

Aino Simoska

”IHMEEN HYVIÄ KIRJOJA OSASIT TUODA”

Kirjaston kotipalvelun aloittaminen Simon kunnankirjastossa

”IHMEEN HYVIÄ KIRJOJA OSASIT TUODA”

Kirjaston kotipalvelun aloittaminen Simon kunnankirjastossa

Aino Simoska
Opinnäytetyö
Syksy 2016
Kirjasto- ja tietopalvelun
tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Kirjasto- ja tietopalvelun tutkinto-ohjelma

Tekijä: Aino Simoska

Opinnäytetyön nimi: ”Ihmeen hyviä kirjoja osasit tuoda” - Kirjaston kotipalvelun aloittaminen Simon kunnankirjastossa

Työn ohjaaja: Teija Harju

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2016

Sivumäärä: 35 + 9

Työn tarkoituksena oli kerätä asiakkaiden kokemukset Simon kunnankirjaston 2015 aloittamasta kotipalvelutoiminnasta ensimmäisen vuoden ajalta. Opinnäytteen tekijä toimii toimeksiannon tehneessä Simon kunnankirjastossa kirjastosihteerinä. Simon kirjasto sai hankkeeseensa rahoitusta.

Opinnäytteessä tutkittiin, kuinka hankkeen myötä alkaneessa kirjaston kotipalvelutoiminnassa on onnistuttu ja millaisia ovat palvelun asiakkaiden kokemukset ensimmäisen vuoden ajalta. Tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua, johon haastateltiin neljä pisimpään kotipalveluasiakkaana ollutta henkilöä. Kiikanpalon palvelutalon edustajalle ja päivätoimintaryhmien vetäjälle laadittiin oma kysymyssarja. Tutkimuksen ulkopuolelle jätettiin keväällä 2016 kotipalvelurinkiin liittyneet asiakkaat, koska tarkoituksena oli tutkia koko ensimmäisen vuoden mukana olleiden kokemukset.

Projekti sai rahoitusta OKM:ltä, ja sen turvin kotipalvelun tarve selvitettiin ja käynnistettiin saman tien. Kotipalvelun tarve ilmeni heti ensimmäisen lehti-ilmoituksen jälkeen, ja toiminta käynnistettiin saman tien ensimmäisen asiakkaan yhteydenoton jälkeen. Projekti päättyi vuoden 2015 lopussa ja siitä on tehty selvitykset rahoittajalle alkuvuodesta 2016. Näkökulman opinnäytetyölle antaa projekti ja siitä saatu informaatio, jota tarvittiin kirjaston kotipalvelutoiminnan ohjaukseksi. Kotipalvelun käynnistäminen poiki vielä yhteistyön vanhuspalvelujen kanssa, ja lisää yhteisiä toimintoja on jo kehitteillä.

Toimeksiantajalle opinnäyte antoi tietoa, miten kirjaston kotipalvelun asiakkaat ovat kokeneet uuden palvelun ja onko toiminnan suunta ollut oikea. Lisäksi saatiin arvokasta tietoa palvelun ohessa käyntiin lähteneestä yhteistyöstä Kiikanpalon palvelutalon ja päivätoimintaryhmien kanssa. Asiakkaiden tyytyväisyys on ilmeinen, eikä akuuttia tarvetta muutokseen ole. Kehitystyö jatkuu sekä kotipalvelun, että yhteistyön osalta.

Asiasanat: kotipalvelut, kirjastopalvelut, vanhuksat, hakeutuvat kirjastopalvelut

ABSTRACT

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

Author: Aino Simoska

Title of thesis: "I'm surprised how good books you succeeded to bring me" – Launching library home services in Simo library

Supervisor: Teija Harju

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2016 Number of pages: 35 + 9

The objective of this thesis was to examine how the customers have experienced the new library service Simo public library started year 2015. Library offers home services for seniors or for those with difficulties to visit library due to their physical disability or some other difficulties. The thesis was commissioned by Simo public library. The writer of the thesis works as a library secretary in Simo library.

A theme interview was used as a research method in this thesis. Four home library customers were interviewed in order to study their experiences of the first year of the service. Simo library co-operates with Kiikanpalo nursing home and with social services related to daytime activities. Their representatives were also interviewed, but there was a different set of questions for them. Those customers who had been active with library home services less than a year were excluded from this study.

In 2015 Simo library was involved in a project, which aimed to find out the need for home library services. The project was partly financed by Ministry of Education and Culture. The actual home service activity began straight after the first newspaper advertisement. Currently there are seven active customers. The beginning of the home library services has spawned new activity with eldercare and some further activities are under consideration.

By conducting this study has the commissioner received information, how the customers experienced the home services and whether there is something they wish to change or develop. The attitude of the customers was positive and there was no acute need for changes.

Keywords: home services, library services, senior, elderly, library outreach services

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	SIMO	8
	2.1 Kunta	8
	2.2 Kirjasto	9
3	HAKEUTUVA KIRJASTOTYÖ	12
	3.1 Kirjaston kotipalvelu	13
	3.2 Kirjaston kotipalvelua Simossa	15
	3.3 Kirjaston kotipalvelua Ruotsissa	16
	3.4 Kirjaston kotipalvelua Australiassa	17
4	YHTEISTYÖKUMPPANIT	19
	4.1 Päivätoiminta	19
	4.2 Kiikanpalon palvelukoti	20
5	TUTKIMUSMENETELMÄ JA -KYSYMYKSET	21
	5.1 Haastattelukysymykset	22
	5.2 Tutkimushaastattelujen toteutus	22
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	24
	6.1 Kotipalvelun henkilöasiakkaat	24
	6.2 Kiikanpalo ja päivätoiminta	28
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	32
8	POHDINTA	34
	LÄHTEET	36
	LIITTEET	38

1 JOHDANTO

Vuoden 2015 syksyllä Simon kunnankirjastolla oli hankerahoitettu projekti, jolla oli tarkoitus tutkia kotipalvelun tarvetta Simon kunnassa ja käynnistää toiminta, mikäli tarvetta ilmenee (liite 1). Aluehallintoviraston (AVI) rahoitusta saatiin 6 000 euroa, jolla palkattiin projektityöntekijä neljän kuukauden ajaksi sekä hankittiin kotipalvelukuljetuksia varten kirjakasseja. Hankerahoituksella katettiin myös lehti-ilmoituskulut. Jo aivan ensimmäisen lehti-ilmoituksen ilmestyttyä oli selvää, että kirjaston kotipalvelu oli käynnistettävä mahdollisimman pian. Vaikka varsinainen kotipalvelutoiminta oli tarkoitus käynnistää vasta vuodenvaihteessa, ensimmäiselle asiakkaalle toimitettiin aineistoa jo kahden viikon kuluttua lehti-ilmoituksesta. Vuoden kuluttua asiakkaita oli seitsemän ja kiinnostusta riittää. Jossakin vaiheessa tulee vastaan tilanne, jolloin toimitukset on järjestettävä uudelleen, koska samalle päivälle ei mahdu enää useampia käyntejä. Samalle kotipalvelun jakopäivälle sijoitettava Kiikanpalon lukuhetki on viisainta siirtää myös toiselle päivälle, sillä nykyinen aikataulu on kohtuullisen tiukka yhden päivän osalle. Kierroksella ei ole juuri aikaa pysähtyä yhden asiakkaan luona enempää kuin muutaman minuutin ajan. Ihan näin kiireiseksi aikataulua ei ollut tarkoitus tehdä. Asiakkaat toivovat, että käynnin yhteydessä olisi hiukan aikaa keskustella kirjoista ja esittää mahdolliset toiveet seuraavan kerran käyntiä ajatellen.

Kirjaston kotipalvelun asiakaskunnan muodostavat pääasiassa ikääntyneet naiset, vaikka palvelu on tarkoitettu myös nuoremmille, jotka eivät esimerkiksi vamman takia pysty käymään kirjastossa. Laakson (2010, 21-22) tavoin olen ihmetellyt, miksi nuoremmat potentiaaliset kotipalvelun asiakkaat eivät ole tarttuneet tarjottuun palveluun. Simon kunnassa palvelua on tarjottu lehti-ilmoituksella ilmaisjakelulehdessä, joka saavuttaa suurimman osan kunnan asukkaista. Vammaisjärjestöjen kautta markkinointia ei ole tehty, mutta olen päätenyt samaan oletukseen Laakson kanssa, että kotipalvelu mielletään vanhusten palveluksi, eikä sitä siksi osata kaivata muissa ryhmissä.

Kotipalvelun asiakasmäärät eivät pienissä kirjastoissa voi nousta kovin suuriksi, mikäli se hoideetaan omien töiden ohella ilman kotipalvelun omaa henkilökuntaa ja omaa kokoelmaa. Kotipalvelun asiakasmäärän katsotaan olevan pieni, jos asiakkaita on alle yksitoista ja suuri, jos asiakkaita on yli 40. Suurin määrä kotipalveluasiakkaita on Helsingin kaupunginkirjastolla, jonka kotipalveluyksiköllä on yli 300 asiakasta. (Laakso 2010, 22.) Simon kirjaston kotipalvelulla on kirjoitushetkellä seitsemän asiakasta, joista yhdelle kirjat toimittaa kunnan vanhustyön kerhonvetäjä ja muille kirjastohenkilökunta. Tällä hetkellä palvelu aiheuttaa näkyviä lisäkustannuksia ainoastaan kuljetusten

osalta. Erillistä kokoelmaa ei kotipalvelulla ole ja aikaresurssi otetaan yhden virkailijan työajasta, joten toiminnan voidaan laskea olevan kohtuullisen edullista ainakin toistaiseksi.

2 SIMO

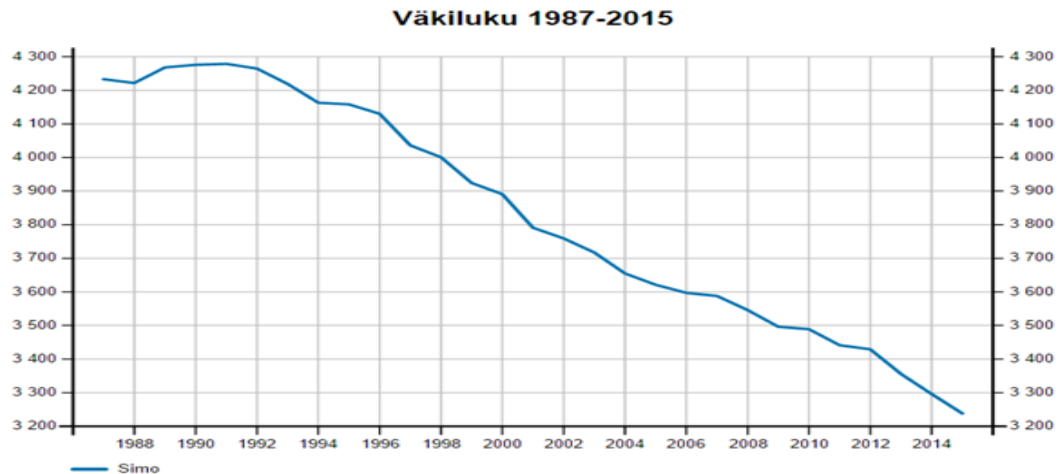
Lapin läänin eteläosassa sijaitseva Simon kunta täytti vuonna 2016 150 vuotta. Asukkaita oli vuoden 2015 lopussa 3236. Kunnassa on kaksi suurempaa kyläkeskusta, Asemakylä ja Maksniemi, jotka ovat asukasluvultaan lähes saman kokoiset. Näiden lisäksi kunnassa on useita pieniä kyliä, joista palvelut ovat hävinneet ja asukkaat ovat enimmäkseen iäkkäitä.

2.1 Kunta

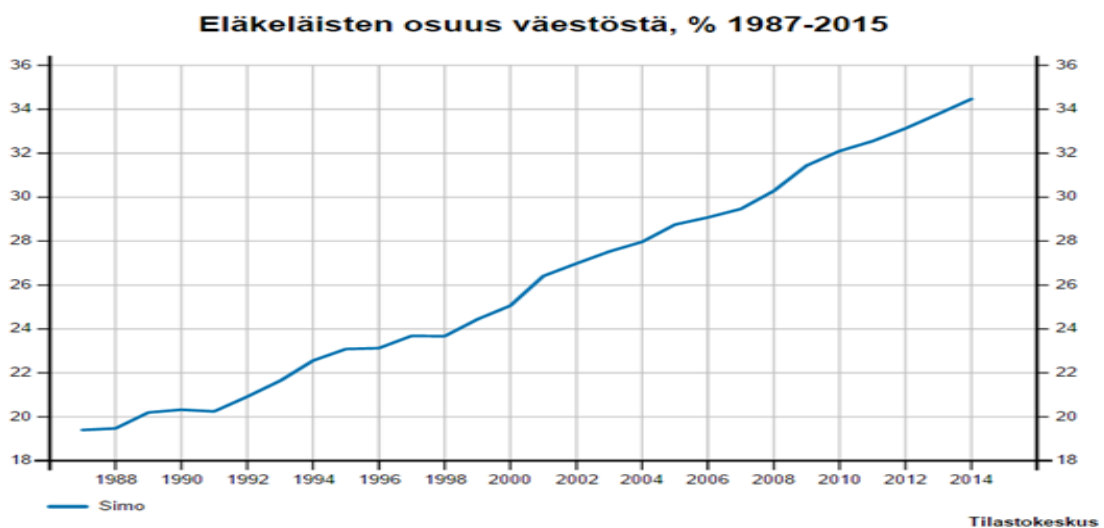
Jo vuosikausia Simo on ollut muuttotappiokunta, jonka työpaikat ovat enimmäkseen palvelutuotannossa. Teollisuutta kunnassa ei juurikaan ole, mutta Maksniemen kylän asukkaista suurin osa työskentelee paperitehtaissa Kemin puolella tai muissa alueen kunnissa. Asemakylä muodostaa kuntakeskuksen. Kemin kaupungin rajalla sijaitseva Maksniemen kylä kasvaa edelleen, palvelujen vähydestä huolimatta. Tähän kehitykseen lienee vaikutuksensa Kemin kaupungin läheisyydellä. Kunnan pienistä kylistä kauimpana kuntakeskuksesta sijaitsee Ylikärpän kylä noin 50 kilometrin päässä aivan Ranuan rajalla.

Simon kunnassa on jäljellä enää kaksi alakoulua, yläkoulu ja lukio. Kaikki kyläkoulut on lakkautettu ja niistä viimeinen, Ylikärpän koulu, lopetti toimintansa vuoden 2016 keväällä. Kyläkoulujen rinnalla toimineet kirjaston sivupisteet, lainausasemat ja siirtokirjakokoelmat, on lakkautettu samaan tahtiin koulujen kanssa. Lähes kaikki muutkin palvelut ovat hävinneet kyliltä, joiden asukkaista huomattava osa on yksinasuvia vanhuksia.

Taulukko 1 osoittaa selvästi, että väkiluku on laskenut Simon kunnassa noin tuhannella asukkaalla vuosien 1987-2015 välisenä aikana. Taulukon 2 mukaisesti asukasmäärän pienentyessä vanhusväestön määrä taas on lisääntynyt tasaisesti, alle 20 prosentista reiluun 30 prosenttiin, samassa ajassa. Kumpaankaan lukuun ei ennusteta muutosta, vaan muuttotappio ja väestön vanheneminen oletetaan jatkuvan myös lähivuosina.



Taulukko 1. Väkiluvun kehitys Simon kunnassa 1987-2015 (Tilastokeskus 2015, viitattu 27.10.2016)



Taulukko 2. Eläkeläisten osuus Simon kunnan väestöstä 1987-2015 (Tilastokeskus 2015, viitattu 27.10.2016)

2.2 Kirjasto

Kirjastotoimintaa Simon kunnassa on ollut jo vuodesta 1923 alkaen, jolloin valtuuston päätöksellä perustettiin Simon kantakirjasto. Kantakirjasto sai rahoituksensa kunnan varoista. Kantakirjasto ei kuitenkaan ole ensimmäinen Simossa toiminut kirjasto, vaan jo vuodelta 1861 löytyy maininta kappelin lainakirjastosta, joka aluksi toimi lähinnä lahjoitusvaroin. Simon pääkirjasto –nimitys otettiin

käyttöön vuoden 1961 kirjastolain myötä ja samalla kirjaston johtokunta muuttui kirjastolautakunnaksi. (Mäkinen 1991, 4, 7.)

Vielä 2000-luvun alussa Simon kunnassa oli pääkirjasto, kirjasto ja kuusi lainausasemaa. Näiden lisäksi toimi kaksi siirtokirjakokoelmaa, toinen vanhainkodilla ja toinen yksityistaloudessa. Virallisesti kirjastolla ei ollut kotipalvelutoimintaa, vaikka kirjaston henkilökunta toimittikin pyydettyä aineistoa koteihin.

Simon kunnankirjaston aineistomäärä on noin 31 400 nimekettä, josta kirjojen osuus on noin 27 600 ja esimerkiksi DVD-elokuvia on yli 1700 kappaletta. Vuoden 2015 hankinta oli 2013 nimekettä, joista kirjojen osuus oli reilun 1600 nidettä. Kokonaislainaus oli vuonna 2015 hieman yli 38 000, kun se vuonna 2000 oli vielä reilun 68 000.

Simon kunnassa on ollut periaatteena säilyttää kaikilla kylillä oma kirjaston palvelupiste. Tästä johtuen vielä 1980-luvun alussa perustettiin Alaniemen lainausasema, jota ei tilanpuutteen vuoksi sijoitettu koulun tiloihin, vaan sille vuokrattiin tilat yksityiseltä vuokranantajalta aivan koulun läheisyydestä. Kuntien yleisesti huononeva taloudellinen tilanne on kuitenkin ajanut myös Simon kunnan säästämään kaikesta. Kyläkoulut on ajettu alas yksi toisensa jälkeen ja samalla ovat myös kirjaston sivupisteet pikkuhiljaa sulkeneet ovensa.

Vuoden 2008 loppuun mennessä Simon kunnankirjaston toimipisteet oli lakkautettu niin, että jäljellä oli enää yksi kirjaston toimipiste, pääkirjasto, kuntakeskuksessa. Myös Maksniemen kirjasto lopetettiin tuolloin ja sen palvelut korvattiin Kemin kirjastoautolta ostettavilla palveluilla. Maksniemen koululla kirjastoautolla oli pysäkki, joka palveli koululaisia sekä kylän asiakkaita kaksi tuntia viikossa. Kylällä, muutaman kilometrin päässä koululta, oli tuolloin myös toinen pysäkki, jossa auto palveli lähinnä iäkkäämpää asiakaskuntaa. Aikuisasiakkaat eivät tosin olleet kovin innostuneita käyttämään koulun pysäkkiä johtuen koululaisten levottomasta kirjaston käytöstä. Kemin kirjastoauton palvelusta on nykyisin luovuttu ja helmikuussa 2014 aloitti Maksniemen Lukutupa koulun tiloissa. Lukutupa on avoinna kahtena päivänä viikossa siten, että sitä voivat käyttää niin aikuiset kuin samassa pihapiirissä toimivat alakoulu, päiväkotiki sekä esikoulu. Koulun loma-aikoina Lukutupa on suljettuna.

Ylikärpän koululta lopetetun kirjastopisteen palvelut korvattiin niin ikään kirjastoauton palveluilla, jotka ostettiin Ranuan kunnalta. Ylikärppään on matkaa kuntakeskuksesta noin 50 kilometriä, joten

oli hyvin perusteltua, että palvelua pyrittiin jatkamaan. Kylällä on edelleen kolme pysäkkiä, vaikka koulu keväällä 2016 lakkautettiin. Auto käy samalla reitillä myös Alaniemen kylällä, johon on Ylikärpältä matkaa 25 kilometriä ja muutama aktiivinen aikuisasiakas. Näillä auton palveluilla ei kuitenkaan pystytä auttamaan niitä, joiden liikkuminen kodin ulkopuolella on muutenkin hankalaa.

Vuodesta 1997 alkaen Simon kirjasto on ollut osa Karpalo-kirjastokimppaa, joka on monien muutosten kautta muotoutunut nykyiseen kokoonpanoonsa. Vuodesta 2007 alkaen kimppa on ollut niin kutsuttu ”aito kimppa”, eli järjestelmä on toiminut reaaliaikaisesti kaikissa kirjastoissa. Vielä tois-taiseksi toimivaan Karpalo-kirjastokimppaan kuuluvat Simon lisäksi Tervola, Ranua, Taivalkoski, Pudasjärvi ja Utajärvi. Kimppa lakkaa vuoden 2017 alussa, kun Simo, Tervola ja Ranua liittyvät osaksi Lapin kirjastoja. Taivalkoski, Pudasjärvi ja Utajärvi ovat siirtäneet aineistonsa osaksi Oulun alueen Outi-kirjastoja vuoden 2016 aikana. Kimppa on käyttänyt Axiellin Origo-järjestelmää, mutta kaikki sen kirjastot ovat päättäneet siirtyä avoimen lähdekoodin Koha kirjastojärjestelmään. Simon kunnankirjasto siirtyy uuteen järjestelmään vuoden 2017 aikana.

3 HAKEUTUVA KIRJASTOTYÖ

Hakeutuva kirjastotyö on melko uusi termi, joka viittaa kirjaston palveluihin, jotka viedään eri menetelmin asiakkaan kotiin. Hakeutuvien palveluiden asiakkaalla ei ole mahdollisuutta itse käydä kirjastossa ja siksi hänelle on annettu mahdollisuus palveluiden saavuttamiseen toisin keinoin. Hakeutuvia kirjastopalveluita ovat esimerkiksi erilaisissa palvelulaitoksissa asuville niissä tarjottavat kirjastopalvelut, kirjaston kotipalvelu ja kirjastoautotoiminta (Kontio 2012, 15). Kirjaston kotipalvelu sekoitetaan usein sosiaalitoimen kotipalveluun, koska kirjaston toiminnalle ei ole keksitty parempaa ja asiaa paremmin avaavaa termiä. Tästä syystä eripuolilla Suomea samasta asiasta puhutaan vähän eri nimityksillä. Yleensä puhutaan kirjaston kotipalvelusta, mutta palvelua kutsutaan myös kotikirjastopalveluksi tai kirjakassi ja kirjat kotiin –palveluksi. (Laakso 2010, 10.)

Kirjaston kotipalvelu vastaa kirjastolain haasteeseen väestön yhtäläisistä mahdollisuuksista saada kirjastopalveluja, vaikka asiakas ei itse sinne fyysisten esteiden takia pääsisikään. Suoraan kirjastolakia lainaten ”yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen” (Kirjastolaki, 4.12.1998/904, § 2).

Kirjastopalveluiden keskittyminen kuntakeskuksiin rajoittaa yhdessä vähenevän julkisen liikenteen kanssa autottomien pääsyä kirjastoon. Kutsutaksien ja muiden vastaavien kuljetusten aikataulut eivät useinkaan anna myöten käydä asiointimatalla myös kirjastossa. Kirjastojen hankerekisteriä selaamalla löytyy kymmeniä esimerkkejä siitä, kuinka useat Suomen kunnat ovat aloittamassa kirjaston kotipalvelua tai ainakin kartoittamassa sen tarvetta (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2016, 6.12.2016).

Palvelulaitoksissa asuville tarjottujen kirjastopalveluiden katsotaan myös kuuluvan hakeutuviin kirjastopalveluihin. Aiemmin laitoksissa oli, joko oma kirjasto tai palvelu hoidettiin kirjastosta tuotavilla siirtokokoelmilla. Niin laituskirjastot kuin siirtokokoelmat ovat vähentyneet huomattavasti juuri säästösyistä. Nykyisellään kirjastot toimittavat aineistoa laitoksissa asuville kotipalveluperiaatteella.

Kolmas hakeutuvien kirjastopalveluiden muoto on kirjastoautopalvelu, joka sekä on kiistatta hyvä ja laajasti asiakkaita saavuttava palvelu. Kunnat hankkivat uusia autoja yhä harvemmin, koska niiden hankinta- ja ylläpitokustannukset ovat korkeat ja nykyisin kuntatalouden säästöjä etsitään mahdollisimman monista paikoista. Tätä nykyä valtion myöntämä rahoitusosuus kirjastoautojen uusiin on niin pieni, että monet kunnat ovat päätyneet luopumaan kokonaan kirjastoautotoiminnasta.

3.1 Kirjaston kotipalvelu

Kirjaston kotipalvelutoiminta on käynnistynyt Yhdysvalloissa 1940-luvulla ja Suomeen se on tullut Britannian ja lopulta Ruotsin kautta 1960-luvun alkuvuosina. IFLA:n (The International Federation of Library Associations and Institutions) eli kansainvälisen kirjastojärjestön mukaan kuntien asukkaista yksi tuhannesta tarvitsisi kirjaston kotipalvelua, mutta nykyisellään palvelun tarjonnassa jäädään suurimmassa osassa kuntia. Tulevaisuudessa tarve tulee lisääntymään pitemmän elinajan ja kotihoiton takia entisestään. (Laakso 2010, 9-10.) Kirjastoissa on aloitettu uusi suuntaus kotipalvelun kehittämiseen ja hankerekisterissä on nähtävissä samansuuntaista liikettä. Kotipalvelu –asiainalla löytyy Kirjastojen hankerekisteristä tällä hetkellä 25 toteutunutta tai meneillään olevaa hanketta, joissa tutkitaan tai kehitetään kirjastojen kotipalvelua (Yleisten kirjastojen hankerekisteri, viitattu 6.12.2016).

Kirjaston kotipalvelun asiakkuus ei välttämättä ole merkki sairaudesta tai vammasta, vaan kirjastoon voi olla vaikea päästä siitä syystä, ettei ole autoa tai välimatka kotoa kirjastoon on liian pitkä. Yksi tärkeä kirjastoon pääsyn este on varsinkin haja-asutusalueilla joukkoliikenteen linjojen lakkaaminen. Tarjolla olevat asiointikuljetukset taas on usein ajoitetut siten, ettei niitä käytävä voi samalla kertaa asioida kirjastossa.

Kotipalvelu uuden asiakkaan kanssa käynnistyy tämän kotona tapahtuvalla haastattelulla, jossa luodaan lainausprofiili. Profiilia käytetään aineistonkeruun apuna, jotta asiakas saisi toiveidenmukaista materiaalia. Profiiliin luontia varten kirjastot tekevät lomakepohjan (liite 3), johon voidaan merkitä melko yksityiskohtaisesti, millaista aineistoa halutaan ja kuinka paljon. Asiakas allekirjoittaa samalla luvan kerätä lainaushistoriaa omista lainoistaan (liite 4). Ilman erillistä asiakkaan antamaa lupaa kirjasto ei voi kerätä tietoja asiakkaan lainaamasta aineistosta rikkomatta tietosuojalakea. Asiakastietoihin merkitään asiakaslajiksi kotipalveluasiakas ja lainahistoria otetaan käyttöön, mikäli

sellainen on kirjastojärjestelmässä. Mikäli lainahistoriaominaisuutta ei löydy järjestelmästä, voidaan vaikkapa Exceliä apuna käyttäen luoda oma asiakaskohtainen lainahistoria. Lainattaessa käytetään asiakkaan kirjastokortin tunnusta ja varaukset tehdään asiakkaan kortille. Asiakasta koskevat viestit menevät virkailijan sähköpostiin. Asiakkaan mahdollisuus tehdä itse varauksia ja uusia lainojaan säilyy normaalisti. Asiakkaan ja kotipalveluhenkilöstön yhteydenpito tapahtuu puhelimitse tai sähköpostilla. (Heroja 2013.)

Kirjaston kotipalvelu on asiakkailleen kaikilta osin maksutonta, aina varauksista myöhästymismaksuihin saakka. Käytännössä kotipalvelun asiakkaat ovat samassa varausjonossa muiden asiakkaiden kanssa. Laina-aika on aina pidempi kuin tavallisilla kirjastonkäyttäjillä, eikä myöhästymismaksuja tai muistutuksia kerry. Kotipalveluasiakkaalle ei myöskään lähetetä myöhästymisilmoituksia, koska jatkettulla laina-ajalla niitä ei käytännössä pitäisi edes tulla. Kaukolainojen osalta maksupolitiikka vaihtelee kunnittain, mutta yleensä niistäkään ei maksua peritä. (Laakso 2010, 10-11.)

Vain aivan suurimmilla kirjastoilla on oma kotipalveluosastonsa, joilla on käytettävissään osaston oma aineisto ja henkilökunta. Keskimääräinen kotipalveluasiakkaiden määrä kirjastoissa on 11-40 asiakasta ja vain Helsingin kaupunginkirjastolla on yli 300 kotipalveluasiakasta. Ymmärrettävästi heillä on oma kotipalveluyksikkö ja oma aineistokokoelma, koska yleisen kokoelman käyttö olisi hankalaa kotipalveluasiakkaiden pidemmällä laina-ajoilla. (Laakso 2010, 21-22.)

Kotipalvelu ei ole saavuttanut nuoria liikuntaesteisiä toivotulla tavalla, vaan asiakaskunnan muodostavat suurimmaksi osaksi iäkkäämmät asiakkaat, jotka arvostavat pysyvyyttä ja pitkäjänteisyyttä asioiden hoitamisessa. Markkinoinnilla tilanteeseen voitaisiin saada muutosta ja saada ikäihmisten palvelumuodoksi mielletty kotipalvelu myös nuorempien liikuntaesteisten suosioon (Laakso 2010, 21). Kaikkein vaikeinta on saavuttaa juuri ne asiakkaat, joille kirjaston kotipalveluista olisi eniten hyötyä. Toisaalta taas rajalliset resurssit pidättelevät kirjastoja tarjoamasta kotipalvelua liian monille, jotta jo olemassa oleville asiakkaille voidaan taata palvelun toimivuus (Laakso 2010, 19).

Kirjojen vienti kotipalvelun asiakkaalle voidaan hoitaa monella tavalla. Toimittajana voivat olla asiakkaan omaiset tai ystävät ja joskus jopa ulkopuoliset vapaaehtoiset toimivat kuriireina. Joissakin kunnissa sosiaalitoimen henkilöstö toimittaa kirjat, jolloin kirjaston henkilökunta hoitaa toimitukset valmiiksi määräaikaan mennessä. Nykyisellään sosiaalitoimen toimiminen resurssiensa ääri rajoilla rajoittaa yhteistoimintaa ja siitä on useissa kunnissa jouduttu luopumaan. Vain Helsingin kaupunginkirjastolla on oma kotipalvelun yksinomaisessa käytössä oleva auto. Oulussa tällainen auto on

kirjaston kotipalvelun ja kirjastoautotoiminnan yhteiskäytössä. Yleensä kotipalvelun toimitukset hoitaa kirjaston henkilökunta omalla autollaan ja kunta maksaa heille kilometrikorvaukset. (Laakso 2010, 26-27.) Kuljetusyrityksen käyttö kirjojen toimittamisessa asiakkaille ei tule tässä kuntatalouden tilassa kysymykseen kovinkaan monessa kunnassa ja tarkkana täytyy olla myös henkilökunnan kuljetusten suhteen, etteivät kilometrikorvaukset nouse liian korkeiksi. Kaikkein edullisin jakelujärjestely olisi, jos ystävät tai sukulaiset voisivat kuljettaa aineistot käydessään omilla asioillaan kirjastossa.

Esimerkkeiksi muualta maailmasta valitsin Ruotsin ja Australian kirjastojen kotipalvelun. Koko Suomessa, kuten meillä Simossakin, voitaisiin ottaa mallia näistä kirjaston kotipalvelun edelläkävijämaista.

3.2 Kirjaston kotipalvelua Simossa

Simon kirjaston hanke kotipalvelun järjestämisestä on ollut vireillä jo useiden vuosien ajan, aina siitä asti, kun lainausasemat on lakkautettu. Vuosi 2015 oli kuitenkin resurssien puolesta sopiva hankkeen toteuttamiselle ja toiminnan käynnistämiseksi. Yleisten kirjastojen laatusuosituksen mukaisesti hyviä ja laadukkaita kirjastopalveluita tarjoavassa kunnassa tarjotaan kirjastopalveluita myös kotipalveluna ja käyttäen muita erityisjärjestelyjä (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, viitattu 4.9.2016).

Hankkeen aloituksena laitettiin lehti-ilmoitus ilmaisjakeluna koteihin jaettavaan Lounais-Lappi –lehteen. Ilmoitus ei kuitenkaan saavuttanut Simojokivarren asukkaita, koska lehden jakelija oli vaihtunut ja jakelu jokivarteen oli lakannut. Tästä syystä oli jalkauduttava levittämään tietoa alkavasta palvelusta. Kirjastos sihteeri kiersi kaikkiaan yhdeksän Hyve-kerhoa kertomassa palvelusta ja kuinka siihen voi tulla mukaan. Hyve-kerhot toimivat Simon kunnan eri kylillä aktivoimassa kotonaan asuvia iäkkäitä asukkaita. Ne on käynnistetty kunnan ja Raha-automaattiyhdistyksen hankevaroin, mutta nykyisin ne ovat Oulunkaaren omaa toimintaa, joka kulkee edelleen kansan suussa nimellä Hyve.

Simon kirjaston tarjoama kotipalvelu on tarkoitettu kaikille kuntalaisille, joiden on hankala päästä kirjastoon vamman, sairauden tai muun syyn takia. Kirjasto tekee yhteistyötä kunnan vanhuspalvelujen kanssa siten, että kerhojen vetäjä hoitaa osan kotipalvelukuljetuksista ja kotipalvelun hoitaja kirjastolta osallistuu kerhojen toimintaan ja päivätoiminnan tapaamisiin. Kotipalvelun asiakkaille toimitetaan lainat yleensä kerran kuukaudessa ja kaikille saman päivän aikana tapahtuvalla kierroksella. Kiikanpalon palveluasunnoilla käydään niin ikään kerran kuussa vaihtamassa kirjakoelman aineistoa ja samalla kotipalvelun henkilö pitää lukuhetken, jossa luetaan ja jutellaan vanhusten ehdoilla ja heidän jaksamisensa mukaan. Kotipalvelulla on myös mahdollisuus ottaa vakiintuisten asiakkaiden rinnalle tarvittaessa vaikkapa leikkauspotilaita, joiden kotipalvelun asiakkuus kestää asiakkaiden itse määrittelemän ajan, jonka jälkeen he palaavat käyttämään kirjastopalveluita normaaliin tapaan.

Simossa kaukolainoista on päätetty periä normaali kahden euron maksu kotipalvelun asiakkailta, mutta toistaiseksi niitä ei ole vielä tarvittu, vaan on tultu toimeen omalla aineistolla. Kimpan sisäisiä maksuja, seutulainamaksuja, ei peritä. Simon kunnankirjasto on osa Karpalo-kimppaa, joka on kuitenkin purkautumassa vuoden 2017 aikana, kun kaikki Lapin kirjastot liittyvät samaan kirjastojärjestelmään, Kohaan, ja muodostavat yhteisen Lapin kirjaston. Tällöin muuttuvat maksut osittain samoiksi koko Lapin Kohassa.

Simon kirjastolla kotipalvelun hoito on muotoutunut alusta asti yhden henkilön vastuulle. Asiakkaiden toiveet materiaalin suhteen löytyvät aineistotoivelomakkeelta, joten periaatteessa toisetkin työntekijät voivat toimia niiden perusteella.

3.3 Kirjaston kotipalvelua Ruotsissa

Kirjaston kotipalvelu tuli Ruotsiin muutama vuosi aiemmin kuin Suomeen, kun Malmön kaupungin kirjasto aloitti toiminnan vuonna 1955. Ruotsin ”Boken kommer” -toiminta on vakiintunutta ja kirjastojen käyttämät kirjastojärjestelmät on kehitetty niin pitkälle, että niissä on kotipalvelun tarvitsemat toiminnot. Tästä on se hyöty, että erillistä kirjanpitoa muun muassa asiakkaan lainahistorian keräämiseen ei tarvita. Kirjastojärjestelminä Ruotsissa toimivat Book-it ja Libra. Ruotsin kotipalvelu toimii

myös laitoskirjastojen korvaavana toimintana ja laitoksissa kirjaston palveluja tarvitsevat saavat palvelut aivan kuten kotona-asuvatkin kerran kuukaudessa. (Laakso 2010, 45-46.)

Vaikka kotipalvelutoiminta Ruotsissa näyttääkin olevan vakiintuneempaa, kuin meillä Suomessa, rajoittaa resurssien vähäisyys sielläkin kirjastojen mahdollisuuksia täysipainoiseen kotipalveluun. Maiden kirjastojen kotipalvelutoimintamalli on hyvin lähellä toisiaan. (Bomström 2012, viitattu 8.5.2016.) Myös Ruotsin kirjastolaki painottaa kansalaisten yhdenvertaista palvelujen saavutettavuutta ja kirjastopalvelujen maksuttomuutta. Ruotsin kirjastolaki on astunut voimaan 2014 ja se korvasi vuoden 1996 kirjastolain. Laki painottaa niin ikään vähemmistöjen erityistä huomioimista kirjastoihin hankintoja tehtäessä ja kaikkien kansalaisten esteettömyyttä tiedonsaantiin (Bibliotekslag 2013:801, viitattu 4.9.2016).

Vaikka uusi vuonna 2014 käyttöön otettu kirjastolaki antaakin positiivisen kuvan mahdollisuudesta saavuttaa kirjastopalvelut, joutuivat Ruotsissakin kunnat aiemmin rajoittamaan kirjaston tarjoamia palveluita. Rajoituksia jouduttiin käyttämään lähinnä mainonnassa, jotta kirjaston kotipalvelun asiakkaita ei olisi tullut enempää kuin resurssien puolesta voitiin ottaa. (Kallenskög 2004, 9.5.2016.)

3.4 Kirjaston kotipalvelua Australiassa

Australian 20 miljoonalla asukkaalla on käytettävissään noin 1500 yleistä kirjastoa, joiden rahoitus tulee lähes täysin paikallishallinnon varoista. Toiminnot ja rahoitus ovat osittain osavaltiokohtaiset, ja toimintoja koordinoimaan on perustettu Australian Library and Information Association vuonna 1937 (ALIA). Aliaan voivat liittyä sekä yksityiset henkilöt että yhteisöt, jotka haluavat osallistua kirjastojen kehittämiseen. Yhdistys toimii voittoa tuottamattoman yhdistystoiminnan periaatteella ja sitä johtamaan on äänestetty seitsemän hengen johtajisto. (Standards and Guidelines for Australian Public Libraries home library services 2012, 6.12.2016.)

Kotipalvelua suunnitteleville kirjastoille annetaan muun muassa seuraavia ohjeita. Kotipalvelussa toimiville kirjastolaisille tulisi antaa erityistä koulutusta esimerkiksi ensiaputaidoissa sekä vanhus-ten ja vammaisten kohtaamisessa, jotta heidän valmiutensa työhön olisivat mahdollisimman hyvät. Samoin kotipalveluhenkilöstö mahdollisuus saada lisäkoulutusta myös itsepuolustustaidoissa, autonajossa ja monikulttuuritietoudessa. Henkilökunta läpikäy hallinnon määrittelemän sopivuustes-

tauksen ennen kuin heidän katsotaan voivan työskennellä kotipalvelussa. Lisäksi työntekijät tarvitsevat erillisen luvan mennä asiakkaan kotiin ja turvallisuuden takia heidän tulisi toimia pareittain. Kotipalveluhenkilökunta kantaa mukanaan puhelinta ja heillä on oltava nimikyltit tai varustus, josta heidät voi tunnistaa kirjaston kotipalveluhenkilöstöksi. Asiakkaiden tyytyväisyys kotipalvelun toimintaan tutkitaan 2-4 vuoden välein. (Standards and guidelines for Australian public libraries 2012, viitattu 6.12.2016.)

4 YHTEISTYÖKUMPPANIT

Simon kunnankirjaston hankekuvauksessa on mainittu, että samanaikaisesti tutkitaan mahdollisuutta aloittaa yhteistyö Simon vanhuspalveluiden ja kirjaston kesken. Yhteistyö on aloitettu syksyllä 2015 ja noin kerran kuukaudessa kirjaston työntekijä käy Kiikanpalon palvelutalolla lukemassa ja muistelemassa vanhusten kanssa (liite 1). Päivätoiminnan ryhmissä käydään niin ikään lukemassa ja käynnit on rytmitetty vanhusten erityisen toiveen mukaisesti kunnan tiedotuslehti Simolaisen ilmestymisen tahtiin. Simon kunnan vanhustyön järjestäjänä toimii Oulunkaaren kuntayhtymä.

4.1 Päivätoiminta

Päivätoiminnalla on Simon asemakylällä terveyskeskuksen yhteydessä kaksi tiistaisin ja keskiviikkoisin kokoontuvaa ryhmää. Ryhmiin osallistuvat ympäri kuntaa kodeissaan asuvat ikäihmiset ja ryhmien tarkoituksena on aktivoita ja tukea ikäihmisten omatoimisuutta. Kokoontumiset antavat mahdollisuuden virkistymiseen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen, tavoitteenaan tukea asiakkaidensa psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista hyvinvointia. (Oulunkaari 2016, viitattu 21.7.2016.)

Kotipalvelu toimittaa näihin ryhmiin kirjastoaineistoa, jota ryhmäläiset voivat halutessaan lainata kotiin tai lukea päivätoimintakokoontumisten yhteydessä. Ryhmiin toimitetaan monenlaista aineistoa, kuten kirjoja, musiikkia ja lehtiä. Kirjaston kotipalvelun henkilön osallistuminen ryhmiin tapahtuu sovitusti samassa rytmissä kunnan ilmoituslehden ilmestymisen kanssa. Useilla ryhmiin osallistuvilla on vaikeuksia lukemisessa ja kirjaston osaksi on sovittu, että ilmoituslehti käydään lukemassa ääneen päivätoimintaryhmissä. Ilmoituslehti, Simolainen, ilmestyy nykyisellään noin joka toinen kuukausi painettuna sekä verkkoversiona Simon kunnan verkkosivuilla.

Päivätoiminta on tarkoitettu niille vanhuksille, jotka vielä kuntonsa puolesta tulevat toimeen omissa kodeissaan. Kirjaston kotipalvelua aloitettaessa päivätoiminnan ryhmissä käytiin markkinoimassa uutta palvelua ja etsimässä potentiaalisia kotipalveluasiakkaita. Ryhmissä toivottiin päivätoiminnan tiloihin materiaalia kirjastolta ja niinpä sinne koottiin pienimuotoinen siirtokokoelma, josta ryhmäläiset voivat lainata luettavaa ja musiikkia mukaansa. Lisäksi niissä esitettiin toive, että kirjastolta

käytäisiin lukemassa säännöllisesti päivätoiminnan asiakkaille. Koska kirjaston henkilökuntaresurssit antoivat myöten, jäi päivätoiminta yhdeksi kotipalvelun osaksi ja käynnit rytmitettiin kunnan ilmoituslehden ilmestymisen mukaan. Tällä hetkellä käyntejä on noin kolmen kuukauden välein.

4.2 Kiikanpalon palvelukoti

Kiikanpalon palvelutalo sijaitsee terveyskeskuksen yhteydessä. Palvelutalo on palveluasumisen yksikkö, ja siinä on paikka kaikkiaan 24 asukkaalle (Oulunkaari, viitattu 21.7.2016). Tehostetun asumispalvelun yksikkönä Kiikanpalo tarjoaa kodin ja ympärivuorokautiset palvelut asukkailleen, jotka eivät enää tule toimeen omissa kodeissaan ja ovat siksi hakeutuneet kyseiseen asumismuotoon. Kiikanpalo on sijoitettu syksyllä 2015 pieni kirjaston siirtokokoelma, joka muodostuu romaaneista, tietokirjallisuudesta, aikakauslehdistä. Tärkeänä osana siirtokokoelmaa ovat äänikirjat ja musiikki cd-levyt, koska monille asukkaille lukeminen tuottaa vaikeuksia.

Kiikanpalolla asuu monen kuntoisia ikäihmisiä. Osa heistä on jo vaikeasti dementoituneita, mutta joukossa on myös niitä, jotka ovat vielä hyvinkin kiinni tässä päivässä. Kaikille heille pyritään tuomaan vaihtelua kirjakokoelman puitteissa, sekä kerran kuukaudessa pidettävän rupattelutunnin muodossa. Vierailut on ajoitettu perjantai-iltapäiviin juuri ennen iltapäiväkahveja, jolloin palvelutalolla ei ole muuta järjestettyä ohjelmaa. Aiheet keskusteluihin löytyvät usein ajankohtaisista asioista, kuten vuodenajat ja niihin liittyvät ilmiöt. Erilaiset kirkolliset juhlapäivät antavat myös hyviä vinkkejä, joita voi käyttää keskustelujen pohjana. Eräs mainio puheen ja muistelujen kirjoittaja ovat paikallisten kirjailijoiden tuotokset. Parhaat hetket näissä lukutuokioissa ovat silloin, kun jo ensimmäiseen omassa maailmoissaan oleileva asukas kokee valoisan hetken ja tunnistaa luetuista kirjan otteista tuttuja paikkoja tai henkilöitä.

5 TUTKIMUSMENETELMÄ JA -KYSYMYKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten Simon kunnankirjaston kotipalvelun aloittamisprosessissa onnistuttiin ja käynnistyi kotipalvelu halutulla tavalla. Tutkimuskysymyksiä oli kolme: miten kirjallisuus on vastannut odotuksia, onko vaihtoteitys ollut asiakkaalle sopiva ja haluavatko asiakkaat muuttaa jotakin ja jos kyllä, niin millä tavalla.

Tutkimusmenetelmänä opinnäytteessä käytettiin teemahaastattelua, jonka katsottiin sopivan muodoltaan parhaiten kyseiseen tutkimukseen. Haastattelut tehtiin syys-lokakuussa 2016, jolloin neljä pitkäaikaisinta kotipalvelun asiakasta haastateltiin. Haastattelut kestivät 10-30 minuuttia ja kysymysten järjestys ja määrä vaihtelivat haastattelun etenemisen mukaan. Keväällä 2016 kotipalvelulla oli hetkellisesti kahdeksan asiakasta ja jonkin aikaa näytti siltä, että toimintaa on muokattava ja mietittävä, kuinka monta asiakasta nykyisillä resursseilla pystytään palvelemaan. Yhdelle aineistonvaihdon hoitaa vanhuspalvelun kerhonvetäjä ja loput kuuluvat kirjaston kotipalvelun hoitajan kuljetusrinkiin. Haastateltaviin kuuluivat myös Kiiikanpalon palvelutalon edustaja ja päivätoimintaryhmien vetäjä, joille tehtiin oma kysymyssarja (liite 2). Haastattelun ulkopuolelle jäivät asiakkaat, jotka ovat liittyneet mukaan viimeisinä, koska tutkimus haluttiin keskittää mahdollisimman pitkään mukana olleisiin.

Haastattelujen sisällön suunnittelu ei tapahdu kertaluonteisesti, vaan kehitystä tapahtuu prosessin edetessä ja muutoksia voi tulla koko ajan. Suunnittelu on ensiarvoisen tärkeää, eikä suunnitteluun käytetty aika ole mitenkään hukkaan mennyttä aikaa. Mahdollisimman perusteellisella suunnittelulla vältetään jälkepäin tehtävältä korjaamiselta, johon ei aina ole edes mahdollisuutta. Jo suunnitteluvaiheessa on hyvä tiedostaa, mitä ilmiöitä tutkimuksella halutaan tutkia ja selvittää. Tässä vaiheessa on tärkeää valita ne teemat, joita aiotaan käyttää ja varmistaa, että käytettävät teemat sopivat tutkimusongelmat ratkaisuun. (Hirsjärvi 2009, 65-66.)

Kysymysten muokkaus ja kehittäminen voivat tässäkin tapauksessa melkoisesti aikaa, koska halusin löytää juuri ne kysymykset, joista olisi tulevaisuudessa hyötyä kirjaston kotipalvelutoiminnan kehittämiseksi. Samalla oli tärkeää saada tietoa, mitä asiakkaat ja yhteistyökumppanit odottavat tulevaisuudessa. Suunnitteluvaiheessa kävin kysymyksiä läpi työpaikalla, jotta mukaan tulisivat kaikin tärkeimmät. Lopuksi hyväksyin ne toimeksiantajalla ja ohjaajalla.

5.1 Haastattelukysymykset

Teemahaastattelut voivat ajallisesti venyä pitkiksi, vaikka kysymysten määrä pysyisikin suosittelussa 5-10 kysymyksessä (Koskinen 2005, viitattu 9.12.2016). Toisinaan haastattelu eksyy teemasta ja aikaa kuluu epäolennaiseen. Aloittelevalle haastattelijalle voi muodostua melkoisen haastavaksi keskustelun pitäminen aiheessa, varsinkin jos haastateltava sattuu olemaan erityisen puhelias.

Kysymykset luovat haastattelijalle rungon, jota ei välttämättä tarvitse seurata kuten teoriaperusteista kysymysluetteloa. Alukysymys taustoittaa haastateltavan ja sitä seuraavat 5-8 sisältökysymystä muodostavat haastattelun tärkeimmän osan. Lopulta haastattelu päätetään selkeästi 1-2 kysymykseen, joilla varmistetaan, että kaikki olennainen on tullut ilmi. Muodoltaan teemahaastattelu on yksinkertainen inhimillisen vuorovaikutuksen muoto, joka parhaimmillaan soljuu selkeästi kysymysten ja vastausten vuoropuheluna (Koskinen 2005, viitattu 15.11.2016). Tutkimuskysymykset ovat liitteessä 2.

Tässä tutkimuksessa käytetyt kysymykset ovat pitkälti työyhteisölle tehdyn kyselyn perusteelta valittuja. Aluksi ne tuntuivat kovin arkisilta, mutta ovat sekä asiakkaan että kirjaston kannalta tärkeitä. Profiilin kohdistaminen juuri oikeaan materiaaliin luo vahvan perustan, jonka mukaan on mielekästä tehdä aineistovalintaa.

5.2 Tutkimushaastattelujen toteutus

Tutkimuksen haastattelut voidaan toteuttaa sekä yksilö- että ryhmähaastatteluina sen mukaan, mikä on haastateltavat huomioon ottaen paras vaihtoehto (Hirsjärvi 2009, 61). Tutkimushaastattelut oli käytännöllisintä tehdä tässä kyseisessä tapauksessa yksilöhaastatteluina haastateltavien kohteissa. Yksilöhaastattelut veivät aikaa huomattavasti enemmän kuin ryhmähaastattelut olisivat vievät. Ryhmähaastattelua ei tässä tapauksessa ollut mahdollista käyttää, koska haastateltavien saaminen samaan paikkaan yhtä aikaa oli mahdotonta järjestää. Toisaalta ikäihmiset arvostavat kohtaamista yksilöinä. Vanhukset ovat erittäin miellyttävä ryhmä haastatella, sillä he suhtautuvat useimmiten positiivisesti heihin kohdistuvaan mielenkiintoon. Ennakkoluuloisesti ajatellaan usein,

että vanhukset eivät jaksakaan kovin kauan keskittymistä vaativia asioita. Haastateltavina vanhukset kuitenkin voivat yllättää avoimuudellaan ja haastattelu voi venyä hyvinkin pitkäksi, mutta myöskin rönsyillä, ellei haastattelija pysy tarkkaavaisena ajan käytön suhteen. (Hirsjärvi 2009, 133-134.)

Haastateltavia oli kaiken kaikkiaan vain kuusi ja jokaiseen haastatteluun kului aikaa 10-30 minuuttia. Aloitin kierroksen haastateltavasta, jonka tiesin jo etukäteen puheliainmaksi. Varsinainen haastattelu vei 30 minuuttia, mutta kokonaisuudessaan aikaa vierähti yli kaksi tuntia. Haastateltavien erilaisuudesta kertoo se, että kaikkein tiivistetyin haastattelu vei aikaa vain kymmenen minuuttia. Varsinaiseen haastatteluun keskityimme käynnin aluksi jokaisen haastateltavan kanssa ja muu keskustelu tapahtui haastattelun ulkopuolella. Mielestäni onnistuin melko hyvin pitämään haastatteluhetken keskittyneesti varsinaisessa aiheessa, vaikka etukäteen epäilin kokemattomuuteni haastattelijana tulevan tässä esteeksi.

Kaikki haastateltavat suostuivat haastatteluiden nauhoittamiseen ja näin saatiin kaikki erilaiset viivahteet ja äänenpanot mukaan autenttisina. Kirjoittamalla tehty dokumentointi olisi myöskin saatanut haitata tilannekokonaisuutta. Yksikään haastateltavista ei tuntunut jännittävän nauhurin mukana oloa ja keskustelut sujuivat ongelmitta. Välillä keskustelu lähti sivuraiteille, mutta vain yksi haastattelu kesti yli puoli tuntia, jonka olin itse asettanut rajaksi.

Päivätoiminnan ja Kiikanpalon edustajalle laadittiin erillinen kysymyssarja, ja haastattelut tapahtuivat heidän työpaikoillaan. Kaikki haastattelut oli tarkoitus tehdä syyskuun alussa, jotta tulosten analysoimiseen päästäisiin mahdollisimman aikaisessa vaiheessa syksyä. Aikataulu eli kuitenkin kesän aikana sen verran, että haastatteluihin päästiin vasta syyskuun puolivälin tienoilla ja lopulta kaikki haastattelut olivat valmiita lokakuun viimeisellä viikolla.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Lähtökohtana tutkimuksessa oli tutkia, miten toimitettu kirjallisuus on vastannut odotuksia, onko vaihtoteiheyttä ollut asiakkaalle sopiva ja haluavatko asiakkaat muuttaa jotakin ja jos, niin millä tavalla. Näiden lisäksi haluttiin kartoittaa, minkälaiset olivat asiakkaiden lähtökohdat kotipalvelun piiriin tullessa ja mitä kautta saivat tiedon kirjaston aloittamasta toiminnasta. Tuloksia tullaan käyttämään kirjaston kotipalvelun kehittämisessä.

Kiikanpalon ja päivätoiminnan konsepti on erilainen kuin kotipalvelun, jossa kirjat pelkästään vaihdetaan, eikä aikaa muuten vietetä asiakkaan luona. Tästä syystä myös tutkimuskysymysten muotoilu on erilainen. Henkilöasiakkaiden haastattelut pyrkivät tutkimaan kotipalvelutoiminnan ensimmäisen vuoden onnistumista. Kiikanpalon ja päivätoiminnan kohdalla pyritään saamaan tietoa nimenomaan yhteisöjen suhtautumisesta valittuun konseptiin ja toimintamalliin. Kysymysrunko löytyy opinnäytteen liitteestä 2.

6.1 Kotipalvelun henkilöasiakkaat

Simon kunnankirjaston kotipalvelun asiakkaista haastateltiin tutkimusta varten neljä pisimpään mukana ollutta. Haastattelut tehtiin asiakkaiden luona, jotta tilanteesta saatiin mahdollisimman häiriötön ja rento. Haastateltavat asuvat eripuolilla kuntaa, kolme yksin ja yksi puolisonsa kanssa kahden. Iältään he ovat 70-86 vuotiaita naisia. Lukutottumuksiltaan he ovat hyvin erilaisia. Yhdelle käy lukemiseksi lähes kaikki mahdollinen kirjallisuus. Toinen taas pitää sotakirjoista, mutta lukee välillä myös tutkimusmatkoista kirjoitettuja kirjoja. Kolmas on keskittynyt suomalaisiin dekkareihin ja romanttiseen kertomakirjallisuuteen. Tämä asiakas lainaa myöskin elokuvia, joita miehensä mielellään katsoo. Neljäs lukee suhteellisen vähän, mutta monenlaista. Jokainen haastateltu on valinnut kirjanvaihtoväliksi kuukauden.

Kaikki haastatellut ovat olleet kirjaston asiakkaita jo ennen kirjaston kotipalveluasiakkaiksi siirtymistään, mutta käyttäneet kirjaston palveluja aika kirjavasti. Kaksi heistä on ollut vuosikymmeniä erittäin aktiivisia kirjastonkäyttäjiä, kun taas toiset kaksi ovat käyttäneet kirjastoa jatkuvasti, mutta harvemmin. Lainausasemien lakkauttamisen jälkeen kaikilla on ollut hetkittäisiä taukoja kirjastonkäytössä. Suurin syy kirjastojen käyttämättömyyteen on kuitenkin ollut puolison sairastuminen tai

poismeno. Nykyisin kenelläkään heistä ei ole autoa käytettävissään ja osalla ei ole koskaan ollut ajokorttia.

Haastattelun aluksi tiedusteltiin, *kuinka haastateltavat saavuttivat kirjastopalvelut ennen kirjaston aloittamaa kotipalvelua*. Kolme heistä on aina käyttänyt pääkirjastoa lainauspaikkanaan, koska heidän kotinsa lähellä ei ole sijainnut lainausasemaa. Viime aikoina heillä kaikilla on ollut vaikeuksia käydä kirjastossa, koska oma terveys on huonontunut ja lisäksi kyydin saaminen on ollut hankalaa. Yksi haastateltava on käyttänyt pääasiassa lähellä ollutta lainausasemaa, mutta viime vuosina hän on käyttänyt pääkirjaston palveluja. Ennen kotipalvelun asiakkaaksi liittymistä lainaaminen on pitkään ollut lähestulkoon olematonta, koska kirjastoon pääsy on ollut lasten hyväntahtoisuuden varassa.

”Harvoin käytiin. Mulla tämä lukubuumi alko oikiastaan vasta vuos sitten.”

Yllä oleva lainaus ilmaisee selvästi, että haastateltavan lukemisinnostus liittyy kotipalvelun asiakkaaksi liittymiseen. Kyseinen haastateltava on viimeisen vuoden aikana lainannut kerrallaan suuren määrän lähinnä dekkareita ja romanttista kertomakirjallisuutta. Asiakas soittaa usein kysyäkseen, milloin uusi kirjaerä tuodaan ja esittää toiveitaan, joka auttaa kirjojen valinnassa.

”Nykyisin en ole paljon enää Kemistä uskaltanut lainata, kun ei aina pääse viemään takaisin, kun ei ole omaa kyytiä. Ainakaan vuoteen en ole sieltä enää lainannut. Olen ihan tämän palvelun piirissä.”

”Koululla oli kirjasto ja kävin siinä. Sen jälkeen asemalta ite käymällä. Vanhemmillä naisilla ei ole korttia ja monelta on mies kuollut ja sitten ei ole enää kuka kuljettaa. Itenkään en ole autokoulua käynyt.”

”Kävin itte kun oli vielä autokortti. Aika tihästäkin, ja nyt kun pojat ovat käymässä täällä niin pääsen käymään kirjastolla.”

Liikkumisen vaikeus on suuri este kirjastoon pääsulle. Vaikeus ei usein ole fyysistä vaikeutta, vaan vanhan perinteen mukaan ajokortin perheessä hankki vain mies. Nyt kun he ovat jo edesmenneitä, on vaimolla hankaluuksia päästä asioimaan. Syrjäseuduilla on julkisten kulkuneuvojen käyttökin

tosu vaikeaa, kun bussivuorot on lähestulkoon lakkautettu ja vielä toiminnassa olevat vuorot ovat mahdollisesti vain koululaisia varten eivätkä saa ottaa muita matkustajia. Vanhuuden mukanaan tuomat vaivat aiheuttavat usein oman ajokortin menetyksen. Asiointikuljetuksista voisi löytyä apu moneen liikkumispulmaan, mutta nykyisellään ne on siten ajoitettu, että muuhun kuin kaupassa-käyntiin niitä ei oikein voi käyttää.

Kaikille haastateltaville oli yhteistä hankaluus päästä kirjastoon, joten huolimatta rakkaudesta lukemiseen, oli harrastus ollut pitkään suhteellisen vähäistä. Kirjaston sivupisteiden lakkauttamisen jälkeen lainaaminen oli ollut satunnaista, mutta kirjaston kotipalvelun asiakkaana lukemisharrastus oli virinnyt uudelleen. Tyytyväisyys rakkaan harrastuksen pariin pääsemisestä tuli ilmi heti haastattelujen alussa. Kaikki halusivat tietää, mistä oli tullut idea käynnistää kyseinen palvelu ja miten sitä voitiin tarjota ilmaiseksi.

Haastatteluun osallistuneista *suurin osa oli saanut kirjastolla käydessään tiedon kotipalvelun aloittamisesta*. Heille oli annettu esite, joka kertoi palvelun alkamisesta, koska käynnin yhteydessä oli tullut puheeksi, kuinka vaikeaa kirjastoon oli päästä. Yhdelle tieto oli päätynyt lehti-ilmoituksen kautta. Tämän lisäksi hän oli osallistunut ikäihmisten kerhossa pidettyyn tietoisuuteen, jonka tavoitteena oli saavuttaa mahdollisimman moni potentiaalinen kotipalveluasiakas.

Kenelläkään haastatelluista ei ollut *ennakko-odotuksia tai ennakkokäsitystä* kirjaston kotipalvelusta, koska asia oli täysin uusi heille kaikille. Kirjaston kotipalvelu terminä sekoitetaan hyvin herkästi kuntien tarjoamaan vanhusten kotipalveluun. Haastateltavista kaksi ei ilmeisesti ole vielä vanhustyön kotipalvelun asiakkaana, koska haastattelun kuluessa kotipalvelu-termin käyttö aiheutti hämmennystä. Kaikki haastateltavat kuuluivat palvelusta vasta vuosi sitten ensimmäisen kerran ja suhtautuivat siihen alusta alkaen myönteisesti. Palvelun maksuttomuus ja kotiin asti tuleva kirjatoimitus lisäsivät vielä huomattavasti myönteistä ajattelua.

”Ei ollut oikeastaan mitään. Olin yllättynyt, että tällöinen palvelu on olemassa.”

”Vähän on sekottanut kotipalvelu nimitys ajatuksia, että mitä se tarkoittaa.”

Palveluun liityttäessä asiakkaan kanssa solmitaan virallinen sopimus, jolla hän antaa kirjastolle luvan laatia ja tallentaa lainaamistaan kirjoista listan. Samalla asiakkaan toiveiden mukaan tehdään

profiili, jonka mukaan hänelle toimitettava materiaali kerätään. Asiakkaan toiveet pyritään kirjamaan mahdollisimman perusteellisesti, jotta toimitettava materiaali osuisi kohdalleen.

”Kyllä se on kuule vaikia toiselle valita kirjoja. Ihmettelen, että oot niinkin hyvin onnistunut.”

”Kyllä on aika hyvin onnistunut ja jos ei kiinnosta niin sitten minä en kirjaa lue. Jos on paljon ulkolaisia nimiä ja paikkoja niin ei enää tahdo pysyä mukana.”

”Kaikista kaukopartiokirjoista tykkään ja saat tuua aina kun tulee uusia.”

Haastatteluissa ilmeni, että profiilien avulla jokaiselle on osattu toimittaa suurimmalta osaltaan oikeanlaista materiaalia. Mitään veloitettahan toimitettujen kirjojen lukemiseen ei ole, mutta silti asiakkaat pyrkivät lukemaan kaikki tuodut kirjat. Asiakkailta kerätään toiveita palautelomakkeella, joka on jokaisen toimituksen mukana. Lomakkeen voi sitten palauttaa toiveineen ja muine kommentteineen seuraavan vaihdon yhteydessä. Näin kotipalvelun hoitaja pystyy pikkuhiljaa päivittämään asiakkaan profiilia ja varaukset saadaan muiden varausten kanssa jonoon. Osa asiakkaista ottaa vain muutaman kirjan kerrallaan, jolloin on vaarana, että kaikki niistä eivät sitten miellytäkään. Toiset ottavat joka kerta kaiken varalta isomman määrän kirjoja, jotta ne jotka eivät miellytä, voi surutta siirtää syrjään. Haastatteluissa tuli esiin, että täydellisesti epäonnistuneita erä ei ollut tullut. Sinnikäimmät kertoivat lukevansa jokaisen tuodun kirjan, vaikka lukuelämys ei kummoinen olisi ollutkaan. Toiset kertoivat siirtävänsä surutta syrjään ne kirjat, jotka eivät heitä miellytä.

Kaikki kotipalvelun asiakkaat ovat valinneet käyntien väliksi kuukauden. Haastatellut olivat tyytyväisiä käyntiväliin ja muutamat ovat jättäneet yhden käynnin väliin, jos eivät ole ehtineet kuukaudessa lukea kaikkia tuotuja kirjoja. Käyntien välin voi halutessaan ottaa lyhyempänä tai pidempänä, riippuen omasta aikataulusta.

”Kirjojen määrä on sopiva ja käyntien määrä niin ikään. Poika on äitinsä puolesta tyytyväinen, kun saan tämmöistä palvelua ja kyselee, minkälaisia kirjoja oot tuonu.”

Koska palvelu on uutta ja muotoutuu edelleen, eivät haastatellut osanneet sanoa, mitä olisivat halunneet muuttaa. Kaikki vakuuttivat tyytyväisyyttään ja toivoivat palvelun edelleen jatkuvan. Osa esitti toiveen, että kirjakassin tuoja ehditsi jutella hetkisen käydessään. Kovin pitkää aikaa ei työpäivän puitteissa ole mahdollista viettää yhdessä paikassa, mutta jos kuljetus saataisiin ulkoistettua vaikkapa Punaisen ristin ystäväpalvelulle, saataisi kuljetusten hoitaja keskustella edes hiukan pidempää kuin kirjaston edustaja.

”Minusta tämä on oikein passannu. Talvella taas, kun on aikaa niin kerkiää lukemaan.”

”Ei ole muutosehdotuksia ja niin kauan, kun jaksan lukea, niin on hyvä tällönen palvelu.”

Lopuksi haastateltavilta tiedusteltiin, halusivatko he ottaa jotakin mielestään olevaa vielä esille. Kaikki esittivät saman kysymyksen, mistä idea kirjaston kotipalvelun käynnistämiseen oli lähtöisin? Meillä kirjastolaisilla haave kotipalvelun aloittamisesta on kytenyt lähes siitä asti, kun viimeinenkin lainausasema sulki ovensa. Jo silloin oli selvää, että kylillä asuu ihmisiä, joille kirjastokäynti saattaa ajan oloon tulla ylivoimaiseksi. Mitään suurta ryntäystä emme kotipalvelun aloittamisella onneksi saaneet aikaan, sillä lopulta jouduimme aloittamaan kotipalvelutoiminnan niin nopeasti, että ihan kaikkia yksityiskohtia ei ehditty hioa. Haastateltavat aikoivat miettiä mahdollisia muutostoiveita, koska kukaan ei haastatteluhetkellä keksinyt kehitettävää.

6.2 Kiikanpalo ja päivätoiminta

Kiikanpalon palvelutalon haastatteluun vastasi lähihoitaja, jolle asian oli siirtänyt vastaava hoitaja. Olin vähän pettynyt haastateltavan vaihtumiseen, koska en ollut aiemmin asioinut kyseisen hoitajan kanssa. Vastaava hoitaja oli kuitenkin ohjeistanut vastaajan niin hyvin, että haastattelu vastasi tarkoitustaan hyvin.

Päivätoiminnan ohjaaja oli itse paikalla, mutta päivätoimintaryhmän asiakkaat halusivat olla mukana haastattelussa. Tarkoitus ei alun perin ollut tehdä haastattelua koko ryhmälle, mutta positiivisesti ajatellen, sain hieman laajemman näkökulman haastatteluun.

Kysymykseen ”*Millä tavalla yhteisöissäsi suhtaudutaan yhteistyöhön kirjaston kanssa?*” tuli molemmilta haastateltavilta positiivinen palaute. Sekä ohjaaja että päivätoiminnan asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä kirjaston osuuteen, joka tuo tervetullutta vaihtelua päivätoimintaryhmien rutiineihin. Kiikanpalon asukkaat ovat huomattavasti huonokuntoisempia kuin päivätoiminnan asiakkaat, jotka asuvat vielä omatoimisesti kodeissaan. Tästä syystä toimintamalli, joka alun perin otettiin yhteiseksi, on jouduttu eriyttämään. Päivätoiminnan kokoontumiset ovat huomattavasti keskusteluvampia kuin Kiikanpalon, jossa asukkaiden vastaanottokyky ja keskittyminen voi vaihdella huomattavasti kokoontumisten välillä. Kiikanpalon käynteihin on valmistauduttava aivan toisella lailla kuin päivätoiminnan ryhmiin.

Kiikanpalon edustaja sanoikin hyvin kiteyttäen, että ”*ne asukkaat, jotka ovat vielä ihan kartalla, ovat tyytyväisiä*”. Osa asukkaista on niin dementoituneita, etteivät pienen hetken kuluttua enää muista, mikä lukuhetkissä oli aiheena, mutta useimmat kuitenkin jaksavat keskittyä kuuntelemaan. Ne, joille kuunteleminenkin on jo työlästä, eivät edes tule paikalle, vaan vaeltavat omissa maailmoissaan pistäytyen kokoontumisissa pieneksi hetkeksi.

Kirjaston kotipalvelun rinnalle syntynyt yhteistoiminta näiden vanhuspalvelun yksiköiden ja kirjaston välillä alkoi syksyllä 2015 kokeilumielessä kotipalveluprojektin oheistuotteena. Vanhuspalvelun yksiköitä olisi ollut vielä useampia, mutta tiedusteluja tehdessäni sain tiedon, että niissä asukkaat ovat niin huonokuntoisia, etteivät jaksa osallistua millään tasolla. Nyt mukana olevissa yksiköissä kirjaston tarjoamaa palvelua pidetään tärkeänä osana kolmannen sektorin kanssa tehdystä yhteistoiminnasta.

Päivätoimintaryhmissä käydään kunnan ilmoituslehden, Simolaisen, ilmestymisen tahtiin. Kyseinen julkaisu ilmestyy nykyisellään noin joka toinen kuukausi, joten kaikkiaan ryhmissä käyntejä tulee kaksitoista vuodessa. Päivätoimintaohjaajan mukaan käyntejä on riittävästi ja 1-1,5 tuntia kerrallaan on sopiva aika. Kiikanpalossa käyntejä on kerran kuukaudessa tunti kerrallaan. Asukkaiden kunnan huomioon ottaen tunti on riittävä yhdelle kerralle. Ohjaaja kertoi palvelutalon toiveen olevan, että muisteluhetkiä voitaisiin lisätä. Ehdotuksena oli, että lukija kävisi tunnin joka viikko palvelutalolla.

Päivätoiminnan tiloissa oleva pieni siirtokokoelma vaihdetaan 3-4 kertaa vuodessa. Kokoelma sisältää enimmäkseen kertomakirjallisuutta ja musiikkia. Kokoelmasta lainataan jonkin verran kotiin

ja ryhmä käyttää kirjoja kokoontumisissaan oheismateriaalina. Askartelukirjoja ja paikallista kirjallisuutta toivottiin lisää, samoin kuin äänikirjoja. Samoin toivottiin elokuvia, joita voidaan esittää ryhmille. Siirtokokoelmaan toivottiin enemmän askartelukirjoja, joissa olisi helppoja, nopeasti valmistettavia askarteluohjeita.

Kiikanpalon edustajan mukaan ”siirtokokoelma on vastannut tarpeeseen”. Siirtokokoelma on hieman suurempi, kuin päivätoiminnassa oleva ja sisältää myös äänikirjoja sekä aikakauslehtiä. Kokoelman kirjat on valittu siten, että niissä on runsaasti kuvia ja vähän tekstiä. Näitä etenkin maimia ja eläimiä sisältäviä kirjoja voidaan käyttää muistisairaiden aktivoinnissa. Materiaali on valittu siten, että siirtokokoelma sisältäisi myös sellaista aineistoa, jota henkilökunta voisi käyttää asukkaiden aktivoinnissa.

Sekä Kiikanpalo, että päivätoiminta käyttävät yhteydenpitoon kirjaston kanssa mieluiten sähköpostia. Sähköpostiviestit menevät perille juuri oikeanlaisina ja saavuttavat halutun henkilön, kun taas puhelinviestit saattavat muuttua matkan varrella. Kiireellisessä yhteydenpidossa puhelin taas on nopeampi, mutta kirjastolla ei välttämättä aina ehditä vastata heti.

Päivätoiminnalla ei ollut toiveita toiminnan muutoksiin, mutta Kiikanpalolta esitettiin muutama muutosehdotus. Petipotilaat jäävät kaikesta paitsi, ellei heitä tuoda kuuntelemaan, eivätkä he pysty itse hakemaan siirtokokoelmasta lukemista.

”Asukkaat hyötyisivät tiheämmistä käynneistä, koska moni heistä ei jaksa edes pitää kirjaa kädessä, saati keskittyä lukemiseen”

”Heitä palvelee enemmän, että joku heille lukee”

Päivätoimintaryhmien muisteluhetkiin toivottiin konkreettisia esineitä, joiden avulla juttelua saataisiin avattua. Samoin toivottiin aikuisille sopivia pelejä, jotka olisivat pelattavissa loppuun lyhyehkön pelituokion aikana. Pelien valinnassa tulee huomioida, että pelaajat ovat aikuisia, eikä siis hankita lasten pelejä.

Kiikanpalon huomiot muisteluhetkien sisältöön korostivat vanhojen aikojen muistelua.

”vanhat asiat pysyvät asukkaiden mielessä parhaiten”

”Kalevalan päivä, ja muut vuosittain toistuvat merkkipäivät voisivat olla hyviä muistelujen aiheita, koska niihin liittyy myös vanhoja muistoja”

”Palvelu on tarpeellinen, koska ikäihmisille suunnattuja aktiviteetteja on niin vähän ja suurinta osaa asukkaista ei voi edes ulkoiluttaa”

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Simon kirjaston uuden palvelumuodon, kotipalvelun, käynnistämisestä haluttiin tutkimuksessa selvittää pääasiassa kolme pääasiaa: miten kirjallisuus on vastannut odotuksia, onko vaihtoteiheys ollut asiakkaalle sopiva ja haluavatko asiakkaat muuttaa jotakin ja jos kyllä, niin millä tavalla.

Jokaiselle kotipalvelun asiakkaalle laaditaan ensimmäisessä haastattelussa profiili, jonka mukaan kotipalvelun hoitaja valitsee kirjat ja muun aineiston, joka toimitetaan kerran kuukaudessa. Haastateltavilla oli haastatteluhetkellä kokemusta noin 15 vaihtokerrasta, joten he pystyivät niiden perusteella vastaamaan, oliko aineisto vastannut laadittuja profiileja. Jokainen oli sitä mieltä, että toiselle henkilölle luettavan valitseminen on haastavaa. Tästä huolimatta he olivat tyytyväisiä saamaansa materiaaliin ja ihmettelivätkin, kuinka hyvin valinnassa oli onnistuttu. Laaditun profiilin lisäksi kotipalvelun hoitajalla on pitkä asiakassuhde jokaisen kotipalvelun asiakkaan kanssa, joten sitäkin kokemusta on voitu käyttää materiaalin valinnassa suurena apuna.

Osa toimitetusta materiaalista on asiakkaiden omia toivomuksia, joita he tekevät varaamalla heille mieleisen kirjailijan kirjoja. Jokaisella on mielikirjailijoita, joiden teokset ovat etusijalla. Kun kaikki kyseisen kirjailijan teokset on luettu, alkaa kotipalvelun hoitajan ammattitaitoa kysyvä osuus. Tässä punnitaan taito, jolla löydetään vastaavanlaisia teoksia muilta kirjailijoilta ja apuna käytetään laadittua profiilia. Uutta asiakasta on tärkeää neuvoa keskittymään profiilin laadintaan ajan kanssa. Haastatellut asiakkaat ovat mitä ilmeisimmin onnistuneet profiiliensa laadinnassa hyvin, koska he olivat erityisen tyytyväisiä saamaansa materiaaliin.

Profiili on tärkeä tuki materiaalin keruussa, vaikka asiakkaan tuntisi kuinka hyvin. Musta tuntuu – periaate on mielestäni ihan liian kevyt valintakriteeri. Joka kerta profiileja selatessa niistä löytyy jotakin uutta, joka piirtää asiakkaan toiveista tarkempaa kuvaa. Asiakkaiden tyytyväisyys olisi hyvä tarkistaa säännöllisin väliajoin, sillä kirjamaku muuttuu ja kehittyy vuosien varrella. Nykyisissä kotipalvelun asiakkaissa on jo nähtävissä suuntaus, jonka mukaan he suosivat suomalaisia kirjailijoita. Heidän kertomansa mukaan lukemista häiritsevät ja hidastavat käännöskirjallisuudessa vilahtelevat hankalasti muistettavat paikan- ja henkilönnimet.

Vaihtoteiheydestä kysyttäessä, kaikki halusivat säilyttää valitsemansa käyntiteiheyden, joka on noin neljän viikon välein. Muutosta ei haluttu, vaikka ainakin kahdella lukeminen loppuu joka kerta ennen

kuin uusi erä tuodaan. Varovasti tulkiten tässä voi olla kyse suomalaisten varovaisuudesta olla vaivaksi. Koska kyse on asiakkaalle ilmaisesta palvelusta, voi syytä etsiä kustannusten säästöistä. Asiakkaat voivat alitajuisesti haluta olla tuottamatta vaivaa ja pyrkivät säästämään kustannuksia, olemalla valitsematta tiheimmin tapahtuvaa materiaalin vaihtoa.

Haastateltavat eivät osanneet ilmaista muutostoiveita, mutta vakuuttivat kertovansa toiveensa heti, kun jotakin muutettavaa ilmenee. Kirjaston kotipalvelu oli uusi asia kaikille haastateltaville, eikä heillä ollut minkäänlaista ennakkokäsitystä kyseisestä toiminnasta. Kaikki olivat alun alkaen tyytyväisiä tarjottuun palveluun sellaisenaan. Odotettavissa on, että kokemusten myötä löytyy myös muutostoiveita, jotka ovat arvokkaita palvelun kehittämisen kannalta. Yhteistyössä asiakkaiden kanssa palvelusta saadaan molempia osapuolia tyydyttävä ja toimiva, mutta myös muutoksiin taipuva.

Kiikanpalon palvelutalolta esitettiin toive, että kirjastolta käyntejä lisättäisiin joka viikkoisiksi. Haastateltavan mukaan tiheimmistä käynneistä olisi enemmän hyötyä palvelutalon asukkaille. Kiikanpalolla asuu monen kuntoista väkeä ja pyynnön esittäjä on varmaan ihan oikeassa. Kirjaston henkilökuntaresurssien vähyys vain voi tulla esteeksi käyntien lisäämiselle. Tarkoitus on kuitenkin tutkia asiaa ja mahdollisesti muuttaa käytäntöä siten, että käyntien väli lyhennettäisiin ainakin kokeilumielessä. Tihentäminen voisi ehkä tulla kyseeseen, jos kirjaston henkilökunta kävisi Kiikanpalolla vuorotellen. Vanhukset huomioon ottaen, he eivät ehkä olisi tästä käytännöstä kovin mielissään, koska vanhat yleensä toivovat pysyvyyttä toiminnoissa.

Päivätoiminnan asiakkaat olivat haastateltavan mukaan tyytyväisiä käyntien määrään, mutta toivoivat enemmän konkreettista toimintaa niiden yhteyteen. Toiminta on tähän asti keskittynyt lukemiseen, kuten Kiikanpalolla. Simolaisen lisäksi olemme käyneet läpi vanhoja lehtileikkeitä. Kirjastolla on runsaasti lehtileikekansioita, joista vanhimmat ovat aivan 1900-luvun alusta. Niiden pohjalta olemme viritelleet monia kiintoisia keskusteluja ja usein on puhe kääntynyt keskustelujen nauhoittamiseen. Ainakaan toistaiseksi kukaan ei ole suhtautunut kielteisesti suunnitelmaan ja itse olen harkinnut hanketta asian ympärille. Kirjaston resursseilla hanke voi osoittautua liian työlääksi, mutta uskoisin yhteistyökumppaneiden löytävän, mikäli hanke toteutuu.

8 POHDINTA

Aika monta kertaa olemme kirjastossa miettineet, mitä tehdään, jos kotipalvelun asiakkaita ilmaantuukin niin paljon, että resurssit eivät enää riitäkään. Monia muitakin kysymyksiä on jouduttu käymään läpi jo ensimmäisen toimintavuoden aikana. Eräs kiperimmistä on, miten jatketaan, jos kotipalvelua hoitava sairastuu pidemmäksi aikaa? Riittävätkö henkilöresurssit jatkaa toimintaa ellei saada sijaista ja löytyykö halukkaita jatkajia. Jatketaanko palvelua, vaikka asiakas joutuisi muuttamaan esimerkiksi palvelutaloon? Missä vaiheessa tulee vastaan asiakkaiden määrän yläraja? Vieläkö 15 asiakasta pystyttäisiin palvelemaan, vai onko kipuraja jo alempana? Uskalletaanko mainostaa, vai annetaanko asiakaskunnan muutoksen vain tapahtua ajan kuluessa? Näihin saadaan vastauksia vasta tulevaisuudessa, mutta on hyvä olla jo nyt tietoinen ja varustautunut mahdollisesti äkillisestikin tuleviin muutoksiin.

Päivätoiminta tuli mukaan kotipalvelun osaksi, koska jo hankkeessa suunniteltiin laajempaa yhteistoiminnan kartoitusta vanhuspalveluiden kanssa. Tästä ovat alkunsa saaneet ääneen lukemistuokiot palvelutalossa ja luku- ja tarinatuokiot päivätoimintaryhmissä. Päivätoiminnan tarinatuokiosta olisi mahdollista perustaa hanke lähitulevaisuudessa. Mahdollisesti kirjaston ja kulttuuritoimen tai kyläyhdistysten yhteishankkeena voitaisiin monia hienoja tarinoita saada koottua jälkipolville. Ryhmien kanssa asiasta on jo käyty alustavia keskusteluja, mutta mitään virallista ei ole vielä sovittu. Tarinoiden keruun motiivina tulee olla muutakin kuin keräämisen ilo, ja ne tulisi dokumentoida siten, että niillä on käyttöarvoa.

Tulevaisuudessa henkilöresurssit voivat kirjastolla tulla rajoittumaan, koska Keminmaalla ei enää oman henkilökuntavajeen takia ole resurssia myydä kirjastotoimenjohtajan palvelua Simon kunnalle vuoden 2017 alusta lähtien. Vaikka vähennys sinänsä koskee vain 0,1 henkilötyövuotta, lisääntyä jäljelle jäävälle henkilökunnalle hallintotyötä ja irrottautuminen kirjastolta voi hankaloitua. Vuoden vaihteessa kotipalvelua joudutaan joka tapauksessa organisoimaan uudelleen, koska kirjasto siirtyy Lapin kirjastojen kanssa samaan järjestelmään ja koulutukset alkavat keväällä 2017.

Kustannuksiltaan kirjaston kotipalvelu on hyvinkin edullinen palvelu ja kannattaa kokeilunakin ylläpitää useampia vuosia ennen kuin voidaan tehdä lopullinen päätös. Ikäihmiset ovat hyvin kiitollisia pienistäkin palveluista, joita heille tarjotaan. Kotipalveluhan ei sinänsä ole pelkästään ikäihmisille tarkoitettu palvelu, mutta hyvin helposti mielletään sellaiseksi. Nuoremmat liikuntaesteiset haluavat

vaikeuksista huolimatta itse käydä kirjastossa joko yksin tai avustajan kanssa. Heitä ei innosta tyytyä kirjaston henkilökunnan kirjalintoihin.

Ikäihmisten liikkumispulmiin voitaisiin löytää ainakin yksi osaratkaisu, jos asiointikuljetuksien aikataulutusta muutettaisiin asiakasystävällisemmäksi. Nykyisin kuljetuksien aikataulutus ottaa huomioon vain kaupassa käynnin. Ne joilla on taksikortti, voivat käväistä kirjastossa, vaikkapa terveysasemalla käynnin lisäksi.

Yhteistyö kunnan eri hallintokuntien välillä voisi kirjaston kotipalvelun kohdallakin olla edullisin ja yksinkertaisin ratkaisu. Vuoropuhelu voi kuitenkin olla hankalaa, elleivät osapuolet tiedä, minkä tasoista yhteistyötä ollaan kehittämässä. Ennakkoluulot ja muutosvastarinta voivat estää mahdollisesti kaikkia osapuolia tyydyttävän yhteistyön.

Kirjaston kotipalvelu voi parhaimmillaan olla henkireikä, joka antaa lohtua, iloa ja matkan mielikuvitusmaailmaan. Paras tuote, jonka kotipalvelu tuo, on elämys. Kaiken kaikkiaan lukeminen voi hyvinkin ylläpitää vireyttä ja olla yhteydessä kaikkinaiseen hyvinvointiin ja terveyteen. Kustannuksiltaan kohtuullisena palveluna kotipalvelua ei tulisi missään nimessä lopettaa. Tarvittaessa uusia muotoja ja kumppaneita hakemalla palvelua tulisi mieluummin laajentaa, koska tarvitsijoiden määrä tulee lisääntymään sitä mukaa, kun koteihinsa hoidettavien ikäihmisten määrä kasvaa. Simon kunnankirjaston kotipalveluasiakkaiden tyytyväisyys tarjottuun palveluun tuli tutkimuksessa hyvin todettua. Palvelun ollessa sekä tarjoajalle, että asiakkaille kohtalaisen uusi kokemus, näyttää tulevaisuus suunnan. Mahdollisuuksia on monia, mutta yhteinen päätelmämme on, että kirjaston kotipalvelulle on tarve, joka tulee lisääntymään tulevana vuosina. Tarpeen lisääntyminen liittyy vahvasti vanhuspalveluiden suuntaukseen tukea ikäihmisten kotona asumista mahdollisimman pitkään.

Toimeksiantajalle eli Simon kunnankirjastolle, voi tutkimuksen pohjalta todeta, että kirjaston kotipalvelu on tarpeellinen, vaikka sillä ei ehkä saadakaan suuria lainauslukuja. Kuitenkin asiakastytyväisyydestä päätellen kotipalvelu on saanut asiakkaistaan parhaat palvelun markkinoijat. Kyse lyjä palvelusta tulee jatkuvasti, vaikka julkista markkinointia on tehty vain kahden lehti-ilmoituksen verran. Asiakaskunnan hiljalleen laajentuessa kaikki saadut kokemukset ovat tarpeellisia ja tukevat toimintaa.

LÄHTEET

Bibliotekslag (2013: 801). Viitattu 4.9.2016. <http://rkrattsdb.gov.se/SFSdoc/13/130801.PDF>

Bomström, P. 2012. Boken kommer till Haparanda stad: från landsbygd till stads centrum. Opinnäyte. Viitattu 8.5.2016. http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/47701/Bomstrom_Pauliina.pdf?sequence=1.

Heroja, M. 2013. Palvelua 24/7 laajemmalla alueella – Oulun hakeutuvat palvelut 2013. Power Point –esitys ”Tapaamisia – kirjastossa ja kotona” Seinäjoella 16.-17.5.2013

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Gaudeamus.

Kallenskog, K. & Nyd, M. 2004. Bibliotek för alla! Viitattu 9.5.2016. http://80.78.212.10/lans-bibl/znny/03_pdf/talbok_alvesta_handling_sarsk_tjanst.pdf.

Kirjastolaki, 2016. Viitattu 15.8.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980904>.

Kontio, M. 2012. Seniorit ja Kokkolan kirjastopalvelut. Opinnäyte. Viitattu 4.9.2016.
http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/47755/Kontio_Mika.pdf?sequence=1.

Koskinen, I. 2005. Haastattelut. Viitattu 15.11.2016.
<http://www2.uiah.fi/~ikoskine/ke62-2005/ke62-2005-haastattelut.pdf>.

Kuntien avainluvut, Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 27.10.2016.
https://pxnet2.stat.fi/PXWeb/api/v1/fi/Kuntien_avainluvut/2016/kuntien_avainluvut_2016_viimeisin.px.

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

Mäkinen, L. 1991. Simon kirjastotoiminnan historiikki v. 1859-1991. Opinnäyte.

Oulunkaari. Viitattu 21.7.2016. http://www.oulunkaari.com/sivu/fi/sosiaali_terveys/simon_palvelu-alue/vanhuspalvelut/kotihoito/paivatoiminta/.

Oulunkaari, Kiikanpalo. Viitattu 21.7.2016. http://www.oulunkaari.com/sivu/fi/sosiaali_terveys/simon_palvelualue/vanhuspalvelut/asumispalvelut/.

Standards and Guidelines for Australian Public Libraries home library services 2012. Viitattu 6.12.2016. https://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/PLSG_ALIA_2012.pdf.

Yleisten kirjastojen hankerekisteri, 2016. Viitattu 4.9.2016.

<http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/kirjaston-kotipalvelu-k%C3%A4yntiin-simossa>.

Kirjaston kotipalvelu käyntiin Simossa
Vuoden 2015 AVI-hanke (Hanke on saanut rahoitusta)



Simon kunnankirjasto

Kirjaston osoite :

Jenssintie 2
95200

- [Simo](#)

Kirjaston puhelin :

040-3543326

Kirjaston sähköposti :

kirjasto@simo.fi

ISIL-tunnus :

FI-Simo

Y-tunnus :

0193015-4

Yhteyshenkilön nimi :

Katri Kela

Puhelin :

040-3543326

Sähköposti :

katri.kela@simo.fi

Kuvaus :

Simon kunnan väestö on ikääntyvää ja etäisyydet kunnan sisällä pitkiä. Haluamme kehittää kirjaston palveluja niin, että ne olisivat mahdollisimman tasapuolisesti kaikkien kuntalaisten ulottuvilla. Hankkeen aikana käynnistetään kirjaston kotipalvelutoiminta ja pyritään tekemään siitä mahdollisimman näkyvää, jotta palvelun tarvitsijat osaavat sitä myös pyytää. Kotipalvelun lisäksi hankkeen aikana on tarkoitus kartoittaa muita liikuntaesteisten toivomia palveluja, kuten ääneenlukemista palvelutaloissa yms. Haemme avustusta kirjaston kotipalvelutoiminnan käynnistämiseen Simossa. Rahoitusta anomme osa-aikaisen hanketyöntekijän palkkaamiseen, jonka tehtävänä on löytää kotipalvelua tarvitsevat henkilöt, sekä kartoittaa heidän tarpeensa ja käynnistää kotipalvelutoiminta. Hanketyöntekijä suunnittelee reitit ja aikataulut kotipalvelutoiminnan ylläpitämiseksi hankkeen jälkeen, sekä kartoittaa myös mahdollisia yhteistyötahoja mm. kirjojen kuljetukseen. Lisäksi rahaa anotaan ilmoituskustannuksiin ja materiaaleihin (kassit).

Aiemmat hankkeet:

Hakeutuvat palvelut ikäihmisille (Kemijärvi)

Verkkosivut, tuotetut julkaisut ja materiaalit:

Hankkeen aikana valmistimme Simon kirjastolle mainoksen kotipalvelutoiminnasta, kotipalvelusopimuksen ja asiakaskaavakkeen (lainatoiveet).

Arvioi toimenpiteitä ja vaikutuksia:

Hankkeeseen palkattiin neljäksi kuukaudeksi osa-aikainen (50%) työntekijä, joka hoiti hankkeen etenemisen aikataulun mukaisesti. Hankkeen aikana selvitettiin kotipalvelun tarvetta kuntalaisten keskuudessa kahdella lehti-ilmoituksilla, netti-ilmoituksilla sekä mainoksilla kunnan eri toimipisteissä. Myös Kiikanpalon palvelutalolla ja aktivointikerhoissa käytiin kertomassa kirjaston kotipalvelusta ja oltiin yhteydessä myös muiden kunnan palvelutalojen henkilökuntaan. Hankkeen aikana saatiin viisi kotipalveluasiakasta, joille jatkossa viedään aineistopaketti kerran kuukaudessa tai tarpeen mukaan. Reitit kotipalvelun hoitamiseen jatkossa on suunniteltu mahdollisimman taloudellisesti. Myös ääneen lukeminen on aloitettu Kiikanpalon palvelutalossa, mistä saatu palaute on ollut positiivista, joten myös tätä palvelua jatketaan kerran kuukaudessa. Kotipalvelutoiminnan jatkamiseksi on myös Oulunkaaren vanhuspalvelun kerhotoiminnan kanssa on suunnitteilla yhteistoimintaa, jolloin kerhotoiminnan henkilökunta kuljettaa osan kirjastolla pakatuista ja valituista aineistopaketeista asiakkaille ja vastavuoroisesti kirjaston henkilökunta käy kerhoissa järjestämässä kirjallisuuteen liittyvää viriketoimintaa.

Jatkotoimenpiteet:

Kotipalvelua sekä ääneenlukemista Kiikanpalon palvelutalossa jatketaan tämänhetkisten asiakkaiden kanssa tarpeen mukaan. Aikataulutukset lainojen toimitukselle sekä ääneenlukemiselle ovat valmiina, mutta myös uusia mahdollisuuksia esim. aineistopakettien kuljettamiseen kartoitetaan edelleen. Kotipalvelun markkinointia jatketaan myös tulevaisuudessa verkossa, sekä kunnan eri pisteissä. Hankkeen aikana valmistettuja mainoslehtisiä hyödynnetään markkinoinnissa. Myös uusia kotipalveluasiakkaita otetaan sitä mukaa kun heitä tavoitetaan ja uusia tarvitsijoita tulee.

Aloituspäivämäärä :

01/04/2015

Lopetuspäivämäärä :

31/12/2015

Teemat: [Palvelujen kehittäminen](#)

Asiasanat: [vanhukset](#) [kotipalvelut](#) [liikuntaesteiset](#)

Tagit: [kotipalvelu](#)

Kunta: [Simo](#)

Maakunta: [Lappi](#)

Kohdealue: [kunnan- tai kaupunginosat](#)

Kohderyhmät: [Erityisryhmät](#) [Ikääntyneet](#)

Anomuksen rahoitus

Haettava avustus yhteensä:

€6 000

Oma rahoitus yhteensä:

€800

Haettu muu avustus:

€0

Saatu muu avustus:

€0

Toteutunut rahoitus

Koko budjetti:

€7 476

Oma rahoitus yhteensä:

€1 476

Muualta saatu avustus:

€0

Yhteistyökumppanin rahoitusosuus:

€0

Tilastot:

Tapahtumien lukumäärä:

10 kpl/st.

Tapahtumiin osallistujat:

59 henkilö/person

Päätös

Myönnetty avustus euroissa.:

€6 000

Hanke on kirjastopoliittisten linjausten mukainen.

Aino Simoska

KIR4KA

Opinnäytteeseen liittyvien haastatteluiden kysymyssarjat:

Kirjaston kotipalvelun asiakashaastattelun kysymykset:

- Millä tavalla saavutit kirjastopalvelut ennen kotipalveluasiakkuutta?
- Miten sait tiedon kirjaston kotipalvelusta?
- Minkälainen ennakkokäsitys sinulla oli kirjaston kotipalvelusta?
- Onko kirjaston kotipalvelu ollut ennakkokäsityksesi mukaista?
- Ovatko alkuhaastattelussa tehty profiili ja tuotu materiaali vastanneet toisiaan?
- Pitäisikö käyntien määrää muuttaa?
- Muutosehdotuksia kotipalvelutoimintaan?
- Onko muuta, jonka asiakas haluaisi tuoda esille?

Kiikanpalon ja Päivätoiminnan kysymykset:

Kuka olet ja missä roolissa toimit yhteisössä?

Millä tavalla yhteisössäsi suhtaudutaan yhteistyöhön kirjaston kanssa?

Vastaako toiminta odotuksianne?

Toimiiko yhteistyö:

- käyntitiheys
- käyntien pituus
- siirtokokoelman sisältö
- yhteydenpito kirjaston kanssa

Yhteisösi tai oma muutosehdotuksesi edellisiin

Toiveita muisteluhetkien sisältöön?

Onko muuta, jonka haluaisit tuoda esille?

HENKILÖTIEDOT	
Nimi:	
Osoite:	
Puhelin:	
Lainaatunnus:	Aineiston määrä:
Käyntitiheys	

AINEISTOLAJI							
<input type="checkbox"/>	Kirja		<input type="checkbox"/>	Äänikirja	<input type="checkbox"/>	Celia-äänikirja	
<input type="checkbox"/>	isotekstinen	<input type="checkbox"/>	selkokirja	<input type="checkbox"/>	DVD	<input type="checkbox"/>	Blu-ray
<input type="checkbox"/>	kuvateos			musiikki			
<input type="checkbox"/>	aikakauslehti			sarjakuvat			
<input type="checkbox"/>							

KAUNOKIRJALLISUUS				_____ kpl	<input type="checkbox"/>	Kotimainen kaunokirjallisuus
					<input type="checkbox"/>	Ulkomainen kaunokirjallisuus
<input type="checkbox"/>	Elämäkertaromaanit /muistelmat				<input type="checkbox"/>	Seikkailukirjallisuus
<input type="checkbox"/>	Perhe- ja sukuromaanit				<input type="checkbox"/>	Historialliset romaanit
<input type="checkbox"/>	Maaseuturomaanit				<input type="checkbox"/>	Yhteiskunnalliset romaanit
<input type="checkbox"/>	Rakkausromaanit				<input type="checkbox"/>	Sotakirjallisuus
<input type="checkbox"/>	Viihdekirjallisuus				<input type="checkbox"/>	Uskonnollinen kirjallisuus
<input type="checkbox"/>	Jännityskirjallisuus				<input type="checkbox"/>	Erä ja luonto
<input type="checkbox"/>	rikos	<input type="checkbox"/>	poliisi	<input type="checkbox"/>	salapoliisi	Huumori
<input type="checkbox"/>	vakoilu	<input type="checkbox"/>	kauhu	<input type="checkbox"/>	romanttinen	Fantasiakirjallisuus
<input type="checkbox"/>	Nuortenkirjallisuus				<input type="checkbox"/>	Science fiction
<input type="checkbox"/>	Lastenkirjallisuus				<input type="checkbox"/>	Runot
Muita toiveita sisällöstä:						

TIETOKIRJALLISUUS _____ kpl	
Filosofia	Käsityö
Psykologia	Taide
Uskonto	Musiikki
Politiikka	Kirjallisuus
Matkakirjat/matkakertomukset	Historia
Luonto	Sota
Tiede	Urheilu
Lisätietoja:	

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

MUITA TIETOJA (esim. harrastukset, kotiseutu, aikaisemmin luettua)
EI-TOIVOTUT AIHEET

Pääkirjasto	Lukutupa
-------------	----------

Päivä _____

Haastattelija _____



SOPIMUS KOTIPALVELUN ASIAKKUUDESTA

SIMON KUNNANKIRJASTO

Nimi: _____ Henkilötunnus: _____

Osoite:

Puhelin: _____ Sähköpostiosoite: _____

KIRJASTOPALVELUA KOSKEVA SUOSTUMUS

() Suostun siihen, että

- kirjastoasioitani voi hoitaa Simon kunnankirjasto tai omaishoitaja.
- kirjaston järjestelmässä voidaan säilyttää tieto siitä, millainen aineisto minua kiinnostaa.
- kirjaston järjestelmässä voidaan säilyttää tieto lainaamastani aineistosta.

Kirjasto ei luovuta tietojani muille tahoille.

Minulla on oikeus tarkistaa, mitä tietoja minusta on talletettu.

Voin halutessani lopettaa kotipalvelun käytön milloin tahansa.

Kirjaston tarjoama kotipalvelu on minulle maksutonta.

Sitoudun noudattamaan kirjaston lainaus- ja käyttösääntöjä.

Simossa _____ / _____ 20_____

Asiakkaan allekirjoitus /
Huoltaja / Asiakkaan puolesta

Simon kunnankirjaston puolesta

Nimenselvennys

Nimenselvennys