

Opinnäytetyö (AMK)

Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutusohjelma

PKITIS15

2016

Tarja Rajala

KIRJASTO KOTIIN?

– yleisten kirjastojen ikääntyvien palvelut ja kotipalvelu

Tarja Rajala

KIRJASTO KOTIIN?

- yleisten kirjastojen ikääntyvien palvelut ja kotipalvelu

Tutkimuksen tavoite oli selvittää, miten Suomen suurten kaupunkien yleisissä kirjastoissa on toteutettu ikääntyneiden kirjastopalvelut ja erityisesti kirjaston kotipalvelu. Tutkimusta on tarkoitus käyttää pohjana Turun kaupunginkirjaston kotipalvelutoimintaa kehitettäessä, joten toiveena oli löytää hyviä käytäntöjä palvelun tuottamiseen tehokkaasti.

Muissa tutkimuksissa on todettu kulttuurin merkitys ihmisen hyvinvointiin eri elinkaaren vaiheissa. Yleisten kirjastojen ikääntyneiden palvelut ovat tärkeitä erityisesti niille asiakkaille, jotka ovat koko ikänsä käyttäneet kirjastoa. Kirjastot palvelevat ikääntyneitä varsin monipuolisesti, mutta kun asiakas ei enää pääse itse tulemaan kirjastoon, voi palvelu loppua täysin.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista tutkimusta, koska tutkimustietoa ja kirjallisuutta aiheesta on vähän. Teemahaastattelun käytön tarkoituksena oli nostaa esiin taustalla olevia asioita ja antaa haastateltaville tilaa kertoa kokemuksistaan ja havainnoistaan.

Haastattelut tehtiin touko-kesäkuussa 2016 Espoossa, Helsingissä, Oulussa, Tampereella, Turussa ja Vantaalla. Haastatteluissa yleisten kirjastojen kotipalvelun ammattilaiset kuvasivat kotipalvelutyön prosesseja ja käytäntöjä. Haastatteluissa nousi esiin se, että nämä kuusi kaupunginkirjastoa järjestävät kotipalveluaan varsin eri tavoin, vaikka joissakin perusprosessit olivat samankaltaisia.

Ääripäinä eri tavoista hoitaa kirjaston kotipalvelua ovat Espoon kaupunginkirjasto, jolla on omat kuljetukset ja vakinainen henkilökunta ja toisaalta Vantaan kaupunginkirjasto, joka on ulkoistanut kotipalvelutoiminnan SPR:n vapaaehtoisille. Yhtä selkeästi parasta tapaa tutkimus ei nostonut esiin. Selkeät prosessit ja niitä hyvin tukevat tietojärjestelmät sekä motivoitunut henkilökunta tuntuvat kuitenkin olevan yhteistä niille kirjastoille, jotka pystyvät tarjoamaan kotipalvelua varsin mit-tavalle joukolle iäkkäitä asiakkaitaan.

ASIASANAT: kirjastot, kirjastopalvelut, ikääntyneet

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

Tarja Rajala

HOME LIBRARY?

- services for elderly customers in Public Libraries

The purpose of this study is to find out how the Public Libraries in the biggest cities of Finland have arranged their services for elderly customers. An especially interesting part is services that libraries offer for elderly customers at home. Turku City Library is planning to develop its home library services and this research is looking for good practices in other cities.

The influence of cultural services for welfare is significant in all age groups. Library services in public libraries are important especially for those customers who have visited the library for a long time. Public libraries serve elderly people in many ways, but if the customer can no more reach the physical library, it is possible that there are no more services available.

Qualitative research and a theme interview is a good combination when there is lack of written information about the field of study like this. The interview method was used to find underlying facts and let the professionals in public libraries describe their experiences and opinions about the library services for elderly customers.

The interviews were made in May and June 2016 in the public city libraries in Espoo, Helsinki, Tampere, Turku and Vantaa. The librarians described the processes and practices in home library services. These six libraries organize their home services in different ways, but the processes are partly similar.

Vantaa City Library has a different way to serve their customers at home. They have volunteers who borrow books and bring them home to elderly customers. Espoo organizes the transport in a totally different way. The public library has an own car and a driver who transports the library material. This study did not find a one and best way to arrange library services for elderly customers. Well-organized processes with supporting information systems and highly motivated professionals are the features of those libraries that are able to serve quite a large amount of elderly customers at home.

KEYWORDS: libraries, library services, senior citizens

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 KULTTUURISTA HYVINVOINTIA IKÄÄNTYNEILLE	8
2.1 Vanhusväestö Turussa	9
2.2 Kulttuuri osana hyvinvointia	10
3 KIRJASTON PALVELUT IKÄÄNTYVILLE	13
3.1 Ikääntyvien palvelut	13
3.2 Kirjaston kotipalvelu	16
4 TYÖN TAVOITTEET JA MENETELMÄT	19
5 KIRJASTON KOTIPALVELU KUUTOSKAUPUNGEISSA	21
5.1 Asiakkaat ja resurssit	21
5.2 Kotipalvelun monimuotoisuus ja erilaiset prosessit	23
5.2.1 Kokoelmat	23
5.2.2 Hakeutuvat palvelut	26
5.2.3 Kirjaston kotipalvelun prosessit	26
5.3 Celian äänikirjat osana kotipalvelua	30
5.4 Kuljetukset kirjaston kotipalvelussa	31
5.5 Kotipalvelun markkinointi	34
6 LOPUKSI	36
LÄHTEET	40

LIITTEET

- Liite 1. Helsingin kaupunginkirjaston kotipalveluesite
- Liite 2. Espoon kaupunginkirjaston kotipalvelun esite
- Liite 3. Oulun kaupunginkirjaston lomake Ilmoittautuminen kotikirjaston asiakkaaksi
- Liite 4. Helsingin kaupunginkirjaston lomake Ilmoittautuminen kotikirjaston asiakkaaksi
- Liite 5. Oulun kaupunginkirjaston kotipalvelun haastattelulomake
- Liite 6. Vantaan kaupunginkirjaston lomake Ilmoittautuminen vapaaehtoiseksi
- Liite 7. Helsingin kaupunginkirjaston kotipalveluprosessin kuvausta
- Liite 8. Tampereen kaupunginkirjaston lomake verkossa

KUVAT

Kuva 1. Ikääntyvien määrä Varsinais-Suomessa.	10
Kuva 2. Kirjaston kotipalvelu ehdottaa asiakkaille lukemista.	25
Kuva 3. Kirjaston kotipalvelun asiakaskohtaiset hyllyt.	28
Kuva 4. Valmiit kotipalvelun kassit lähdössä asiakkaille.	29
Kuva 5. Tampereella liikuntavälineitä kuljetetaan kirjaston kotipalvelun aineiston mukana.	32

TAULUKOT

Taulukko 1. Kirjaston kotipalvelun asiakkaat ja työntekijät.	23
Taulukko 2. Kirjaston kotipalvelun kuljetusten hinnat.	34

1 JOHDANTO

Väestö vanhenee ja kuntien on uudistettava ikääntyneiden palveluita. On jo hyväksytty tosiasia, että myös kulttuurilla on merkittäviä vaikutuksia ikääntyneiden hyvinvointiin, mutta kunnat pitkälti keskittyvät lakisääteisiin palveluihin. Ikääntyneiden palveluissa Suomessa on tehty linjaus, että yhä useampi ikääntynyt asuu jatkossa kotonaan. Tämä merkitsee sitä, että yhteiskunnassa on yhä enemmän henkilöitä, joilla on tarve saada erilaisia palveluja kotiin. Yleisen kirjaston järjestämä kotipalvelu voi parhaimmillaan olla asiakkaalle tärkeä ilon ja hyvinvoinnin lähde.

Tutkimukset osoittavat, että taiteella ja kulttuurilla on merkittäviä vaikutuksia hyvinvointiin. Elinikäinen oppiminen ja erilaiset aktivoivat harrastukset on tunnistettu myös ikääntyneiden oikeudeksi.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista velvoittaa kunnat ohjaamaan ikääntyneet kunnassa tarjolla olevien hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista edistävien palvelujen käyttöön. Se edellyttää, että kunnan eri toimialojen on toimittava yhteistyössä keskenään sekä kolmannen sektorin kanssa ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012)

Turussa vanhusten määrä on suhteessa suurin Suomen isoista kaupungeista ja kaupungissa on tehty vanhuspalvelusuunnitelma, jossa on huomioitu myös eri toimialojen yhteistyö ja kulttuurin merkitys hyvinvoinnille (Turun kaupunki 2014). Tarkastelen opinnäytetyössäni kuuden suurimman kaupungin kotipalvelua ja siihen liittyviä prosesseja. Taustalla on tarve kehittää Turun kaupunginkirjaston kotipalvelua vastaamaan todellista tarvetta ja tuoda myös uusia ajatuksia siihen, mitä tulevaisuuden yleisten kirjastojen kotipalvelu voisi olla ja miten sitä voisi kehittää nykyisestä toiminnasta.

Tutkimuksessani haastattelin kuuden Suomen suurimman yleisen kirjaston kotipalvelun ammattilaisia ja vertailin kirjastojen toimintaa. Näitä kaupunkeja kutsutaan myös nimellä kuutoskaupungit ja niillä on yhteisiä hankkeita, joissa on tarkoitus kehittää malleja ja tekniikoita, joita voitaisiin hyödyntää kaikissa kuutoskaupungeissa. (6aika-strategiatoimisto 2016) Tarkoituksena tutkimuksessa oli löytää parhaat käytännöt ja toisaalta myös kehit-

tämiskohteet. Teemahaastatteluissa nousi esiin se, että yleisillä kirjastoilla on hyvin erilaisia tapoja hoitaa kotipalvelua ja yhtä selkeästi tehokkainta tapaa ei voi nimetä. Kaupungit myös erosivat toisistaan siinä, mitä kirjaston kotipalvelua hoitavan yksikön työ sisälsi ja minkälaisia asiakkaita sillä oli. Myös kotipalvelun kuljetuksia on järjestetty eri tavoin. Tästä syystä vertailukelpoista tilastotietoa tutkimuksesta on vaikea koostaa. Keskitynkin kuvaamaan eri toimintatapoja sekä niiden etuja ja ongelmia. Kirjaan lopuksi ajatuksia, joita haastatteluja tehdessäni on noussut esiin liittyen kirjaston kotipalvelun tulevaisuuteen digitalisoituvassa maailmassa.

2 KULTTUURISTA HYVINVOINTIA IKÄÄNTYNEILLE

*Kun enää ei voi mitään tehdä, ei mitään,
maata tässä ja nousta välillä istumaan,
käydä pöydässä ja tuolla; edes ikkunasta en paljon jaksa katsella.
Yritän joskus ja siihen se jää.
Tulen takaisin, heitän pitkäleni.
Sama minulle, kuka siellä menee, ja minne.
Mitä tekevät.*

Maila Pylkkönen

Vanhusväestöllä tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä 75-vuotiaita ja sitä vanhempia henkilöitä. Käsitteeseen liittyy myös se, että vanhusväestö ei ole enää mukana työelämässä. Vanhusväestö on hyvin heterogeeninen ryhmä, koska osa siitä toimii hyvin aktiivisesti ja on hyväkuntoista, osalla saattaa olla vaikeita toiminnan rajoituksia. Tästä ryhmästä osa asuu kotonaan, osa taas erilaisissa asumispalveluyksiköissä.

Hyvinvointi käsittää terveydellisen hyvinvoinnin lisäksi myös henkisiä, sosiaalisia ja kulttuurisia arvoja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL jakaa hyvinvoinnin kolmeen osatekijään: terveyteen, materiaaliseen hyvinvointiin ja koettuun hyvinvointiin tai elämänlaatuun. Myös sosiaaliset suhteet, itsensä toteuttaminen, onnellisuus ja sosiaalinen pääoma ovat THL:n mukaan olennainen osa yksilön hyvinvointia. (THL 2017.) Opinnäytetyössä käsitellen hyvinvointia laajana käsitteenä, johon liittyy selkeästi sosiaalinen ja mentaalinen hyvinvointi ja sen vaikutukset terveydelliseen hyvinvointiin.

Kunnan perustehtäviin kuuluu kuntalain mukaan asukkaiden hyvinvoinnin edistäminen (Kuntalaki 1995/365). Hyvinvoinnin edistäminen ja ylläpitäminen vaatii monimuotoista yhteistyötä kunnan eri toimialojen kesken. Kolmas lähde -hankkeen tutkimuksen mukaan kunnissa pyritään yhä enemmän ennaltaehkäisyyn ja elinkaariajatteluun. Vaikka hyvinvointi ymmärretäänkin usein laaja-alaisesti, toiminta kunnissa ei välttämättä tue ajatusta.

Lakisääteiset palvelut vievät valtaosan kunnan resursseista. (Ruusuvirta & Saukkonen 2010, 183-184)

2.1 Vanhusväestö Turussa

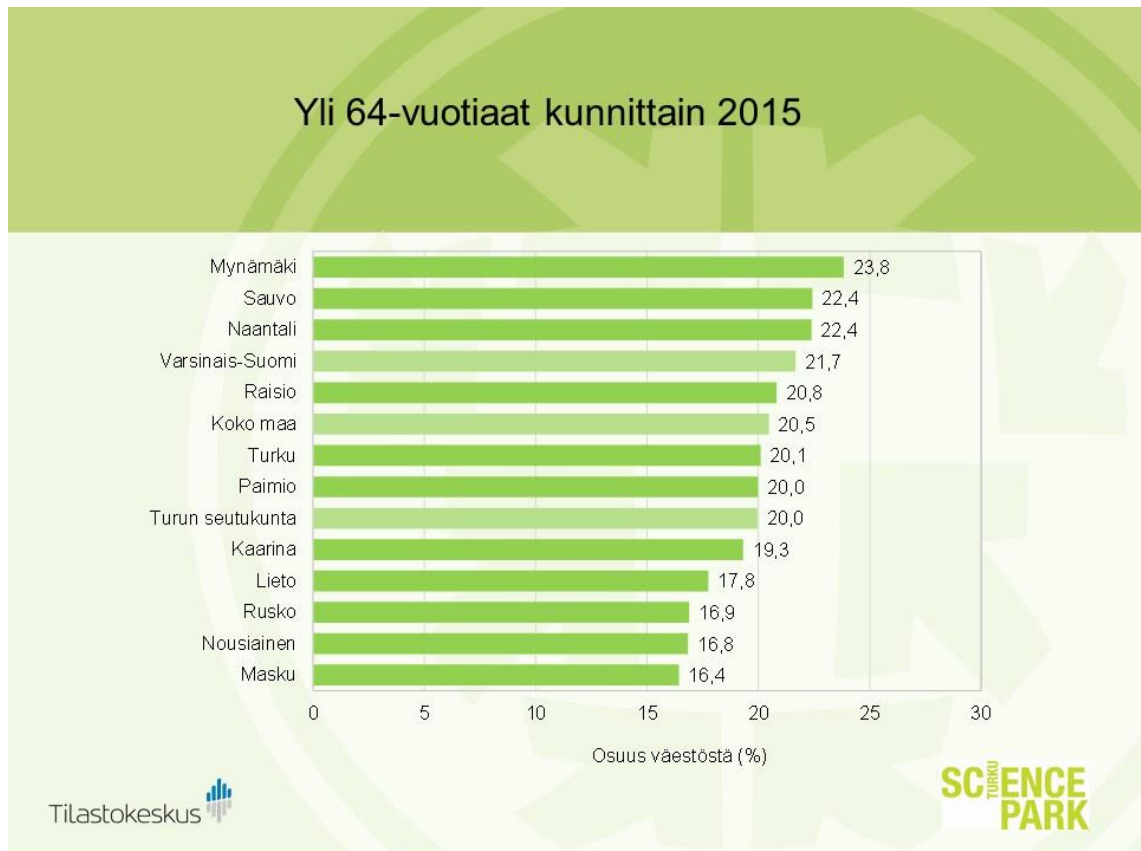
Turun kaupungille on laadittu vanhuspalvelusuunnitelma vuosille 2014-2016. Se perustuu lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä sosiaali- ja terveystalve-luista sekä laatusuositukseen (STM 2013) hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelu-jen parantamiseksi. Suunnitelma kohdistuu 75 vuotta täyttäneiden palveluihin ja ehkäi-sevän työn osalta myös 65-75-vuotiaisiin. (Turun kaupunki 2014, 2) Uutta suunnitelmaa ei vielä vuoden 2017 alussa ole laadittu.

Turussa kaupungin vanhuspalvelusuunnitelmassa on asetettu yhdeksi tavoitteeksi eri toimialojen yhteistyö. Ikäihmisten kannalta erityisen tärkeitä yhteistyöalueita ovat sosi-aali- ja terveystoimintojen lisäksi vapaa-ajan toiminnot, kuten kulttuuri ja liikuntapalvelut. (Turun kaupunki 2014, 2)

Kuuden Suomen suurimman kaupungin vertailussa on todettu, että Turussa on noin 5400 henkilöä, jotka ovat täyttäneet 85 vuotta. Näin vanhusten väestöosuus on 2,9 % ja korkein suurista kaupungeista. Heidän osuutensa ennustetaan myös kasvavan jatkossa. 85 vuotta täyttäneistä joka toinen on säännöllisten vanhuspalveluiden piirissä. Yli 75-vuotiaita on noin 12 000 henkilöä ja luku lisääntyy lähivuosina ollen vuonna 2020 jo yli 13 000. Turussa 75-85 vuotiaista 27,4% on säännöllisten vanhuspalveluiden piirissä, mikä tarkoittaa, että seitsemän kymmenestä selviää arjesta ilman säännöllistä tukea. Alueellisesti yli 75-vuotiaat sijoittuvat eniten kaupungin keskustaan, Skanssi-Uittamolle ja Runosmäki-Raunistulan suuralueille. (Turun kaupunki 2014, 3-4) Turun ikääntyneiden määrä näkyy kuvassa 1. Se on kuvaa tilastokeskuksen tutkimusta, jossa on otettu mu-kaan kaikki yli 64-vuotiaat. (Tilastokeskus 2016.)

Turussa vapaa-aikatoimialan ikääntyvien kulttuuripalvelujen tavoitteena on ikäihmisten toimintakyvyn ja henkisen hyvinvoinnin säilyminen ja lisääminen tarjoamalla kulttuuripal-veluita saavutettavasti sekä kotona että asumispalveluyksiköissä asuville ikääntyneille. Vanhuspalvelusuunnitelmassa keinoina mainitaan ennaltaehkäisy ja toisaalta myös pal-veluyksiköissä asuvien oikeus saada monipuolisia ja laadukkaita kulttuuripalveluja. Ny-kyisten palveluiden saavutettavuus on myös nostettu esille. (Turun kaupunki 2014, 8-10)

Erilaiset yhteistyökumppanit ovat kommentoineet Turun kaupungin vanhuspalvelusuunnitelmaa. Vanhusneuvosto korostaa kommentteissaan, että asiakkaan mahdollisuus liikkua kuntaan, ulkoiluun ja kulttuuripalvelujen käyttöön on turvattava. Myös alueellinen tasa-arvo on vanhusneuvoston mukaan huomioitava.



Kuva 1. Ikääntyvien määrä Varsinais-Suomessa.

2.2 Kulttuuri osana hyvinvointia

Hyvinvointi terminä viittasi aiemmin fyysiseen terveyteen, mutta hyvinvoinnin käsite on muuttunut viime vuosina. Myös kulttuurin osuus ihmisen hyvinvoinnissa on tunnistettu, ihminen on kokonaisuus, jossa henkisillä virikkeillä ja elämän mielekkyydellä voidaan vaikuttaa myös fyysiseen hyvinvointiin.

Kolmas lähde -hankkeen parissa on tutkittu kulttuurin ja hyvinvoinnin yhteyttä. Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen sosiaalipolitiikan dosentti Marjatta Bardyn mukaan inhimillisen elämän hahmottamisen olennainen osa on osallisuus. Se merkitsee kuulluksi ja nähdyksi tulemistä ja edellyttää sitä, että pääsee käsiksi aikakaudelle ominaisiin tietoihin

ja taitoihin, joilla voi myös hahmottaa oman paikkansa maailmassa ja yhteisössä. (Bardy 2010, 41)

Ihmisen eri elämänvaiheet muuttuvat ja ihmisen henkinen kasvu on mahdollista koko eliniän. Viimeisessä vaiheessa tavoitteena on tyyni viisaus ja luopuminen elämästä. Elämän joka vaiheessa ihminen tarvitsee virikkeitä, jotka auttavat kunkin ikäkauden kasvussa. (Wais 2002, 42)

Myös elinikäinen oppiminen on tärkeää ihmisen hyvinvoinnille ja kasvuille. Pirkko Siltala (2013, 16-17) peräänkuuluttaa teoksessaan vanhusten kasvumahdollisuuksia vielä elämän viimeisissä vaiheissa. Ihminen ei lakkaa kehittymästä ja elinkaari täydentyy loppuun asti. Siltala myös korostaa erityisesti kirjallisuuden tehtävää kansakunnan muistina ja henkilökohtaisen kasvun ja elämänhallinnan apuvälineenä. Nämä ovat uusia ajatuksia, koska yhteiskunta ei ole kokenut oppimista tärkeäksi enää tuottavien vuosien jälkeen. Yksilön hyvinvoinnin kannalta sillä on kuitenkin merkitystä.

Hanna-Liisa Liikasen (2010, 57-58) ehdotus toimintaohjelmaksi 2010 – 2014 kulttuuriministeriölle muotoutui Taiteesta ja kulttuurista hyvinvointia -ohjelmaksi. Selvityksessä esitetään toimenpide-ehdotuksia, joiden avulla voidaan edistää terveyttä ja hyvinvointia taiteen ja kulttuurin keinoin. Liikasen mukaan monet tutkimukset osoittavat, että taiteella ja kulttuurilla on monia vaikutuksia hyvinvoinnille. Tärkein havainnoista on taiteen merkitys elämyksenä ja nautintoina. Taide myös yhdistyy Liikasen havainnoissa koettuun hyvään terveyteen ja hyvän ja pitkän elämän kokemukseen. Taiteella on todistettavasti vaikutusta fyysiseen terveyteen ja kuntoutumiseen. Taiteella, ja kirjallisuudella osana sitä, on myös vaikutusta koettuun elämänlaatuun. Ihminen haluaa kokea ja tehdä elämänsä mielekkääksi. Se on Liikasen mukaan edellytys henkiselle, fyysiselle ja sosiaaliselle hyvinvoinnille. Kun kunnat kannustavat ikääntyneitä asumaan kotonaan mahdollisimman pitkään, on tärkeää ja myös taloudellisesti kannattavaa huomioida palveluissa muutkin, kuin välttämätön hoiva ja ravinto. Panostuksella kulttuuriin voidaan vähentää intensiivisemmän ja kalliin hoidon kustannuksia. (Liikasen 2010, 72-74)

Taiteesta ja kulttuurista avaimia aivoterveysten -palvelumallin kehittämisessä on huomioitu erityisesti muistisairauksien ehkäiseminen. Kulttuurin harrastamisella on todettu olevan merkittäviä vaikutuksia terveyteen ja sen on todettu ehkäisevän muistisairautta. Kulttuurin eri muodot vaikuttavat aistitoimintojen aktivoitumiseen ja edistävät aivotuominnan säilymistä joustavana. Aivojen hyvinvointi on osa kokonaishyvinvointia. (Malmivirta

2014, 27) Muistisairaudet aiheuttavat paitsi paljon inhimillistä kärsimystä, myös kustannuksia kunnille. Panostaminen muistisairauksien ehkäisyyn kannattaa, vaikka keinojen löytäminen vaatiikin vielä tutkimusta.

Muistiliitto (Muistiliitto 2016) tukee ajatusta verkkosivuillaan. Muistiliiton mukaan aivot rakastavat haasteita. Myös kulttuuriharrastukset, kuten taide, teatteri ja musiikki, ovat aivoille manna. Aivoja tulisi aktivoida ja pitää virkeinä ikävaiheista ja muuttuvista elämäntilanteista riippumatta. Tiedon painuessa muistiin syntyy uusia hermosolujen välisiä yhteyksiä. Aivojen muokkautuminen säilyy läpi elämän, jos aivoille annetaan mahdollisuus oppia ja niitä aktivoidaan monipuolisesti. (Muistiliitto 2016.) Edellä esitetyn perusteella on mahdollista sanoa, että yleinen kirjasto on paras mahdollinen kumppani yksilön aivoterveysten ylläpitämiseksi. Jo kirjaston perusaineisto antaa paljon välineitä aivojen aktivointiin. Yleisissä kirjastoissa on myös kehitetty erilaisia teemapaketteja ja pelejä tähän tarkoitukseen. Jatkossa tätä toimintaa voidaan edelleen kehittää, digitaaliset palvelut tarjoavat tähän uusia mahdollisuuksia.

Pehkosen (2013, 80-86) pro gradu -tutkimuksen mukaan ikääntyneiden kohderyhmä pitää kirjastoa tärkeänä hyvinvoinnin lähteenä. Pehkonen tutki ikääntyneiden kirjaston käyttöä Kangasalan kunnassa. Esiin nousseet motiivit kirjaston käytössä olivat luku- tai muun harrastuksen ylläpitäminen, tiedon saaminen ja ajan tasalla pysyminen. Ikääntyneitä kiinnosti myös muu kulttuuri. Tutkimuksessa havaittiin, että ikääntyessä toimintakyvyn rajoitteet lisääntyvät, ja heikentynyt näkö ja muut syyt vaikuttavat haittaavasti ikääntyneen lukuharrastukseen. Ikääntynyt tarvitseekin apua ja uusia mahdollisuuksia myös kirjastopalvelujen käyttöön. (Pehkonen 2013, 80-86) Vaikka oma koti vaihtuisikin hoitolaitokseksi, on tärkeää, että kulttuuri ja taide säilyvät osana elämää. Tällä on merkittävä vaikutus hyvinvointiin ja hoidon tuloksiin. (Liikanen 2010, 59)

3 KIRJASTON PALVELUT IKÄÄNTYVILLE

Yleinen kirjasto on Cuporen 50+ kulttuuribarometrin (Pynnönen & Mitchell 2012, 28-29) mukaan mainittu ylivoimaisesti tärkeimmäksi kulttuurilaitokseksi. Se kuvaa yli 50-vuotiaiden kiinnostusta ja osallistumista kulttuuripalveluihin. Kyselyyn osallistuneista 78 % valitsi kirjaston erittäin tärkeäksi tai tärkeäksi kulttuuripalveluksi. Ikäryhmästä 70-79 vuotta 33 % oli käynyt kirjastossa tutkimusta edeltäneen vuoden aikana. Yli 80-vuotiailla kirjastossa käyminen putosi 23 prosenttiin, mikä kertonee enemmän ikäryhmän toiminnallisista esteistä, kuin kiinnostuksesta kirjaston palveluihin. Noin 60 % yli 50-vuotiaista lukee harrastuksenaan ja vielä ikäryhmässä 80+ tilanne säilyy lähes ennallaan. Vain yli 10 tuntia viikossa lukevien määrä vähenee tässä ikäryhmässä verrattuna nuorempiin. Lukuharrastus siis säilyy ikääntyessä, jos siihen vain on mahdollisuus. (Pynnönen & Mitchell 2012, 87-88, 131)

3.1 Ikääntyvien palvelut

Yleisten kirjastojen neuvoston strategiassa jaotellaan ikääntyneet ryhmiin aktiivit seniorit ja yli 75-vuotias vanhusväestö (Yleisten kirjastojen neuvosto 2010). Yleiset kirjastot kohdistavat ikääntyneille runsaasti tarjontaa, mutta Leppäsen tutkimuksen mukaan vai pieni osa kirjastoista erittelee varsinaisesti aktiiveja senioreja vanhusväestöstä (Leppänen 2013, 21).

Leppänen (2013, 19-24) tutki opinnäytetyössään tarvitaanko Turun kaupunginkirjastolle ikääntyneille asiakkaille suunnatut verkkosivut. Vain viidellä suomalaisella kirjastolla oli tuolloin olemassa oma sivunsa ikääntyneille asiakkaille. Ikääntyneille kohdennettujen verkkosivujen vähäinen määrä yleisissä kirjastoissa johtuu lähinnä siitä, että ikääntyneiden ryhmä on varsin laaja ja heterogeeninen, asiakkaita erottavat ja yhdistävät enemmän muut tekijät kuin ikäryhmä. Myös ikääntyneiden verkkokäyttäytyminen noudatti tässä tutkimuksessa muiden kirjastonkäyttäjien tapoja.

Karhun (2015, 56) kehittämistutkimuksessa määriteltiin kirjaston nykyiset ja mahdolliset tulevaisuuden palvelut elämänkaariajattelun mukaiseksi, mitä Oulun kaupunginkirjastosta tullut toimeksianto edellytti. Tutkimuksen johtopäätöksenä oli, että elämänkaariajattelu ei sovellu kaikilta osin kirjastokäyttöön. Elämänkaaripsykologian jaottelu, joka perustuu ihmisen kehitykseen, ei toimi sellaisenaan kirjastossa. Yleisesti ottaen kirjaston

kaikki palvelut ovat vapaasti kaikkien käytettävissä, ikäryhmästä riippumatta. (Karhu 2015, 56)

Keskustelin Turun kaupunginkirjaston ikääntyneiden informaatikon Katarina Kapiaisen kanssa, joka kehittää kirjaston palveluita ikääntyneille. Kirjaston informaatikon lisäksi Turun vapaa-aikatoimialalla on kulttuurikoordinaattori, jonka vastuulla ovat nimenomaan ikääntyneiden kulttuuripalvelut kaupungissa. Nämä kaksi toimivat tiiviissä yhteistyössä kehittäen ikääntyneiden kulttuuri- ja kirjastopalveluita. (Kapiainen, 12.11.2016) Yleisen kirjaston palvelut ikääntyneille Turussa ja yleisemminkin kuutoskaupungeissa voidaan jakaa muutamaaan ryhmään. Haastatteluissa nämä palvelut nousivat esiin useissa kirjastoissa.

Turussa on jo useita vuosia järjestetty Studia Generalia senioreille -luentosarjaa yhdessä Turun seudun vanhustyön ja Turun yliopiston kanssa. Sarja on myös hyvin suosittu, joskus 80 henkilöä vetävä luentosali osoittautuu liian pieneksi. Samantyyppisiä luentoja järjestetään myös muissa yleisissä kirjastoissa. Luennot ikääntyneille kirjastossa käsittelevät usein terveyteen, hyvinvointiin ja elämänvaiheeseen liittyviä aiheita.

Lukupiirit ja kirjallisuusvinkkaukset ovat yleisten kirjastojen perustapahtumia kaikille ikäryhmille. Ikääntyneet osallistuvat näihin aktiivisesti ja heille järjestetään myös omia lukemisharrastukseen ja kirjallisuuteen liittyviä tapahtumia. Kirjastot pitävät lukupiirejä myös omien tilojensa ulkopuolella ikääntyneiden asumisyksiköissä ja ikääntyneiden yhdistyksissä. Uutena palveluna Turussa ovat Celia-äänikirjojen lukupiirit lukemisesteisille ikääntyneille.

Keskustelu- ja muistelutapahtumat ovat osa yleisten kirjastojen tarjontaa ikääntyneille. Turussa on järjestetty Muistojen maanantai -nimellä teemallisia tilaisuuksia, joissa asiakkaat alustuksen jälkeen pääsevät muistelemaan ja keskustelemaan. Tampereen ja Espoon kotipalvelut kokoavat kirjaston aineistosta lisäksi paketteja asumisyksikköjen ja hoitokotien toiminnanohjaajille vastaavien tilaisuuksien järjestämiseksi. Tähän tapahtumaluokkaan kuuluvat myös erilaiset musiikkitapahtumat, joissa musiikki on menneiltä vuosikymmeniltä.

Tietotekniikan opastaminen ja ohjaaminen digitaalisten palveluiden pariin on noussut viime vuosina jopa tarpeellisimmaksi tehtäväksi yleisten kirjastojen ikääntyneiden palvelussa. Ikääntyneet eivät ole voineet oppia tietotekniikkaa työelämän aikana, joten heidän mahdollisuutensa päästä käsiksi erilaisiin digitaalisiin palveluihin ja aineistoihin on vai-

keampaa kuin muilla. Yleisten kirjastojen velvollisuus opastaa erilaisissa kansalaistaidoissa edellyttää kirjastolta toimia ikääntyneiden auttamiseksi täysivaltaisiksi yhteiskunnan jäseniksi. (Kataja 2014,10; OKM 2017) Kirjastoautot ovat monelle ikääntyneelle tärkeä lähipalvelu. Kirjastoautossa palvelu on myös henkilökohtaista, joka on havaintojen mukaan tärkeä ominaisuus iäkkäille asiakkaille.

Vapaaehtoistyö yleisissä kirjastoissa ja kunnissa yleensä on ikääntyneille toisaalta mahdollisuus osallistua aktiivisesti auttamalla muita ja toisaalta toimintaesteisille se on mahdollisuus olla vapaaehtoistyön kohteena saavana osapuolena. Esimerkkinä vapaaehtoistyöstä ovat Tampereen Luen sinulle -toiminta ja Turun lukulähetti-toiminta. Näissä toimintamuodoissa lukijat käyvät erilaisissa vanhusten asumisyksiköissä ja sairaaloissa lukemassa ääneen ja kirjasto tukee lähettejään. Kirjasto vinkkaa lukemista, yhdistää lukijoita ja kuuntelijoita sekä tarjoaa ryhmän tuen lukijoille. (Turun kaupunki 2016.)

Maailmalla yleiset kirjastot järjestävät myös edellä kuvatun kaltaista toimintaa ikääntyneille. Erilaiset tiedonhakuun, terveyteen, luovuuteen, kulttuuriin ja yhteisöllisyyteen liittyvät toiminnot ovat tavallisia esimerkiksi Yhdysvalloissa. Kirjastotilan viihtyisyys sekä mahdollisuus viettää aikaa muiden ihmisten keskellä ilman velvoitteita voidaan nähdä palveluna myös ikääntyneille. (Schull 2013, 133,153,181,297)

Yleisten kirjastojen palvelut ikääntyneille keskittyvät vahvasti palvelemaan aktiivisia ja toimintakykyisiä asiakkaita. Kun asiakkaalla alkaa olla rajoituksia, kirjaston palvelutarjonta vähenee. Kirjastoista löytyy isotekstisiä kirjoja ja selkokirjoja, mutta ongelmana on se, että niitä julkaistaan vähän. Äänikirjoja kirjastossa on kohtalaisesti ja yhä enemmän niitä on saatavana myös sähköisinä e-kirjoina. Kirjaston kotipalveluista tehdyissä haastatteluissa nämä aineistot nousivat esiin. E-kirjojen mahdollisuudet jäivät vielä tois-
taiseksi käyttämättä suurimmalla osalla yli 75-vuotiailla, koska vain 30 % heistä käyttää verkkoa tai tietotekniikkaa yleensä (Tilastokeskus 2017).

Celian äänikirjat ovat yhä tärkeämpi osa kirjastojen ikääntyneille tarjoamaa palvelua. Celia on valtion erikoiskirjasto, joka tarjoaa lukemisesteisille asiakkaille äänikirjoja. Lukemiseste voi olla terveydellinen syy tai muu ominaisuus, joka tekee painetun tekstin lukemisesta asiakkaalle hankalaa tai mahdotonta. Asiakas voi kuunnella äänikirjoja verkon kautta tai saada CD-levyt käyttöönsä. Valitettavasti palveluiden leikkaaminen on heikentänyt asiakkaiden tilannetta, koska uusille asiakkaille lähetetään CD-levyjä Celiasta kotiin enää rajoitetusti. Aiemmin asiakas sai rajoituksetta äänikirjat suoraan postissa kotiin.

Tällä hetkellä yleiset kirjastot kokoavat omia Celia-CD-kokoelmiaan, mutta niiden lainaaminen edellyttää kirjastossa käyntiä tai kirjaston kotipalvelun asiakkuutta. (Celia 2016)

Yleisillä kirjastoilla ja yleensä kulttuuriorganisaatioilla on meneillään paljon kokeiluja, joissa testataan tapahtumien tallennusta ja suoratoistoa ikääntyneiden kuunneltavaksi ja katsottavaksi. Nämä palvelut on tarkoitettu niille, joilla on vaikeuksia tulla paikan päälle ja niitä kokeillaan yhdessä kuntien asumispalveluiden kanssa. Internetpohjaiset kulttuuripalvelut ovat osittain jo arkipäivää. Yhteistyö sosiaali- ja hyvinvointisektorin kanssa on tässä tärkeässä roolissa. Kulttuurin saavutettavuus paranee ja laajempi joukko ikääntyneitä saadaan mukaan kulttuuripalvelujen piiriin. Muiden kulttuurituottajien tapahtumia voitaisi tuoda myös kirjastoon verkon välityksellä ja toisaalta kirjaston tapahtumia voidaan välittää asumisyksiköihin, hyvinvointikeskuksiin ja tulevaisuudessa myös ikääntyneiden asiakkaiden koteihin. (Hirvonen 2013, 66)

Haastatteluissa ilmeni, että yleisillä kirjastoilla ei ole Celian äänikirjapalvelun lisäksi juuri muita digitaalisia palveluja ikääntyneille. Osa ikääntyneistä käyttää jo verkkokirjastoa aineiston varaamiseen ja jotkut myös kirjaston e-aineistoja. Kirjastoammattilaiset ilmaisivat haastatteluissa selkeästi, että tällä hetkellä ikääntyneiden mahdollisuudet ja osaaminen digitaalisten palveluiden käyttämiseen ovat pienet. Tulevaisuus nähtiin kuitenkin toisenlaisena, kunhan ikääntyneille kehitetään helppokäyttöisiä ja esteettömiä palveluja myös verkossa.

3.2 Kirjaston kotipalvelu

Kirjaston kotipalvelu tarkoittaa yleisten kirjastojen tarjoamaa palvelua niille asiakkaille, jotka eivät itse pysty käymään kirjastossa. Syy voi olla sairaus, vamma tai ikääntyminen. Perinteisesti kotipalvelu tarkoittaa sitä, että kirjastossa pakataan asiakkaalle toiveiden mukaan aineistoa, joka kuljetetaan asiakkaalle kotiin. Tyypillisesti asiakkaan luona käydään kerran kuukaudessa. Aineiston kuljetuksen voi hoitaa kirjaston henkilökunta tai jokin ulkopuolinen toimija. (Laakso 2010, 9-11)

Suomessa ensimmäinen kotipalvelua tarjonnut kunta oli Kerava, joka aloitti toiminnan vuonna 1961. Valtionosuuslain piiriin kirjaston kotipalvelu tuli 1982, jolloin kaupunginkirjastot saivat tukea kotipalvelun kehittämiseen ja toimintaa käynnistettiin kunnissa. Vuonna 1992 valtionosuuslain muutoksen jälkeen laitoskirjastojen määrä on vähentynyt

voimakkaasti. Laitoskirjastoja on aiemmin ollut ikääntyneiden asumisyksiköissä, sairaaloissa ja muissa hoitolaitoksissa. Laitoskirjastojen väheneminen on vaikuttanut myös kotipalvelutoimintaan, joka on usein ollut yhteydessä laitoskirjastoihin. (Laakso 2010, 9-10)

Kotipalvelu ei terminä kuvaa hyvin toimintaa kirjastossa, koska se usein sekoitetaan sosiaali- ja terveystoimen tarjoamiin palveluihin. Siksi olisikin syytä puhua kirjaston kotipalvelusta. Kirjastot ovat myös kehittäneet omia nimityksiään palveluille, mutta yhtä yhteistä nimitystä ei ole löydetty. Kirjat kotiin -palvelu ja kotikirjasto ovat kirjastojen käyttämiä nimityksiä. (Laakso 2010, 10)

Kirjaston kotipalvelusta on kirjoitettu varsin vähän. Leena Laakson teos Kirjaston kotipalvelutoiminta on harvoja aiheesta julkaistuja tarkasteluja. Vähäinen aineiston määrä kuvaa myös kotipalvelutoiminnan tilannetta Suomen yleisissä kirjastoissa tällä hetkellä. Kirjaston kotipalvelu ei ole painopisteenä yleisissä kirjastoissa tällä hetkellä. Aiheesta on tehty joitakin opinnäytetöitä. Suomen kirjastoseurassa toimii kotipalvelu- ja laitoskirjastotyöryhmä, joka edistää kirjastopalveluiden tasavertaista saatavuutta kaikille. Se yhdistää näissä tehtävissä toimivat kirjastoammattilaiset ja järjestää erilaisia koulutuspäiviä. (Kirjastoseura 2016)

Kouvolan kaupunginkirjaston omilla asiakkaillaan teettämän tutkimuksen mukaan kaikki tutkimukseen vastanneet pitivät kirjaston kotipalvelua erittäin hyvänä. Esille tuli myös, että jotkut asiakkaat eivät voi uskoa todeksi, että kirjoja tuodaan kotiin asti. Moni ilmaisi, että lukuharrastus vaikeutuisi ilman palvelua, koska kirjojen hankkiminen olisi vaikeaa. Osa asiakkaista ei haastattelun mukaan pystyisi lainkaan lukemaan ilman palvelua. (Sirparanta 2013, 29)

Kirjaston kotipalveluun liittyy olennaisena osana logistiikka, kirjaston aineisto toimitetaan asiakkaalle kotiin ja se noudetaan määräajoin. Kirjastoilla on tästä erilaisia ratkaisumalleja. Pohjoisessa Suomessa toimitetaan kirjoja asiakkaalle kirjastoauton mukana. Lapin maakuntakirjaston kotipalvelun kehittämisprojektissa on pohdittu kuljettamista kirjastoautoissa, mutta sen lisänä kirjaston oman henkilökunnan toimimista kuriireina sekä erilaisten yhteistyötahojen käyttöä. (Tuohino 2015, 21).

Länsi-Suomen lääninhallitus teetti vuonna 2009 selvityksen ikääntyneiden kirjastopalveluista Länsi-Suomen läänissä. Kotipalvelua oli sen mukaan tarjolla 48 % kunnista. Useimmissa kunnissa kotipalvelun piirissä oli vain muutamia asiakkaita, Varsinais-Suomen alueella 11 kuntaa 17:stä tarjosi asiakkailleen kotipalvelua. Vain yhden kirjaston

henkilökunta oli sitä mieltä, että kotipalvelua oli tarjolla heidän asiakkailleen riittävästi. (Almgren ym. 2009, 13)

Yleisten kirjastojen laatusuositus huomioi, että kirjastopalvelut ovat lähipalveluita ja niiden tulisi olla helposti saavutettavissa. Laatusuositus suosittelee kirjastopalveluiden tarjoamista myös kotipalveluna ja muiden erityisjärjestelyjen avulla. (OKM 2010, 41)

Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus (Kuntaliitto 2016, 12) valmistui viime vuonna. Se ohjeistaa kirjastoja ottamaan huomioon saavutettavuuden kaikissa toiminnoissaan. Saavutettavuutta tukevista palvelukonsepteista suositus ottaa kantaa myös kirjaston kotipalvelun puolesta, se ohjeistaa kuljettamaan kirjastojen aineistoja asiakkaalle kotiin ja tiedottamaan aktiivisesti tästä palvelusta.

4 TYÖN TAVOITTEET JA MENETELMÄT

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten yleiset kirjastot Suomen suurimmissa kaupungeissa ovat järjestäneet kotipalvelun ja mikä voisi olla tutkimushetkellä paras tapa hoitaa tätä toimintaa. Tutkin tilannetta ns. kuutoskaupunkien kirjastoissa. Kuutoskaupunkieihin luetaan Espoo, Helsinki, Oulu, Tampere, Turku ja Vantaa. Opinnäytetyön motiivina on Turun kaupunginkirjaston tarve kehittää kotipalveluaan. Työskentelen itse tutkimushetkellä Turun kaupunginkirjaston erityispalveluiden tiimissä, jossa kehitämme palveluja niille, joiden on vaikea käyttää kirjastoa.

Kirjaston kotipalvelu on toteutettu eri kaupungeissa hyvin yksilöllisesti, joten laadullinen tutkimusote ja teemahaastattelu valikoituivat tutkimusmenetelmäksi. Laadullinen tutkimus sopii tilanteisiin, joissa ilmiöstä ei ole tietoa, teorioita ja tutkimusta, mutta siitä halutaan saada syvälinen näkemys. Myös prosessien ymmärtäminen edellyttää laadullista kuvausta ilmiöstä. (Kananen 2015, 71) Kirjaston kotipalvelua ei ole juurikaan tutkittu, eikä sitä ole käsitelty alan keskusteluissakaan. Tutkimuksessa etsittiin tietoa myös siitä, minkälaisia prosesseja kirjaston kotipalvelu sisältää.

Teemahaastattelun käytön tarkoituksena oli nostaa esiin taustalla olevia asioita, joihin suorilla kysymyksillä ei välttämättä saisi vastauksia. Teemahaastattelun kautta haastateltavalle tarjoutuu mahdollisuus tuoda esiin mielipiteitä ja kertoa omista kokemuksistaan. (Valli & Aaltola 2015, 28-29) Juuri tämän kaltaista tietoa tutkimuksessa haettiin.

Teemahaastattelussa tutkijalla on joukko teemoja, joista hän haluaa keskustella haastateltavan kanssa. Kysymykset toimivat haastattelija apuna, mutta teemahaastattelun on tarkoitus olla keskustelu, jonka pohjana on teemarunko. Rungon tarkoitus on varmistaa, että kaikista teemoista tulee keskusteltua kaikkien haastateltavien kanssa. (Valli & Aaltola 2015, 35-37)

Haastattelun kohteina olivat kaupunginkirjaston kotipalvelun ammattilaiset Espoosta, Helsingistä, Oulusta, Tampereelta, Turusta ja Vantaalta. Perusteena valinnoille oli se, että tutkimusta on tarkoitus käyttää Turun kaupunginkirjastossa, joten myös tutkimuskohteiden on hyvä olla yhtä suurten kaupunkien kirjastoja. Tiedossa oli, että näiden kaupunkien kotipalvelut poikkeavat toisistaan monin tavoin siinä, miten kotipalvelu on järjestetty. Tämä käsitys teki niistä kiinnostavan tutkimuskohteen ja antoi mahdollisuuden vertailuun.

Lähetin haastateltaville teemarungon ennen haastattelua ja sovin tapaamisen. Haastattelut tapahtuivat tiiviisti touko-kesäkuussa 2016, joten vertailtavana olisi saman hetken tilanne ja toisaalta ulkoiset olosuhteet olisivat yhtäläiset. Haastattelut kestivät puolesta tunnista kahteen tuntiin. Haastattelujen erilaiseen keston vaikuttivat myös se, että joissakin kirjastossa paikalla oli yksi ja joissakin useampia henkilöitä. Haastattelut tallennettiin digitaalisesti ja litteroitiin. Lisäksi tutustuttiin käytännössä kirjastojen kotipalvelun tiloihin ja toimintaan Espoossa, Helsingissä ja Tampereella. Turun kaupunginkirjastossa keskustelin ikääntyneiden informaatikon kanssa ja sain häneltä tietoa sähköpostitse.

5 KIRJASTON KOTIPALVELU KUUTOSKAUPUNGEISSA

5.1 Asiakkaat ja resurssit

Helsingin kaupunginkirjastossa on odotetusti eniten kirjaston kotipalvelun asiakkaita eli noin 380 henkilöasiakasta. Työntekijöitä kotipalvelua hoitamassa on viisi täyspäiväistä työntekijää. Varsinaisen aineiston kotiin toimittamisen lisäksi Helsingin kaupunginkirjastossa voidaan mennä asiakkaan luo opastamaan esimerkiksi verkkokirjaston käytössä. Helsingissä laitoskirjastoja hoitaa oma yksikkö, jolla on yhteinen esimies kotikirjaston kanssa.

Tampereen kaupunginkirjastolla on eniten kotipalveluasiakkaita suhteessa kaupungin väkilukuun. Kotipalvelua hoitava yksikkö huolehtii 201 yksityisen asiakkaan lisäksi myös kahdesta kiinteästä laitoskirjastosta ja 82 laitosasiakkaasta. Laitosasiakkaat voivat olla muutaman asiakkaan asumispalveluyksikköjä tai hyvin laajoja kokonaisuuksia kuten sairaaloita. Työntekijöitä kotipalveluyksikössä on kahdeksan, joista osa on osa-aikaisia, joiden henkilötyövuosia tehtävän hoitamiseen kuluu kuusi. Tampereella yksikön työtehtävien kirjo on suurin. Työntekijöiden työajasta noin 50 % kuluu varsinaisen kotipalvelutehtävän hoitamiseen. Keskitetyn yksikön asiakkaiden lisäksi noin 20 asiakasta hoidetaan lähikirjastoista käsin.

Espoon kaupunginkirjastolla on kotipalvelun piirissä 99 henkilöasiakasta ja 24 laitosta. Työntekijöitä on kolme ja he tekevät yhteensä kaksi henkilötyövuotta kotipalveluun liittyviä töitä. Tähän lukuun sisältyy myös kirjaston hoitamat kuljetukset henkilöasiakkaille.

Oulun kaupunginkirjastolla on 55 kotipalveluasiakasta ja yksi laitoskirjasto. Yksityiset asiakkaat hoidetaan osin keskitetysti kirjastoautotiimissä, jossa asiakkaita on jaettu niin, että kullakin kirjastoauton työntekijällä on vain muutamia kotipalveluasiakkaita. Keskitetyssä yksikössä on hoidossa 13 yksityisasiakasta ja yksi laitos, jossa on kolme osastoa. Kullakin keskitetyn kotipalvelun henkilöllä kuluu noin yksi päivä kuukaudessa kotipalvelutilausten hoitamiseen. Muiden asiakkaiden kotipalvelun hoitaa oma lähikirjasto. Lähikirjastoissakin kullakin kirjastoammattilaisella on vain muutama asiakas vastuullaan.

Turun kaupunginkirjaston kotipalvelulla on viisi asiakasta. Tämä johtuu siitä, että kirjaston kotipalvelutoimintaa ei ole markkinoitu eikä kehitetty vuosiin. Noin kymmenen vuotta sitten lähikirjastoissa hoidetut kotipalveluasiakkaat koottiin pääkirjastoon ja sen jälkeen

uusia on otettu vain, jos asiakas on osannut pyytää palvelua. Luonnollinen poistuma on vähentänyt kotipalveluasiakkaiden määrän muutamaksi. Turussa kotipalvelua on hoitanut yksi henkilö oman toimensa ohella ja viimeksi toiminta on siirretty vastaanottopalveluiden tiimin vastuulle.

Vantaan kaupunginkirjaston kotipalvelu on resursoitu niukimmin tarkastelussa mukana olevista kirjastoista. Käytännössä kotipalvelua 20 asiakkaalle hoitavat SPR:n vapaaehtoiset. Kirjaston työntekijä haastattelee vapaaehtoiset ja yhdistää heidät asiakkaisiin. Vapaaehtoiset täyttävät lomakkeen, jossa ilmoittautuvat toimimaan asiakkaan edustajana kirjastoasioissa (Liite 6). Päivi Kuutti (Kuutti 2013, 20) on tehnyt kotipalvelun käynnistämisen YAMK-opinnäytetyön kehittämistutkimuksena vuonna 2012-2013. Silloin esikuvana oli Keravan kaupunginkirjaston kotipalvelu, joka on jo vuosia hoidettu vapaaehtoisvoimin. Keravalla on kuitenkin ollut kattava vapaaehtoistoimija Talkoorinki, jossa on toiminut jo pitkään runsaasti vapaaehtoisia ja joka hoitaa vapaaehtoisten hankinnan kirjaston tarpeisiin. (Kuutti 2013, 20) Vantaalla toiminta ei ole laajentunut toivotulla tavalla, vaan resurssien puutteen vuoksi vain 20 kotipalveluasiakasta on palvelun piirissä 3-4 vuotta toiminnan käynnistämisen jälkeen. Tarvetta tälle toiminnalle olisi laajemminkin. Vantaan mallissa kotipalvelun laatu ja sisältö myös vaihtelee sen mukaan, millainen vapaaehtoinen kullekin asiakkaalle osuu. Vähäisten resurssien vuoksi Vantaalla ei ole pystytty tukemaan vapaaehtoisia siinä määrin, mitä Kuutti opinnäytetyössään suunnitteli.

Yleisten kirjastojen kotipalvelujen asiakkaat ovat pääosin iäkkäitä, mutta joukkoon mahtuu myös nuoria, jotka vamman tai sairauden vuoksi eivät pääse kirjastoon. Pääpaino kotipalvelussa on kuitenkin ikääntyneissä, joita on yli 90 % asiakkaista kaikissa tutkimuksessa mukana olleissa kaupungeissa. Kotipalvelua onkin kehitetty ensisijaisesti ikääntyneiden tarpeisiin.

Kirjastojen panosta ei voi suoraan verrata asiakkaiden määrään, koska toimintatavat eroavat näin paljon toisistaan. Kirjastoissa kotipalveluyksiköille on annettu monenlaisia tehtäviä, jotka vaikuttavat resurssitarpeisiin. Osa kotipalveluista tekee vahvasti hakeutuvaa työtä ja järjestää erilaisia tapahtumia. Asiakkaiden määrä ja kirjaston käyttämän panoksen suuruus on koottu taulukkoon¹.

Myös erilaisten laitosten kirjastopalvelut eroavat suuresti toisistaan. Osassa kaupungeista ei laitoskirjastoja ole enää lainkaan. Tampereella on useita laitoskirjastoja ja toisaalta laitoksia palvellaan yleisessä kirjastossa kuljettamalla niihin sekä henkilökunnan

käyttöön virikepaketteja ja -materiaalia että asiakkaille laitoksen sisällä käytettävää aineistoa. Espoossa laitoskirjastotoiminta on loppumassa tänä vuonna, mutta jatkossa laitoksia palvellaan mm. kirjakaapilla ja järjestämällä lukupiiritoimintaa ja erilaisia tapahtumia. Oulussa yhdessä laitoksessa sisällä on itsepalvelukirjasto, neljässä siirtokokoelma ja yhdessä kirjakaappi, josta lainaaminen tapahtuu kirjastokortilla. Helsingissä laitoskirjastoja on vielä yhdeksän ja niitä hoitaa oma henkilökuntansa, joka ei ole osa kotikirjastoa. Turussa ei ole laitoskirjastoja lainkaan.

Taulukko 1. Kirjaston kotipalvelun asiakkaat ja työntekijät.

	Helsinki	Espoo	Vantaa	Tampere	Oulu	Turku
asiakkaita	380	99	20	201	55	5
laitoksia	0	24	0	82	1	0
työntekijöitä	5	3	0	8	20+ 3	0,1
htv	5	2	0,01	6		0,1

5.2 Kotipalvelun monimuotoisuus ja erilaiset prosessit

5.2.1 Kokoelmat

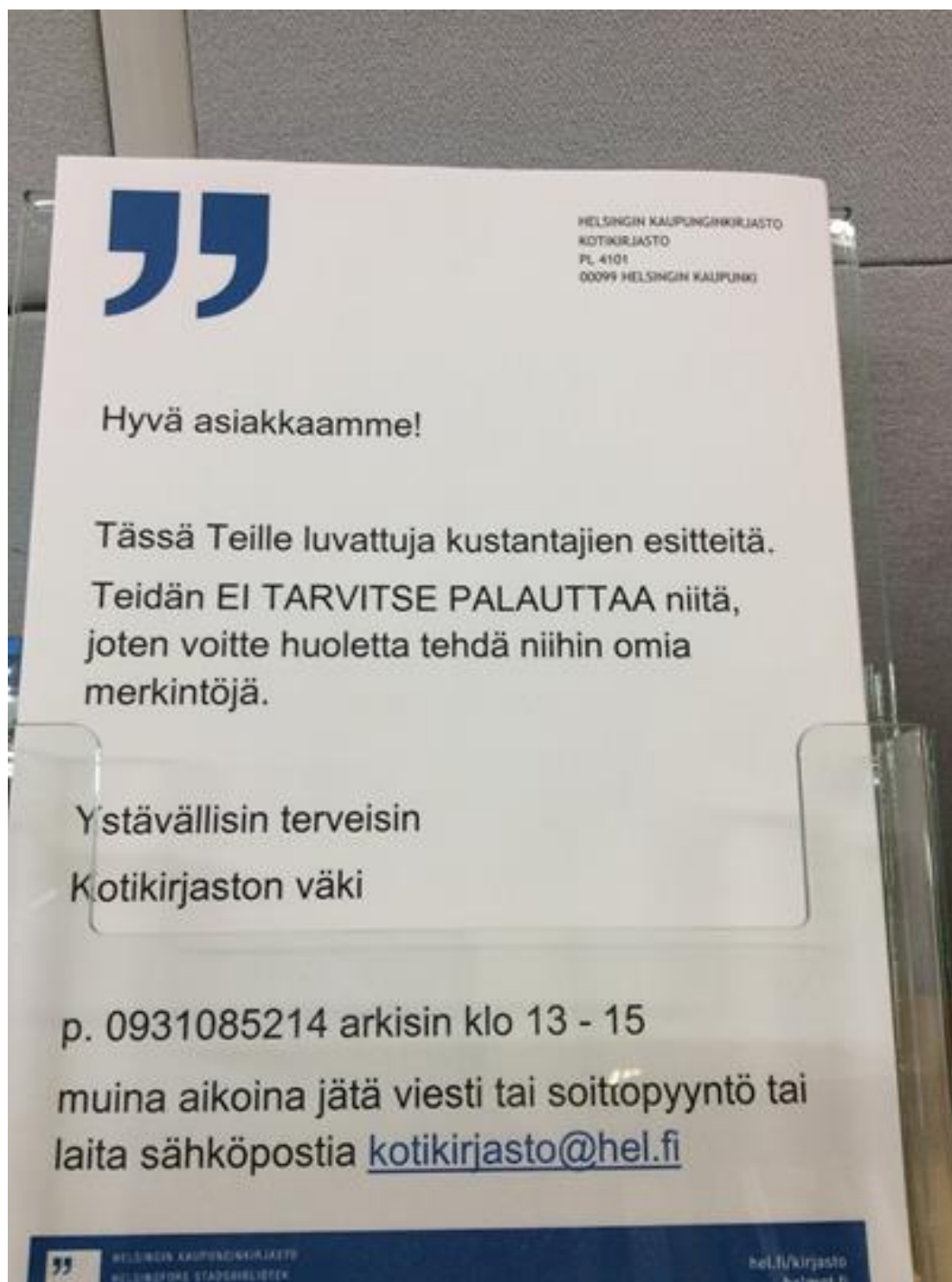
Useimmissa tutkimukseen osallistuneissa yleisten kirjastojen kotipalveluissa on oma kokoelma. Vantaan kaupunginkirjasto on toimintatavaltaan täysin poikkeava, koska vapaaehtoiset hoitavat kirjaston kotipalvelun ja valitsevat lainattavan aineiston vapaasti Vantaan kaupunginkirjaston ja HelMetin kokoelmista.

Oulun kaupunginkirjaston kotipalvelu käyttää koko Heili-kirjastojen kokoelmaa, koska kotipalvelu on hajautettu alueellisesti. Turussa kotipalvelun käytössä on Vaski-kirjastojen kokoelma.

Espoossa kirjaston kotipalvelun oman kokoelman suuruus on noin 4000 nidettä ja lainoja siihen kohdistuu noin 14 000 vuodessa. Koko kotipalvelun lainamäärä Espoossa on 29 000 lainaa vuodessa eli omasta kokoelmasta lainataan noin puolet vuosittaisista lainoista.

Muiden kirjastojen kotipalveluiden kokoelmien koko vaihtelee, mutta selkeästi esille tuli, että kotipalvelun oma kokoelma turvaa erityisesti uutuuksien riittämisen kotipalvelun asiakkaille. Kokoelmia myös kehitetään oman asiakaskunnan tarpeiden pohjalta, joten oma kokoelma helpottaa ja nopeuttaa kotipalveluyksikön työtä, kun aineisto on käden ulottuvilla. Kotipalvelun kokoelma on yleensä ainakin osittain sellainen, että muut asiakkaat eivät voi kohdistaa siihen varauksia, jotta se olisi omien asiakkaiden saatavilla. Kaikki haastatellut kirjaston kotipalvelut käyttävät lisäksi koko kirjastokimpan yhteistä kokoelmaa työssään.

Tutkimuksessa mukana olleiden yleisten kirjastojen kotipalvelut ovat myös kehittäneet laitoksille käyttöön ns. teemapaketteja, joissa on kirjaston aineistoja ja mahdollisesti erilaista aktivoivaa materiaalia kuten esineitä, kysymyksiä ja ohjelmarunkoja. Teemapaketit on tarkoitettu toimintaa ohjaavan henkilökunnan avuksi laitoksissa, kuten asumispalveluyksiköissä, hoivakodeissa ja sairaaloissa. Teemapakettien tarkoitus on herättää kiinnostus kirjaston aineistoihin ja aktivoida asiakkaita. Teemapaketit on käytännössä todettu toimiviksi ja niitä kehitetään jo useissa kaupungeissa. Ne toimivat apuna myös terveysalan ammattilaisten kannustamiseksi yleisten kirjaston palvelujen käyttämiseen ja yhteistyöhön paikallisen kirjaston kanssa.



Kuva 2. Kirjaston kotipalvelu ehdottaa asiakkaille lukemista.

5.2.2 Hakeutuvat palvelut

Helsingissä, Espoossa ja Tampereella kaupunginkirjaston kotipalvelu tekee myös paljon hakeutuvaa kirjastotyötä ikääntyneiden parissa. Käytännössä tämä tarkoittaa erilaisten tilaisuuksien järjestämistä, tapahtumiin osallistumista, lukupiirejä kirjaston ulkopuolella sekä oman toiminnan markkinointia.

Oulussa kirjaston kotipalvelun keskitetyn kotipalvelun henkilökunta työskentelee pääosan työajastaan kirjastoautossa. Kirjastoauto on myös tärkeä palvelu ikääntyneille, jotka eivät pääse liikkumaan kovin kauas kotoaan. Muissa kaupungeissa kotipalvelulla ja kirjastoautoilla ei ole yhteistä henkilökuntaa. Espoossa järjestetään kotipalvelun toimesta tapahtumia myös kirjastoautossa.

Turussa hakeutuvaa työtä kaupunginkirjastossa tekee informaattikko, jonka vastuulla on ikääntyneiden kirjastopalvelut, mutta ei kotipalvelu.

5.2.3 Kirjaston kotipalvelun prosessit

Yleisen kirjaston kotipalvelun perusmalli toimii niin, että henkilöasiakas ottaa yhteyttä kirjastoon päästäkseen kotipalvelun asiakkaaksi. Kirjasto haastattelee asiakkaan ja kirjaa tiedot järjestelmäänsä. Tässä yhteydessä asiakkaalta kysytään tietoa siitä, minkälaista aineistoa hän haluaa lainata. Lainaaminen tapahtuu asiakkaan omalla kortilla. Kirjastojärjestelmään on merkitty se, että asiakas on nimenomaan kotipalvelun asiakas. Liitteessä 7 on Helsingin kaupunginkirjaston kuvaus oman kotipalveluprosessinsa alkuosasta. (Liite 7) Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun asiakkaaksi voi ilmoittautua kirjaston verkkosivujen kautta. (Liite 8)

Asiakkaan haastattelu tapahtuu useimmiten puhelimitse. Helsingissä kirjaston henkilö käy asiakkaan kotona tekemässä haastattelun ja tutustuu näin asiakkaan tilanteeseen. Espoossa kirjaston aineiston kuljettava henkilö tapaa asiakkaan ja ensimmäisen kuljetuksen yhteydessä allekirjoitetaan sopimus. Tampereella ja Oulussa haastattelu tehdään puhelimitse ja sopimus kulkee kirjakassin mukana. Vantaalla kirjasto tekee sopimuksen erikseen vapaaehtoisen kanssa ja toisaalta asiakkaan kanssa siitä, että vapaaehtoinen voi käyttää asiakkaan kirjastokorttia. (Liite 6) Sopimuksista on mallina Oulun ja Helsingin sopimus. (Liite 3, Liite 4) Oulussa täytetään liitteessä näkyvä haastattelulomake, jossa

kysytään asiakkaan lukutottumuksia. (Liite 5) Muillakin kirjastoilla on vastaavia lomakkeita.

Osa kotipalveluiden asiakkaista tekee aineistovaraukset verkkokirjastossa ja kirjasto toimittaa varatun aineiston kotiin. Osa asiakkaista on passiivisia ja toivoo kirjaston lähettävän aineistoa oman harkintansa mukaan. Jotkut lähettävät toiveita aineiston palautuskassissa seuraavaa lähetystä varten tai esittävät toiveita sähköpostitse tai puhelimitse. Kirjastot lähettävät asiakkaille myös esimerkiksi kustantajien kirjaluetteloita tai muuta materiaalia, jossa vinkataan aineistoja.

Kirjastot toimivat varsin joustavasti asiakkaan tarpeiden mukaan. Usein asiakkaalle vielä soitetaan ennen lähetystä ja tarkistetaan toimitusajan sopivuus ja voidaan keskustella lähetettävästä aineistosta. Kirjastoilla on myös omia järjestelmiä, johon kirjataan kaikki yhteydenotot, toimitukset ja tiedot palvelun hoitamiseksi. Osassa järjestelmiä on tulostettavissa myös lähetyslistat.

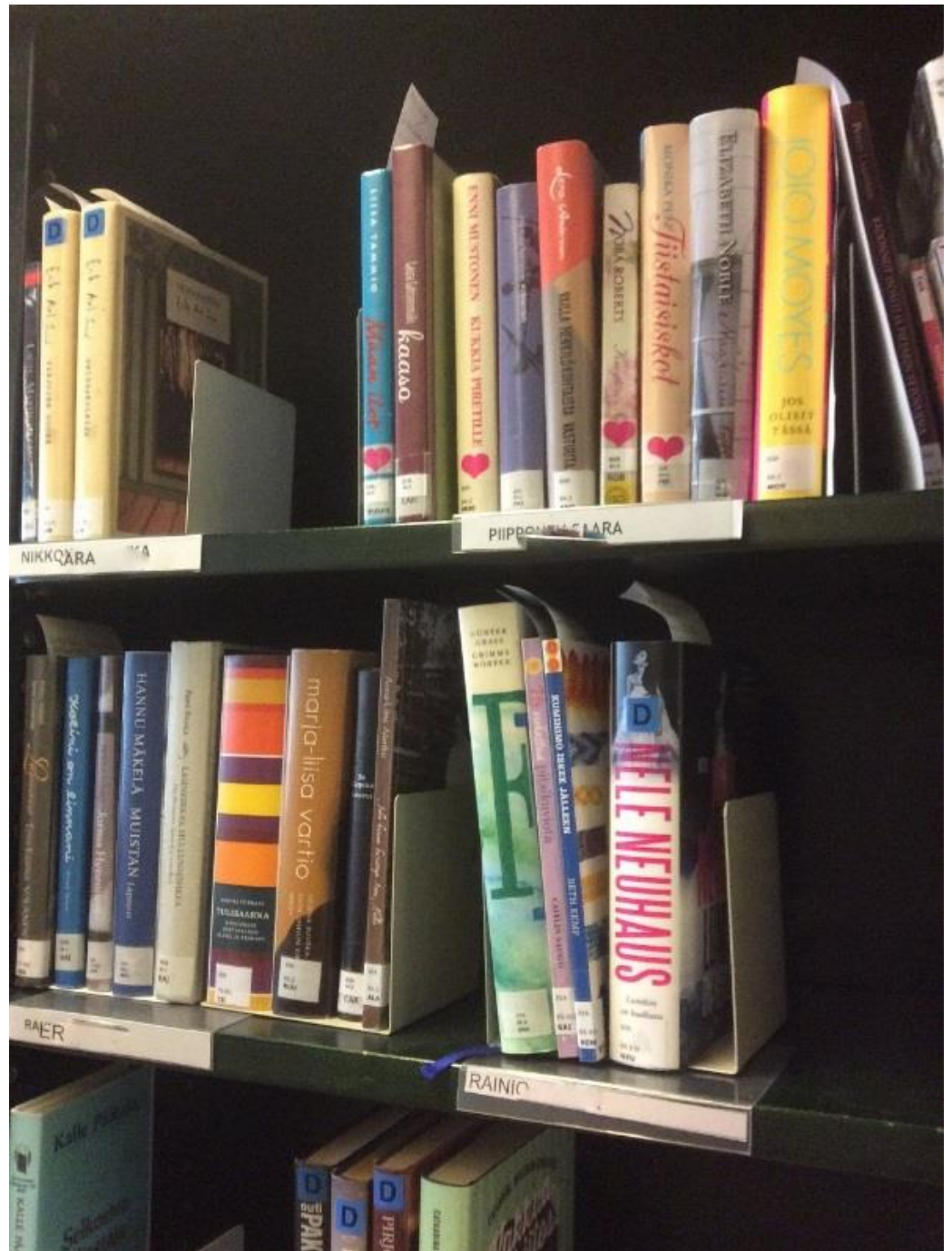
Kirjaston kotipalvelu on osalle asiakkaista myös tärkeä ihmiskontakti. Henkilökohtainen yhteydenpito koetaan osaksi hyvää palvelua. Pääosassa kirjastoja sama yhteyshenkilö huolehtii asiakkaasta, jolloin muodostuu jopa vuosikymmeniä kestävä suhde kirjaston henkilön ja asiakkaan välille.

Kun nää asiakkaat asuu yksin, niin he kertoo sitten jollekulle, että on ollut vaivoja tai jotain muuta... Varsinkin kun ollaan lähikirjastossa, jossa asiakas on tuttu ennestään, monastikin on käynyt kirjastossa ja sit ei enää jaksakaan, niin sitten sitä tulee juteltua, kun se kirjastoihminen on valmiiksi jollain lailla tuttu, mutta ei liian läheinen.

Espoossa kirjaston henkilökunta huolehtii myös kuljetuksista, joten kuljettajasta on muodostunut asiakkaille tärkeä yhteyshenkilö kirjastoon. Samalla kuljettaja pystyy välittämään asiakkaiden toiveita ja tarpeita kirjastolle.

Tässä on inhimillisyys, palvelu on laadukasta kun tulee turvallinen henkilö, joka on hyvä asiakkaiden kanssa. Siinä voi vaihtaa mielipiteitä ja keskustella. Vanhusten hyvinvointi on parempi.

Asiat tulee puheeksi kun käydään asiakkaan luona ja käytetään siellä aikaa. Vaikka asiakkaita on toistakymmentä neljässä tunnissa. Voidaan myös kertoa aineistosta, vaikka elokuvista ja katsoa millainen laite asiakkaalla on...



Kuva 3. Kirjaston kotipalvelun asiakaskohtaiset hyllyt.



Kuva 4. Valmiit kotipalvelun kassit lähdössä asiakkaille.

5.3 Celian äänikirjat osana kotipalvelua

Osa yleisistä kirjastoista lähettää asiakkaalle tarvittaessa myös äänikirjoja Celian Daisy-levyinä. Osalla kirjastoja on myös pieni Daisy-levykoelma, osalla se on osa kotipalvelun omaa kokoelmaa. Usein Celian asiakkaat saavat myös muuta materiaalia kirjaston kotipalvelusta. Se voi olla esimerkiksi kuvallisia tietokirjoja tai muita kuvateoksia. Celian materiaalin käyttö on kuitenkin verrattain pientä, yleensä palvelun piirissä on vain muutama kirjaston kotipalvelun asiakas.

Mikään haastatelluista kirjastoista ei markkinoi kotipalvelun asiakkaille verkkoasiakkuutta Celiaan tällä hetkellä. Tulevaisuudessa se nähdään kuitenkin yhtenä vaihtoehtona. Muutokset Celian palveluissa ovat hämmentäneet kirjastojen kotipalvelun henkilökuntaa, omat kokoelmat Celian Daisy-levyjä ovat vielä kokeiluasteella ja asiakkaiden osaaminen ei välttämättä riitä verkkopalvelun käyttämiseen. Kotipalveluissa nähdäänkin, että nykyinen ikääntyneiden ikäpolvi ei pysty näitä palveluja hyödyntämään ilman erityistä tukea.

Espoon kaupunginkirjastolla on IT-tohtori -palvelu, jonka myös kotipalvelun asiakas voi tilata kotiinsa. IT-tohtorilla on valmius opastaa esimerkiksi verkkokirjaston käyttöä ja myös Celian palveluja asiakkaalle. Tätä palvelua käyttää tällä hetkellä noin 10-15 kotipalvelun asiakasta kuukaudessa. Asiakkaalla on mahdollisuus kutsua IT-tohtori paikalle tarpeen mukaan ja usein saman asiakkaan luona käydäänkin useampia kertoja.

Suurin osa asiakkaista on sellaisia, joilla on näkemisen vaikeuksia. Että se olis kyllä hyvä palvelu, mutta siinä tulee se ongelma, että niitä laitteita ei ole. Eli se on se juttu. Eli vaikka ne on kuinka selainversioita, että voi kuunnella kirjaa, niin ei sekään toimi ikääntyneillä.

Ruotsin Uppsalassa, Celiaa vastaavassa organisaatiossa, ollaan parhaillaan tekemässä uutta kokeilua. Siinä selvitetään, miten niille vanhuksille, joilla ei ole verkkoliittymää ja tietotekniikkaa käytössään, voidaan saada sopiva väline, johon kirjastosta voitaisiin suoraan verkossa ladata äänikirjoja. Hankkeessa tutkitaan, miten saataisiin helpoimmin digitaalinen palvelu käyttöön kun asiakkaalla ei ole osaamista ja tekniikkaa ennestään. Avainasemassa tässä on laitteen helppokäyttöisyys, hyvä perehdytys ja tuki tarvittaessa. Hanketta kannattaa seurata myös Suomen kirjastoissa. (Danielsson 2016, MTM 2016)

5.4 Kuljetukset kirjaston kotipalvelussa

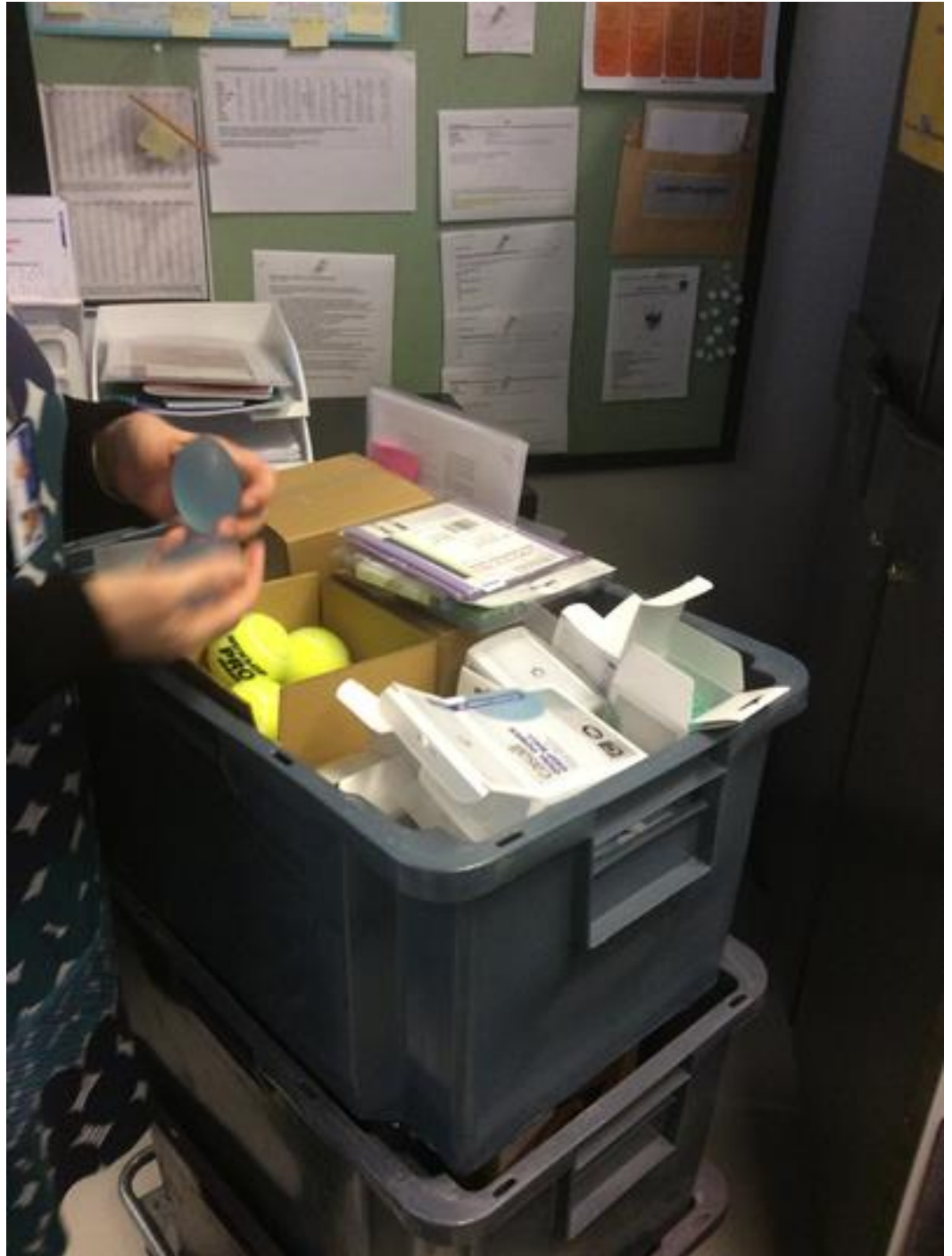
Aineiston kuljetukset on järjestetty tutkimuksessa mukana olleiden kaupunginkirjastojen kotipalveluissa eri tavoin. Tähän ovat vaikuttaneet erilaiset ratkaisut, joita on tehty menneisyydessä ja toisaalta kirjastojen käytössä olevat resurssit.

Vantaan kaupunginkirjastossa koko kotipalvelun hoitavat vapaaehtoiset, jotka käyvät kirjastossa lainaamassa aineiston kotipalveluasiakkaan kirjastokortilla ja kuljettavat sen asiakkaalle. Vapaaehtoiset eivät saa mitään korvausta toiminnastaan. Vantaalla ongelmana on myös kaupungin suuri pinta-ala, joten laaja kotipalvelu tarvitsisi paljon paikallisia vapaaehtoisia ympäri kaupunkia ja resursseja heistä huolehtimiseen, että kotipalvelu voisi todella olla asiakkaiden saatavilla.

Espoon kaupunginkirjastossa puolestaan on oma kuljetus eli kirjaston henkilökuntaan kuuluva kuljettaa aineiston asiakkaille. Espoossa kuljetuksia tehdään kahtena päivänä viikossa neljä tuntia päivässä. Yhteensä kuljetuksiin kuluu 8 tuntia viikossa. Kuljetusreittejä on kahdeksan, asiakkaan luona käydään kerran kuukaudessa. Laitosten eli asumisyksikköjen ja sairaaloiden kuljetukset (22 kpl) hoitaa myös kirjaston oma kuljettaja.

Oulun kaupunginkirjastossa kotipalvelun kuljetukset hoitaa kaupungin logistiikka. Kuljetuksia viedään kolmena perjantaina kuukaudessa klo 12-14. Lähikirjastot hoitavat pääosin kuljetukset itse, käytännössä kirjaston henkilökunta voi toimittaa kirjakassin kotimatkallaan tai työpäivän aikana vaikka kävellen.

Tampereen ja Helsingin kaupunginkirjastoissa kotipalvelun kuljetukset on kilpailutettu ja tutkimushetkellä kuljetuksia yksityisasiakkaille hoitaa Posti. Helsingissä samassa kuljetuksessa voidaan hoitaa kirjastoaineiston lisäksi myös lämpimän ruoan kuljetus asiakkaalle ja siten yhdistää samaan kuljetukseen kaupungin eri toimijoiden palveluja. Tampereella kirjastoaineiston kuljetuksen mukana toimitetaan pieniä liikuntavälineitä asiakkaille.



Kuva 5. Tampereella liikuntavälineitä kuljetetaan kirjaston kotipalvelun aineiston mukana.

Tampereella S-kuljetus huolehtii laitoksiin tehtävistä kuljetuksista ja niihin on yhdistetty muuta Tampereen kaupungin kuljetettavaa materiaalia kuten hoitotarvikkeita.

Kuljetusten kustannuksia on vaikea vertailla, koska kirjaston oman henkilökunnan hoitaman kuljetuksen hintaa ei ole laskettu Espoossa eikä kaupungin logistiikan kustannuksia Oulussa. Vantaalla aineiston kuljettamisen kirjastosta asiakkaalle hoitavat vapaaehtoiset. Postin hinta kuljetukselle on 5,90 € yksityisasiakkaalle Tampereella. Helsingissä hinta on 5,50 €. Tampere maksaa S-logistiikalle 7,90 € kuljetuksesta laitokseen. Laitosten kuljetukset käsittävät yleensä useita muovilaatikoita.

Oulussa kaupungin tekninen virasto laskuttaa kaupunginkirjastoa kotipalvelukuljetuksista 258,42 € kuukaudessa. Laskutus on kokonaissumma, eikä se vaihtelee asiakkaiden määrän mukaan. Asiakkaita kuljetuksessa on tällä hetkellä 18. Tällä laskutoimituksella yhden kuljetuksen hinnaksi tulisi 14,35 € asiakasta kohden. Oulussa tässä kuljetuksessa on kuitenkin vain osa kotipalvelun asiakkaista ja osan kuljetuksista hoitaa lähikirjastojen oma henkilökunta.

Turussa kaupunginkirjaston kotipalvelun kuljetukset hoitaa kaupungin logistiikkapalvelut, joka on yrittänyt sanoutua irti kuljetuksista, koska niitä on vähän ja ne aiheuttavat suhteessa suuren työmäärän.

Kirjaston kotipalvelun kuljetukset vaativat usein lisätietoa asiakkaan olosuhteista, koska asiakkaiden kyvyt ja toimintavalmiudet vaihtelevat suuresti. Lisätieto on yleensä kirjattu tietojärjestelmään niin, että kuljetukset hoitava taho näkee huomautukset selvästi. Asiakas voi esimerkiksi olla hidas liikkumaan ja kuljettajan täytyy odottaa ovella. On mahdollista, että asiakas ei halua tavata ketään, jolloin kassi jätetään oven ulkopuolelle. Tällaisen asiakastiedon välittäminen vaatii hienotunteisuutta, mutta se on tärkeä osa hyvää palvelua.

Haastatteluissa tuli erityisesti esille, miten tärkeänä Espoon kirjaston kotipalvelussa nähdään oma kuljetushenkilö sekä asiakkaan hyvinvoinnin kannalta että kirjaston ja asiakkaan välisen tiedon säilymisen kannalta. Oma kuljettaja tuo asiakkaalle tutun henkilökohtaisen kontaktin kirjastoon ja välittää palautteen viipymättä kotipalvelun henkilökunnan tietoon.

Tutkittujen kirjastojen kotipalvelun kuljetusten hinnat ovat hyvin vaihtelevia ja niiden vertailukelpoisuutta haittaa se, että kuljetuksille ei ole kaikissa kaupungeissa määritelty hintaa. Taulukko 2 tuo esiin hintoja kuljetuksille, mutta Oulussa ja Espoossa myös lähikirjastot kuljettavat aineistoa asiakkaille ja näille kuljetuksille ei ole laskettu hintaa. Samoin Turussa ei kuljetusten hinta ole tiedossa.

Taulukko 2. Kirjaston kotipalvelun kuljetusten hinnat.

	Helsinki	Espoo	Vantaa	Tampere	Oulu	Turku
kuljetus	posti	kirjaston oma	vapaaehtoiset	posti ja s-logistiikka	kaupungin logistiikka	kaupungin logistiikka
hinta	5,5	*	0	5,90 (7,90 laitos)	14,35**	??
	* kuljetukset hoitaa oma henkilökunta kirjaston autolla, ei laskettu					
	** laskennallinen hinta					

5.5 Kotipalvelun markkinointi

Kaupunginkirjastojen kotipalveluissa työskentelevät tekevät työtä kertoakseen palveluistaan asiakkaille. Tampereen kirjaston kotipalvelun yhteistyö laitosten ja sairaaloiden kanssa toimii paikoitellen varsin hyvin ja kotiutettavat potilaat saavat tiedon kirjaston kotipalvelusta. Myös kaupungin kotihoidon työntekijät voivat ohjata asiakkaita kirjaston kotipalvelun pariin.

Suurin osa asiakkaista löytää kuitenkin kirjaston kotipalvelun erilaisista tapahtumista, joissa kirjasto on mukana, kirjaston esitteistä tai tuttavien tai omaisen vinkkaamana. Kirjastot osallistuvatkin erilaisiin senioritapahtumiin ja markkinoivat niissä myös kotipalveluaan.

Lähes kaikkien haastateltujen kirjastojen kotipalvelun toiminnasta on tiedot kaupunginkirjaston verkkosivuilla ja useimmilla myös Facebook-sivut. Kirjastoilla on esitteitä kotipalvelusta sekä kirjaston tiloissa jaettavana että erilaisissa tilaisuuksissa käytettäväksi. Niitä jaetaan myös yhteistyökumppaneiden ja kaupunkien infopisteissä. Liitteenä on esimerkkeinä Helsingin ja Espoon kirjaston kotipalvelun esitteet. (Liite1, Liite 2)

Lehtijuttujen ja kaupungin tiedotuslehtien kautta tiedotetaan asiakkaille mahdollisuudesta päästä kirjaston kotipalvelun pariin. Lehtijutut ovatkin varsin tehokas tapa, mutta mikään markkinoinnin keino ei aiheuta merkittävää asiakasmäärän lisäystä vaan asiakkaat hakeutuvat palvelun pariin silloin, kun tarve ilmaantuu. Espoon kotikirjasto Taika on usein aiheena paikallisessa Elinvoimaa ikääntyville – tiedotuslehdessä, joka jaetaan ikääntyneille kotiin 2-3 kertaa vuodessa (Vahtera 2016, etusivu).

Asiakasmäärät ovat pysyneet kohtuullisina ja vaikuttaa kuin kirjastoilla olisi haasteena tavoittaa kotipalvelun asiakkaiksi haluavat. Toisaalta asiakkaita myös poistuu, joten kokonaismäärä ei kasva, vaikka uusia asiakkaita tuleeekin palvelun piiriin.

Turun kaupunginkirjaston kotipalvelua ei markkinoida, eikä kirjastolla ole tietoa palvelusta verkkosivuilla tai facebook-sivua kotipalvelulle. Kirjallisia esitteitä ei Turussa myöskään ole.

6 LOPUKSI

Yleisten kirjastojen kotipalvelu tulee olemaan haasteiden edessä, koska ikääntyneiden määrä edelleen kasvaa voimakkaasti ja toisaalta he asuvat yhä pidempään kotonaan. Kotonaan asuvat ovat myös aiempaa enemmän toimintarajoitteisia. Palveluja tarvitaan ikääntyneille jatkossa entistä enemmän kotiin. Kunnat pohtivatkin tällä hetkellä erilaisten palvelujen toimittamista ja toisaalta logistiikan ja palvelujen uudistamista niin, että ne pystytään hoitamaan tehokkaasti. Kunnissa on myös tunnistettu se, että ikääntyneiden kaikenlainen aktivointi ja monipuolinen hyvinvointi pienentävät sosiaali- ja terveyssektorin kustannuksia eli palvelujen tuottaminen kotiin on kunnan kokonaisuuden kannalta kannattavaa.

Monet yleiset kirjastot tekevät jo yhteistyötä kaupungin muiden toimijoiden kanssa kirjakassien toimittamiseksi asiakkaille kotiin ja laitoksiin. Esimerkiksi Tampereella toimitetaan kirjat laitoksiin samassa kuljetuksessa kun erilaiset hoitotuotteet. Kotona asuville asiakkaille toimitetaan kirjojen ohessa pieniä liikuntavälineitä. Helsingissä kirjakasseja kulkee mm. lämpimän ruoan kotiinkuljetuksen kanssa asiakkaille. Kun kaupungin jokin toimija jo vierailee asiakkaan luona, olisi tehokkainta toimittaa asiakkaalle palveluja samalla mahdollisimman monesta lähteestä. Logistiikan osalta kaupungeissa onkin paljon kehitettävää ja yhteistyötä vaaditaan tulevaisuudessa resurssien tehostamiseksi. Tässä voisi olla myös mahdollisuus parantaa palvelua, koska resursseja kohdentamalla voisi jäädä aikaa huolehtia asiakkaan erilaisista palveluista paremmin. Samalla muodostuisi laajempia asiakassuhteita kaupungin ja sen asukkaiden välille niin, että eri toimialojen palveluista muodostuisi asiakkaan kannalta koordinoitu kokonaisuus. Logistiikan kehittäminen olisikin oman tutkimustyön aihe.

Asiakkaalle henkilökohtainen palvelu ja ihmiskontaktit ovat selkeästi parasta palvelua. Toisaalta riippuvuus tietystä henkilöstä ja hänen mahdollisuuksistaan tekee palvelusta haavoittuvan. Sairaudet ja muut poissaolot sekä erilaiset poikkeustilanteet onkin huomioitava kuljetuksia ja koko kotipalvelun prosesseja suunniteltaessa. Kirjaston oma kuljettaja edellyttää kirjastolta myös omaa kuljetuskalustoa ja resurssien mitoitusta niin, että kalusto ja kuljettaja ovat tehokkaassa käytössä myös silloin, kun kotipalvelu ei kuljettajaa tarvitse. Ulkopuolisen kuljetusliikkeen käyttäminen siirtää resursointivastuun kuljetusliikelle, mutta toisaalta se vaatii selkeää tiedonkulkua ja prosessia kirjaston ja kuljetus-

liikkeen välillä. Toisaalta nykyiset logistiikkajärjestelmät mahdollistavat tehokkaan tiedonkulun. Kuljetusliikkeeltä edellytetään myös asiakkaiden tarpeiden erityistä huomioimista, joka saattaa olla haasteellista. Toisaalta sama ongelma koskee muitakin asiakkaan kotiin toimitettavia palveluja.

Kaupungeissa kirjastoauton toimiminen kotipalvelun kuljetuksissa on yleisesti todettu huonoksi ratkaisuksi. Suurilla autoilla liikkuminen ja pysäköinti tiiviissä kaupunkiympäristössä ei ole toimiva vaihtoehto. Tämä tuli esiin useissa haastatteluissa.

Haastatteluissa kävi myös ilmi se, että kirjaston kotipalvelun työntekijät kokevat tekevänsä merkityksellistä työtä. Monissa haastatteluissa tuli esille huoli asiakkaista ja heidän tilanteistaan ja se, voidaanko asiakkaita tulevaisuudessa palvella hyvin. Kotipalveluun näyttää hakeutuvan henkilökuntaa, joka tekee työtä, joka vastaa heidän henkilökohtaisia arvojaan. Ajatus ikääntyneiden auttamisesta ja ilon tuottamisesta asiakkaiden elämään on esillä kotipalvelutyön arjessa ja se kuului myös haastatteluissa. Henkilökunta myös arvostaa asiakkaita ja pyrkii palvelemaan heitä henkilökohtaisesti ja joustavasti. Toisaalta kotipalvelun resurssit ovat niin pienet, että liian hyvää palvelua ei asiakkailla voi antaa, eikä tehdä turhia asioita. Kirjastojen kotipalveluun käyttämät resurssit ovatkin yllättävän pienet ja tehokkaassa käytössä.

Vantaalla on päädytty kotipalvelun järjestämiseen vapaaehtoisvoimin pääosin siitä syystä, että resursseja kotipalveluun ei ole saatu. Malli vaatisi tiivistä yhteistyötä toimivan ja tehokkaan kolmannen sektorin kumppanin kanssa, joka ottaisi vastuuta vapaaehtoisten rekrytoinnista ja prosessista, kuten Keravalla on tehty. Vaikuttaa myös siltä, että vapaaehtoistyöhön perustuva malli toimisi parhaiten kooltaan pienellä alueella.

Yksi keino ratkaista yleisten kirjastojen kotipalveluun liittyviä kysymyksiä on erilaisten digitaalisten palveluiden kehittäminen. Tällä hetkellä eri kaupunginkirjastojen kotipalveluiden ammattilaisilla on yhteinen näkemys, että kirjaston kotipalvelun perinteisiä palveluja ei voi vielä lähivuosina, jos koskaan, korvata digitaalisilla palveluilla. Mutta tekniikan kehittyessä ja ikääntyvien it-taitojen kohentuessa vähitellen, voidaan tarjota myös palveluja, joihin ei tarvita nykyisessä määrin kalliita kuljetuksia ja monimutkaista logistiikkaa. Fyysisten kirjojen ja muun aineiston kuljettaminen asiakkaille on kuitenkin tällä hetkellä se palvelu, jota asiakkaat haluavat ja jota he tarvitsevat, eikä sitä voida korvata muulla toiminnalla. Toisaalta kotipalveluiden asiakkaat käyttävät yhä enemmän verkkokirjastoa varausten tekemiseen eli kirjastojen työmäärä aineistojen valinnassa asiakkaille pienee vähitellen.

Isoa muutosta pelkästään digitaalisiin palveluihin tuskin on odotettavissa ainakaan kymmeneen vuoteen, koska suurin osa iäkkäistä ei käytä verkkoa lainkaan ja toisaalta iäkkäiden toimintaesteet vaikeuttavat digitaalisten palvelujen käyttöönottoa. Laitteistojen ja ohjelmistojen kehittyessä helppokäyttöisemmiksi ja esteettömiksi myös heikko näkö tai motoriset ongelmat voidaan ottaa huomioon palveluja kehitettäessä. Iäkkäiden asiakkaiden palvelujen suunnittelussa on huomioitava kohderyhmän erityisominaisuudet.

Jo tällä hetkellä Celian äänikirjat ovat mukana kirjaston kotipalvelussa osassa kirjastoja. Tässäkin palvelussa huomaa, että asiakkaat eivät käytä Celian äänikirjoja verkossa, vaan heille toimitetaan ne CD-levyllä kuunneltavaksi. Verkkopalvelu on kuitenkin tulevaisuudessa hieno mahdollisuus, koska se ei vaadi fyysistä kuljettamista.

Espoon IT-tohtori on esimerkki siitä, miten kotipalvelun asiakkaita voidaan tukea ja auttaa tekniikan hyödyntämisessä. Tekniikka myös kehittyy koko ajan, joten yhä helpompia laitteita ja järjestelmiä alkaa olla käytössä ja lähes kaikkien saatavilla. Tulevaisuuden ikääntyneet hallitsevat myös tekniikan, joten vähitellen kirjaston kotipalvelun sisältö ja välineet tulevat muuttumaan. IT-tohtorin tyyppinen toiminta kotipalvelun asiakkaiden apuna voikin olla yksi uusista kotipalvelun muodosta. Myös ikääntyneillä on tarve päästä kiinni, paitsi kirjaston kautta saatavaan tietoon ja kulttuuriin, myös yhä enemmän verkossa olevaan mediaan. Elinikäinen oppiminen pitäisi olla myös niiden oikeus, jotka eivät pääse kirjastoon tai muualle informaation ääreen omin voimin.

Kirjaston kotipalvelu on tärkeä osa sen asiakkaiden arkea ja se vaikuttaa myös ihmiskontaktien kautta ikääntyneiden mielentilaan ja hyvinvointiin. Tämä on syytä muistaa yhä digitalisoituvammassa maailmassa. Miten kontakti ihmisten välillä voidaan säilyttää kun aineistot voidaan lähettää ilman fyysistä liikkumista? Kunnissa on tiukan talouden aikana myös valittu usein kuljetusten ulkoistaminen. Kirjaston oma kuljettaja voi kuitenkin olla myös tehokas ja taloudellinen vaihtoehto, kuten Espoon toiminta osoittaa. Oma kuljettaja sujuvoittaa siellä koko kotipalvelun toimintaa, koska tieto asiakkaan ja kirjaston välillä kulkee hänen kauttaan tehokkaasti ja säästää työtä muualla kotipalveluyksikössä.

Kirjaston kotipalvelu ei tuota suuria kävijä- tai lainamääriä kirjastojen tilastoihin, mutta yksittäisen asiakkaan kannalta sillä voi olla merkittävä elämänlaatua parantava vaikutus. Kulttuuripalvelun vaikutusta esimerkiksi terveyssektorin menoihin on tutkittu vähän, mutta kulttuurin ja aivojen aktivoimisen tuoma henkinen vireys parantaa tutkitusti terveyttä ja toipumista sairauksista. Tehokkaasti hoidettuna kotipalvelutoiminta kirjastossa vie yllättävän vähän resursseja ja kaupungin eri toimialojen yhteiset kuljetukset voivat olla

ratkaisu logistiikkaan. Asumispalveluyksiköissä asuvien ikääntyneiden tarpeista on mahdollista huolehtia siirtokokoelmilla tai kirjakaapeilla. Kirjasto voi palvella myös kouluttamalla hoivakotien ja hoitolaitosten henkilökuntaa Celian äänikirjapalvelun käyttöön.

Tutkimuksen tuloksena ei syntynyt suositusta siitä, miten kirjaston kotipalvelu voidaan hoitaa parhaalla tavalla. Historialliset syyt, alueelliset erot ja erilaiset palvelukonseptit sekä linjaukset ovat vaikuttaneet tapaan toteuttaa tätä toimintaa. Tutkimus kuitenkin vahvistaa käsitystä siitä, että kirjaston kotipalvelu on asiakkaille tärkeä ja merkityksellinen palvelu. Koko ikänsä kirjaston palveluja käyttäneille asiakkaille se takaa rakkaan harrastuksen jatkumisen ja tukee omalta osaltaan hyvinvointia.

LÄHTEET

6aika-strategiatoimisto 2016. Kaupungit. Viitattu 23.1.2017 <https://6aika.fi/kaupungit/>

Almgren, P.; Ketonen, A.; Kinnunen, R. & Viiri, M. 2009. Ikääntyneiden kirjastopalvelut Länsi-Suomen läänissä. Turku: Länsi-Suomen lääninhallitus

Bardy, M. 2010. Hyvinvoinnin moniulotteisuus. Teoksessa Koivisto, N et al (toim.) Kolmannella lähteellä : hyvinvointipalveluja kulttuurin, liikunnan ja nuorisotyön aloilta. Helsinki: Teatterikorkeakoulu, 41.

Celia 2016. Palvelut. Viitattu 14.10.2016 <https://www.celia.fi/palvelut/>

Danielsson, U. 2016. Talboken kommer – ett MTM-projekt med länsanknytning. Viitattu 2.12.2016 <http://megafoner.se/2016/06/07/talboken-kommer-ett-mtm-projekt-med-lansanknytning/>

Hirvonen, O. 2013. Nettiä ikä kaikki : Internetpohjaisten kulttuuri- ja hyvinvointipalvelujen kehittäminen ikäihmisille Turun alueella. Opinnäytetyö YAMK. Kulttuurituotannon koulutusohjelma. Kainiainen: Humanistinen ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas : näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Karhu, H. 2015. Kirjasto mukana elämäsi jokaisessa vaiheessa : elämänkaariajattelu Oulun kaupunginkirjastossa. Opinnäytetyö YAMK. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Kataja, I. 2014. Esitutkimus ikääntyneiden ihmisten digitaalisten palveluiden käytön edistämiseksi – Case Digikonkari. Opinnäytetyö. Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma. Espoo: Laurea ammattikorkeakoulu

Kirjastoseura 2017. Kotipalvelu- ja laitoskirjastotyöryhmä. Viitattu 11.1.2017 <http://suomenkirjastoseura.fi/tyoryhmat/kotipalvelu-ja-laitoskirjastotyoryhma/>

Kuntalaki 410/2015. Annettu Helsingissä 01.05.2015. Saatavilla sähköisesti www.finnlex.fi.

Kuntaliitto 2016. Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus. Helsinki : Kuntaliitto. saatavilla http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=3215

Kuutti, P. 2013., Kotipalvelun käynnistämishanke Tikkurilan aluekirjastossa Vantaalla. Opinnäytetyö YAMK. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Laakso, L. 2010, Kirjaston kotipalvelutoiminta. Helsinki: BTJ.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalv-
luista 980/2012. Annettu 28.12.2012. Saatavilla sähköisesti www.finnlex.fi.

Leppänen, A. 2013. Turun kaupunginkirjaston senioripalvelujen kehittäminen: verkkopalvelut ja yhteistyökumppanit. Opinnäytetyö. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Malmivirta, H. & Kivelä, S. 2014. Taiteesta ja kulttuurista avaimia aivoterveysteen: palvelumallien kehittämistä kansalaislähtöisesti. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 89. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Myndigheten för tillgängliga medier (MTM) 2016. Talboken Kommer - för taltidningsläsare. Viitattu 12.1.2017 <http://mtm.se/forskning-och-samverkan/projekt/talboken-kommer-till-taltidningslasare/>

Muistiliitto 2016. Viitattu 16.12.2016 <http://www.muistiliitto.fi/fi/etusivu/>

OKM 2010. Yleisten kirjastojen laatusuositus. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö, kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osasto.

OKM 2017. Kirjastolaki uudistuu -aktiivinen kansalaisuus, demokratia ja sananvapaus uusia tehtäviä. Viitattu 15.1.2017 <http://www.minedu.fi/OPM/Tiedotteet/2016/11/kirjastolaki.html?lang=fi>

Pehkonen, H. 2015. "Minä en ilman kirjastoa tule toimeen ollenkaan" - ikääntyneet Kangasalan kirjaston asiakkaina. Pro Gradu. Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media. Tampere: Tampereen yliopisto.

Pynnönen, K. & Mitchell, R. 2012. Ikääntyvät ja ikääntyneet taiteen ja kulttuurin kentillä : 50+ Kulttuuribarometrin tuloksia. Helsinki: Kulttuuripoliittisen tutkimuksen edistämissäätiö.

Ruusuvirta, M. & Saukkonen, P. 2010, Kunnat, hyvinvointi ja kolmas sektori teoksessa Koivisto, N. et al (toim.) Kolmannella lähteellä : hyvinvointipalveluja kulttuurin, liikunnan ja nuorisotyön aloilta. Helsinki: Teatterikorkeakoulu, 183-190.

Schull, D.D. 2013. 50+ library services : innovation in action. Chicago: American Library Association.

Siltala, P. 2013. Vanhuus : elämä haluaa tulla eletyksi. Helsinki: Kirjapaja.

Sirparanta, N. 2013. Kirjaston kotiinkuljetuspalvelun merkitys sen käyttäjille Kouvolassa. Opin- näytetyö. Vanhustyön koulutusohjelma. Kotka: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

THL 2015. Hyvinvointi. Viitattu 10.1.2017 <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi>

Tilastokeskus 2015. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2015. Viitattu 10.1.2017 http://www.stat.fi/til/sutivi/2015/13/sutivi_2015_13_2016-12-14_fi.pdf

Tuohino, S. 2015. Ikäihmisille suunnattujen kirjastopalveluiden toimintasuunnitelma Rovaniemen kaupunginkirjasto – Lapin maakuntakirjastossa. Opin- näytetyö. Kirjasto- ja tietopalvelun tutkinto- ohjelma. Oulu : Oulun ammattikorkeakoulu

Turun kaupunki 2014. Turun kaupungin vanhuspalvelusuunnitelma vuosille 2014 – 2016. Turku: Turun kaupunki

Turun kaupunki 2016. Vapaaehtoistoiminta Turussa. Viitattu 15.1.2017 <https://www.turku.fi/paatoxsenteko/osallistu-ja-vaikuta/vapaaehtoistoiminta-turussa>

Vahtera, T. 2016. Kirjaston Taika tulee ovelle saakka. Julkaisussa Elinvoimaa ikääntyville, helmikuukuu 2016. Espoo: Espoon kaupunki.

Valli, R. & Aaltola, J. 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle, 4. uud. ja täyd. p. edn. Jyväskylä: PS-kustannus.

Yleisten kirjastojen neuvosto & Haavisto, T. 2011. Yleisten kirjastojen neuvoston strategia 2011-2016. Helsinki: Yleisten kirjastojen neuvosto.

Wais, M. 2002. Ihmisen elämänskaari : aikuiselämän kriisit ja kehitysmahdollisuudet. Helsinki: Suomen antroposofinen liitto.

Helsingin kaupunginkirjaston kotipalveluesite

KIRJASTON KOTIPALVELU

SISÄLTÖÄ ELÄMÄÄN, ILOA ARKEEN

LISÄTIETOJA



www.helmet.fi

TERVETULOA ASIAKKAAKSI!

Palvelu on tarkoitettu kaikille helsinkiläisille, jotka eivät esimerkiksi sairauden, vamman tai korkean iän takia voi itse asioida kirjastossa.

KÄYTTÖSSÄSI ON KOKO KIRJASTO
Käytettävissäsi on koko pääkaupunkiseudun HelMet-kirjastojen aineisto: kirjat, äänikirjat, isotekstiset ja selkokirjat, lehdet, elokuvat, musiikkiaineisto ja e-aineisto.

KERRO MEILLE TOIVEESI
Kokoamme yhdessä kanssasi tiedot aineistoista, joista olet kiinnostunut. Lisätietoja voit antaa puhelimitse, sähköpostilla tai HelMet-järjestelmän kautta.

PUNAISET KASSIT TULEVAT KOTIIN
Saat toivomasi aineiston kotiin sovitun aikataulun mukaisesti. Samalla noudetaan palautuva aineisto.

Kirjaston kotipalvelu on maksutonta.

KYSY LISÄÄ!
Varmimmin tavoitat meidät arkisin klo 13-15.
Puh. (09) 3108 5214

Sähköpostiosoite:
kotikirjasto@hel.fi

Postiosoitteemme on:
Kotikirjasto,
PL 4101, 00099 Helsingin kaupunki

Kotikirjaston toimipiste sijaitsee pääkirjastossa Pasilassa.

*Ystävällisin terveisin
Helsingin kaupunginkirjaston
Kotikirjasto*

 Kotikirjasto
HELSINGIN KAUPUNGINKIRJASTO

www.helmet.fi

BOKEN KOMMER-TJÄNSTEN

GLÄDJE OCH
INNEHÅLL I VARDAGEN

MERA
INFORMATION



www.helmet.fi

**VÄLKOMMEN SOM KUND I
BOKEN KOMMER!**

Boken kommer-tjänsten riktar sig till alla helsingforsare, som på grund av t.ex. sjukdom, handikapp eller hög ålder inte själva kan besöka biblioteket.

HELA BIBLIOTEKET I DIN TJÄNST
Till ditt förfogande finns allt material i huvudstadsregionens HelMet-bibliotek: böcker, talböcker, böcker med Stor stil och lättlästa, tidskrifter, filmer, musik och e-material.

BERÄTTA DINA ÖNSKEMÅL
Vi sammanställer tillsammans med dig information om vad slags material du är intresserad av. Du kan ge oss tilläggsinformation per telefon, via e-post eller genom HelMet-tjänsten.

DU FÅR HEM RÖDA KASSAR
Du får hem det material du önskat på överenskommen tidpunkt. Samtidigt hämtar vi det material du återlämnar.

Tjänsten är avgiftsfri.

FRÅGA MERA!
Vi betjänar säkrast vardagar mellan kl. 13-15.
Tel. är (09) 3108 5214

E-postadress:
kotikirjasto@hel.fi

Postadress:
Kotikirjasto/Boken kommer,
PL 4101, 00099 Helsingfors stad

Boken kommer-tjänsten finns i huvudbiblioteket i Böle.

*Med vänlig hälsning
Helsingfors stadsbiblioteks
Boken kommer*

 Boken kommer
HELSINGFORS STADSBIBLIOTEK

www.helmet.fi

Espoon kaupunginkirjaston kotipalvelun esite



Kotikirjasto Taika

HelMet

Tervetuloa Kotikirjaston asiakkaaksi!
Espoon kaupunginkirjaston kotikirjasto on tarkoitettu sinulle espoolainen, joka et korkean iän, sairauden, liikuntaesteen tai vamman takia voi itse asioida kirjastossa.

Käytössäsi on koko kirjasto
Käytettävissäsi on koko pääkaupunkiseudun HelMet-kirjastojen aineisto: kirjat, äänikirjat, isotekstiset ja selkokirjat, lehdet, elokuvat ja musiikkiaineisto. Halutessasi annamme tietotekniikkaopastusta kotonaasi.

Kerro meille aineistotoiveesi
Kokoamme yhdessä tiedot aineistosta, josta olet kiinnostunut. Lisätietoja voit antaa puhelimitse tai sähköpostilla.

Punaiset kassit tulevat kotiin
Saat toivomasi aineiston kotiisi kerran kuukaudessa sovitun aikataulun mukaisesti. Samalla noudamme palautettavan aineiston.

Kotikirjaston palvelu on maksuton.





Iloa kirjastosta kotiin!

Mahdollisuutta päästä kotikirjaston asiakkaaksi voit tiedustella puhelimitse arkisin klo 9-14 puhelinnumeroista 046 877 2986 ja 046 877 2988 tai sähköpostilla kirjasto.kotipalvelu@espoo.fi

It-tohtori puhelinnumerosta 043 825 5188 (opastus esim. tietokoneen, tabletin, tulostimen tai puhelimen käyttöön)

Espoon kaupunginkirjasto/ Kotikirjasto Taika
Valakuja 10 A
PL 3607
02070 ESPOON KAUPUNKI

Löydät tietoa meistä myös kirjaston HelMet-sivuilta
www.helmet.fi/taika
sekä myös Facebookista
<https://www.facebook.com/espoo.kotikirjasto>

Biblioteket kommer hem till dig

Om du vill ha stadsbibliotekets hemtjänst på svenska, kontakta

Camilla Åhlberg
tfn 09 8165 7300
camilla.ahlberg@espoo.fi



Oulun kaupunginkirjaston lomake Ilmoittautuminen kotikirjaston asiakkaaksi


KOTIPALVELUASIAKKAAKSI
ILMOITTAUTUMINEN KIRJASTON
(jää asiakkaalle)

Nimi _____ Henkilötunnus _____
 Osoite _____ Puhelin _____
 Lähiomaisen nimi ja puh _____

KIRJASTOPALVELUA KOSKEVA SUOSTUMUS

- ☐ Kirjastoasioitani voi hoitaa verkkokirjastoni kautta kirjaston työntekijä tai muu sovittu henkilö
☐ Kirjaston järjestelmässä voidaan säilyttää tieto lainaamastani aineistosta sekä siitä, millainen aineisto kiinnostaa minua. Tietojen enimmäissäilytysaika on viisi vuotta.
☐ Kirjasto hoitaa kuljetuksen ☐ Kuljetuksen hoitaa joku muu _____

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

Sitoudun noudattamaan kirjaston lainaus- ja käytösääntöjä.

Oulu _____ / _____ 20 _____

Asiakkaan allekirjoitus / asiakkaan puolesta _____ Kirjaston työntekijä/muu sovittu henkilö _____
 _____ nimenselvennys _____ nimenselvennys

12/15


ILMOITTAUTUMINEN KIRJASTON KOTIPALVELUASIAKKAAKSI
(jää kirjastolle)

Nimi _____ Henkilötunnus _____
 Osoite _____ Puhelin _____
 Lähiomaisen nimi ja puh _____

KIRJASTOPALVELUA KOSKEVA SUOSTUMUS

- ☐ Kirjastoasioitani voi hoitaa verkkokirjastoni kautta kirjaston työntekijä tai muu sovittu henkilö
☐ Kirjaston järjestelmässä voidaan säilyttää tieto lainaamastani aineistosta sekä siitä, millainen aineisto kiinnostaa minua. Tietojen enimmäissäilytysaika on viisi vuotta.
☐ Kirjasto hoitaa kuljetuksen ☐ Kuljetuksen hoitaa joku muu _____

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

Sitoudun noudattamaan kirjaston lainaus- ja käytösääntöjä.

Oulu _____ / _____ 20 _____

Asiakkaan allekirjoitus / asiakkaan puolesta _____ Kirjaston työntekijä/muu sovittu henkilö _____
 _____ nimenselvennys _____ nimenselvennys

12/15

Helsingin kaupunginkirjaston lomake Ilmoittautuminen kotikirjaston asiakkaaksi



HELSINGIN KAUPUNKIKIRJASTO
HELSINGFORS STADSBIBLIOTEK
HELSINKI BIRMINGHAM

ILMOITTAUTUMINEN KOTIKIRJASTON ASIAKKAAKSI

Etinimi/-nimet _____

Sukunimi _____

Henkilötunnus _____

Osoite _____

Puhelin _____

sähköposti _____

Varahenkilön nimi _____

Varahenkilön puhelin _____

KIRJASTOPALVELUA KOSKEVA SUOSTUMUS

Suostun siihen, että kirjastoasioitani voi hoitaa kirjaston työntekijä ja/tai avustajani. Lainaajan henkilötiedot tallennetaan kirjaston asiakasrekisteriin.



Suostun siihen, että kirjaston järjestelmässä voidaan säilyttää tieto lainaamastani aineistosta sekä siitä millainen aineisto kiinnostaa minua. Tietoja säilytetään, jotta minulle voidaan toimittaa itseäni kiinnostavaa aineistoa.

☐ Minulle saa lähellä Kotikirjaston yhteistyökumppaneiden (esim. kaupungin eri virastot) esitteitä.

Kirjasto ei luovuta asiakkaan tietoja muille tahoille. Asiakkaan yhteystiedot luovutetaan kuljetusliikelle, jotta lähetykset voidaan toimittaa asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus tarkistaa, mitä tietoja hänestä on talletettu. Asiakas voi halutessaan peruuttaa suostumuksensa milloin tahansa, minkä jälkeen tiedot vanhoista lainoista ja kiinnostuksen kohteista hävitetään. Kotipalveluasiakkuuden katsotaan päättyneen, mikäli asiakas ei ole lainannut aineistoa vuoteen.

Lisäksi sitoudun noudattamaan kirjaston lainaus- ja käyttösääntöjä.

Helsinki _____ / _____ 20 _____

Asiakkaan allekirjoitus / asiakkaan puolesta allekirjoitus

_____ nimenselvitys

09/14

Muuta

Oulun kaupunginkirjaston kotipalvelun haastattelulomake



KOTIPALVELUASIAKKAAN AINEISTOTOIVEET

päiväys:

HENKILÖTIEDOT	
Nimi:	
Lähiomaisen nimi ja puh:	
Käyntitiheys:	Aineiston määrä:

AINESTOLAJI			
Kirja		Äänikirja	
isotekstinen	selkokirja	CD-levy	kasetti
Kuvateos		DVD	Blu-ray
Aikakauslehti:		Musiikki:	

KAUNOKIRJALLISUUS	kpl	Kotimainen kaunokirjallisuus
		Ulkomainen kaunokirjallisuus
Elämäkertaromaanit / muistelmat		Seikkailukirjallisuus
Perhe- ja sukuromaanit		Historialliset romaanit
Maaseuturoomaanit		Yhteiskunnalliset romaanit
Rakkausromaanit		Sotakirjallisuus
Viihdekirjallisuus		Uskonnollinen kirjallisuus
Jännityskirjallisuus		Erä ja luonto
rikos	poliisi	salapoliisi
vakoiu	psykologinen	romanttinen
		Muu

TARKEMPI SISÄLTÖ:			
Arkielämä	Kansankuvaus	Tapahtuma-aika:	
Perhe-elämä	Uskonelämä		
Todellisuuspohjainen	Kansanusko	Tapahtumapaikka:	
Kotirintama	Murteet:		
Romantiikka		Kieli:	

TAPAHTUMIEN TEMPO		HUUMORIN ASTE	
Rauhallinen <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Vauhdikas	Vakava <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Hauska
JÄNNITYS		EROTIIKKA	
Ei jännitystä <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Runsaasti	Ei erotiikkaa <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Eroottinen
KIELI JA TYYLI		TUNNELMA	
Selkeä <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Koukeroinen	Kevyt <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Syvällinen
SIVUMÄÄRÄ		TEKSTIN KOKO	
Ohut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Paksu	Pieni <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Suuri

12/2015

TETOKIRJALLISUUS		kpl
Filosofia		Käsityö
Psykologia		Taide
Uskonto		Musiikki
Politiikka		Kirjallisuus
Matkakirjat		Historia
Luonto		Sota
Lisätietoja:		

ELÄMÄKERRAT / MUISTELMAT		kpl
Uskonnolliset henkilöt		Näyttelijät
Politiikot		Viihdetaiteilijat
Sotilashenkilöt		Muusikot
Kuninkaalliset		Julkisuuden henkilöt
Kirjailijat		Urheilijat
Lisätietoja:		

KIRJA/KIRJAILIJATOIVEET

EI TOIVOTTUJA AIHEITA

MUITA Tietoja (Esim. harrastukset, kotiseutu, aikaisemmin luettua)

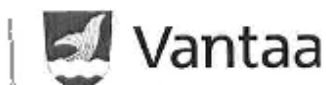
Haastattelija

Kirjasto

Muokattu:

Päivä:

Vantaan kaupunginkirjaston lomake Ilmoittautuminen vapaaehtoiseksi



Ilmoittautuminen vapaaehtoiseksi

Henkilötiedot:

Nimi: _____

Osoite: _____

Puh.: _____

Sähköposti: _____

Ikä: seniori ☐ työikäinen ☐
nuori (alle 18-v, huoltajan kirjallinen suostumus) ☐

* Yhteystietoni saa tallentaa vapaaehtoisten majoitteen rekisteriin. Käsittelemme tietoja luottamuksellisesti.

Taustatiedot:

Aiempi vapaaehtoistoiminta? _____

Käydyt vapaaehtoistoiminnan kurssit? _____

Muut paikat joissa toimit vapaaehtoisena? _____

Eriytisosaamisiasi / harrastuksiasi? _____

Vapaaehtoistehtävät joihin ilmoittaudun / säännöllisyys

Tuen / koulutuksen tarve

☐ haluan koulutusta _____

Vapaaehtoisena toimiessani:

- Sitoudun vapaaehtoisena noudattamaan yhteisiä toimintaperiaatteita ja pitämään salassa vapaaehtoistoimintaan osallistuessani kuulamani tai muutoin saamani luottamukselliset tiedot ja asiat.
- Lupaudun vertaistulvelvollisuuteen myös sen jälkeen, kun olen lopettanut vapaaehtoistoiminnan Vantaan kaupungilla.
- Ilmoitan aina puhelimitse toimipaikkaani, jos en pääse tulemaan sovittuun aikaan ja ilmoitan esteestä mahdollisimman ajoissa ja aina ennen toiminnan alkua.
- Vapaaehtoiset on tapaturmavakuutettu Vantaan kaupungin toimesta vapaaehtoistehtävien toimimisen sekä siihen liittyvien matkojen ajan. Jos vahinko sattuu, vakuutus korvaa terveydenhuollon käynnit ja kassalla sektorilla. Vastuuvakuutus on voimassa vapaaehtoistehtävän aikana.
- Vantaan kaupunki ei vastaa vapaaehtoisien aiheuttamista vahingoista, jotka johtuvat siitä, että vapaaehtoinen toimii vastoin vapaaehtoistyön ohjeistusta, vastoin henkilökunnan ohjeita tai laiminlyö ohjeiden noudattamisen.
- Voin lopettaa vapaaehtoisuuteni haluessani. Olemme kiitos pienestäkin antamastasi ajasta! Lopetusilmoitus läpähtyy yhteydenotolla vapaaehtoistoiminnan yhteyshenkilölle, joko sähköpostilla tai puhelimitse. Yhteyshenkilö informoi asiasta toimipaikkaa.

Vantaalla ____/____/20____

Vapaaehtoisen allekirjoitus

Yhteyshenkilön allekirjoitus

Toimipaikan nimi: _____

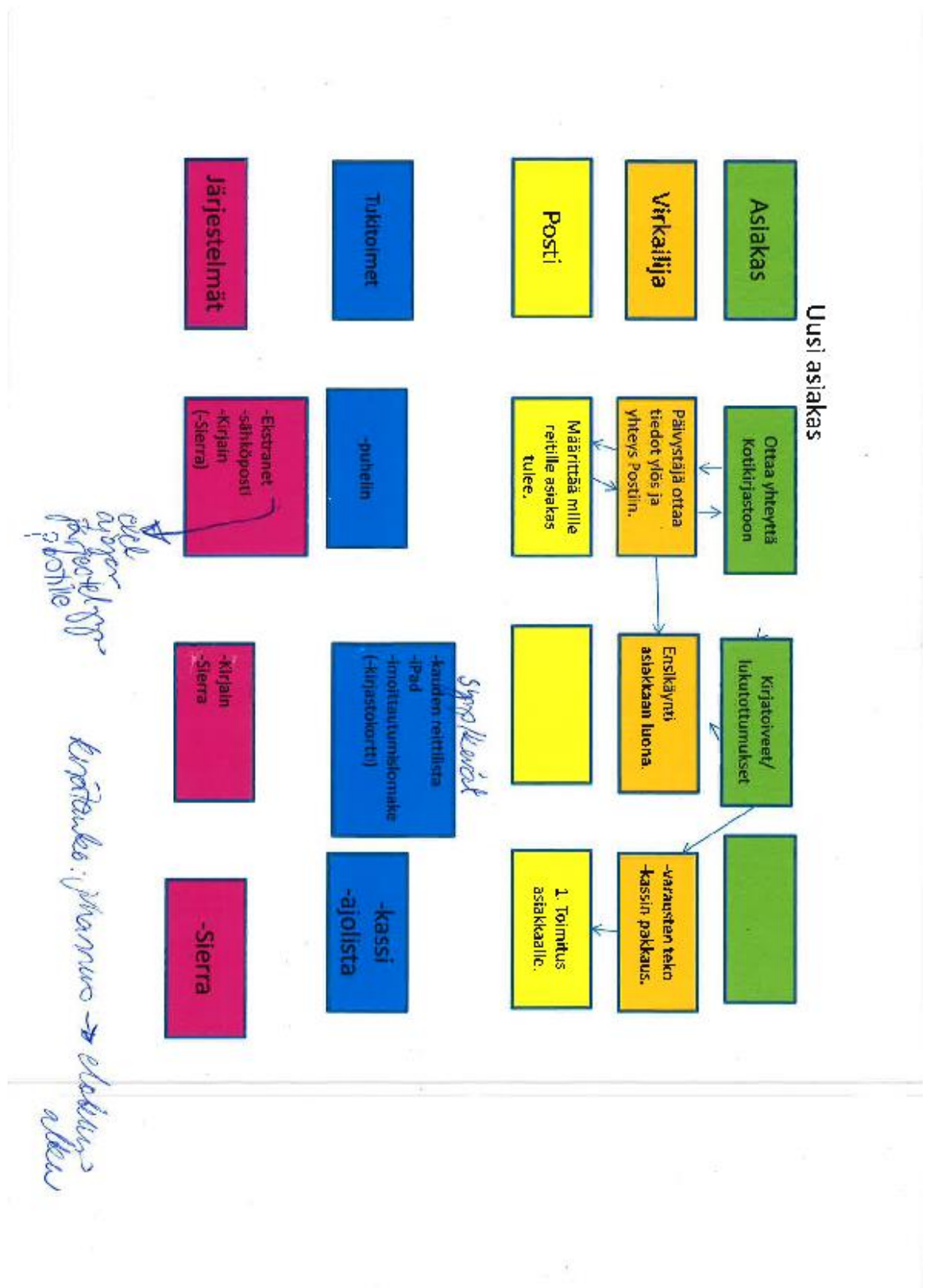
Osoite: _____

Puhelimestään ilmoittaminen) _____

Yhteyshenkilö: _____

Kiitos, kun toimit vapaaehtoisena! Olet meille tärkeä.

Helsingin kaupunginkirjaston kotipalveluprosessin kuvausta



Tampereen kaupunginkirjaston lomake verkossa

E-lomake - Kirjaston kotipalvelut

Sivu 1/2

KIRJASTON KOTIPALVELUT

Kirjastopalvelua yksityishenkilölle kotiin

Tuomme uuden kirjastokassin kotisi joka kuukausi, jos et terveydentilasi vuoksi voi käyttää tavallisia kirjastoja.
Ota yhteyttä tällä lomakkeella.

Kirjastopalvelua ryhmätoimintaan tai asumispalveluihin

Toimitamme kirjaston aineistoa asumispalveluihin ja tehostettuun palveluasumiseen sekä päivä- ja ryhmätoimintaan.
Järjestämme kulttuuriluokioita ja välitämme vapaaehtoisia lukijoita ryhmille.
Ota yhteyttä tällä lomakkeella.

Yhteystiedot

Nimi

Puhelinnumero

Sähköpostiosoite

Viestini koskee

Viestini koskee

- ☐ Kirjastopalvelua yksityishenkilölle kotiin
☐ Kirjastopalvelua ryhmätoimintaan tai asumispalveluihin

<https://palvelut2.tampere.fi/c3/lomakkeet/11043/lomake.html>

1.2.2017