta on helppo nopeasti kerätä aineistokassin täyteen. Vahvuus on myös se, että kotipalvelu ylipäättään on olemassa. Forsman tietää kotipalvelun tarpeen olevan suuri ja toivoisi, että Raumalla olisi enemmän henkilöresursseja käytettävänä, jotta kotipalvelu voisi tavoittaa useampia asiakkaita. (Forsman 2021.)

6 YHTEENVETO

Kirjaston kotipalvelu on aina tekijänsä näköistä toimintaa. Sitä voidaan toteuttaa monin eri tavoin, kuten tutkimani kirjastot osoittavat. Joensuun kirjaston esimerkki näyttää hyvin se, että saman kirjastonkin sisällä kotipalvelutoiminnassa on omat eroavaisuutensa sitä hoitavasta työntekijästä riippuen. Kuten Porissakin, kaikissa tutkimissani kirjastoissa kotipalvelutoiminta on hyvin perinteistä ja aineistokassien kuljettamiseen keskittynyttä. Sekä Poria että tutkimiani kirjastoja yhdisti se, että kotipalvelutoimintaa ei ollut kehitetty niissä pitkään aikaan. Ehkä tästäkin syystä kotipalvelu ei ole vielä löytänyt näissä kirjastoissa uusia muotoja.

Kaikkein eniten tutkimistani kirjastoista erottuu Oulu, jossa kotipalvelua tehdään hajautetun mallin mukaan, jolloin siihen osallistuvat useat kirjaston työntekijät eri kirjastoista. Muissa kirjastoissa kotipalvelua hoitaa yksi tai kaksi työntekijää. Myös kuljetuksen ulkoistaminen postille erottaa Oulun selvästi muista tutkimuksen kohteena olleista kirjastoista. Kuljetusten osalta myös Porin kirjasto eroaa tutkimistani kirjastoista, koska kuljetuksen hoitaa Porissa virkailijan sijasta kirjaston vahtimestari ja kuljetuksiin käytetään kirjaston omaa pakettiautoa. Haittapuolena tässä on se, että kotipalveluun ei saada yhtä henkilökohtaista otetta kuin esimerkiksi Raumalla ja Joensuussa, joissa kotipalvelusta vastaavat kirjaston työntekijät hoitavat kuljetukset itse. Kuljetuksen ohella toinen kirjastoja erottava tekijä oli kokoelma. Kuten Porissakin, Oulussa kotipalvelulla ei ole omaa kokoelmaa. Raumalla puolestaan on, ja se on koettu hyväksi ratkaisuksi. Joensuussa kotipalvelulla on oma kokoelmansa Celian äänikirjoja. Vaikka omaa kokoelmaa puuttuukin, pyritään Oulun kirjastossa silti ottamaan kotipalvelu huomioon myös aineiston hankinnassa.

Kirjastot eroavat paljon myös kotipalvelun asiakasmäärien puolesta. Oulussa ja Joensuussa asiakasmäärät ovat suuria ja asiakkaita on viisi- ja kuusikymmentä. Rauman kirjastolla kotipalveluasiakkaita on puolestaan 15. Tämä on tietysti luonnollista, sillä kirjaston koon ja resurssien lisäksi kotipalvelun asiakasmäärään vaikuttaa myös muun muassa kunnan väestörakenne. Asiakasmäärän suhteen Pori eroaa selkeästi tutkimistani kirjastoista. Porin kaupunginkirjastolla on tällä hetkellä vähemmän kotipalveluasiakkaita kuin millään tutkimistani kirjastoista. Niin kauan kuin kotipalvelua Porissa hoitaa yksi kirjastovirkailija ei toimintaa toki pystyttäisikään laajentamaan samanlaisiin mittoihin, mitä Joensuussa ja Oulussa. Yksi tutkimiani kirjastoja erottava tekijä on myös kotipalvelukäyntien aikataulu. Oulussa aikataulu on säännöllinen, koska posti hoitaa kuljetukset. Joensuussa ja Raumalla kotipalvelukäyntien suhteen on pakko olla joustavampia, sillä ne on pystyttävä sijoittamaan muun työpäivän

lomaan. Porin kaupunginkirjasto erottuu joukosta myös siinä, että kotipalvelukäynnit ovat noin seitsemän viikon välein, kun muissa kirjastoissa ne olivat keskimäärin neljän viikon välein. Asiakkaiden välisten yksilöllisten erojen ja kirjaston työntekijöiden aikataulujen vuoksi käyntiväleissä saattoi silti olla suurtakin vaihtelua.

Haastattelurungossa olin jakanut kysymykseni viiteen eri yläkategoriaan. Näitä olivat organisointi, asiakkaat, aineisto, logistiikka sekä kehittäminen. Olen kerännyt alla olevaan taulukkoon 1 sekä tutkimieni kirjastojen että Porin kirjaston kotipalvelutoiminnan pääpiirteet näitä viittä alakategoriaa käyttäen.

Taulukko 1. Kotipalvelutoiminta Oulussa, Joensuussa, Raumalla ja Porissa

	Oulu	Joensuu	Rauma	Pori
Organisointi	Hajautettu malli. Työntekijöitä: Useita Tehdään muun työn ohessa.	Työntekijöitä: 2 Tehdään muun työn ohessa.	Työntekijöitä: 1 Tehdään muun työn ohessa.	Työntekijöitä: 1 Tehdään muun työn ohessa.
Asiakkaat	Asiakasmäärä noin 50. Asiakkaat etupäässä ikääntyneitä.	Asiakasmäärä noin 60. Asiakkaat etupäässä ikääntyneitä.	Asiakasmäärä 15. Asiakkaat etupäässä ikääntyneitä.	Asiakasmäärä 12. Asiakkaat etupäässä ikääntyneitä.
Aineisto	Ei omaa kokoelmaa.	Oma Celia äänikirjojen kokoelma.	Oma kokoelma.	Ei omaa kokoelmaa.
Logistiikka	Ulkoistettu postille. Säännöllinen aikataulu. Käynnit neljän viikon välein.	Kirjaston työntekijät vievät itse omilla autoilla. Joustava aikataulu. Käynnit keskimäärin neljän viikon välein.	Kirjaston työntekijä vie itse omalla autolla. Joustava aikataulu. Käynnit tarpeen mukaan ja miten itse ehtii.	Kirjaston vahtimestari vie kirjaston pakettiautolla. Säännöllinen aikataulu. Käynnit noin seitsemän viikon välein.
Kehittäminen	Ei kehitetty pitkään aikaan. Vahvuus: henkilökohtaisuus Heikkous: Kirjaston työntekijöiden ammattitaito tulevaisuudessa	Ei kehitetty pitkään aikaan. Vahvuus: Henkilökohtaisuus ja oma ammattitaito Heikkous: Resurssit (erityisesti aika)	Ei kehitetty pitkään aikaan. Vahvuus: Henkilökohtaisuus Heikkous: Resurssit (erityisesti aika)	Ei kehitetty pitkään aikaan. Vahvuus: Aikataulu ja ennakointi Heikkous: Henkilöstöresurssit ja asiakasmäärän lasku.

Eroavaisuuksista huolimatta löytyi tutkimieni kirjastojen kotipalvelutoiminnasta myös paljon yhteistä. Kaikkien kirjastojen kotipalvelun asiakkaat olivat etupäässä iäkkäitä ihmisiä. Kaikissa kirjastoissa kotipalvelua tehdään muun työn ohessa. Forsman (2021) kiteyttää kotipalvelun arkea kommentissaan hyvin: ”Nytkin olen eilen ensin ajanut aamulla kirjastoautolenkin ja sitten söin ja pakkasin kassin ja kävin taas yhden kotipalvelukäynnin.” Moni kotipalvelua kirjastossa tekevä voi varmasti samaistua tähän lausahdukseen. Kotipalvelu solahtaa kirjastoissa muiden työtehtävien lomaan, mikä osaltaan lisää sen näkymättömyyttä. Laakso (2010, 15) tähdensi, että kotipalveluun täytyy nimetä varahenkilö. Tämä ei selvästikään käytännössä toteudu kirjastoissa, sillä missään tutkimassani kirjastossa kotipalvelulla ei ollut varahenkilöä ja asia myös nostettiin esille jokaisessa haastattelussa. Kuten Porissakin, kaikissa tutkimissani kirjastoissa kotipalvelussa oli mukana kirjastoauton työntekijä. Ehkä kyseessä on puhdas sattuma, toisaalta taas ehkä on luonnollista, että hakeutuvat kirjastopalvelut linkittyvät toisiinsa.

Kaikki tutkimani kirjastot mainitsivat kotipalvelun vahvuudeksi sen henkilökohtaisuuden. Laakso (2010, 17) kirjoitti yli kymmenen vuotta sitten kotipalvelun olevan kirjaston tarjoamista palveluista kaikkein henkilökohtaisinta. Uskon, että tämä pätee edelleen, koska jo lähtökohtaisesti se, että aineisto viedään asiakkaille heidän omaan kotiinsa, tekee kirjaston kotipalvelusta henkilökohtaista. Olen samaa mieltä, että henkilökohtaisuus on yksi kotipalvelun vahvuuksista. Porin kaupunginkirjaston kotipalvelutoiminnan vahvuudeksi nostaisin kuitenkin aikataulun ja ennakoinnin. Joensuun kirjasto mainitsi lisäksi kotipalvelun vahvuudeksi kotipalvelun työntekijöiden ammattitaidon. Kotipalvelun heikkouksiksi mainittiin resurssit, Raumalla ja Joensuussa erityisesti ajan suhteen, Porissa henkilöstöresurssit. Porin kaupunginkirjaston kotipalvelun ehdoton heikkous on myös asiakasmäärien lasku. Oulun kirjasto nosti heikkoudeksi kirjaston työntekijöiden ammattitaidon, joka ei välttämättä ole enää riittävää kun palvelutarpeet tulevaisuudessa kasvavat ja monipuolistuvat.

7 PORIN KAUPUNGINKIRJASTON KOTIPALVELUTOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Tässä osiossa pyritään luomaan yleiskatsaus Porin kaupunginkirjaston kotipalvelutoiminnan nykytilanteesta SWOT-analyysin avulla. Tarkoituksena on myös käyttää SWOT-analyysia kehityskohteiden löytämiseksi ja nimeämiseksi. Lopulta koko opinnäytetyöni sekä oman asiantuntemukseni pohjalta annan kehitysehdotuksia, joiden avulla Porin kotipalvelutoimintaa voisi jatkossa kehittää. Tämän osion SWOT-analyysi ja kehitysehdotukset eivät kohdistu Porin kaupunginkirjaston siirtokokoelmiin tai Validia-talon kotipalveluun vaan yksinomaan muille henkilöasiakkaille tehtävään kotipalveluun. Koska olen muiden työtehtävieni ohella hoitanut kyseistä palvelua yli vuoden verran, en ole tämän osion aiheiden suhteen mikään ulkopuolinen tutkija. Tilanteeni vuoksi subjektiivisuutta on mahdoton välttää. Näin ollen sekä SWOT-analyysissa että kehitysehdotuksissa vaikuttavat taustalla oma kokemukseni kotipalvelun hoitamisesta.

7.1 SWOT-Analyysi

Taulukko 2. SWOT-analyysi Porin kaupunginkirjaston kotipalvelusta.

Vahvuudet	Heikkoudet
<ul style="list-style-type: none"> - Ennakointi - Aikataulu - Kotipalvelun merkitys 	<ul style="list-style-type: none"> - Henkilöstöresurssit - Asiakasmäärän lasku - Yhteydenpito asiakkaiden kanssa - Pitkät varausjonot
Mahdollisuudet	Uhat
<ul style="list-style-type: none"> - Väestön ikääntyminen - Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa - Kouluttautuminen - Verkostoituminen 	<ul style="list-style-type: none"> - Väestön ikääntyminen - Taloustilanne ja säästötoimet - Kotipalvelun näkymättömyys - Pandemiat

Ennakointi on yksi kotipalvelutoiminnan vahvuuksista Porissa. Ennakoinnilla tarkoitan tässä niitä pieniä käytäntöjä ja rutiineja, jotka parantavat kotipalvelun sujuvuutta. Näitä ovat esimerkiksi varakirjat, joita asiakkaille voi kerätä ja lainata valmiiksi, ja jotka ovat siten helposti käytettävissä jos joskus aineistokassin pakkaamisessa tulee kiire tai aineistokassi uhkaa jäädä vajaaksi. Toinen ennakkoinnin keinoista on ahkera varausten tekeminen ja ennen kaikkea kotipalvelun varausten ajastaminen. Tämä mahdollistaa aineiston keräämisen valmiiksi jo hyvissä ajoin ja samalla pystytään välttämään aineiston turha seisominen kirjastoauton toimistossa kotipalvelukäyntien välillä. Yksi tapa ennakoida on myös asettaa kotipalvelulainojen eräpäivä hieman pidemmäksi, esimerkiksi 1–2 arkipäivää seuraavan kotipalvelukäynnin jälkeen. Näin lainojen uusimisen kanssa ei tule turhaa kiirettä, mikäli jotakuta kotipalveluasiakkaista ei kyetä tavoittamaan. Nämä ennakointikeinot auttavat osaltaan myös turvaamaan kotipalvelutoimintaa tilanteessa, jossa kotipalvelusta vastuussa oleva kirjastovirkailija joutuu äkillisesti olemaan poissa töistä.

Edelliseen liittyen, henkilöstöressurit ovat yksi Porin kaupunginkirjaston heikkouksista. Mielestäni työnjako on yleisesti ottaen sujuva kotipalvelun hoitamisen ja kuljetusten suhteen, mutta kumpakaan osa-aluetta hoitaa vain yksi työntekijä. Kummallekaan heistä ei ole ketään varsinaista varahenkilöä, joka ottaisi kotipalvelun tarvittaessa hoitaakseen. Itselläni on lähes puolentoista vuoden sijaisuuteni aikana ollut vain muutama äkillinen poissaolo, mutta ne eivät ole vaikuttaneet kotipalveluun millään tavalla. Kirjaston vahtimestari on ollut muutamaan otteeseen poissa, jolloin kotipalvelun kuljetuksiin on täytynyt kysyä jotakuta muuta avuksi, esimerkiksi siviilipalvelusta kirjastossa suorittavaa henkilöä. Henkilöstöpulan takia kotipalvelukäyntejä ei siis ole jouduttu tänä aikana kertaakaan peruuttamaan, ja poissaolot ovat olleet harvinaisia. On kuitenkin aina oma riskinsä, kun palvelun hoitaminen on kokonaisuudessaan yhden henkilön vastuulla. Sairastumisia ynnä muuta ei voi ikinä ennustaa etukäteen.

Porin kaupunginkirjaston kotipalvelutoiminnan aikataulu poikkeaa monen muun kirjaston aikatauluista. Kuukausittaiset käynnit vaikuttavat olevat melko yleinen ratkaisu kirjaston kotipalveluissa Suomessa. Myös tutkimissani kirjastoissa neljä viikkoa oli keskimääräinen kuljetusaikataulu kahdessa kirjastossa kolmesta. Mielestäni kuitenkin Porin kaupunginkirjaston käyttämä noin 7 viikon aikaväli on toimiva ratkaisu, varsinkin kun kotipalvelua hoitaa vain yksi henkilö muiden töiden ohessa ja kuljetuksia samaten yksi henkilö muiden töiden ohessa. Kiinteä aikataulu lievittää aikapulaa ja edistää ennakoitavuutta, kun käyntikertojen välillä on

taukoa eikä joka viikko tarvitse olla uusia aineistokasseja pakattuna niin kuin kuukausittaisissa kotipalvelukäynneissä tulisi olla. Aikataulu sopii siis kirjastolle oikein hyvin, eikä siitä ole ainakaan minun aikanani tullut negatiivista palautetta asiakkaittenkaan suunnalta. Ennemminkin muutama asiakas on joskus valitellut, ettei ehtinyt kaikkia lainoja vielä lukemaan.

Asiakasmäärä on ilman muuta yksi Porin kaupunginkirjaston kotipalvelun kriittisimmistä kehityskohteista tällä hetkellä. Asiakasmäärä tuntuu olleen laskusuunnassa jo pidemmän aikaa. Koska asiakkaat ovat enimmäkseen hyvin ikääntyneitä, on luonnollisesti aina olemassa tietty epävarmuus asiakkuuksien kestosta. Ilman asiakkaita ei ole myöskään kotipalvelua. Palvelua tarvitsisi siis alkaa markkinoimaan, jotta asiakasmääriä saataisiin nostetta. Tässä on tarpeen kuitenkin käyttää harkintaa, koska yksi työntekijä ei kykene helposti hoitamaan yli kahtakymmentä asiakasta. Vaikka tilaa uusille asiakkaille tällä hetkellä onkin, nykyisten resurssien varassa asiakasmäärälle on kuitenkin ylärajansa.

Kuten moni haastattelemistani kotipalvelun edustajista muista kirjastoista, myös edeltäjäni Porissa mainitsi kotipalvelun vahvuutena sen henkilökohtaisuuden (Merelin 2021). Saavutettavuus on ollut vahvasti ja monella tapaa esillä viime vuosina, ja pyrkimyksenä on selvästi parantaa saavutettavuutta koko yhteiskunnassa. Kirjastolaki velvoittaa edistämään kansalaisten yhdenvertaisia mahdollisuuksia harrastaa kulttuuria. Kuten aiemminkin on jo tullut esille, useat tahot mainitsevat kulttuurin roolin ikääntyneiden hyvinvoinnin edistäjänä. Opinnäytteiden avulla on myös tutkittu kotipalvelun merkitystä kotipalveluasiakkaille. Kotipalvelun tuomaa arvoa ennen kaikkea sitä käyttäville asiakkaille ja heidän hyvinvoinnilleen ei kaiken tämän valossa voi kiistää, mistä syystä on helppo perustella kirjastojen kotipalvelun tarvetta ja toiminnan tärkeyttä.

Koska kirjaston vahtimestari hoitaa Porissa kotipalvelun kuljetukset, kotipalvelusta vastaavan kirjastovirkailijan työaika säästyy muuhun. Varjopuolena tässä on se, että kirjastovirkailijan henkilökohtainen kontakti asiakkaisiin vähenee. Aineistokassien kokoaminen asiakkaille vaikeutuu, kun asiakkailta ei saada suoraa palautetta lainassa olleista kirjoista eikä niistä keskustella virkailijan kanssa. Kotipalvelun valttina oleva palvelun henkilökohtaisuus siis kärsii tässä hieman. Toisaalta on hyvänä puolena se, että kuljetukset hoitaa kirjaston oma työntekijä eikä mikään ulkopuolinen taho. Tämän ansiosta on helppoa työpäivän lomassa vaihtaa kuulumisia kuljetuksiin liittyen ja tiedustella asiakkaiden ja heidän vointinsa perään. Sellaisissa tapauksissa, jossa asiakasta ei ole tavoitettu esimerkiksi sairaalakäynnin takia, on myös helppoa ja nopeaa sopia uudesta kuljetuskerrasta vahtimestarin kanssa.

Viimeisenä heikkoutena voisi mainita pitkät varausjonot. Tämä ei tietenkään koske kaikkea aineistoa, mutta moni kotipalveluasiakkaista lukee paljon uutuuskirjoja ja silloin kun he esittävät toiveita, ne usein kohdistuvat suosittuihin uutuuskirjoihin. Koska Satakirjastojen kokoelmalla on yhteinen varausjono, näissä suosituissa kirjauutuuksissa voi usein olla satoja asiakkaita jonossa. Kotipalveluasiakkaat saattavat siis joutua odottamaan toivomiaan kirjoja pitkään. Tällaisiin suosittuihin kirjoihin tarvitsee myös tehdä varauksia maltillisesti, koska Porin kotipalveluasiakkaiden laina-ajat ovat tavallisia asiakkaita pidemmät, joten kovin monella asiakkaalla ei voi olla samaan aikaan lainassa samaa suosittua uutuuskirjaa koska muut asiakkaat joutuvat sitten taas odottamaan. Odottaminen on kuitenkin iäkkäiden kotipalveluasiakkaiden kohdalla ikävää myös siksi, että heidän kuntonsa voi joskus heiketä äkillisestikin ja toivottu kirja voi lopulta jäädä kokonaan lukematta.

Väestön ikääntyminen on mielestäni kotipalvelulle sekä mahdollisuus että uhka. Suomen väestö on jo tällä hetkellä yksi maailman vanhimmista. Lisäksi alle 75-vuotiaat ovat usein aktiivisia ja parempikuntoisempia mitä aikaisemmat sukupolvet ovat saman ikäisenä olleet, ja kaipaavat mielekästä tekemistä. Iäkkäät ihmiset ovat tulevaisuudessa myös paremmin koulutettuja, jolloin elinikäinen oppinen kuuluu vahvemmin heidän elämäänsä. Kaikkein iäkkäimpien avuntarve tulee silti kasvamaan seuraavina vuosikymmeninä. (Urtamo 2021.) On siis hyvin todennäköistä, että myös kotipalvelulla tulee olemaan enemmän kysyntää tulevaisuudessa. Sekä kotipalvelun tarve että sen merkitys tulevat kasvamaan. Kysyntä voi kuitenkin kasvaa liiankin suureksi kirjastojen kannalta ja kotipalvelu voi ylikuormittua. Useilla paikkakunnilla jo nyt kotipalvelua ei voida toteuttaa kaikille halukkaille. Lisäksi väestön ikääntyminen luo haasteita kotipalvelulle, sillä sen aiheuttamat muutokset vaativat enemmän myös kotipalvelulta. Kuinka kauan nykyisenlainen kirjakassipalvelu riittää asiakkaille? Onko ratkaisu tähän Tampereen räätälöityjen kulttuuripalvelujen kaltaisella toiminnalla vai onko muitakin muotoja, mitä kotipalvelu voisi tulevaisuudessa ottaa? Ikääntyneet ovat myös vahvemmin jakautuneet toimintakuntoisempiin ja kaikkein iäkkäämpiin, kuten yllä todettiin, ja kumpikin asiakasryhmä asettaa omat vaatimuksensa kirjastoille ja kirjastojen tarjoamille palveluille, kotipalvelu mukaan lukien.

Yksi suuri mahdollisuus kotipalvelulle on yhteistyö muiden toimijoiden kanssa. Tällä hetkellä Porin kaupunginkirjaston kotipalvelutoiminnassa ei tehdä yhteistyötä minkään tahon kanssa. Mikäli kotipalvelua kuitenkin halutaan lähteä kehittämään tai laajentamaan nykyisten toimintojen ulkopuolelle, on hyvä tiedostaa yhteistyön mahdollisuudet ja tärkeys. Laitokset,

järjestöt, oppilaitokset ja opiskelijat ovat tahoja, jotka kannattaa pitää mielessä jos Porin kaupunginkirjaston kotipalvelutoimintaa lähdetään rakentamaan tulevaisuutta silmällä pitäen. Myös Riitta-Liisa Kivi korosti yhteistyön tärkeyttä tulevaisuuden kotipalvelussa (Kirvesoja 2009, 53).

Taloustilanne ja erilaiset säästötoimet vaikuttavat vahvasti kirjastojen budjetteihin ja sitä kautta kaikkeen kirjaston toimintaan ja palvelutarjontaan. Kulttuuriala on usein herkästi hampaissa kun erilaisia leikkauksia ehdotetaan ja säästötoimenpiteitä tehdään sekä kunnissa että valtion tasolla. Koronapandemia on myös osaltaan kurittanut Suomen taloustilannetta. Talous on kärsinyt myös kunnallisella tasolla ja esimerkiksi rekrytointien määrä on kirjastoissa koronaviruksen myötä vähentynyt ja osa kirjastoalan toimijoista arvelee rekrytointien vähenevän myös kuluvana vuonna (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2021, 65–66). Kuntatalous oli kärsimässä jo ennen pandemiaa ja Pori oli muiden isojen kaupunkien kanssa tappiota tekevien listalla (Kuntaliitto 2020). Tämä on siis yksi suuri uhka kaikelle kirjastotoiminnalle kotipalvelu mukaan lukien.

Oulun haastattelussa yhtenä aiheena esille nousivat koulutukset. Tarvetta varmaan olisikin kouluttaa kirjastojen henkilöstöä ylipäätään ikääntyneiden ja muiden erityisasiakasryhmien kohtaamisesta ja palvelusta. Myös kirjallisuuteen liittyvät koulutukset olisivat hyödyksi kotipalvelussa. Kouluttautuminen on tärkeässä roolissa, kun kehitetään sekä palvelua itseään että omaa ammatillista osaamista. Koulutustarve kotipalvelutoiminnan suhteen voi hyvinkin lisääntyä, kun kotipalvelu kohtaa uusia haasteita väestön ikääntymisen myötä.

Kuten aiemmin tässä työssä on puhuttu, kotipalvelu on yleisesti ottaen näkymätöntä toimintaa. Siitä ei ole tilastoja. Sitä ei markkinoida. Se ei näy juurikaan millään tavalla ulospäin, ja myös kirjaston sisällä se jää helposti näkymättömiin. Moni tekee kotipalvelua muiden töiden ohessa, mikä osaltaan vähentää kotipalvelun näkyvyyttä. Vaikkei kotipalvelua voisikaan suoranaisesti markkinoida ulospäin asiakkaille, tulisi kotipalvelun näkyvyyttä lisätä kirjaston sisällä ja sidosryhmien keskuudessa sekä päättäjien suuntaan. Näin kotipalvelun tärkeyttä ja merkitystä voitaisiin paremmin tuoda esille.

Yksi anti, mitä henkilökohtaisesti sain opinnäytetyöhöni tekemistä haastatteluista, oli kokemusten vaihtaminen muiden kirjastojen kotipalvelujen kanssa työskentelevien parissa. Verkostoituminen muiden kotipalvelua tekevien kesken tarjoaisi vertaistukea omaan työhön. Lisäksi kotipalveluun saa laajempaa ja uutta näkökulmaa kun kuulee, miten sitä on muualla

toteutettu. Verkostoituminen mahdollisuutena onkin erityisesti parhaiden havaittujen käytänteiden jakaminen. Lisäksi resurssien kokoaminen yhteen esimerkiksi vinkkipankin muodossa hyödyttäisi kaikkia kotipalvelun parissa työskenteleviä. Yksi verkostoitumista tukeva kanava on Kirjastoseuran Esteettömät kirjastopalvelut -työryhmä, joka on nyt jo kahdesti myös järjestänyt ”virtuaalikaavit”. Verkostoituminen kannattaa myös kirjaston uskopuolisten toimijoiden kanssa, esimerkiksi paikallisten palvelutalojen tai kunnan kotihoidon työntekijöiden kanssa. Tästä voi olla hyötyä erityisesti kotipalvelujen markkinoinnissa.

Viimeisenä uhkana olen lisännyt listaan pandemiat. Koronapandemia ja sen tuomat muutokset toimintatapoihin mainittiin kaikissa tekemissäni haastatteluissa. Se on vaikuttanut kirjastojen toimintaan monella tapaa ja mullistanut kirjastopalveluja hyvässä ja pahassa. Kotipalvelu lakkautettiin koronasulun ajaksi keväällä 2020 kokonaan, ja se vaikuttaa edelleen kotipalvelun toimintaan, koska asiakkaiden luona ei ole pystynyt vierailemaan samaan tapaan. Koronasulun aikana käyttöön otetun noutokassipalvelun kaltaiselle toiminnalle voisi olla tarvetta myös tulevaisuudessa. Se voisi toimia eräänlaisena kotipalvelun ja tavallisen kirjastoasiointin hybridimuotona. Ympäristöön kohdistuvat ihmisten toimet, jotka ovat aiheuttaneet biodiversiteetin katoamista ja ilmastonmuutosta lisäävät myös pandemiariskiä. Kansainväliset asiantuntijat varoittavatkin että uusia pandemioita voi tulevaisuudessa syntyä useammin ja ne voivat levitä nopeammin ja olla entistä tuhoisampia. (Yhdistyneet kansakunnat (YK) 2020.)

7.2 Kehittämisehdotukset

Yksi helposti toteutettava uudistus Porin kaupunginkirjaston kotipalveluun olisi oman sähköpostiosoitteen käyttöönotto kotipalvelulle. Tätä ehdotti myös edeltäjäni (Merelin 2021). Sähköpostille ei tällä hetkellä niinkään ole tarvetta yhteydenpidon kannalta nykyisiin kotipalveluasiakkaisiin. Kotipalveluasiakkailta tulee tulevaisuudessa kuitenkin olemaan erilaisia tarpeita, ja tulevaisuuden ikääntyneille sähköposti on tutumpi väline. Kotipalvelun oma sähköposti auttaisi myös kommunikointia kirjaston sisällä. Lisäksi yksi etu sähköpostin käyttöönotossa olisi se, että kotipalvelukäynnit voisi merkata Outlookin kalenteriin, ja kalenterin puolestaan jakaa esimerkiksi muiden osastojen kanssa. Tämä auttaisi osaltaan hieman parantamaan kotipalvelun näkyvyyttä kirjaston sisällä.

Porin kaupunginkirjaston kotipalvelutoimintaa tulisi muutenkin pyrkiä tuomaan näkyvämmäksi. Kotipalvelun asiakasmäärät ovat päässeet laskemaan paljon, eikä uusia asiakkaita ole kyetty

tavoittamaan. Vaikka kotipalvelun markkinoinnissa on aina omat haasteensa, niin kuin tässä työssäkin on moneen kertaan mainittu, sille on tällä hetkellä Porin kaupunginkirjaston kotipalvelussa tarvetta. Markkinoinnissa tulee kuitenkin käyttää harkinnanvaraisuutta, sillä ellei kotipalvelutoimintaa aiota laajentaa esimerkiksi kohdistamalla siihen lisää henkilöstöresursseja, asiakasmäärällä on ylärajansa. Markkinoinnin keinoja voisi olla ainakin oman esitteen tekeminen kotipalvelulle. Kotipalvelun voisi mahdollisesti nostaa esille myös kirjaston verkkosivuilla. Verkostoitumista voisi myös parantaa iäkkäiden ihmisten parissa työskentelevien toimijoiden kesken ja tuoda kotipalvelua näkyvämmäksi suusanallisesti.

Henkilöstöresurssien puolesta kotipalvelu toimii nykyisessä mittakaavassaan. Jos kotipalvelua halutaan tulevaisuudessa laajentaa, henkilöstöresurssit tulisi miettiä uudelleen ja kotipalvelua tekemään olisi saatava lisää työntekijöitä. Nykyresurssienkin puitteissa mielestäni kotipalvelulla olisi hyvä olla olemassa varahenkilö, jotta kotipalvelutoiminnan jatkuvuus voitaisiin turvata myös siitä yksin vastuussa olevan työntekijän poissaolon ajaksi. Varahenkilö tulisi mielellään olla sekä kotipalvelua hoitavalla virkailijalla että vahtimestarilla. Näin kotipalvelun toiminnan kannalta olennaiset kuljetuksetkin saataisiin turvattua. Kotipalvelun työntekijöiden olisi mielestäni myös hyvä panostaa oman ammatillisen osaamisensa kehittämiseen ja osallistua ahkerasti kotipalvelua tukeviin koulutuksiin.

Porin kotipalvelu ei mielestäni tarvitse omaa kokoelmaa. Pitkät varausjonot ja kirjojen odottaminen on kuitenkin välillä ongelmana, koska kotipalveluasiakkaat usein toivovat samoja suosituimpia uutuuskirjoja, jotka moni muukin haluaa lukea. Porin kaupunginkirjastossa voisi ottaa harkintaan voisiko tällaisista suosituista uutuuksista vastaisuudessa saada vaikka yhden kappaleen tilapäisesti kotipalvelun omaan käyttöön. Kotipalveluasiakkaiden pitkien laina-aikojen vuoksi osa kotipalveluasiakkaista joutuisi edelleenkin odottamaan, sillä yhdellä kirjalla kestäisi aikansa kiertää kaikkien asiakkaiden kesken. Oma kotipalvelukappale saattaisi kuitenkin vähentää joidenkin kotipalveluasiakkaiden odotusaikaa merkittävästi.

Yhtenä kehityskohteena Porin kaupunginkirjaston kotipalvelutoiminnassa voisi olla myös yhteydenpidon parantaminen asiakkaiden kanssa. Virkailija ei työvuorojensa vuoksi pysty tulemaan mukaan kotipalvelun kuljetuskerroille. Olisi silti hyvä, jos virkailija voisi jatkossa osallistua käyntikierrokselle edes kerran tai kaksi vuodessa ja sitä kautta pitää yllä henkilökohtaista yhteyttä asiakkaisiin ja arvioida uudelleen heidän aineistotoiveitaan. Aineistokasseihin voisi ajoittain pakata mukaan myös vinkkilistoja tai valmiita toivelistoja, joista haluamansa kirjat voisi rastittaa. Aineistokassisiin tällä hetkellä pakattavan käyntikertalapun

muotoa voisi harkita uudelleen ja miettiä, miten asiakkaita voisi sen avulla saada kertomaan palautetta nykyistä useammin.

Edellä esittämäni parannusehdotukset ovat enimmäkseen pienimuotoisia ja helposti toteutettavia toimia, joiden avulla kotipalvelua voisi parantaa. Niiden käyttöönoton jälkeenkin Porin kaupunginkirjaston kotipalvelutoiminta säilyisi pitkälti sen nykyisessä muodossaan. Mikäli Porin kaupunginkirjaston kotipalvelua halutaan lähteä toden teolla kehittämään niin, että se mahdollisesti saisi kokonaan uusia muotoja ja palvelukonsepteja, olisi mielestäni perusteltua käynnistää hanke kotipalvelutoiminnan kehittämiseksi. Hankkeen myötä kehitystyöhön saisi kohdennettua riittävästi resursseja. Lisäksi, kuten Joensuun kirjaston haastattelun aikanakin nousi esille, uusia ideoita syntyy parhaiten silloin, kun ollaan yhteydessä jonkin ulkopuolisen tahon kanssa. Omaa työtään on kuitenkin aina sen verran rutinoitunut tekemään, ettei laatikon ulkopuolelle helposti osata katsoa. (Hirvonen 2021.)

Hankkeen avulla voitaisiin esimerkiksi selvittää mahdollisuuksia kotipalvelutoiminnan toiminnallisempien palvelumuotojen järjestämiseen ja jopa pilotoida niitä. Näiden järjestämiseksi olisi kannattavaa kartoittavaa mahdollisuuksia yhteistyöhön esimerkiksi muiden paikallisten kulttuuritoimijoiden, paikallisten järjestöjen tai oppilaitosten kanssa. Sekä yhteistyön lisääminen että uusien palvelumuotojen kehittäminen nykyisen aineistokassitoiminnan rinnalle on mielestäni yksi ehdoton kotipalvelun kehityssuunta tulevaisuutta silmälläpitäen. On mielenkiintoista pohtia, mitä kaikkea kirjaston kotipalvelu voisikaan olla. Aihetta kehittämishankkeelle todellakin olisi.

Jos kotipalvelutoimintaa lähdetään kehittämään laajemmassa mittakaavassa hankkeen avulla, tulisi myös asiakasnäkökulma ottaa kehitystyössä huomioon. Osallistaminen on yksi keskeisistä kehittämisen trendeistä tällä hetkellä, koska kirjastot pystyvät paremmin palvelemaan yhteisönsä tarpeita, jos yhteisö osallistuu palveluiden suunnitteluun (Nicholson 2019, 334). Ikääntyneet ovat taitavia arvioimaan omia palvelutarpeitaan, joskin he saattavat edelleen olla vaatimattomia esittämiensä toiveiden suhteen (Räsänen 2019, 36–37). Aiemmissa kotipalvelun asiakkaisiin kohdistuneissa tutkimuksissa parannusehdotuksia ei esitetty, vaan asiakkaat olivat tyytyväisiä kotipalveluun sellaisenaan (Sirparanta 2013, 29; Lehtiniemi 2017, 52). Vaikka asiakkaiden mielipiteitä onkin palvelua kehittäessä tärkeä kuunnella, tulee myös varautua siihen, että toiveita palvelun suhteen esitetään vähän.

Opetusministeriö (2009, 14) kehotti jo yli kymmenen vuotta sitten kirjastoja kehittämään vaihtoehtoisia palveluja. Tämä pätee mielestäni myös kotipalveluun. Kuinka kauan nykymuotoinen aineistokassiperustainen kotipalvelutoiminta on riittävää? Miten esimerkiksi digiopastusta tai vinkkausta tai ääneen lukua tai muuta kulttuuritoimintaa voisi yhdistää kotipalveluun? Kotipalvelun organisointia Porin kaupunginkirjastossa voitaisi tarkastella uudelleen ja pohtia, voisiko esimerkiksi Oulun kirjaston kaltainen hajautettu malli sopia myös Poriin. Tämä on tietysti aiheellista ennen kaikkea siinä tilanteessa, että kotipalvelua halutaan Porissa laajentaa sen nykyisestä muodosta. Laajamittaisempi kotipalvelutoiminta pakottaisi todennäköisesti miettimään myös logistiikkaratkaisuja uudelleen. Kotipalvelun verkostoituminen esimerkiksi Satakirjastojen sisällä voisi olla aiheellista, ellei minkään muun niin vertaistuen kannalta. Hyviä käytäntöjä ja toiminnan esimerkkejä olisi helpompi myös jakaa ja levittää valmiin verkoston sisällä. Porin kaupunginkirjastolla tai laajemmin Satakirjastoilla voisi mahdollisesti myös tulevaisuudessa olla tarvetta ikääntyneiden palveluihin keskittyvään tiimiin, jossa kotipalvelu voisi olla yhtenä osana.

8 POHDINTA

Erityisesti ikääntyvien väestöryhmissä kysyntä hyvinvoinnin parantamiseen tähtääviin taide- ja kulttuuripalveluihin tulee kasvamaan (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017, 26). Kirjaston kotipalvelu on yksi esimerkki tällaisista palveluista, koska lukuharrastuksen jatkamisen mahdollistaminen parantaa kotipalvelun asiakkaiden elämänlaatua. Kirjaston kotipalvelun asiakkaat ovat tyytyväisiä palveluun, ja kiitollisia sen olemassaolosta. Toisaalta ikääntyneiden kirjaston asiakkaiden keskuudessa palveluodotukset monipuolistuvat tulevaisuudessa. Palvelujen järjestämiseksi, levittämiseksi ja rahoittamiseksi on etsittävä uusia tapoja, jotta kulttuuripalvelujen tasa-arvoinen saatavuus voidaan jatkossakin turvata. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017, 26.) Kotipalvelujen kehittäminen on siis juuri nyt ajankohtaista. Mielestäni on myös selvää, että kotipalveluun tulisi löytää uusia toimintamuotoja perinteisten aineistokassien toimittamisen rinnalle. Uusien toimintamuotojen ja laajemman kotipalvelutoiminnan myötä kirjastot voisivat yhä paremmin tukea sekä kulttuurin saavutettavuutta että iäkkäiden hyvinvointia.

Olen työssäni pyrkinyt tuomaan esille kotipalvelun tärkeyttä ja sen roolia hyvinvoinnin tukemisessa. Kotipalvelu on usein näkymätöntä toimintaa, kuten Laaksokin (2010, 39–40, 48) ilmaisi jo yli kymmenen vuotta sitten. Tavoitteenani oli kirjoittaa kirjaston kotipalvelusta konkreettinen ja helposti lähestyttävä työ. Opinnäytteessäni esitetyt esimerkit kotipalvelutoiminnasta eri kirjastoissa havainnollistavat sitä kirjoa, miten monin eri tavoin samaa palvelua voidaan toteuttaa. Tutkimukseni tulokset eli kotipalvelutoiminnan toteutuminen Oulussa, Joensuussa ja Raumalla antavat puolestaan syvempää kuvaa kirjastojen kotipalvelutoiminnasta ja sen järjestämisestä. Toivon myös, että Porin kaupunginkirjaston kotipalvelutoiminnan nykytilanteen kuvaus auttaa paitsi pohjustamaan kotipalvelun kehittämistä tulevaisuudessa mutta myös tekemään kotipalvelutoimintaa näkyvämmäksi itse kirjaston sisällä.

Opinnäytetyö eteni mielestäni erittäin tyypillisesti. Suurena haasteena opinnäytetyöprosessina on ollut työn erittäin tiukka aikataulu. Esimerkiksi varsinaisiin sisällöllisiin korjauksiin ei tästä syystä jäänyt juurikaan aikaa. Ajankäyttö ylipäätään oli ongelmana opinnäytetyöprosessissa. Tiedonhankintaan olisi voinut heti alkuvaiheessa kohdistaa enemmän aikaa. Toisaalta taas usea lähde, jonka luin, jäi lopulta kokonaan opinnäytteen ulkopuolelle. Opinnäytetyöprosessille onkin luonnollista, että itse työn rakenne ja luonne alkaa tarkemmin hahmottua vasta taustalukemisen ja löydettyjen lähteiden valossa. Tutkittavien kirjastojen valintaan olisi voinut

varata enemmän aikaa ja kiinnittää enemmän huomiota. Toisaalta taas tässä oli omana haasteena se, että kotipalvelua tarjoavista kirjastoista ei ole valmista ajankohtaista listaa.

Mitä tulee tutkimuksen luotettavuuteen, olen pyrkinyt kuvaamaan tutkimustani avoimesti. Olen perustellut käyttämäni tutkimusmenetelmät ja kertonut, miten olen tutkimusaineistoni kerännyt. Tekemäni haastattelut myös tallennettiin, mikä osaltaan lisää tutkimuksen luotettavuutta. Myös aineiston keräämiseen käyttämäni haastattelurunko on opinnäytetyössä liitteenä. Kriittistä tarkastelua olisi pitänyt tosin tehdä enemmän koko opinnäytetyöprosessin ajan, mutta ehkä tässäkin rajaksi muodostui työn aikataulu. Tutkimuksen luotettavuutta olisi parantanut myös haastattelujen harjoittelu ennakkoon ja haastattelurungon testaus. Opinnäytetyöni tutkimusosaa varten toteuttamani haastattelut olivat mielestäni kuitenkin todella antoisia. Oli mielenkiintoista kuulla eri kirjastojen kotipalvelutoiminnasta. Tutkimuksen lähtökohtana oli saada eri näkökulmia kotipalveluun muiden kirjastojen toimintatapoihin tutustumalla ja tämä myös toteutui. Haastattelujen aikana tuli ilmi monia asioita, jotka avasivat minulle uusia lähestymistapoja kirjaston kotipalvelutoimintaan.

Mielestäni toteutin opinnäytetyöni pääosin eettisesti, mutta parannettavaakin eettisyyden suhteen olisi ollut. Esimerkiksi näin jälkikäteen jäin miettimään, olisiko haastattelujen osalta varmuuden vuoksi ollut aiheellista hakea tutkimuslupia. Erityisesti tietosuojaan liittyvät asiat työssäni huolettavat, sillä olen käyttänyt jonkin verran henkilökohtaisia tiedonantoja. Haastattelujen osalta olen antanut haastattelujen tuloksista kertovat alaosiot kunkin haastatellun henkilön esiluettavaksi ennen opinnäytetyön julkaisemista. Olen noudattanut lähdeviitekäytäntöjä ja pyrkinyt niiden avulla erottamaan oman näkökulmani aiemmasta tutkimuksesta. Olen tutkimuksessa pyrkinyt olemaan avoin ja tekemään tutkimusprosessin läpinäkyväksi.

Tutkimusongelmanani oli kotipalvelun kehittäminen Porin kaupunginkirjastossa. Uskon, että sekä Porin kaupunginkirjaston nykytilanteen kuvaus ja siitä tekemäni SWOT-analyysi auttavat sekä perustelemaan tarvetta toiminnan kehittämiseksi, että tuomaan esille kriittisimpiä kehityskohteita. Toivon, että teoriaosuuteen sisältämäni esimerkit kirjaston kotipalvelusta sekä tutkimustulokseni kotipalvelun järjestämisestä Oulussa, Joensuussa ja Raumalla tuovat kotipalvelutoiminnan kehittämiseen uusia ideoita ja näkökulmia. Olen tarjonnut Porin kaupunginkirjastolle kehitysehdotuksia, joista suurin osa on hyvin konkreettisia ja helppoja toteuttaa nykyresurssien puitteissa. Näitä ovat esimerkiksi oman sähköpostin käyttöönotto, varahenkilön nimeäminen sekä kotipalvelun markkinointi.

Tulevaisuutta ja sen tuomia palvelutarpeiden muutoksia silmälläpitäen olisi mielestäni kuitenkin aiheellista kehittää kotipalvelua perusteellisemmin, mitä yllä luettelemani kehitysehdotuksen sallivat. Kotipalvelun organisointia Porissa voisi miettiä uudelleen ja perinteiselle aineistokassitoiminnalle tulisi löytää rinnakkaisia toimintamuotoja, kuten esimerkiksi ääneen lukuhetkiä tai digiopastusta niitä kaipaaville. Kotipalvelutoiminnan laajamittaisempi kehittäminen Porin kaupunginkirjastossa hyötyisi sekä ulkopuolisesta näkökulmasta että erityisesti kehittämiseen suunnatuista lisäresursseista. Tämän vuoksi paras tapa kehittää Porin kaupunginkirjaston kotipalvelutoimintaa olisi kehityshankkeen avulla.

LÄHTEET

- Ahonen, E. 2021. Vastaava kirjastonhoitaja. Porin kaupunginkirjasto. Keskustelu 31.3.2021.
- Ahonkivi, P. 2021. Kirjastovirkailija-kuljettaja. Porin kaupunginkirjasto. Keskustelu 6.4.2021.
- Almgren, P. & Jokitalo, P. 2010. Kirjasto 2011: Vaikutteita maailmalta. Helsinki: Avain.
- Berg, K. 20.11.2020. Joustoasiakkuus: vaihtoehto kirjaston kotipalvelulle. [Ppt-tiedosto]. Helsinki: Helsingin kaupunginkirjasto. [Viitattu 11.5.2021]. Saatavana: <https://suomenkirjastoseura.fi/files/koulutus/Joustoasiakkuus%20vaihtoehto%20kirjaston%20kotipalvelulle.pptx>
- Bundy, A. 2005. Community Critical: Australian Public Libraries Serving Seniors. [Verkkolehtiartikkeli]. APLIS 18 (4), 158–169. [Viitattu 21.3.2021]. Saatavana EBSCOhost Library & Information Science Source -tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Dammert, L. 2015. Kirjasto tulee kylään. [Verkkolehtiartikkeli]. Kirjastolehti 21.12.2015. [Viitattu 21.3.2021]. Saatavana: <http://kirjastolehti.fi/artikkelit/kirjasto-tulee-kylaan/>
- Forsman, P. 2021. Kirjastovirkailija-kuljettaja. Rauman kaupunginkirjasto. Haastattelu 15.4.2021.
- Heroja, M. 2021. Kirjastovirkailija. Oulun kaupunginkirjasto. Haastattelu 14.4.2021.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. [Verkkokirja]. Helsinki: Gaudeamus. [Viitattu 13.3.2021]. Saatavana Ellibs-e-kirjakokoelmasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Hirvonen, P. 2021. Kirjastovirkailija. Joensuun kaupunginkirjasto. Haastattelu 30.4.2021.
- Itkonen-Vesa, H. 2021. Informaatikko. Joensuun kaupunginkirjasto. Haastattelu 30.4.2021.
- Kirvesoja, A. 2009. Kärryillä ja kasseilla: Tampereen kaupunginkirjaston koti- ja laitospalvelut 1959-2009. Tampere: Tampereen kaupunginkirjasto - Pirkanmaan maakuntakirjasto.
- Koskimies, I. 2010. Älkää unohtako meitä – Räätelöityjen kulttuuripalvelujen tarve, toteutus ja sovellettavuus kirjaston kotipalvelussa. [Verkköjulkaisu]. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 29.3.2021]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2010112515724>
- Kulmala, J. 2019. Aivoterveysten ylläpitäminen on elämänmittainen matka. Teoksessa: Kulmala, J. (toim.) 2019. Hyvä vanhuus: Menetelmiä aktiivisen arjen tukemiseen. Jyväskylä: PS-Kustannus, 154–169.

- Kulmala, J. 2019. Aktiivinen arki on onnistuneita kohtaamisia ja mielekästä tekemistä. Teoksessa: Kulmala, J. (toim.) 2019. Hyvä vanhuus: Menetelmiä aktiivisen arjen tukemiseen. Jyväskylä: PS-Kustannus, 10–17.
- Kulmala, J. (toim.) 2019. Hyvä vanhuus: Menetelmiä aktiivisen arjen tukemiseen. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Kuntaliitto. 2017. Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus. [Verkkojulkaisu]. 2. p. [Viitattu 19.3.2021]. Saatavana: <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2017/1754-yleisten-kirjastojen-saavutettavuussuositus>
- Kuntaliitto. 2020. Kuntatalouden kriisi jatkuu - kuntakenttä jakautui kahtia uudella tavalla. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 9.5.2021]. Saatavana: <https://www.kuntaliitto.fi/tiedotteet/2020/kuntatalouden-kriisi-jatkuu-kuntakentta-jakautui-kahtia-uudella-tavalla>
- L 29.12.2016/1492. Laki yleisistä kirjastoista.
- Laakso, L. 2010. Kirjaston kotipalvelutoiminta. Helsinki: BTJ.
- Lehtiniemi, I. 2017. ”Se on niinku mulla ois jouluaatto aina kerran kuussa.”: Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelutoiminnan hyödyt ikääntyneiden asiakkaiden hyvinvoinnille. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Tampereen yliopisto. Viestintätieteiden tiedekunta, informaatiotutkimus ja interaktiivinen media. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 5.3.2021]. Saatavana: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100491/GRADU-1484812333.pdf?sequence=1>
- Luukkonen, M. 2021. Kirjastovirkailija. Porin kaupunginkirjasto. Keskustelu 31.3.2021.
- Matikainen, J. 2013. Kirjasto tulee kotiin - vaan kuinka kauan? [Verkkolehtiartikkeli]. Kirjastolehti 3.6.2013. [Viitattu 21.3.2021]. Saatavana: <http://kirjastolehti.fi/artikkelit/kirjasto-tulee-kotiin-vaan-kuinka-kauan/>
- Merelin, M. 31.3.2021. Kysymyksiin vastauksia. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Kati Vanhatalo. [Viitattu 5.4.2021].
- Nicholson, K. 2019. Collaborative, Creative, Participative: Trends in Public Library Innovation. [Verkkolehtiartikkeli]. Public Library Quarterly 38 (3), 331–347. [Viitattu 21.3.2021]. Saatavana EBSCOhost Library & Information Science Source -tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Opetusministeriö. 2009. Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015: Yleiset kirjastot, kansalliset strategiset painoalueet. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 21.3.2021]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-485-743-7>

- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2017. Opetus- ja kulttuuriministeriön kulttuuripolitiikan strategia. [Verkkojulkaisu]. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2017:20. [Viitattu 15.5.2021]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-466-5>
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2021. Koronapandemian vaikutuksia kulttuurialalla 2020–2021 : Raportti kyselyn vastauksista. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 9.5.2021]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-654-9>
- Oulu10 palvelee teitä. 2018. [Verkkojulkaisu]. Oulu: Oulun kaupunki. [Viitattu 13.5.2021]. Saatavana: https://www.ouka.fi/documents/64155/707984/Oulu10-esite_2018A.pdf/b0cea089-376e-4ff7-8716-ee87f849cd30
- Porin kaupunki. Ei päiväystä. Kirjasto. [Verkkosivusto]. [Viitattu 25.4.2021]. Saatavana: <https://www.pori.fi/kirjasto/>
- Porin Validia-talo. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Helsinki: Validia Oy. [Viitattu 5.4.2021]. Saatavana: <https://validia.fi/asuminentoimipisteet/porin-validia-talo>
- Puusa, A. 2020. Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa: Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 103-117.
- Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus .
- Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen olemus. Teoksessa: Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 75–85.
- Rautio, T. 2021. Case Kerava: vapaaehtoiset kirjastoystävät yhteistyökumppaneina. [Verkkojulkaisu]. Kerava: Keravan kaupunginkirjasto. [Viitattu 11.5.2021]. Saatavana: http://kirjastolehti.fi/files/koulutus/Case%20Kerava_16.4.2021_Tuula%20Rautio.pdf
- Rehula, P. Ei päiväystä. Satakunnan suunnitelma ikäihmisten yhteen sovitetusta palvelukokonaisuudesta 2019–2025-(2030). [Verkkojulkaisu]. I & O -kärkihanke. [Viitattu 31.3.2021]. Saatavana <https://www.satakunta2019.fi/wp-content/uploads/2018/09/Satakunnan-ik%C3%A4strategia-versio-0.3.pdf>
- Rinne, V. 2019. Taiteen ja kulttuurin hyödyntäminen osana iäkkään aktiivista arkea. Teoksessa: Kulmala, J. (toim.) 2019. Hyvä vanhuus: Menetelmiä aktiivisen arjen tukemiseen. Jyväskylä: PS-Kustannus, 290–302.
- Räsänen, R. 2019. Elämänlaadun monipuolinen huomiointi ja tukeminen käytännön vanhustyössä. Teoksessa: Kulmala, J. (toim.) 2019. Hyvä vanhuus: Menetelmiä aktiivisen arjen tukemiseen. Jyväskylä: PS-Kustannus, 18–40.

- Sirparanta, N. 2013. Kirjaston kotiinkuljetuspalvelun merkitys sen käyttäjille Kouvolassa. [Verkkojulkaisu]. Kouvola: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Vanhustyö. Opinnäytetyö. [Viitattu 19.3.2021]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013101016000>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). 2020. Muuttuvat vanhuspalvelut. [Verkkosivu]. Helsinki: [Viitattu 21.3.2021]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/muuttuvat-vanhuspalvelut>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). 2021. Iäkkäiden hyvinvointi kunnassa. [Verkkosivu]. [Viitattu 21.3.2021]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/hyvinvointia-vanhuuteen/iakkaiden-hyvinvointi-kunnassa>
- Urtamo, A. 5.5.2021. Näkymiä ikääntymisen tulevaisuuteen. [Blogikirjoitus]. Ikäinstituutti. [Viitattu 12.5.2021]. Saatavana: <https://www.ikainstituutti.fi/vanhuus/nakymia-ikaantymisen-tulevaisuuteen/>
- Vuorinen, T. 2013. Strategiakirja: 20 työkalua. Helsinki: Talentum.
- Väestö. 31.3.2021. Suurimpien kuntien väkiluku. [Verkkosivu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 25.4.2021]. Saatavana: https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#Suurimpien%20kuntien%20v%C3%A4kiluku
- Väestöennuste. 30.9.2019. Syntyvyyden lasku heijastuu alueiden tulevaan väestökehitykseen. [Verkkosivu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 21.3.2021]. Saatavana: https://www.stat.fi/til/vaenn/2019/vaenn_2019_2019-09-30_tie_001_fi.html
- Väestörakenne. 2019. [Verkkosivu]. Pori: Porin yliopistokeskus. [Viitattu 5.4.2021]. Saatavana: <http://www.satamittari.fi/V%C3%A4est%C3%B6rakenne>
- Välimäki, M. 2018. Kirjaston kotipalvelu : tarvekartoitus Nakkilan kunnassa. [Verkkojulkaisu]. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 3.3.2021]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201903193459>
- Yarrow, A. & McAllister, S. 2018. Trends in mobile and outreach services. [Verkkolehtiartikkeli]. Public Library Quarterly 37 (2), 195–208. [Viitattu 21.3.2021]. Saatavana EBSCOhost Library & Information Science Source -tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Yhdistyneet kansakunnat (YK). 2020. Reduce risk to avert 'era of pandemics', experts warn in new report. [Verkkosivu]. [Viitattu 21.3.2021]. Saatavana: <https://news.un.org/en/story/2020/10/1076392>

LIITTEET

Liite 1. Haastattelurunko

Liite 2. Porin kaupunginkirjaston kotipalvelun ilmoittautumislomake

Liite 1. Haastattelurunko

ORGANISOINTI

- Kuka kotipalvelua hoitaa kirjastossa?
- Montako kirjastotyöntekijää hoitaa kotipalvelua?
- Minkä palvelujen yhteyteen kotipalvelu on liitetty?
- Onko kotipalvelutoiminta ensisijainen työtehtävä vai toteutetaanko sitä muiden töiden ohella?
- Markkinoidaanko kotipalvelua?
- Miten kotipalvelu on käytännössä järjestetty?
- Kuinka usein asiakkaiden luona käydään?
- Onko kotipalvelu kokonaan kirjaston tuottamaa vai onko siinä mukana yhteistyötahoja?

ASIAKKAAT

- Paljonko asiakkaita on?
- Millainen ikähaarukka?
- Mielletäänkö kotipalvelu kirjastossanne etupäässä senioreiden palveluna? Miksi?
- Ovatko asiakkaat yhteisöasiakkaita vai yksityisasiakkaita? Missä suhteessa?
- Miten asiakkaisiin pidetään yhteyttä?
- Millaista palautetta asiakkailta on saatu?

AINEISTO

- Onko kotipalvelulla oma kokoelma?
- Millaista aineistoa kotipalveluasiakkaat eniten lainaavat?
- Paljonko asiakkaat esittävät omia toiveita aineiston suhteen?
- Miten valikoit aineistoa asiakkaille?
- Tarvitseeko kotipalveluasiakkaan aineiston suhteen olla jotain erityisesti huomioitavaa?

LOGISTIIKKA

- miten kuljetukset on toteutettu?
- Toimivatko ne, onko koettu ongelmia?
- Kuinka pitkiä kuljetusmatkat ovat?

KEHITTÄMINEN

- Onko kotipalvelua kehitetty? Miten?
- Millaisia tulevaisuuden näkymiä koet kotipalvelulla olevan?
- Mitkä ovat kotipalvelun vahvuudet ja heikkoudet kirjastossasi?
- Miten itse haluaisit kehittää kotipalvelua kirjastossasi?

Liite 2. Porin kaupunginkirjaston kotipalvelun ilmoittautumislomake**PORIN KIRJASTO kotipalvelu**

ILMOITTAUTUMINEN KIRJASTON KOTIPALVELUASIAKKAAKSI

Nimi _____

Osoite _____

Puhelin _____

Henkilötunnus _____

Lähiomaisen nimi ja puh _____

KIRJASTOPALVELUA KOSKEVA SUOSTUMUS

Kirjastoasioitani voi hoitaa kirjaston työntekijä tai muu sovittu henkilö

Kirjaston järjestelmässä voidaan säilyttää tieto lainaamastani aineistosta sekä siitä, millainen aineisto minua kiinnostaa. Tietojen säilytysaika on enintään 5 vuotta.

Kirjasto hoitaa kuljetuksen

Kuljetuksen hoitaa joku muu

Kirjasto ei luovuta asiakkaan tietoja ulkopuolisille. Asiakas voi tarkistaa, mitä tietoja hänestä on tallennettu. Jos asiakas haluaa, tiedot vanhoista lainoista ja kiinnostuksen kohteista poistetaan. Kotipalveluasiakkuus päättyy, jos asiakas ei ole lainannut aineistoa vuoteen.

Sitoudun noudattamaan kirjaston lainaus- ja käyttösääntöjä.

_____ / ____ 20____ Porissa

asiakkaan allekirjoitus/asiakkaan puolesta

nimenselvennös

kirjaston puolesta

nimenselvennös

