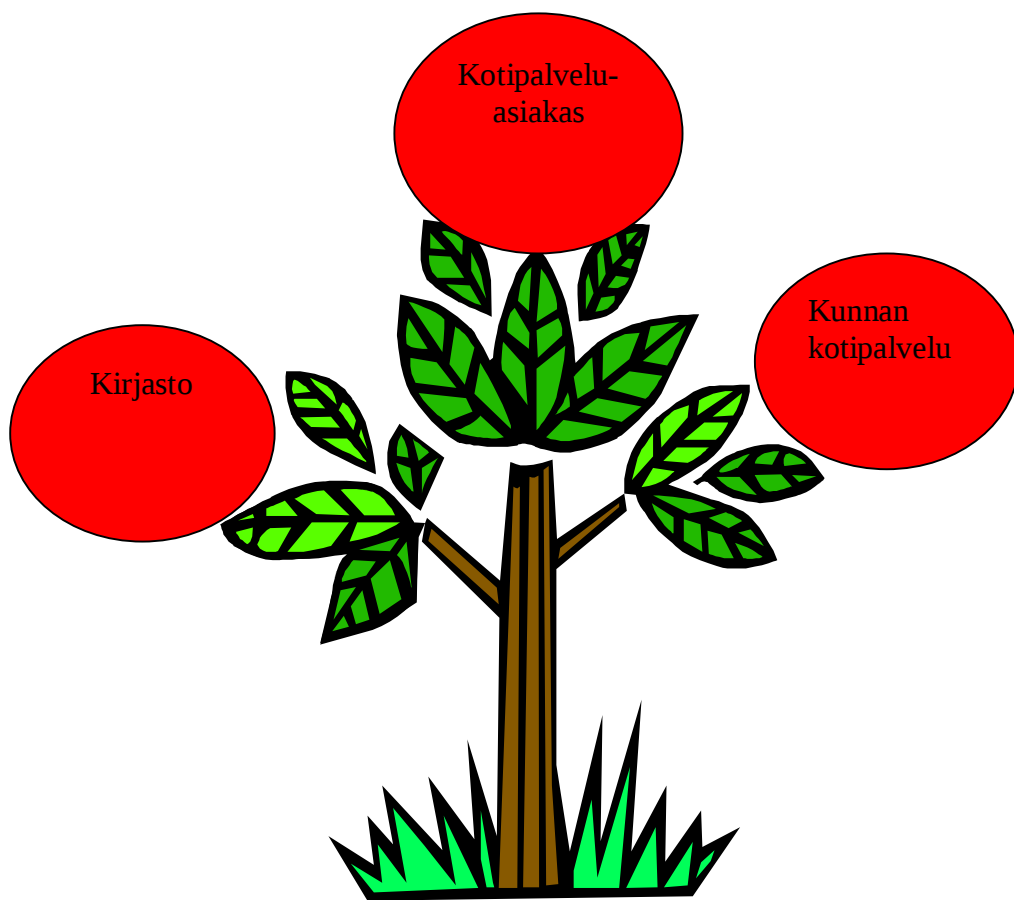


KOTIPALVELUSELVITYS

Raportti Joensuun seutukirjaston ja Juuan kunnankirjaston
yhteisen kirjaston kotipalvelumallin kehittamisestä ja toteuttamisesta
21.08.2008 - 30.04.2009

Jaana Saarelainen

Joensuun Seutukirjasto- Pohjois-Karjalan maakuntakirjasto



Kiitokset kirjaston kotipalveluhankkeen toteutumisesta

Opetusministeriölle, joka rahoitti hankkeen,
Sirpa Parkkiselle, Sirpa Havukaiselle, Seija Salmiselle,
Seudun kirjastojen yhteistyökumppaneille,
Seudun kuntien kotipalvelutyöntekijöille ja
Kaikille, jotka auttoivat työn edistymisessä

SISÄLLYS

1 Kirjaston kotipalvelun määritelmä ja syitä miksi kirjaston kotipalvelu on tärkeää	1
2 Joensuun seutukirjaston kotipalveluhanke	1
2.01 Kotipalveluhankkeen tavoitteet	1
2.02 Kotipalveluhankkeen toteuttaminen	2
3 Taustatietoja	3
3.01 Joensuun seutukirjastoon kuuluvien kuntien ja Juuan kuntarakenne	3
3.02 Joensuun seutukirjastoon kuuluvien kirjastojen ja Juuan kunnankirjaston asiakasmäärät ..	5
4 Alueen kirjastojen hakeutuvasta kirjastotoiminnasta ja kuntien kotipalvelusta	7
4.01 Joensuun pääkirjaston hakeutuvasta kirjastotoiminnasta	7
4.02 Tuupovaaran kirjaston hakeutuvasta kirjastotoiminnasta	9
4.03 Kiihtelysvaaran kirjaston hakeutuvasta kirjastotoiminnasta	10
4.04 Enon kirjaston hakeutuvasta kirjastotoiminnasta	12
4.05 Enon kunnan kotipalvelu	12
4.06 Pyhäselän kirjaston hakeutuvasta kirjastotoiminnasta	13
4.07 Pyhäselän kunnan kotipalvelu	13
4.08 Outokummun kirjaston hakeutuvasta kirjastotoiminnasta	14
4.09 Kontiolahden kirjaston hakeutuvasta kirjastotoiminnasta	17
4.10 Kontiolahden kunnan kotipalvelu	17
4.11 Liperin kirjaston hakeutuvasta kirjastotoiminnasta	18
4.12 Polvijärven kirjaston hakeutuvasta kirjastotoiminnasta	19
4.13 Polvijärven kunnan kotipalvelu	20
4.14 Juuan kirjaston hakeutuvasta kirjastotoiminnasta	20
4.15 Juuan kunnan kotipalvelu	21
4.16 Yhteenveto kirjastojen hakeutuvasta kirjastotoiminnasta vuonna 2008	22
4.17 Yhteenveto kuntien kotipalvelutyöntekijöiden näkökannoista	23
5 Kirjaston kotipalvelun kysyntä kuntien kotipalvelun asiakaspiirissä	24
6 Kirjaston kotipalvelu asiakkaiden näkökulmasta	24
6.01 Joensuu kirjaston kotipalveluasiakkaiden vastaukset kyselyyn	24
6.02 Outokummun kirjaston kotipalveluasiakkaiden vastaukset kyselyyn	25
6.03 Tuupovaaran kirjaston kotipalveluasiakkaiden vastaukset kyselyyn	26
6.04 Yhteenveto kirjaston kotipalveluasiakkaiden mielipiteistä	26
7 Vapaaehtoistoiminta kirjaston kotipalvelussa	28
8 Kirjaston kotipalvelumallin valinta ja toteutuminen käytännössä	29
9 Ikäneuvola Ruori -hanke ja yhteistyö	30
10 Katse tulevaisuuteen	30
Lähteet	32
LIITTEET	

1 Kirjaston kotipalvelun määritelmä ja syitä miksi kirjaston kotipalvelu on tärkeää

Kirjaston kotipalvelulla tarkoitetaan kirjojen tai muun materiaalin toimittamista kotiin henkilöille, jotka eivät itse pääse tulemaan kirjastoon vanhuuden, sairauden tai jonkin fyysisen vamman vuoksi (Lähdetluoma 1985). Kirjaston kotipalvelun järjestämisessä tarvitaan yhteistyötä kunnan sosiaali- ja terveydenhoitotoimen kanssa (Mäkelä 1990). Luonteeltaan kirjaston kotipalvelu lienee Suomen kirjastojen palveluista henkilökohtaisinta (Heikkilä 2007a), ja se on osa hakeutuvaa kirjastotoimintaa, johon kuuluvat myös kirjastoautot, laitoskirjastot ja erilaiset siirtokokoelmat (Laine 2005, hakupäivä 1.9.2008). Kirjaston kotipalvelua on edelleen suurimmissa kaupungeissa, mutta vähenevät määrärahat pitävät profiilin yleensä matalana (Heikkilä 2007a).

Kirjastolaki velvoittaa yleisiä kirjastoja edistämään väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia kirjastopalvelujen saatavuuden suhteen (Kirjastolaki 4.12. 1998/904 2 §). Käytännössä kansalaisilla ei kuitenkaan ole yhtäläisiä mahdollisuuksia kirjaston käyttöön (Laine 2005). Esim. vanhuksset ja vammaiset eivät ole tasavertaisessa asemassa muiden käyttäjien kanssa. Ikääntyneillä ja erityisryhmillä palvelutarpeet ovatkin omanlaisiaan. He tarvitsevat lähipalveluja. Kirjastot ovatkin kehittäneet palvelujensa saatavuutta niin sanotulla hakeutuvalla toiminnalla (Lovio & Tiuhonen 2006). Niinpä esim. kirjaston kotipalvelulla voidaan vähentää liikuntarajoitteisten henkilöiden eriarvoisuutta kirjastopalvelujen saatavuuden suhteen (Heikkilä 2007b).

Koska Suomen väestö vanhenee, myös heille osoitettujen palvelujen tarve kasvaa. (Laine 2005). Tarvetta lisää myös se, että suuret ikäluokat ovat tottuneet lukemaan ja käyttämään kirjastoa (Heikkilä 2007a). Toistaiseksi väestön ikääntymistä on vain vähän huomioitu yhteiskuntasuunnittelussa. Kuitenkin esim. palvelujen saatavuuteen liittyvät ratkaisut vaikuttavat monella tavalla nimenomaan ikääntyvän väestön mahdollisuuksiin vanheta onnistuneesti. (Heikkilä 2000). Vanhuus voitaisiin nähdä myönteisenä muutoksena ja edistymisenä ja uudistuminen mahdollisena vielä iäkkäänäkin esim. kutsumalla ikääntyneitä ihmisiä kirjastonkäytön opetukseen, kirjaston esittelyyn ja kirjavinkkaukseen (Isomursu 2004).

2 Joensuun seutukirjaston kotipalveluhanke

2.01 Kotipalveluhankkeen tavoitteet

Joensuun seutukirjaston kotipalveluhanke alkoi 21.10.2008 opetusministeriön rahoittamana. Selvitystä tekemään palkattiin neljäksi kuukaudeksi Jaana Saarelainen, joka toteutti hanketta joka toinen viikko, ja oli joka toinen viikko muissa tehtävissä. Hanke päättyi 30.04.2009.

Kotipalveluhankkeen tavoitteena oli selvittää:

- a) mitä mahdollisuuksia erityisesti haja-asutusalueilla on tehdä kirjaston kotipalvelutöitä
- b) keitä mahdolliset yhteistyökumppanit ovat
- c) löytää henkilöstöresursseja säästävä palvelumalli
- d) voiko kirjastoautojen reittejä korvata harvaanasutulla alueella tilauspohjaisella pienkirjastoautolla
- e) löytyykö eri kunnista mahdollisia yhteistyökumppaneita
- f) Axiellin PallasPro-kotipalveluohjelman käyttöönotto

2.02 Kotipalveluhankkeen toteuttaminen

Ensin tutustuttiin alan kirjallisuuteen ja taustatietoihin. Sitten lähdettiin kartoittamaan Joensuun seutukirjastoon kuuluvien kirjastojen ja Juuan kunnankirjaston olemassa olevia käytäntöjä hakeutuvan kirjastotoiminnan suhteen. Joensuun pääkirjaston hakeutuvan kirjastotoiminnan vastaavia virkailijoita haastateltiin ensin ja sitten tehtiin vierailut Kiihtelysvaaran, Tuupovaaran, Enon, Pyhäselän, Outokummun, Polvijärven, Liperin ja Juuan kirjastoihin. Kiihtelysvaara ja Tuupovaara kuuluvat Joensuun kaupunkiin. Eno ja Pyhäselkä olivat vielä itsenäisiä kuntia vuonna 2008, mutta liittyivät Joensuuhun vuoden 2009 alusta. Koska tämä selvitys oli alueellinen, niin edellä mainitut alueet on käsitelty erikseen.

Kiihtelysvaarassa, Tuupovaarassa, Outokummussa ja Liperissä keskusteluissa ei ollut mukana kuntien kotipalvelun esimiehiä, koska alussa heitä ei osattu pyytää mukaan keskusteluun. Näiltä osin yhteydenpito kunnan kotipalveluun tapahtui pelkästään puhelimitse ja sähköpostitse. Kuitenkin ehdottomasti kannattaa pyytää saman pöydän ääreen sekä kunnan kotipalveluesimies että kunnan kirjaston edustajat. Näin ihmiset ja asiat tulevat tutuiksi. Keskustelut kannatta myös äänittää. Silloin voi paneutua keskusteluun paremmin eivätkä haastattelun yksityiskohdat jää pois muistista matkan varrella. Myöhemmin kunnan kotipalveluesimiehiä pyydettiin tekemään asiakkaidensa keskuudessa markkinatutkimus eli kysely, kuinka moni haluaisi päästä kirjaston kotipalvelun asiakkaaksi. Kirjaston kotipalvelusta tehtiin tiivistelmä ja määritettiin, mitä kirjaston kotipalvelulla tarkoitetaan. Siltä pohjalta kunnan kotipalvelutyöntekijät tekivät kyselyn virkeimmiltä vanhuksilta. Tässä vaiheessa ei vielä luvattu, että kirjaston kotipalvelu toteutuisi.

Toinen tutkimussuunta oli selvittää kirjaston kotipalveluasiakkaiden näkemyksiä kirjaston kotipalvelusta. Tätä varten tehtiin kolme kyselytutkimusta: Joensuussa, Tuupovaarassa ja Outokummussa. Joensuussa kyselyyn osallistui 9, Tuupovaarassa 2 ja Outokummussa 5 kirjaston kotipalveluasiakasta. Kyselyn pohjana käytettiin soveltaen Arja-Kaarina Malmgrenin (2002) opinnäytetyössään käyttämää haastattelurunkoa. Tämä ratkaisu osoittautui osin epäonnistuneeksi, koska osa vastaajissa koki vastaamisen vaikeaksi, kun piti arvioida kirjaston kotipalvelun onnistumista suoraan henkilölle, joka tekee kirjaston kotipalvelua siis arvostella haastateltavaa. Tämä on voinut myös vaikuttaa myös suoraan vastauksiin: kritiikkiä ei välttämättä ole uskallettu esittää.

Kotipalveluhankkeen aikana oli kaksi aiheeseen liittyvää koulutustilaisuutta. Helsingissä kirjastoseura järjesti Kotipalvelu- ja laitoskirjastopäivät 23-24.10.2008 ja Oulussa oli koulutusta 6.2.2009, jolloin tutustuttiin mm. Axiellin PallasPro-kotipalveluohjelmaan Oulun kaupunginkirjastossa.

Pohdittiin myös, miten vapaaehtoistyötä voitaisiin käyttää kirjaston kotipalvelun hyväksi. Niinpä lähetettiin kysely kahdelle kirjastolle: Mikkelin kirjastoon ja Keravan kirjastoon, joissa vapaaehtoisia on osallistunut kirjaston kotipalveluun. Kotipalveluhankkeen aikana alkoi myös Ruori-yhteistyö Joensuun kaupungin sosiaali- ja terveystoimen kanssa. Ruori-hankkeessa on kyseessä Joensuun kaupungin vanhuspalveluiden EAKR-hanke, jossa tavoitteena on ikääntyneiden neuvolatoiminnan käynnistäminen ja siten ikääntyvien kokonaisterveyden parantaminen. Osa hanketta on kumppanuusverkoston luominen ja tässä kohden kirjasto tulee mukaan hankkeeseen. Kirjastolla on edustaja Mielekäs arkielämä -työryhmässä (Jaana S ja jatkossa Sirpa P.). Erityisesti kirjaston kotipalvelu oli keskiössä, koska meillä oli oma hankkeemme asian tiimoilta.

3 Taustatietoja

3.01 Joensuun seutukirjastoon kuuluvien kuntien ja Juuan kuntarakenne

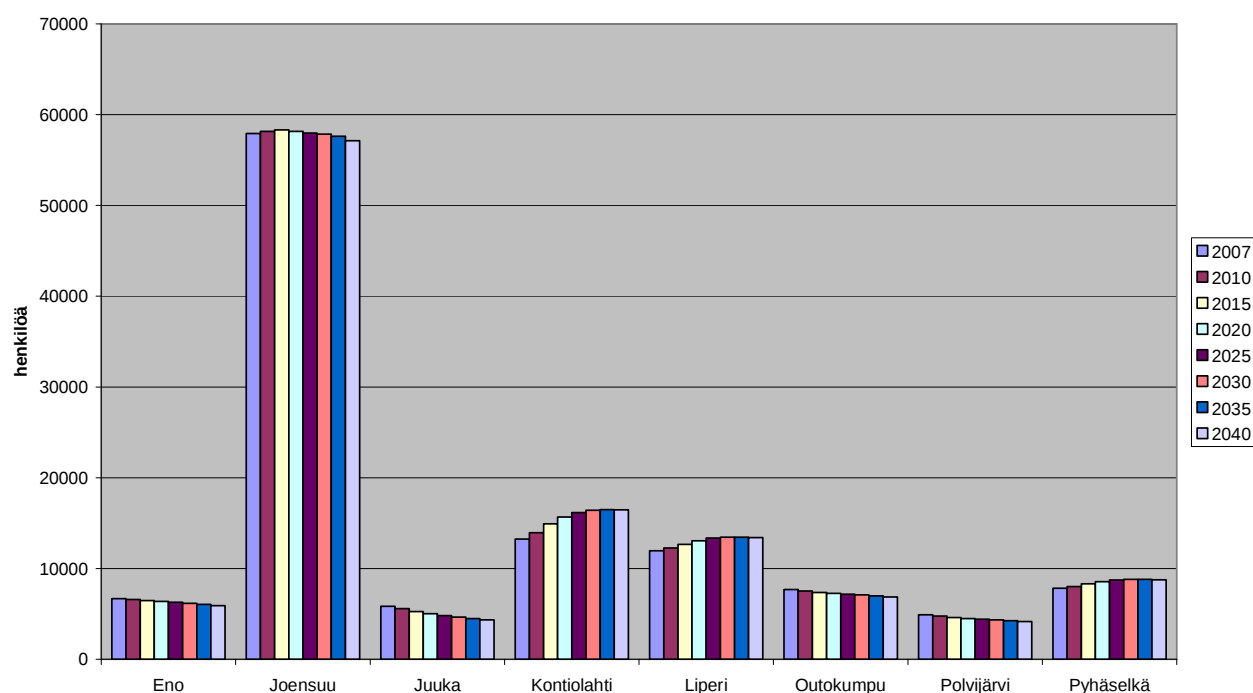
Joensuun seutukirjaston ja Juuan alueella on noin 111 6135 asukasta ja yhteinen pinta-ala on 6660,6 km². Alueen kunnat ovat rakenteeltaan heterogeenisiä (taulukko 1). Taajama-asteen perusteella alueen kunnista vain Joensuun kaupunki on ainoa kaupunkimainen (taajama-aste yli 90 %) kunta ja taajaan asuttuja kuntia ovat puolestaan Kontiolahti ja Outokumpu. Loput kunnat ja Juuka ovat maaseutumaisia kuntia. Joensuun kaupungissa on selvästi suurempi asukastiheys kuin muualla seudulla. Muita yli 10 asukasta/maakm² omaavia kuntia ovat Pyhäselkä, Outokumpu, Kontiolahti ja Liperi. Vuonna 2009 Eno ja Pyhäselkä liitettiin Joensuuhun, joten Joensuun pinta-ala ja asukasmäärä kasvoivat hypähdysmäisesti. Tässä tarkastelussa kuitenkin Eno ja Pyhäselkä pidetään erillään Joensuusta, koska haluttiin katsoa niiden alueellista kehitystä. Iflan (The International Federation of Library Associationa and Institutions) suositusten mukaan kotipalvelua pitäisi pystyä tarjoamaan ainakin noin joka tuhannelle asukkaalle (Verho 1999, Tuohino 2008).

Taulukko 1. Joensuun seutukirjastoon kuuluvien kuntien ja Juuan kunnan rakenteellisia tietoja (Aukasluku: Tilastokeskus, väestörakenne 31.12.2008, muut tiedot: Suomen tilastollinen vuosikirja 2008) sekä Iflan suosituksen mukainen kotipalveluasiakasmäärä

	Aukasluku	Pinta-ala (km ²)	Aukastiheys	Taajama-aste	Ifan suosit.
Joensuu	58 075	1 171,1	49,3	94,5	58
Kontiolahti	13 490	799,8	16,7	67,3	14
Liperi	12 056	726,8	16,4	55,0	12
Pyhäselkä	7 851	273,4	28,4	56,8	8
Outokumpu	7 551	445,9	17,2	68,3	8
Juuka	5 762	1 501,9	3,9	47,7	6
Eno	6 507	937,5	7,1	63,8	7
Polvijärvi	4 843	804,2	6,1	34,7	5

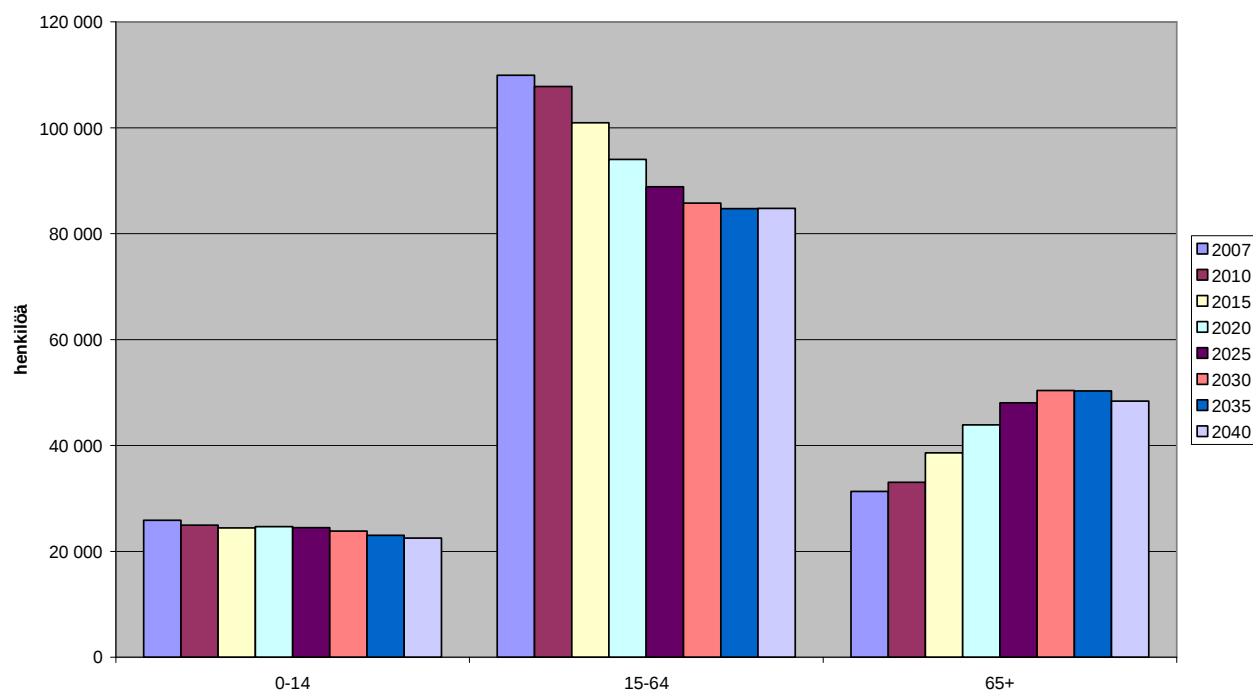
Väestöennusteiden mukaan aukasluku tulee kasvamaan Kontiolahdella, Liperissä ja Pyhäselässä aina vuoteen 2030 asti, muissa kunnissa väestömäärä vähenee tasaisesti (Kuva 1). Kirjaston kotipalvelua ajatellen oleellista on tarkastella väestöennustetta koko väestön lisäksi myös ikäryhmittäin (kuva 2). Kaikissa kunnissa kuntien väestörakenne vanhenee huomattavasti seuraavien kolmenkymmenen vuoden aikana. Näin ollen potentiaalisten kirjaston kotipalveluasiakkaiden määrä kasvaa, joten paineet kirjaston kotipalvelun kehittämiseksi lisääntyvät. Lasten osuus on suurin Pyhäselässä ja Kontiolahdessa (yli 22 %) ja iäkkäiden osuus on suurin Juuassa ja Enossa (yli 22 %). Tulevaisuudessa yli 65-täyttäneiden osuus on suurin Juuan, Polvijärven, Outokummun ja Enon alueella (yli 36 %) ja vähiten ikääntyviä on prosentuaalisesti Kontiolahden ja Pyhäselän alueella (alle 25 %) (taulukko 2).

Väestöennuste Joensuun seutukuntien ja Juuan alueella vuosina 2007-2040



Kuva 1. Väestöennuste Joensuun seutukirjastoon kuuluvissa kunnissa ja Juuassa vuosina 2007–2040 (Lähde: Tilastokeskus)

Väestöennuste Pohjois-Karjalan maakunnassa vuosille 2007-2040



Kuva 2. Väestöennuste ikäryhmittäin Pohjois-Karjalan maakunnassa 2007-2040 (Lähde: Tilastokeskus)

Taulukko 2. Ikäjakauma Joensuun seutukirjastoon kuuluvien kuntien alueella ja Juuan kunnassa vuonna 2007/2040 (väestöennuste) (Lähde: Tilastokeskus)

Ikäjakauma vuosina 2007/2040 (väestöennuste) %								
Ikä	Eno 2007/2040	Joensuu 2007/2040	Juuka 2007/2040	Kontiolahti 2007/2040	Liperi 2007/2040	Outokumpu 2007/2040	Polvijärvi 2007/2040	Pyhäselkä 2007/2040
0-14	14,3/13,4	14,7/13,6	14,0/14,1	22,7/19,4	19,3/18,0	13,4/12,3	14,6/13,5	23,5/20,9
15-64	63,5/50,5	69,7/59,4	62,1/46,3	66,3/57,7	64,5/55,8	65,0/51,4	63,6/49,7	64,9/54,6
65+	22,2/36,1	15,6/27,0	23,9/39,5	11,0/22,9	16,2/26,2	21,6/36,3	21,8/36,8	11,6/24,5

3.02 Joensuun seutukirjastoon kuuluvien kirjastojen ja Juuan kunnankirjaston asiakasmäärät

Joensuun seutukirjastoon kuuluvien kirjastojen ja Juuan kunnankirjaston asiakasmääriä tarkkailtiin siinä mielessä, että haluttiin selvittää 65 vuotta täyttäneiden asiakkaiden osuus kirjastojen asiakkaista. Kirjaston kotipalvelun asiakkaaksi kun hakeutuu yleensä sellainen asiakas, joka on käyttänyt aktiivisesti kirjaston palveluja aikaisemminkin. Vuonna 2008 lainanneissa eniten 65 vuotta täyttäneitä on suhteessa Polvijärvellä, Outokummussa, Enossa ja Liperissä ja vähiten on Kontiolahdella, Joensuussa ja Pyhäselässä (taulukot 3 ja 4), mikä on odotettuakin väestöpohjaa ajatellen. Juuassa on mielenkiintoinen tulos siinä mielessä, että vaikka siellä iäkkäiden osuus on suurin lainaajissa iäkkäiden osuus ei ole suhteessa niin suuri, eli vanhukset eivät ole niin aktiivisia lainaamaan.

Taulukko 3. Joensuun seutukirjastoon kuuluvien kirjastojen ja Juuan kunnankirjaston asiakasmäärät vuonna 2008

	Kaikki, joilla on kirjastokortti	65 vuotta täyttän., joilla kirjastokortti	%-osuus	2008 lainanneet asiakkaat	2008 lainanneet 65 v. täyttän.	%-osuus
Joensuu	54 473	4 127	7,6	26 490	2 292	8,7
Kontiolahti	6 104	442	7,2	2 774	234	8,4
Liperi	6 527	1 020	15,6	2 522	369	14,6
Outokumpu	5 059	642	12,7	2 319	355	15,3
Eno	4 808	674	14,0	1 458	219	15,0
Juuka	3 498	402	11,5	1 715	219	12,8
Pyhäselkä	3 097	258	8,3	1 478	148	10,0
Polvijärvi	3 086	426	13,8	1 055	177	16,8

Taulukko 4. Tuupovaaran ja Kiihtelysvaaran kirjaston asiakasmääristä 2008

	Kaikki, joilla on kirjastokortti	65 vuotta täyttän., joilla kirjastokortti	%-osuus	2008 lainanneet asiakkaat	2008 lainanneet 65 v. täyttän.	%-osuus
Tuupovaara	1 630	136	8,3	428	55	12,9
Kiihtelysvaara Heinävaara	1 614	234	14,5	519	82	15,8

Kun 65 vuotta täyttäneiden vuonna 2008 lainanneiden määrää verrattiin kuntien 65 vuotta täyttäneiden asukkaiden määrään saatiin seuraava tulos (taulukko 5): aktiivisinta iäkkäiden lainaus oli Joensuussa ja Outokummussa, joissa tänä vuonna lainanneiden osuus on yli 21 %. Pääsääntöisesti trendi näyttäisi olevan, että harvaan asutuissa kunnissa vanhukset käyttävät vähemmän kirjaston palveluja kuin taajaan asutuissa kunnissa, mikä on luonnollistakin, kun välimatkat ovat palveluihin nähden pidempiä ja maaseudun vanhukset eivät välttämättä ole tottuneet käyttämään kirjastoa.

Taulukko 5. Joensuun seudun kuntien ja Juuan kunnan 65 vuotta täyttäneiden asukasluvut (Lähde: Tilastokeskus, väestörakenne 31.12.2008) ja lainausaktiivisuus vuonna 2008

	65 v. täyttäneiden asukasluku	lainanneet 65 v. täyttäneet	65 v. täyttäneet lainanneet % osuus
Joensuu	9 331	2 292	24,6
Kontiolahti	1 499	234	15,6
Liperi	1 977	369	18,7
Outokumpu	1 667	355	21,3
Eno	1 489	219	14,7
Juuka	1 418	219	15,4
Pyhäselkä	898	148	16,5
Polvijärvi	1 069	177	16,6

Kun verrattiin Joensuun seutukirjastoon kuuluvien kuntien ja Juuan kunnan 65 vuotta täyttäneiden asukkaiden lainausaktiivisuutta nuorempien lainausaktiivisuuteen niin havaittiin (taulukko 5 ja 6), että lainaus oli selvästi pienempää ikä-ihmisillä, ja ero oli selvä varsinkin Joensuussa ja Juuassa.

Taulukko 6. Joensuun seudun kuntien ja Juuan kunnan 15-64-vuotiaiden asukasluvut (Lähde: Tilastokeskus, väestörakenne 31.12.2008) ja lainausaktiivisuus vuonna 2008

	15-64-vuotiaiden asukasluku	lainanneet 15-64-vuotiaat	15-64-vuotiaat lainanneet % osuus
Joensuu	40 411	23 966	59,3
Kontiolahti	8 911	2 517	28,2
Liperi	7 735	2 114	27,3
Outokumpu	4 857	1 940	39,9
Eno	4 072	1 206	29,6
Juuka	3 548	1 479	41,7
Pyhäselkä	5 133	1 309	25,5
Polvijärvi	3 070	870	28,3

4 Alueen kirjastojen hakeutuvasta kirjastotoiminnasta ja kuntien kotipalvelusta

4.01 Joensuun pääkirjaston hakeutuvasta kirjastotoiminnasta

Joensuun pääkirjastossa kirjaston kotipalvelu alkoi virallisesti vuonna 1983, jolloin työhön palkattiin kotipalvelusta vastaava henkilö. Hän on vastannut kirjaston kotipalveluasiakkaiden palvelusta (myös aineiston kuljetuksesta) ja huolehtinut siirtokokoelmasta. Käytettävissä olevaa aikaa kotipalveluun on varattu yksi päivä viikossa ja sen lisäksi tarvittaessa joka kolmas perjantai.

Kirjaston kotipalvelu on tarkoitettu joensuulaisille yksin asuville vanhuksille ja vammaisille, jotka eivät itse pääse asioimaan kirjastossa. Palvelun piiriin pääsee myös lääkärin lähetteellä, jos esim. omaishoitajan on katsottu tarvitsevan apua potilaan kirjastoasioinnin suhteen. Yhteydenottoja tulee suoraan asiakkailta kirjaston kautta, sairaalakirjastojen kautta ja sosiaalitoimen puolesta mm. kotisairaanhoidajien ja kotiavustajien kautta. Ensimmäisen kerran ollaan yhteydessä asiakkaaseen tavallisesti puhelimitse ja sitten tehdään kotikäynti, jossa kartoitetaan asiakkaan toiveet.

Kirjoja viedään asiakkaalle kerran kuukaudessa ja kerralla viedään aineistoa 2-15 kpl. Erityisesti kirjaston kotipalvelun asiakkaat lainaavat äänikirjoja. Joensuun pääkirjastossa on kirjaston kotipalvelun käytössä Celia-kirjaston (Näkövammaisten kirjasto) antama kokoelma, joka käsittää 256 Daisy-äänikirjaa (cd-rom), joita voi kuunnella mm. Daisy-soittimen kautta, joita asiakkaille annetaan myös käyttöön ilmaiseksi. AV-aineiston osuus lainoista onkin kasvanut vuosien varrella (taulukko 7).

Taulukko 7. Joensuun pääkirjaston kotipalvelun lainat ja asiakkaiden ja käyntikertojen määrä vuosina 2000-2008

Joensuun kotipalvelu	Kirjat lainat/vuosi	AV-aineisto lainat/vuosi	Lehdet lainat/vuosi	Asiakkaiden määrä	Käyntikert. määrä
2000	1 390	379	-	54	39
2001	1 032	391	-	46	40
2002	1 077	270	-	52	36
2003	1 187	210	-	55	40
2004	1 297	579	-	58	40
2005	1 063	819	7	56	43
2006	1 494	992	21	60	49
2007	1 414	989	31	53	54
2008	996	1 162	29	56	49

Kirjaston kotipalvelun mainonnassa on pidetty suhteellisen matalaa profiilia, koska resurssit ovat rajalliset. Joensuun kirjaston kotipalvelusta on esite, jota on yleisölle jaossa ja esitettä on myös lähetetty palvelutaloihin ja kunnan kotipalveluhenkilöstölle. Kirjaston kotipalveluasiakkaiden määrä on viime vuosina pysynyt vakaana vaihdellen 50-60, vuonna 2008 asiakkaiden määrä oli 56. Kirjaston kotipalvelun asiakasmäärää voidaan lisätä, jos kotipalveluun käytettyä aikaa voidaan vastaavasti lisätä. Myös uuden kotipalveluohjelman käyttöönotto voisi helpottaa työtä.

Joensuun pääkirjastosta on annettu siirtokokoelmia viiteen palvelutaloon ja neljään vanhustentaloon. Palvelutaloissa kokoelmien suuruus on ollut 150-200 nidettä ja vanhustentaloissa noin 70-80 nidettä. Kokoelmien vaihto tapahtuu kerran tai kahdesti vuodessa aina tarpeen mukaan. Siirtokokoelmien kuljetuksesta vastaavat vahtimestarit. Kokoelmissa painotetaan monipuolisuutta. Palvelutaloissa ja vanhustentaloissa virikeohjaajat ovat tavallisesti yhteyshenkilöinä. Erillisen siirtokokoelman koko kokonaisuudessaan on 3783 nidettä.

Joensuun pääkirjastolla on myös kaksi laitoskirjastoa. Toinen on Siilaisen laitoskirjasto ja toinen on Kotilahden laitoskirjasto. Siilaisen laitoskirjaston kokoelmissa on noin 1 700 kirjaa, joista kaunokirjoja on noin 1100 kpl ja tietokirjoja noin 600 kpl. Lisäksi kokoelmassa on noin 90 kpl av-aineistoa, joista äänikirjoja on noin 60 kpl. Omia musiikkia sisältäviä cd-levyjä ei ole lainkaan, mutta Kotilahdessa on pieni siirtokokoelma. Sanomalehtiä ei ole Siilaisen laitoskirjaston kokoelmissa, mutta aikakauslehtiä on tilattu 8. Siilaisen kirjasto on auki kerran viikossa. Siilaisen kirjasto oli suljettuna noin 1,5 vuotta vuosina 2005-2007, jolloin vuodeosaston tiloihin oli jätetty kirjakokoelmia potilaitten ja henkilökunnan käyttöön. Suurin osa siitä kokoelmasta on edelleen ”lainassa” eli ei ole palautunut kirjastoon. Kirjastolla on oma kokoelmansa ja oma aineistomäärärahansa. Määrärahat ovat pienentyneet, joka näkyy vähempinä hankintoina. Lehtiä potilaat ja hoitajat lainaisivat enemmänkin. Siilaisilla kävijämäärät ja kirjalainat ovat vähentyneet, mutta AV-lainat ovat lisääntyneet (taulukko 8).

Talulukko 8. Siilaisen laitoskirjaston lainat ja kävijämäärät ja aukiolotunnit vuosina 2000-2008

Siilaisen laitoskirjasto	Kirjat lainat/vuosi	AV-aineist lainat/vuosi	Lehdet lainat/vuosi	Lainat yhteensä	Kävijämäärät	Aukiolo h
2000	1 604	139	202	1 945	780	120
2001	1 853	102	266	2 221	672	
2002	1 830	153	411	2 394	1 017	
2003	2 081	120	413	2 614	785	114
2004	2 385	126	382	2 893	959	121
2005*	1 862	104	226	2 192	903	135
2006	suljettu	suljettu	suljettu	suljettu	suljettu	suljettu
2007*	361	98	113	572	481	82
2008	800	184	227	1 211	660	132

* osan aikaa ollut suljettuna

Kotilahden laitoskirjaston kokoelmassa on noin 1100 kirjaa ja av-aineistoa on noin 120 kpl. Aikakauslehtiä on tilattu kuusi. Kirjaston aukioloa on vähennetty, laitoskirjasto on auki joka kolmannella viikolla päivän ajan. Kävijämäärä ja AV-aineiston lainojen määrä on vähentynyt vuosien varrella, mutta lehtien lainaus on kasvanut (taulukko 9).

Taulukko 9. Kotilahden laitoskirjaston lainat ja kävijämäärät ja aukiolotunnit vuosina 2000-2008

Kotilahden kirjasto	Kirjat lainat/vuosi	AV-aineisto lainat/vuosi	Lehdet lainat/vuosi	Lainat yhteensä	Kävijämäärät	Aukiolo h
2000	785	323	172	1 280	361	
2001	478	238	122	838	195	
2002	229	125	20	374	108	
2003	179	198	36	413	92	57,5
2004	354	335	100	789	110	57
2005	339	359	105	803	83	50
2006	187	259	134	580	54	45
2007	209	237	133	579	33	33
2008	210	207	169	586	41	33

4.02 Tuupovaaran kirjaston hakeutuvasta kirjastotoiminnasta

Tuupovaaran kirjasto kuuluu Joensuun kaupunginkirjaston alaisuuteen. Kirjaston kotipalveluksi miellettiin palvelu, jossa aineisto viedään asiakkaan kotiin. Noutopalvelua ei mielletty kotipalveluksi, vaan se koettiin olevan osa kirjaston normaalia perustoimintaa. Tuupovaarassa kirjaston kotipalvelun piirissä ovat palvelukeskus Hopearinteen asiakkaat, joille viedään aineistoa viikoittain (kesälomilla voi olla pidempi tauko). Aikaisemmin palvelukeskus Hopearinteellä oli laitoskirjasto, mutta muuton yhteydessä kokoelmasta luovuttiin 90-luvulla.

Kirjaston kotipalveluasiakkaita on noin kymmenen. Asiakkaiden ikä on 50-96 vuotta, suurin osa on 70-80-vuotiaita. Aikaa kirjaston kotipalveluun menee noin kolme tuntia viikossa. Kirjaston kotipalveluasiakkaille viedään mm. musiikkia (iskelmä ja hengellistä musiikkia), äänikirjoja, lehtiä, ja kirjoja. Suurin kysyntä kohdistuu cd-levyihin (musiikkiin) ja äänikirjoihin. Varaukset ovat tavallisesti hyllyvarauksia eikä niistä oteta maksua. Uusia kirjaston kotipalveluasiakkaita tulee Hopearinteen henkilökunnan ohjaamana ja myös asiakkaiden omasta pyynnöstä. Muita kirjaston kotipalveluasiakkaita ei ole vakituisesti, mutta epäsäännöllisesti kotipalvelulle on kysyntää esim. jos asiakas ei tilapäisen syyn takia pääse asioimaan kirjastossa. Joskus myös terveydenhoidon ammattilaiset ovat vieneet kirjaston aineistoa asiakkailleen. Kirjaston kotipalveluasiakkaille viedään aineistoa noin sata lainaa viikossa eli noin kymmenen lainaa/asiakas.

Palvelukeskus Hopearinteelle on tehty yhteisökortti, jonka avulla lainaus tapahtuu. Aineistoa ei ole joutunut hukkaan tai rikkoutunut kirjaston kotipalveluasiakkaille. Lainoista ei pidetä seuranta. Joskus saatetaan viedä samaa aineistoa asiakkaalle, mutta asiakkaat eivät ole kokeneet sitä ongelmaksi. Kirjastolla on myös noutopalveluasiakkaita, jolloin asiakas pyytää keräämään tiettyä aineistoa, ja joko ystävä tai lapsi tai asiakas itse tulee hakemaan aineiston. Noutopalveluasiakassuhde lähtee aina asiakkaasta. Osa noutopalveluasiakkaista ehkä pitää kirjaston kokoelmien hallintaa vaikeana. He luottavat kirjaston henkilökunnan asiantuntemukseen ja siksi turvautuvat noutopalveluun. Noutopalveluasiakkaat ovat ikäluokaltaan yli 50 vuotiaita. Noutopalveluasiakkaita on kymmenkunta vuodessa. Joskus aineistoa on pyydetty tuomaan kirjastoauton kautta.

Tuupovaaran kirjastolla on siirtokokoelma vanhainkodissa Kultaniityn aulassa. Kultaniityn vanhainkodilla on asiakkaita 14-15. Siirtokokoelma käsittää 50 kirjaa, ja kokoelma vaihdetaan osin joka toinen viikko. Kokoelmissa on kirjoja ja äänikirjoja. Vaikka kokoelma sijaitsee aulassa, niin kirjoja ei ole juuri hävinnyt kuin yksin kappalein. Kultaniityssä on myös asiakas, jolle toimitetaan äänikirjoja (hoitaja toimii välittäjänä). Tuupovaaralla ja Enolla on yhteinen kirjasto-auto, joka palvelee haja-asutusaluetta ja kouluja sekä tavoittaa Tuupovaaran alueella myös Elma-kodin asiakkaat (kehitysvammaisia) ja Kokinvaaran kuntoutusyksikön asiakkaat (alkoholisteille ja huumausaineen käyttäjille). Kirjastoauton katsottiin tavoittavan haja-asutusalueiden asiakkaat hyvin ja lisäksi todettiin, että asiakasmäärät ovat vähentyneet kirjastoautossa.

Kirjaston kotipalveluhankkeelta odotettiin, että syrjäisillä alueilla olevat vanhukset tavoitettaisiin ja kirjaston kotipalvelun tarve kartoitettaisiin ja selvitettäisiin yhteistyökumppanit. Kyläläiset käyvät kutsutaksilla kerran tai kahdesti viikossa keskustassa. Olisi hyvä selvittää voisivatko kutsutaksin asiakkaat käydä myös kirjastossa asioimassa käynneillään. Kutsutaksi on maksullinen, ja se kulkee tiettyä vakioreittiä. Keskustelun aikana sovittiin, että kirjastoa mainostettaisiin kutsutakseille. Axiellin PallasPro-kotipalveluohjelmalla nähtiin olevan käyttöä kirjojen ja äänikirjojen lainahistorian tallentamisessa, mutta musiikkiaineiston kohdalta se katsottiin tarpeettomaksi. Lisäksi arvioitiin, että osalle kirjaston kotipalvelun asiakkaista on tärkeää, että juuri se tuttu henkilö käy asioimassa, eikä vieraita välttämättä haluta päästää kotiin. Jotta kirjaston kotipalvelua voitaisiin toteuttaa laajemmassa mittakaavassa, käytössä pitäisi olla enemmän resursseja. Kirjaston kotipalvelu koettiin mielekkääksi toiminnaksi, mutta myös aikaa vaativaksi.

4.03 Kiihtelysvaaran kirjaston haketuvasta kirjastotoiminnasta

Kiihtelysvaaran kirjastossa kirjaston kotipalveluksi miellettiin palvelu, jossa aineisto viedään kotiin, ja joka on osa hakeutuvaa kirjastotoimintaa. Laajemmassa merkityksessä kirjaston kotipalveluun voisi katsoa kuuluvan siirtokokoelmat ja kunnan kotipalvelun asiakkailleen hakemat kirjat ja tarinatuokioiden pito vanhainkodilla. Kirjaston kotipalvelu alkoi kirjastossa vuonna 1999. Alussa kirjaston kotipalveluasiakkaita oli viisi, mutta kaksi heistä on kuollut näiden vuosien aikana. Lisäksi kunnan kotipalvelutyöntekijä vie kirjoja kahdelle henkilölle. Kirjaston kotipalvelun tarve nähtiin paljon suurempana. Nykyisellään resurssien puute estää uusien asiakkaiden hankinnan ja toiminnan mainostamisen.

Kirjaston kotipalveluasiakkaiden ikä vaihtelee 75-90 vuoden välillä. Asiakassuhde kirjaston kotipalveluun syntyi siten, että kaikki olivat aktiivisia kirjastonkäyttäjiä, joilla oli vaikeuksia kirjaston käytön suhteen, jolloin kirjaston puolesta ehdotettiin kirjaston kotipalveluun siirtymistä. Kirjaston kotipalveluasiakkaille viedään pääasiassa kirjoja (ei äänikirjoja, mutta jonkun verran viedään isotekstisiä kirjoja), ja yhdelle asiakkaalle viedään myös lehtiä. Asiakkaille ei viedä kirjastoja, vaan kirjat valitaan asiakkaiden toivomuksen ja kotipalvelutyöntekijän kokemuksen pohjalta. Pääasiassa viedään kaunokirjallisuutta, mutta myös elämäkertoja ja joskus tietokirjoja puutarha-alalta ja luontokirjoja. Kirjaston kotipalveluasiakkaiden lainat kirjataan ylös, jotta ei vietäisi samaa aineistoa kahta kertaa. Tähän on pyydetty asiakkaiden lupa. Aineistoa viedään kerran kuussa ja aineistoa viedään kerralla 5-25 kpl. Kaikilla asiakkailla on oma kirjastokortti, jota säilytetään kirjastossa. Asiakkaille tehdään myös jonkun verran varauksia, ja nämä varaukset ovat ilmaisia. Kirjaston kotipalveluun menee aikaa noin puolitoista tuntia kuukaudessa, ja kuljetus tapahtuu työajan ulkopuolella omalla ajalla ja kustannuksella.

Noutopalveluasiakkaita on kymmenkunta. Noutopalveluasiakassuhde alkaa usein siitä, että kirjaston henkilökunta valitsee asiakkaalle kirjoja, kun tämä ei itse jaksakaan enää kiertellä etsimässä niitä. Työ vaatii paljon aikaa ja kirjojen valintaa tehdään hyllyttäessä. Noutopalveluasiakkaat käyvät kirjastossa noin kerran viikossa, jotkut kerran kahdessa viikossa ja jotkut kerran kuukaudessa. Alussa kysellään asiakkaan toiveita lainattavan aineiston suhteen ja osin toimitaan näppituntumalla. Koska asiakkaat ovat tuttuja, on helpompi hallita ja valita asiakkaille kirjoja. Kahdelle henkilölle kunnan kotipalvelutyöntekijä vie kirjoja. Virallisesti kunnan kotipalvelun ja kirjaston välillä ei ole käyty keskustelua kirjaston kotipalvelusta.

Laitoskirjastoja ei ole, mutta siirtokokoelmia on vanhainkoti Taattolassa, jonne viedään aineistoa 50 kpl kerran kuukaudessa ja toinen kokoelma on dementiaa sairastavien hoitokoti Helmessä, jonne viedään parikymmentä kirjaa kuukaudessa. Taattolaan viedään kirjojen lisäksi videoita. Äänikirjoille ei ole ollut kysyntää, mutta kokoelmista poistettuja lehtiä viedään jonkun verran. Siirtokokoelma ei ole oma itsenäinen kokoelma, vaan osa Kiihtelysvaaran kirjaston kokoelmaa. Uutuuksia ei viedä, koska kiertoaika on usein hitaampi kuin normaalissa lainassa. Taattolalla ja Helmellä on oma kirjastokorttinsa. Lainoja ei tilastoida. Aineiston hävikkiä on vain vähän, joten sitä ei koeta ongelmaksi. Kirjastohenkilökunta uusii lainoja tarvittaessa. Aineisto koostuu mm. kaunokirjallisuudesta, elämäkertoista, uskonnollisista kirjoista, isotekstisistä, käsityökirjoista ja eläinkirjoista. Taattolan asiakkailla on mahdollisuus esittää toiveitaan toivevihkon kautta. Hoitokoti Helmessä pidetään tarinatuokiota kerran kuussa. Tarinatuokio kestää runsaan tunnin ja koostuu jostakin aihealueesta (esim. lapsuus, koulu, rippikoulu, vuodenajat), ja ohjelmassa on runoja, tarinoita, muisteluksia, kuvia, musiikkia ja äänitehosteita, ja samalla muistellaan menneitä. Tarinatuokiossa ryhmän koko on vaihdellut 20-30 vanhusta, kun optimikoko olisi 10-15. Tarinatuokiotoiminta alkoi keväällä 2008. Toiminta on ollut hyvin palkitsevaa ja katsottiin olevan pohdinnan paikka, voisiko tarinatuokioita toteuttaa laajemminkin.

Kirjaston ei katsottu tavoittavan vanhuksia riittävästi, niinpä kirjaston kotipalvelullakin olisi enemmän kysyntää, jos sitä vain voitaisiin mainostaa. Tulevaisuudessa vanhuusväestön osuuden kasvaminen ja kotihoidon lisääntyminen koettiin haasteena kirjaston kotipalvelulle.

Enon kirjastoauto toimii Kiihtelysvaaran ja Heinävaaran alueella. Kirjastoauton asiakasmäärän katsotaan vähentyneen vuosien varrella, ja niinpä pidettiin parempana vaihtoehtona, että kirjastoauton korvaisi pienkirjastoauto, joka liikennöisi tilauspohjaisesti. Kiihtelysvaaran alueella kirjastoauto ei käy koulupysäkeillä.

Axiellin PallasPro-kotipalveluohjelman käyttöönottoon suhtauduttiin myönteisesti. Se helpottaisi kotipalvelusasiakkaiden lainojen seurantaa ja toisi näkyviin sitä hiljaista tietoa, joka muuten on vain kotipalvelutyöntekijän kokemuksen varassa. Haastattelun yhteydessä sovittiin myös kirjaston toiminnan mainostamisesta kutsutaksiasiakkaille.

4.04 Enon kirjaston hakeutuvasta kirjastotoiminnasta

Enon kirjastossa kirjaston kotipalveluksi miellettiin sekä aineiston vienti kirjaston toimesta kotiin että noutopalvelu, jossa kunnan kotipalvelu vie aineiston kotiin. Enon kirjastossa ei ole tällä hetkellä kirjaston kotipalveluasiakkaita. Aikaisemmin oli kaksi kirjaston kotipalveluasiakasta, jotka asuivat lähellä kirjastoa ja joille vietiin kuukausittain kirjoja. Kirjastoautolla on kahdesta kolmeen asiakasta, joille kerätään aineistoa, joka sitten annetaan asiakkaalle. Lisäksi on asiakkaita, joille sukulainen tai tuttava vie aineistoa.

Enossa kaivattiin tietoa, onko kirjaston kotipalvelulle tarvetta, koska vuosiin ei ainakaan suoraa kysyntää ole ollut. Myös resurssit ovat niukat toteuttaa kirjaston kotipalvelua. Noutopalvelu, jossa kunnan kotipalvelu vastaisi aineiston viemisestä, nähtiin helpommaksi toteuttaa. Jos kirjaston kotipalveluasiakkaiden määrä nousee suureksi, se vaatisi runsaasti resursseja siinä mielessä, että yleensä kirjaston kotipalveluasiakkaat ovat kirjaston aineiston suurkuluttajia, ja sopivan aineiston valinta voi olla siksi työlästä. Katsottiin, että kokonaan kirjaston tekemään kotipalveluun ei ole mahdollisuuksia, sillä ei ole työntekijää/resursseja aineiston kuljettamiseen. Vain kirjastoauton kautta voitaisiin palvella joitakin kirjaston kotipalveluasiakkaita, jos asiakkaat olisivat kirjastoauton reitin varrella. Kirjastoautolla on kauempana Herajoella ja Notkossa olevia asiakkaita, joiden luona käydään vain tilauksesta eli kun asiakas on soittanut, että olisi tulossa asioimaan. Lainausta kirjastoautossa vähentynyt muttei dramaattisesti. Kirjastoauto tavoittaa myös vanhusväestöä esim. Enossa Kotirannassa ja torilla.

Enon kirjastossa ei ole siirtokokoelmia eikä laitoskirjastoja. Aikaisemmin on ollut siirtokokoelmia esim. terveyskeskuksen vuodeosastolla, mutta vähäisen käytön takia siirtokokoelmista on luovuttu. Vanhainkodille lahjoitettiin pieni kokoelma, kun siirtokokoelmasta luovuttiin siellä.

Enossa on vanhainkoti, Hopearanta, jossa on 30 paikkaa ja yksityisiä palvelutaloja: esim. palvelutalo Kotiranta ja hoitokoti Aukusti ja Uimaharjussa on hyvinvointikeskus Tuuletar. Hoitokoti Aukusti on lähellä Enon kirjastoa, ja sieltä onkin tehty vierailuja Enon kirjastoon joko ryhmänä hoitajan kanssa tai sitten yksinään. Palvelutalo Kotirannan pihalla käy kirjastoauto ja palvelutalo Kotirannassa oli ennen myös siirtokokoelma, josta luovuttiin. Kotirannan pysäkillä kirjastoautossa käyvät joskus hoitajat tai tukihenkilöt eivät vanhukset itse.

Axiellin PallasPro-kotipalveluohjelman käyttöönottoon suhtauduttiin myönteisesti. Jos kirjaston kotipalvelutoiminta alkaa, sen katsottiin helpottavan kirjastotyöntekijän arkea: enää ei tarvitsisi muistilappuja, ja tuuraajankin olisi helpompi palvella asiakasta.

4.05 Enon kunnan kotipalvelu

Säännöllisen kotihoidon piirissä on 250 henkilöä ja tukipalvelujen piirissä noin 420. Vanhustentalojen asiakkaat ovat erikseen, joiden luona voi käydä myös kotisairaanhoidaja. Henkilöstöä kotisairaanhoidon piirissä on noin 35. Tiimejä on kaksi: Enon ja Uimaharjun tiimi. Arvioitiin, että Uimaharjussa kotipalvelun piirissä olisi vain yksi henkilö, joka olisi kyllin virkeä kirjaston kotipalveluasiakkaaksi, ja että Enossa voisi olla ehkä muutama asiakas enemmän, joka voisi käyttää kirjaston kotipalvelua. Jos tarkka asiakasmäärä halutaan selvittää, silloin pitäisi tehdä kysely. Celian kirjaston asiakkaita ei tällä hetkellä ole kunnan kotihoidon piirissä. Kunnan kotipalvelutyöntekijät tuntevat Celian ja osaavat mainostaa sitä tarvittaessa.

Päivätoiminnassa, jota ohjaa kotihoidon työntekijä, käy ihmisiä kyliltä. Enossa käy päivätoiminnassa kymmenkunta ja Uimaharjulla kolme asiakasta. Päivätoiminnan piirissä olevat ovat itse käyttäneet kirjaston palveluja kirjastoauton kautta, ja kirjaston toimintaa on myös joskus esitelty päivätoiminnan asiakkaille.

Sivukylillä olevat vanhukset eivät ole säännöllisen kotihoidon piirissä. Jos kotihoidon asiakas menee niin huonoon kuntoon, että tarvitsee päivittäin säännöllisesti kunnallista kotihoitoa, silloin hän yleensä joutuu muuttamaan joko Enon tai Uimaharjun taajamiin.

Kunnan kotipalvelu voisi osallistua kirjaston kotipalvelun kuljetuksiin, jos asiakas kuuluu kunnan kotipalvelun säännölliseen kotihoidon piiriin. Kirjastoauto käy lähellä kotipalvelutoimistoa, jonka kautta kassit voisi toimittaa kotipalvelulle. Enon liittyminen Joensuuhun vuoden 2009 alusta tulee näkymään myös kunnan kotipalvelussa: ei voida luvata etukäteen, että sama toimintamalli pätee ensi vuonnakin.

Enon kunnan alueella toimii kunnan puolesta palveluliikennettä, mutta toiminta on varmaa vain vuoden 2009 heinäkuun loppuun asti. Sitten toiminnan jatkuminen on avointa. Kutsutaksi palvelee kunnan kotipalveluasiakkaita kerran viikossa. Kuljetus tuo asiakkaat keskustaan, jossa he voivat asioida parin tunnin ajan. Uimaharjulla on vastaavaa toimintaa. Kutsutaksi kulkee keskiviikkoisin, mutta kirjaston kannalta se on huono päivä siinä mielessä, että silloin on koululaisryhmiä kirjastossa, ja kutsutaksiasiakkaat voisivat jäädä koululaisten jalkoihin.

4.06 Pyhäselän kirjaston hakeutuvasta kirjastotoiminnasta

Kirjastossa ei ole yksittäisiä asiakkaita kirjaston kotipalvelun piirissä, mutta kirjastosta käydään kerran kuukaudessa vanhainkoti-hoivakoti Iltarauhassa. Aikaisemmin sinne ostettiin omia kirjoja, ja se toimi laitoskirjastona, jossa käytiin kerran viikossa, mutta nyt tämä toiminta on lopetettu. Kirjaston asiakkaita Iltarauhassa on ollut noin viidestä kymmeneen. Vietävä aineisto koostuu pelkästään kirjoista, ja kerralla viedään alle 100 kirjaa. Celia-kirjaston aineistoa ei ole kirjaston kokoelmissa, mutta Celia-kirjastoa mainostetaan asiakkaille, joilla olisi mahdollisuus päästä sen palvelun piiriin. Kotipihasta käy asiakkaita joka viikko linja-autolla kymmenkunta. Kotipiha on kehitysvammaisille tarkoitettu toimintakeskus.

Kirjastolla ei ole laitoskirjastoja eikä siirtokokoelmia. Terveyskeskuksessa on ollut oma kokoelma, joka jätettiin terveyskeskukseen toiminnan loputtua. Kirjastoauto kiertää kouluja ja palvelee myös muita asiakkaita, jotka ovat tietoisia, että kirjastoauto käy kouluilla. Kirjastoautoon on vanhuksen vaikea päästä, jos liikkuminen on huonoa, joten sen toimivuutta esim. Iltarauhan asiakkaille epäiltiin, eikä sen muutenkaan katsottu olevan hyvä ratkaisu huonokuntoiselle.

4.07 Pyhäselän kunnan kotipalvelu

Pyhäselän kunnan kotipalvelun piirissä on 250 asiakasta, joista säännöllisen kotipalvelun piirissä on 150 asiakasta ja päivittäisen kotipalvelun piirissä 50. Kunnalla ei ole omia palveluasuntoja vaan palveluasuminen hoidetaan ostopalveluna yksityisiltä: Iltarauha, Kotikuisti ja muut palvelutalot. Kunnan kotipalvelu olisi valmis osallistumaan kirjaston kotipalvelun aineiston kuljetukseen, jos se hoituisi esim. aterioiden viemisen yhteydessä. Kassit voitaisiin toimittaa mm. terveyskeskuksen toimipisteeseen. Myös kirjasto olisi valmis tällaiseen yhteistyöhön, tosin asiakkaiden määrä pitäisi pysyä kohtuuden rajoissa. Kunnan kotipalvelutyöntekijät ovat lainanneet kirjastosta aineistoa omilla korteillaan esim. dementoitujen kerhon toimintaa varten. Autoilijantiellä on vanhustentaloja ja

kerhotila, jossa on esim. dementiakerho. Ehdotettiin, että vaikka kerran tai kahdessa viikossa tai kuukausittain kirjastosta tuotaisiin aineistoa kerhotiloihin, jonne sitten kotipalvelutyöntekijät ohjaisivat asiakkaita. Lisäksi ehdotettiin, että kirjaston työntekijä voisi käydä mainostamassa kirjaston toimintaa kunnan kotipalvelutyöntekijöille viikoittaisissa kokouksissa. Kyytipoikatoimintaa ei alueella ole, mutta kimpapakyydillä pääsee sairaalalle.

4.08 Outokummun kirjaston hakeutuvasta kirjastotoiminnasta

Outokummun kirjastossa kotipalveluksi miellettiin palvelu, jossa on henkilökohtainen kontakti, ja joka on persoonallista, myös noutopalvelussa on jonkinlainen henkilökohtainen kontakti, mutta kuljetuspalvelussa ei ole henkilökohtaista kontaktia ollenkaan.

Outokummun kirjastossa kotipalvelu aloitettiin vuonna 1981. Alussa asiakkaita oli 6, parhaimmillaan noin 30 ja nykyään 18. Alkuaikoina kirjaston kotipalveluun käytettiin kaksi työpäivää kuukaudessa, nykyään yksi, jolloin hoidetaan myös laitoskirjastot. Keskustelussa kävi ilmi, että kirjaston kotipalveluun käytetty aika on kortilla ja aikataulu on tiukka. Kirjaston kotipalveluasiakkaaksi pääsyn kriteerinä on se ettei itse kykene tulemaan kirjastoon. Hyvän asiakaspalvelun näkökulmasta katsottuna optimi kirjaston kotipalveluasiakasmäärä olisi 8-10 asiakasta päivässä. Nykyisen asiakasmäärän hoitaminen onnistuu vain siksi, että asiakkaat asuvat kaupungin keskustassa ja välimatkat ovat lyhyet. Kirjaston kotipalveluasiakkaat tulevat joko kunnan kotipalvelun tai kotipalveluasiakkaan lähiomaisen välityksellä. Kirjaston kotipalvelua hoidetaan pääkirjastosta käsin, ja kotipalvelusta vastaa kirjastovirkailija, joka hoitaa myös kuljetuksesta omalla autolla. Kesäaikana noin kolmen kuukauden aikana ei kirjaston kotipalvelua ole henkilökunnan lomien vuoksi, ja talvella voi olla pidempiä taukoja samasta syystä.

Kirjaston kotipalveluasiakkaan luona käydään noin kerran kuukaudessa. Aikaa kirjaston kotipalveluasiakasta kohden käytetään noin 5-20 min, ja asiakkaalle viedään kerralla 2-20 kappaletta aineistoa, pääasiassa kirjoja, mutta myös äänikirjoja ja musiikkiaänitteitä. Näkövammaisten kirjaston materiaalia on myös käytössä kirjaston kotipalvelussa. Kirjaston kotipalvelun asiakkaat eivät ole lainanneet dvd-aineistoa tai videoita. Kirjat ovat kirjaston kotipalveluasiakkaiden keskuudessa suosituimpia, ja äänikirjojen merkitys on myös kasvanut. Lehtiä on joskus viety kirjaston kotipalveluasiakkaille, mutta tällä hetkellä ei ole yhtään kirjaston kotipalveluasiakasta, joka lainaisi lehtiä. Kirjaston kotipalveluasiakkailta on tullut toive, että olisi enemmän isotekstisiä kirjoja. Lainausta tapahtuu kirjaston kotipalvelun kortin avulla ja lainat ovat pitkäaikaisia, joten niistä ei kerry karhuja. Myös varaukset ovat ilmaisia. Kirjaston kotipalveluasiakkaille ei viedä uutuusluetteloita, mutta kirjailijoiden teoslistoja kylläkin.

Kirjaston kotipalvelun asiakkaat ovat vanhuksia, joiden ikä vaihtelee 70-93 vuoteen. Lisäksi on ollut tilapäisasiakkaita, jotka tarvitsevat lyhytaikaisesti palvelua esim. jos jalka on mennyt poikki tai joku muu vamma on estänyt kirjastolle pääsyn. Kirjaston kotipalveluasiakkaiden lainoista pidetään kortistoa, jonka käyttöön on pyydetty asiakkaiden lupa. Kortistoa pidettiin välttämättömänä, jotta asiakkaalle ei vietäisi kahta kertaa samaa kirjaa. Axiellin PallasPro-kotipalveluohjelman käyttöönottoa ei katsottu tarpeelliseksi nykyisissä oloissa: asiakaskortisto ja kotipalveluvirkailijan pitkä kokemus (27 vuotta) alalla katsottiin riittävän, mutta koska kotipalvelu on Outokummussa katkolla, kun vastaava kirjastovirkailija siirtyy eläkkeelle tulevaisuudessa kotipalveluohjelmalla voisi olla käyttöä. Kirjaston kotipalvelun järjestämisestä nykyisessä mittakaavassa ei pidetty ongelmana.

Kirjaston kotipalvelua ei mainostettu 2000-luvun alkuvuosina, sillä toiminnan jatkuminen oli epävarmaa ja kirjastoaineistomäärärahat niukat. Syksyllä 2007 tiedotusta lisättiin, koska suunnitteilla oli kirjaston kotipalvelun selvitystyö. Kirjastovirkailija on käynyt esittelemässä kirjaston kotipalvelutoimintaa mm. reumakerhossa, timanttikerhossa, kotisairaanhoidon työkokouksessa, näkövammaisten kerhossa, toimintakeskuksella, näkövammaisten kerhossa, toimintakeskuksella ja näkövammaisten päiväleirillä. Kirjaston kotipalvelusta tiedottaminen miellettiin kirjaston tehtäväksi, jota voidaan tehdä mm. muun asiakaspalvelun yhteydessä, kun havaitaan, että asiakas voisi tarvita kirjaston kotipalvelua. Tärkeänä pidettiin myös kirjaston kotipalvelun tiedottamista kodinhoitajille ja erilaisille ryhmille, jotka vievät sitten sanaa eteenpäin.

Outokummun kirjastossa ei ole varsinaista noutopalvelua, muuten kuin joillekin näkövammaisille asiakkaille, jotka käyvät aineiston itse hakemassa. Katsottiin että noutopalvelu ei yksistään välttämättä toimisi, jos kuljetuksesta vastaisi asiakas itse tai joku muu henkilö hänen puolestaan. Aluksi vastaanotto voi olla innostunut, mutta toiminta saattaa lopahtaa alkuinnostuksen mentyä. Jos kuljetuksesta vastaisi kirjaston henkilö esim. kirjastoauton virkailija, niin sillä olisi suuremmat mahdollisuudet onnistua, mutta vain jos palvelusta vastaava henkilö olisi omistautunut asialle. Outokummussa on myös käytössä kirjastoauto, joka tavoittaa koululaiset ja haja-asutusalueen asiakkaat.

Outokummussa ei ole laitoskirjastoja. Siirtokokoelmana on terveystakeskuksessa noin 300 nidettä ja vanhainkodissa noin 600-800 nidettä. Siirtokokoelmien niteet ovat suurimmaksi osaksi poistokirjoja. Kirjojen hävikki oli terveystakeskuksessa niin suuri, että siellä on pelkästään poistokirjoja ja lahjoituskirjoja, mutta vanhainkodissa on myös aineistoa kirjaston omista kokoelmista. Siirtokokoelmien käyttö on ollut vähäistä. Terveystakeskuksessa asiakkaat lukevat myös itse kirjoja, mutta vanhainkodin asukkaat eivät lue itse, vaan henkilökunta tai vierailija lukee vanhuksille kirjoja, koska he ovat niin heikkokuntoista. Luotettavia tilastoja siirtokokoelmien käytöstä ei ole, koska tilastointi perustuu vapaaehtoisuuteen, ja vain harvat merkitsevät lainaamansa kirjat.

Koska sosiaalipalveluissa suuntaus on se, että vanhuksat asuvat kodeissaan mahdollisimman pitkään, niin myös lukevat vanhusasiakkaat löytyvät kodeista ja näin ollen kirjaston kotipalvelun tarve on vain kasvamassa. Varsinkin näkövammaiset ovat Outokummussa kasvava asiakasryhmä. Haastateltavien mielestä kirjaston kotipalvelun tulisi olla ilmaista: jos se tulee maksulliseksi, niin toiminta lopahtaa, sillä vanhuksilla ei yksinkertaisesti ole varaa maksaa kirjaston kotipalveluista..

Kirjaston kotipalvelua ei saa tyrkyttää asiakkaalle, vaan tarpeen on lähdeittävä asiakkaalta itseltään. Joskus innokas kodinhoitaja on ohjannut kirjaston kotipalvelun asiakkaaksi sellaisia, jotka eivät ole itse olleet kiinnostuneita kirjaston kotipalvelusta ja kirjaston kotipalvelusta vastaava virkailija on saanut kotikäynnillä hyvinkin negatiivista palautetta. Lisäksi aineiston valinnassa on kuunneltava kirjaston kotipalveluasiakasta eikä tyrkytettävä hienompaa kirjallisuutta, jos asiakas kuitenkin pitää vain kevyemmästä kirjallisuudesta. Kirjaston kotipalveluasiakkaan toiveet on selvitettävä ensimmäisen kotikäynnin yhteydessä ja löydettävä yhteinen kieli, sillä kirjaston kotipalveluasiakkaalle voivat kirjastoalan termit, esim. historiallinen romaani, olla tuiki tuntemattomia. Kirjastolistojen vieminen vanhemmille asiakkaille voi myös olla turhaa, koska kirjallisuus voi olla tuntematon käsite asiakkaalle, joka on elämänsä aikana lukenut vain vähän.

Kirjaston kotipalvelua pidettiin sosiaalisena ja henkilökohtaisena palveluna, jossa ei voi olla monta ihmistä 'huseeraamassa'. Erityisesti vanhuksset eivät hyväksy ketä tahansa kirjaston kotipalvelun hoitajaksi: kirjaston kotipalvelussa mennään niin yksityiselle alueelle, toisen ihmisen kotiin, että vaihtuva kirjaston kotipalvelun hoitaja karkottaisi asiakkaat. Kirjaston kotipalvelutyöntekijän ja kirjaston kotipalveluasiakkaan suhdetta pidettiin niin intiiminä, että se vaatii toimiakseen pitkäjänteisyyttä. Lisäksi kirjaston kotipalvelutyöntekijällä pitää olla hyvät sosiaaliset taidot ja hyvä kirjallisuuden tuntemus ja ajokortti.

Keskustelussa nousi esiin mahdollisuus, että yksi henkilö vastaisi koko seutukirjaston kotipalvelusta, jolloin hän hoitaisi kokopäiväisesti kirjaston kotipalvelua. Tällöin Joensuun pääkirjasto toimisi kirjaston kotipalvelun keskuksena. Kirjaston kotipalvelutyöntekijä joutuisi tekemään kuljetusta varten myös reittisuunnitelman, jonka pitäisi olla joustava. Jos kirjaston kotipalvelua tehtäisiin keskitetysti, niin arviolta yksi viikko menisi Joensuun pääkirjaston kotipalveluasiakkaiden hoitoon, ja kaksi viikkoa olisi aikaa muun seudun kirjastojen kotipalvelun hoitoon. Yksi viikko jäisi valmisteluajaksi (laskettu Outokummun käytännön pohjalta, jolloin kotipalveluasiakkaita olisi noin 20/8000 asukasta). Lisäksi tulisi selvittää onko kirjaston kotipalvelun käytössä oma kokoelma vai käytetäänkö olemassa olevaa kokoelmaa. Olisi hyvä jos käytössä olisi oma kokoelma, johon hankittaisiin vain kotipalvelussa tarvittavaa materiaalia (äänikirjat, isotekstiset, sopivaa musiikkia). Kirjaston kotipalvelun toteutuminen keskitetysti vaatisikin yhden viran, kuljetuskustannukset ja kokoelmaa varten tarvittavat kustannukset. Kirjaston kotipalveluun käytettävä aika voisi vaihdella 10-30 min. asiakasta kohden.

Jos luovutaan kirjaston kotipalvelusta ja päädytään noutopalveluun tai kuljetuspalveluun, sitä ei pitäisi kutsua kirjaston kotipalveluksi. Se mihin päädytään määräävät mm. asiakasmäärä ja resurssit sekä se, millaiseksi kirjaston kotipalvelu mielletään. Heikkoon kirjaston kotipalveluun ei kannata ryhtyä, sillä asiakaspalaute on silloin huonoa, ja toiminta voidaan lopettaa tarpeettomana. Myös kirjaston kotipalvelun jatkuvuus tulisi selvittää, ennen kuin sitä voi mainostaa. Kirjaston kotipalveluhankkeelta odotetaan tietoa siitä, millaisia käytäntöjä on olemassa ja onko toiminnalla jatkuvuutta. Ei kannata lähteä sellaiseen hankkeeseen, joka on osoittautunut muualla lyhytaikaiseksi järjestelyksi. Määräaikaista kirjaston kotipalvelua ei pitäisi lähteä tekemään kirjaston kotipalvelun asiakasluonteen takia, jossa asiakassuhde voi kestää asiakkaan kuolemaan saakka. Jos kirjaston kotipalvelutoiminnalle tulee lopetuspäätös, se pitäisi tapahtua hallitusti ja hitaasti.

Lisäksi todettiin, että kirjaston kotipalvelutoiminnassa pitäisi jo suunnitteluvaiheessa olla kriittinen ja ottaa huomioon asiakkaiden mielipiteet, ja mikä olisi sopiva laatu/hintasuhde, joka palvelisi asiakasta. Kirjaston kotipalvelu on ollut kirjastosta käsin hoidettua kirjaston tarjoamaa palvelua, mutta nyt pitäisi tehdä selvitys, mitä asiakkaat toivovat kirjaston kotipalvelun suhteen. Tulisi määritellä asiakkaan tarpeista lähtien, mitä kirjaston kotipalvelu sisältää. Kirjaston kotipalvelun asiakaspiiri on elävä: se muuttuu jatkuvasti jo luonnollisen poistuman kautta, ja se pitäisi myös ottaa huomioon.

4.09 Kontiolahden kirjaston hakeutuvasta kirjastotoiminnasta

Kontiolahden kirjastossa kirjaston kotipalveluksi miellettiin palvelu, jossa aineisto viedään kotiin niille, jotka eivät liikuntarajoitteen tai muun vamman tms. vuoksi pääse käymään kirjastossa tai kirjastoautossa. Kontiolahden kirjastossa ei ole kirjaston kotipalvelua: sitä ei ole pyydetty eikä sitä ole resurssien niukkuuden takia myöskään mainostettu. Kirjastolla on kuitenkin yksi palveluasunnossa asuva asiakas, jolle viedään kirjoja. Asiakkaan lainoista on pidetty kirjaa (Word-tiedostona). Joskus 1980–90-luvulla on kirjaston kotipalvelua kuitenkin ollut. Lehmossa on tällä hetkellä kaksi asiakasta, joille kunnan kotipalveluhenkilöstö vie valmiiksi etsityt kirjat. Lisäksi on ollut sellaisia noutopalveluasiakkaita, joille henkilökunta on etsinyt aineiston, jonka sukulainen tai tuttava on noutanut.

Kontiolahdella on kirjastoauto, joka palvelee kattavasti haja-asutusalueita (lähes 100 pysäkkiä) ja kouluja. Kirjastoauton asiakasmäärät ja lainat ovat vähentyneet viime vuosina. Vuonna 2003 kirjastoautossa oli yli 61 000 lainaa, vuonna 2007 lainoja oli 45 982. Kirjastoautoa ei voida koulupysäkkien vuoksi korvata tilauspohjaisella pienkirjastoautolla, mutta se voisi olla hyvä lisä palvelutarjonnassa.

Kontiolahden kirjastolla ei ole laitoskirjastoja: laitoskirjastot (Paihola ja Kontioniemi) lakkautettiin 90-luvun alussa. Kirjastolla on kuitenkin yksi siirtokokoelma Tähtäpihan toiminta- ja palvelukeskuksessa, joka käsittää noin 60 nidettä. Kokoelman vaihto tapahtuu kahdesti vuodessa. Siirtokokoelmassa on yhteiseen käyttöön soveltuvia kuvateoksia, askartelu- ja laulukirjoja, jonkun verran kertomakirjallisuutta ja runoja. Siirtokokoelmasta tapahtuu jonkun verran hävikkiä. Siirtokokoelmat lakkautettiin vanhainkodilta ja vuodeosastolta, koska asukkaat olivat niin huonokuntoisia, ettei kokoelmalle ollut enää tarvetta.

Kontiolahdella kirjaston työntekijät katsoivat, että kirjasto ei välttämättä tavoita niitä ihmisiä, jotka eivät jaksu tulla paikan päälle kirjastoon. Niukat resurssit ovat merkinneet sitä, että ensisijaisesti pyritään vastaamaan kysyntään, ja jos jokin ryhmä on hiljaa eikä esitä mitään tarpeita kirjaston suuntaan, palveluja ei ole uskallettu erityisemmin markkinoida. Arvioitiin, että nykyisillä resursseilla voitaisiin enintään ottaa 5 kirjaston kotipalvelun asiakasta Kontiolahdella ja Lehmossa.

4.10 Kontiolahden kunnan kotipalvelu

Kontiolahden kunnan kotipalvelun piirissä on noin 80 kotona asuvaa ja noin 80 palveluasumisyksiköissä asuvaa henkilöä. Kaksi yksikköä on Varparannassa, lisäksi Kirkokylän ryhmäkoti, Tähtäpiha, Rinnetie ja Keijupolku. Kotipalveluasiakkaiden ikä on yli 65 vuotta, suurin osa on 75–85 vuotiaita. Yksi kotipalveluasiakas on näkövammainen, joka saa tarvittavan aineiston Celiasta, Näkövammaisten kirjastosta. Palvelutaloihin tulee sanomalehtiä, mutta ei aikakauslehtiä. Palvelutalon asukkaat voivat itse tilata itselleen aikakauslehtiä. Henkilökunta vie palvelutaloihin omia vanhoja lehtiä. Keskustelussa kävi ilmi, että myös kirjastosta voi saada vanhempia poistettuja aikakauslehtiä, joita on annettu jo terveyskeskukseen ja kouluihin. Kunnan kotipalvelun esinaisen mukaan kirjastoa pitäisi markkinoida vanhuksille: hän on kysellyt asiaa vanhuksilta, ja on käynyt ilmi etteivät vanhukset lue juuri kirjoja vaan päänsäältä vain lehtiä. Kunnan kotipalvelu on valmis huolehtimaan kirjaston aineiston kuljetuksesta sekä koteihin että palvelutaloihin. Kunnan kotipalvelun taukotuvat sijaitsevat lähellä kirjastoa, joten kunnan kotipalvelutyöntekijät voivat käydä hakemassa aineiston kirjastosta.

Päivätoiminnassa Tähkäpihassa käy viikossa noin 40 asiakasta, joille kirjasto voisi markkinoida toimintaansa. Asiakkaat tulevat kunnan autolla ympäri kuntaa. Alustavasti puhuttiin, että päivätoiminnan asiakkaat kävisivät tutustumassa kirjastoon ja että kirjastokäynti mahdutettaisiin heidän päiväohjelmaansa. Lehmossa on yksi päivätoimintaryhmä, joka voisi tehdä tutustumiskäynnin Lehmon kirjastoon. Kunnan kotipalvelu valitsee päivätoimintaryhmään kuuluvat henkilöt syksyllä. He ovat sitten mukana toiminnassa 9 kk ja tulevat päivätoimintaan kerran viikossa. Henkilöitä valittaessa päivätoimintaan valinnassa huomioidaan asiakkaan ikä, sairaudet, syrjässä asuminen yms. asiat. Jos joku päivätoiminnan piirissä oleva sairastuu tai joutuu esim. vuodeostolle, hänen tilalleen otetaan jonosta uusi asiakas. Kirjastoauto on joskus vienyt aineistoa asiakkaalle kotiin asti, kun reitti on kulkenut kodin läheltä. Nyt tällaisia asiakkaita ei ole, mutta kirjastoautoakin voisi hyödyntää kotipalvelussa tarvittaessa.

4.11 Liperin kirjaston hakeutuvasta kirjastotoiminnasta

Liperissä kirjaston kotipalvelu miellettiin palveluksi, jossa aineisto viedään vanhuksille tai muille kotiin. Noutopalvelua ei mielletty kotipalveluksi. Liperissä ei ole kirjaston kotipalvelua. Joskus satunnaisesti on kirjoja koottu asiakkaalle, ja esim. kirjastoauto on vienyt joskus aineistoa asiakkaalle. Noutopalveluasiakkaita on tällä hetkellä kahdesta kolmeen. Kirjastoauto kiertää joka toinen viikko koulupysäkkejä ja joka toinen viikko iltapysäkkejä. Koulupysäkeillä lainataan ahkerasti, mutta iltapysäkeillä asiakkaiden määrä on vähentynyt. Aikaisemmin kirjastoauto kävi palvelutalolla, mutta vähäisen käytön takia käynneistä luovuttiin. Kirjastoautotoiminta on viime vuosina vähentynyt. Katsottiin, ettei kirjastoautoa voida korvata pienkirjastoautolla, koska kirjastoauton reitin varrella on niin monta kolua, jotka jäisivät silloin paitsioon. Sen sijaan kirjastoauton lisäksi voisi olla pienkirjastoauto, joka kulkisi sitten tilauspohjaisesti iltareittejä.

Liperissä ei ole laitoskirjastoja. Aikaisemmin oli laitoskirjasto, joka lakkautettiin 80-luvulla. Kokoelma käsitti muutamia satoja kirjoja, mutta siitä luovuttiin vähäisen käytön takia. Siirtokokoelmia on kahdessa paikassa palvelutaloissa, Liperin palvelutalossa ja Viinijärven palvelutalossa. Siirtokokoelmien suuruus on molemmissa noin viisikymmentä kirjaa, ja vaihto tapahtuu kahdesti vuodessa. Siirtokokoelmien käytöstä ei ole tilastoja. Asiakkaat eivät ole esittäneet itse toivomuksia kokoelman suhteen, mutta hoitajilta tulee joskus toivomuksia.

Liperin kirjaston työntekijöiden mielestä kirjasto ei välttämättä tavoita riittävästi vanhuksia, sillä palvelun saanti on paljolti asiakkaan omasta aktiivisuudesta kiinni. Hakeutuvaa kirjastotoimintaa on tarjolla vähän. Kunnan kotipalvelun kanssa on ollut yhteyksiä siirtokokoelmien kautta, mutta muutoin yhteistoimintaa on ollut vähän. 90-luvulla oli keskusteluja kunnan kotipalvelun kanssa, mutta ne eivät johtaneet konkreettisiin toimenpiteisiin. Joskus Viinijärvellä on pari kodinhoitajaa hakenut kirjoja asiakkailleen, mutta nyt sellaista toimintaa ei ole. Kirjaston omat resurssit koettiin vähäisiksi, mutta kirjaston kotipalveluun suhtauduttiin myönteisesti ja avoimin mielin: myös omia voimavaroja oltiin valmiita käyttämään.

4.12 Polvijärven kirjaston haketuvasta kirjastotoiminnasta

Polvijärven kirjastossa kirjaston kotipalvelu miellettiin palvelujen viemiseksi niille asiakkaille, jotka eivät itse pääse kirjastoon. Noutopalvelu miellettiin välilliseksi kotipalveluksi, mutta se katsottiin kuuluvan kirjaston peruspalveluun.

Polvijärven kirjastossa ei ole kirjaston kotipalvelua ollut koskaan. Noutopalveluasiakkaita on noin puolen kymmentä vuodessa. Noutopalvelussa asiakas on joko itse noutanut haluamansa aineiston, jonka kirjastotyöntekijä on koonnut valmiiksi, tai asiakkaan omainen tai kodinhoitaja on noutanut aineiston. Noutopalveluasiakkaiden määrä on vähentynyt. Tähän on osasyynä se, että kirjaston aukioloaikoja on aikaistettu, ja asiakkaat ovat näin paremmin tavoittaneet kirjaston ja osa noutopalveluasiakkaista on kuollut.

Outokummun kirjastoauto on syksystä 2008 lähtien liikennöinyt Polvijärven alueella ja käy esim. kyläkouluilla (viisi ala-asteen koulua) ja Martonvaarassa, Sotkumassa ja Sammakkovaaralla. Aikaisemmin alueella on liikennöinyt myös Liperin ja Juuan kirjasto-auto. Koska koululaisten määrä on vähentynyt, myös kirjastoauton kävijämäärät ovat vähentyneet. Kyläkoulujen takia kirjastoautoa ei voi korvata pienkirjastoautolla ainakaan vielä. Kirjastoauto käy joka toinen viikko torstaisin kouluilla. Sen sijaan pienkirjastoauto voisi olla kirjastoautoa täydentävä palvelu.

Polvijärven kirjastossa ei ole nykyisellään laitoskirjastoja eikä siirtokokoelmia. Palvelukeskus Turvalassa on ollut aikaisemmin siirtokokoelma, joka lakkautettiin vuosituhannen alussa, koska käyttö oli vähäistä. Siirtokokoelmissa oli muutama sata kirjaa, myös äänikirjoja, ja se vaihdettiin kerran tai pari vuodessa.

Kun vanhuksia ei riittävästi tavoiteta ja toisaalta vanhusten määrä on kasvamassa, katsottiin, että painopiste tulisi tulevaisuudessa olla juuri vanhusten kirjastopalvelujen kehittämisessä. Axiellin PallasPro-kotipalveluohjelma voisi helpottaa kotipalvelun toteuttamista varsinkin, jos asiakasmäärät olisivat suuria. Vastaavasti pohdittiin, voitaisiinko introa käyttää asiakkaiden lainojen kirjaamisessa, mutta se katsottiin aika työlääksi. Resursseja katsottiin jossain määrin olevan noutopalveluun, jossa asiakas olisi joko suoraan tai välillisesti yhteydessä kirjastoon, ja jossa joku veisi kirjat asiakkaalle.

Polvijärvellä esitettiin, että palvelukeskuksen asiakkaat voisivat olla suoraan yhteydessä puhelimen välityksellä kirjaston henkilökuntaan ja heillä olisi oma kirjastokortti. Kunnan kotipalveluhenkilökunta toimisi aineiston välittäjänä. Kirjaston kotipalveluasiakkaille voitaisiin merkitä huomautuskenttään, että kyseessä on kotipalveluasiakas, ja näin voitaisiin antaa mm. ilmaisia varauksia. Soittojen pitäisi tulla määrättyyn aikaan, jolloin ei oltaisi asiakaspalvelussa. Toiminnasta vastaisi paikallisesti kaksi henkilöä, jotka myös toimisivat toistensa sijaisina. Ei katsottu mahdolliseksi, että asiakassuhdetta aloitettaessa käytäisiin asiakkaan luona kartoittamassa asiakkaan toiveet, mutta resurssien riittävyys riippuisi kirjaston kotipalveluasiakkaiden määrästä. Arvioitiin, että enintään kirjastolla voisi olla ehkä 30 kirjaston kotipalveluasiakasta.

4.13 Polvijärven kunnan kotipalvelu

Kunnan kotipalveluasiakkaita on noin reilut 200, kun otetaan huomioon tukipalvelut ja säännöllisesti kotipalvelun piirissä olevat. Kotihoitotyö on jakautunut kolmeen tiimiin, joista yksi hoitaa palvelutaloa ja pienryhmäkodeissa asuvia asiakkaita. Pienryhmäkodeissa on 39 ja palvelutalossa 18 asiakasta eli yhteensä 57. Heille on säännölliset kodinhoitajakäynnit. Kaksi muuta tiimiä tekee kodinhoitotyötä kirkonkylällä ja kauempana. Asiakkaita, joiden luona käydään vähintään viikoittain, on noin 70 asiakasta. Sitten on asiakkaita, joiden luona käydään kerran tai pari kuukaudessa, ja tukipalvelupiirissä olevia asiakkaita, joilla on ateriapalvelu ja ehkä turvapuhelin. Palvelutalot ja pienryhmäkodit ovat kirkonkylän taajamassa, mutta kotona asuvia kotipalvelun asiakkaita on myös haja-asutusalueella.

Kotihoidon esimies suhtautui myönteisesti ajatukseen, että aineistoa vietäisiin tiimitoimistoon, joka on palvelutalolla, tai vastaavaan yksikköön, ja sieltä kotipalvelun henkilökunta jakaisi kirjat asiakkaille. Potentiaalisia kirjasto kotipalvelun asiakkaita löytyy, sillä ongelmana monille säännöllisen kotipalvelun asiakkaille on juuri yksinäisyys ja tekemättömyys. Lisäksi omaishoitajista voisi löytyä potentiaalisia asiakkaita. Päiväkeskuksessa, palvelukeskus Turvalassa, käy torstaisin asiakkaita, joilla on kerhotoimintaa, ja myös tähän toimintaan voisi kirjasto osallistua. Kunnan kotipalvelun asiakkaista suurin osa on vanhusasiakkaita, jonkun verran on myös kehitysvammaisia ja mielenterveys- ja päihdeasiakkaita. Kotipalveluasiakkaiden ikä on 45 vuodesta ylöspäin.

Palvelukeskus Turvalassa on vuodeosasto (yli 40 paikkaa), sitten on Kehräkoti, jossa on myös laitoshoidtoa, ja jossa on 24-26 paikkaa ja sitten on palvelutalo, jossa on 18 paikkaa. Palvelukeskus Turvalassa on myös kuntoutuksen tilat. Palvelutalolla tai pienryhmäkodeissa ei ole omia kirja- tai musiikkikokoelmia (joitakin lahjoituksia kylläkin). Aikakauslehtiä ei myöskään tule, mutta joitakin sanomalehtiä kylläkin. Molemmissa paikoissa olisi kuitenkin mahdollisuus aulatiloissa kuunnella esim. musiikkia.

Polvijärven alueella on asiointiliikennöintiä (asiakkaat maksavat linja-auton taksan ja kunta maksaa loppuosan taksiyrittäjälle), joka tapahtuu takseilla ja asiakkaat ovat tietoisia, että he voivat asioida myös kirjastossa asiointiliikennöinnin yhteydessä, koska palvelua on käytetty. Asiointiliikennöinnissä aikataulu on verrattain tiukka. Kirjaston aukioloajoissa on otettu huomioon asiointiliikennöinnin kierrot. Taksit hoitavat ensin aamulla koulukyydityksen ja sen jälkeen tapahtuu asiointiliikennöinti.

4.14 Juuan kirjaston hakeutuvasta kirjastotoiminnasta

Kirjastossa on ollut pienimuotoista kirjaston kotipalvelua koko ajan, vaikka sitä ei ole erikseen mainostettu. Tällä hetkellä ei ole kirjaston kotipalveluasiakkaita. Nähtiin, että tulevaisuudessa kirjaston työntekijä voisi ehkä tehdä kirjaston kotipalvelua omalla autollaan tai polkupyörällään. Katsottiin, että kirjaston kotipalvelu tavoittaisi kirkonkylän asiakkaat, mutta että sivukyläen asiakkaiden tavoittaminen on vaikeaa ellei mahdotonta. Juuan kunnan alueella on asiointiliikennettä sivukyliltä. Kirjastoa voitaisiin mainostaa yhtenä käyntikohteena asiointireissulla. Lisäksi olisi mahdollista mainostaa kirjastoa erilaisille järjestöille.

Juuan kunnankirjastossa on lopetettu kirjastoautotoiminta. Ennen kirjastoautotoiminnan lopettamista mietittiin korvaavia toimintoja ja tehtiin asiakkaille kysely, mutta vastauksia tuli niukasti. Kirjastoautotoiminnan lopettamisen jälkeen on lisätty aukioloaikoja, jotta myös sivukylien asiakkaat voisivat käyttää yhteistä kirjastoa. Kirjastossa voi myös käydä kirjaston aukioloajan ulkopuolella, jos siitä vai on sovittu (esim. koulut). Celia-kirjastosta on tiedotettu esim. näkövammaisten kerhossa ja sitä palvelua pidettiin hyvänä. Kirjaston käytössä on Daisy-kuuntelulaite ja Celia-kirjaston äänikirjoja.

Juuan kirjastossa ei ole laitoskirjastoja eikä siirtokokoelmia. Juuan kirjastossa on pääkirjaston omat kokoelmat terveyskeskuksessa ja kotipalvelussa. Katsottiin että näiden kokoelmien aika on mennyt ohi ja ne lakkautetaan. Kirjavalikoima on ollut suppea ja pääsääntöisesti tietokirjoja. Nyt kun kirjastoauto on poistettu käytöstä, on mahdollisuus ottaa vanhat kirjat pois ja viedä tilalle uusia kokoelmista poistettuja kirjoja. Jatkossakin aiotaan terveyskeskuksen ja kotipalvelun kokoelmaa kartuttaa poistokirjoilla.

Kirjaston kotipalvelun mahdolliset asiakasmäärät arvioitiin pieneksi, mutta katsottiin, että tulevaisuudessa kysyntä voisi kasvaa, kun suuret ikäluokat, jotka ovat tottuneita kirjastopalveluihin, vanhenevat. Juuan kirjastossa kirjasto vastaa myös kulttuuripalveluista. Kulttuuripalveluja on käytetty ja voisi käyttää jatkossakin vanhusväestön hyväksi. Parhaiten on onnistuttu palvelemaan palvelukeskus Kotikallion asiakkaita, mutta muut kotipalvelun piirissä olevat ovat enemmän oman itsenäisen aktiivisuuden varassa kirjastopalvelujen suhteen. Jatkossa katsottiin haasteina olevan yhteistyön kehittäminen esim. koulujen ja vanhustyön kanssa. Axiellin PallasPro-kotipalveluohjelman käyttöönottoon suhtauduttiin myönteisesti.

4.15 Juuan kunnan kotipalvelu

Juuan kunnan alueella kotipalvelun piirissä on noin 250 asiakasta. Näistä 100 on pelkän tukipalvelun asiakkaita eli esim. ateriapalvelun piirissä. Loput ovat aktiivisen kotipalvelun piirissä eli heidän luonaan käydään päivittäin tai viikoittain. Palveluasumisen piirissä on 35 asukasta Kotikalliossa. Vanhainkoteja ei alueella ole eikä muita palvelutaloja. Palvelutaloon tulee sanomalehtiä, mutta ei aikakauslehtiä. Musiikkia palvelutaloon on hankittu jonkin verran lahjoitusrahoilla. Palvelutalossa oli aikaisemmin kirjaston kokoelma, mutta siitä on luovuttu. Kokoelma sisälsi pääasiassa tietokirjoja. Palvelukeskus sijaitsee suhteellisen lähellä kirjastoa (noin 200 m linnuntietä kirjastosta). Virikeohjaaja käy hakemassa asiakkaille sopivaa aineistoa kirjastosta esim. kirjoja, musiikkia ja elokuvia.

Kunnan kotipalvelulla on niukat resurssit, joten osallistumista kirjaston kotipalvelun kuljetuksiin pidettiin melko mahdottomana. Osa kunnan kotipalveluhenkilöistä liikkuu jalan ja pyörällä, joten kirjaston aineiston kuljettaminen olisi näiltäkin osin mahdotonta. Koska kunnan kotipalveluhenkilöstö keskittyy asiakkaan luona arjesta selviytymiseen, niin työssä ei välttämättä käy ilmi, olisiko asiakas kiinnostunut kirjaston kotipalvelusta. Joskus kotipalveluasiakas on voinut pyytää palauttamaan omia kirjojaan ja/tai on pyytänyt tuomaan kirjoja kunnan kotipalvelutyöntekijältä. Juuan kunnan väestö on muihin kuntiin nähden iäkästä ja asuu hajallaan, siksi kirjaston kotipalvelun tarvetta näiltäkin osin on vaikea arvioida. Esitettiin ajatus, että kirjaston rekisteristä poimittaisiin yli 65-vuotiaat ja katsottaisiin kuinka paljon on aktiivikäyttäjiä

syrjäseudulla. Pohdittiin mahdollisuutta, voisiko kunnan kotipalvelu osallistua kirjaston aineiston kuljetukseen, jos asiakas olisi kunnan kotipalveluasiakas ja haja-asutusalueella. Tämä toiminta ei kuitenkaan saisi kuormittaa kotipalvelutyöntekijää, vaan sen pitäisi hoitua muun työn ohessa. Toivottiin, että kirjasto tiedottaisi palveluistaan tehokkaammin, sillä moni ei tiedä kirjaston monipuolisista kokoelmista. Kaivattiin nimenomaan aktiivista vuorovaikutteista tiedottamista ei ”lappuja luukusta sisään”.

4.16 Yhteenvedo kirjastojen hakeutuvasta kirjastotoiminnasta vuonna 2008

Kirjaston kotipalvelun määritelmästä oltiin pitkälle yhtä mieltä seudun kirjastoissa. Todettiin, että kirjaston kotipalvelu on palvelua, jossa aineisto viedään kotiin, kun ei ole itsellä mahdollisuutta mm. vanhuuden takia käydä kirjastossa. Ehkä tiukin kotipalvelun määritelmä oli Outokummun kirjastossa, jossa kotipalvelu miellettiin henkilökohtaiseksi, persoonalliseksi palveluksi. Enossa ja Kiihtelysvaarassa kotipalveluksi katsottiin myös noutopalvelu, jossa kunnan kotipalvelu vie aineistoa kotiin. Kirjaston kannalta tällainen palvelu on noutopalvelua, mutta koska aineisto toimitetaan asiakkaalle kotiin, niin asiakkaan kannalta kyse on kotipalvelusta.

Kirjaston kotipalvelua, jossa kirjaston työntekijä sekä kokoaa että vie aineistoa kotiin tai palvelukeskukseen on Joensuussa (asiakkaita 50-60), Outokummussa (asiakkaita 18), Tuupovaarassa (asiakkaita 10), Pyhäselässä (asiakkaita 5-10) ja Kiihtelysvaarassa (asiakkaita 3). Enossa kirjastoauto vie parille asiakkaalle valmiiksi koottua aineistoa. Kirjaston kotipalveluasiakkaiden kirjastokorttikäytännössä oli vaihtelua. Joensuussa kaikilla kirjaston kotipalveluasiakkailta on oma kirjastokortti, joka pääsääntöisesti säilytettiin asiakkaan kotona. Kiihtelysvaarassa myös kirjaston kotipalveluasiakkailta oli oma kortti, mutta kirjastokortit säilytetään kirjastossa. Tuupovaarassa käytössä oli yhteisökortti ja Outokummussa kirjaston kotipalvelulla oli oma kortti.

Kirjaston kotipalvelua ei ole Enossa, Polvijärvellä, Juuassa ja Liperissä. Yleisesti todettiin, että kirjaston kotipalvelua ei uskalleta mainostaa, koska käytössä olevat resurssit ovat niukat. Etenkään aineiston kuljetukseen ei katsottu olevan mahdollisuuksia. Kirjaston noutopalveluun sen sijaan katsottiin olevan käytössä jonkin verran resursseja.

Laitoskirjastotoimintaa ei ole muualla enää jäljellä kuin Joensuussa. Laitoskirjastojen lakkauttamisen yleisin syy oli, että kirjastojen käyttö oli vähäistä, koska laitoksissa asiakkaat ovat niin huonokuntoisia. Siirtokokoelmia on Joensuussa useita, ja myös seudun kirjastoissa siirtokokoelmia on Liperissä, Kiihtelysvaarassa, Tuupovaarassa, Kontiolahdella ja Outokummussa. Siirtokokoelmien lainoja ei ole tilastoitu, joten käytön suuruutta on vaikea arvioida. Siirtokokoelmia on myös lakkautettu samoin kuin laitoskirjastojakin käytön vähyyden takia.

Tällä hetkellä Joensuun seutukirjaston alueella on toiminnassa viisi kirjastoautoa:

1. Joensuun kirjastoauto, joka liikennöi Joensuun ja Pyhäselän alueella
2. Kontiolahden kirjastoauto
3. Liperin kirjastoauto
4. Enon kirjastoauto, joka liikennöi myös Tuupovaaran ja Kiihtelysvaaran alueella
5. Outokummun kirjastoauto, joka liikennöi myös Polvijärven alueella

Juuassa kirjastoautotoiminta on lakkautettu. Tulevaisuudessa kolmen vuoden sisällä siirtyy eläkkeelle kolme kirjastonauton kuljettajaa, ja kirjastoauton kuljettajien määrä voi vähetä. Samoin käytössä olevien kirjastoautojen määrä todennäköisesti vähenee. Kirjastoautojen keskimääräinen käyttöikä on 15-17 vuotta ja vuonna 2010 seudun kirjastoautoista suurin osa on noin 20 vuotta vanhoja (Toivanen 2005). Kirjastoautojen määrä tulee vähenemään ehkä kolmeen, jolloin olisi mahdollista seuraava ratkaisu: Joensuulla olisi oma kirjastoauto, Kontiolahden ja Enon alueella toimisi yksi kirjastoauto, Liperin, Outokummun ja Polvijärven alueella toimisi yksi kirjastoauto.

Kirjastoautoa ei voida korvata tilauspohjaisesti liikennöivällä pienkirjastoautolla, koska kirjastoautoilla on paljon koulupysäkkejä. Vain Kiihtelysvaarassa, jossa kirjastoauto ei käy koulupysäkeillä, katsottiin, että pienkirjastoauto voisi korvata kirjastoauton. Toiveissa kuitenkin oli, että kirjastoautojen lisäksi saataisiin seudulle käyttöön yksi pienkirjastoauto.

Pienkirjastoauton etuja olisi nimensä mukaisesti pienempi koko, joka mahdollistaisi liikennöinnin ahtaampiin paikkoihin. Pienkirjastoauton avulla voitaisiin joustavasti palvella mm. taajama-alueiden vanhustentaloja ja vanhuksia, jotka asuvat kotona, mutta pääsevät liikkumaan heikosti (Toivanen 2005). Näillä näkymin lähitulevaisuudessa Joensuun seutukirjaston toiminta-alueelle ei kuitenkaan hankita pienkirjastoautoa vaan normaalikokoinen kirjastoauto vanhan kirjastoauton tilalle.

4.17 Yhteenveto kuntien kotipalvelutyöntekijöiden näkökannoista

Yleensä kuntien kotipalvelun esimiehet suhtautuivat myönteisesti kirjaston kotipalveluun. Kriittisintä suhtautuminen oli Juuassa, jossa katsottiin, ettei kunnan kotipalvelulla ole resursseja osallistua kirjaston kotipalveluun. Myös Pyhäselän ja Enon kuntien kotipalveluesimiesten kanta muuttui kriittiseksi, kun kuntamuutos (liittyminen Joensuuhun vuoden 2009 alussa) aiheutti niin paljon muutoksia käytännön toiminnassa. Yleensä oltiin sitä mieltä, että kirjasto voisi mainostaa toimintaansa enemmän sekä vanhuksille että kotipalvelutyöntekijöille. Kaivattiin nimenomaan aktiivista tiedottamista esim. kirjaston toiminnan esittelyä vanhusten päivätoiminnan yhteydessä. Osa kuntien kotipalvelutyöntekijöistä hyödynsi kirjaston palveluja esim. niin, että virikeohjaajat saattoivat käydä hakemassa aineistoa toimintaansa. Osassa kuntia haja-asutusalueiden vanhuksia palveli kutsutaksin tyyppinen toiminta, jolloin asiakkaat voivat asioida taajamissa. Jossain tapauksissa kutsutaksin kyydillä käytiin myös kirjastossa. Kirjaston toimintaa voidaan myös mainostaa kutsutaksiasiakkaille, jos vaan kutsutaksien aikataulut käyvät yksiin kirjaston aukiolojen kanssa ja kutsutaksiasiakkailta on riittävästi aikaa asioida myös kirjastossa.

5 Kirjaston kotipalvelun kysyntä kuntien kotipalvelun asiakaspiirissä

Kuntien kotipalvelutyöntekijät tekivät kyselyn asiakaspiirissään ja kysyivät virkeimmiltä, haluaisivatko nämä kirjaston kotipalvelun piiriin. Kyselyn perusteella halukkaita päästä kirjaston kotipalvelun piiriin oli seuraavasti:

Tuupovaara:	4 henkilöä
Kiihtelysvaara:	4 henkilöä
Eno:	8 henkilöä
Pyhäselkä:	0 henkilöä
Kontiolahti:	2 henkilöä
Liperi:	7 henkilöä
Viinijärvi:	4 henkilöä
Polvijärvi:	6-10 henkilöä
Outokumpu:	(3 henkilöä)

Kyselyn tulokseen vaikutti osaltaan se, että kysymys oli otoksesta, jolloin varmasti ulkopuolelle jäi asiakkaita, jotka olisivat halunneet kirjaston kotipalvelun piiriin. Vähäiseen kysyntään voi syynä olla myös se, että ikäpolvi, joka nyt on vanhuusiässä, ei ole välttämättä tottunut käyttämään kirjaston palveluja, eikä vanhuusiällä helposti aloiteta jotain aivan uutta harrastusta. Pyhäselän nollatulokseen voi osasyynä olla se, että kysely tehtiin sen jälkeen, kun kunta oli liittynyt Joensuuhun ja hallinnon muutokset aiheuttivat niin paljon muutoksia kunnan kotipalvelun henkilökunnalle, että kyselyn tekeminen on voinut jäädä kiireen jalkoihin. Outokummussa taas kyselyn tulos osoittautui virheelliseksi, kun uudet asiakkaat eivät halunneetkaan kirjaston kotipalvelun piiriin, mistä voimme oppia sen, että kirjaston kotipalvelun piiriin ei kannata pakottaa asiakkaita, vaikka kuinka hyvänä toiminnan näkisimmekin.

6 Kirjastojen kotipalvelu asiakkaiden näkökulmasta

6.01 Joensuu kirjaston kotipalveluasiakkaiden vastaukset kyselyyn

Joensuun pääkirjaston kotipalvelukyselyyn vastasi yhdeksän kirjaston kotipalveluasiakasta ja vastanneiden ikä oli 54-90 vuotta. Vastanneista seitsemän asui yksin ja kaikki vastanneet käyttivät jossain muodossa kunnan kotipalvelua. Tiedon kirjaston kotipalvelusta kaksi oli saanut kirjastolta, kaksi naapurilta, kaksi tyttäreltään, yksi anopilta, yksi palvelutalosta ja yksi oli kysynyt itse. Kirjaston kotipalveluasiakassuhteet olivat alkaneet 1998-2008, ja suurin syy asiakassuhteen alkamiseen oli asiakkaiden ulkona liikkumisen estyminen. Kirjaston kotipalvelu miellettiin tärkeäksi, koska ”lukehaluja on” ja ”äänikirjojen kuunteleminen on tärkeää ajankulua”. Kaikkien mielestä kirjaston kotipalvelun käyntiajankohdat olivat sopivia ja käyntiin varattu aika 15-30 min. katsottiin riittäväksi.

Kirjaston kotipalveluasiakkaat sekä esittivät omia toivomuksia että luottivat kirjaston virkailijan ammattitaitoon aineistoa valittaessa. Vinkkejä aineiston valintaa varten saatiin kustantajien luetteloista, televisiosta, radiosta, netistä ja lehdistä. Kaikki kirjaston kotipalveluasiakkaat keskustelivat aineistosta kotipalvelutyöntekijän kanssa. Kolmella asiakkaalla oli myös muita harrastuksia, mutta yhtä kaikki lukeminen tai aineiston kuunteleminen koettiin tärkeäksi: ”Luen äänikirjoja. Varsinkin yöllä, kun en kipujen takia saa nukutuksi”; ”Ei ole elämää ilman kirjoja”; ”Tärkeä ajatusten ylläpitäjä”. Pääsääntöisesti kuunneltiin äänikirjoja, mutta myös musiikkia kuunneltiin ja yksi vastaajista luki kaunokirjallisuuden lisäksi tietokirjoja.

Seitsemän kirjaston kotipalveluasiakkaan mielestä on hyvä, jos kirjaston kotipalvelutyöntekijällä on alan koulutusta. Perusteluina oli että koulutettu henkilö ”osaa esitellä kirjoja eri aloilta” ja ”on hyvä turvata asiantuntijaan aineiston valinnassa”. Ominaisuuksia, joita kotipalvelutyöntekijässä myös arvostettiin, on ystävällisyys, auttavaisuus, luotettavuus ja pirteys. Kirjaston kotipalveluhenkilön vierailu tuotti iloa, piristystä, ajanvietettä ja mukavia hetkiä yhdessä.

Kirjaston kotipalveluun oltiin kauttaaltaan tyytyväisiä. Kirjaston kotipalveluasiakkaat tunsivat itsensä tasavertaisiksi kirjaston käyttäjiksi muiden kanssa. Asiakkaat suhtautuivat kriittisesti siihen, että kirjaston kotipalvelutyöntekijä olisi vaihtuva henkilö. Epäiltiin, ettei aineistoa saisi yhtä hyvin, ja että keskustelut kirjoista jäisivät pois ja ettei palvelu olisi enää niin yksilöllistä palvelua. Palvelujen maksuttomuus katsottiin tärkeäksi, sillä osa mielsi sen kirjaston peruspalveluksi (muutkin palvelut ovat maksuttomia), ja näin vastaajat kokivat olevansa tasavertaisessa asemassa muiden kirjaston käyttäjien kanssa. Yksi asiakas oli valmis vähän maksamaan palvelusta.

6.02 Outokummun kirjaston kotipalveluasiakkaiden vastaukset kyselyyn

Outokummun kirjaston kotipalvelukyselyyn vastasi viisi kirjaston kotipalveluasiakasta ja vastanneiden ikä vaihteli 70-86 vuoteen. Vastanneista neljä asui yksin. Asiakkaat olivat saaneet tiedon kirjaston kotipalvelusta joko sukulaisen (2) tai kirjaston (3) kautta. Asiakassuhteet olivat alkaneet vuosina 2004-2006, ja pääsyy asiakkuuden alkamiseksi oli se, ettei enää päässyt asioimaan kirjastoon. Vastaajat olivat yhtä asiakasta lukuun ottamatta tyytyväisiä palvelukäytäntöön. Yhden asiakkaan mielestä käyntien määrä ei ollut riittävä eikä käynnin ajankohta ollut sopiva. Sen sijaan kaikki olivat yhtä mieltä siitä, että vierailuun käytetty aika n. 15 min. oli riittävä.

Aineiston valinnassa luotetaan kirjaston henkilökuntaan: vain pari asiakasta sanoi esittävänsä joskus myös itse toivomuksia. Aineiston sisällöstä kuitenkin keskustellaan kotipalvelutyöntekijän kanssa. Asiakkailla ei ollut lukemisen lisäksi muita harrastuksia. Niinpä mahdollisuus lukemiseen koettiin elämän laadun kannalta erittäin tärkeäksi. Lähinnä lukeminen koettiin ajankuluksi ja huviksi, mutta tärkeäksi sellaiseksi: lukemisen ja äänikirjojen merkitystä kuvattiin sanoilla ”koko elämä”, ”kaikki kaikessa”.

Kotipalveluhenkilöä ei koettu vain aineiston kuljettajaksi, vaan kotipalveluhenkilön kohtaamista pidettiin iloisena ja arkeen vaihtelua tuovana tapahtumana. Kotipalveluihmisessä arvostettiin avoimuutta, asiantuntevuutta, iloisuutta ja empaattisuutta. Kotipalvelutyöntekijä ei saa olla vaihtuva henkilö, vaan asiakassuhteessa arvostettiin pysyvyyttä ja kaikki toivoivat myös, että kotipalvelutyöntekijällä olisi kirjastoalan tuntemusta.

Kaikki olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun ja katsoivat, että kotipalveluhenkilö tuntee heidän makunsa hyvin. Tosin kaksi vastaajista oli sitä mieltä, että jos pääsisi itse kirjastoon, löytäisi vielä paremmin sopivaa aineistoa. Kaikki vastaajat tunsivat olevansa tasavertaisessa asemassa muiden kirjastokäyttäjien kanssa ja hyväksyvät lainaushistorian tallentamisen rekisteriin. Kolme vastanneista oli kertonut kirjaston kotipalvelusta myös tutuille. Palvelun maksuttomuus koettiin hienona asiana ja tärkeänä. Kirjaston aineiston tuojaksi toivottiin kirjastontyöntekijää. Jos työn hoitaisi joku muu taho, niin sitä ei pidetty hyvänä ratkaisuna.

6.03 Tuupovaaran kirjaston kotipalveluasiakkaiden vastaukset kyselyyn

Tuupovaaralla kirjaston kotipalvelukyselyyn vastasi kaksi kirjaston kotipalveluasiakasta ja vastanneiden ikä oli 75 ja 79 vuotta. Molemmat vastaajista ovat palvelukeskus Hopearinteen asiakkaita ja asuvat yksin. Asiakassuhde syntyi kirjaston ja palvelukeskus Hopearinteen kautta, toisella 1990-luvulla ja toisella noin vuosi sitten. Kotipalvelutyöntekijä käy asiakkaan luona kerran viikossa ja viipyy noin 10 min., mikä katsottiin sopivaksi ajaksi. Aineiston valitsee pääasiassa kotipalvelutyöntekijä, mutta molemmat esittävät myös omia toivomuksia. Toinen keskusteli aineistosta myös kotipalvelutyöntekijän kanssa. Lukeminen katsottiin tärkeäksi ja sitä harrastetaan päivittäin. Toinen lainasi kirjojen lisäksi lehtiä ja toinen iskelmämusiikkia.

Kirjaston kotipalvelutyöntekijää pidettiin ystävänä eikä pelkästään kirjojen kuljettajana. Kumpikaan eivät edellyttäneet kirjaston kotipalvelun työntekijältä kirjastoalan koulutusta, mutta toiminnasta tulisi vastata sama tuttu henkilö. Molemmat hyväksyvät lainahistorian rekisteröinnin ja pitivät palvelujen maksuttomuutta erittäin tärkeänä. Molemmat myös toivoivat, että kirjaston kotipalvelusta vastaisi ensisijaisesti kirjaston henkilökunta.

6.04 Yhteenveto kirjaston kotipalveluasiakkaiden mielipiteistä

Joensuun seudun kirjastossa tehtiin kirjaston kotipalvelun asiakkaille kysely seuraavasti: Joensuun pääkirjastossa haastateltiin yhdeksää kirjaston kotipalveluasiakasta, Outokummun kirjastossa haastateltiin viittä kirjaston kotipalveluasiakasta ja Tuupovaaran kirjastossa haastateltiin kahta kirjaston kotipalveluasiakasta. Yhteensä kyselyyn vastaajia oli siis 16.

Kyselyyn vastanneiden ikä vaihteli 54-90 vuoteen, mutta suurin osa oli yli 75 vuotiaita (13/16). Suurin osa asui yksin (13/16) ja käytti ainakin jossakin muodossa kunnallisia kodinhoitopalveluja (14/16) ja sai lisäksi apua ystäviltä ja/tai sukulaisilta (11/16).

Kirjaston kotipalvelusta oli pääsääntöisesti saatu tieto joko kirjastosta (7/16) tai ystävältä/sukulaiselta/tuttavalta (7/16). Kirjaston kotipalvelun asiakkaista suurin osa oli aloittanut asiakassuhteen vuonna 2003 tai sen jälkeen. Noin kymmenen vuotta kirjaston kotipalvelun asiakkaana olleita oli kaksi. Suurin syy siihen, että ryhdyttiin kirjaston kotipalveluasiakkaaksi, oli se että liikuntakyky oli heikentynyt eikä itse päästy enää kirjastoon.

Tuupovaaran kirjastossa kotipalvelukäyntejä on kerran viikossa, pääkirjaston ja Outokummun alueella noin kerran kuukaudessa. Pääsääntöisesti asiakkaan luona meni aikaa 15-20 minuuttia, minimissään 10 min. ja maksimissaan 30 min. Palvelukäytäntöön oltiin tyytyväisiä, vain yksi asiakas oli sitä mieltä, että käyntien määrä ja ajankohta eivät olleet sopivia. Suurin osa katsoi, että ovat voineet vaikuttaa käyntien ajankohtaan/määrään (13/16). Kaikki olivat tyytyväisiä käyntien keston.

Kirjaston kotipalveluasiakkaista jotkut tekivät listoja haluamistaan kirjoista (6/16) ja suurin osa oli ainakin joskus esittänyt myös omia toiveita (11/16) tuotavan aineiston suhteen. Vain kaksi asiakasta kirjasi ylös omat lainansa. Osa asiakkaista hankki tietoa kirjautuuksista (6/16). Tietoa uusista kirjoista saatiin kustantajien luetteloista, televisiosta, radiosta, lehdistä ja netistä. Kaikki yhtä lukuun ottamatta keskustelivat aineistosta kotipalvelutyöntekijän kanssa. Suurimmalla osalla ei ollut muita harrastuksia (10/16).

Lukemisesta ja äänikirjojen kuuntelemista pidettiin erittäin tärkeänä harrastuksena. Kukaan ei ollut noviisi lukemisen suhteen, vaan kaikki olivat harrastaneet lukemista ennen kuin olivat hakeutuneet kirjaston kotipalvelun asiakkaaksi. Suurimmalle osalle lukeminen oli huvia (14/16), mutta oli myös niitä joille lukeminen merkitsi myös hyötyä (5/16). Kaksi asiakasta hankki kirjaston kotipalvelun avulla myös tietoa. Kirjojen lukemisen lisäksi kuunneltiin äänikirjoja, luettiin lehtiä ja kuunneltiin musiikkia.

Kirjaston kotipalvelutyöntekijä koettiin muuksikin kuin vain aineiston kuljettajaksi. Kirjaston kotipalvelutyöntekijän käyntiä pidettiin mukavana yhteisenä hetkenä, joka antoi iloa ja vaihtelua. Kirjaston kotipalvelutyöntekijässä arvostettiin mm. ystävällisyyttä (14/16), luotettavuutta (6/16) ja pirteyttä (3). Kaksitoista kotipalvelun asiakasta oli sitä mieltä, että kirjaston kotipalveluhenkilö tarvitsee kirjastoalan koulutusta ja asiantuntemusta. Sitä puoltaa sekin että, aineistosta halutaan keskustella kirjaston kotipalvelutyöntekijän kanssa. Kirjaston kotipalvelutyöntekijä ei saa olla vaihtuva henkilö. Vaihtuvuutta pidettiin ”ei hyvänä” vaihtoehtona, ja sen epäiltiin haittaavan palvelun sujuvuutta.

Kotipalvelun laatuun oltiin kauttaaltaan tyytyväisiä, ja koettiin että oltiin muiden kirjaston asiakkaiden kanssa tasavertaisia. Kotipalveluasiakkaat olivat myös valmiita hyväksymään omien lainojensa rekisteröinnin yhtä lukuun ottamatta. Kotipalvelun maksuttomuutta kaikki piti hyvänä ja tärkeänä peruspalveluna, mutta yksi oli jopa valmis vähän maksamaan palvelusta. Kaikki olivat kertoneet myös tutuilleen kotipalvelusta ja uskoivat käyttävänsä kirjaston kotipalvelua jatkossakin. Lopuksi erään kirjaston kotipalveluasiakkaan kommentti: ”Olen kiitollinen, että tällä tavalla palvellaan. Hyvä, että kaupunki antaa jatkua ja sillä tavalla arvostetaan vanhoja ihmisiä”.

Malmgren Arja-Kaarina (2002) on tehnyt vastaavan kyselyn Raision kirjaston kotipalveluasiakkaille. Tulokset olivat paljolti samanlaiset. Joitakin eroavuuksia oli kuitenkin. Yksi ehkä silmiinpistävin ero oli siinä, että meidän kyselyssämme kotipalveluasiakkaat suhtautuvat selvästi kriittisemmin siihen, että kirjaston kotipalvelutyöntekijä olisi vaihtuva henkilö. Raisiossa puolet (4/8) vastaajista ei pitänyt tärkeänä sitä, kuka aineiston tuo. Myös kun puhuttiin palvelun maksuttomuudesta, niin meidän kyselyyn vastanneilla oli jyrkempi kanta maksuttomuuden puolesta kuin Raisiossa vastanneilla.

7 Vapaaehtoistoiminta kirjaston kotipalvelussa

Olin yhteydessä Mikkelin kirjaston Mari Haataiseen ja Keravan kirjaston Elina Saareen ja kyselin heiltä kokemuksia vapaaehtoistoinnasta kirjaston kotipalvelussa.

Mikkelin kaupunginkirjastossa kirjaston kotipalvelu siirtyi vapaaehtoisten tehtäväksi 1990-luvun loppupuolella. Nykyisin toiminnasta vastaa Setlementti ry:n kirjastorinki. Toiminta ei itse asiassa toimi vapaaehtoisin voimin, sillä kotipalvelutyöntekijä on palkattu työllisyysvaroin. Tällä hetkellä kotipalvelun käytössä on vain yksi työntekijä, mutta aikaisemmin Setlementti ry:n puolesta oli kaksi työntekijää ja kirjaston puolesta yksi puolta päivää tekevä. Kaupunki otti pois kirjaston työntekijän ja kirjastorinkiin on ollut vaikea löytää vapaaehtoisia. Kirjasto maksaa Setlementti ry:lle kilometrikorvauksia

Kotipalvelun asiakkaaksi haluava ilmoittautuu joko kirjastoon tai Setlementtiin, ja Setlementissä päätetään sitten, voiko ottaa asiakkaan kirjastorinkiin vai ei. Tällä hetkellä asiakkaita on rekisterissä 55. Myös vanhusten palvelutaloissa on kirjaston kotipalveluasiakkaita. Kirjasto ei rekisteröi asiakkaiden lainahistoriaa. Asiakas voi itse esittää toiveita ja kotipalvelutyöntekijä voi myös valita asiakkaalle kirjoja. Kotipalvelutyöntekijöitä ei kouluteta kirjaston puolesta, mutta aineiston valinnassa heille annetaan apua tarvittaessa. Kotipalvelutyöntekijä vaihtuu säännöllisin väliajoin työllisyystyön luonteen takia. Osa kotipalveluasiakkaista voi irtisanoa palvelun työntekijän vaihtuessa. Myös palvelun jatkuvuus on aina katkolla. Toiminta tapahtuu Mikkelin keskustan alueella: toimintasäde on muutama kilometri.

Mikkelin kaupunginkirjastolla ei ole mahdollisuuksia ylläpitää toimintaa. Välillä mietittiin kunnan kotipalvelun kanssa, että ateriapalvelun mukana olisi viety kirjoja ja aineistoa asiakkaille, jotka kuuluvat sekä kirjastorinkiin että ateriapalveluun. Ajatus kuitenkin hylättiin: aterian viejillä ei ole siihen toimintaan yksinkertaisesti aikaa. Kaikista ongelmista huolimatta kirjaston kotipalvelutoimintaa pidettiin hyvänä ja tarpeellisena.

Keravalla kotipalvelu alkoi vuonna 1961. Vapaaehtoisia alettiin käyttää kirjaston kotipalvelussa vuonna 1995, jolloin Keravan talkoorengas ja Keravan kaupunginkirjasto perustivat vapaaehtoisten kirjastoystävien palvelumuodon hoitamaan kirjaston kotipalvelua. Vapaaehtoisille ei makseta korvauksia. Vapaaehtoiset vievät aineiston polkupyörällä, joskus autolla. Toiminnassa mukana on yhteensä 36 vapaaehtoista. Talkoorengas ja kirjasto pitävät yhteisiä palavereja ja talkoorengas kouluttaa kaikki uudet työntekijät.

Aineistoa viedään terveyskeskuksiin, palvelukoteihin ja koteihin. Kotipalveluasiakas voi ottaa suoraan yhteyttä kirjastoon tai talkoorengaseen. Asiakkaita tulee myös seurakunnan ja Keravan kotisairaanhoidon sekä vanhusten palvelusäätien kautta. Vuonna 2003 kirjaston kotipalveluasiakkaita oli 40 ja terveyskeskuksessa 110 asiakasta. Kirjaston kotipalveluasiakkailta on oma kortti ja laitoksilla omansa. Sakkoja ei kirjaston kotipalveluasiakkailta peritä.

Toiminta on jatkunut yli kymmenen vuotta ja tulevaisuuskin näyttää hyvältä. Toimintaan ollaan tyytyväisiä. Valituksia tulee siitä, että isotekstisiä kirjoja ja dvd-aineistoa on liian vähän. Levyjä on paljon, ja niitä myös lainataan paljon. Lopuksi Elinan kommentti: ”Kyllä meitä rakastetaan, olemme sunnuntaivieraita kun pappi ja kotiaavustajat tms. tekevät sen raskaan työn”.

8 Kirjaston kotipalvelumallin valinta ja toteutuminen käytännössä

Kirjaston kotipalvelumalliksi otettiin Hämeenlinnan malli, jossa kirjasto hoitaa aineiston kokoamisen, ja kunnan kotipalvelu vie aineiston kotipalveluasiakkaalle. Tähän päädyttiin, koska kirjastojen resurssit aineiston kuljettamiseen olivat vähäiset ja kuntien kotipalvelu suhtautui pääasiassa positiivisesti yhteistyöhön. Keskitetystä kirjaston kotipalveluratkaisusta luovuttiin, koska kirjaston kotipalvelun kysyntä seudulla oli vähäistä ja hajaantui laajalle alueelle: ei olisi ollut taloudellisesti mielekästä lähteä keskitettyyn kotipalvelumalliin. Kirjaston kotipalvelu voi onnistua vapaaehtoisten toimin, jos alue jolla toimitaan, on muutaman kilometrin säteellä kirjastosta. Ongelmia vapaaehtoisessa toiminnassa voi olla vapaaehtoisten rekrytoinnissa ja pitkäjänteisen jatkuvan toiminnan järjestämisessä. Vapaaehtoisten toiminnalla voidaan täydentää haluttaessa kirjaston kotipalvelua.

Toteutettavan mallin heikkoja kohtia ovat, ettei se tavoita kunnan kotipalvelun ulkopuolella olevia asiakkaita, ja kunnan kotipalvelutyöntekijällä ei ole aikaa eikä välttämättä tarvittavaa asiantuntemustakaan keskustella kirjoista ja muusta kirjaston aineistosta kotipalveluasiakkaan kanssa. Tätä keskustelua aineistosta voidaan kuitenkin välillisesti käydä reissuvihkojen tai toivevihkojen avulla, jolloin kirjaston työntekijä voi saada palautetta siitä, oliko tuotu aineisto asiakkaan mielestä sitä mitä hän halusikin. Yhteyksiä voidaan pitää yllä myös puhelimitse.

Kirjaston kotipalvelua uuden mallin mukaan toteutetaan Tuupovaarassa ja Kiihtelysvaarassa. Liperissä, Viinijärvellä, Polvijärvellä ja Kontiolahdessa toimintaa ollaan aloittamassa. Joensuussa kirjaston kotipalvelutoimintaa jatketaan entiseen malliin samoin kuin Outokummussa, jossa siirtymistä uuteen malliin pohditaan sitten, kun kotipalvelusta vastaava virkailija jää eläkkeelle. Pyhäselässä kunnan kotipalvelu suhtautui myönteisesti kirjaston kotipalveluun, mutta toiminnan aloittamien siirtyi käytännön ongelmien takia, eikä myöskään sopivia asiakkaita löytynyt. Enossakin kunnan kotipalveluun suhtautuminen oli aluksi myönteistä. Enon ja Pyhäselän kuntien kotipalvelu on muutosten keskellä kuntaliitoksen takia, mikä osaltaan vaikutti siihen, että katsottiin, ettei resursseja ole tällä hetkellä osallistua kirjaston aineiston kuljetuksiin. Juuan kirjastossa pohdittiin mahdollisuutta, että virkailija hoitaisi kirjaston kotipalvelua taajama-alueella.

Kirjaston kotipalvelua varten otettiin käyttöön kaavakkeita. Kirjaston kotipalveluasiakkaaksi ilmoittautumista varten tehtiin kaavake, jonka malli otettiin Oulun kaupunginkirjaston vastaavasta kaavakkeesta (Heroja 2008). Kaavakkeen mallista keskusteltiin myös tietosuojavaltuutetun kanssa. Myös asiakkaan toiveiden tallentamiseksi tehtiin kaavake, jonka malliksi otettiin Rovaniemen kirjaston kaavake (Tuohino 2008), joka on puolestaan kehitelty Oulun mallista. Toisin kuin Oulussa meillä ei ole linkkiä Axiell PallasPro-kotipalveluohjelmassa henkilön haastattelulomakkeeseen, vaan asiakkaan toiveet laitetaan erilliseen tiedostoon. Kirjaston kotipalvelulle tehtiin oma tuotantoverkon käyttäjätunnus ja lomakkeet tallennetaan ko. käyttäjätunnuksen kotiasemalle salasanan taakse. Jos kotipalveluasiakkaita on vähän, ei sähköistä tallentamista välttämättä tarvita vaan asiakkaan toiveet voidaan säilyttää paperimuodossa lukkojen takana. Kirjaston kotipalvelua varten suunniteltiin myös yhteinen Joensuun seutukirjastolle sopiva kotipalvelusite. Joensuun seutukirjastossa otettiin käyttöön Axiellin PallasPro-kotipalveluohjelma. Kotipalveluohjelma mahdollistaa lainahistorian seuraamisen ja lainojen tilastoinnin. Kotipalvelua varten tehtiin kirjallinen ohje ja koulutusta kotipalveluohjelman käyttöön annettiin sitä haluaville.

9 Ikäneuvola Ruori- hanke ja yhteistyö

Ruori-hanke on Joensuun kaupungin vanhuspalveluiden EAKR-hanke, jossa tavoitteena on ikääntyneiden neuvolatoiminnan käynnistäminen ja siten ikääntyvien kokonaisterveyden parantaminen. Osa hanketta on kumppanuusverkoston luominen, ja tässä kohden kirjasto tulee mukaan hankkeeseen. Kirjastolla on edustaja Mielekäs arkielämä-työryhmässä, jossa olin alussa mukana, jatkossa tehtävää hoitaa Sirpa Parkkinen. Työryhmän keskusteluissa erityisesti kirjaston kotipalvelu oli keskiössä, koska meillä oli menossa hanke asian tiimoilta. Esim. kirjaston kotipalveluesitteitä toimitettiin ikäneuvola Ruoriin. Tavoitteemme on osallistua myös terveystiedon välittämiseen. Tulevaisuudessa voisi olla mm. terveyteen liittyviä luentoja ja näyttelyjä. Tällainen toiminta on jo aloitettu: terveydenhoitoalan opiskelijat pitivät Joensuun pääkirjastossa kirjanäyttelyn 18.2.- 2.3., jossa aiheena oli vanhusten seksuaalisuus, ravinto, uni ja lepo, päihteet ja liikunta. Näyttelyssä olevista aiheista tehtiin myös viitelistat uusimmasta aineistosta ja toimitettiin ikäneuvola Ruoriin.

10 Katse tulevaisuuteen

Tulevaisuudessa aika näyttää, kuinka hyvin käyttöön otettu kirjaston kotipalvelumalli toimii. Toiveissa on, että Pyhäselkä ja Eno saataisiin toimintaan mukaan Ruori-hankkeen puitteissa, joka kestää vuoteen 2010 saakka. Myös vapaaehtoisia kirjastoystäviä voidaan ehkä saada Ruori-yhteistyön kautta. Kirjastoautojen toiminta on myös keskiössä kirjaston kotipalvelun suhteen: kirjastoauto voisi tavoittaa haja-asutusalueella niitä vanhuksia, jotka muutoin jäisivät kirjaston kotipalvelun ulkopuolelle.

Iflan suosituksen mukaan kirjaston kotipalvelua pitäisi pystyä tarjoamaan ainakin noin joka tuhannelle asukkaalle. Joensuun seutukirjastoissa ja Juuan kunnankirjastossa kotipalveluasiakkaiden määrät suhteessa suositukseen olivat seuraavanlaiset (Jälkimmäinen luku on Iflan suositus):

Joensuu (mukana Kiihtelysvaara ja Tuupovaara)	77	58
Kontiolahti (mukana Lehmo)	4	14
Outokumpu	18	8
Liperi (mukana Viinijärvi)	11	12
Pyhäselkä	5-10	8
Eno	0	7
Polvijärvi	6-10	5
Juuka	0	6

Kirjastojen kotipalveluasiakkaiden määrissä on huomioitu myös entiset kotipalveluasiakkaat, koska heidän osaltaan toiminta jatkui muuttumattomana. Kirjaston kotipalvelun piiriin katsotaan kuuluvan myös käynnit palvelutaloissa tai vanhustentaloissa. Joensuun, Kiihtelysvaaran, Tuupovaaran ja Outokummun kirjastojen kotipalveluasiakkaiden määrät täyttävät suosituksen ja todennäköisesti tavoite saavutetaan myös Polvijärvellä. Pyhäselässä ja Liperissä ollaan lähellä tavoitetta ja muualla kirjastojen kotipalveluasiakkaiden määrät ovat alle suosituksen. Väestöpohjan perusteella tulevaisuudessa paineet kirjaston kotipalvelun järjestämisen suhteen kasvavat, koska ikääntyneiden määrä lisääntyy. Iäkkäiden määrä on suhteessa suurin tulevaisuudessa Juuassa, Polvijärvellä, Outokummussa ja Enossa. Iäkkäiden laina-aktiivisuus näyttäisi kuitenkin olevan suurempi taajaan asutuissa kunnissa (Joensuu, Outokumpu, Liperi) kuin harvaan asutuissa kunnissa, joten tämä voi tasata kysyntää. Tulevaisuuden haasteena on, että haja-asutusalueiden iäkkäät ihmiset tavoittaisivat kirjaston entistä paremmin.

Kirjaston kotipalvelun merkittävyyttä on vaikea mitata taloudellisilla mittareilla: toisaalta kirjaston kotipalvelun toteuttamiseen kuluu paljon työaikaa, toisaalta sen merkitys asiakkaan elämään voi olla yllättävän suuri (Heikkilä 2007a). Myös tämä tutkimus osoittaa, että kirjaston kotipalvelulla on suuri merkitys kotipalveluasiakkaalle, jolle lukeminen tai äänitteiden kuunteleminen voi olla ainoa harrastus, ”koko elämä”. Kirjaston kotipalvelun kysyntä ei tämän tutkimuksen pohjalta ole pilvissä vaan kysyntään voidaan vastata ottamalla ainakin suurin osa halukkaista kirjaston kotipalvelun piiriin. Nyt vanhuusiässä oleva sukupolvi ei välttämättä ole tottunut käyttämään kirjaston palveluja. Tulevaisuudessa tilanne voi muuttua ja kysyntä kasvaa, koska tulevat sukupolvet ovat aktiivisempia kirjaston käyttäjiä ja tottuneet saamaan kirjastopalveluja.

Samoin kuin Laine (2005) omassa selvityksessään niin myös tämä tutkimuksen perusteella tultiin johtopäätökseen, jonka mukaan kirjastojen tulisi aktiivisemmin mainostaa toimintaansa vanhuksille ja vanhustyöntekijöille, koska kirjaston palvelut ja kokoelmat eivät välttämättä ole asianomaisille tuttuja. Painopiste tulisi olla nimenomaan aktiivisessa, vuorovaikutteisessa mainostamisessa esim. kirjaston toiminnan mainostamista vanhusten päivätoiminnan yhteydessä tai kunnan kotipalvelun henkilökunnalle tiimipalaverien yhteydessä tai toiminnan mainostamista kutsutaksien asiakkaille. Samoin kirjavinkkausta voi kohdistaa myös vanhuksille, ja jos resursseja ja intoa riittää niin Kiihtelysvaaran mallin mukainen tarinatuokioiden pito dementoituneille on oivallinen esimerkki aktiivisesta vuorovaikutteisesta toiminnasta.

Lähteet

Heikkilä, Mervi (2007a). Elämänjanoa. Kirjastolehti 2007, 1: 15-16

Heikkilä, Mervi (2007b). ”Elettyä elämää ja tätä päivää”. Kirjastolehti 2007, 2:32-33

Heikkinen, Eino (2000), Terve vanheneminen – utopia vai realistinen mahdollisuus. Teoksessa Eino Heikkinen & Jouni Tuomi (toim.), Suomalainen elämänkulku. Helsinki: Tammi, s. 216-233

Heroja, Marja (2008). Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston kotipalvelutyön kehittäminen. Saatavilla osoitteesta <http://www.ouka.fi/kirjasto/kotipalvelu.pdf> (Hakupäivä 14.10.2008)

Isomursu, Liisa (2004). Vanhuskäsitys yleisessä kirjastossa. Pro-gradu tutkielma. Oulun yliopisto.

Kirjastolaki 4.12.1998/904 2 §

Laine, Arja (2005). Kirjasto kotiin. Selvitys Etelä-Pirkanmaan kirjastojen kotipalvelusta. Saatavilla osoitteesta http://www.vaske.fi/ako/raportit/Kirjasto_kotiin.pdf. (Hakupäivä 1.9.2008)

Lovio, Maisa & Tiihonen, V. (2006). Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki. s. 105

Lähdetluoma, Ritva 1985. Kotipalvelu. Kirjastolehti 1985, 11: 489-491

Malmgren, Arja-Kaarina (2002). Kirjasto kassissa. Raision kaupunginkirjaston kotipalvelu. Opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu.

Mäkelä, Maija-Liisa & Orava, Hilikka 1990. Kirjastotoimen taskutieto. Kirjastopalvelu Oy. Helsinki. s.77

Suomen tilastollinen vuosikirja (2008). Tilastokeskus. Helsinki

Tilastokeskus. Taulukot tilastossa: väestöennuste. Saatavilla osoitteessa http://pxweb2.stat.fi/Database/StatFin/vrm/vaenn/vaenn_fi.asp (Hakupäivä 14.10. 2008)

Tilastokeskus, väestörakenne 31.12.2008. Saatavilla osoitteessa http://pxweb2.stat.fi/Dialog/varval.asp?ma=100_vaerak_tau_116_fi&ti=V%E4est%F6+i%E4n+ja+sukupuolen+mukaan+kunnittain+2003+%2D+2008+kunkin+tilastovuoden++aluejaolla&path=../Database/StatFin/vrm/vaerak/&lang=3&multilang=fi

Toivanen, Pekka 2005. Selvitys kirjastoautotoiminnan yhteistyömahdollisuuksista Joensuun seutukunnalla ja sen lähialueilla. Saatavilla osoitteessa <http://www.jns.fi/dman/Document.phx?documentId=je26405085046622&cmd=download> (Hakupäivä 06.03.2009)

Touhino, Sinikka 2008. Syrjäseutujen kirjasto”auto”palvelut kotiovella, loppuraportti. Saatavilla osoitteessa http://kirjasto.rovaniemi.fi/digi/kirjastoautopalvelut_kotiovelle.pdf (Hakupäivä 2.3.2009)

Verho, Seppo 1999. Ihmisarvoista palvelua. Kirjastolehti 1999, 11-12:14-16

Haastattelut

Miettinen, Eeva (kirjaston johtaja), Nissinen, Leena (kirjastovirkailija). 16.09.2008. Kotipalvelukysely. Outokummun kirjasto.

Ruottinen, Lahja (kirjastosihtööri), Laukkanen, Martti (kirjastovirkailija). 18.09.2008. Kotipalvelukysely. Tuupovaaran kirjasto.

Eronen, Merja (kirjastovirkailija). 03.10.2008. Kotipalvelukysely. Kiihtelysvaaran kirjasto.

Mustalahti, Sirkku (kirjaston johtaja), Mustonen, Eeva-Leena (Polvijärven kotihoidon esimies). 14.10.2008. Kotipalvelukysely. Polvijärven kirjasto.

Sihvonen, Marja-Liisa (kirjastonjohtaja), Kiiskinen, Arja (kirjastovirkailija). 15.08.2008. Kotipalvelukysely. Liperin kirjasto.

Mustonen, Merja (kirjastonjohtaja), Kontturi-Koistinen, Eila (kotipalvelun esimies), 10.11.2008. Kotipalvelukysely. Kontiolahden kirjasto.

Väyrynen, Sinikka (johtava kirjastovirkailija), Seulavirta, Anneli (kirjastovirkailija), Väyrynen, Heli (vanhustyön esimies), 12.11.2008. Kotipalvelukysely. Juuan kirjasto.

Aho, Tytti (kirjastonjohtaja), Mikkola, Juha (kirjastonhoitaja), Riitta Ruotsalainen (Enon kotihoidon vastaava ohjaaja), 24.11.2008. Kotipalvelukysely. Enon kirjasto.

Ikonen, Saira (kirjastovirkailija), Lievonen, Tuula (Pyhäselän kotihoidon esimies), 25.11.2008. Kotipalvelukysely. Pyhäselän kirjasto.

KIRJASTON KOTIPALVELUASIAKKAIDEN HAASTATTELULOMAKE (Mukailtu Malmgrenin (2002) opinnäytetyön haastattelulomakkeesta)

1. Taustatiedot:

Ikäsi?
Asutko yksin?
Käytätkö kunnallisia/yksityisiä kodinhoitopalveluja?
Saatko apua muilta, esim. sukulaisilta/ystäviltä?

2. Kotipalvelun aloittaminen:

Keneltä /mistä sait tiedon kotipalvelusta?
Mistä syystä hait kotipalvelua?
Milloin aloitit kotipalvelun parissa
Onko kotipalvelu sinulle edelleen välttämätön? Jos on, niin miksi?

3. Palvelukäytäntö:

Miten usein kotipalveluhoitaja käy?
Onko käyntien määrä sopiva?
Onko käynnin ajankohta sopiva?
Oletko voinut itse vaikuttaa ajankohtaan tai käyntien määrään?
Muutatko usein sovittuja aikoja?
Kauanko kotipalveluhoitaja viipyy luonasi
Onko aika riittävän pitkä?

4. Oma aktiivisuus:

Teetkö kotipalveluhoitajalle listoja haluamistasi kirjoista?
Kirjaatko lainasi ylös itsellesi?
Esitätö omia aineistotoivomuksia vai tuoko kotipalvelunhoitaja aineistot oman harkintansa mukaan
Hankitko tietoa kirjauutuuksista? Jos niin mistä?
Keskusteletko kirjoista kotipalveluhoitajan kanssa?
Muut harrastuksesi?

5. Lukemisen merkitys

Miten tärkeää lukeminen on sinulle?
Oletko harrastanut lukemista ennen kotipalveluun parissa aloittamista
minkälaista kirjallisuutta luet?
Mitä lukeminen sinulle merkitsee: huvia, hyötyä, opiskelua?
lainaatko myös lehtiä?
Lainaatko muuta aineistoa, jos niin mitä?

6. Tietokanava

hankitko tämän palvelun avulla myös tietoa ja jos niin minkälaista?

7. Sosiaalinen aspekti

Onko kotipalveluhoitaja sinulle muuta kuin aineiston kuljettaja?

Mitä kotipalveluhoitajan tulo sinulle merkitsee?

Minkälaisia ominaisuuksia arvostat kotipalveluhenkilössä?

Onko sillä merkitystä, kuka käy? Tarvitaanko ko. henkilöltä kirjastoalan koulutusta?

Mitä mieltä olet siitä jos kotipalveluhenkilö olisi vaihtuva henkilö?

8. Palvelun laatu

Oletko tyytyväinen saamaasi palveluun?

Saatko riittävän nopeasti haluamasi aineiston?

Löytäisitkö itse kirjastosta sopivampia kirjoja?

Tunteeko kotipalveluhenkilö hyvin makusi?

Haluaisitko jollain tavalla muuttaa palvelua?

Koetko olevasi tasavertainen kirjaston asiakas?

Hyväksyisitkö rekisteröinnin? (Omien lainatietojen viemisen rekisteriin)

Mitä palvelun maksuttomuus sinulle merkitsee?

Oletko kertonut tutuillesi tästä palvelusta?

Uskotko jatkavasi tämän palvelun parissa tulevina vuosina?

Mitä mieltä olisit jos aineiston toisi joku muu kuin kirjaston kotipalvelutyöntekijä?

Sana on vapaa

Ilmoittautuminen kirjaston kotipalveluasiakkaaksi

Nimi

Henkilötunnus

Osoite

Puh.

Asiakkaan lainaustoimintaa koskeva suostumus

☐ Asiakkaan suostumuksella hänen puolestaan voi asioida kirjaston kotipalvelun työntekijä tai muu nimetty taho ja aineiston kuljetuksesta vastaa joko kirjaston tai kunnan kotipalvelutyöntekijä.

☐ Suostumus siihen, että kirjaston järjestelmässä voidaan säilyttää tieto lainaamastani aineistosta sekä siitä, millainen aineisto kiinnostaa minua. Tietoja säilytetään, jotta samaa aineistoa ei tuotaisi toistamiseen ja jotta minulle voidaan toimittaa itseäni kiinnostavaa aineistoa. Tietojen maksimisäilytysaika on viisi vuotta.

Kirjasto ei luovuta asiakkaan tietoja muille tahoille. Asiakkaalla on oikeus tarkistaa, mitä tietoja hänestä on tallennettu. Asiakas voi halutessaan peruuttaa suostumuksensa milloin tahansa, minkä jälkeen tiedot hänen vanhoista lainoistaan ja kiinnostuksen kohteista hävitetään.

Lisäksi sitoudun noudattamaan kirjaston lainaus- ja käytösäytäntöjä.

Aika

Paikka

Asiakkaan allekirjoitus/asiakkaan puolesta

Nimenselvennys

Kotihoidon puolesta

Nimenselvennys

Kirjaston puolesta

Nimenselvennys

KOTIPALVELUASIAKKAAN HAASTATTELULOMAKE

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

AINEISTOLAJI			
	Kirja		Äänikirja
	isotekstinen	selkokirja	kasetti CD-levy
	Kuvateos		Video DVD
	Aikakauslehti:		Musiikki:
			Kuunnelmat

KAUNOKIRJALLISUUS		kpl		Kotimainen kaunokirjallisuus
				Ulkomainen kaunokirjallisuus
	Elämäkertaromaanit / muistelmat			Seikkailukirjallisuus
	Perhe- ja sukuromaanit			Historialliset romaanit
	Maaseuturoomaanit			Yhteiskunnalliset romaanit
	Rakkausromaanit			Sotakirjallisuus
	Viihdekirjallisuus			Uskonnollinen kirjallisuus
	Jännityskirjallisuus			Erä ja luonto
		poliisi	salapoliisi	Huumori
	vakoilu	psykologinen		Fantasiakirjallisuus/Scifi
	Kuunnelmat			Sarjakuvat
	Nuortenkirjallisuus			Kauhu
	Lastenkirjallisuus			Runot

TARKEMPI SISÄLTÖ:														
	Arkielämä					Kansankuvaus					Tapahtuma-aika:			
	Perhe-elämä					Uskonelämä								
	Todellisuuspohjainen					Kansanusko					Tapahtumapaikka:			
	Kotirintama					Kotiseutu								
	Romantiikka					Murteet:								
TAPAHTUMIEN TEMPO							HUUMORIN ASTE							
	Rauhallinen					Vauhdikas					Hauska			
JÄNNITYS							EROTIIKKA							
	Ei jännitystä					Runsaasti					Eroottinen			
KIELI JA TYYLI							TUNNELMA							
	Selkeä					Koukeroinen					Syvälinen			
SIVUMÄÄRÄ							TEKSTIN KOKO							
	Ohut					Paksu					Suuri			

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

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

MUITA TIETOJA (Esim. harrastukset, kotiseutu, aikaisemmin luettua)
EI-TOIVOTTUJA AIHEITA

Haastattelija

Kirjasto

Muokattu:

Päivä:

JOENSUUN SEUTUKIRJASTON KOTIPALVELUN OHJEET

KOTIPALVELUASIAKKAAN HAASTATTELU

Ennen kuin kirjaston kotipalvelu voidaan aloittaa, asiakkaan kanssa tehdään sopimus. Asiakkaan kanssa täytetään kotipalvelun ilmoittautumislomake, jossa asiakas hyväksyy seuraavat asiat:

1. hänen puolestaan asioi kirjaston työntekijä
2. aineiston kuljetuksesta vastaa joko kirjaston tai kunnan kotipalvelutyöntekijä
3. lainahistorian tallentaminen (lainahistoriaa säilytetään 5 v)
4. omien mieltymysten tallentaminen.

Asiakkaalle selitetään lainaussäännöt ja täytetään haastattelulomake, jonka avulla kartoitetaan asiakkaan mieltymyksiä aineiston suhteen.

Asiakkaan luottamuksellisia tietoja ei luovuteta eteenpäin. Haastattelussa kerätään vain palvelun kannalta oleellista tietoa. Haastattelun on hyvä tehdä sellainen henkilö, joka useimmiten valitsee asiakkaalle aineiston.

Kunnan kotipalvelun puolesta pyydetään allekirjoitus **kunnan kotipalvelun esinaisalta** (oikeus päättää ja yleensä ei vaihdu niin usein kuin kunnan kotipalvelun työntekijät)

Sopimus ja asiakkaan haastattelulomake säilytetään kirjastossa lukkojen takana ja sopimuksesta annetaan asiakkaalle kopio, jos asiakas sen haluaa.

Sopimuksen voi purkaa milloin tahansa.

TOIMIPISTEILLE JA OSASTOILLE TARVITTAVAT LAINAUSPARAMETRI (Nämä ovat valmiina kotipalveluohjelmassa, eivät vaadi toimenpiteitä)

Laina-aika: 28 vrk kaikki aineisto, ei nopeakiertoa

Sakotus: ei sakkoja

Karhunta: Peruskarhut tulostetaan itse kirjastossa, ei laiteta e-kirjeinä

1. karhu 21 päivän kuluttua eräpäivästä, 2. karhu 42 päivän kuluttua eräpäivästä,

Laskutus: laskut 70 vrk = 10 viikon kuluttua eräpäivästä

Nouto-aika: 7 pv

KOTIPALVELUOHJELMAN OHJEET

1. PallasPro-ohjelmassa

Valtuutuksen siirtäminen rekisteriin. Sekä asiakkaalla että kotipalvelutyöntekijällä oltava kirjastokortti:

1. Asiakkaan tietojen kautta
2. Valtuutetun tietojen kautta

Asiakkaan tietojen kautta:

1. Vaihdetaan asiakaslajiksi: kotipalvelu
2. Lainahistoria: aktivoidaan lainahistoria
3. Asiakkaan puhelinnumeron (kännykkä tai lankapuhelin) voi laittaa puhelin kenttään
4. **Älä laita asiakkaan sähköpostiosoitetta**
5. **Älä laita asiakkaan puhelinnumeroa GSM-kenttään**
6. Sähköpostiosoitteeksi : valtuutetun/kotipalvelun/kirjaston sähköpostiosoite
7. Kännykkätietoihin: valtuutetun/kotipalvelun/kirjaston kännykkänumero (ei välttämätön)
8. **Viestit:** joko sähköpostitse ja/tai matkapuhelimeen. **Ei koskaan postitse**
9. Valtuutetut: lisätään valtuutettu
10. Tallennetaan muutokset

Valtuutetun tietojen kautta:

1. Lisätään kotipalveluasiakkaat
2. Tehdään samat muutokset kuin edellä kotipalveluasiakkaan tietoihin

Lainahistorian poistaminen:

1. Poistetaan Intron tai Pallaksen kautta asiakkaan lainahistoria
2. Poistetaan lainaushistoriasta aktivoiva rasti Pallaksessa, jos lainahistoriaa ei haluta enää seurata
3. Lainahistoria **on tyhjennettävä joka viides vuosi!**

Laina

Kotipalveluasiakkaille lainattaessa **vaihdetaan työkalujen alla olevan ylläpito toiminnon kautta lainaustyöaseman sijaintipaikaksi oma kotipalveluosasto. Avaa ensin JKOTI ja valitse sitten oma kirjastosi.** Viinijärvi joutuu lainaamaan Liperin tunnuksilla ja Lehmo Kontiolahden tunnuksilla. Juualla on oma JuKoti kotipalveluosasto. Näin saadaan kotipalvelulle omat lainatilastot. **Tärkeää: muista lainauksen jälkeen palauttaa työtilan sijaintipaikka vakiotilaan!**

KOTIPALVELUOHJELMAN OHJEET

2. Introssa

Hakupohjien teko

1. Mennään introon omien tunnuksien kautta
2. Valitaan kotipalvelu
3. Valitaan asiakas: violetti väri kertoo, että sivu on aktiivinen
4. Ylhäällä näkyy: hakupohjat, lainat, varaukset, omat tiedot, lainahistoria
5. Valitse hakupohjat
6. Tee uusi hakupohja
7. Käytä paljon ei rajoituksia
8. Ei rajoitukset eivät toimi ennen kuin on tehty sitä ennen muu hakuehto (esim. tekijärajaus, asiasanarajaus tai luokkarajaus)
9. Tee hakukriteerit/ Tallenna
10. Tee koehaku
11. Lainahistoria vaikuttaa vain asiakkaan profiiliin kautta tehtyihin hakutuloksiin
12. Hylkääminen vaikuttaa vain kussakin tallennetussa hakupohjassa

Hakumallien teko (hakumallit ovat kaikkien kotipalvelutyöntekijöiden käytössä!)

1. Mennään introon omien tunnuksien kautta
2. Kotipalvelun alla on hakumallit toiminto, valitaan se
3. Lisätään uusi hakumalli
4. Tallennetaan

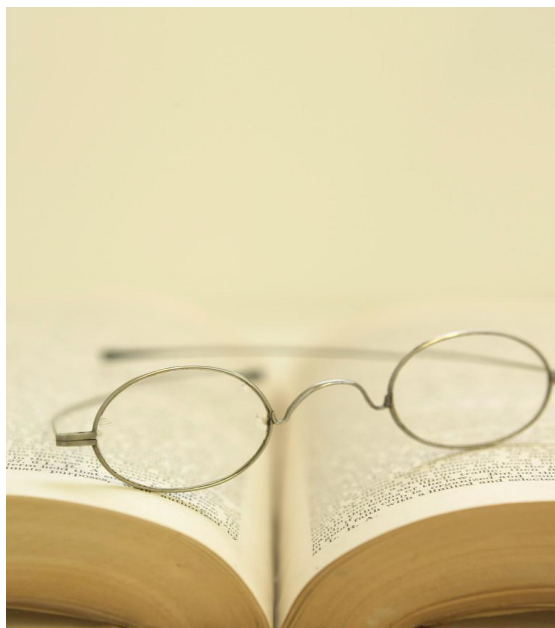
Varausten teko:

Kun varataan Joensuun aineistoa kotipalveluasiakkaalle, noutopaikaksi tulee aina JKOTI

Tämä on tehty jotta helpotettaisiin Sirpan työtä pääkirjastolla.

Muiden kirjastojen on valittava haussa jokin muun kuin Joensuun kirjaston aineisto, jolloin noutopaikan voi valita, kun haetaan hakupohjien kautta voi tehdä monta varausta yhtä aikaa ja noutopaikka on valittavissa. Varaukset kelluvat normaalisti. Varauksista tulee tieto kotipalvelutyöntekijän/kirjaston kännykkään tai sähköpostiin (**eivät saa mennä asiakkaalle**) kun on muistanut tallentaa oman/kotipalvelun/kirjaston sähköpostiosoitteen ja/tai kännykän numeron asiakkaan tietoihin.

Joensuun seutukirjaston kotipalveluesite (kansikuva)



JOENSUUN SEUTUKIRJASTON

KOTIPALVELU

Joensuun Seutukirjasto-
Pohjois-Karjalan Maakuntakirjasto

Päivitetty: 03.03.2009

Kirjaston kotipalvelu on tarkoitettu vanhuksille ja vammaisille, jotka eivät itse pääse asioimaan kirjastossa.

Kunnan kotipalvelu hoitaa aineiston kuljetuksen. Joensuun taajama-alueella ja Outokummussa kuljetuksesta vastaa pääasiassa kirjaston kotipalvelun työntekijä.

Kirjaston kotipalvelu on maksutonta.

Käytettävissänne on koko Joensuun seutukirjaston kokoelma: kauno- ja tietokirjallisuutta, äänikirjoja (cd- kirjoja, kasettikirjoja), kuunnelmia, musiikki-, kielikurssi- ja kirjallisuusäänitteitä, elokuvia ja tieto av-aineistoa.

Ensimmäisellä käynnillä kirjaston työntekijä kartoittaa toivomuksenne lainattavan aineiston suhteen ja pyytää luvan tallentaa lainahistorianne. Tämän jälkeen joko kirjaston työntekijä tai kunnan kotipalvelun työntekijä tuo aineistoa ja palauttaa entiset lainat kirjastoon sovittuina ajankohtina.

Jos haluatte liittyä kotipalveluasiakkaaksi, ilmoittakaa nimenne, osoitteenne ja puhelinnumeronne joko puhelimitse tai postitse, niin otamme teihin yhteyden.

TERVETULOA KOTIPALVELUASIAKKAAKSI!

☐

Haluan liittyä kotipalveluasiakkaaksi

Nimi	
Osoite	
Postinumero	Postitoimipaikka
Puhelinnumero	

Lähetätkää täytetty lomake kirjastoon tai ilmoittakaa vastaavat tiedot puhelimitse.

Yhteystiedot:

Sirpa Parkkinen puh. 050 3116358

Koskikatu 25, PL 114

80101 Joensuu