

Sanna Alajuuma

”OISHAN SE KIVA OSALLISTUA KIRJASTOSSA JÄRJESTETTÄVÄÄN TOIMINTAAN, MUTTA SINNE KUN EI PÄÄSE”

Toiminnan suunnittelu yksityisille kotipalveluasiakkaille

”OISHAN SE KIVA OSALLISTUA KIRJASTOSSA JÄRJESTETTÄVÄÄN TOIMINTAAN, MUTTA SINNE KUN EI PÄÄSE”

Toiminnan suunnittelu yksityisille kotipalveluasiakkaille

Sanna Alajuuma
Opinnäytetyö
Kevät 2017
Kirjasto- ja tietopalvelun
tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Kirjasto- ja tietopalvelun tutkinto-ohjelma

Tekijä: Sanna Alajuuma

Opinnäytetyön nimi: ”Oishan se kiva osallistua kirjastossa järjestettävään toimintaan, mutta sinne kun ei pääse”: toiminnan suunnittelu yksityisille kotipalveluasiakkaille

Työn ohjaajat: Jorma Niemitalo ja Ulla Virranniemi

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: kevät 2017

Sivumäärä: 57 + 13

Kirjaston kotipalveluasiakkaat ovat jollain tavalla estyneitä pääsemästä kirjastoon, joten he eivät yleensä pääse osallistumaan myöskään kirjastossa järjestettäviin tapahtumiin tai toimintaan. Useat Suomen yleiset kirjastot järjestävät kotipalvelun yhteisöasiakkailleen, kuten palvelutaloille ja muille ikääntyneiden ryhmille erilaista toimintaa, mutta yksityisille kotipalveluasiakkaille toimintaa järjestetään ilmeisesti hyvin harvoin. Niin kotipalvelua kuin muitakin kirjastopalveluja tulisi kuitenkin kehittää niin, että kirjaston tavoite palvella kaikkia tasapuolisesti täyttyisi.

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda uusi toimintamuoto kirjaston kotipalveluun suunnittelemalla toimintaa yksityisille kotipalveluasiakkaille ja kokoamalla kirjastolle vinkkejä toiminnan toteuttamiseen. Työn toimeksiantajana oli Oulun kaupunginkirjasto, joka suunnittelee kehittävänsä kotipalvelutoimintaansa.

Kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tietoperusta koostuu hakeutuvista kirjastopalveluista, kirjaston kotipalvelutoiminnasta Oulussa ja yleisesti Suomessa, sadutuksesta sekä toiminnan esimerkeistä, joita suomalaiset ja ulkomaiset kirjastot ovat järjestäneet kotipalveluasiakkaille. Kirjallisista lähteistä saatuja tietoja täydennettiin konsulttoimalla kirjastoalan asiantuntijoita, joiden avulla koottiin tietoa kotipalvelusta, ja selvitettiin, olivatko heidän kirjastonsa järjestäneet toimintaa yksityisille kotipalveluasiakkaille. Lisäksi työssä ideoitiin yksityisille kotipalveluasiakkaille sopivaa toimintaa, ja kokeiltiin toimintaa käytännössä viiden asiakkaan luona. Toiminnaksi valikoitui sadutus, jossa toinen kertoo tarinan ja toinen kirjoittaa sen sanatarkasti muistiin.

Kotipalveluasiakkaille toteutetun toiminnan ja tietoperustan avulla koottiin kirjaston henkilökunnalle suunnattu vinkkilista yksityisten kotipalveluasiakkaiden toiminnan suunnitteluun. Vinkkilistassa esitellään toiminnan suunnittelussa huomioitavia seikkoja. Näitä ovat asiakkaiden toiveet, asiakkaiden fyysiset toimintakyvyn rajoitukset, asiakkaiden kodit toteutuspaikkoina, täsmällinen tiedotus, aika-aulut, yhteydenpito, osallistujamäärä, yhteistyö eri toimijoiden kanssa, eri kanavien käyttö, lait ja muidenkin kirjaston asiakkaiden ottaminen mukaan toimintaan. Vinkkien on tarkoitus olla apuna kotipalveluasiakkaiden toimintaa suunnitteleville kirjastoammattilaisille, ja innostamassa suunnittelemaan ja tarjoamaan toimintaa asiakkailleen, jotka eivät pysty osallistumaan kirjastossa järjestettävään toimintaan.

Asiasanat: kirjastot, yleiset kirjastot, kirjastopalvelut, toiminnallinen opinnäytetyö, sadutus, toiminta

ABSTRACT

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

Author: Sanna Alajuuma

Title of thesis: "I would surely like to participate in library activities but I can't get in there": planning activities for private homebound customers

Supervisors: Jorma Niemitalo and Ulla Virranniemi

Term and year when the thesis was submitted: spring 2017 Number of pages: 57 + 13

The customers of library home services are in some way prevented from using library so they usually cannot participate in activities or events arranged in libraries. Many of the public libraries in Finland organize different kind of activities for their institutional customers such as customers in sheltered homes and other groups of elderly people. However, it appears that activities for private customers are rarely organized. Thus, library home services should be developed so that library could serve everyone equally.

The aim of this thesis was to create a new operating mode for library home services by planning the activities for private customers and by compiling tips on how to carry out the activities. The thesis was commissioned by Oulu City Library and they are planning on developing their library home services.

This was a project-based thesis and the theoretical background consists of library outreach services, library home service in Oulu and generally in Finland, storycrafting and examples of activities that Finnish and foreign libraries have executed for homebound customers. In addition to written information, some library professionals were consulted for more information about the library home services, and they were asked if they have organized activities for private homebound customers. In the thesis, suitable ideas for activities for private homebound customers were also brainstormed and some activities were tested in practice in the homes of five customers. The chosen activity was storycrafting which idea is that one tells a story and another one writes it down.

With the gained knowledge of the executed activity and the theoretical background, a tip list was compiled for library personnel to help them in to plan activities for private homebound customers. There are things that need to be paid attention to when planning the activities in the tip list such as turnout of customers, precise information, scheduling and communication. In addition to these, wishes from customers, their physical restrictions, customer's homes as a scene of activities, cooperation with different operators, using various ways in executing activities, including other customers too in the activities and laws should be noticed. The tips are meant to help and to inspire the library professionals who work in the library home services to plan activities for their customers who otherwise cannot participate in activities offered by libraries.

Keywords: libraries, library services, public libraries, storycrafting, project-based thesis, activity

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ.....	8
3	KOTIPALVELUTOIMINTA OULUN KAUPUNGINKIRJASTOSSA.....	11
4	KOTIPALVELU OSANA HAKEUTUVAA KIRJASTOTOIMINTAA.....	13
4.1	Hakeutuva kirjastotoiminta	13
4.2	Kotipalvelutoiminta	15
4.2.1	Asiakaskuntana ikääntyneet	18
4.2.2	Kotipalvelukuljetusten järjestäminen	20
5	TOIMINTA JA TAPAHTUMAT KOTIPALVELUASIAKKAILLE	22
5.1	Esimerkkejä kirjastojen järjestämästä toiminnasta Suomessa	23
5.2	Esimerkkejä kirjastojen järjestämästä toiminnasta maailmalla	26
6	IDEOITA YKSITYISTEN KOTIPALVELUASIAKKAIDEN TOIMINTAAN.....	29
7	TARINOITA KIRJASTOSTA.....	32
7.1	Sadutus	32
7.1.1	Sadutuksen lähtökohdat.....	32
7.1.2	Ohjeita aikuisten saduttajalle	34
7.2	Toiminnan valinta	37
7.3	Suunnittelu	38
7.4	Aikataulujen sopiminen.....	40
7.5	Toteutus	40
7.6	Arviointi	43
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	45
9	POHDINTA.....	49
	LÄHTEET.....	52
	LIITTEET	58

1 JOHDANTO

Ikääntyneiden osuus väestöstä kasvaa koko ajan, ja yhteiskuntamme suosii kotona asumista mahdollisimman pitkään, minkä vuoksi kirjaston senioripalveluille ja erityisesti hakeutuville kirjastopalveluille on yhä enemmän kysyntää. Yksi ikääntyneiden suosima kirjastopalvelu on kotipalvelu, jota tarvitsevat sellaiset asiakkaat, jotka eivät pääse itse kirjastoon. Kotipalvelua on tarjottu 1960-luvulta lähtien yhä useammassa Suomen kunnassa. Perinteisesti kirjaston kotipalvelu on tarkoittanut asiakkaiden toiveiden mukaisten aineistojen valitsemista ja toimittamista heidän koteihinsa. Tämä on mahdollistanut muun muassa sairaiden, iäkkäiden ja liikuntarajoitteisten asiakkaiden kirjallisuuden harrastamisen ja itsensä kehittämisen kirjallisuuden avulla. Kotipalvelu onkin pysynyt sille perinteikkääksi mielletyssä toimintamallissa vuosikymmenten ajan, eikä toimintaa ole juurikaan kehitetty ajan ja kasvavan kysynnän myötä.

Kotipalveluasiakkaat ovat jollain tavalla estyneitä käyttämästä kirjastoa, joten he eivät välttämättä pääse myöskään käyttämään muitakaan kirjaston palveluja, kuten osallistumaan kirjastossa järjestettäviin tapahtumiin tai toimintaan. Kirjaston tarjoamat tapahtumat ja toiminta antavat kuitenkin kirjallisuuden ohella mahdollisuuden muun muassa itsensä sivistämiselle, kehittämiselle ja virkistämiseksi, ja kaikilla tulisi olla mahdollisuus osallistua niihin. Useat Suomen kirjastot järjestävät kotipalvelun yhteisöasiakkailleen, kuten palvelutaloille ja muille ikääntyneiden ryhmille erilaista toimintaa, mutta yksityisille kotipalveluasiakkaille toimintaa järjestetään ilmeisesti hyvin harvoin. Syynä tähän voivat olla kirjastojen vähäiset resurssit, mikä vaikuttaa itse kotipalvelunkin järjestämiseen. Kirjaston ei kuitenkaan tarvitse toteuttaa toimintaa yksin, sillä esimerkiksi eri toimijat voivat auttaa kirjastoa. Toiminnan järjestäminen yksityisille kotipalveluasiakkaille olisikin tärkeää, koska asiakkaat ovat usein iäkkäitä, jotka kaipaavat todennäköisesti seuraa ja virikkeitä.

Kirjaston senioriasiakkaita ja kotipalvelua koskevia tutkimuksia ja lopputöitä on tehty useita, ja kotipalvelun yhteisöasiakkaille on kehitetty joissain lopputöissä toimintaa, mutta tietojeni mukaan pelkästään yksityisille kotipalveluasiakkaille järjestettävästä toiminnasta ei ole ennen tehty opinnäytteitä. Pyrin työni kautta luomaan uutta tietoa aiheesta, ja kannustamaan kirjastopalvelujen tarjoamista entistä monipuolisemmin kotipalveluasiakkaille.

Kuten moni muukin Suomen kirjasto, myös työn toimeksiantaja, Oulun kaupunginkirjasto on hahtunut siihen, että kotipalvelua on kehitettävä. Edistääkseni palvelun kehittämistä opinnäytetyöni

tavoitteena oli luoda uusi toimintamuoto kirjaston kotipalveluun. Loin uutta toimintamuotoa selvittämällä millaista toimintaa muut kirjastot ovat tarjonneet yksityisille kotipalveluasiakkailleen ja mitä huomioita he ovat mahdollisesti niistä tehneet. Lisäksi ideoin yksityisille kotipalveluasiakkaille sopivaa toimintaa ja kokeilin toimintaa käytännössä. Havainnoin toiminnan yhteydessä seikkoja, jotka olisi hyvä huomioida toimintaa suunniteltaessa ja järjestettäessä.

Kyseessä oli toiminnallinen opinnäytetyö, jonka lopputuotteen oli oltava jotain konkreettista. Luonmani konkreettinen tuotos oli kirjaston henkilökunnalle suunnattu vinkkilista, johon kokosin seikkoja, joihin olisi hyvä kiinnittää huomiota suunniteltaessa ja järjestettäessä toimintaa kotipalveluasiakkaille. Opinnäytetyön liitteenä olevan listan tavoitteena on olla tukena kotipalveluasiakkaille suunnattavan toiminnan suunnittelussa. Vinkkilistan laatimisessa hyödynsin opinnäytetyön tietoperustaa ja kotipalveluasiakkaille toteuttamani toiminnan kautta hankkimaani käytännön kokemusta. Toteuttamani toiminta oli sadutus, jossa yksi henkilö kertoo tarinan ja toinen kirjoittaa sen ylös sanasta sanaan. Kävin viiden oululaisen ikäihmisen luona saduttamassa heitä ja kirjasin muistiin heidän kertomuksiaan kirjastoista ja lukemisesta.

Tietoperustan kokoamiseksi perehdyin hakeutuvaan kirjastotoimintaan ja kirjaston kotipalveluun Oulussa ja Suomessa. Kotipalveluun liittyen perehdyin erityisesti iäkkäisiin kotipalveluasiakkaisiin ja kotipalvelukuljetusten järjestämiseen, sillä halusin selvittää mitä eri toimijoita on jo mukana kirjastojen toiminnassa ja voitaisiinko heidän kanssaan tehdä yhteistyötä kotipalveluasiakkaille suunnattavassa toiminnassa. Hakeutuvaa kirjastotoimintaa ja kotipalvelua käsitteleviä uudempia lähteitä löytyi yllättävän niukasti, joten kirjallisista lähteistä saamiani tietoja täydentääkseni konsultoin kirjastoalan asiantuntijoita. Haastattelin Oulun kaupunginkirjaston kirjastovirkailijaa, joka on mukana Suomen kirjastoseuran koti- ja laituskirjasto työryhmässä, lähetin sähköpostia muutamille Suomen kirjastoille ja haastattelin erään kirjaston edustajaa puhelimitse. Selvitin kirjastoilta pääasiassa, oliko heillä järjestetty toimintaa kotipalveluasiakkaille, sillä kokosin opinnäytetyöhön esimerkkejä suomalaisten ja ulkomaisten kirjastojen järjestämistä tapahtumista ja toiminnasta. Lisäksi perehdyin kokeilemaani toimintaan eli sadutukseen.

Tarjoan opinnäytetyössäni vinkkejä toiminnan järjestämiseen yksityisille kotipalveluasiakkaille, mistä voi olla apua toimintaa suunnitteleville kirjastoammattilaisille. Toivon työni innostavan kirjaston kotipalvelutyöntekijät suunnittelemaan ja tarjoamaan tapahtumia myös kotipalveluasiakkaille, jotka muuten jäävät kirjaston perinteisten tapahtumien ulkopuolelle.

2 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Toiminnallinen opinnäytetyö on käytännönläheinen tapa toteuttaa ammattikorkeakoulun opinnäytetyö (Vilka & Airaksinen 2004, 9). Se koostuu kahdesta osuudesta, opinnäytetyöraportista ja toiminnallisesta osuudesta eli tuotoksesta (Lumme, Leinonen, Leino, Falenius & Sundqvist 2006, viitattu 22.10.2016). Kuten tutkimuksellisin tai taiteellisin keinoin toteutetuissa opinnäytetyöissä, myös toiminnallisessa opinnäytetyössä kyse on kehittämistehtävästä (Anttila 2008, viitattu 22.10.2016). Opinnäytetyön tavoitteena on siis kehittää omaan ammattialaan liittyviä käytäntöjä. Tässä opinnäytetyössä tavoitteena oli kehittää kirjaston kotipalvelua luomalla siihen uudenlainen toimintamuoto.

Toiminnalliselle opinnäytetyölle on ominaista jonkin konkreettisen tuotteen tai toiminnan suunnittelu ja toteutus tai pelkästään suunnittelu. Kyseessä voi olla muun muassa ohjeistuksen, opetusmateriaalin, näyttelyn, koulutuspäivän tai portfolion tekeminen. (Vilka & Airaksinen 2004, 9.) Vilka ja Airaksinen huomauttavat, että opinnäytetyössä mahdollisesti tehtävän tuotteen toteutustapoja on monia. Vaihtoehtoina voivat olla esimerkiksi sähköinen tai painettu muoto. Myös tuotteeseen käytettäviä materiaaleja ja työn ulkoasuun liittyviä ratkaisuja on useita. Vastaavasti jonkin tapahtuman suunnitteluun ja toteutukseen liittyy useita valintoja eri vaiheissa, kuten tilaisuuden valinnassa, ilmoittautumisessa ja tiedottamisessa. Opinnäytetyön tuloksena syntyvän tuotoksen tavoitteiden, kuten uutuuden, käytettävyyden ja selkeyden kannalta vaihtoehtojen huolellinen pohtiminen kannattaa. (2004, 51–53; 55.) Tämän opinnäytetyön toteutuskeinona oli vinkkilista, joka laadittiin kotipalveluasiakkaille suunniteltavaa toimintaa varten. Vinkkilista on sähköisessä muodossa opinnäytetyön liitteenä. Tuotoksen teossa apuna voi käyttää toimeksiantajalta pyydettävää palautetta, ja tekstin toimivuutta voi testauttaa kohderyhmän edustajalla (sama, 129). Vinkkilistasta pyydettiin palautetta toimeksiantajan kautta, kun työ oli vielä hieman keskeneräinen. Oulun kaupunginkirjaston senioritiimin jäsenet lukivat vinkkilistan läpi ja kommentoivat sitä toimeksiantajan edustajalle, hakeutuvien kirjastopalvelujen palvelupäällikölle, joka kertoi kommenteista opinnäytetyön tekijälle. Tarkoituksena oli testata tekstin toimivuutta ja toimeksiannon onnistumista.

Kaikki toteutuksessa käytetyt valinnat ja vaiheet kerrotaan opinnäytetyöraportissa, joka on toiminnallisen opinnäytetyön toinen tärkeä osa. Raportointi tulee tehdä tutkimusviestinnän vaatimukset täyttäen esimerkiksi lähteiden käytön, argumentoinnin ja tekstin asiatyylisyyden suhteen. (sama, 9, 55, 66.) Teoriatiedon käyttäminen on hyvin oleellista toiminnallisessa opinnäytetyössä, koska

työssä tehtyjä käytännön ratkaisuja on osattava perustella tietoperustan kautta. Opinnäytetyön keskeisten käsitteiden ja olennaisen tietoperustan avaaminen auttavat myös työn tekemisessä koko prosessin ajan. (sama, 42–43.) Tuotoksen valmistamisprosessin ja tietoperustan lisäksi raportissa tulee esittää työn tulokset, johtopäätökset ja työn itsearviointi. Opinnäytetyöraporttiin liitetään myös itse tuotos, joka suunnataan työn kohderyhmälle. (Vilka & Airaksinen 2004, 65.)

Vilkan ja Airaksisen mukaan toiminnallisessa opinnäytetyössä tärkeää on määritellä työn kohderyhmä, koska tuote tai toiminta koskee joitakuita. Esimerkiksi ohjeistuksen laatimiseen vaikuttaa se, ketä kohderyhmään kuuluu. On pohdittava mihin ja keitä koskevaan kysymykseen opinnäytetyöllä halutaan vastauksia, jotta oikea kohderyhmä täsmentyy. Tarkasti määritetty kohderyhmä auttaa rajaamaan opinnäytetyötä ja suunnittelemaan tuotosta. (2004, 39–40.) Tämän opinnäytetyön tuotoksen eli vinkkilistan kohderyhmänä ovat kirjastoammattilaiset, erityisesti kotipalvelutoiminnan parissa työskentelevät virkailijat. Opinnäytetyön ohessa kokeiltavan toiminnan kohteena puolestaan olivat kirjaston kotipalveluasiakkaat, tässä tapauksessa iäkkäät asiakkaat.

Koska toiminnallinen opinnäytetyö liittyy käytännön työelämään, on tavallista, että työllä on toimeksiantaja (Lumme ym. 2006, viitattu 22.10.2016). Tekemällä toimeksiannettua opinnäytetyötä opiskelija pääsee koettamaan ja edistämään osaamistaan. Tällainen opinnäytetyö antaa opiskelijalle myös aiheita ottaa vastuuta työstään sekä hallita projektiaan, kuten aikataulua. Toimeksiantajasta voi olla hyötyä lisäksi opiskelijan työllistymisessä ja suhteiden luomisessa tulevaan työelämään. (Vilka & Airaksinen 2004, 16, 17.) Ilman toimeksiantajaa toimintaa olisi ollut hankala järjestää, koska kokeiltavan toiminnan kohderyhmä tavoitettiin vain kirjastotyöntekijöiden kautta. Toimeksiantajan ansiosta työtä tullaan käyttämään kirjastotyössä eri tavoin: tietoja käytetään kotipalvelutoiminnan kehittämiseen ja Suomi 100-vuotta juhluvuoden sekä kirjaston 140-vuotisjuhlavuoden tapahtumissa.

Tilastollisen tai laadullisen selvityksen käyttö voi olla joskus tarpeen toiminnallisessa opinnäytetyössä. Menetelmiä ei ole kuitenkaan tarkoitus käyttää samanlaisessa laajuudessa kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä, vaan niitä voi käyttää työn tukena. (sama, 56–57.) Esimerkiksi laadullisen tutkimusmenetelmän avulla voi syventää tietojaan tutkittavasta aiheesta tai selvittää kohderyhmän toiveita. Aineistoa kerätään yksilö- tai ryhmähaastatteluilla ja niistä saatuja tietoja käytetään opinnäytetyössä muun lähdeaineiston tavoin. Yksilöhaastattelun keinoja ovat lomakehaastattelu, jossa haastateltavilta kysytään samat avoimet kysymykset ja teemahaastattelu, jossa kysy-

tään tiettyyn aiheeseen liittyviä kysymyksiä vapaamuotoisemmin. Koska toiminnallisessa opinnäytetyössä laadullisin keinoin saatuja tuloksia voidaan käyttää lähteiden tavoin, aineistoa ei ole aina tarpeen analysoida. Analysointi teemoittelun tai tyypittelyn keinoin voi olla tarpeen silloin, kun sällöllisiä valintoja perustellaan kerätyn tiedon avulla, mutta muissa tapauksissa analysoinnin voi jättää kokonaan tekemättä. (Vilka & Airaksinen 2004, 57–58, 63–64.)

Vilka ja Airaksinen neuvovat, että selvitystä varten on tarpeen tehdä tutkimussuunnitelma, jossa laadullisen menetelmän käyttöä tarkistetaan ja perustellaan, sillä toiminnallisessa opinnäytetyössä asiantuntijoiden konsultaatiot voivat olla riittävä tiedonhankinnan keino eikä tutkimushaastatteluja välttämättä tarvita. Konsultaatio on yksi hyvä keino toiminnallisen opinnäytetyön tiedonkeruuseen, koska se on vapaamuotoinen tapa tietojen tarkistamiseen eikä sille tarvitse tehdä litterointia. (2004, 64.) Opinnäytetyössä käytettiin konsultaatiota kerätessä uudempaa tietoa kotipalvelutoiminnasta ja Suomen kirjastojen yksityisille kotipalveluasiakkailleen tarjoamista palveluista ja toiminnasta. Työhön haastateltiin Oulun kaupunginkirjaston hakeutuvien kirjastopalvelujen virkailijaa, jota haastatteleamalla haluttiin saada tietoa Oulun kaupunginkirjaston kotipalvelutoiminnasta ja yleisesti Suomen kirjastojen tarjoamasta kotipalvelutoiminnasta, koska kotipalvelusta ei ole olemassa kovin kattavaa ja uutta kirjallisuutta. Lisäksi lähetettiin sähköpostia seitsemälle suomalaiselle kirjastolle ja haastateltiin yhden kirjaston edustajaa puhelimitse. Näillä konsultaatioilla haluttiin saada pääasiassa selville, missä kirjastoissa on järjestetty tai järjestetään kotipalveluasiakkaille tapahtumia tai toimintaa, mitä tapahtumia tai toimintaa on järjestetty tai järjestetään ja mitä huomioita niistä on tehty. Konsultaatioista saatuja tietoja käsiteltiin muiden lähteiden tavoin eikä niitä näin ollen analysoitu.

3 KOTIPALVELUTOIMINTA OULUN KAUPUNGINKIRJASTOSSA

Tässä luvussa esitellään aluksi hieman opinnäytetyön toimeksiantajaa, Oulun kaupunginkirjastoa, minkä jälkeen perehdytään tarkemmin kirjaston kotipalvelutoimintaan. Pääpaino on kotipalvelun esittelyssä, sillä opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Oulun kaupunginkirjaston kotipalvelua.

Oulun kaupunginkirjaston toiminnan voidaan katsoa alkaneen vuonna 1877, kun Kansankirjasto ja lukusali aloitti toimintansa kaupungin alaisuudessa. Kirjastolle myönnettiin maakuntakirjasto-oikeudet vuonna 1973. (Kyrki & Salmen 2002, viitattu 23.1.2017.) Oulun kaupunginkirjasto kuuluu OUTI-kirjastoihin yhdessä 14:n muun yleisen kirjaston kanssa. OUTI-kirjastoihin kuuluvat Lumijoen, Muhoksen, Oulun, Limingan, Pudasjärven, Hailuodon, Tyrnävän, Utajärven, Iin, Siikajoen, Taivalkosken, Kempeleen, Kuusamon, Pyhäjoen ja Raahen kirjastot. (OUTI-kirjastot 2017, viitattu 23.1.2017.)

Oulun kaupunginkirjastoon kuuluu yhteensä 23 kirjastoa ja kolme kirjastoautoa (Oulun kaupunki 2015e, viitattu 23.1.2017; Oulun kaupunki 2015c, viitattu 23.1.2017). Lisäksi kirjastolla on siirtokoelmat Keskustan palvelukeskuksessa, Tuiran palvelukeskuksessa ja poliisivankilassa sekä kirjakaappi Oulun yliopistollisessa sairaalassa (Oulun kaupunki 2015b, viitattu 10.12.2016; Oulun kaupunki 2015a, viitattu 23.1.2017; Heroja, haastattelu 14.12.2016; Korkala, sähköpostiviesti 17.3.2017). Kirjaston palveluihin kuuluu myös kotipalvelu, joka on niitä oululaisia varten, jotka eivät pysty esimerkiksi sairauden tai heikentyneen toimintakyvyn vuoksi käymään itse kirjastossa. Kotipalvelu on maksutonta. (Oulun kaupunki 2015d, viitattu 8.12.2016.)

Kotipalvelutoiminta aloitettiin Oulussa kokeiluna vuonna 1984, jolloin sosiaalivirasto valitsi 20 henkilöä asiakkaaksi. Kotipalvelusta vastasi alun perin yksi kirjastovirkailija, joka hoiti myös aineiston kuljetukset. Myöhemmin laitoskirjaston väki otti kotipalvelun hoitaakseen. Kotipalvelutoiminta vakiinistettiin vuonna 1991, ja vuonna 2001 kotipalvelutoiminta liitettiin hakeutuvat kirjastopalvelut -osastoon. Tiedot kotipalveluasiakkaista ja heidän lainoistaan olivat virkailijoiden muistissa ja paperikortistossa. Vuosien 2005–2008 aikana järjestettiin kotipalvelua uudistava projekti, jonka tuloksena kirjaston kotipalvelukäytännöt yhtenäistettiin, päätettiin aluevastuusta, koulutettiin henkilökuntaa, markkinoitiin palvelua ja tehtiin kotipalveluohjelma, joka mahdollisti esimerkiksi lainahistorian

tallentamisen ja mielenkiintoprofiilien tekemisen kirjastojärjestelmään. Projektin yhteydessä kotipalveluasiakkaille kehitettiin myös toimintaa, jota ei jatkettu projektin päätyttyä. (Heroja 2009; Heroja, haastattelu 14.12.2016.)

Herojan tietojen mukaan alkuperäinen 20 kotipalveluasiakkaan määrä nousi 1990-luvun lopussa noin 80 asiakkaaseen, josta se alkoi vähetä, ja vuonna 2003 asiakkaita oli noin 40. Vuosina 2005–2008 järjestetyn projektin aikana asiakasmäärä nousi 62 asiakkaaseen. Nykyisin kotipalveluasiakkaita on 55, ja asiakkaiden määrä on pysynyt kauan reilun 50:n tuntumassa. Asiakkaiden suhteellisen vähäiseen määrään Heroja arvioi syyksi, että Oulun väestöstä enemmistö on nuoria, ilmoitautuminen kotipalveluasiakkaaksi voi olla suurikin kynnyks ja toisaalta kaikki eivät tiedä kotipalvelusta. Heroja arvioi kotipalvelutyötä tekeviä virkailijoita olevan puolestaan noin 20. Joissain lähikirjastoissa työntekijät hoitavat kotipalveluasiakkaat yhdessä, joissain asiakkaat on jaettu virkailijoiden kesken ja joissain yksi virkailija hoitaa kaikki. Kaikki kotipalveluasiakkaiksi haluavat pystytään ottamaan asiakkaiksi, kunhan he täyttävät kotipalveluasiakkaan kriteerit. (Heroja 2009; Heroja, haastattelu 14.12.2016.)

Ennen palvelun aloittamista asiakas haastatellaan hänen kotonaan haastattelukaavakkeen avulla ja täytetään lupalomake, jolla asiakas antaa luvan tietojensa tallentamiseen. Asiakkaalle luodaan hakuprofiilit hänen lainatoiveistaan sekä laitetaan kotipalveluasiakkuus ja lainahistoria voimaan. Lainatessa ja varatessa aineistoa käytetään asiakkaan kirjastokortin tunnusta, mutta kirjastokortti on asiakkaan hallussa. Asiakasta koskevat viestit tulevat virkailijan sähköpostiin, mutta asiakas voi myös itse varata ja uusia aineistoa. Yhteydenpito asiakkaan kanssa tapahtuu puhelimitse tai sähköpostilla. Kotipalveluasiakkaille valitaan aineistoja kirjaston koko kokoelmasta, ja Oulun kaupungin logistiikka tai lähikirjastojen henkilökunta kuljettavat aineiston asiakkaalle kerran kuukaudessa. (Heroja 2009.)

Kotipalvelu toimii aluevastuuperiaatteen mukaan, mikä tarkoittaa sitä, että lähikirjastot hoitavat omien alueidensa kotipalveluasiakkaat. Lähikirjastot voivat valita, ottavatko alueensa kotipalveluasiakkaiden aineiston kuljetukset itselleen vai antavatko kaupungin logistiikan hoitaa kuljetukset. Yleensä lähikirjastot haluavat hoitaa asiakkaansa itse. Tällä hetkellä 55 kotipalveluasiakkaasta noin 20 on logistiikan kuljetuksen piirissä, joka kuljettaa aineistoja kolmena perjantaina kuukaudessa. Pääkirjaston hakeutuvien kirjastopalvelujen virkailijoilla on Oulun keskustassa asuvia asiakkaita, joiden aineistot kuljettaa kaupungin logistiikka. (Heroja, haastattelu 14.12.2016.)

4 KOTIPALVELU OSANA HAKEUTUVAA KIRJASTOTOIMINTAA

Tässä luvussa käsitellään hakeutuvaa kirjastotoimintaa, ja perehdytään tarkemmin yhteen sen toiminnan osa-alueeseen, kotipalvelutoimintaan, johon opinnäytetyön kehittämistehtäväkin liittyi. Kotipalvelutoiminnan yhteydessä perehdytään kotipalvelun suurimpaan asiakaskuntaan, ikääntyneisiin, koska heidän palvelussaan on joitain erityispiirteitä, joista on hyvä tietää esimerkiksi suunniteltaessa toimintaa heille. Lisäksi esitellään kotipalvelun kuljetusratkaisuja, koska kuljetuksessa mukana olevia toimijoita voitaisiin mahdollisesti hyödyntää kotipalveluasiakkaille tarjottavissa tapahtumissa ja toiminnassa.

4.1 Hakeutuva kirjastotoiminta

Hakeutuva kirjastotoiminta on yksi kirjastopalvelujen osa-alue, jonka tarkoitus on viedä palveluja ulos kirjastotiloista, asiakkaiden luokse. Hakeutuvaan kirjastotoimintaan kuuluvat muun muassa yleisen kirjaston järjestämät ja ylläpitämät kotipalvelu, laitoskirjastot, siirtokokoelmat ja kirjastoautot. Hakeutuvaa kirjastotoimintaa voivat järjestää muutkin tahot kuin kunnat. Näitä ovat esimerkiksi yhdistykset, kansalaisjärjestöt ja valtio, jonka tarjoamiin palveluihin kuuluvat muun muassa vankilakirjastot ja Celia eli Näkövammaisten kirjasto. (Niemitalo 2015.) Tässä opinnäytetyössä käsitellään yleisten kirjastojen järjestämää hakeutuvaa kirjastotoimintaa.

Hakeutuvien kirjastopalvelujen kehitykseen vaikuttavat yhteiskunnassa tapahtuvat sosiaali- ja terveysalan palvelujen muutokset. Esimerkiksi, kun terveydenhuollossa alettiin 1990-luvulla siirtyä avopalveluihin ja kannustaa ikäihmisten kotona asumista, laitoskirjastojen määrä alkoi vähetä. Vastaavasti kirjaston kotipalveluille alkoi olla enemmän tarvetta. (Kirvesoja 2009, 37.) Palvelujen muuttamisen myötä muun muassa Tampereella alettiin kehittää *sosiaalisia kirjastopalveluja*, joiden tavoitteena oli poistaa esimerkiksi vammasta tai korkeasta iästä aiheutuneita kirjastonkäyttöön vaikuttavia esteitä (sama, 38). Sosiaalisiksi kirjastopalveluiksi on nimettykin muun muassa laitoskirjastoja ja kotipalvelua (Niemitalo 2015).

Yleisille kirjastoille säädetyin lain (Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016 2§) tavoitteena on muun muassa edistää väestön tasavertaisia mahdollisuuksia sivistykseen, tiedon saatavuutta, mahdolli-

suuksia elinikäiseen oppimiseen, aktiivista kansalaisuutta ja demokratiaa. Yleisten kirjastojen tehtäviin kuuluu lain (Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016 6§) mukaan muun muassa tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin. Hakeutuvat kirjastopalvelut tukevat näitä tavoitteita yhdessä muiden kirjastopalvelujen kanssa, ja antavat niillekin asiakkaille mahdollisuuden sivistää itseään, kehittää tietojaan ja harrastaa kirjallisuutta, jotka eivät pääse kirjastoon.

Myös Yhdistyneiden kansakuntien kasvatus-, tiede- ja kulttuurijärjestön, UNESCO:n (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) 1994 julkaisemassa yleisten kirjastojen julistuksessa korostetaan, että kirjastopalvelut kuuluvat kaikille tasapuolisesti. Julistuksessa mainitaan, että erityispalveluja ja -aineistoja on tarjottava niille asiakkaille, joille tavanomaiset kirjastopalvelut ja -aineistot eivät sovi. Tällaisia asiakkaita ovat esimerkiksi vammaiset ja sairaaloissa olevat henkilöt. (UNESCO 2016, viitattu 8.12.2016.) Tämän perusteella aineistojen lisäksi siis muitakin palveluja tulisi tarjota niille, jotka eivät pääse kirjastoon. Koska kirjaston tarjoamat aineistot ja palvelut kuuluvat kaikille tasavertaisesti, esimerkiksi tapahtumia ja toimintaa olisi oltava kaikkien saatavilla.

Hakeutuva kirjastotoiminta tukee edellä mainittujen kirjastoille asetettujen tavoitteiden lisäksi saavutettavuuden edistämistä. Saavutettavuus on erilaisuuden huomioimista ja palvelujen yhdenvertaistamista. Saavutettavuus perustuu siihen, että kaikki asiakasryhmät otetaan huomioon toiminnan suunnittelussa rakennuksen esteettömyydestä monipuoliseen aineiston valintaan. Onnistuneiden valintojen ansiosta yhä suurempi osa väestöstä voi käyttää palveluja esimerkiksi kielestään tai vammastaan riippumatta ja saada tietoa ja elämyksiä. Saavutettavuuden osa-alueisiin kuuluvat muun muassa strategiat, sosiaalinen saavutettavuus, hinnoittelu, ympäristön esteettömyys ja alueellinen saavutettavuus, johon kuuluu esimerkiksi kirjaston sijainti suhteessa asiakkaisiin. (Kulttuurikaikille 2016, viitattu 13.12.2016.) Kaikki edellä mainitut osa-alueet kuuluvat kirjastolle, ja erityisesti alueellinen saavutettavuus hakeutuvan kirjastotoiminnan tehtäviin, sillä sen kuuluu viedä palveluja niiden ulottuville, jotka eivät pääse alueellaan sijaitsevaan kirjastoon. Suomen Kuntaliiton julkaisemassa Yleisten kirjastojen saavutettavuussuosituksessa yhtenä saavutettavuutta tukevana palvelukonseptina on esitelty kotipalvelu (Paqvalén, Rikala, Salonlahti, Tiinanen, von Zansen & Yläne 2016, 12). Kotipalvelun avulla ne asiakkaat, jotka eivät pysty asioimaan kirjastossa, saavat kirjaston aineistot ja palvelut suoraan kotiinsa.

Kansainvälisen kirjastojärjestö IFLA:n (The International Federation of Library Associations and Institutions) ja Yhdistyneiden kansakuntien kasvatus-, tiede- ja kulttuurijärjestö UNESCO:n yleisille kirjastoille laatimassa ohjeistuksessa käsitellään erityisryhmien huomioimista. Siinä todetaan, että

niilläkin joilla ei ole mahdollisuutta käyttää tavanomaisia kirjastopalveluja, on tasavertaiset oikeudet palveluihin, ja kirjastojen tulisi tehdä aineistonsa ja palvelunsa saavutettaviksi kaikille. Saavutettavuuden toteuttamiseksi kirjastojen tulisi käyttää muun muassa erilaisia kuljetusvälineitä palvelujen tarjoamiseksi, kuten kirjastoautoja ja -veneitä sekä tarjota koti- ja laitoskirjastopalvelua. Kirjastot voivat hyödyntää myös teknologiaa, kuten verkkopalveluja parantaakseen saavutettavuutta. (Gill, Clubb, Glashoff, Hassner, Hayrapetian & Pestell 2001, 32.) Verkkopalvelujen esittely erityisryhmien palvelujen kohdalla on huomionarvoinen, sillä sen avulla kirjasto saavuttaa suuren osan asiakkaitaan – myös ne jotka eivät itse pääse kirjastoon.

4.2 Kotipalvelutoiminta

Termi kotipalvelu yhdistetään usein sosiaali- ja terveysalaan. Sosiaali- ja terveysalalla tarjottava kotipalvelu käsittää kodin- ja henkilökohtaisen hoidon. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, viitattu 8.12.2016.) Tässä opinnäytetyössä kotipalvelulla tarkoitetaan kirjaston tarjoamaa palvelua, jonka avulla sellaiset kirjaston asiakkaat, jotka eivät pysty sairauden, vamman, liikuntaesteen, korkean iän tai pitkien välimatkojen vuoksi itse asioimaan kirjastossa, saavat aineistoa kotiinsa toimitettuna. Jotkin Suomen kirjastojen kotipalvelut, kuten Pieksämäen kirjaston kotipalvelu toimittaa asiakkaalle hänen itse kirjastossa valitsemansa aineistot, kun hän ei pysty kantamaan niitä kotiinsa (Matikainen 2013, 22). Tällainen menettely on ilmeisesti harvinaisempaa Suomessa, ja tässä opinnäytetyössä kehitettiin toimintaa niille yksityisille kotipalveluasiakkaille, jotka eivät pääse kirjastoon.

Kotipalvelutoiminnan käytännöt ovat suurelta osin yhtenäiset kaikissa Suomen kirjastoissa. Kotipalvelu käynnistyy, kun asiakas, joka ei pysty itse asioimaan kirjastossa, ilmoittautuu kirjaston kotipalveluasiakkaaksi ottamalla yhteyttä kirjastoon. Kirjaston kotipalvelua tekevä työntekijä haastattelee asiakkaan hänen lainatoiveistaan, täyttää asiakkaan kanssa lupalomakkeen tietojen tallentamista varten ja valitsee kirjaston kokoelmista hänelle sopivaa aineistoa (Heroja 2009). Kirjasto toimittaa aineiston asiakkaalle joko itse tai muiden toimijoiden avulla. Kuljetuksista kerrotaan enemmän omassa luvussa tuonnempana. Asiakkaina voivat olla niin yksityishenkilöt kuin yhteisötkin, esimerkiksi palvelutalot. Kunnasta riippuen uutta aineistoa vaihdetaan asiakkaan kanssa tietyin väliajoin, useimmiten kuukauden välein, ja asiakkaisiin ollaan yhteydessä yleensä puhelimitse, jolloin tiedustellaan hänen toivomaansa aineistoa. Palvelu on kotipalveluasiakkaalle maksuton, ja asiakkaita koskevat samat käytösäännöt kuin muitakin kirjaston asiakkaita. Laina-ajat ovat joustavat,

eikä asiakkailta peritä myöhästymismaksuja. Kotipalvelu hoidetaan joissain kunnissa pääkirjastosta käsin, joissain kotipalveluasiakkaat on jaettu kunnan kirjaston toimipisteiden kesken. Lisäksi laitoskirjastot ja kirjastoautot saattavat joissain kunnissa hoitaa kotipalvelua. (Kirvesoja 2009, 22.)

Kotipalvelutoiminnalle ei ole yhteisesti sovittua nimitystä. Palvelua kutsutaan Suomessa kotipalvelun lisäksi muun muassa *kirjat kotiin -palveluksi*, *kotikirjastopalveluksi*, *kotikirjastoksi*, *kirjaston kotiinkuljetus -palveluksi*, *kirjastoringiksi*, *kirjakassipalveluksi* ja *kirjoja kotiin -palveluksi*. (Heroja 2014; Asikkalan kunta 2016, viitattu 15.12.2016.) Muissa maissa kotipalvelua kutsutaan esimerkiksi nimillä *at home service*, *books by mail service*, *shut-in service*, *home delivery service*, *housebound service* ja *boken kommer service* (Groundstroem 1980a, 157; Leeds City Council 2013, viitattu 26.2.2017; Auckland Council 2017, viitattu 26.2.2017; New York Public Library 2017, viitattu 26.2.2017). Osa englannin kielisistä kotipalvelun nimistä kuvastaa kotipalveluasiakkaiden yleistä piirrettä: estynyttä kotoa lähtemistä. Tässä opinnäytetyössä eri nimityksiä tarvittiin etsiessä esimerkkejä eri kirjastojen järjestämästä toiminnasta kotipalveluasiakkaille.

Kirjaston kotipalvelutoiminnan aloitti Clevelandin yleinen kirjasto Yhdysvalloissa vuonna 1941. Toiminta aloitettiin Euroopassa toisen maailmansodan jälkeen, jolloin se löysi tiensä Ruotsin kautta myös Suomeen. Laakson saamien tietojen mukaan palvelun otti ensimmäisenä käyttöönsä Keraavan kauppalankirjasto vuonna 1961. (2010, 9.) Kotipalvelutoiminta on levinnyt sittemmin muualle Suomeen, ja nykyisin oletettavasti suuri osa kirjastoista tarjoaa palvelua asiakkailleen. Kotipalvelutoiminnasta ei tehdä virallisia tilastoja, joten kotipalvelua tarjoavien kirjastojen lukumäärää ei ole tiedossa (sama, 8). Kotipalvelun järjestäminen ei ole kunnille pakollista (Matikainen 2013, 22). Siitä huolimatta toimintaa aloitetaan jatkuvasti yhä useammassa kunnassa.

Laakso toteaa, että IFLA:n mukaan noin yksi tuhannesta kunnan asukkaasta saattaisi tarvita kirjaston kotipalvelua. Tämä ei kuitenkaan toteudu kaikissa Suomen kunnissa. (2010, 10.) Esimerkiksi Oulun nykyisellä väkiluvulla 200–400 oululaista tarvitsisi kotipalvelua, mutta tämänhetkinen asiakasmäärä on 55. Suomen kirjastoilla on yleisimmin 1–10 kotipalveluasiakasta per kunta. Suurimmat asiakasmäärät kotipalvelulla ovat Helsingissä, Espoossa ja Tampereella. (Heroja & Oosi-Vilikka 2014.) Tampereella vuonna 2015 asiakkaita oli 207, Helsingissä oli vuoden 2016 lopussa 430 kotipalveluasiakasta ja Espoossa asiakkaita on tällä hetkellä noin 125 (Kivi, sähköpostiviesti 25.1.2017; Berg, sähköpostiviesti 23.2.2017; Kemppainen, puhelinhaastattelu 14.3.2017). Kotipalvelua ei ole kuitenkaan aina mahdollista tarjota kaikille sitä tarvitseville, sillä kaikilla kirjastoilla ei ole työhön vaadittavia resursseja riittävästi. Resurssien riittämättömyyden pelossa kirjastot eivät

aina markkinoi kotipalveluaan kovin näkyvästi. (Laakso 2010, 19.) Laakso mainitsee suosituimmiksi markkinointikanaviksi muun muassa kodinhoitajat, vapaaehtoiset, sosiaalitoimiston ja vanhus- ja vammaisjärjestöt. Myös palvelukeskuksissa vinkkaamalla, lehdissä, radiossa ja esitteiden avulla on markkinoitu kotipalvelua. (2010, 19.) Näitä markkinointitapoja voisi käyttää myös kotipalveluasiakkaille suunnattavien tapahtumien ja toiminnan markkinoinnissa. Nykyisille asiakkaille toiminnasta tiedottaminen hoituu helpoiten kirjaston kotipalvelutyöntekijöiden välityksellä, mutta tiedotettaessa suuremmalle asiakaskunnalle ja muillekin kuin kotipalveluasiakkaille, edellä mainittuja kanavia voisi hyödyntää.

Suomen kirjastoseura on perustanut kotipalvelu- ja laitoskirjastotyöryhmän, joka edistää kirjastopalvelujen tasavertaista saatavuutta ja yhdistää kirjastojen kotipalvelu- ja laitoskirjastotyötä tekevät ammattilaiset muun muassa järjestämällä heille koulutuspäiviä (Suomen kirjastoseura 2017, viitattu 24.1.2017). Työryhmä tekee esimerkiksi myös aloitteita ja toimintaa näkyväksi mediassa (Laakso 2010, 40). Kotipalvelu- ja laitoskirjastotyöryhmässä on jäseniä Seinäjoelta, Oulusta, Espoosta, Helsingistä ja Kuopiosta (Suomen kirjastoseura 2017, viitattu 24.1.2017). Kun opinnäytetyössä kartoitettiin Suomen kirjastojen järjestämää toimintaa kotipalveluasiakkaille, kahteen työryhmän jäsenen otettiin yhteyttä.

Seinäjoen kaupunginkirjastossa kirjastovirkailijana työskentelevä Jaana Savela (2016, viitattu 30.12.2016) kertoo kotipalvelutyöstä saamiensa kokemusten perusteella, että kotipalveluasiakkaat saavat kirjakasseista löytyvän luettavan avulla kotonaan niitä elämyksiä, joita eivät pysty muuten saamaan esimerkiksi liikuntakyvyn heikentymisen vuoksi. Lukeminen puolestaan tukee tutkimusten mukaan henkistä hyvinvointia, joten se on erityisen tärkeää niille, jotka tarvitsevat lohtua ja iloa. Kirjallisuuden merkitys yhteiskunnasta erilleen joutuneiden hyvinvoinnille on ymmärretty jo vuosisatojen ajan. Erilleen joutuneiden tiedon, viihdytyksen ja lukemisen tarpeista huolehtiminen on saanut alkunsa vankien, sairaiden ja sotilaiden sielunhoitoon kuuluvana, minkä vuoksi laitoksissa oli alun perin tarjolla pääasiassa uskonnollista kirjallisuutta. (Mäkinen 2009, 657.) Laitoskirjastotoiminta perustuukin hoidettavien kuntoutumisen tukemiseen, ja kirjaston tarjoamaa toimintaa sairaille, vanhuksille ja vammaisille on pidetty jopa terapeuttisena (Groundstroem 1980b, 12–13).

Kotipalveluasiakkaita varten tarvitaan eniten isotekstisiä kirjoja ja äänikirjoja, sillä kotipalveluasiakkaat ovat ikääntyneitä, sairaita tai vammaisia, ja heillä voi olla vaikeuksia käsitellä painettuja kirjoja tai lukea niitä esimerkiksi näkövammaisuuden vuoksi (Groundstroem 1980b, 10; Laakso 2010, 34). Muun

muassa tämän huomioiden opinnäytetyössä kokeiltavaksi toiminnaksi valittiin sadutus, sillä asiakkaiden ei tarvinnut itse kirjoittaa tai tehdä siinä mitään muuta kuin puhua.

4.2.1 Asiakaskuntana ikääntyneet

Ikääntyneiden määrä on koko ajan kasvussa niin Suomessa kuin maailmanlaajuisestikin. Tilastokeskuksen (2016, viitattu 29.12.2016) vuoden 2015 tilaston mukaan viidesosa suomalaisista oli 65-vuotiaita, jolloin 65 vuotta täyttäneitä henkilöitä oli Suomessa 1 123 103. Väestön ikääntyessä myös ikäihmisten kirjastopalvelujen kysyntä kasvaa. Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 korostaa, että ikä- ja väestörakenteen muuttuessa vaihtoehtoisia kirjastopalveluita on kehitettävä ja tarjontaa lisättävä. Muun muassa ikääntyville tärkeitä ovat kotiin saatavat palvelut ja uudet etäpalvelut. (2009, 14.) Väestön ikääntymisen lisäksi laitoskirjastojen väheneminen ja ikääntyneiden asuminen kotonaan entistä kauemmin kasvattavat esimerkiksi kotipalvelun tarvetta (Savela 2016, viitattu 30.12.2016).

lääkkäiden määrä näkyy tällä hetkellä ainakin kotipalveluasiakkaiden keski-ässä, joka on usein 80 vuotta. Esimerkiksi Oulussa kotipalveluasiakkaat ovat iältään noin 80 vuotta (Heroja, haastattelu 14.12.2016). Myös Tampereella kotipalveluasiakkaiden keski-ikä on hieman yli 80 (Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelun Facebook-sivut 13.10.2016). Kotipalveluasiakkaiden korkeaan keski-ikään voi vaikuttaa se, että kotipalvelu mielletään ikääntyneiden palveluksi. Tämän vuoksi suurin osa asiakkaista onkin ikäihmisiä. Vaikka kirjaston kotipalvelua voivat saada kaiken ikäiset, jotka ovat jostain syystä estyneet käyttämästä kirjastoa, ikääntyneet ilmoittautuvat asiakkaiksi herkimmin. Kotipalvelu onkin yksi tärkeimmistä ikäihmisten kirjastopalveluista. (Laakso 2010, 21; Heroja, haastattelu 14.12.2016.) Koska kotipalvelun asiakkaista suurin osa on ikäihmisiä, opinnäytetyön ohessa toteutettu toiminta suunnattiin pääasiassa heille. Ikäihmiset huomioitiin samasta syystä kotipalveluasiakkaille suunnattujen tapahtumien ja toiminnan ideoinnissa.

lääkkäiden asiakkaiden palvelu poikkeaa joiltain osin muiden asiakasryhmien palvelusta. On otettava huomioon esimerkiksi se, että iäkkään lähimuisti voi olla heikentynyt, ja hänellä voi olla muita toimintaan tai käyttäytymiseen vaikuttavia sairauksia tai vammoja. Ne voivat ilmetä muun muassa ärtymyksenä asiakkaan käyttäytymisessä. (Kianto 1980, 148–149.) Huonokuuloisille taas voi olla vaikeaa asioida kirjaston henkilökunnan kanssa, koska he eivät ehkä kehtaa pyytää kirjaston henkilökuntaa puhumaan kovemmalla äänellä tai toistamaan puhettaan (Sloan & Vincent 2009, 19).

Kianto (1980, 151) huomauttaa lisäksi, että iäkkäiden toiminta ei ole yhtä ripeää kuin nuoremmilla, joten heille on annettava aikaa. Erityistarpeiden ennakointi voisi siis auttaa positiivisen asiakaspalvelukokemuksen luomisessa, koska asiakkaan ei tarvitsisi kertoa vammastaan itse. Tämän vuoksi opinnäytetyössä kokeiltavaa toimintaa varten kirjaston kotipalvelutyöntekijöiltä selvitettiin, tuliko asiakkaista tietää jotain erityistä.

Sloan ja Vincent selvittivät millaista asiakaspalvelua ikääntyneet toivovat kirjastossa saavansa. Selvityksen mukaan ikääntyneet haluavat saada kunnioittavaa, kohteliasta ja kiireetöntä palvelua. Jotkut ikäihmiset ilmoittivat haluavansa samanlaista kohtelua kuin nuoret, tai ainakin samanlaista kohtelua kuin kaikki muutkin. Iäkkäät muistuttivat myös, että joukossa voi olla vanhoja 60-vuotiaita ja hyvin nuorekkaita 90-vuotiaita. (2009, 17.) Täytyykin huomioida, että ikääntyneetkin ovat erilaisia yksilöitä, ja *ikäntyneen* käsite on laaja. Vaikka opinnäytetyössä tehtävää toimintaa toteuttaessa olikin hyvä pitää mielessään ikääntyneisiin vaikuttavat sairaudet ja vammat, ei voinut olettaa, että kaikilla olisi ollut samat sairaudet ja vammat.

On hyvä huomioida se, että ikääntyneet kotipalveluasiakkaat ovat mahdollisesti yksinäisiä. Suomen Mielenterveysseuran mukaan yksin asuminen ja yksinäisyyden tuntemukset ovat yleisiä ikäihmisille, ja arviolta joka kolmas yli 65-vuotias tuntee ajoittain olonsa yksinäiseksi. Suomessa asuu yksin noin 350 000 yli 65-vuotiasta. (Suomen Mielenterveysseura 2017, viitattu 15.1.2017.) Savellan kokemuksen mukaan kotipalveluasiakkaat ovat usein yksinäisiä, joten kirjastoammattilaisen vierailu on hyvin tervetullutta. Syitä yksinäisyydelle ovat esimerkiksi sukulaisten asuminen muualla, ikätovereiden puuttuminen tai kotoa lähtemisen vaikeutuminen heikentyneen terveyden vuoksi. (2016, viitattu 30.12.2016.) Sloanin ja Vincentin selvityksessä yksi ikääntyneiden toive kirjaston asiakaspalvelulle oli, että henkilökunnalla olisi hieman aikaa keskustella asiakkaan lukemista kirjoista. Toiveen antaneet ikääntyneet muistuttivat, että jotkut heistä saattavat asua yksin ja haluavat keskustella jonkun kanssa lukukokemuksistaan. (2009, 17.) Yksinäiset ikäihmiset saattavat siis hakea keskusteluseuraa esimerkiksi kirjastosta, ja asiointi kirjaston henkilökunnan kanssa voi olla ainoa kontakti muihin ihmisiin pitkiin aikoihin. Tästä voisi päätellä, että kotipalveluasiakkaatkin haluavat keskusteluseuraa muun muassa kirjaston työntekijöistä, joten asiakkaiden luona vierailu ja toiminnan toteuttaminen heidän kanssaan lienee tervetullutta.

IFLA:n ja UNESCO:n yleisille kirjastoille laatimassa ohjeistuksessa esitetään, että kirjasto voisi hostata palvelujen saavutettavuutta uuden teknologian avulla tarjoamalla esimerkiksi verkkokirjastopalveluja, joita voi muokata erityisryhmille sopivaksi. Niiden käytöstä voivat hyötyä muun muassa

ne, jotka eivät pääse kirjastoon. (Gill ym. 2001, 31–32.) Näin ollen teknologiasta voi olla hyötyä etenkin iäkkäille kirjaston asiakkaille, ja kirjastojen tulisi huolehtia, että ikääntyneet huomioidaan teknologiaa kehittäessä. Iäkkäät tarvitsevat aluksi tukea teknologian käytössä, ja kirjastot voivat tukea ikääntyneiden itsenäistä toimintaa tarjoamalla heille neuvontaa tieto- ja viestintäteknologian käytössä. (Sloan & Vincent 2009, 5, 14). Savelan (sähköpostiviesti 18.1.2017) mukaan harvalla kotipalveluasiakkaalla on nykyisin vielä tietokonetta käytössään, mutta hänen arvionsa mukaan niiden määrä tulee lisääntymään samoin kuin tarve tietotekniikkaan liittyvälle opastukselle kotipalvelun yhteydessä. Oulun kaupunginkirjaston hakeutuvien kirjastopalveluiden kirjastovirkailija Marja Heroja (2016, haastattelu 14.12.2016) puolestaan vakuuttaa, että vaikka ikääntyneempi väestö ei ole vielä täysin tottunut käyttämään verkkopalveluja, he oppivat sen ajan myötä. Myös Sloan ja Vincent (2009, 14) ennustavat, että ajan myötä ikääntyneet ovat entistä kiinnostuneempia osallistumaan esimerkiksi teknologian kehittämiseen kirjastojen kanssa.

4.2.2 Kotipalvelukuljetusten järjestäminen

Kotipalvelukuljetuksia järjestääkseen kirjastot tekevät usein yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Tässä luvussa esitellään kotipalvelukuljetusten järjestämistä, koska sen kautta saadaan tietää mitkä eri toimijat tekevät jo kirjastojen ja kotipalveluasiakkaiden kanssa yhteistyötä. Näitä toimijoita voitaisiin mahdollisesti hyödyntää järjestettäessä toimintaa kotipalveluasiakkaille, koska he tuntevat jo asiakkaat ja ovat mukana kirjastojen toiminnassa. Luvussa pohditaan myös hieman eri kuljetusmuotojen sopivuutta kotipalveluasiakkaille järjestettävässä toiminnassa. Tulokset saatiin kirjastoille vuonna 2014 Koti- ja laitoskirjastohenkilöstön koulutuspäivää varten tehdystä kotipalvelukuljetuskyselystä, jonka toteuttivat Suomen kirjastoseuran kotipalvelu- ja laitoskirjastotyöryhmän jäsenet Marja Heroja ja Johanna Oosi-Villikka. Kyselyyn vastasi 64 kirjastoa.

Kotipalvelukuljetuskyselyn tuloksista selvisi, että yleisimmin kirjaston henkilökunta toimittaa aineistoa asiakkaille – omalla autolla tai muulla kulkuvälineellä. Kuljetukset hoitaa useimmiten virkailija, mutta kuljettaja voi olla muutakin kirjaston henkilökuntaa, kuten kirjaston vahtimestari. Tämä kuljetustapa on valittu muun muassa sen takia, että se sopii muuhunkin toimintaan ja asiakkaat ovat joustavasti tavoitettavissa. Kyselyssä selvisi, että kotipalvelu on usein yhden virkailijan vastuulla. (Heroja & Oosi-Villikka 2014.) Vaikka yksi virkailija hoitaa kaikkien kotipalveluasiakkaiden luona käynnit, hänellä saattaa silti olla aikaa jäädä hetkeksi keskustelemaan asiakkaan kanssa esimerkiksi tämän lukemista kirjoista tai neuvomaan tietotekniikkaan liittyvissä ongelmissa (Matikainen

2013, 22; Savela, sähköpostiviesti 18.1.2017). Lisäksi Heroja arvioi kuljetuksia tekevilta virkailijoilta löytyvän aikaa kertaluontoiseen toiminnan järjestämiseen (haastattelu 14.12.2016). Tämä kuljetustapa voisi siis soveltua kotipalveluasiakkaiden kanssa järjestettävän toiminnan toteutukseen ainakin satunnaisesti.

Seuraavaksi yleisin tapa on kuljetus kunnalta, johon kuuluu kirjaston auto, kirjastoauto ja kunnan auto. Kirjaston nimissä olevalla autolla virkailija tai vahtimestari vie aineistoa kotipalveluasiakkaille, jolloin kuljetus on joustavaa, voi tavata asiakkaita ja kuulla asiakkaiden tarpeita. Kirjastoauto vie aineistoa reittinsä varrella asuville asiakkaille tai jos muita kuljetusmahdollisuuksia ei ole. Aineisto voidaan viedä suoraan asiakkaan kotiin tai kotihoidon tiloihin edelleen jaettavaksi. (Heroja & Oosi-Villikka 2014.) Kirjastoautoa voisi käyttää kotipalveluasiakkaille järjestettävässä toiminnassa, mutta sen aikatauluihin täytyisi todennäköisesti tehdä isoja muutoksia, jotta yksittäisiä asiakkaita varten järjestettävälle toiminnalle olisi riittävästi aikaa. Kirjastoautossa voisi kuitenkin järjestää toimintaa sellaisissa paikoissa, joissa useampien kotipalveluasiakkaiden olisi mahdollista osallistua autossa järjestettävään toimintaan.

Aineiston kuljetuksissa käytetään joissain kunnissa kotihoitoa tai asiakkaan omaisia apuna, ja osa kirjastoista tekee kuljetusten järjestämisessä yhteistyötä vapaaehtoisten kanssa. Kuljetuksia tekeviä vapaaehtoistahoja ovat muun muassa Punaisen Ristin ystäväpalvelu, Lions Club, kirjakuriirit Haminassa ja Ikäseman välittämät vapaaehtoiset Kouvolassa. Vapaaehtoisia on käytetty kuljetuksiin käytännön syistä ja kirjaston vähäisten resurssien vuoksi. (sama.) Juuri kirjaston, ja todennäköisesti kotihoidonkin, vähäisten resurssien vuoksi vapaaehtoisten tarjoama apu soveltuisi myös kotipalveluasiakkaille järjestettävään toimintaan. Lisäksi omaiset voisi ottaa mukaan toiminnan järjestämiseen.

Kyselyyn vastanneista kirjastoista muutama käyttää ulkoistettua kuljetusta. Helsingissä kuljetukset hoitaa Itella, Mäntyharjulla taksiyrittäjä ja Tampereella ja Kaarinassa yksityinen kuljetusyrittäjä. Ulkoistettua kuljetusta käytetään muun muassa sen vuoksi, että kotipalveluasiakkaita on paljon kirjaston henkilökuntaan nähden. (Heroja & Oosi-Villikka 2014.) Ulkoistetun kuljetuksen kanssa voisi mahdollisesti tehdä yhteistyötä kotipalveluasiakkaille suunnattavassa toiminnassa. Isojen kuljetusyritysten, kuten Itellan ottaminen mukaan toiminnan järjestämiseen voisi olla haastavaa, mutta pienemmillä yrityksillä saattaisi olla mahdollista sovittaa pienimuotoista toimintaa aikatauluihinsa.

5 TOIMINTA JA TAPAHTUMAT KOTIPALVELUASIAKKAILLE

Tässä luvussa esitellään erilaisia tapoja toteuttaa toimintaa ja tapahtumia yksityisille kirjaston kotipalveluasiakkaille, mutta ensin perustellaan, miksi kotipalveluasiakkaille olisi hyvä järjestää toimintaa. Mukana on esimerkkejä sekä suomalaisista että ulkomaisista kirjastoista ja muutama esimerkki palvelutaloissa järjestetystä toiminnasta, koska niitä voisi toteuttaa hyvin myös yksityisten asiakkaiden kodeissa.

Heidi Pehkonen tutki pro gradussaan vuonna 2015 ikääntyneiden kangasalalaisten kirjastonkäyttöä. Pehkosen haastattelemat kahdeksan ikäihmistä kokivat kirjaston erittäin tärkeäksi, ja kirjaston koettiin tuottavan hyvinvointia. Haastateltavat käyttivät kirjastoa muun muassa kiinnostuksesta kulttuuriin ja ylläpitääkseen harrastuksiaan, kuten lukemista. (2015, 75–76, 82.) Tutkimuksessa ilmeni, että kirjaston lisäksi myös muut kulttuuritoiminnot olivat iäkkäille tärkeitä, mutta kauempana oleviin kulttuuritoimintoihin oli vaikea päästä. Lähellä tarjottaville kulttuuriharrastuksille olisi kysyntää. (sama, 51–52.)

Kulttuurin harrastaminen on ikäihmisille tärkeää, ja se voi pidentää heidän elinikäänsä, sillä se edistää sekä henkistä että fyysistä terveyttä (Suomi.fi 2015, viitattu 17.1.2017). Sloan puolestaan toteaa, että tarjoamalla esimerkiksi virikkeistä toimintaa ikääntyneille kirjastot vastaavat yksinäisyyttä usein kokevien ikäihmisten tarpeisiin, ja näin edistävät heidän hyvinvointiaan (2009, 49). Lisäksi Savelan (2016, viitattu 30.12.2016) tietojen mukaan eräessä japanilaistutkimuksessa oli selvitetty ihmisten elävän kauemmin aktiivisesti toimivan kirjaston alueella. Toiminnan vieminen suoraan ikäihmisten luo, ja heille mieluisen toiminnan järjestäminen vaikuttaisivat olevan siis hyvin kannattavia.

Yhdysvaltojen kirjastoliitto American Library Associationiin (ALA) kuuluva The Association of Specialized & Cooperative Library Agencies (ASCLA) on laatinut malleja erilaisille kirjaston järjestämille ohjelmille, joista yksi on kotipalvelu. ASCLA ehdottaa kotipalveluasiakkaille järjestettäväksi lukupiirejä ja keskusteluryhmiä, ohjelmapaketteja, retkiä kirjastoon ja vapaaehtoisten vierailuja kotipalveluasiakkaiden luokse. Ohjelmapakettien välityksellä kotipalveluasiakkaat voisivat jakaa kokemuksiaan eri asioista muun muassa sukulaistensa tai ystäviensä kanssa. Kirjaston henkilökunta voisi hankkia tarvittavat audiovisuaaliset materiaalit ja välineet asiakkaille. Kirjastoretkien suunnittelussa ASCLA:n mukaan olisi huomioitava asiakkaiden kunto, ja kuljetukset olisi hyvä suunnitella yhdessä

muiden tahojen kanssa. Vapaaehtoisten vierailuissa aiheina voisivat olla vapaaehtoisen ja kotipalveluasiakkaan yhteisten mielenkiinnon kohteiden, kuten harrastusten, työn tai elämäkokemuksen jakaminen. Lopputuloksena voi olla esimerkiksi suullisen historian projekti. ASCLA huomauttaa myös, että kirjaston henkilökunnan lisäksi vapaaehtoisten avulla kirjasto voi tarjota muitakin palveluja koteihin. Lukupiirien ja keskusteluryhmien toteutustavoista ei ole kerrottu tarkemmin. (American library association 2017, viitattu 18.1.2017.)

Toiminnan järjestämisessä voisi käyttää eri kanavia, jotta mahdollisimman paljon kotipalveluasiakkaita tavoitettaisiin ja toiminnan järjestäminen helpottuisi. Sloan ja Vincent (2009, 29) vinkkaavat, että kotipalveluasiakkaille voi antaa muun muassa verkkokirjaston käytönopastusta puhelimitse. Puhelimitse voisi onnistua lisäksi esimerkiksi muistelut ja kirjavinkkaukset. Suomen yleisille kirjastoille tehdyssä saavutettavuussuosituksessa puolestaan esitetään, että sellaiset kirjaston asiakkaat, jotka eivät pääse itse kirjastoon voidaan tavoittaa parhaiten radion välityksellä. Kirjasto voi esitellä radiossa palvelujaan ja kokoelmiaan esimerkiksi kirjavinkkauksen ja kirjailijaesittelyjen kautta. (Paqvalén ym. 2016, 17.) Suosituksessa kehoitetaan myös lähettämään suorana verkkoon kirjastossa järjestettäviä tapahtumia (sama, 15). Radion välityksellä toteutettavasta toiminnasta hyötyisivät kaikki asiakkaat, kuten hekin, jotka eivät pääse kirjastoon. Tapahtumien suoratoisto antaisi mahdollisuudet seurata kirjaston tapahtumia ja olla sillä tavoin mukana niissä, vaikkei pääsikään osallistumaan kirjastossa pidettävään tapahtumaan. Tämä tosin edellyttäisi kotipalveluasiakkailta internetyhteyttä ja suoratoistoon sopivia laitteita.

Toimintaan voisi ottaa mukaan eri-ikäisiä yhteistyökumppaneita. Sloanin (2009, 53) mukaan ikään-tyneiden asiakkaiden joukosta voi löytyä aktiivisia yksilöitä, jotka haluavat olla vapaaehtoisina toiminnan järjestämisessä. Vertaistuen kanssa voisi olla mukavaa keskustella asioista ja heiltä voisi olla helpompaa pyytää apua esimerkiksi tietoteknisissä ongelmissa. Lasten kanssa toteutettu toiminta puolestaan voisi piristää kotipalveluasiakkaita ja tukea sukupolvien välistä vuorovaikutusta.

5.1 Esimerkkejä kirjastojen järjestämästä toiminnasta Suomessa

Oulu

Vuosina 2005–2008 Oulun kaupunginkirjasto järjesti kotipalveluprojektin, jonka aikana kotipalveluasiakkaille järjestettiin lukupiirejä sekä toimintaa Sävelsirku-laitteen ja kuvapuhelimen avulla. Lukupiirit kokoontuivat kahdessa oululaisessa palvelukeskuksessa viiden kuukauden ajan kerran

kuussa. Sävelsirkku oli Audio Riders Oy:n kehittämä työväline kuntouttavaan ja ennaltaehkäisevään vanhustyöhön, ja se oli ennestään käytössä muutamissa palvelutaloissa ja sairaaloissa. Projektin aikana tehtiin tietokilpailu Sävelsirkulla toistettaville CD-levyille. (Heroja, Kyrki & Saraste 2008, 13–14.) Kuvapuhelimen välityksellä kirjasto esitteli kirjallisuutta viidelle kokeiluun mukaan valitulle ikäihmiselle. Kuvapuhelinlähetyksiä järjestettiin kuukauden aikana kahdeksan kertaa. (sama, 15.)

Helsinki

Helsingin kaupunginkirjaston Itäkeskuksen kirjasto osallistui vuoden 2016 keväällä Virtuaalikonkku-pilottiin, jossa kotihoidon asiakkaille luettiin etäyhteyden välityksellä novelleja tunnin verran kerran viikossa. Kymmenen viikkoa kestäneeseen kokeiluun osallistui neljä asiakasta. Kirjasto teki yhteistyötä Palvelukeskuksen Puhelin- ja hyvinvointipalvelujen kanssa, joka tuotti toimintaan kuva- ja äänyhteyden. Asiakkailla oli tabletit, joilla he ovat yhteydessä kotihoidon kanssa, ja kirjastolla oli oma kosketusnäyttölaite. Toiminnasta tehtiin muun muassa sellainen huomio, että toimintaa olisi hyvä järjestää säännöllisesti, noin kerran viikossa, jotta asiakkaiden olisi helpompi sitoutua siihen. Lisäksi kirjaston kannalta olisi helpointa toteuttaa kirjastossa järjestettävä toiminta etäyhteyden kautta. Tällöin toiminnalla olisi hyvä olla kirjaston arvion mukaan kaksi vetäjää, joista toinen huolehtisi etäyhteyden kautta osallistuvista asiakkaista ja toinen kirjastossa paikalla olevista asiakkaista. Kokeilusta havaittiin myös, että toiminnan ajankohdassa tulisi huomioida asiakkaiden päivärytmi, ja tekijänoikeusasiat olisi huomioitava toiminnassa, jossa luetaan ääneen. (Sivonen, sähköpostiviesti 24.2.2017.)

Tampere

Tampereen kaupunginkirjasto järjestää ryhmätoimintaa kotipalveluasiakkailleen. Kirjasto lainaa hoivapaikkoihin ja ikäihmisten päivätoimintaryhmille muun muassa musiikkia, elokuvia, liikuntavälineitä ja tekemiään moniaistisia teemapaketteja. Kaksi kirjaston kotipalvelun tietopalvelusihteeriä käy lukemassa ja muisteluttamassa erityisesti muistisairaita ikäihmisiä erilaisissa pienryhmissä. Yksi tietopalvelusihteeri tekee kirjavinkkausta virkeämpien ikäihmisten ryhmille. Luen Sinulle- toiminnassa kirjasto tekee yhteistyötä vapaaehtoisten kanssa, jotka käyvät lukemassa erilaisille vanhusryhmille. Kirjasto etsii ryhmät, joille luetaan, suosittelee luettavaa aineistoa, järjestää yhteisiä verkostotapaamisia ja pienimuotoista koulutusta vapaaehtoisille. Viime vuonna toimintaan osallistui yhdeksän vapaaehtoista. (Kivi, sähköpostiviesti 25.1.2017.) Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelulla on myös Facebook-sivusto, jolle kirjaston henkilökunta päivittää aktiivisesti uusimpia uutisia.

Espoo

Espoon kotikirjasto Taika on aloitellut Kotikirjaston ATK/IT-tuki -palvelua noin viiden vuoden ajan (Rysänen, sähköpostiviesti 28.3.2017). Asiakkaita opastetaan kotona muun muassa tablettien, kannettavien tietokoneiden ja älypuhelimien käytössä (Soininen & Koskela 2014, viitattu 17.1.2017). Asiakkaat tarvitsevat apua esimerkiksi tietokoneen päivitykseen liittyvissä ongelmissa ja kadonneiden tai unohtuneiden salasanojen palauttamisessa. Palvelulla on vuodessa noin 50–100 asiakasta, joista moni tarvitsee opastusta useamman kerran. Opastukseen käytettävä aika vaihtelee 15 minuutista viiteen tuntiin, ja keskimääräisesti asiakasta kohti aikaa menee noin kaksi tuntia. Eniten aikaa vievät matkat asiakkaiden luo. Opastusta annetaan tutuille asiakkaille myös puhelimitse. (Rysänen, sähköposti 28.3.2017.) Koska Kotikirjaston työntekijöiden resurssit eivät riitä toiminnan järjestämiseen, muu kirjaston henkilökunta hoitaa Kotikirjaston ATK/IT-tuki -palvelukäynnit (Kempainen, puhelinhaastattelu 14.3.2017). Jotta yhteydenpito olisi helppoa, asiakkaiden puheluihin vastaa tietty henkilö, ja jos puheluun ei ehditä vastata, asiakkaille soitetaan takaisin. Asiakasrekisterin ylläpidon on havaittu olevan ongelmallista, sillä palvelua varten tarvitaan asiakastietoja, joiden on oltava saatavilla, mutta piilossa yleisestä jakelusta. Kirjasto on ratkaissut ongelman käyttämällä intranetin rajoitettua sivustoa. (Rysänen, sähköposti 28.3.2017.)

Palvelutaloilla on järjestetty muun muassa muisteluhetkiä, ja niillä on ollut lainassa hyljerobotti nimeltään Pyy. Lisäksi kirjastoauto on vierailut palvelutaloilla erilaisten satunnaisten tapahtumien merkeissä. Kirjastoautossa on järjestetty muun muassa varjoteatteria, jumppaa ja Muistojen kirjallista matkalaukkua. Espoon kirjastoauto Välkyyssä on hissi, jolla pyörätuoli-asiakkaat on voitu nostaa autoon. Kirjastoautoa on käytetty toimintaan muina vuodenaikoina paitsi talvella, jolloin autossa on kylmä. (Kempainen, puhelinhaastattelu 14.3.2017.)

Seinäjoki

Seinäjoella kotipalvelua tekevä kirjastovirkailija Jaana Savela vinkkaa kirjoja asiakkailleen. Hän vinkkaa kirjoja kotipalveluasiakkaille näyttämällä, mitä hän on tuonut heille tullessaan. Savela on käynyt vinkkaamassa kirjoja myös vanhusten päivätoimintaryhmissä. (Savela, sähköpostiviesti 18.1.2017.)

5.2 Esimerkkejä kirjastojen järjestämästä toiminnasta maailmalla

Yhdysvallat

New Yorkilaisen Half Hollow Hillsin hakeutuvat kirjastopalvelut ovat mukana Music & Memory -ohjelmassa, jonka tarkoitus on musiikin avulla auttaa esimerkiksi muistisairaita. Kirjasto lataa iPodille asiakkaan toivomaa musiikkia, ja laite jää asiakkaalle elinikäiseen lainaan. Kirjastolla on myös lainattava Memory Care -kokoelma, johon kuuluu kirjoja, DVD- ja CD-levyjä, palapelejä, pelejä ja puhuva lelupapukaija, jonka tarkoitus on helpottaa Alzheimerin tautia sairastavien yksinäisyyden tunnetta. (Half Hollow Hills Community Library 2017, viitattu 30.1.2017.)

Kansasilaisen Butlerin piirikunnan kirjaston hakeutuvat kirjastopalvelut tarjoavat iäkkäille ja muistisairaille asiakkailleen lainattavia aktiviteetteja, kuten pelejä ja muistelupaketteja, joiden avulla voidaan palauttaa muistoja tietyistä asioista tai ajoista. Muistelupaketteja voidaan käyttää erilaisissa ryhmissä, perheen kesken tai sukupolvien välisessä yhteistyössä. (Bradford Memorial Library 2017, viitattu 31.1.2017; Santa Clara County Library District Librarians for Adults 2017, viitattu 31.1.2017.)

Arizonalainen Santa Cruzin yleinen kirjasto kehitti gerontologi Debby Doddsin kanssa tablettiin ohjelmiston, jonka avulla varhaisvaiheen muistisairaavat voivat tallentaa ja verestää muistojaan. Ohjelmistosta löytyi muun muassa Google Earth sekä musiikki-, tarinankerronta-, peli- ja kuvasovelluksia. Ohjelmisto auttoi ikääntyneitä, heidän omaisiaan ja hoitajiaan kommunikoimaan keskenään. Vapaaehtoiset opastivat ohjelman käyttöönotossa, minkä jälkeen ikääntyneet kirjautuivat ohjelmistoon itsenäisesti kotonaan tai palvelutalossa. Iäkkäät kokivat tabletin käytön helpoksi ja ohjelmiston erittäin mieluiseksi. (Kava 2015, viitattu 7.12.2016; Schwartz 2015, 44.)

Iso-Britannia

Kuudessa Suffolkissa sijaitsevassa kirjastossa toteutettiin kotipalveluasiakkaille suunnattuja lukupiirejä, joihin osallistuville järjestettiin kyyditykset paikallisen vapaaehtoistyötahon, Suffolk Artlinkin toimesta. Lukupiirit kokoontuivat kerran kuukaudessa. Saman yhteistyötahon kanssa kotipalveluryhmille järjestettiin myös luovan kirjoittamisen työpajoja, joissa oli mukana runoilija Michael Laskey. Kotipalveluasiakkaiden muistopitoisia tuotoksia julkaistiin myöhemmin lehdessä ja koottiin kirjaksi. (Sloan & Vincent 2009, 34.) Myös Gloucestershiressa ja Leicesterissa kotipalveluasiakkaille on tarjottu kyydityksiä kirjastoon. Kotipalveluasiakkaat ovat olleet tyytyväisiä kirjastovierailuihin,

sillä niissä he ovat voineet tutustua muihin kotipalveluasiakkaisiin ja valita itse omat lukemisensa. (Sloan & Vincent 2009, 32.)

Middlesbroughin kirjasto järjesti kuukausittain kokoontuvan puhelinlukupiirin, jonka vetäjänä toimi iäkäs vapaaehtoistyöntekijä. Piiriin osallistuneista kotipalveluasiakkaista otettiin kuvat, jotta he saivat tietää, kenen kanssa puhuivat. Kuuden vuoden ajan toimineessa piirissä oli kuusi osallistujaa. Dorsetissa järjestettiin vastaavanlainen puhelinlukupiiri, jossa osallistujat saivat lisäksi tehdä kirjavrosteluja lukemistaan kirjoista. Arvostelut havaittiin hyväksi keinoksi jakaa ajatuksia muiden kanssa, ja niitä suunniteltiin otettavaksi mukaan mahdollisesti tulevaisuudessa kotipalveluasiakkaille lähetettävään uutiskirjeeseen. Kirjaston lähettämän uutiskirjeen avulla asiakkaat voisivat olla yhteydessä kirjastoon, lukemiseen ja toisiinsa. (sama, 35.) Gloucestershiren kirjasto on lähettänyt jo kotipalveluasiakkailleen uutiskirjeitä, joihin asiakkaat ovat kirjoittaneet arvosteluja lukemistaan kirjoista. Uutiskirjeet ovat vapaaehtoisten koostamia. (sama, 32.)

Birminghamin kirjaston kotipalvelut järjestivät afrikkalais-amerikkalaisen historian muistokuukauden Black History Monthin kunniaksi vuonna 2003 suullisen historian projektin. Projektissa kerättiin muistoja kymmeneltä Karibian saarilla varttuneelta kotipalveluasiakkaalta. Vuoden 2005 Black History Monthia juhlustettiin suullisen historian projektilla, jossa kerättiin muistoja kuudelta Afrikasta Birminghamiin muuttaneelta asiakkaalta. Vuonna 2007 järjestetyssä Black History Monthin suullisen historian projektissa mukana oli Aasiasta lähtöisin olevia asiakkaita. (sama, 41.)

South Tynesiden kotipalvelut järjestivät yhdessä Adult and Community Learning -palvelujen kanssa neljä bussimatkaa iäkkäille kotipalveluasiakkaille Jarrowiin. Kullakin matkalla opas oli mukana kertomassa Jarrowin historiallisista paikoista, sillä matkojen tarkoitus olikin tutustua paikan historiaan. (sama, 42.)

Australia

Australian Victoriassa sijaitsevassa Campaspen aluekirjastossa kehitettiin lukemista, tarinan kerontaa ja muistelua yhdistelevä Words on Wheels -ohjelma sellaisille kirjaston iäkkäille asiakkaille, jotka eivät pääse itse kirjastoon. Ohjelma toteutettiin 14 vapaaehtoisen voimin noin 22 kertaa kaudessa eri puolilla Campaspea, ja siihen osallistuivat palvelutaloissa asuvat iäkkäät asiakkaat. Koordinoijana toimi kirjaston kotipalvelujen koordinaattori, joka teki vapaaehtoisten kanssa valmiita paketteja tapahtumia varten eri teemoilla, koulutti vapaaehtoiset tapahtuman vetäjät ja oli yhteydessä palvelutaloihin. Vapaaehtoisina vetäjinä oli useita iäkkäitä henkilöitä, jotka halusivat jakaa

elämäkokemustaan ja rohkaista muita jakamaan omia kokemuksiaan. Kirjasto sai Friends of Libraries Australia -palkinnon järjestämästään toiminnasta. (Mustey 2009, 58–63.)

Tanska

Tanskalaisen Søllerødin kirjastot kehittivät palvelun, jossa esimerkiksi artikkeleja, kirjeitä ja ohjeita luettiin nauhalle (Nielsen 2002, 4). Suomessa on tehty vastaavanlaista toimintaa.

6 IDEOITA YKSITYISTEN KOTIPALVELUASIAKKAIDEN TOIMINTAAN

Tässä luvussa esitellään toimintaideoita toteutettaviksi kotipalveluasiakkaiden kanssa. Mukaan on valittu aikuisille, erityisesti iäkkäille kotipalveluasiakkaille soveltuvaa toimintaa. Ideat ovat pääasiassa opinnäytetyön tekijän ehdotuksia.

Teknologiaan liittyvä toiminta

Kotipalveluasiakkaille voisi perustaa oman Facebook-ryhmän, jossa he voisivat jakaa esimerkiksi arvosteluja lukemistaan kirjoista tai vinkata toisilleen luettavaa. Vaihtoehtoisesti asiakkaat voisivat kirjoittaa paperille arvostelunsa tai vinkkinsä, ja kirjasto voisi julkaista arvosteluja kirjaston sivuilla tai koota niistä tietyn väliajoin julkaistavia lehtisiä tai muita, ja jakaa niitä kotipalveluasiakkaille.

Kotipalveluasiakkaiden kanssa voisi pelata esimerkiksi muistia tukevia ja virkistäviä pelejä tableteilla tai muilla helposti kuljetettavilla laitteilla. Jotkin pelikonsoleista, kuten Nintendo Wii ja Switch, ovat kevyitä ja pienikokoisia, joten niitä voisi kuljettaa myös kotipalveluasiakkaiden luo. Konsoleista on huomioitava tosin se, että ne vaativat television tai muun näytön, ja lisäksi niiden tv-liitännöissä on eroja. Konsoleilla voisi pelata esimerkiksi motoriikkaa tukevia liikuntapelejä. Tabletit puolestaan ovat pieniä ja kevyitä, ja niillä voisi pelata muun muassa ongelmanratkaisupelejä. Vaikka kotipalveluasiakkaille ei olisikaan internetyhteyttä, tableteille voisi ladata kirjastossa joitain sovelluksia ja pelejä, jotka eivät edellytä myöhemmin yhdistämistä internetiin. Kotipalveluasiakkaiden luona pelaamista voisivat järjestää esimerkiksi kirjastotyöntekijät tai vapaaehtoiset. Erityisesti iäkkäiden vapaaehtoisten kanssa pelaaminen voisi olla asiakkaille mieluista.

Kirjallisuuteen liittyvä toiminta

E-kirjoja voisi esitellä kotipalveluasiakkaille heidän omilla tietokoneillaan tai tableteillaan. Niille, joilla ei ole omia laitteita, e-kirjoja voisi esitellä kirjaston lukulaitteilla tai tableteilla, ja lainata niitä asiakkaille.

Kotipalveluasiakkaille voisi järjestää opastuksia luovaan kirjoittamiseen. Asiakkaita voisi ohjeistaa esimerkiksi runojen tai omaelämäkerran kirjoittamiseen, ja esitellä heille erilaisia kirjoittamiseen ohjaavia oppaita. Valmiita tekstejä voisi koota yhteen ja jakaa niitä kirjoittajien luvalla kotipalveluasiakkaiden kesken. Mikäli asiakkaat eivät pysty tai halua kirjoittaa itse, esimerkiksi kirjastotyöntekijät, opiskelijat tai vapaaehtoiset voisivat toimia kirjureina.

Kirjasto voisi perustaa wikisivuston, johon voisivat kirjoittaa niin kotipalveluasiakkaat kuin muutkin kirjaston asiakkaat. Kuten Sini Kiuas (2012, 91) ehdottaa *Kirjallisuuden projektit kirjastoissa* -teoksessaan, kirjastot voisivat hyödyntää wikejä määräaikaan tempauksiin, kuten perinnetiedon keruuseen. Wikiä kannattaisi ehkä markkinoida kotipalveluasiakkaille erikseen, ja tiedustella tarvitsisivatko he apua kirjoittamisen aloittamiseen.

Lukupiirejä voisi toteuttaa kotipalveluasiakkaiden luona esimerkiksi niin, että kirjaston kotipalvelutyöntekijät tai vapaaehtoiset menisivät heidän luokseen pitämään niitä. Kotipalveluasiakkaan kanssa sovittaisiin luettava kirja, josta keskusteltaisiin yhdessä. Tietotekniikkataitoisten ja niiden kanssa, joilla on kuvapuhelinsovelluksia käytössään, lukupiirejä voisi toteuttaa vaikkapa Skypen tai jonkin muun sovelluksen välityksellä, esimerkiksi vain kotipalveluasiakkaiden kesken tai ottamalla muitakin kirjaston asiakkaita mukaan. Samanlaisten mallien mukaan voisi järjestää myös kirjavinkauksia ja muistelua.

Lasten kanssa järjestettävä toiminta

Yhteistyötahoksi voisi ottaa esimerkiksi partiolaiset tai jonkin koululuokan. Isoista lapsiryhmistä voisi muodostaa pienryhmiä tai pareja, jotka kävisivät lähialueella asuvien kotipalveluasiakkaiden luona sovittuina ajankohtina toteuttamassa toimintaa. Ainakin ensimmäisillä käyntikerroilla mukana voisi olla joku aikuinen, esimerkiksi kirjaston kotipalvelutyöntekijä tai joku harrastus- tai koulu-yhteisöstä tukena uudessa tilanteessa ja tarkkailemassa yhteistyön sujumista.

Tarinointi lasten kanssa voisi olla suhteellisen helposti järjestettävissä ja mieluista toimintaa kotipalveluasiakkaille. Lapset voisivat lukea esimerkiksi kirjoittamia tarinoita kotipalveluasiakkaille, ja kotipalveluasiakkaiden luona voitaisiin pitää satutunteja lapsille. Kirjasto voisi vinkata kotipalveluasiakkaille satukirjoja ja toimittaa kotipalveluasiakkaiden valitsemat satukirjat heille. Kotipalveluasiakkaat voisivat suunnitella itse satutuntien sisällön.

Kotipalveluasiakkaiden kanssa voisi kokeilla ryhmäsadutusta. Ryhmän voisivat muodostaa kotipalveluasiakas, koululainen tai useampi koululainen ja kirjastovirkailija, vapaaehtoinen tai muu aikuinen. Ryhmäsadutuksessa jokainen ryhmän jäsen kertoo yhteistä satua vuorotellen ja yksi toimii kirjaajana. Lasten ja aikuisten ryhmäsadutuksessa aikuiset voivat toimia kirjaajina tai vaihtoehtoisesti jokainen ryhmästä kirjaa tarinaa vuorollaan. Ryhmäläiset voivat kertoa tarinaa vapaassa tai

ennalta sovitussa järjestyksessä. Kerrontavuoron pituuden voi rajata esimerkiksi pariin virkkeeseen. (Karlsson 2014, 322.) Yhdessä kertominen voisi olla helpompaa kuin tarinan keksiminen yksin.

Lapset ja kotipalveluasiakkaat voisivat käydä kirjeenvaihtoa esimerkiksi keksimiensä tarinoiden välityksellä. Kirjeenvaihdossa tarinoita voisi lähettää kirjeenä tai sähköpostitse toiselle. Tarinoita voitaisiin vaihtaa myös kotipalveluasiakkaiden välillä tai toisten kirjaston asiakkaiden kanssa. Kotipalveluasiakkaille voisi olla antoisaa käydä kirjeenvaihtoa esimerkiksi suomen kieltä taitavien maahanmuuttajien kanssa. Kirjeenvaihtona voisi tehdä myös jatkokertomuksen, jossa toinen jatkaa edellisen kirjoittamaa tarinaa.

Kotipalveluasiakkaat voisivat tehdä lasten kanssa käsitöitä. Esimerkiksi neulonta- tai virkkaustaitoiset kotipalveluasiakkaat voisivat opettaa lapsia neulomaan tai virkkaamaan. Lapset ja kotipalveluasiakkaat voisivat myös askarrella yhdessä vaikkapa kortteja tai jotain, mitä lapset ovat juuri oppineet tekemään koulussa tai harrastuksissaan. Käsillä tehtävässä toiminnassa olisi huomioitava asiakkailta mahdollisesti olevat vammat ja sairaudet, jotka saattavat rajoittaa käsien toimintaa.

Muuta kotipalveluasiakkaille sopivaa toimintaa

Jotkin kirjastojen vierailijoista voisivat käydä kotipalveluasiakkaiden luona. Tällaisia voisivat olla esimerkiksi paikalliset kirjailijat tai muut taiteilijat. Lisäksi kirjaston toiminnassa mukana olevat toimijat, kuten lukukoira, voisi käydä niiden asiakkaiden luona, jotka eivät ole allergisia koirille. Myös joidenkin paikallisten toimijoiden, kuten yhdistysten vierailut voisivat olla tervetulleita kotipalveluasiakkaille. Toimijat voisivat esitellä muun muassa palvelujaan tai tarjota jotain pienimuotoista toimintaa asiakkaille.

Kotipalveluasiakkaiden kanssa voisi ratkoa ristikoita. Jotkut ikäihmiset pitävät ristikoiden teosta, ja se pitää mielen virkeänä. Jos kotipalveluasiakkaalla on internetyhteys käytössään, ristikoita voisi ratkoa myös verkossa, ja tutustua oman ristikon tekemiseen erilaisilla sivustoilla.

Kotipalveluasiakkaita voisi ohjeistaa sukututkimuksen tekoon. Asiakkaille voisi esitellä esimerkiksi sukututkimusta käsitteleviä internetsivustoja ja kirjallisuutta. Sukututkimuksen tekoon voisi ottaa tarpeen mukaan avuksi esimerkiksi opiskelijoita tai vapaaehtoisia.

7 TARINOITA KIRJASTOSTA

Tässä luvussa esitellään ensin sadutus, joka oli opinnäytetyössä kotipalveluasiakkaille kokeiltava toiminta. Lisäksi tässä luvussa kerrotaan toiminnan toteutukseen liittyvistä eri vaiheista, joita olivat perustelut toiminnan valinnalle, suunnittelu, aikataulujen sopiminen, toteutus ja arviointi.

7.1 Sadutus

Tässä luvussa perehdytään sadutuksen lähtökohtiin ja ohjeisiin. Lähtökohtiin tutustuminen auttaa ymmärtämään muun muassa sadutuksen merkityksen ja vaikutukset osallistujiin. Ohjeiden avulla sadutuksen voi toistaa kuka tahansa ja kokemuksesta tulee onnistunut.

7.1.1 Sadutuksen lähtökohdat

Sadutusta tutkineen ja kehittäneen Liisa Karlssonin mukaan sadutuksen ideana on, että joku – lapsi, nuori, aikuinen tai vanhus – kertoo haluamansa tarinan. Häntä kutsutaan sadutettavaksi. Kuuntelijana toimii saduttamisesta kiinnostunut henkilö, joka kirjoittaa tarinan muistiin sanatarkasti ja muuttamatta sitä ilman kertojan lupaa. Häntä puolestaan kutsutaan saduttajaksi. Saduttajan rooli on toimia aktiivisena kuuntelijana asettuen kertojan esiintuomaan näkökulmaan. Sadutettava saa ilmaista mielessään liikkuvia asioita toiselle ihmiselle, joka arvostelematta ja keskeyttämättä kirjoittaa kertomuksen muistiin kuulemansa perusteella. Tarinan päätyttyä kirjoittaja lukee kertomuksen ääneen, jolloin kertojalla on mahdollisuus muokata sitä. Sadutusta voi harjoittaa kaikkialla, kaikenikäisten ja kaiken suuruisten yleisöjen kanssa eikä siihen tarvita muuta kuin muistiin kirjaamiseen sopivat välineet ja halu kuunnella toista (2014, 18, 20, 24, 30). Sadutuksen muokattavuuden ansiosta se sopi myös iäkkäiden kotipalveluasiakkaiden kanssa toteutettavaksi heidän kodeissaan.

Sadutuksen kehittämisen aloitti 1980-luvulla lasten ajatusmaailmasta kiinnostunut koulupsykologi, valtiotieteen tohtori Monika Riihelä. Hän halusi luoda välineen, jonka avulla lapset saavat ilmaista ajatuksiaan vapaasti, ja jonka avulla ajatukset tallennetaan muistiin sellaisinaan. Karlsson johti Riihelän rinnalla 1995-vuonna aloitettua Satukeikka-hanketta, jonka myötä sadutus sai nimensä ja tuli tunnetuksi ympäri Suomea niin opetus-, terveys-, harrastus- kuin kirjastopuolellakin. (Karlsson 2013, 1111; Karlsson 2014, 192–195.) Sittenmin sadutus on levinnyt maailmalle ja se on saanut

useita palkintoja. Sadutusmenetelmää käytetään paitsi varhaiskasvatuksessa ja kouluissa myös muissa oppilaitoksissa sekä esimerkiksi työpaikoilla, kulttuurityössä, sosiaali- ja terveysalalla, kodeissa, museoissa ja kirjastoissa (Karlsson 2014, 85, 214). Sadutus valittiin opinnäytetyössä kokeiltavaksi toiminnaksi muun muassa sen vuoksi, että kotipalveluasiakkaiden ajatuksia voitiin talentaa sellaisinaan ja jakaa heille konkreettiset tulokset muistoiksi toimintaan osallistumisesta.

Ihmiselle on tärkeää olla vuorovaikutuksessa toisten kanssa, tulla kuulluksi, vakavasti otetuksi ja ymmärretyksi (sama, 169). Sadutus tukee näitä sosiaalisia tarpeita, sillä siinä annetaan aikaa toiselle ihmiselle ja osoitetaan, että häntä kuunnellaan ja hänen tietojansa arvostetaan (Stenius 2004, 28; Karlsson 2014, 28). Karlsson (2013, 1111) korostaa, että jokaisella on jotain tärkeää sanottavaa, ainutlaatuisia ajatuksia ja tarinoita, jotka ovat arvokkaita ja kuuntelemisen arvoisia. Tutkimusten mukaan sadutus vapauttaa, sillä mielessä liikkuvat asiat voi purkaa satuun kunnioittavan ja vastaanottavaisen ilmapiirin vallitessa. Kun tarina luetaan ääneen tai julkistetaan toisille muilla tavoin, tarinan kertoja tuntee myös saavansa arvostusta osakseen, mikä puolestaan kohottaa hänen itsetuntoaan. (Karlsson 2014, 20, 25, 37.) Mahdollisesti yksin asuvat kotipalveluasiakkaat eivät ehkä saa jakaa tarinoitaan ja ajatuksiaan kovin usein muiden kanssa, ja heille voi olla kertynyt paljon mielenkiintoista sanottavaa. Saduttamalla asiakkaita heille annettiin tilaisuus tulla kuulluiksi.

Omien näkemysten ja mielipiteiden esittäminen on merkityksellistä ihmiselle, sillä niiden avulla voi osallistua itseään koskevien asioiden järjestämiseen (sama, 169). Koska sadutus kannustaa vastavuoroisuuteen, sen avulla voidaan välittää ihmisten kokemuksia, näkemyksiä ja tunteita toisilleen. Menetelmää käytetäänkin esimerkiksi monenlaisen toiminnan suunnittelussa ja poliittisessa päätöksenteossa. Sadutuksella voidaan luoda kohtaavaa osallisuuden toimintakulttuuria, ja jakamalla tarinoitaan ihmiset voivat tuntea yhteisöllisyyttä ja tasavertaisuutta. (sama, 25, 28, 170, 211, 227.) Sadutuksen tarkoitus oli tässä opinnäytetyössä olla kotipalveluasiakkaille kokeiltavaa toimintaa, mutta se toimi myös välineenä, jonka kautta kotipalveluasiakkaat voivat olla vuorovaikutuksessa toistensa, muiden ihmisten ja kirjaston kanssa. Yhteisöllisyyden tunteen luomiseksi kotipalveluasiakkaiden tarinat koottiin yhteen ja jaettiin sadutukseen osallistuneille heidän luvallaan, jotta he kaikki voivat lukea toistensa tarinoita. Tarinoita suunniteltiin käytettäväksi sadutettavien luvalla myös kirjaston Suomi 100-vuotta- ja kirjaston 140-vuotisjuhlallisuuksiin liittyvissä näyttelyissä ja muissa tapahtumissa.

Karlsson esittää sadutuksen perustuvan ihmiselle luontaiseen leikkimiseen. Kuten leikissä, sadutuksessakin yhdistyvät todelliset ja kuvitellut elementit. Leikkimielisyyteen kannustavan ilmapiirin

myötä kaikenikäiset sadutettavat voivat vapautua kertomaan tarinoitaan. Sadutus antaa siis mahdollisuuden mielikuvituksen käyttöön ja täysin keksittyjen tarinoiden sepittämiseen. Näiden ominaisuuksiensa ansiosta menetelmää on käytetty onnistuneesti myös muistisairaiden vanhusten parissa. (2014, 148–149, 164.) Toisaalta aikuisten sadutusta proseminaarityössään tutkinut Tuula Stenius sai saduttajille suuntaamastaan kyselystä selville, että aikuisten ei ole aina helppo antautua leikkimielisyydelle sadutustilanteessa. Aikuisia saattavat pidätellä muun muassa itselleen tai tarinalle asetetut vaatimukset. (2004, 21.) Myös kotipalveluasiakkaille toteutetussa sadutuksessa mielikuvituksen käyttö oli sallittua, sillä opinnäytetyön tavoitteena ei ollut koota faktatietoja, vaan toteuttaa toimintaa, jossa kotipalveluasiakkaat saivat kertoa omanlaisensa tarinan, jonka aiheena oli kirjasto.

Sadutuksessa saadaan tietoa eri asioista kuuntelemalla ja kirjaamalla ihmisten tarinoita. Karlsson huomauttaa, että tieto ei ole suoraviivaista, vaan kertomuksesta epäsuorasti välittyvää. Tiedon oikeellisuutta ei voi arvostella, koska se muodostuu kertojan henkilökohtaisista tiedoista, jotka ovat hänen näkökulmastaan katsottuina oikeita ja niitä pitää kunnioittaa sellaisina. (2014, 72.) Saduttamalla saadaan esiin muun muassa kertojan hallussa olevaa ainutlaatuista hiljaista tietoa. Hiljainen tieto muodostuu jokaisen henkilökohtaisista kokemuksista, tuntemuksista ja tiedoista, joita kertoja yhdistää tarinassaan. Tarinan kautta arvokas tieto tulee muidenkin saataville. (sama, 25, 27.) Koska erityisesti iäkkäiden ihmisten hallussa oleva hiljainen tieto ja kertomukset entisaikoihin liittyen kiinnostivat, oli mielenkiintoista kuulla, mitä kotipalveluasiakkailta oli kerrottavanaan kirjastosta.

7.1.2 Ohjeita aikuisten saduttajalle

Sadutuksessa tärkeintä ei ole vain tuotos, vaan myös tarinan tekotilanne ja vuorovaikutteinen yhdessä tekeminen (sama, 20, 49). Saduttajalla on siis tärkeä rooli onnistuneen sadutustapahtuman luomisessa, minkä vuoksi tähän lukuun on koottu muutamia huomion arvoisia ohjeita.

”Kerro satu (tai tarina), sellainen kuin itse haluat. Kirjaan sen juuri niin kuin sen minulle kerrot. Lopuksi luen tarinasi, ja voit muuttaa tai korjata sitä, mikäli haluat.” Näin Karlsson (2014, 24) neuvoo saduttamaan valmista henkilöä sanomaan lähipiirinsä tai vaikkapa työyhteisönsä jäsenelle.

Sadun kertominen on täysin kertojan päätäntävällässä eikä saduttaja saa puuttua siihen. Periaatteen on, että sadulle ei anneta aihetta, vaan sadutettava voi vapaasti kertoa hänelle läheisistä mielenkiinnon kohteista ja teemoista. (Karlsson 2014, 19, 24, 54.) Saduttaja ei saa tehdä muutoksia satuun ilman sadutettavan lupaa, sillä tarina on sellainen kuin kertoja haluaa. Näin ollen sadutettavalle kuuluu tekijänoikeus, ja vaikka sadun julkistaminen on usein mukavaa kertojan mielestä, siihen tarvitaan sadutettavan lupa. (sama, 41.) Lupa julkistamiselle kannattaa kysyä sadutuksen jälkeen, jotta kertojalle ei välity sellaista tunnetta, että kuuntelija ei ole aidosti kiinnostunut sadutettavan kertomasta ja sadutus on kuuntelijalle työtehtävä (sama, 311). Jotta kotipalveluasiakkaiden tarinoita voitiin jakaa sadutukseen osallistuneille ja käyttää kirjaston juhlallisuuksiin liittyvissä tapahtumissa, sadutettavilta pyydettiin luvat sadutuksen lopuksi tarinoiden julkistamiseen.

Saduttajan tehtävä on innostaa ja rohkaista tarinan kerrontaan. Kuten Steniuksen tutkimuksessa selvisi, sadutettavat aikuiset haluavat ehkä syyn tarinan kertomiselle, ja heidän on usein vaikeaa aloittaa kertominen, sillä he voivat jäädä miettimään esimerkiksi tarinan rakennetta. Aikuiset saattavat myös punnita sanomisiaan ja arvioida tilanteen luottamuksellisuutta. (2004, 20–21.) Tarinoitiin voi innostaa esimerkiksi lukemalla jonkun toisen, kuten lapsen kertoman sadun tai antamalla aiheen. Aikuisten sadutuksessa voidaan muun muassa palauttaa mieleen tiettyjä lapsuuteen liittyviä kokemuksia. Erityisesti ikäihmiset saattavat innostua muistelemaan ja kertomaan entisaikoihin liittyvistä asioista. (Stenius 2004, 21; Karlsson 2014, 155, 260.) Sadutusta voidaankin käyttää myös muistelutyön välineenä (Stenius 2004, 10). Vaikka aiemmassa kappaleessa kerrottiin, että sadun aiheesta päättää kertoja, ainakin aikuisten sadutuksessa tähän voi siis tehdä poikkeuksia. Koska opinnäytetyön yhteydessä sadutettiin iäkkäitä kotipalveluasiakkaita ja opinnäytetyö liittyi kirjastoon, kirjasto vaikutti sopivalta aiheelta. Aiheen antamisen lisäksi kotipalveluasiakkaita innostettiin sadutukseen lukemalla muiden kertomia tarinoita.

Kuten lasten kertomat sadut, myös lapset innostavat iäkkäitä tarinankerrontaan. Useista iäkkäiden ja lasten yhteisistä sadutusprojekteista on saatu myönteisiä kokemuksia. Projekteissa lapset tai nuoret on koulutettu sadutukseen, ja he ovat mahdollisesti kokeilleet sadutusta ensin toisiinsa, minkä jälkeen he ovat saduttaneet ikäihmisiä heidän kodeissaan tai palvelutaloissa. (Mitchell 2006, 21; Karlsson 2014, 91.)

Satu-sanon käytössä voi joustaa niin, että nuorten ja aikuisten sadutukseen ryhtyessä voi sadun sijaan käyttää *tarina*, *kertomus* tai *juttu* -sanoja. Sanaa satu ei tule selittää tarinan kertojalle, koska sadutuksen merkitys kärsisi, jos sadutettava keskittyisi tarinan sijasta noudattamaan kertomukselle

asetettua kaavaa. Satu-sanalle ei ole sadutuksessa olemassa oikeaa määritelmää, joten tarinan kertoja saa tulkita sen niin kuin haluaa. (Karlsson 2014, 31–32, 90, 310.) Sadutus eroaakin perinteisestä tarinan kerronnasta esimerkiksi siinä, että sadutettavan kertomuksen ei tarvitse noudattaa mitään ohjeita, kun taas perinteisessä kertomuksessa tärkeää on ohjeiden mukaan tehty tuotos (sama, 188). Koska tarinalle ei aseteta täytettäviä tavoitteita eikä saduttajalla voi olla ennakkokäsityksiä sadutettavan kertomuksesta, kertoja voi kertoa sellaisen sadun kuin tahtoo, ja kirjaaja on vapaa keskittymään hänelle kerrottuun tarinaan (sama, 177). Kotipalveluasiakkaita sadutettaessa käytettiin *tarina ja juttu* -sanoja, koska kummatkin sopivat ikäihmisten kanssa käytettäväksi.

Kirjaajan on kiinnitettävä huomiota ilme- ja elekieleensä, jotta sadutettavalle ei välittyisi tunnetta, että hän ei kerro tarinaansa oikealla tavalla (sama, 63). Lisäksi Karlsson ohjeistaa saduttajaa kärsivällisyyteen, koska tarinaa ei välttämättä synny kovin vauhdikkaasti ja kertoja haluaa edetä tarinassaan verkkaista tahtia. Kertomus syntyy, kun sille annetaan aikaa. (sama, 94.) Joskus tarina taas saattaa edetä kirjaajan kannalta liian vauhdikkaasti, jolloin sadutettavalle voi sanoa tarvitsevänsä hetkisen kirjoittamiseen. Tauko antaa kertojalle tilaisuuden miettiä jatkoa tarinallensa. Jos tarinalle ei tunnu tulevan loppua, voi sadutettavalle mainita esimerkiksi ajan tai paperin olevan loppumaisillaan. (sama, 43, 261.) Myös opinnäytetyön ohessa toteutettavalle sadutukselle varattiin tarpeeksi aikaa, jotta jokaisella kertojalla oli mahdollisuus kertoa tarinansa kaikessa rauhassa. Aikarajan asettaminen oli kuitenkin tarpeen, jotta toimintaan ei käytetty rajattomasti aikaa.

Karlsson huomauttaa, että kerrottua tarinaa tai kertojaa ei arvostella, koska kertomus on sadutettavan ajatusten virtaa ja siihen on todennäköisesti käytetty mielikuvitusta. Tarinan perusteella ei voi näin ollen tehdä oikeanlaisia päätelmiä esimerkiksi kertojan persoonallisuudesta. (sama, 32–33.) Kertomuksessa sadutettava voi kertoa mitä itse haluaa, kuten vain itselleen oleellisista asioista ja jättää kertomatta asioita, joista ei halua kertoa (sama, 180). Steniuksen (2004, 22) tutkimuksen mukaan aikuiset kertovat niin tosielämään liittyvistä asioista kuin perinteisiä satujakin.

Saduttaa voi yksin tai ryhmissä. Kahdenkeskinen sadutus luo yksityisen ja intensiivisen tunnelman, kun taas ryhmäsadutus luo lähinnä yhteisöllistä ilmapiiriä. Sekä yksilö että ryhmäsadutuksen voi toteuttaa monella eri tavalla. Ryhmäsaduttaa voi muun muassa niin, että jokainen ryhmän jäsen jatkaa yhteistä tarinaa omalla vuorollaan sekä lasten ja aikuisten yhteissadutuksena. Yksitellen voi saduttaa esimerkiksi toisten kuullen, vertaisparien vastavuoroisena sadutuksena tai eri tilassa kahden kesken. (Karlsson 2014, 34–35, 321–322.) Opinnäytetyön yhteydessä kotipalveluasiakkaita sadutettiin yksitellen, koska he eivät pystyneet kokoontumaan yhteen.

Kirjaajan olisi hyvä olla itse sadutettavana ennen kuin alkaa saduttamaan muita, jotta kokemus kertojan roolista tulisi tutuksi. Karlsson neuvoo, että saduttajana olemista olisi hyvä harjoitella, jotta vastavuoroisuuden taidot kehittyisivät ja epävarmuus omista kyvyistä saduttajana hälväisivät. (2014, 252–253). Opinnäytetyön tekijällä oli sadutuksesta aiempaa kokemusta sekä saduttajan että sadutettavan roolissa. Tästä oli kuitenkin jo useita vuosia aikaa, joten kotipalveluasiakkaiden sadutukseen valmistautumiseksi oli tarpeellista saduttaa muutamia koehenkilöitä.

7.2 Toiminnan valinta

Aiemmissa luvuissa on perusteltu sadutuksen valintaa opinnäytetyössä toteutettavaksi toiminnaksi jo useiden näkökulmien kautta. Haluan tässä mainita kuitenkin vielä muutaman syyn.

Ajatus opinnäytetyölle sai alkunsa, kun päätin tehdä toiminnallisen työn, jossa voisin hyödyntää ikäihmisten hiljaista tietoa. Kuten mainitsinkin aiemmin, minua kiinnostavat ikäihmisten tarinat erityisajasta. Suunnitelmani oli alun perin kerätä faktatietoja kirjaston historiasta kodeissaan asuvilta ikäihmisiltä muistelun avulla. Kun satuin lukemaan teoksen Sini Kiuaksen *Kirjallisuuden projektit kirjastoissa*, kiinnostuin siinä mainitusta sadutuksesta ja totesin, että se sopisi oikein hyvin ikään-tyneiden kodeissa toteutettavaksi. Sadutuksen valittuani päätin, että en keräisi faktatietoja kirjaston historiasta, mutta tekisin opinnäytetyön, jossa voisin käyttää sadutusta.

Halusin tarjota kotipalveluasiakkaille samalla aktivoivaa toimintaa, ja sadutus vaikutti siihen sopivalta välineeltä. Sen avulla kotipalveluasiakkaat saivat harjoittaa muun muassa muistiaan. Sadutus oli mielestäni hyvä väline myös sananvapauden edistämisessä. Uuden yleisiä kirjastoja koskevan lain (Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016 2§) tavoitteena on edistää sananvapautta, joten sadutus sopi kirjastoalan opiskelijan järjestämäksi toiminnaksi mielestäni erittäin hyvin.

Opinnäytetyössä toteutettavaksi toiminnaksi valikoitui sadutus muun muassa sen vuoksi, että minulla oli siitä aiempaa kokemusta vuosien takaa. Aiemmassa koulutuksessani kokeilimme sadutusta parin kanssa, joka sadutti minua ja minä vuorostani häntä. Kokemus oli mukava ja mieleenpainuva, ja halusin jakaa sen muillekin. Lisäksi halusin saduttaa muitakin ja saada sadutuksesta enemmän kokemusta.

7.3 Suunnittelu

Toiminta suunniteltiin suunnattavaksi alun perin kotonaan asuville ikäihmisille, joten toimintaan kysyttiin osallistujia aluksi Oulun kaupungin Ikäihmisten hyvinvointipalvelujen kautta. Lähetin sähköpostia Ikäihmisten hyvinvointipalvelujen yhteyshenkilölle, joka tiedotti kotona asuvien vanhusten parissa työskenteleviä työntekijöitä. Työntekijät selvittivät, olivatko heidän asiakkaansa kiinnostuneita sadutuksesta ja ilmoittivat kahden asiakkaan olevan halukkaita osallistumaan toimintaan. Toinen heistä kuitenkin perui osallistumisensa heikentyneen kuntonsa vuoksi.

Kun opinnäytetyön tavoite, eli uuden toimintamuodon kehittäminen kirjaston kotipalveluun muotoutui myöhemmin, toimintaa päätettiin suunnitella kirjaston kotipalveluasiakkaita varten ja mukaan otettiin sen myötä kirjaston kotipalveluasiakkaat. Kirjaston kotipalvelutyöntekijät ottivat yhteyttä kotipalveluasiakkaisiin ja selvittivät, ketkä halusivat osallistua sadutukseen. Osallistuvien kotipalveluasiakkaiden tiedot toimitettiin toimeksiantajan edustajalle, Oulun kaupunginkirjaston Hakeutuvien kirjastopalvelujen palvelupäällikkö Mervi Vaaralle, joka välitti tiedot osallistujista minulle. Sadutukseen ilmoittautui neljä kirjaston kotipalveluasiakasta. Tavoitteena oli alun perin yhteensä kymmenen osallistujaa, mutta pienempi määrä riitti minulle ja toimeksiantajalle hyvin.

Valmistautuakseni sadutukseen sadutin kokeeksi kahta aikuista lähipiiristäni. Tämä olikin tarpeen, sillä havaitsin pari seikkaa, joihin oli kiinnitettävä huomiota. Sadutuksen yhteydessä havaitsemistani seikoista olen kertonut opinnäytetyön liitteenä olevassa havaintopäiväkirjassa.

Aloitin aikataulun suunnittelun arvioimalla toiminnan valmisteluihin tarvittavan ajan, jonka jälkeen päätin toteuttaa toiminnan viikon kahdeksan aikana. Tämän jälkeen soitin kotipalveluasiakkaille ja ilmoitin viikon, jolloin olin aikeissa toteuttaa toimintaa, ja selvitin asiakkaille sopivat ajankohdat. Kun soitin asiakkaille, selvitin, tarvitsiko minun tietää esimerkiksi ovikoodeja ja mitkä ne olivat. Ikäihmisten hyvinvointipalvelujen asiakkaalta kysyin sopivaa ajankohtaa hänen kanssaan työskentelevän yhteyshenkilön välityksellä, koska asiakkaalla ei ollut puhelinta.

Tavoitteena oli käydä useamman kotipalveluasiakkaan luona saman päivän aikana, jotta säästän aikaa ja kulkemiseen käytettäviä kustannuksia. Helpointa oli yhdistellä samalla alueella asuvien asiakkaiden luona käyntejä. Kahden keskustassa asuvan asiakkaan luo onnistuikin sopia vierailut samalle päivälle. Varasin aikaa sadutukseen hieman reilun tunnin jokaista osallistujaa kohden, jotta

jokaisella kertojalla oli riittävästi aikaa pohtia kertomuksensa kulkua ja aikaa jäi muuhunkin keskusteluun. Koska kulkeminen tapahtui julkisella kulkuvälineellä, reitit ja aikataulut oli suunniteltava huolellisesti etukäteen.

Varauduin kohtaamaan kotipalveluasiakkaat selvittämällä kirjaston kotipalvelutyöntekijöiltä, tarvitsiko minun tietää jotain erityistä asiakkaista etukäteen, esimerkiksi heidän vammoistaan. Keräämällä tätä tietoa etukäteen valmistauduin muun muassa puhumaan kovemmalla äänellä heti alusta alkaen, jotta asiakkaan ei tarvinnut pyytää sitä itse, ja siihen, että ovisummerin soittoon ei aina reagoitu aivan pian. Selvitin lisäksi kotipalveluasiakkaiden iät, jotta osasin koota sopivaa kertomiseen innostavaa materiaalia, kuten kirjoja asiakkaiden lapsuus- ja nuoruusvuosilta.

Otin kannettavan tietokoneeni mukaan, jotta pystyin kirjoittamaan nopeasti asiakkaiden tarinat muistiin. Lisäksi tietokoneella kirjoitettuja tarinoita oli helppo korjailla asiakkaiden toiveiden mukaan. Kokosin sadutustilanteeseen innostavia lasten ja aikuisten satuja kymmenen kappaletta kannettavalle tietokoneelleni lukeakseni niitä toiminnan alussa asiakkaille. Käytin lähteinä Liisa Karlssonin *Sadutus*-kirjaa, Tuula Steniuksen *Hetkestä kiinni – kokemuksia aikuisten saduttamisesta* -proseminaarityötä, Lapset kertovat ja toimivat ry:n -sivustolla julkaistuja satuja ja toisen koesaduttamani henkilön tarinaa. Tallensin tietokoneelleni myös Oulun kaupunginkirjaston varastossa ottamiani kuvia *Lukemistosta Suomen lapsille*, Rauha S. Virtasen *Seljan tytöistä* ja Aukusti Salon *Lapsuuden kultamailla* -kirjasta sekä kortistokaapeista. Kokosin lisäksi tietokoneelleni kuvia 1930–60-luvuilta kirjastoista internetistä ja Oulun kaupunginkirjaston historiasta kertovista kirjoista. Suunnitelin, että kuvia oltaisiin voitu hyödyntää tarinan kertomiseen myös niin, että asiakkaat olisivat keksineet niistä tarinoita, jos oman tarinan keksiminen olisi ollut muuten hankalaa.

Muistelun tueksi hankin Oulun kaupunginkirjastolta muutamia kirjoja 1930- ja 1940-luvuilta ja lainaus- ja luettelointikortteja 1930–50-luvuilta. Kirjoiksi valitsin *Satukarhu Puhin*, Anni Swanin *Kettu Repolaisen* ja Irja Klemolan *Nopsajalka ja tähtisilmän*. Lisäksi sain toiselta opinnäytetyön ohjaajalta lainaan Matti Pohdon kirjoittaman *Vanhojen suomalaisten kirjain pelastajan* vuodelta 1924. Kuusikymppisen asiakkaan luo otin mukaan omistamani *Lasten neljäs lukukirja* ja *Lasten kuudes lukukirja* -teokset 1960-luvulta sekä kuvia *Robinson Crusoe* ja *Aarresaari* -teoksista. Asiakkaiden luona mukana kulki myös lainaamani Irmeli Pääkkösen kirjoittama *Heinätorilta Kaarlenväylälle: Oulun kaupunginkirjaston vaiheita 110 vuoden aikana* -teos, jossa oli hyviä kuvia kirjastosta vuosien varrelta.

Sadutuksen jälkeen toimintaan osallistuneilta kysyttiin luvat tarinoiden julkaisemiseen, jotta asiakkaiden tarinat voitiin jakaa toisilleen. Jakaminen tapahtui kirjaston kotipalvelutyöntekijöiden välityksellä, joille lähetin kaikki luvan saaneet tarinat sähköpostitse. Kotipalvelutyöntekijät tulostivat tarinat ja jakoivat ne omille toimintaan osallistuneille asiakkailleen kotipalvelun yhteydessä joko itse tai kirjakassin mukana. Luvat tarinoiden julkistamiseen tarvittiin myös Oulun kaupunginkirjaston järjestämiä tapahtumia varten. Lopuksi kysyin asiakkailta palautetta järjestämästäni toiminnasta ja heidän mielipiteitään toiminnan järjestämisestä jatkossa.

7.4 Aikataulujen sopiminen

Soitin asiakkaille viikolla kuusi, jolloin sovimme ensimmäisen asiakkaan kanssa ajankohdaksi 17.2. ja toisen kanssa 22.2. Kolmannen asiakkaan kanssa sovimme, että soitan hänelle viikolla kahdeksan uudestaan, kun hän palaa matkaltaan, jonne oli lähdössä. Soitettuani hänelle viikolla kahdeksan sovimme ajankohdaksi 27.2. Neljännen asiakkaan tavoitin viikon seitsemän alussa ja saimme sovittua toiminnan ajankohdaksi 22.2. Ikäihmisten hyvinvointipalvelujen kautta saadulla asiakkaalla ei ollut puhelinta, ja yhteydenpito hänen kanssaan tapahtui Ikäihmisten hyvinvointipalvelujen työntekijän välityksellä, jonka kanssa sovimme toiminnan ajankohdaksi 24.2. Kaikki asiakkaat yhtä lukuun ottamatta ehdottivat toiminnan ajankohdaksi kello 13–14 välistä aikaa.

Ensimmäisen asiakkaan luona käydessäni ilmeni, että asiakkaan olisi tarvinnut muuttaa toiminnalle varattua ajankohtaa, mutta hänellä ei ollut yhteystietojani tallessa. Niinpä soitin muille asiakkaille lähempänä toiminnalle sovittua ajankohtaa varmistaakseni sovitut aikataulut. Ikäihmisten hyvinvointipalvelujen kautta saatua asiakasta en muistuttanut enää vierailustani, sillä toiminnan ajankohta sovittiin ainoastaan muutaman päivän päähän, joten en katsonut muistuttamisen olevan tarpeellista.

7.5 Toteutus

Toiminta eli sadutus järjestettiin kotipalveluasiakkaiden kodeissa kolmella eri alueella Oulussa vuoden 2017 helmikuussa viikkojen seitsemän, kahdeksan ja yhdeksän aikana. Kerron tässä luvussa toiminnan toteutuksesta pääpiirteissään. Tarkemmat kuvaukset toiminnan kulusta löytyvät liitteenä 1 olevasta havaintopäiväkirjasta.

17.2.2017

Menin ensimmäisen kotipalveluasiakkaan luo 17.2. noin kello 14 Oulun keskustassa sijaitsevaan kerrostaloon. Minut toivotettiin lämpimästi tervetulleeksi ja vierailuni alkoi kevyellä jutustelulla. Aloitin toiminnan esittelemällä kokoamiani kirjoja, lainaus- ja luettelointikortteja ja kuvia. Kirjoista asiakkaalle tuttuja olivat *Satukarhu Puh*, ja Anni Swanin *Kettu Repolaisesta* muistuvat mieleen muut Swanin kirjoittamat lasten- ja nuortenkirjat. Luettelointi- ja lainauskorteista osa vaikutti olevan tuttuja vuosien varrelta. Oulun kaupunginkirjaston historiaan liittyvistä kuvista löytyi tuttuja kasvoja ja paikkoja. Kuvien, korttien ja kirjojen myötä mieleen muistuvat kirjastoon ja lukemiseen liittyvät asiat. Lisäksi luin tietokoneelle kokoamiani lasten ja aikuisten tarinoita.

Sadutuksen aluksi kerroin mistä siinä on kyse. Tarinan kerronta vaikutti aluksi vaikealta, mutta vinkattuani, että hetkeä aiemmin muistellut asiat käyvät hyvin, tarina alkoi syntyä ja se eteni ajoittain vauhdikkaastikin. Lopuksi luin tarinan asiakkaalle ja hän halusi siihen tehtävän pieniä muutoksia. Kysyin lupaa käyttää tarinaa kirjaston järjestämässä toiminnassa, ja sainkin siihen luvan. Pakattuani tietokoneeni ja materiaalit laukkuun, keskustelimme vielä hieman, ja asiakas esitteli kotoaan löytyviä esineitä. Aikaa vierailuun meni noin 80 minuuttia.

22.2.2017

Vuorossa oli vierailu keskustassa asuvan kotipalveluasiakkaan luo 22.2. noin kello 13. Esittäytymisien ja tervetuloitovotuksen jälkeen aloitin toiminnan esittelemällä mukamani olevia vanhoja kirjoja ja lainaus- ja luettelointikortteja. Niistä syntyikin heti keskustelua, koska muutama kirjoista ja niiden kirjailijoista olivat asiakkaalle tuttuja. Myös lainauskortit ja tietokoneelta näyttämistäni kuvista luettelointikortit ja Iloinen aapinen vuodelta 1940 olivat asiakkaalle tuttuja. Seuraavaksi luin tietokoneeltani lasten ja aikuisten kertomia tarinoita, joista osa vaikutti ilahduttavan asiakasta. Luin myös edellisen kotipalveluasiakkaan tarinan.

Kerroin asiakkaalle mistä toiminnassa on kyse, ja kerroin sadutuksen ohjeen. Asiakas epärohi hieman aluksi, mutta autettuani alkuun kertomalla, että tuomiani materiaaleja tarkastellessaan asiakas oli kertonut jo monta lapsuus- ja nuoruusaikojensa kirjastoon liittyvää asiaa, tarina alkoi syntyä. Kun luin tarinan lopuksi, asiakas halusi tehtävän siihen hieman muutoksia. Pyysin lopuksi lupaa hänen tarinansa julkaisemiseen kirjaston järjestämässä tapahtumissa, ja sainkin siihen luvan. Pakkasin esittelemäni materiaalit laukkuun, mutta keskustelimme vielä hieman tietokoneista ja kirjoista. Vierailuun kuluivat tismalleen varaamani 80 minuuttia.

Samana päivänä noin kello 14.30 menin toisenkin kotipalveluasiakkaan luo, joka asui myös Oulun keskustassa. Aloitin toiminnan jälleen esittelemällä vanhoja kirjoja ja lainaus- ja luettelointikortteja. Asiakas tunnisti niistä *Satukarhu Puhin* ja lainauskortit. Tietokoneelta esittelemistäni kuvista asiakas tunnisti lainauskortit ja *Aapisen*. Luin vielä lasten ja aikuisten kertomia satuja tietokoneeltani, joista erityisesti lasten kertomat sadut ilahduttivat asiakasta. Lisäksi luin kahden edellisen asiakkaan tarinat, ja niistä hänelle muistui mieleen joitain omia kokemuksia kirjastosta.

Kertasin vielä jo aiemmin kertamani toiminnan idean asiakkaalle. Kun kerroin, että oli hänen vuoronsa kertoa jotain kirjastosta, asiakas totesi, että hänellä ei tule mitään mieleen. Aloin palauttaa mieleen hänen aiemmin kertomiaan asioita, ja tälläkin kertaa se toimi, ja tarina sai jatkoa uusista mieleen palautuneista muistoista. Luettuani tarinan asiakkaalle, hän halusi tehdä siihen pieniä muutoksia, mutta muuten se oli valmis sellaisenaan. Sain asiakkaalta luvan käyttää hänen tarinaansa kirjaston tapahtumissa ja opinnäytetyöni yhteydessä. Ennen lähtöäni keskustelimme vielä hieman asiakkaan kanssa. Vierailuun meni aikaa jälleen noin 80 minuuttia.

24.2.2017

Vuorossa oli vierailu Laanilassa asuvan asiakkaan luo kello 13. Suunnittelin bussimatkan tällä kertaa perusteellisemmin, sillä matkaan kuului bussin vaihto. Matka sujui kuitenkin ongelmitta. Keskustelimme aluksi asiakkaan kanssa, ja kerroin toiminnan ideasta. Esiteltyäni vanhoja kirjoja, mitkään niistä eivät olleet asiakkaalle tuttuja, sillä hänen kertomansa mukaan hän ei ollut kouluaikana lukenut juuri mitään. Sen sijaan Irmeli Pääkkösen *Heinätorilta Kaarlenväylälle: Oulun kaupungin kirjaston vaiheita 110 vuoden aikana* -teoksesta hän oli tunnistavinaan joitain paikkoja kuvista. Tietokoneelta esittelemistäni kuvista kortistokaappi oli tuttu. Lukemistani aikuisten ja lasten tarinoista asiakasta kiinnostivat erityisesti aikuisten tarinoissa kuvatut paikat.

Tarinan kerronta ei lähtenyt liikkeelle, ennen kuin aloitin sen asiakkaan aiemmin kertomalla lauseella. Kun sain ensimmäisen lauseen kirjoitettua, tarinaan tuli lisää jatkoa. Lopuksi luettuani tarinan ääneen, siihen ei tarvinnut hänen mielestään tehdä muutoksia. Asiakas ei myöntänyt lupaa tarinan käyttämiseen kirjaston järjestämässä tapahtumissa, mutta sain kuitenkin luvan kertoa hänen tarinastaan lyhyesti opinnäytetyössäni. Keskustelimme vielä hetken ennen kuin pakkasin laukkuni ja lähdin. Tällä kertaa vierailuun meni aikaa noin yksi ja puoli tuntia, sillä bussien aikataulujen mukaan minulla oli vielä hetki aikaa jäädä keskustelemaan asiakkaan kanssa.

27.2.2017

Menin Kaukovainiolla asuvan asiakkaan luo 27.2 noin kello 12. Kun olimme keskustelleet hieman aluksi, esittelin asiakkaalle ensin mukamani tuomat kirjat, joista vain *Satukarhu Puh* vaikutti jollain tapaa tutulta. Hän kertoi, ettei ollut lukenut lapsena ja nuorena juurikaan lasten- ja nuortenkirjoja. Irmeli Pääkkösen *Heinätorilta Kaarlenväylälle: Oulun kaupunginkirjaston vaiheita 110 vuoden aikana* -teoksesta asiakas tunnisti muutamia henkilöitä ja paikkoja. Vanhat lainaus- ja luettelointikortit olivat asiakkaalle tuttuja, ja hän oli lukenut yhden kirjan, josta luettelointikortti oli otettu. Pidimme pienen teehetken välillä, jonka jälkeen näytin tietokoneeltani kuvia asiakkaalle. Niistä lainauskortit, *Lukemisto Suomen lapsille* sekä *Aapinen* tuntuivat olevan tuttuja. Luin vielä lasten ja aikuisten kertomia tarinoita sekä kotipalveluasiakkaiden kertomat tarinat.

Tarinoinnin aluksi asiakas tuumi, ettei ole hyvä tarinankertoja. Vakuutin, ettei tarinalle ole vaatimuksia, ja asiakas alkoi päästä alkuun kerronnassaan. Asiakas kertoi lähes samat asiat, jotka olivat tulleet hänelle mieleen jo aiemmin esitellessäni tuomiani materiaaleja. Päätettyään tarinan kertomisen luin tarinan asiakkaalle, eikä siihen ei tarvinnut tehdä muutoksia. Kun kysyin lupaa tarinan käyttämiseen kirjaston tapahtumissa, asiakas empi hetken, mutta myönsi kuitenkin luvan. Kun pakkaailin laukkuani, keskustelimme vielä hieman asiakkaan kanssa. Vierailuun meni aikaa noin yksi ja puoli tuntia, mihin vaikutti selvästi teehetkeen käytetty aika.

7.6 Arviointi

Toiminnan toteutus onnistui mielestäni hyvin. Aikataulut pysyivät suunnitelmien mukaisina ja toimintaa varten varattu aika asiakasta kohti oli realistinen. Hankkimani materiaalit olivat toimivia, sillä kaikki asiakkaat muistelivat niiden avulla lapsuus- ja nuoruusaikojensa kirjastoa ja kirjoja. Toimintaan tarvitsemieni välineitä ja materiaaleja oli juuri sen verran kuin jaksoin vielä kantaa mukamani. Kannettava tietokoneeni ja muutamat kirjat painoivat kuitenkin yllättävän paljon, joten yhtään enempiä kirjoja en olisi voinut ottaa mukaan. Myös osallistujien määrä osoittautui sopivaksi lyhyellä aikavälillä toteutettavalle toiminnalle.

Havaitsin, että vaikka mukamani olleet kirjat eivät aivan olleet niitä, mitä asiakkaat olivat lukeneet, ne saivat asiakkaat kuitenkin muistelemaan kirjoja, joita olivat lukeneet. Lisäksi asiakkaat hyödynsivät muisteluja kerronnassaan. Tavoitteeni siis toteutui niiltä osin, koska kirjojen olikin tarkoitus

muistuttaa vain menneistä ajoista ja olla kerrontaan innostajina. Kuitenkin erään asiakkaan mielestä kuvien ja kirjojen katselu oli jollain tapaa alentavaa, mitä en ollut tullut lainkaan ajatelleeksi. Hänen mielestään se ei ollut hänen iälleen sopivaa, ja hän koki muistelun sopivan vain muistisairaille. Olin kuvitellut kuvien ja kirjojen olevan kiinnostavia ainakin niiden iän puolesta, ja joitain asiakkaita vanhat kuvat ja kirjat vaikuttivatkin kiinnostavan. Asiakkaille olisi ilmeisesti pitänyt kertoa etukäteen toiminnan sisältävän muistelua, jotta ne, jotka eivät olisi halunneet muistella, olisivat voineet kieltäytyä osallistumasta toimintaan. Toisaalta asiakkailta olisi voinut selvittää aluksi millainen toiminta olisi kiinnostanut heitä, jotta toiminta olisi ollut heille mielekästä.

Olin varautunut siihen, että joku saattaisi tarvita alussa kertomiseen apua, mutta en arvannut kertomisen olevan kaikille vaikeaa. Olin olettanut, että toimintaan olisi osallistunut vain kertomaan valmiita asiakkaita, ja että kirjaston asiakkaiden olisi helppoa ja mielekästä kertoa kirjastoon ja lukemiseen liittyvistä asioista, mutta olin ollut nähtävästi väärässä. Kertomisen vaikeuteen saattoi vaikuttaa se, että asiakkaat eivät etukäteen tienneet tarkalleen, mistä toiminnassa oli kyse. Vapaa-muotoinen kerronta saattoi tuntua muutamasta asiakkaasta vaikealta, koska he eivät olleet osanneet varautua siihen, vaikka yritin jo puhelimesta kertoa toiminnan ideasta. Minun olisi ehkä täytynyt tehdä jonkinlainen tiedote, jonka avulla kirjaston kotipalvelua tekevät työntekijät olisivat osanneet kertoa toiminnasta täsmällisemmin asiakkaille.

Tarinalle määräämäni teema saattoi joko vaikeuttaa kertomista tai helpottaa sitä. Sadutuksesta kokoamieni tietojen perusteella teeman käyttö aikuisten kanssa oli perustelua, joten en vaihtanut tai poistanut teemaa kesken toimintaa. Lisäksi halusin kerätä nimenomaan kirjastoon liittyviä tarinoita. Jos tarinoilla ei olisi ollut teemaa, en olisi ottanut todennäköisesti mitään materiaalejakaan mukaani, ja luulen, että tarinan kertominen ilman niitä olisi ollut entistä vaikeampaa.

Sadutus oli vaikuttanut minusta helpolta tavalta tallettaa ikäihmisten tarinoita. Huomasin kuitenkin, että toisen kertoman tarinan kuunteleminen ja kirjaaminen yhtä aikaa oli haastavaa. Myös puhekielisyden säilyttäminen kirjoitetussa tekstissä vaati keskittymistä. Onnistuin yllättävän hyvin tarinoiden kirjaamisessa, vaikka jotkin kohdat joistain tarinoista jäivätkin hieman puutteellisiksi. Jotkin asiakkaista täydensivät puutteellisia kohtia, mutta kaikki eivät katsoneet sitä ilmeisesti tarpeelliseksi. Sen perusteella oletin, etteivät puutteelliset kohdat haitanneet asiakkaita.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa esitetyistä seikoista on koottu liitteenä 2 oleva vinkkilista. Listan on tarkoitus olla kirjastojen tukena yksityisille kotipalveluasiakkaille suunnattavaa toimintaa suunniteltaessa.

Löytämieni kotipalveluasiakkaille toteutettujen tapahtumien ja toiminnan perusteella voisi sanoa, että yksityisille kotipalveluasiakkaille ei ole Suomessa ilmeisesti juurikaan tarjottu toimintaa, vaan toimintaa on järjestetty pääasiassa kotipalvelun yhteisöasiakkaille. Yksityisille kotipalveluasiakkaille sopivaan toimintaan on kuitenkin olemassa useita vaihtoehtoja. Asiakkaat voi esimerkiksi tuoda kirjastoon, heille voi järjestää toimintaa eri laitteiden välityksellä tai kirjaston henkilökunta tai muut toimijat voivat mennä asiakkaiden luo järjestämään erilaista toimintaa. Muualla toteutettujen toimintojen perusteella kotipalveluasiakkaille on toteutettu eniten muisteluun ja kirjallisuuteen liittyvää toimintaa, mutta heille voi suunnitella muunkinlaista toimintaa. Esimerkiksi kotipalveluasiakkaiden yhteisöllisyyttä tukevaa toimintaa olisi hyvä kehittää muun muassa uutiskirjeiden ja sosiaalisen median avulla. Lisäksi tietotekniikkaan liittyvälle toiminnalle, kuten kotona tehtäville tietotekniikkaopastuksille tulee olemaan tarvetta, kun ikääntyneet alkavat hankkia enemmän tietokoneita ja mobiililaitteita itselleen.

Kotipalveluasiakkaille järjestettyjen tapahtumien ja toiminnan perusteella vaikuttaisi siltä, että eri kanavien käyttö voisi helpottaa toiminnan järjestämistä ja asiakkaiden osallistumista siihen. Esimerkiksi, jos kotipalveluasiakkaita on paljon, ja heidän aineistonsa kuljetetaan ulkoistetun palvelun avulla, voisi olla helpointa järjestää toimintaa etänä. Muun muassa radion ja puhelimen avulla voitaisiin toteuttaa erilaista toimintaa, ja näiden avulla voitaisiin tavoittaa iso osa kotipalveluasiakkaista. Myös internetin välityksellä voitaisiin järjestää monenlaista toimintaa, mikäli asiakkailla olisi internetyhteys ja tietokoneita tai mobiililaitteita käytössään. Nykyisin kotihoidon piirissä oleville iäkkäille ja vammaisille on olemassa tietokoneen, mobiililaitteiden ja television kautta toimivia kuvapuhelimia. Mikäli asiakkailla on kuvapuhelimia käytössään, niiden avulla he voisivat olla yhteydessä myös kirjastoon, toisiinsa ja tuttaviansa. Suoratoistamalla kirjaston tapahtumia kotipalveluasiakkaat voisivat osallistua kirjaston tapahtumiin, ja kirjaston ei tarvitsisi vähäisillä resursseillaan järjestää toimintaa yksittäisille asiakkaille. Lisäksi etänä toteutettavat tapahtumat saattaisivat sopia joillekin asiakkaille, koska kaikki eivät ehkä halua vieraiden tulevan kotiinsa järjestämään toimintaa. Kirjastossa järjestettävät suoratoistettavat tapahtumat saattavat vaatia kaksi vetäjää, jotta paikalla olevat ja virtuaaliasiakkaat huomioitaisiin tasavertaisesti.

Jotta kirjaston kotipalvelutyöntekijät voisivat toteuttaa toimintaa kotipalveluasiakkaille, se vaatisi enemmän aikaa kotipalvelukäynneille, mikä ei käytännössä ole aina mahdollista. Lisäksi kotipalvelukuljetuksia hoitavat muutkin tahot kuin kirjasto. Toimintaa voitaisiin järjestää kirjaston toimesta esimerkiksi niin, että muutakin kirjaston henkilökuntaa otettaisiin mukaan kotipalveluasiakkaiden toiminnan järjestämiseen, kuten Espoon Kotikirjasto tekee järjestäessään Kotikirjaston ATK/IT-tuki-palvelua. Osallistujat voitaisiin jakaa kirjastotyöntekijöiden kesken. Mielestäni kirjasto tarvitsee myös yhteistyökumppaneita järjestääkseen toimintaa yksittäisille asiakkaille. Useilla kirjastoilla on jo kokemusta yhteistyöstä esimerkiksi opiskelijoiden ja vapaaehtoisten kanssa. Ne kirjastot, joilla tätä kokemusta ei ole, voisivat saada hyviä vinkkejä yhteistyöstä muilta kirjastoilta. Yhteistyökumppanit toisivat helpotuksen kirjaston rajallisiin resursseihin, ja toimintaa voitaisiin järjestää yhä useammalle kotipalveluasiakkaalle. Yhteistyön avulla kirjastot voisivat lisäksi tavoittaa kotipalvelua tarvitsevat asiakkaat, ja yhteistyökumppanit voisivat tarjota kirjastoille asiantuntemustaan muun muassa erilaisista asiakasryhmistä ja toiminnastaan. Yhteistyötahojen kautta tulevat kotipalveluasiakkaiden toimintaan osallistuvat kannattaisi varmaan kouluttaa, kuten Tampereellakin on tehty.

Toteuttamani toiminnan ja kokoamani tietoperustan avulla sain tietoa siitä, mitä kotipalveluasiakkaille suunniteltavassa toiminnassa on hyvä ottaa huomioon. Kokeilemani toiminnan perusteella voisin sanoa, että asiakkailta on parasta kysyä etukäteen, millaista toimintaa he haluaisivat heille järjestettävän. Toiminnan idea ei pääse oikeuksiinsa, jos asiakas tuntee olonsa epämukavaksi sen sijaan, että piristyisi ja saisi mukavia elämyksiä. Kokemukseni perusteella vaikuttaisi myös siltä, että asiakkaat tulisi valmistella huolella tulevaan toimintaan. Kotipalveluasiakkaiden valmistelulla tarkoitan sitä, että tiedotettaessa tarjottavasta toiminnasta asiakkaille tulisi kertoa täsmällisesti, mistä toiminnassa on kyse. Sillä tavoin he voisivat valmistautua toimintaan, kuten tarinointiin ja koota esimerkiksi tarinansa aineksia rauhassa ennen varsinaista toimintaa, eivätkä kokisi sitä liian työlääksi ja ahdistavaksi. Asiakkaat tietäisivät myös mihin ovat ryhtymässä ja ikäviltä yllätyksiltä vältyttäisiin. Jos toimintaa järjestävät muut kuin kirjaston kotipalvelutyöntekijät, mutta tiedottaminen hoituu heidän välityksellään, toiminnan järjestäjän olisi hyvä kertoa järjestämästään toiminnasta tarkasti ensin virkailijoille, jotka kertoisivat toiminnasta täsmällisesti asiakkailleen.

Kun valitsin sadutuksen kotipalveluasiakkaille kokeiltavaksi toiminnaksi, otin huomioon useita seikkoja, joista yksi oli sadutuksen soveltuvuus asiakkaille heidän kunnostaan riippumatta. Halusin tarjota toimintaa, joka aktivoisi asiakkaita, mutta heidän ei tarvitsisi tehdä ajattelutyötä vaativampaa.

Mielestäni asiakkaiden kuntoon onkin kiinnitettävä huomiota toimintaa suunnitellessa, jotta heikkokuntoisimmatkaan eivät jäisi toiminnan ulkopuolelle.

Kokeilemastani toiminnasta havaitsin, että toimintaa ei ollut mahdollista järjestää yhden viikon aikana, sillä muutamalla asiakkaalla oli aiemmin sovittuja menoja eikä ehdottamani aikataulu sopinut heille. Osallistujamäärä olisi lähes puolittunut, jos olisin pitänyt tiukasti kiinni suunnitelmastani toteuttaa toiminta yhden viikon aikana. Toiminnan jakautuminen useammalle viikolle antoi lisäksi tilaa aikatauluille, sillä jo kulkemiseenkin yhdellä alueella asuvien asiakkaiden luo meni aikaa. Koska kävin vain yhdellä alueella kerrallaan, hyödynsin kulkemiselta säästettyä aikaa joustamalla vierailuille varatussa ajassa. Aikatauluista havaitsin myös sen, että lähes kaikki asiakkaat halusivat sopia toiminnan ajankohdaksi alkuiltapäivän. Toiminnan aikatauluja suunnitellessa kannattaakin ottaa huomioon iäkkäille sopivat ajat, sillä heidän päiväryhtiinsä sopii todennäköisesti vain tiettyyn aikaan päivästä toteutettu toiminta. Kulkemiseen liittyen huomasin, että jos minulla olisi ollut yhtään enempää toiminnalle varattua materiaalia mukani, liikkuminen olisi ollut työlästä. Tästä päätellen voin suositella, että kotipalveluasiakkaiden toiminnan suunnittelussa olisi kannattavaa huomioida siihen käytettävien materiaalien määrä, sillä jos toiminnan järjestäjällä ei ole autoa käytössään, materiaalien kuljettaminen voi osoittautua työlääksi.

Kun suunnittelin ja järjestin toimintaa, pidin mielessäni, että olen toteuttamassa toimintaa asiakkaiden kodeissa. En voinut esimerkiksi tietää oliko asiakkailla internetyhteyttä, jota olisin voinut käyttää toiminnassa. Sen vuoksi kopioin kuvia ja lasten ja aikuisten kertomia tarinoita internetistä tietokoneelleni etukäteen. Lisäksi pidän tärkeänä sitä, että vierailija, erityisesti jotakin työtehtävää suorittava, osaa käyttäytyä kunnioittavasti asukasta ja hänen asuntoaan kohtaan. Tätä edistääkseni selvitin etukäteen kirjaston kotipalvelutyöntekijöiltä, tarvitsiko minun tietää jotain erityistä heidän asiakkaistaan. Tällä hain tietoa esimerkiksi kotipalveluasiakkailla mahdollisesti olevista vammoista, kuten kuulovammasta. Tiedot auttoivatkin valmistautumaan asiakkaiden kohtaamiseen, sillä osasin odottaa, ettei puhelimeen vastattu heti tai ovea avattu aivan pian. Myös toimintaa järjestävien olisi hyvä huomioida tämä. Jos kirjaston kotipalvelua tekevä henkilökunta ei itse toteuta toimintaa asiakkailleen, muille toimijoille olisi hyvä mainita ainakin selkeästi toimintaan vaikuttavista seikoista. Kohteliasta olisi myös esimerkiksi pyytää lupa asiakkaan omaisuuteen liittyviin toimiin, esimerkiksi huonekalujen siirtämiseen. Kun tietokoneeni akku alkoi erään asiakkaan luona loppua, kysyin luvan laitteen lataamiseen ja selvitin asiakkaalta pistorasian paikan, enkä alkanut tonkia hänen kotinsa nurkkia kyselemättä.

Ensimmäisen asiakkaan luona kävi ilmi, että sopiessamme tapaamisaikaa hän oli unohtanut erään menonsa, ja olisi halunnut ilmoittaa minulle siitä muuttaakseen toiminnalle suunniteltua aikaa, mutta hänellä ei ollut yhteystietojani. Vaikka eräs toinen asiakas pohti tapaamisajankohtaa sopiessamme, miten saisi minut kiinni, jos ilmenisi tarve muuttaa sopimaamme ajankohtaa, oletin ainakin muiden asiakkaiden löytävän yhteystietoni puhelimensa muistista. En tosin huomionut sitä, että ikäihmiset eivät välttämättä löydä vastattujen puhelujen tietoja puhelimestaan tai eivät löydä tiettyä puhelinnumeroa useiden puhelimen lokissa olevien numeroiden joukosta. Näiden huomioiden myötä totesinkin olevan viisainta soittaa muille asiakkaille hieman ennen sovittuja ajankohtia. Olisin myös voinut ilmoittaa puhelinnumeroni kotipalveluasiakkaiden kanssa asioiville kirjastovirkailijoille, joilta asiakkaat olisivat voineet kysyä yhteystietojani. Toisaalta olisin voinut ensimmäisellä soittokerralla sanoa asiakkaille, että laittavat puhelinnumeroni johonkin ylös, mutta en huomannut tehdä näin. Olipa ratkaisu mikä tahansa, kotipalveluasiakkaiden tulisi saada yhteys toimintaa järjestävään henkilöön, jos siihen ilmenee tarvetta. Havaitsin lisäksi, että sovitut ajankohdat saattavat unohtua, joten asiakkaiden muistuttamista toiminnan ajankohdasta esimerkiksi puhelimitse olisi hyvä harkita. Muistamiseen saattaisi auttaa myös toiminnan säännöllisyys. Kuten Helsingin kaupunginkirjasto oli kokeilussaan havainnut, asiakkaiden oli helpompi sitoutua tarpeeksi lyhyin väliajoin, noin kerran viikossa toistuvaan toimintaan.

Toimintaa järjestettäessä on huomioitava myös lait. Esimerkiksi tekijänoikeudet on muistettava, jos toiminnan yhteydessä tehtyjä kotipalveluasiakkaiden tuotoksia halutaan jakaa tai julkaista. Kokeilemassani toiminnassa kotipalveluasiakkaille kuuluvat tuotettujen tarinoiden tekijänoikeudet, jotka otin huomioon kysyessäni lupaa tarinoiden käyttöön kirjaston tapahtumien yhteydessä. Lisäksi Helsingin kaupunginkirjasto oli havainnut kokeilemansa toiminnan yhteydessä, että etäyhteyden kautta toteutettavassa toiminnassa on huomioitava se, että osallistujat eivät ole kokoontuneet tiettyyn paikkaan, joten muun muassa kirjojen lukeminen ääneen voi olla kyseenalaista.

Havaitsin toiminnan olevan tarpeen myös esimerkiksi kotihoidon ja palvelutalon asiakkaille, koska kaikki palvelutalot eivät ole kotipalveluasiakkaita, eikä kirjasto järjestä niissä toimintaa. Asukkaat saattavat olla yksinäisiä ja vailla muiden tahojen toimesta järjestettyjä virikkeitä. Jos osallistujia olisi paljon, toiminnan järjestämiseen tarvittaisiin todennäköisesti yhteistyökumppaneita tai toiminta olisi toteutettava etänä. Palvelutalojen asiakkaille voitaisiin järjestää toimintaa myös kirjastoautossa, jossa olisi invahissi- tai luiska. Olisi tosin huomioitava, että toimintaa ei järjestettäisi talvella kylmyyden vuoksi. Toiminnan markkinointiin voisi käyttää kotipalveluasiakkaiden kanssa työskenteleviä toimijoita, kuten kotihoitoa ja vapaaehtoisia.

9 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli edistää erityisesti Oulun kaupunginkirjaston kotipalvelun kehittämistä luomalla uudenlainen toimintamuoto kotipalveluun. Kokosin työhöni esimerkkejä muiden kirjastojen järjestämästä toiminnasta kotipalveluasiakkaille ja ideoin muuta yksityisille kotipalveluasiakkaille sopivaa toimintaa. Lisäksi kokeilin valitsemani toiminnan toteutusta käytännössä kotipalveluasiakkaiden luona. Kokoamani tietoperustan ja kokeilemastani toiminnasta saatujen havaintojen perusteella kokosin listan vinkeistä, joita kotipalveluasiakkaiden toimintaa suunnittelevien olisi hyvä huomioida.

Opinnäytetyöni viitekehys oli toimiva, ja tietoperusta tarjosi hyödyllistä tietoa toiminnan suunnittelua ja vinkkilistan luomista varten. Havaitsin erityisesti iäkkäiden kotipalveluasiakkaiden käsittelemisen erikseen olleen hyvä ratkaisu, sillä he muodostivat kokeilemassani toiminnassakin enemmistön osallistujista. Käytin työssäni vain luotettaviksi arvioimiani lähteitä. Oli haasteellista löytää ajantasaista tietoa esimerkiksi hakeutuvasta kirjastotoiminnasta ja kotipalvelutoiminnasta, sillä niitä käsitteleviä julkaisuja ei ole juurikaan tehty. Kotipalveluasiakkaille toteutetusta toiminnasta oli puolestaan haastavaa löytää tietoa, koska kotipalvelulle ei ole yhteisesti sovittua nimitystä niin Suomessa kuin muuallakaan. Perusteellisten etsintöjen jälkeen löysin esimerkkejä maailmalta, mutta suomalaisten kirjastojen järjestämästä toiminnasta löytyi todella vähän tietoa. Kirjallisten lähteiden lisäksi käytinkin konsultointeja apunani sekä kootessani tietoa kotipalvelutoiminnasta että kotipalveluasiakkaille järjestetystä toiminnasta. Konsultaatioiden avulla sain paljon oleellista tietoa, jota en olisi muualta saanut. Olisi ollut mielenkiintoista konsultoida useampaakin kirjastoa, mutta työmäärän pitämiseksi kohtuullisena toiminnalliselle opinnäytetyölle se olisi ollut ongelmallista.

Toteuttamani toiminta oli mielestäni onnistunut kokeilu, sillä sain sen avulla käytännön tietoa kotipalveluasiakkaiden tulevien tapahtumien ja toiminnan suunnittelua varten. Vaikka sadutus osoittautuikin huonoksi valinnaksi toiminnalle, se osoitti mitä toiminnan suunnittelussa on otettava huomioon.

Olen tyytyväinen laatimaani vinkkilistaan, koska uskon huomioineeni siinä tuotoksen kohderyhmän, kirjastoammattilaiset ja esittäneeni tarpeeksi kotipalveluasiakkaille toteutettavan toiminnan suun-

nittelussa huomioitavia seikkoja. Kirjastolta pyytämäni palautteen perusteella olinkin ilmeisesti onnistunut tavoitteissani. Ilman toteuttamaani toimintaa en olisi onnistunut vinkkilistan laadinnassa, sillä muuten käytäntöön vaikuttavat huomiot olisivat jääneet hyvin vähäisiksi.

Aloitin työn suunnittelemalla kokeilemaani toimintaa, koska minua innosti päästä kuuntelemaan ja kirjaamaan ikäihmisten tarinoita. Innostus toimintaa kohtaan siivitti kirjoitusprosessiani eteenpäin, mutta maltoin silti keskittyä huolellisesti tietoperustaan ja raportointiin. Itse kirjoittaminen tuntui ajoittain puisevalta ja päätin edetä rauhallisesti, mutta päättäväisesti raportoinnin suhteen. Toiminnan suhteen en ollut aivan niin kärsivällinen, sillä kun sain idean sadutuksesta, halusin vain toteuttaa sen välittämättä muista toimintaan sopivista vaihtoehdoista. Olinkin aivan toiminnan toteutukseen asti tyytyväinen valintaani, kunnes sadutus osoittautui asiakkaiden kannalta huonoksi valinnaksi. Opin toiminnan kokeilusta kuitenkin monta asiaa, ja yhtenä tärkeimmistä sen, että asiakkailta on selvitettävä etukäteen, mikä toiminta heitä kiinnostaa.

Olinkin alun perin suunnitellut, että kirjaston kotipalvelutyöntekijät olisivat kyselleet asiakkailtaan, kiinnostaisivatko kodeissa toteutettavat tapahtumat kotipalveluasiakkaita ylipäättään ja millaiset tapahtumat olisivat sellaisia. Aloin pohtia kyselyn tarpeellisuutta ja luovuin siitä, koska se olisi teettänyt lisätyötä minulle ja kirjaston työntekijöille. Luovuin kyselystä myös sen vuoksi, että en olisi tehnyt niillä tiedoilla sen kummemmin mitään, koska olin jo päättänyt toteuttaa sadutuksen, ja kirjaston alustavien tietojen mukaan halukkaita osallistujia vaikutti olevan useampia.

Lisäksi ennätin laittaa sähköpostia Oulun kaupungin Ikäihmisten hyvinvointipalveluille ja hankkia heidän kauttaan alun perin kaksi osallistujaa tarjoamaani toimintaan, vaikka opinnäytetyön tavoite ei ollut selvillä. Toinen ilmoittautuneista kuitenkin perui osallistumisensa heikentyneen vointinsa vuoksi. Kun työn tavoite selkiytyi myöhemmin toimeksiantajan ansiosta, aloin katua hätiköidysti lähettämäni sähköpostia Ikäihmisten hyvinvointipalveluille, koska ajattelin etteivät heidän kauttaan saadut osallistujat kuulu toteuttamani toiminnan kohderyhmään tai opinnäytetyön tavoitteisiin. Jos olisin saanut Ikäihmisten hyvinvointipalvelujen kautta enemmän osallistujia, olisin todennäköisesti joutunut ilmoittamaan heille, että suunnitelmani muuttuivat niin, etten voi ottaa heitä enää mukaan. Toisaalta, jos en olisi hennonut jättää heitä pois toiminnasta, opinnäytetyöni tavoite olisi täytynyt muotoilla uudelleen. Työn edetessä aloin kuitenkin ajatella Ikäihmisten hyvinvointipalvelujen kautta saatua osallistujaa potentiaalisena kirjaston kotipalveluasiakkaana, ja olinkin hyvä, että sain hänestä vahvistusta osallistujajoukkoon. Hän sai ajattelemaan myös sitä, että kirjasto voisi järjestää muillekin kuin kotipalveluasiakkaille toimintaa, kuten kotihoidon piirissä oleville asiakkaille.

Kuitenkin, jos tekisin tämän opinnäytetyön uudestaan, pohtisin toimeksiantajan kanssa yhdessä ensin työn tavoitetta ja valitsisin sitten toiminnan kohderyhmän.

Opinnäytetyön ohjaaja suositteli toimintaan osallistujien määräksi viittä asiakasta, kun taas toimeksiantaja toivoi kymmentä osallistujaa, jotta kirjaston järjestämiin juhlavuoden tapahtumiin olisi saatu riittävästi materiaalia. Suostuin ottamaan toimintaan kymmenen asiakasta, sillä en pitänyt määrää liian suurena. Kun toimintaan ei saatukaan osallistujia viittä enempää, olin hieman pettynyt, mutta tyydyin saatuun osallistujamäärään. Nyt toiminnan toteutuksen jälkeen kymmenen asiakasta kuluu työläältä, koska viiteen asiakkaaseenkin käytin reilusti aikaa.

Koen saavuttaneeni työlleni asetetut tavoitteet hyvin. Uskon toiminnan kokeilusta, vinkkilistasta, esittämistäni ideoista toiminnalle ja kokoamistani muualla järjestetyn toiminnan esimerkeistä olevan hyötyä uuden toimintamuodon kehittämiseksi niin Oulun kaupunginkirjaston kuin muidenkin kirjastojen kotipalveluun.

Opinnäytetyö ja erityisesti toiminnan kokeilu auttoivat minua ammatillisessa kasvussani, sillä sain uusia kokemuksia ja tietoa, ja minulla oli vastuu kokeilemastani toiminnasta. Minulla ei ollut aikaisempaa kokemusta kirjaston kotipalvelusta tai toiminnan järjestämisestä iäkkäille asiakkaille. Vaikka toiminnan järjestäminen kotipalveluasiakkaille ei olekaan aivan uusi asia, tunnen olleeni ainakin mukana kehittämässä uutta toimintamuotoa kirjastoille.

Koska kotipalveluasiakkaiden määrä tulee ilmeisesti kasvamaan, ja kotipalvelua tulisi kehittää vastaamaan muuttuvan asiakaskunnan tarpeita, palvelun päivittämiseksi olisi tärkeää selvittää asiakkaiden mielipiteitä. Kotipalveluasiakkaille voisi suunnata kyselyn, jolla selvitettäisiin kokevatko kotipalveluasiakkaat kotonaan järjestettävän toiminnan olevan tarpeellista, ja haluavatko he toimintaa järjestettävän kotonaan vai eri kanavien kautta. Mukaan kyselyyn voisi ottaa kunnan kotihoidon asiakkaat, jotka voisivat olla myös toiminnan kohderyhmä. Lisäksi olisi tarpeen selvittää, millaista toimintaa asiakkaat haluavat heille järjestettävän. Suomen kirjastoille puolestaan olisi mielenkiintoista suunnata kysely, jolla selvitettäisiin perusteellisesti kotipalveluasiakkaille järjestettyä toimintaa. Uskon, että joissain pienemmissäkin kirjastoissa kotipalveluasiakkaille järjestetään toimintaa, kuten kirjavinkkausta tai tietotekniikkaopastuksia, mutta niitä ei mielletä erillisiksi palveluiksi niin kuin ei itse kotipalveluakaan.

LÄHTEET

American Library Association 2017. Ideas and Models for Offering Programs. Viitattu 18.1.2017, <http://www.ala.org/ascla/resources/101ideasserving>.

Anttila, P. 2008. Onko opinnäytetyöstä kehittämistyöksi? Mistä löytyvät opinnäytetyön metodologiset ratkaisut? Ammattikorkeakoulujen Opinnäytetyö ja ohjaus – seminaari 2008. Viitattu 22.10.2016, <https://www.chydenius.fi/pdf/anttilan-kalvot>.

Asikkalan kunta 2016. Kirjaston aukioloajat ja yhteystiedot. Viitattu 15.12.2016, <https://www.asikkala.fi/kirjasto/kirjaston-aukioloajat/>.

Auckland Council 2017. Housebound. Viitattu 26.2.2017, <http://www.aucklandlibraries.govt.nz/EN/services/housebound/Pages/housebound.aspx>.

Berg, K. 2017. Opinnäytetyö kirjaston kotipalvelusta. Kirjastonjohtaja, koti- ja palvelukirjasto, Helsingin kaupunginkirjasto. Sähköpostiviesti 23.2.2017.

Bradford Memorial Library 2017. Butler County Library Outreach-We Deliver! Viitattu 31.1.2017, <http://bradford.scklf.info/services/outreach>.

Gill, P., Clubb, B., Glashoff, I., Hassner, K., Hayrapetian, N. & Pestell, R. 2001. The Public Library Service. IFLA/ UNESCO Guidelines for Development. Viitattu 21.12.2016, <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/publ97.pdf>.

Groundstroem, M. 1980a. Kirjaston kotipalvelu. Teoksessa Laitoskirjastotoiminnan opas. Potilaiden ja vammaisryhmien kirjastopalvelut. Helsinki: Suomen kirjastoseura, 157–163.

Groundstroem, M. 1980b. Laitoskirjaston toimiala ja tehtävät. Teoksessa Laitoskirjastotoiminnan opas. Potilaiden ja vammaisryhmien kirjastopalvelut. Helsinki: Suomen kirjastoseura, 7–17.

Half Hollow Hills Community Library 2017. Outreach Services. Viitattu 30.1.2017, <http://hhhllibrary.org/Services/outreach-library-home-delivery-long-island.php>.

Heroja, M. 2009. Kotipalvelu Oulussa. Power Point -esitys. Oulun kaupunginkirjasto.

Heroja, M. 2016. Kirjastovirkailija, Oulun kaupunginkirjasto. Haastattelu 14.12.2016. Tekijän hallussa.

Heroja, M., Kyrki, I. & Saraste, M. 2008. Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston kotipalvelutyön kehittäminen. Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. Viitattu 16.12.2016, http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=bfa37bc6-58e4-43a2-9dad-a40fd4571f35&groupId=78400.

Heroja, M. & Oosi-Villikka, J. 2014. Konstit on monet. Kirjastojen kotipalvelukuljetuskyselyn tuloksia. Power Point -esitys. Koti- ja laitospalvelukoulutuspäivä Tampere 12.9.2014.

Karlsson, L. 2013. Storycrafting method—to share, participate, tell and listen in practice and research. Viitattu 6.12.2016, http://www.futureacademy.org.uk/files/menu_items/other/ejsbs88.pdf.

Karlsson, L. 2014. Sadutus. Avain osallisuuden toimintakulttuuriin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kava, B. 2015. Memory 2.0. Viitattu 7.12.2016, <http://goodtimes.sc/columns/wellness/memory-20/>.

Kemppainen, M. 2017. Kirjastovirkailija, Espoon kaupunginkirjasto. Puhelinhaastattelu 14.3.2017. Tekijän hallussa.

Kianto, M. 1980. Vanhukset laitospalvelun asiakkaina. Teoksessa Laitospalvelutoiminnan opas. Potilaiden ja vammaisryhmien kirjastopalvelut. Helsinki: Suomen kirjastoseura, 147–156.

Kirvesoja, A. 2009. Kärryillä ja kasseilla. Tampereen kaupunginkirjaston koti- ja laitospalvelut 1959–2009. Tampere: Tampereen kaupunginkirjasto - Pirkanmaan maakuntakirjasto.

Kiuas, S. 2012. Kirjallisuuden projektit kirjastoissa. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Kivi, R. 2017. Opinnäytetyö kirjaston kotipalvelutoiminnasta. Osastonjohtaja, Tampereen kaupunginkirjasto. Sähköpostiviesti 25.1.2017.

Korkala, M. 2017. Poliisivankilan siirtokokoelmasta. Palveluesimies, Oulun kaupunginkirjasto. Sähköpostiviesti 17.3.2017.

Kulttuuria kaikille 2016. Mitä on saavutettavuus? Viitattu 13.12.2016, http://www.kulttuuria-k kaikille.info/saavutettavuus_mita_on_saavutettavuus.

Kyrki, I. & Salmen, K. 2002. Oulun kaupunginkirjaston historiaa. Viitattu 23.1.2017, <http://www.kirjastovirma.fi/kirjastot/oulu>.

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

Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016/1492.

Leeds City Council 2013. Library at Home Service. Viitattu 26.2.2017, <http://www.leeds.gov.uk/leisure/Pages/Library-at-home-service.aspx>.

Lumme, R., Leinonen, R., Leino, M., Falenius, M. & Sundqvist, L. 2006. Monimuotoinen / toiminnallinen opinnäytetyö. Virtuaali Ammattikorkeakoulu. Viitattu 22.10.2016, <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html>.

Matikainen, J. 2013. Kirjasto tulee kotiin. Kirjastolehti 2/2013, 21-22.

Mitchell, G. 2006. Celebrating Senior Storytellers. Viitattu 3.12.2016, <http://www.memorybridge.org/downloads/celebratesrstorytellers.pdf>.

Mustey, J. 2009. Words on Wheels Storytellers: a Positive Volunteering Experience. *Aplis* 22 (2), 58-63.

Mäkinen, I. 2009. "Sairaiden virkistämiseksi, rohkaisemiseksi ja lohdutukseksi": Sairaala- ja laitospirjastojen nousu ja tuho? Teoksessa I. Mäkinen (toim.) Suomen yleisten kirjastojen historia. Helsinki: BTJ Kustannus, 657–710.

New York Public Library 2017. Books by Mail. Viitattu 26.2.2017, <https://www.nypl.org/help/community-outreach/services-for-persons-with-disabilities/books-by-mail>.

Nielsen, G. 2002. Library Services to the Homebound Elderly in Denmark. Viitattu 19.1.2017, <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED472884.pdf>.

Niemitalo, J. 2015. Hakeutuvan kirjastotoiminnan opintojakson luentomateriaali. Power Point -esitys. Oulun ammattikorkeakoulu.

Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet. Opetusministeriön julkaisuja 2009:32.

Oulun kaupunki 2015a. Keskustan palvelukeskuksen kirjasto. Viitattu 23.1.2017, <http://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/keskustan-palvelukeskuksen-kirjasto>.

Oulun kaupunki 2015b. Kirjakaappi. Viitattu 10.12.2016, <http://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/kirjakaappi1>.

Oulun kaupunki 2015c. Kirjastoautot. Viitattu 23.1.2017, <http://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/kirjastoautot>.

Oulun kaupunki 2015d. Kirjaston kotipalvelu. Viitattu 8.12.2016, <http://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/kirjaston-kotipalvelu>.

Oulun kaupunki 2015e. Muut kirjastot. Viitattu 23.1.2017, <http://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/muut-kirjastot>.

OUTI-kirjastot 2017. OUTI-verkkokirjasto. Viitattu 23.1.2017, <https://koha.outikirjastot.fi/>.

Paqvalén, R., Rikala, A., Salonlahti, O., Tiinanen, J., von Zansen, M. & Yläne, K. 2016. Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus. Viitattu 22.12.2016, http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=3215.

Pehkonen, H. 2015. "Minä en ilman kirjastoa tule toimeen ollenkaan" - ikääntyneet Kangasalan kirjaston asiakkaina. Tampereen yliopisto. Informaatitieteiden yksikkö. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 17.1.2017, <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97061/GRADU-1431418480.pdf?sequence=1>.

Rysänen, T. 2017. It-tohtori -palvelusta. Informaatikko, Espoon kaupunginkirjasto. Sähköpostiviesti 28.3.2017.

Santa Clara County Library District Librarians for Adults 2017. Bi-Folkal Kits. Viitattu 31.1.2017, https://sccl.bibliocommons.com/list/show/71513089_sccl_staff/73596905_bi-folkal_kits.

Savela, J. 2016. Kotipalvelua ja ubuntu! Viitattu 30.12.2016, http://www.verkkohaltuun.fi/kaikkien_kirjasto/kotipalvelua_ja_ubuntua.

Savela, J. 2017. Opinnäytetyö kirjaston kotipalvelusta. Kirjastovirkailija, Seinäjoen kaupunginkirjasto. Sähköpostiviesti 18.1.2017.

Schwartz, M. 2015. A Place to Feel Smart Again. *Library Journal* 140 (13), 44.

Sivonen, S. 2017. Kaupunginkirjaston kokeilu ikäihmisille. Palvelupäällikkö, Itäkeskuksen kirjasto, Helsingin kaupunginkirjasto. Sähköpostiviesti 24.2.2017.

Sloan, M. 2009. Developing a Good Practice Guide on Library Services for Older People. *APLIS* 22 (2), 48–57.

Sloan, M. & Vincent, J. 2009. Library Services for Older People – Good Practice Guide. Viitattu 19.10.2016, <http://www.seapn.org.uk/uploads/files/Library-services-good-practice-guide-1336795.pdf>.

Soininen, I. & Koskela, S. 2014. Kirjasto tulee kotiin. Viitattu 17.1.2017, [http://www.helmet.fi/fi-fi/ta-
pahtumat_ja_vinkit/uutispalat/kirjasto_tulee_kotiin\(49306\)](http://www.helmet.fi/fi-fi/ta-
pahtumat_ja_vinkit/uutispalat/kirjasto_tulee_kotiin(49306)).

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016. Kotihoito ja kotipalvelut. Viitattu 8.12.2016, [http://stm.fi/kotih-
oito-kotipalvelut](http://stm.fi/kotih-
oito-kotipalvelut).

Stenius, T. 2004. Hetkestä kiinni - kokemuksia aikuisten saduttamisesta. Helsingin yliopisto. Kasvatustieteellinen tiedekunta. Proseminarityö. Viitattu 20.11.2016, https://www.edu.helsinki.fi/lapsetkertovat/lapset/Julkaisut/Stenius_aikuissadutus.doc.

Suomen kirjastoseura 2017. Kotipalvelu- ja laitoskirjastotyöryhmä. Viitattu 24.1.2017, <http://suomenkirjastoseura.fi/tyoryhmat/kotipalvelu-ja-laitoskirjastotyoryhma/>.

Suomen Mielenterveysseura 2017. Yksin asuminen ja yksinäisyys yleisiä ikääntyessä. Viitattu 15.1.2017, <http://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/ihmissuhteet/yksin-asuminen-ja-yksin%C3%A4isyys-yleisi%C3%A4-ik%C3%A4%C3%A4ntyess%C3%A4>.

Suomi.fi 2015. Harrastukset ja kulttuuri. Viitattu 17.1.2017, http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/palveluoppaat/ikaantuvan_palveluopas/henkinen_hyvinvointini/henkisten_voimavarojen_lahteita/harrastukset_ja_kulttuuri/index.html?style=print.

Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelut 2016. Monet kotipalveluasiakkaamme (keski-ikä 80+) ovat varsinaisia elinikäisen oppimisen lähettiläitä. Facebook 13.10.2016. Tilapäivitys Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelujen sivulla. Viitattu 20.11.2016, <https://www.facebook.com/kirjasto.kotipalvelut/>.

Tilastokeskus 2016. Väestö. Viitattu 29.12.2016, http://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#väestörakenne.

UNESCO 2016. UNESCO public library manifesto. Viitattu 8.12.2016, <http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman.html>.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. 1. – 2. painos. Helsinki: Tammi.

7.2.2017 ja 15.2.2017

Sadutin ensin lähipiirini 65- ja 30-vuotiaita henkilöitä kokeillakseni sadutusta. Havaittiin, että ensimmäisen sadutettavan tarinaa kirjoittaessani yritin aluksi muuttaa puhekieltä kirjakiielelle. Tämän havaittuani aloin kiinnittää huomiota sanamuotoihin, ja jatkoin kirjaamalla kaiken siinä muodossa kuin sadutettava kertoi. Toisen sadutettavan kohdalla muistin jo välttää kirjakielen käyttöä.

Havaittiin myös, että en ehtinyt kirjoittaa tarinaa niin nopeasti kuin sadutettava kertoi. Sanoinkin kummallekin koesadutettavalle välillä, että vauhtia täytyy hieman hidastaa. Siitä huolimatta en pysynyt aivan perässä ensimmäisen sadutettavan tarinan kirjaamisessa, enkä hennonut jatkuvasti keskeyttää tarinan kerrontaa, jotta kertoja ei häiriintyisi keskeytyksistäni liikaa.

17.2.2017

Soitin viikolla kuusi kotipalveluasiakkaalle, joka oli kahdeksankymppinen rouva, ja sovimme tapaamisen hänen kanssaan. Hän kyseli puhelimesta järjestämästäni ”haastattelusta”, josta oli kuullut kotipalvelua tekevältä kirjastovirkailijalta. ”Haastattelun” tarkoitus ja luonne kiinnostivat asiakasta ja hän epäro, ettei hän osaisi kertoa minulle haluamiani asioita. Kerroin sadutuksen ideasta – käyttämättä termiä *sadutus* – että kyseessä on täysin vapaamuotoinen kerronta kirjastoon liittyen. Vakuuttelin, että kaikki mitä hän tulee kertomaan, on tärkeää ja hyödyllistä.

17.2. tiesin Oulun keskustassa sijaitsevan osoitteen perusteella hyvin, mihin minun täytyisi mennä. Löysin oikean rappukäytävän ja ulkopuolella olevan ovisummerin helposti. Ovisummeria soitetuani meni pieni hetki ennen kuin oven avaukseen kehottava äänimerkki alkoi kuulua, ja oven avatuani astuin rappukäytävään. Kun matkustin hissillä korkean kerrostalon toiseksi ylimpään kerrokseen, erään asunnon ovi avautui ja esiteltyni itseni minut toivotettiin lämpimästi tervetulleeksi. Havaittiin syyn siihen, miksi ovisummerin soittoon ei vastattu kovin ripeästi; asiakkaalla oli rolaattori, jonka avulla liikkui.

Vierailu alkoi Oulun keskustaan avautuvien näköalojen ihasteluna. Näköaloista keskustelu siirtyi luontevasti aiheesta toiseen. Keskustelun lomassa asiakas mainitsi, että hän ei ollut muistanut ta-

paamista sopiessamme joka perjantaista osallistumistaan ikäihmisten päivätoimintaan ja oli joutunut lähtemään sieltä tänään aiemmin pois vierailuni vuoksi. Tapaamisen siirtäminen ei ollut onnistunut, koska hänellä ei ollut ollut puhelinnumeroani tallessa.

Jutustellessamme kaivoin laukustani toimintaa varten varaamani materiaalit ja esittelin niitä asiakkaalle. 1930- ja 1940-luvulta peräisin olevista kirjoista hän tunnisti *Nalle Puhin*, ja Anni Swanin *Kettu Repolaisesta* muistivat mieleen muut Swanin kirjoittamat lasten- ja nuortenkirjat. Esittelin muutamia erilaisia lainaus- ja luettelointikortteja, joista pari vaikutti olevan tuttuja vuosien varrelta. Seuraavaksi katsoimme tietokoneelle kokoamiani kuvia ja Irmeli Pääkkösen *Heinätorilta Kaarlenväylälle: Oulun kaupunginkirjaston vaiheita 110 vuoden aikana* -teosta, josta asiakas tunnisti useita kasvoja ja joitain paikkojakin. Materiaalien myötä hän innostui muistelemaan vanhoja kirjastoon liittyviä asioita. Lopuksi luin tietokoneelle kokoamiani lasten ja aikuisten tarinoita. Olin varannut yhteensä kymmenen tarinaa luettavaksi, mutta luinkin niistä viisi, jotta aikaa jäisi tarpeeksi tarinoinnille.

Kun seuraavaksi kerroin sadutuksen ohjeen ja ilmoitin, että alkaisin kirjoittaa muistiin asiakkaan kertomaa tarinaa, asiakas tuumasi, että ei osaa eikä tiedä mitä kertoa. Aiemmin vapautunut tunnelma muuttui hetkellisesti hieman varautuneeksi. Vinkkasin, että hetkeä aiemmin muistellut asiat käyvät hyvin, mutta tarina voi olla esimerkiksi myös mielikuvituksellinen. Kerroin, että ihan kaikki sopii. Asiakkaan tarina alkoikin aika pian muotoutua ja tunnelma keveni jälleen. Tarinaa riitti kiitettävästi ja minulle tuli ajoittain jopa kiire pysyä perässä kirjaamisen kanssa. En hennonut keskeyttää vauhdikasta kerrontaa pyytämällä vauhdin hiljentämistä, vaan yritin pysyä jotakuinkin perässä. Pääpiirteissään se onnistuikin.

Asiakas aloitti kertomalla, että hänen mielestään muutaman muun rakennuksen tavoin Oulun kaupunginkirjaston pääkirjasto rakennettiin hienon merinäköalan esteeksi, ja että kirjaston edessä oleva *Merelle*-patsas on hieno. Kun asiakas oli joskus nuorena ollut lukemassa ystäviensä saapussa kylään, hän muisteli antaneensa heillekin kirjat, jotta sai lukea kirjansa rauhassa loppuun. Mieleen palautuivat muistot äidistä, joka osti kirjoja joulu- ja syntymäpäivälahjoiksi, ja isästä, joka odotti iltaisin tyttärensä kotiinpaluuta, eikä antanut lainata kirjaston kirjoja tarttuvien tautien pelossa. Muisteluiden lomassa asiakas kertoi taiteellisesta perheestään, josta löytyy niin maalareita, kirjailijoita kuin muusikoitakin. Kirjoista hän muisti lukeneensa Anni Swanin kirjoja ja *Pappilan lapset*, *Runotyön* ja *Pikku naisia*. Asiakas kiitteli vielä kirjaston kotipalvelua.

Lopuksi luin tarinan asiakkaalle ja hän halusi siihen tehtävän pieniä muutoksia. Kysyin lupaa käyttää tarinaa kirjaston järjestämässä toiminnassa ja saatuani siihen luvan, asiakas kertoi nimimerkin, jolla tarinan saa julkaista. Asiakas pahoitteli, että ei osannut olla minulle avuksi enempää, mutta vakuutin, että tarina oli juuri hyvä sellaisenaan ja se riitti minulle.

Kun tarina oli valmis, pakkasin materiaalit ja kannettavan tietokoneeni laukkuun. Ennen kuin asiakas päästi minut lähtemään, hän halusi esitellä minulle kotonaan olevia esineitä ja muistella niiden kautta elettyä elämäänsä. Lähtöä tehdessäni kysyin palautetta toiminnasta ja sain vastaukseksi, että olin nähnyt vaivaa materiaaleja hankkiessani ja toiminta oli mieluista. Vastaavanlaisen toiminnan järjestäminen jatkossakin olisi asiakkaan mielestä mukavaa. Hän mainitsi lisäksi, että varsinkin opiskelijoita olisi mukava auttaa.

Vierailuun meni aikaa noin 80 minuuttia. Koska minulla ei ollut muiden asiakkaiden luona käyntiä enää samana päivänä, päätin olla kiirehtimättä ja katsoa kuinka paljon aikaa menisi rauhalliseen vierailuun.

22.2.2017

Viikolla kuusi soitin kotipalveluasiakkaalle, joka selvisi myös kahdeksankymppiseksi rouvaksi. Hänkin halusi tietää enemmän toteuttamastani toiminnasta ja kerroin, että kyseessä on täysin vapaa-muotoinen tarinointi kirjastoon liittyvistä kokemuksista.

Kun soitin 22.2. noin kello 13 Oulun keskustassa sijaitsevan kerrostalon ovisummeria, kaiuttimesta kuuluva naishenkilön ääni kysyi pian mitä asiaa summerin soittajalla oli. Ilmoitin nimeni hänelle, minkä jälkeen hän avasi minulle rappukäytävän oven. Noustuani hissillä talon ylimpään kerrokseen oikean asunnon ovi oli jo kutsuvasti raollaan ja kurkistettuani sisään minut kutsuttiin peremmälle. Esittelin itseni vielä asiakkaalle, joka toivotti minut tervetulleeksi.

Pitemmittä puheita aloitin toiminnan esittelemällä mukanani olevia vanhoja kirjoja ja lainaus- ja luettelointikortteja. Niistä syntyikin heti keskustelua, koska muutama kirjoista ja niiden kirjailijoista oli asiakkaalle tuttuja. Myös lainauskortit olivat asiakkaalle tuttuja. Irmeli Pääkkösen *Heinätorilta Kaarlenväylälle: Oulun kaupunginkirjaston vaiheita 110 vuoden aikana* -teoksesta ei tuntunut löytyvän tuttuja kasvoja tai paikkoja. Sen sijaan tietokoneelta näyttämistäni kuvista luettelointikortit ja Iloinen aapinen vuodelta 1940 olivat tuttuja. Seuraavaksi luin tietokoneeltani lasten ja aikuisten

kertomia tarinoita, joista osa vaikutti ilahduttavan asiakasta. Luin myös edellisen kotipalveluasiakkaan tarinan.

Kerroin asiakkaalle mistä toiminnassa on kyse, ja kerroin sadutuksen ohjeen. Asiakas epäroï hieman aluksi, joten autoin alkuun kertomalla, että tuomiani materiaaleja tarkastellessaan asiakas oli kertonut jo monta lapsuus- ja nuoruusaikojensa kirjastoon liittyvää asiaa. Aloimme palauttaa niitä mieleen ja niiden myötä syntyi uuttakin kertomusta. Asiakas aloitti tarinan muistelemalla isää, jolla oli ollut aikaa lukea lapsilleen kirjastosta lainaamiaan kirjoja. Hän muisti jopa erään runon, joka oli ollut lasten mielestä jollain tavalla järkyttävä, mutta he olivat halunneet kuulla sen uudestaan. Kii-telyään kotoa lähtöisin olevasta lukuinnostuksesta, asiakas kertoi lukeneensa aina seitsemänvuotiaasta lähtien. Kertomus siirtyi kirjastoihin, ja lähistöllä oleva kirjasto oli ollut kuulemma tärkeä hänelle ja hänen lapsilleen. Palvelutalon kirjastoakin asiakas oli käyttänyt aiemmin, mutta kotipalvelun myötä siellä käynti oli jäänyt. Lopuksi asiakas muisteli, että koulussa oli luettu Kettu Repolaista ja Jänis Vemmelsäärtä.

Tällä kertaa pysyin aika hyvin asiakkaan kertomisen tahdissa kirjatessani tarinaa. Kun asiakkaalta alkoivat kertoilut ehtyä, luin tarinan ääneen, ja asiakas halusi siihen tehtävän hieman muutoksia. Asiakas oli tarinaansa tyytyväinen ja päätti sen olevan valmis. Pyysin lopuksi lupaa hänen tarinansa julkaisemiseen kirjaston järjestämissä tapahtumissa, ja sainkin niihin luvat. Mainitsin, että opinnäytetyöni tallennetaan todennäköisesti Theseus-sivustolle internetiin, koska olin aiemmin havainnut asiakkaan kotona olevat kannettavan tietokoneen ja tabletin.

Pakkasin esittelemäni materiaalit laukkuun, mutta keskustelimme vielä hieman tietokoneista ja kirjoista. Kysyin lisäksi palautetta toiminnasta ja asiakas oli siihen tyytyväinen. Toiminta jatkossakin sopisi hänelle hyvin, jos hänen ei tarvitse itse kirjoittaa siinä mitään. Asiakas korosti sitä, että toiminnasta pitää sopia hyvissä ajoin, mutta aikaa kuulemma järjestyy. Kysyin asiakkaan mielipidettä muutamista ideoimistani vaihtoehtoista toiminnalle ja hän sanoi, että toiminta lasten kanssa ei kiinnosta samoin kuin ei tietokoneisiinkaan liittyvä toiminta, kuten opastukset.

Olin varannut tähänkin vierailuun aikaa 80 minuuttia, koska olin havainnut sen riittäväksi ajaksi edellisen asiakkaan kohdalla. Saavuin asiakkaan luo hieman etuajassa, mikä antoi varaa joustaa lisää aikataulussa. Lähdin kuitenkin hyvissä ajoin jo seuraavan asiakkaan luo, ja olin sielläkin hieman etuajassa.

Seuraavaa asiakasta en saanut kiinni viikon kuusi aikana useista soitoista huolimatta, joten yritin uudestaan seuraavalla viikolla. Sillä kertaa iäkäs, kahdeksankymppinen rouva hänkin, vastasi ja sovimme toiminnan ajankohdaksi 22.2. kello 14.30. Hän tosin mainitsi, että mikäli hänen voimnsaansa tulee muutoksia, sovittu aika joudutaan siirtämään. Asiakas pohti miten saisi minuun yhteyden, jos aikataulua joudutaan muuttamaan, mutta en silloin huomannut sanoa, että voin soittaa hänelle uudelleen lähempänä sovittua ajankohtaa. Niinpä soitin hänelle 20.2. uudelleen. Asiakas muisti sovittun ajan väärin, minkä johdosta hän kiittelikin soittoani ja totesi, että sovitut asiat saattavat unohtua iäkkäältä.

Kun soitin jälleen Oulun keskustassa sijaitsevan kerrostalon ovisummeria, meni pieni hetki ennen kuin äänimerkki ilmoitti oven olevan auki. Myös soitettuani asiakkaan asunnon ovikelloa meni hetki ennen kuin ovi avattiin. Asiakas näytti hieman yllättyneeltä avattuaan oven, joten kerroin, kuka olen ja millä asioilla tulen. Hänen ilmeensä kirkastui muistettuaan sopimamme tapaamisen ja kertoi jo hetkellisesti unohtaneensa vierailuni.

Kun aloittelin toimintaa, huomasin, että kannettavan tietokoneeni akku oli päässyt lähes tyhjäksi edellisen asiakkaan luona. Niinpä kysyin ensimmäiseksi, saisinko laittaa koneeni latautumaan, ja tähän saatuaani luvan selvitin, mihin pistokkeeseen voin virtajohdon laittaa. Itse toiminnan aloitin esittelemällä vanhoja kirjoja ja lainaus- ja luettelointikortteja. Asiakas yllättyi iloisesti tunnistettuaan *Satukarhu Puhin*. Muut kirjat olivat tuntemattomampia, mutta asiakas oli lukenut muita Anni Swanin kirjoja kuin *Kettu Repolaisen*. Lainauskortit olivat myös tuttuja. Tietokoneelta esittelemistäni kuvista asiakas tunnisti lainauskortit, ja kirjoissa, joita hän ei muistanut lukeneensa, oli jotain tutunomaista. *Aapisen* asiakas tunnisti jo pikkukuvasta, joka vilahti tietokoneen näytöllä ennen kuin ennätin avata sen suurempana kuvana. Tietokoneelle kokoamani kuvat Oulun kaupunginkirjastosta Ainolassa olivat sen sijaan kaikki tuntemattomia, sillä asiakas oli muuttanut Ouluun vasta 1990-luvulla. Luin vielä lasten ja aikuisten kertomia satuja tietokoneeltani, ja erityisesti lasten kertomat sadut ilahduttivat asiakasta. Lisäksi luin kahden edellisen asiakkaan tarinat ja niistä hänelle muistui mieleen joitain omia kokemuksia kirjastosta.

Kertasin vielä jo aiemmin kertamani toiminnan idean asiakkaalle. Kun kerroin, että oli hänen vuoronsa kertoa jotain kirjastosta, asiakas totesi, että hänellä ei tule mitään mieleen. Hän ehdotti, että kirjoittaisi tarinan itse myöhemmin ja toimittaisi sen minulle. Jouduin vastaamaan, että silloin toiminnan idea ei toteutuisi, sillä olin tullut kirjoittamaan hänen kertomansa tarinan. Asiakas sanoi, että jos olisi osannut varautua tarinan kertomiseen, kertominen olisi voinut onnistua. En antanut

kuitenkaan periksi, vaan aloin palauttaa mieleen hänen aiemmin kertomiaan asioita. Tälläkin kertaa se toimi, ja tarina sai jatkoa uusista mieleen palautuneista muistoista. Tarina alkoi muistelemalla kouluaikoja, jolloin opettajat eivät olleet vieneet oppilaitaan kirjastoon. Asiakas kertoi, että olisi kaivannut kirjastoa, mutta välimatkojen pituuden ja kulkuvälineiden puutteen takia sinne ei päässyt. Koulussa opettaja oli valinnut kirjat oppilaille, ja ensimmäiseksi asiakkaan lukemaksi kirjaksi opettaja oli antanut *Pikku lordin*. Evakossa ollessaan asiakas muisti lukeneensa naapurilta lainaamansa 12 kirjaa. Hän kertoi alkaneensa lukea enemmän Ouluun muuttonsa jälkeen ja mainitsi kotipalvelun lisänsä lukemista myöhemmin. Muisteltuaan vielä lähikirjastoja, asiakas kertoi nykyisin lukemistaan kirjoista. Tarinan loputtua luin sen asiakkaalle. Pieniä muutoksia lukuun ottamatta tarina oli hänen mielestään hyvä ja valmis sellaisenaan.

Sain asiakkaalta luvan käyttää hänen tarinaansa kirjaston tapahtumissa. Havaitsin asiakkaalla olevan kannettavan tietokoneen, joten mainitsin lupien kysymisen yhteydessä hänelle, että opinnäytetyöni julkaistaan Theseuksessa. Kysyin myös palautetta toiminnasta ja asiakas vastasi pitäneensä siitä, vaikka tarinan kertominen olikin ollut hankalaa. Toiminta kiinnostaisi myös jatkossa, sillä asiakas ei pääse kirjastossa järjestettäviin tapahtumiin ja toimintaan, vaikka häntä kiinnostaisikin osallistua niihin. Muun muassa lapsivierailijat ja tietotekniikkaan liittyvä toiminta olisivat tervetulleita. Vierailuun meni aikaa jälleen noin 80 minuuttia.

24.2.2017

Sovin toiminnan järjestämisestä Laanilassa asuvan kuusikymppisen miehen kanssa Ikäihmisten hyvinvointipalvelujen työntekijän välityksellä, koska miehellä ei ollut puhelinta. Lähetin viikolla kuusi miehen kanssa työskentelevälle henkilölle sähköpostia ehdottaakseni toimintaa viikolle kahdeksan. Sain vastauksen viestiini viikon kahdeksan alussa ja työntekijä sopi samana päivänä ajankohdan asiakkaan kanssa. Ajankohdaksi valikoitui 24.2. kello 13.

Selvitin bussireitin perusteellisemmin kuin aiemmin, sillä en ollut aiemmin käynyt Laanilassa enkä tiennyt sinne kulkevia busseja. Koska asiakas asui kauempana kuin muut asiakkaat, bussimatkaan meni enemmän aikaa, ja jouduin vaihtamaan bussia päästäkseni asiakkaan luo. Matka meni kuitenkin hyvin ja löysin perille helposti. Noustuani kerrostalon oikeaan kerrokseen, asiakas odotteli minua rappukäytävässä asuntonsa ulkopuolella ja arvasi minun olevan hänen odottamansa henkilö. Pienessä asunnossa oli yksi istuin, jolle ei ollut kerääntynyt kirjoja tai muuta tavaraa, ja sain istua siihen.

Keskustelimme aluksi asiakkaan kanssa ja kerroin toiminnan ideasta, ennen kuin aloitin toiminnan esittelemällä kirjoja. Tällä kertaa mukana oli 1960-luvulla painettuja kirjoja ja *Satukarhu Puh*. Mikään kirjoista ei ollut asiakkaalle tuttu, sillä hän kertoi, ettei ollut kouluaikana lukenut juuri mitään. Sen sijaan Irmeli Pääkkösen *Heinätorilta Kaarlenväylälle: Oulun kaupunginkirjaston vaiheita 110 vuoden aikana* -teos kiinnosti asiakasta ja hän oli tunnistavinaan joitain paikkoja kuvista. Tietokoneelta esittelemistäni kuvista kortistokaappi oli tuttu ja Oulun kaupunginkirjaston lastenosaston kuvasta 1940–50 -luvulta asiakas alkoi muistella käyneensä keskustassa sijainneessa kirjastossa, jossa oli vain lastenosasto. Myös muutamista muista kirjaston toimipisteistä tuli puhetta. Lukemistani aikuisten ja lasten tarinoista asiakasta kiinnostivat erityisesti aikuisten tarinoissa kuvatut paikat ja keskustelimmekin niistä tarinoiden välillä. Palvelutalon kirjasto kiinnosti asiakasta, ja hän pohti, että sellainen olisi mukava myös talossa, jossa hän asuu. Tarinoihin liittymättä hän mainitsi lisäksi lukukoiratoiminnan kiinnostavaksi, ja suunnitteli joskus menevänsä katsomaan kyseistä toimintaa pääkirjastolle.

Kerroin olevan asiakkaan vuoron kertoa tarinansa kirjastosta, ja sain vastaukseksi, että hän ei osaa kertoa mitään. Käytin jälleen hyväksi havaitsemaani kikkaa, ja aloin palauttaa mieleen asiakkaan aiemmin kertomia muistoja kirjastoista. Kun sain ensimmäisen lauseen kirjoitettua, tarinaan tuli lisää jatkoa. Asiakas kertoi muun muassa tuomiokirkon vieressä sijainneesta Ainolan kirjaston lastenosastosta, Heinäpäässä sijainneesta kirjastosta, Tuiran kirjastosta ja nykyisin käyttämistään kirjastoauton palveluista. Kun tarinointi vaikutti loppuneen, totesin tarinaa syntyneen jo puoli sivua ja sanoin lukevani tarinan ääneen. Asiakas vastusteli ensin tarinansa lukemista, mutta antoi kuitenkin lopulta luvan lukea se ääneen. Tarinaan ei tarvinnut hänen mielestään tehdä muutoksia.

Asiakas ei myöntänyt lupaa tarinan käyttämiseen kirjaston järjestämissä tapahtumissa, vaikka kerroin, että tarinalle voi keksiä nimimerkin. Sain kuitenkin luvan kertoa hänen tarinastaan lyhyesti opinnäytetyössäni. Kerroin vielä asiakkaalle, että aion lähettää muiden kertomat tarinat myöhemmin hänenkin luettavakseen, mutta hän tuumasi, ettei halua niitä itselleen. Aiemmin lukemani tarinat riittivät kuulemma hyvin. Vierailuni vaikutti ilahduttaneen asiakasta, joka kertoi, ettei hänellä ole tekemistä nykyisin juurikaan. Keskustelimme vielä hetken ennen kuin pakkasin laukkuni ja lähdin. Tällä kertaa vierailuun meni aikaa noin yksi ja puoli tuntia, sillä olin katsonut valmiiksi Laanilasta lähtevän bussin, ja todennut, että joutuisin odottamaan sitä hyvän tovin pysäkillä. Niinpä päätin käyttää pysäkillä seisoskeluajan asiakkaan kanssa keskusteluun ennen lähtöäni.

27.2.2017

Soitin viikolla kuusi Oulun Kaukovainiolla asuvalle kotipalveluasiakkaalle. Hän oli iäkäs, kahdeksankymppinen naishenkilö. Ehdotin toiminnan ajankohdaksi viikkoa kahdeksan, mutta asiakas kertoi lähtevänsä matkalle 17.2. ja olevansa matkoilla jonkin aikaa. Sovimme asiakkaan kanssa palaavamme asiaan viikon kahdeksan loppupuolella, jolloin asiakas osaisi kertoa milloin palaa matkaltaan. Lopuksi asiakas halusi tietää järjestämästäni toiminnasta, ja kun kerroin kyseessä olevan kirjastoon liittyvistä kokemuksista kertominen, hän totesi kertoilleensa jo paljon lapsuus- ja nuoruusaikojensa kirjastoista. Sanoin, että kirjastosta kertova tarina voi olla myös kuvitteellinen eikä sen ole pakko liittyä asiakkaan lapsuus- ja nuoruusaikojen kirjastoon. Lisäsin vielä, että aiheeksi käyvät myös esimerkiksi kirjat ja lukeminen. Asiakas aikoi pohtia kuulemiaan vaihtoehtoja.

Soitin asiakkaalle viikon kahdeksan loppupuolella. Hän oli ilmeisesti palannut matkaltaan, sillä hän ehdotti tapaamista vielä kuluvalle viikolle. Minulla oli sovittuna jo tapaaminen kauempana asuvan asiakkaan luo enkä uskaltanut varata toisen asiakkaan luona käyntiä samalle päivälle, koska pitkän bussimatkan vuoksi aikataulujen arviointi olisi ollut vaikeaa. Niinpä ehdotin seuraavaa viikkoa asiakkaalle, ja sovimme, että menisin maanantaina noin kello 12 hänen luokseen. Asiakas kysyi vielä, haluaisinko jotain suuhunpantavaa ja aikoi keittää ainakin teetä, vaikka sanoinkin etten tarvitse mitään. Soitettuani asiakkaalle toimintaa edeltäneenä päivänä kysyin, tarvitsinko hänen talonsa rappukäytävään ovikoodia. Selvisi, että ovikoodin olisi tarvinnut muuten, mutta tällä hetkellä ovikoodi oli pois käytöstä ja ovi oli auki.

Soitettuani oikean asunnon ovikelloa, minut pyydettiin peremmälle ja toivotettiin tervetulleeksi. Esittäytymisien jälkeen aloin kaivaa kirjoja ja lainaus- ja luettelointikortteja laukustani, ja samalla asiakas laittoi teen valmistumaan. Teetä odotellessamme esittelin asiakkaalle ensin mukamani tuomat kirjat, joista vain *Satukarhu Puh* vaikutti jollain tapaa tutulta. Hän kertoi, ettei ollut lukenut lapsena ja nuorena juurikaan lasten- ja nuortenkirjoja. Irmeli Pääkkösen *Heinätorilta Kaarlenväylälle: Oulun kaupunginkirjaston vaiheita 110 vuoden aikana* -teoksesta asiakas tunnisti muutamia henkilöitä ja paikkoja. Vanhat lainaus- ja luettelointikortit olivat asiakkaalle tuttuja, ja hän oli lukenut yhden kirjan, josta luettelointikortti oli otettu.

Kun tee valmistui, siirryimme pöydän ääreen juomaan teetä ja syömään lettuja. Keskustelimme samalla kotipalveluun ja kokeilemaani toimintaan liittyvistä asioista. Asiakas kertoi, että piti toiminnan ideaa hyvänä, mutta koki, ettei hänellä ole ainakaan toistaiseksi tarvetta kotona järjestettävälle toiminnalle. Asiakkaalla on nykyisin muita harrastuksia, jotka pitävät hänet kiireisenä. Kun välipala

oli nautittu, aloin esitellä tietokoneeltani kuvia asiakkaalle. Lainauskortit, *Lukemisto Suomen lapsille* sekä *Aapinen* tuntuivat olevan tuttuja. Luin vielä lasten ja aikuisten kertomia tarinoita, ja asiakasta kiinnostivat erityisesti muiden kotipalveluasiakkaiden kertomukset.

Ilmoitettuani, että oli asiakkaan vuoro kertoa, hän totesi aluksi, ettei ole hyvä tarinankertoja. Vaikutin, ettei tarinalle ole vaatimuksia, ja asiakas alkoi päästä alkuun kerronnassaan. Asiakas kertoi lähes samat asiat, jotka olivat tulleet hänelle mieleen jo aiemmin esitellessäni tuomiani materiaaleja. Hän havaitsi aika pian itse, että kirjoitin hänen kertomaansa kiireellä, ja sanoi voivansa hidastaa vauhtiaan. Tämän ansiosta rohkaistuin välillä itsekkin pyytämään vauhdin hidastamista. Tarina alkoi nuoruusaikojen lukuharrastuksen muisteluna, ja asiakas mainitsi pari nuorena lukemaansa kirjaa. Opiskeluaikoina hän kertoi lukeneensa paljon terveyttä käsittelevää kirjallisuutta. Asiakas muisteli lukeneensa kirjoja asuessaan Afrikassa, mutta ei muistanut niiden nimiä. Palattuaan Suomeen hän kertoi halunneensa kirjoittaa Afrikassa vietetystä ajastaan, ja oli käynyt Päätaloinstituutin kirjoittajakoulun, josta kirjoittamisharrastus oli saanut alkunsa. Asiakas kertoi kahden kirjansa teosta, ja kertoi kuudennen olevan tekeillä. Kirjaston kotipalveluun liittyen asiakas kertoi muun muassa siitä, mitä hän pyytää lainaksi, ja kertoi, että kokee palvelun mielekkääksi ja joustavaksi. Päättettyään tarinan kertomisen luin sen asiakkaalle, eikä siihen ei tarvinnut tehdä muutoksia. Kysytyäni lupaa tarinan käyttämiseen kirjaston tapahtumissa, asiakas empi hetken, mutta myönsi kuitenkin luvan. Kerroin lähettäväni hänen ja muiden kotipalveluasiakkaiden tarinat kotipalvelun kautta.

Kun pyysin palautetta toiminnasta, asiakas vastasi, ettei pitänyt kirjojen ja kuvien katsomisesta, ja että se sopisi esimerkiksi muistiansa menettäneille paremmin. Itse tarinankerronnan asiakas koki teennäiseksi, eikä hän pitänyt siitä lainkaan. Hänestä tuntui, ettei toiminta ollut häntä varten. Asiakas pohti vielä, että sitten kun hän ei pysty harrastamaan, toimintaa hänen luonaan voisi harkita. Lapsiin liittyvä toiminta ei kiinnosta asiakasta, sillä voimavarat riittävät hänen mukaansa vain sukulaislapsiin.

Vierailuun meni aikaa noin yksi ja puoli tuntia. Aikatauluun vaikutti selvästi teehetkeen käytetty aika. Olinkin varannut tällä kertaa hieman enemmän aikaa, koska tiesin etukäteen pienen tauon olevan tulossa.

1. Asiakkaiden toiveet

Toimintaa suunniteltaessa olisi tärkeää huomioida kotipalveluasiakkaiden toiveet. Olisi hyvä selvittää etukäteen, millainen toiminta kiinnostaisi kotipalveluasiakkaita, jotta suunniteltava toiminta olisi asiakkaille mieluista ja mahdollisimman moni hyötyisi toiminnasta.

2. Asiakkaiden fyysiset toimintakyvyn rajoitukset

Kotipalveluasiakkailla on usein fyysisiä toimintakyvyn rajoituksia, jotka olisi hyvä huomioida toimintaa suunniteltaessa. Kannattaa selvittää etukäteen asettavatko kotipalveluasiakkaiden vammat, sairaudet tai muut sellaiset rajoituksia toiminnalle, esimerkiksi kykenevätkö asiakkaat tulemaan kirjastossa järjestettäviin tapahtumiin, vaikka heidät kyydittäisiin sinne.

3. Täsmällinen tiedotus

Tiedotettaessa toiminnasta sen sisältö tulisi selittää perusteellisesti asiakkaille etukäteen, jotta toiminta, johon asiakas osallistuu, olisi mieluista ja vastaisi hänen odotuksiaan. Jos toimintaa järjestävät muut kuin kirjaston kotipalvelutyöntekijät, mutta tiedottaminen hoituu heidän välityksellään, toiminnan järjestäjältä kannattaisi pyytää tarkat tiedot järjestettävästä toiminnasta. Tietojen perusteella kotipalvelutyöntekijät voisivat kertoa toiminnasta täsmällisesti asiakkailleen.

4. Aikataulut

Toiminnan aikatauluja suunniteltaessa olisi hyvä huomioida kotipalveluasiakkaiden toiveet. Heillä voi olla pitkälle etukäteen sovittuja menoja tai heillä voi olla toistuvia menoja tiettyyn aikaan päivästä tai viikosta, jotka estävät toimintaan osallistumisen. Lisäksi esimerkiksi ikään-tyneillä on tietynlainen päivärytmi, joka sallii heidän osallistumisensa vain tiettyyn aikaan päivästä.

Kotipalveluasiakkaiden luona toteutettavalle toiminnalle olisi hyvä varata useampi viikko aikaa. Voi olla, että jos toimintaa järjestetään yhden tai muutaman henkilön voimin, viikko ei välttämättä riitä usean osallistujan luona käynteihin, sillä vierailuihin ja kulkemiseen asiakkaan luota toiselle on hyvä varata reilusti aikaa.

Toiminnan olisi hyvä olla säännöllistä, tarpeeksi lyhyin väliajoin toistuvaa, jos kirjaston tavoitteena on järjestää toimintaa jatkuvasti. Aikataulujen olisi hyvä toistua samanlaisina ja olla kaikille osapuolille sopivat, jotta kotipalveluasiakkaiden ja mahdollisten yhteistyökumppaneiden olisi helpompi sitoutua toimintaan.

Asiakkaita kannattaisi muistuttaa sovitusta aikatauluista. Koska iäkkäillä kotipalveluasiakkailla saattaa olla muistivaikeuksia, asiakkaisiin olisi hyvä ottaa yhteyttä uudelleen lähempänä toiminnalle sovittua ajankohtaa. Samalla voisi tarkistaa ajankohdan sopivuuden asiakkaalle, jos kyseessä on asiakkaiden luona järjestettävä toiminta.

5. Yhteydenpito

Yhteydenpidon sujumiseksi asiakkailla tulisi olla toiminnan järjestäjän yhteystiedot. Kotipalveluasiakkailla on ilmeisesti tallessa kirjaston kotipalvelutyöntekijöiden yhteystiedot, joten he voivat ilmoittaa mahdollisista aikataulumuutoksista ja muista suoraan heille. Jos toimintaa järjestävät muut kuin kirjaston kotipalvelutyöntekijät, asiakkaiden tulisi saada toiminnan järjestäjään yhteys, jos esimerkiksi aikatauluihin olisi tehtävä muutoksia. Kotipalvelutyöntekijät voisivat ottaa toiminnan järjestäjän yhteystiedot muistiin, jotta asiakkaat voisivat tarpeen vaatiessa pyytää yhteystiedot heiltä.

6. Lait

Lait on hyvä huomioida toimintaa suunniteltaessa. Muun muassa kirjastoja läheisesti koskeva tekijänoikeuslaki on pidettävä mielessä, jos esimerkiksi asiakkaiden tekemiä tuotoksia halutaan julkaista tai toimintaa järjestetään reaaliaikaisena suoratoistona. Suoratoiston kautta toteutettavassa toiminnassa esimerkiksi teosten lukeminen ääneen voi olla kyseenalaista.

7. Eri kanavien käyttö toiminnassa

Eri kanavien käyttö toiminnassa voisi helpottaa asiakkaiden osallistumista toimintaan. Esimerkiksi radiota ja puhelinta voisi käyttää järjestettävään toimintaan. Myös internetin välityksellä voisi järjestää monenlaista toimintaa, mikäli asiakkailla olisi internetyhteys ja tietokoneita tai mobiililaitteita käytössään. Esimerkiksi suoratoistamalla reaaliaikaisesti kirjaston tapahtumia kotipalveluasiakkaat voisivat tuntea osallistuvansa lähes aidosti kirjaston tapahtumiin, ja kirjaston puolestaan ei tarvitsisi järjestää tapahtumia heille erikseen. Kirjastossa järjestettävät suoratoistettavat tapahtumat saattavat vaatia kaksi vetäjää, jotta paikalla olevat ja virtuaaliasiakkaat pystytään huomioimaan tasavertaisesti.

8. Osallistujamäärä

Voi olla tarpeen suunnitella paljonko toimintaan voidaan ottaa asiakkaita. Asiakkaiden koteissa järjestettävään toimintaan menee enemmän aikaa kuin esimerkiksi reaaliaikaisen suoratoiston kautta toteutettavaan toimintaan. Jos asiakaskunta on suhteellisen suuri ja toimintaa järjestää asiakkaiden luona yksi tai muutama kirjastotyöntekijä, osallistujamäärän rajaaminen voi olla hyvä ratkaisu. Myös kirjaston tiloissa järjestettävän toiminnan osallistujamäärää voi olla tarpeen rajata, sillä henkilökuntaa voi olla rajallisesti ja asiakkaat saattavat tarvita paljonkin apua toimissaan.

9. Asiakkaiden kodit toiminnan toteutuspaikkoina

Kannattaa kiinnittää huomiota toiminnassa tarvittavien välineiden ja materiaalien määrään ja kokoon, jos toiminnan toteutuspaikkoina ovat asiakkaiden kodit, sillä materiaaleja voi joutua kuljettamaan pitkiäkin matkoja. Suurien määrien kuljettaminen voi olla työlästä, jos virkailijalla ei ole autoa käytettävissään. Lisäksi on huomioitava, mitä asiakkaiden luona on mahdollista tehdä. Materiaaleja ja välineitä suunniteltaessa on myös hyvä muistaa, että asiakkailla ei välttämättä ole esimerkiksi internetyhteyttä kotonaan ja tilat ovat rajalliset.

Jos asiakkaiden koteja käytetään toimintapaikkoina, toiminnan järjestäjän on muistettava hyvät käytöstavat. Työympäristö on tällöin julkisen paikan sijaan asiakkaan koti, jossa vieraan odotetaan käyttäytyvän asukasta kohtaan kunnioittavasti. Kohteliasta olisi esimerkiksi pyytää lupa asiakkaan omaisuuteen liittyviin toimiin, kuten huonekalujen siirtämiseen. Asiakaspalvelun sujumiseksi olisi hyvä selvittää etukäteen asiakkaiden erityistarpeet, jotta toiminnan järjestäjä osaisi varautua niihin eikä asiakkaan tarvitsisi pyytää itse niiden huomioimista.

10. Toiminnan järjestäminen yhteistyössä muiden kanssa

Toiminnan toteuttamiseksi kotipalvelutyöntekijöiden lisäksi toimintaan voisi ottaa mukaan muitakin kirjaston henkilökuntaa, jolloin osallistujat voitaisiin jakaa työntekijöiden kesken. Kirjaston olisi myös hyvä tehdä yhteistyötä esimerkiksi vapaaehtoistyöntekijöiden, opiskelijoiden ja koululaisten kanssa. Toimintaa voisi mahdollisuuksien mukaan toteuttaa asiakkaiden luona myös kotipalvelukuljetusta järjestävien tahojen kanssa. Yhteistyötahoista olisi hyötyä erityisesti niille kirjastoille, joilla on paljon kotipalveluasiakkaita tai kirjaston henkilökunta ei toimita itse aineistoja asiakkaille. Toimintaan osallistuvat yhteistyötahot kannattaa kouluttaa.

11. Muidenkin kirjaston asiakkaiden ottaminen mukaan toimintaan

Toimintaan voisi ottaa mukaan myös muita asiakkaita, kuten kotihoidon piirissä olevat asiakkaat. Virikkeitä olisi hyvä tarjota niillekin, jotka eivät ole kotipalvelun asiakkaita. Toiminnan markkinointiin voisi käyttää esimerkiksi kotihoitoa ja vapaaehtoisia.