

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Nadia Hartikainen	
Työn nimi Kirjaston kotipalvelun kehittäminen	
Päiväys 08.04.2013	Sivumäärä/Liitteet 47/7
Ohjaaja(t) Ullamaija Karhu	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Varkauden kaupunginkirjasto	
Tiivistelmä <p>Kirjaston kotipalvelu on tarkoitettu niille kunnan asukkaille, jotka eivät voi itse asioida kirjastossa. Yleisen kirjaston tehtävänä on tarjota niiden asiakkaille kotipalvelua, mutta resursseja ei ole usein riittävästi käytössä. Väestöennusteiden mukaan vanhuksien määrä kasvaa, joten kotipalvelua pitää laajentaa ja kehittää. Kotipalvelun asiakkaille palvelu on tarpeellista ja he odottavat kirjakasseja.</p> <p>Tämä opinnäytetyö käsittelee Varkauden kaupunginkirjaston kotipalvelun kehittämistä. Viime vuosien aikana Varkauden kirjaston kotipalvelun asiakasmäärä on laskenut, ja siksi on tarve kehittää palvelua. Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää Varkauden kirjaston kotipalvelun ongelmia ja ratkaisuja niihin. Tarkoituksena oli myös kartoittaa, miten kotipalvelu toimii muissa kirjastoissa.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin laadullisella menetelmällä, ja lähestymistapana oli tapaustutkimus. Tutkimuksen toteutukseen käytettiin kyselylomaketta ja haastatteluja. Sähköinen kysely lähetettiin yleisiin kirjastoihin. Kysely sisälsi 14 avointa kysymystä kirjaston kotipalvelun toiminnasta. Vastauksia saatiin yhteensä 68. Haastatteluissa selvitettiin mielipiteitä kirjaston kotipalvelun nykytilanteesta ja tulevaisuuden mahdollisuuksista.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuus koskee kirjaston kotipalvelusta, markkinoinnista ja kehittämistyöstä. Raportissa esitellään myös Varkauden kirjaston toimintaa ja sen kotipalvelua.</p> <p>Tutkimustulosten pohjalta laadittiin kehittämis ehdotuksia Varkauden kirjaston kotipalvelun parantamiseksi, mahdollisen projektin toteutusmalli ja kotipalvelun toimintamalli. Lisäksi kartoitettiin mahdolliset yhteistyökumppanit ja kotipalvelun markkinointimahdollisuudet.</p>	
Avainsanat Kirjastot, kotipalvelut, tutkimus- ja kehittämistoiminta, tapaustutkimus, kehittämisprojektit, markkinointi	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Nadia Hartikainen			
Title of Thesis Development of Library's Home Delivery Service			
Date	8 th April 2013	Pages/Appendices	47/7
Supervisor(s) Ullamaija Karhu			
Client Organisation /Partners Varkaus City Library			
<p>Abstract</p> <p>The library's home delivery service is designated for those commune residents who are not able to visit the library personally. Generally, the public library's target is to provide home delivery services for their customers but often the resources are not sufficient. Population forecasts show growing numbers of the elderly. That is why home delivery services have to be expanded and developed. For customers home delivery service is necessary and they are awaiting their book bags.</p> <p>This thesis deals with the development of Varkaus City Library's home delivery service. During the last few years the amount of home delivery service customers in Varkaus Library has dropped. Therefore the service is to be improved. The target of the thesis was to find the problems of Varkaus Library home delivery service and solutions to them. At the same time, the target was also to map how home delivery service works in other libraries.</p> <p>The thesis was implemented by means of qualitative methods and approached by case study. Surveys and interviews were used for the research, an internet survey was sent to public libraries. The survey contained fourteen (14) open questions regarding functioning of the libraries' home delivery service. Sixty-eight (68) answers were received. The interviews clarified opinions on the current situation in the home delivery service and future possibilities.</p> <p>The theoretical part of the thesis consists of the description of the library's home delivery service, marketing research and development plans. In the report are described also functions of Varkaus Library and its' home delivery service.</p> <p>Based on the results of the research, suggestions to improve the home delivery service of Varkaus Library were made. At the same time the project realization and operations model for home delivery service were created. In addition, potential cooperation partners and marketing potentials of the home delivery service were mapped.</p>			
Keywords Libraries, home delivery services, research and development, case study, project development, marketing			