




**SYRJÄSEUTUJEN KIRJASTO”AUTO”PALVELUT  
KOTIOVELLE  
Loppuraportti**

Lapin maakuntakirjasto  
Sinikka Tuohino



19.12.2008

---

## Sisällysluettelo

1. Johdanto .....	4
2. Taustaa .....	4
2.1. Tietoa Kittilän ja Kolarin kunnista.....	4
2.2. Tietoa Rovaniemen kaupungista .....	5
2.3. Mitä on kirjaston kotipalvelu? .....	5
2.4. Projektin taustaa.....	6
3. Projektin tavoitteet.....	7
4. Projektin rajaukset.....	7
5. Projektiryhmä .....	7
5.1. Työnjako .....	8
6. Projektityöskentely .....	8
6.1. Valmistelu .....	8
6.1.1. Kirjaston kotipalvelun nykytilan selvittäminen.....	8
6.1.2. Lapin läänin kirjastojen kotipalvelutilanne .....	8
6.2. Suunnittelu.....	9
6.2.1. Projektisuunnitelma.....	9
6.2.2. PallasPro Kotipalvelu – ohjelma .....	9
6.2.3. Kotipalveluasiakkaiden kartoitus ja yhteistyökumppaneiden etsintä.....	9
6.2.4. Tietosuoja ja asiakkaiden lainahistorian tallennus .....	10
6.2.5. Reittiohjelmisto.....	10
6.2.6. Kotipalvelulomakkeiden laadinta.....	10
6.2.7. Celia-kirjaston toiminta .....	10
6.3. Toteutus.....	10
6.3.1. Kotipalveluasiakkaiden kartoitus.....	10
6.3.2. PallasPro-Kotipalvelu.....	11
6.3.2.1. Asiakasprofiilit ja kotipalvelu-ohjelman toiminta .....	12
6.3.3. Lomakkeet .....	14
6.3.3.1. Sopimuslomake / ilmoittautumislomake.....	14
6.3.3.2. Rekisteriseloste .....	14
6.3.3.3. Haastattelulomake.....	14
6.3.3.4. Kotipalveluesite.....	15
6.3.3.5. Lainahistorian keruun keskeytyslomake .....	15
6.3.4. Kirjaston kotipalvelun aloittaminen .....	15
6.4. Seuranta ja raportointi .....	16
6.5. Tiedotus .....	16
6.5.1. Sisäinen tiedottaminen .....	16
6.5.2. Ulkoinen tiedottaminen .....	16

19.12.2008

---

7. Projektin rahoitus.....	16
7.1. Projektin kustannukset .....	16
8. Arviot projektista .....	17
8.1. Pallaspro-ohjelman käyttökokemuksia.....	17
8.2. Muita kokemuksia kirjaston kotipalvelusta .....	18
8.3. Resurssit.....	20
8.4. Kustannusvaikutukset.....	20
8.5. Projektin tulosten hyödyntäminen ja muut vaikutukset .....	20
8.5.1. Kuljetus Lapin maakuntakirjastossa .....	20
8.5.2. Kotipalvelun kehittäminen .....	21
8.5.3. Projektin muut vaikutukset.....	22
8.6. Projektityöskentelyn toimintamalli.....	22
9. Yhteenveto .....	24
10. Lähteet .....	24
11. Liitteet.....	25



19.12.2008

---

## 1. Johdanto

Väestön ikääntyminen on haaste kirjastopalveluille. Kysyntää ikääntyvien erityispalveluille on aiempaa enemmän. Kirjaston asiakkaiden palvelutarve myös muuttuu kaiken aikaa. Kirjastopalveluita on jatkossa tarjottava myös kotiin, mikäli asiakkaat eivät itse pääse sairauden, vamman tai korkean iän vuoksi asioimaan kirjastoon. Kirjaston kotipalvelujen kehittämisen tavoitteena on turvata kaikille kuntalaisille tasapuolinen mahdollisuus käyttää kirjaston palveluja.

Saavutettavuuden ja esteettömyyden sekä yhdenvertaisuuden edistäminen ovat kirjastopalvelujen ja myös ikääntyvien asiakkaiden kannalta tärkeitä tehtäviä. Monet tutkimukset osoittavat, että kulttuurin harrastaminen vaikuttaa myönteisesti ihmisten hyvinvointiin ja terveydentilaan.

Kirjaston kotipalvelua testattiin Syrjäseutujen kirjasto"auto"palvelut kotiovelle – hankkeessa, johon saatiin rahoitus Opetusministeriöltä vuoden 2008 loppuun saakka. Hankkeessa olivat mukana Kolarin kunnankirjasto, Kittilän kunnankirjasto ja Lapin maakuntakirjasto Rovaniemeltä. Hankkeessa pyrittiin monipuolistamaan kirjastoautojen tarjoamia palveluita ja erityisesti ikäihmisille tarjottavia palveluita.

Kittilän, Kolarin ja Rovaniemen maantieteellinen laajuus on toimijoille haaste. Lapin kunnissa on järjestäytyntä kotipalvelua hyvin vähän ja näissä kunnissa vanhusväestön osuus kasvaa koko ajan.

Vuoden 2008 alussa palkattiin projektityöntekijä vetämään hanketta. Hanke oli kokeilu, miten kirjaston kotipalvelu voitaisiin ottaa käyttöön.

Projektin tuloksena kirjastossa otettiin käyttöön uusi kotipalveluohjelmisto. Kirjaston kotipalveluasiakas valtuuttaa kirjaston henkilökunnan hoitamaan hänen kirjastoasioitaan. Kirjasto huomioi asiakkaan lainatoiveet sekä asiakkaan lainahistoriaa käytetään hyväksi. Hankkeessa kartoitettiin alustavasti kotipalvelua tarvitsevia asiakkaita. Kotipalvelun tarpeisiin luotiin myös siihen sopiva lomakkeisto.

## 2. Taustaa

### 2.1. Tietoa Kittilän ja Kolarin kunnista

Kittilä:

- väkiluku 5885 asukasta v. 2006
- pinta-ala 8268 km<sup>2</sup>
- kirkonkylä ja 9 kylää
- Levin matkailukeskus



19.12.2008

Kolari:

- asukkaita n. 4000
- pinta-ala: 2626 km<sup>2</sup>
- kirkonkylä ja 10 kylää
- Ylläksen matkailukeskus

Kittilällä ja Kolarilla on käytössä yhteinen kirjastoauto

## 2.2. Tietoa Rovaniemen kaupungista

Rovaniemen kaupunki ja Rovaniemen maalaiskunta yhdistyivät uudeksi Rovaniemen kaupungiksi vuonna 2006. 31.12.2007 asukasluku oli 58 856. Rovaniemi on pinta-alaltaan Euroopan suurin kaupunki, 8016 km<sup>2</sup>.

Ikääntyneiden väestökehitysennuste Rovaniemellä:

IKÄ	65–74	75–84	85–
vuosi 2006	4819	3006	708
vuosi 2025	7690	5049	1860

(lähde: Rovaniemen ikäohjelma v. 2020 – ikäpoliittinen strategia, 2008)

Ennusteen mukaan ikääntyneistä Rovaniemen asukkaista yli 85-vuotiaiden väestö kasvaa vuoteen 2025 mennessä yli 50 %.

## 2.3. Mitä on kirjaston kotipalvelu?

Kirjaston kotipalvelulla tarkoitetaan kirjastopalveluiden tuottamista asiakkaille kotiin. Kotipalvelu on maksutonta peruspalvelua. Se on osa hakeutuvaa kirjastotoimintaa, johon kuuluvat myös kirjastoautot, laitoskirjastot sekä erilaiset siirtokokoelmat. Useissa Suomen kirjastoissa kotipalvelua on toteutettu monin eri tavoin ja eri laajuudessa jo vuosikymmenten ajan.

Kotipalvelulla pyritään turvaamaan kaikille kuntalaisille tasapuolinen mahdollisuus käyttää kirjaston palveluja kirjastolain mukaan.

*Kirjastolaki 4.12.1998/904*

*1 luku: Tavoitteet*

*2 § Yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen.*

Kirjaston kotipalvelua tarjotaan niille asiakkaille, jotka eivät sairauden, vamman tai korkean iän vuoksi itse pääse kirjastoon. Olotila voi olla väliaikainen, uusiutuva tai

19.12.2008

---

jatkuva. Asiakkaat ovat yleensä vanhuksia, mutta kotipalveluasiakkailla ei pitäisi olla mitään ikärajoja. Yhtä hyvin asiakkaana voi olla liikuntavammaiset tai mielenterveyspotilaat. Jos käyttäjän terveydentila vaihtuu, häntä tulisi rohkaista käymään itse kirjastossa.

Yleensä kirjastolaitoksen koko aineisto on kotipalvelun käytössä. Laina-aika on joustava ja ne sovitetaan käyntikertojen mukaan. Myöhästymismaksuja ei peritä.

Asiakkaalta kysytään toivomuksia lainattavasta aineistosta. Asiakkaiden lainahistoriat tallennetaan useimmiten tekstitiedostoina tietokoneelle tai ne ovat virkailijan muistissa. Lainattu aineisto on yleensä äänikirjoja, isotekstisiä kirjoja, jonkun verran musiikkia ja elokuvia.

Asiakas tilaa aineiston kirjastosta, aineisto toimitetaan sovittuna päivänä ja samalla viedään pois edelliset lainat. Kotipalvelua hoitava virkailija kuljettaa aineiston yleensä omalla autollaan. Isoimmissa kaupungeissa kuljetus voi tapahtua kunnan varsinaisen kotipalvelun kautta tai se saattaa olla kilpailutettu. Kuljetusratkaisuja on monenlaisia.

Kotipalvelua hoitaa yleensä 1 virkailija. Työaika 1 pv / viikko. Asiakasmäärä ja työntekijöiden määrä vaihtelevat kirjaston koon mukaan.

Kotipalvelun asiakkaaksi ilmoittaudutaan yleensä täyttämällä ilmoittautumislomake. Ilmoittautuminen onnistuu myös puhelimitse tai sähköpostitse. Joissakin kirjastoissa on käytössä suulliset sopimukset. Johtuen palvelun suuresta kysynnästä isoissa kaupungeissa uudeksi asiakkaaksi pääsyä saattaa joutua jonottamaan.

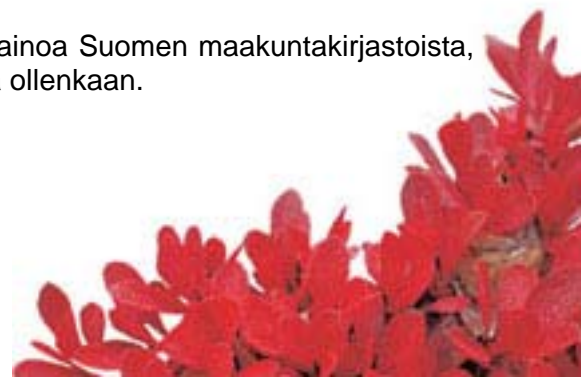
#### 2.4. Projektin taustaa

Väestön ikääntyessä kirjaston kotipalvelun tarve on kasvanut. Kotipalvelun kohderyhmä ei välttämättä vielä osaa eivätkä ehkä haluakaan vaatia kirjastoilta kotipalvelua, mutta tulevaisuudessa koulutettu ja palveluihin tottunut väestö on niiden suhteen aktiivisempi.

Kotipalvelun järjestäminen vaatii aikaa. Aineiston valinta vie aikaa ja palvelu edellyttää henkilökunnan fyysistä poistumista kirjastosta. Kirjastossa kotipalvelulainojen tilastointia ja seurantaa pidetään hankalana. Kirjastojärjestelmät eivät ole sallineet asiakkaiden lainaushistorioiden tallentamista, joten samat kirjat lähtevät helposti uudelleen asiakkaalle. Lainojen tilastointi on täytynyt hoitaa manuaalisesti. Materiaalin vähyys on ollut myös ongelma. Kustantajat julkaisevat liian vähän isotekstisiä kirjoja ja äänikirjoja, ja erikoisaineisto on kallista.

Projektiin osallistuvat kunnat ovat maantieteellisesti laajoja, joka tuottaa vaikeuksia kirjaston kotipalvelun kuljetuksille. Syrjäkylillä asuu kotipalveluasiakkaita, jotka tarvitsevat myös kirjastopalveluja.

Huomioitavaa on että, Lapin maakuntakirjasto on ainoa Suomen maakuntakirjastoista, jossa ei ole järjestetty kirjaston kotipalvelutoimintaa ollenkaan.



19.12.2008

---

Jotta kirjastot pystyisivät selviämään alati kasvavista palveluvaatimuksista, olisi kehitettävä uusia palvelutapoja ja – muotoja ja mahdollisuus hyödyntää uusia ohjelmistoja.

### 3. Projektin tavoitteet

Projektsuunnitelmaan kirjattiin hankkeen tavoitteeksi seuraavat kohdat:

- Monipuolistetaan kirjastoautojen tarjoamia palveluita kotipalvelun avulla.
- Käytetään apuna personointiohjelmiä.
- Luodaan kotipalvelun tarpeisiin lomakkeisto.
- Kartoitetaan kirjastojen kotipalvelua tarvitsevat asiakkaat.
- Kirjastoautojen reitistölle sijoitetaan kotipalveluasiakkaita.
- Etsitään mahdollisia yhteistyökumppaneita.
- Uudella palvelulla voidaan nostaa kirjaston profiilia.
- Tuloksena toivotaan saavutettavan suuntaviivoja ja toimintaohjeita, joiden avulla kirjastot voivat edetä omien resurssiensa ja aikataulujensa mukaan.
- Kokeillaan uusia työtapoja ja työkaluja, jotka toivotaan otettavan käyttöön.

### 4. Projektin rajaukset

Rovaniemen kaupungissa on käytössä tilaaja-tuottajamalli, joka on toteutettu sopimusohjausmallina. Kirjaston tuottama kotipalvelu on kaupungin strategian mukainen. Kirjaston kotipalvelu on tuote, jota myydään tilaajalle. Tuotteelle on laskettava hinta. Voidaan myös todeta, että kotipalvelulaina on kalliimpi kuin tavallinen laina.

Rovaniemen kotipalvelutoiminnan organisoiminen, logistiikan kehittäminen ja tuotteen suunnittelu ei sisälly projektiin, vaan tehdään myöhemmin. Näiden tehtävien tekeminen projektin aikana olisivat vieneet työaikaa runsaasti ja Kittilän ja Kolarin kunnankirjastot olisivat jääneet projektissa liian vähälle huomiolle.

### 5. Projektiryhmä

Sinikka Tuohino, projektipäällikkö ja projektityöntekijä, Lapin maakuntakirjasto

Ohjausryhmä:

Terhi Kämäräinen, virkailija-kuljettaja, kirjastoauto, Lapin maakuntakirjasto



19.12.2008

---

Marja Lahtinen, erikoiskirjastonhoitaja, kirjastoauto, Lapin maakuntakirjasto  
Ritva Nurminoru, va. kirjastotoimenjohtaja, Lapin maakuntakirjasto  
Raili Sirkka, kirjastonjohtaja, Kittilän kirjasto  
Sirpa Tolonen, vs. kirjastonjohtaja, Kolarin kirjasto  
Seppo Ylijurva, kirjastotoimen apulaisjohtaja, Lapin maakuntakirjasto

## 5.1. Työnjako

Projektityöntekijä Sinikka Tuohino teki selvitystyöt, ohjelman testaukset, projektisuunnitelman ja lomakemateriaalin.

Kittilän ja Kolarin kunnan osalta Raili Sirkka ja Sirpa Tolonen ottivat yhteyttä oman kuntansa kotipalveluhenkilöstöön ja etsivät kotipalveluasiakkaita sitä kautta.

Ohjausryhmä valvoi projektin etenemistä ja taloutta.

## 6. Projektityöskentely

### 6.1. Valmistelu


#### 6.1.1. Kirjaston kotipalvelun nykytilan selvittäminen

Koska projektiin kuuluvien kirjastojen henkilökunnalla oli vain vähän tietoa kotipalvelutyöstä, lähdettiin liikkeelle kirjastojen kotipalvelun nykytilan selvittämisestä. Miten kotipalvelua hoidetaan eri kirjastoissa?

Projektityöntekijä teki kyselyn soittamalla muutamaaan kirjastoon, mm. Tampereen, Kajaanin, Joensuun ja Kokkolan kirjastojen kotipalveluhenkilöstölle ja kyselemällä kotipalvelutoiminnasta. Lisäksi hän tutki myös kirjastojen websivuja ja niiden tietoja kirjastojen kotipalvelusta. Hän tutustui myös vastaaviin projekteihin, mitä on tehty Suomessa. Projektityöntekijä hankki myös sekä kotimaista että ulkomaista kirjallisuutta ja lehtiartikkeleita lähdemateriaaliksi.

#### 6.1.2. Lapin läänin kirjastojen kotipalvelutilanne

Projektityöntekijä selvitti myös Lapin läänin kirjastojen kotipalvelutilannetta sähköpostikyselyllä. Kävi ilmi, että Lapin kunnissa on järjestäytyntä kotipalvelua hyvin vähän. Kuitenkin ”kotipalvelun tavoin” tapahtuvaa lainausta on monessa kunnankirjastossa. Tässä muutama esimerkki kotipalvelutoiminnasta:

- Kirjastoautonkuljettaja Jukka Alaniemi Pellosta sai Arjen turvaaja – palkinnon 2008 kotipalvelutyöstään kirjastoautossa.
  - Posiolla vanhustenhoitoyksikön hoitajat hakevat asiakkailleen lukemista ja kirjaston henkilökunta avustaa kirjojen valinnassa.
- 

19.12.2008

---

- Kemijärvellä ei ole järjestettyä kotipalvelua, mutta kirjastoauton kuljettaja vie tarvittaessa pysäkeillä asiakkaalle kirjapaketit kotiin.
- Utsjoella viedään asiakkaille kirjoja kotiin, jos he pyytävät. Asiakkaille välitetään myös Celia-kirjaston äänikirjoja.
- Sallassa kirjastoautonkuljettaja vie äänikirjoja ja kirjoja 4 henkilölle koteihin reittinsä lomassa n. joka toinen viikko.
- Yhteispohjoismaisessa kirjastoautossa (Muonio / Enontekiö) ei ole systemaattista kotipalvelua, mutta kirjoja viedään kotiin. Helppo toteuttaa, koska usein pysäkki on liittymässä tai pihassa.

Projektiin kuuluvissa kirjastoissa oli myös samantapaista toimintaa käytössä, mutta sitä ei ollut mielletty kotipalveluksi, koska se ei ollut järjestelmällistä.

## 6.2. Suunnittelu

### 6.2.1. Projektisuunnitelma

Ensimmäisessä projektiryhmän kokouksessa keskusteltiin paljon kotipalvelun nykytilanteesta, tarpeista ja resursseista. Kotipalvelun tilanne oli se, että kirjaston tarjoamaa kotipalvelua ei ollut ollenkaan. Projektin tarkoituksena oli joko käynnistää kirjaston kotipalvelu tai ainakin kokeilla sen toimivuutta hankkeen aikana. Keskustelua käytiin myös kotipalvelun käytännön toimenpiteistä. Kokouksen pohjalta projektityöntekijä teki projektisuunnitelman.

### 6.2.2. PallasPro Kotipalvelu – ohjelma

Kittilän, Kolarin ja Lapin maakuntakirjaston kirjastojärjestelmä on Axiell PallasPro. Kaikki kolme kirjastoa käyttävät samaa Lapin kirjasto -ryhmän kirjastojärjestelmää.

Vuosina 2004–2007 Oulun kaupunginkirjastossa oli käynnissä 2 projektia, joiden tuloksena he saivat aikaan yhdessä Ab Axiell Oy:n kanssa kotipalveluohjelmiston. Ohjelma on työkalu kirjaston kotipalvelun hoitamiseen. Ohjelma parantaa kotipalvelun laatua ja helpottaa virkailijan työtä.

Projektiryhmämme oli tietoinen ohjelmasta ja sitä päätettiin testata, miten se soveltuisi projektikirjastojen käyttöön. Projektityöntekijä sai luvan Oulun kaupunginkirjastolta testata ohjelmaa.

### 6.2.3. Kotipalveluasiakkaiden kartoitus ja yhteistyökumppaneiden etsintä

Ensimmäisessä projektikokouksessa päätettiin, että otetaan yhteyttä kuntien / kaupungin kotipalveluhenkilöstöön ja tiedustellaan heidän näkemyksiään kirjaston kotipalvelusta ja mahdollisesta yhteistyöstä esim. kirjaston kotipalveluasiakkaiden kartoituksessa. Yhteistyökumppanit saattaisivat helpottaa mahdollisten asiakkaiden etsimistä. Päätettiin kartoittaa muitakin mahdollisia yhteistyökumppaneita.



19.12.2008

---

#### 6.2.4. Tietosuoja ja asiakkaiden lainahistorian tallennus

Kotipalvelu-ohjelman käyttämiseen tarvitaan asiakkaan kanssa tehty sopimus, jossa asiakas valtuuttaa kirjaston henkilökunnan toimimaan hänen puolestaan kirjastoasioissa. Ohjelmassa tallennetaan myös asiakkaan lainahistoria. Henkilötietolain mukaan asiakkaan lainahistoriaa ei saa tallentaa ilman hänen lupaansa. Päätettiin selvittää Tietosuojavaltuutetun toimistosta, kuinka tämä vaikuttaa kotipalveluohjelman käyttämiseen, sopimusten tekemiseen ja sopimuslomakkeiden laadintaan.

#### 6.2.5. Reittiohjelmisto

Projektissa käytetään aineiston kuljetukseen kirjastoautoja. Yhtenä tavoitteena projektissa oli sijoittaa kotipalveluasiakkaita kirjastoautojen reitistölle. Ajatuksena oli käyttää Genimapin GT Reittikartta -ohjelmistoa, kun tehdään ajoreittejä kotipalvelukäynneille. Pian projektin aikana kävi ilmi, ettei kirjastoautojen vakituisia reittejä pystytä muuttamaan helposti yksittäisten asiakkaiden takia, ainakaan Rovaniemellä. Jos kotipalveluasiakkaita on sopivasti reitin varrella, kirjastoauto toimittaa aineistopakettit asiakkaalle.

Kävi myös ilmi, ettei Reittikartta-ohjelmisto sovellu ajoreittien tekemiseen hyvin. Päätettiin luopua reittiohjelmiston testaamisesta.

#### 6.2.6. Kotipalvelulomakkeiden laadinta

Sopimusten tekemiseen asiakkaiden kanssa tarvitaan erilaisia lomakkeita. Oulun kaupunginkirjastossa oli heidän projektinsa aikana laadittu tarkoitukseen sopivia lomakkeita. Saimme luvan käyttää niitä pohjana omien lomakkeiden tekemiseen.

#### 6.2.7. Celia-kirjaston toiminta

Koska äänikirjoja ei ole kovin paljon saatavissa, päätettiin tutustua Celia-kirjaston (Näkövammaisten kirjasto) toimintaan ja voidaanko sitä käyttää hyväksi kirjaston kotipalvelutyössä. Kannattaako kirjastojen toimia välikätenä, koska asiakkaat voivat itse asioida suoraan Celia-kirjaston kanssa?

### 6.3. Toteutus

#### 6.3.1. Kotipalveluasiakkaiden kartoitus

Projektin rovaniemeläiset osallistujat pitivät oman kokouksen, jossa keskityttiin käsittelemään projektia Rovaniemen näkökulmasta. Rovaniemen kaupunki eroaa Kittilän ja Kolarin kunnista jo väkilukunsa vuoksi. Lisäksi Rovaniemellä on kaupungin keskusta-alue, jossa kirjastoautolla on hankala liikkua asiakkaiden luo.

Kokouksessa keskusteltiin eri mahdollisuuksista asiakkaiden kartoitukseen, esim. tarvekysely, väestökisterin asiakasotanta tietyn ikäisistä asiakkaista, kysely kaupungin kotipalvelun, seurakuntien, vammaispalvelun tai sairaaloiden kautta.



19.12.2008

---

Väestörekisteristä luovuttiin, koska kotipalveluasiakkaina voi olla myös muitakin kuin vanhuksia. Se olisi myös voinut olla kallis toteuttaa. Kyselyn kautta saattaisi myös tulla ”liikaa” asiakkaita ainakin aluksi palvelua aloiteltaessa.

Lopulta päädyimme kokeiluun muutaman ”testiasiakkaan” kanssa. Rovaniemen kotipalvelun suunnittelu olisi vienyt projektissa paljon enemmän aikaa kuin Kittilän ja Kolarin osuus ja nämä kunnat olisivat jääneet vähemmälle huomiolle. Rovaniemellä ei myöskään ollut tietoa kirjaston kotipalvelun jatkosta projektin jälkeen.

Projektityöntekijä Sinikka Tuohino otti yhteyttä Rovaniemen kaupungin kotipalveluhenkilöstöön ja kertoi hankkeesta ja kirjaston kotipalvelutyöstä yleensä. Kaupungin kotipalveluhenkilöstön edustajat suhtautuivat asiaan myönteisesti.

Kaupungin kotipalvelusta löytyi yhteyshenkilö, jonka kanssa testiasiakkaita kartoitettiin. Ajatuksena oli, että asiakkaat löytyisivät nykyisiltä kirjastoauton reiteiltä. Projektissa tarvittiin 3-4 testiasiakasta kirjasto kohden. Kirjastoauton virkailija-kuljettaja ehdotti Nahkurinpolun pysäkkiä, jonka läheisyydessä sijaitsee vanhustentaloja. Projektityöntekijä otti yhteyttä kaupungin kotipalveluohjaajaan, jonka kanssa oli alustavasti sovittu testiasiakkaiden etsimisestä. Kävi ilmi, että Nahkurinpolulla on paljon kaupungin kotipalvelun asiakkaita. Kotipalveluohjaaja selvitti asiaa ja löysikin pian sopivia asiakkaita.

Tuloksena tapaamisesta kaupungin kotipalveluhenkilöstön kanssa saatiin myös vihjeitä uusista mahdollisista yhteistyökumppaneista, joiden kanssa voisi tehdä yhteistyötä Rovaniemellä. Kotipalveluhenkilöstö lupautui myös jakamaan kirjaston kotipalveluesitteitä ja ilmoittautumislomakkeita asiakkaille, jos palvelu saadaan käyttöön myöhemmin. Valitettavasti kotipalvelulla ei ole resursseja isompaan yhteistyöhön kirjaston kanssa, ainakaan tässä vaiheessa.

Testiasiakkaita saatiin kotipalvelun kautta 4, joista yksi kieltäytyi korkean ikänsä vuoksi. Hän ehkä myös hieman säikähti tämän tyyppistä projektikokeilua. Kirjastoauton omasta asiakaskunnasta löytyi sopivia kotipalveluasiakkaita lisäksi 4 henkilöä.

Kittilässä ja Kolarissa kirjastonjohtajat ottivat yhteyttä oman kuntansa kotipalveluhenkilöstöön. Kolarin kunnasta löytyi 3 testiasiakasta. Näistä yksi asiakas kieltäytyi palvelusta ja toinen valituista asiakkaista valitettavasti menehtyi kesän aikana. Jäljelle jäi yksi testiasiakas. Kittilän kunnasta ei löytynyt yhtään testiasiakasta projektin ajaksi.

### 6.3.2. PallasPro-Kotipalvelu

Testattaessa Oulun kaupunginkirjaston kotipalveluohjelmaa täytyi miettiä, miten se soveltuu Lapin kirjasto – ryhmälle. Testauksen jälkeen tultiin siihen tulokseen, että ohjelma soveltuu ihan hyvin myös Lapin kirjastolle.

Ennen ohjelman hankkimista mietittiin, onko hinta/laatusuhde sopiva? Täytyi myös miettiä ohjelmiston hyödyn suhde kustannuksiin. Virkailijan työ todennäköisesti helpottuu ohjelmiston avulla ja palvelu paranee.

Hankkeen rahoituksella ohjelma oli tässä vaiheessa hyvä hankkia. Muita samankaltaisia ohjelmistoja ei ole olemassa, jotka soveltuisivat nykyiseen

19.12.2008

---

kirjastojärjestelmään. Tulevaisuudessa kirjaston kotipalvelu on todennäköisesti yksi kasvava kirjaston palvelu, joka on pakko ottaa mukaan kirjaston palveluihin.

#### 6.3.2.1. Asiakasprofiilit ja kotipalvelu-ohjelman toiminta

Ennen kuin kirjaston kotipalvelu voidaan aloittaa, asiakkaan kanssa tehdään sopimus kotipalvelun aloittamisesta. Ensimmäisen vierailun aikana asiakkaan luona saadaan varmuus myös siitä, että asiakas on sopiva kotipalveluasiakkaaksi eli täyttää ehdot. Asiakkaalle kerrotaan kotipalvelusta ja haastatellaan hänen toiveet lomakkeen avulla. Häneltä voidaan kysellä aikaisempia lukukokemuksia ja mieltymyksiä. Haastattelussa kerätään tietoa asiakasprofiilia varten, jota käytetään aineistonvalinnassa.

Haastattelulomakkeessa kysytään asiakkaalta mieltymyksiä esim.

- kaunokirjallisuuden genret ja aihealueet
- aineiston huumorin aste, jännityksen määrä, onko teoksessa kevyt vai syvällinen tunnelma yms.
- aineistolajit
- sopiva päivä ja aika kotipalveluvierailuun
- aineiston määrä

Haastattelussa voidaan kysellä myös

- asiakkaan terveydentilaa, jos sillä on merkitystä. (Esim. huono kuulo, ei voi käyttää puhelinta.)
- yhteyshenkilö hätätapauksissa (omaiset)

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

Ilmoittautumis-/sopimuslomakkeita täytetään 2 kappaletta, asiakkaalle ja kirjastolle omat kappaleet. Sopimuksessa sovitaan lainatietojen säilyttämisestä ja asiakas valtuuttaa kirjaston/kirjastovirkailijan toimimaan hänen puolestaan kirjastoasioissa. Kotipalveluvaltuutuksen voi halutessaan keskeyttää tai lopettaa kokonaan erillisellä lomakkeella.

Asiakkaalla voi olla myös useampi valtuutettu tai valtuutettu voi olla myös esim. kirjastoauto-osasto, jota voivat kaikki sovitut henkilöt kirjaston henkilökunnasta käyttää. Tällöin kotipalvelu voidaan hoitaa kirjastossa kollektiivisesti. Etuna tästä on se, että jos valtuutettu vaihtuu usein, ei tarvitse täyttää uutta sopimuslomaketta valtuutetun vaihdettua. Kirjastovirkailijalla/kirjastolla eli valtuutetulla on yleensä useita kotipalveluasiakkaita eli valtuuttajia.

Asiakkaat rekisteröidään kirjaston asiakkaiksi. Asiakkaalla on käytössä normaali kirjastokortti. Hän voi lainata muutenkin kuin vain kotipalvelun kautta, jos niin haluaa tai se on mahdollista.

Valtuutettu-palvelu PallasProssa sisältää kaksi kokonaisuutta, valtuutetun käytön ja lainahistorian keruun. Asiakkaan henkilötietojen tallennus ja kortin tallennus tapahtuu PallasPro-ohjelmassa. Sekä valtuuttavan että valtuutetun tulee olla kirjastojärjestelmän asiakkaita.

19.12.2008

---

Lainahistoria asetetaan voimaan asiakkaalle. Lainahistoriaa voidaan käyttää vain kotipalveluasiakkailla. Kirjaston työntekijä voi kotipalveluasiakkaan pyynnöstä aktivoida tai keskeyttää lainahistorian keruun sekä tyhjentää lainahistorian. Asiakkaan kerätyt lainahistoriatiedot näkyvät PallasPro-kirjastojärjestelmässä ja Introssa asiakkaan tiedoissa. Kun lainahistorian kerääminen on aktivoitu, lainattu teos siirtyy asiakkaan lainahistoriaan aina lainaustapahtuman jälkeen.

Varsinainen asiakkaan profiilin tekeminen ja sen kautta sopivan aineiston haku asiakkaalle toimii virkailijoille jo ennestään tutun Intron (käyttöliittymä internetissä) kautta. Virkailija kirjautuu Introon omalla kirjastokortin tunnuksella ja salanumerolla tai kirjaston/toimipisteen omalla kirjastokortin tunnuksella. Valtuutetut virkailijat pääsevät siten omien kotipalveluasiakkaiden tietoihin ja tekemään profiileja asiakkaille.

Lapin kirjasto -järjestelmään luotiin asiakaslaji "kotipalveluasiakas" sekä projektiin osallistuville kirjastoille omat kotipalvelun toimipisteet ja osastot. Kotipalveluasiakkaille haluttiin poikkeuksellisia parametreja järjestelmään. Koska kirjasto huolehtii kotipalveluasiakkaiden kirjastoasioista, varausten noutomaksuja ei peritä. Asiakkaille ei myöskään lähde myöhästymisilmoituksia tai heille ei kerry myöhästymismaksuja. Kotipalveluasiakkailla on myös normaalia pitempi laina-aika ja aineistolajista huolimatta laina-aika on aina sama. Toimipisteiden ja osastojen avulla saadaan myös näppärästi lainatilastot.

### **Hakupohjat**

Haastattelulomakkeiden avulla luodaan hakupohjia aineistotietokantaan tehtäviä hakuja varten. Jokaiselle asiakkaalle tehdään omat hakupohjat. Hakupohjia on yhdellä asiakkaalla useita.

Asiakkaalle voidaan tehdä hakupohja käyttämällä tyhjää hakupohjaa tai valmista hakumallia. Haun tulosten pitäisi vastata mahdollisimman hyvin asiakkaan toiveita. Haussa on hyvä käyttää useita ja-, tai- ja ei-ehtoja. Haku on mahdollista rajata myös aineistolajin, kielen ja sen mukaan, onko aineisto kauno- tai tietokirjallisuutta tai esim. lasten aineistoa. Hausta voi erotella pois lasten tai musiikkiaineiston.

Tallennetun lainahistorian avulla ohjelma poimii teokset, joita asiakas ei ole aikaisemmin lainannut, ja ne eivät ole hylättyjen listalla. Löytyneistä teoksista voidaan rajata vain hyllyssä olevat tai teokset osaston / toimipisteen mukaan. Teokset voidaan lajitella tekijän, nimekkeen, aineistolajin, kielen, julkaisuvuoden sekä hyllypaikan mukaan. Hakutuloksesta voi varata tai hylätä aineistoa useita niteitä kerralla. Hylättyjä teoksia ei ehdoteta uudelleen. Hylättyihin siirretään niteitä toisaalta niiden sisällön vuoksi mutta myös esim. liian pienen fonttikoon vuoksi.

Hakupohjilla voidaan poimia teoksia joko uutuuksista tai koko kokoelmasta. Satunnaishaussa haetaan yhden sivun verran viitteitä satunnaisesti. Tuloksista virkailija valitsee ja varaa asiakkaalle seuraavan käynnin teokset.

Kotipalveluasiakkaiden toiveet ovat usein hyvin samankaltaisia. Jotteri virkailijoiden tarvitsisi miettiä uudelleen asiansanoja ja rajauksia samankaltaisiin hakuihin, on kaikkien käytettävissä valmiita hakumalleja. Niistä voi poimia omalle asiakkaalle sopivat mallit ja tehdä niihin tarvittavia muutoksia. Valmiita hakumalleja voivat tehdä kaikki kotipalvelua tekevät virkailijat.

19.12.2008

---

### 6.3.3. Lomakkeet

Projektin tavoitteena oli tehdä kirjaston kotipalveluun sopiva lomakkeisto. Projektityöntekijä alkoi työstää lomakkeita ja esitteitä. Lomakkeet ovat samanlaiset jokaisessa kirjastossa. Lomakkeisiin vaihdettiin vain yhteystiedot ja kirjaston nimet.

#### 6.3.3.1. Sopimuslomake / ilmoittautumislomake

Lomakkeessa on kaksi erillistä kohtaa, joihin kotipalveluasiakas antaa suostumuksen. Kirjasto tai tietty henkilö hoitaa hänen puolestaan kirjastoasiat eli asiakas valtuuttaa kirjaston tai tietyn henkilön toimimaan hänen puolestaan kirjastoasioissa. Lisäksi asiakas sallii lainatietojensa ja hakuheitojensa tallentamisen kirjaston järjestelmään. Kirjaston työntekijä allekirjoittaa lomakkeen kirjaston puolesta, jolloin valtuutusta ei ole sidottu tiettyyn henkilöön. Valtuutettu voi periaatteessa olla myös muu kuin kirjaston työntekijä.

Tietosuojavaltuutetun toimistosta kysyttiin neuvoa sopimuslomakkeen laatimiseen. Mallina oli myös Oulun kaupunginkirjastossa käytettävä lomake. Tietosuojavaltuutetun mukaan asiakkaan kanssa tehdyssä sopimuksessa on mainittava, mitä tietoja asiakkaasta säilytetään ja kuinka kauan niitä säilytetään.

#### 6.3.3.2. Rekisteriseloste

Tietosuojavaltuutetun toimistosta kysyttiin neuvoa myös rekisteriselosteen tekemiseen. Tietosuojavaltuutetun mukaan uutta rekisteriselostetta ei tarvita, koska kotipalveluasiakkaan tiedot ovat samassa rekisterissä kuin muiden asiakkaiden tiedot. Voimassaolevaa rekisteriselostetta on päivitettävä. Rekisteriselosteessa on mainittava, että kotipalveluasiakkaasta säilytetään enemmän tietoja, kuten asiakkaan lainahistoria ja lainamieltymykset.

Päädyimme siihen, ettei tehdä omaa rekisteriselostetta kotipalveluasiakkaille. Lapin kirjaston rekisteriselosteeseen tehtiin lisäyksiä koskien kotipalveluasiakkaita ja heistä tallennettuja tietoja.

Huomioitava on, että rekisteriselosteen pitää olla kaikkien saatavilla ja nähtävissä, esim. nettisivulla tai jokaisessa kirjaston asiakaspalvelupisteessä.

#### 6.3.3.3. Haastattelulomake

Asiakkaalle pyritään toimittamaan juuri hänen haluamaansa aineistoa. Tämän takia tehtiin haastattelulomake, jonka avulla asiakkaan mielenkiinnon kohteet pystytään kartoittamaan. Lomaketta voivat muuttaa tai täydentää vain kotipalvelutyötä tekevät henkilöt sekä heidän sijaisensa.

Haastattelulomake on tehty Oulun kaupunginkirjastossa tehdyn lomakkeen pohjalta. Lomakkeessa kysellään mm. käyntitiheyttä, aineiston lukumäärää, aineistolajeja, kirjan sivumäärää, kaunokirjallisuuden genrejä, tietokirjallisuuden aiheita, tapahtumien tempoja, yms. (vrt. Helsingin Sanomien klassikkoautomaatti).

Lomakkeeseen lisättiin muutama kohta lisää Oulun lomakkeeseen verrattuna, esim. kaunokirjallisuuden puolelle lastenkirjallisuus, nuortenkirjallisuus, fantasia, science

19.12.2008

---

fiction, kauhu, runous ja tietokirjallisuuden puolelle tiede. Näitä lisättiin, koska ajateltiin, että kotipalveluasiakkaina voi olla myös nuoria, esim. liikuntavammaisia asiakkaita.

#### 6.3.3.4. Kotipalveluesite

Kotipalvelua varten haluttiin tehdä myös esite, jolla palvelua voidaan helposti markkinoida mahdollisille palvelua tarvitseville asiakkaille. Esitettä voivat jakaa esim. kunnan / kaupungin varsinaiset kotipalvelutyöntekijät. Esitettä voidaan jakaa myös sairaaloissa, terveyskeskuksissa yms. paikoissa.

Esite sopii kaikille projektissa mukana oleville kirjastoille. Esitteessä kerrotaan lyhyesti kirjaston kotipalvelusta ja yhteystiedot, mihin voidaan ottaa yhteyttä, jos haluaa kotipalveluasiakkaaksi.

#### 6.3.3.5. Lainahistorian keruun keskeytyslomake

Joskus tulee tilanteita, että kotipalveluasiakas haluaa lopettaa tai keskeyttää palvelun. Tähän tilanteeseen tehtiin myös lomake väärinkäsitysten välttämiseksi. Palvelun voi keskeyttää esim. jos kotipalveluasiakas joutuu pidemmäksi ajaksi sairaalahoitoon.

#### 6.3.4. Kirjaston kotipalvelun aloittaminen

Projektityöntekijä opasti PallasPro Kotipalvelu -ohjelman käyttöä sille henkilöstölle, joka kotipalvelutyötä tulee tekemään.

Rovaniemellä kirjastoauton henkilökunta on hoitanut kotipalveluasiakkaat yhteisvastuullisesti. Kaksi virkailija-kuljettajaa on testannut kotipalveluohjelmaa tarkemmin. Kolarissa pääkirjaston henkilökunta tekee profiilit ja valitsee aineiston, kirjastoautonkuljettaja kuljettaa aineiston asiakkaille. Kittilässä on tarkoitus, että pääsääntöisesti kirjastoauton virkailija-kuljettaja valitsee aineiston ja kuljettaa sen asiakkaille.

Kotipalveluun käytettiin työaikaa seuraavasti projektin aikana:

##### Rovaniemellä

- alkuhaastattelut 1h / asiakas
- profiilin tekeminen ½ pv / asiakas
- aineiston valinta 1h / asiakas / viikko
- yksittäiset käynnit asiakkaan luona 15 min.

##### Kolarissa työaikaa on käytetty

- alkuhaastattelu noin 1 h 30 min.
- profiilin tekeminen 1-2 h
- aineiston valinta noin ½ h
- käynnit asiakkaan luona 5-10 min.

Alussa asiakkaisiin käytetään enemmän työaikaa, koska kotipalvelu on uutta myös työntekijöille. Myöhemmin aikaa todennäköisesti ei mene enää niin paljon.

Kirjastoautot hoitavat aineiston kuljetukset asiakkaille. Kolarissa ja Kittilässä asiakkaat löytyvät reittien varrelta. Rovaniemellä aloitetaan kokeilu asiakkaista, jotka asuvat kirjastoautojen reittien varrella.

19.12.2008

---

#### 6.4. Seuranta ja raportointi

Projektin etenemistä seurattiin palaverissa sekä ohjausryhmän kokouksissa. Kokouksista tehtiin muistiot. Projektityöntekijä tiedotti kokouksissa ohjausryhmää projektin etenemisestä.

#### 6.5. Tiedotus

##### 6.5.1. Sisäinen tiedottaminen

Kittilän ja Kolarin kunnissa ja Rovaniemen kaupungissa tiedotettiin omaa henkilökuntaa projektin etenemisestä.

Projektiryhmän sisällä tapahtuva viestintä tapahtui projektikokouksissa, sähköpostitse ja puhelimitse.

##### 6.5.2. Ulkoinen tiedottaminen

Projektissa luotiin valmiiksi esitteitä ja yhteydenottolomakkeita, joilla voidaan markkinoida palvelun käyttöönottoa.

Kittilää ja Kolaria varten tehtiin myös lehdistötiedote uuden palvelun mainostamista varten. Kolari ja Kittilä olivat hankkineet uuden, yhteisen kirjastoauton, joka sai tilaa Lapin kansa -sanomalehdessä. Samassa yhteydessä mainostettiin myös uutta kirjastoauton palvelua, kotipalvelua.

Rovaniemellä otetaan ulkoinen tiedotus käyttöön vasta kun, kotipalvelu otetaan toimintaan kirjastojen palveluna.

Mahdollisia tiedottamiskeinoja mietittiin jo valmiiksi:

- esitteiden jako kirjastossa ja Rovaniemen kaupungin kotipalvelun kautta
- kirjaston www-sivuille tiedote ja oma palvelua esittelevä sivu
- lehtijuttu Uusi Rovaniemi – ilmaisjakelulehteen
- lehtijuttu Lapin Kansaan
- tiedotteiden jako jokaiseen kotitalouteen
- vierailut erilaisissa vanhusten yhdistyksissä

Kirjaston on tiedotettava palvelusta aktiivisesti, jotta tieto saadaan kotipalvelu- ja vanhustyötä tekeville, omaishoitajille sekä myös kotipalvelua tarvitseville asiakkaille itselleen. On myös tarpeen olla yhteydessä kolmannen sektorin toimijoihin, asukasjärjestöihin yms.

## 7. Projektin rahoitus

### 7.1. Projektin kustannukset



19.12.2008

---

Hankkeelle saatiin rahoitus Opetusministeriöltä vuoden 2008 loppuun saakka. Kustannuksia syntyi projektityöntekijän palkasta, kokous- ja matkakuluista. Kittilään, Kolarisiin ja Rovaniemelle hankittiin PallasPro-kotipalvelu -ohjelma sekä uudet kotipalvelulle tarkoitetut toimipisteet ja osastot ja uusi asiakaslaji kotipalveluasiakas.

## 8. Arviot projektista

Kansainvälisen kirjastojärjestön, IFLA:n (The International Federation of Library Associations and Institutions), mukaan noin 1-2 promillea kunnan väestöstä saattaisi tarvita kirjaston kotipalvelua. Tässä tapauksessa Rovaniemellä potentiaalisia asiakkaita olisi 50 – 100, Kittilässä 5 – 11 ja Kolarissa 4 – 8.

Kolarin kunnankirjastossa projektin aikana saatiin kotipalvelu käyntiin. Testiasiakkaita oli vain yksi, mutta uusia asiakkaita on jo tiedossa 5 odottamassa alkuhaastatteluja.

Kittilän kunnankirjasto on valmis palvelemaan kotipalveluasiakkaita ja tällä hetkellä on tulossa 2 asiakasta.

Lapin maakuntakirjastossa Rovaniemellä projektin aikana hankitut kotipalveluasiakkaat palvelevat, vaikka varsinaisesti kirjaston kotipalvelua ei ole vielä otettu käyttöön. Näitä asiakkaita ei unohdeta. Kirjastoauton henkilökunta huolehtii heidän kirjastotarpeistaan. Asiakkaita on tällä hetkellä enää 4. Yhden asiakkaan kunto heikkeni projektin aikana niin paljon, ettei hän enää jaksanut käyttää kirjaston palveluja. Toinen asiakas ”menetettiin” Celia-kirjastolle.

Jotta kirjaston kotipalvelu saadaan Rovaniemellä käyntiin, on laadittava suunnitelma sen aloittamisesta. On mietittävä, millä resursseilla pystytään kotipalveluasiakkaita palvelemaan. Kirjaston kotipalvelu aiheuttaa uusia kustannuksia, mistä saadaan rahoitus? Se jää mietittäväksi.

Mahdollisia vaihtoehtoja kotipalvelun hoitamiseen ovat esim.

- Pääkirjasto hoitaa kirjaston kotipalvelun, ja henkilökunnasta yksi työntekijä on päävastuussa kotipalvelutoiminnasta. Hänellä täytyy olla varahenkilö tai useampia.
- Kirjastoauto hoitaa kotipalvelua.
- Saarenkylän kirjasto yhdessä kirjastoauton kanssa hoitaa kotipalvelua.
- Kaikki kirjaston toimipisteet hoitavat kotipalvelua yhdessä. Kaupunki jaetaan alueisiin ja kirjastotoimipisteet hoitavat oman alueen kotipalveluasiakkaat.

On luotava yhteiset periaatteet, joiden mukaan toimitaan.

### 8.1. Pallaspro-ohjelman käyttökokemuksia

Kotipalveluohjelman käyttö on helppoa. Haasteellisinta on hakupohjien tekeminen, jotta asiakkaalle löydetään sopivaa aineistoa. Jo haastattelulomakkeen läpikäynti asiakkaan kanssa on haastavaa. Asiakkaat eivät välttämättä tiedä kirjallisuuden genrejä, eikä

19.12.2008

---

heillä ole samaa mielikuvaa niistä. Keskustelussa asiakkaan kanssa genrejä pitää avata ja antaa esimerkkejä. Kirjaston aineistonkuvailussa käytetty kieli ei ole arkikieltä.

Asiakkaalle on tehtävä useita hakupohjia, joka vie aikaa. Jos ei ole tehnyt kovin paljon tiedonhakuja, alussa profiilien tekeminen voi olla hankalaa. Boolean operaattorien käyttäminen vaatii harjoittelua, jotta saadaan oikeita tuloksia. Hauissa on käytettävä useita ja-, tai- ja ei-ehtoja.

Ohjelman edut tulevat esiin, kun kotipalveluasiakkaita on enemmän, ja heitä ei tunne entuudestaan. Hakupohjista on apua eniten silloin, jos asiakkaat eivät ole valmiiksi tuttuja. Tutuille asiakkaille tietää suurin piirtein, mitä aineistoa he haluavat.

Asiakkaan lainahistorian kerääminen helpottaa virkailijan työtä. Asiakas ei saa samaa aineistoa uudelleen. Jos kotipalvelutyötä tekevä henkilö vaihtuu tai on lomalla, valmiit hakupohjat helpottavat virkailijan työtä.

Kotipalveluasiakaslajin avulla ei asiakkaalle kerry turhia maksuja ja virkailijan ei tarvitse huolehtia niistä erikseen. Kotipalveluosastojen avulla lainatilastot saadaan helposti. Ei tarvitse pitää käsin kirjaa lainoista.

### **Henkilökunnan mielipiteitä**

PallasPro-ohjelmassa Lainahistoria- ja Valtuutettu -toiminnot näkyvät myös muidenkin kuin kotipalveluasiakkaiden tiedoissa, mutta lainahistoria on käytössä vain kotipalveluasiakkailla. Samat osiot näkyvät myös koko Lapin kirjasto – ryhmän kaikilla kirjastoilla. Tämä voi aiheuttaa sekaannuksia. Ohjeistusta tarvittiin alussa, koska muu henkilökunta ja muut kirjastot ihmettelivät, mitä nämä ovat. Kotipalvelu-ohjelman käyttöoikeus on kuitenkin vain ohjelman ostaneilla kirjastoilla eli Kittilällä, Kolarilla ja Rovaniemellä.

Ongelmia tuotti myös se, että ohjelma ei ilmoita, jos asiakkaalle lainaa jo hänellä olleen teoksen käyttämättä kotipalveluohjelman hakuominaisuutta. Lainahistoria vaikuttaa vain asiakkaan profiiliin kautta tehtyihin hakutuloksiin. Käytännön työssä asiakkaalle lainataan kirjoja myös ilman hakuprofiilia.

Koska lainahistoriaan vertailu ei toimi Pallaspro-ohjelman puolella, se täytyy virkailijan hoitaa manuaalisesti. Se on vaivalloista ja hankalaa etenkin, kun materiaalia kertyy historiaan enemmän. Ohjelmassa ei myöskään pysty järjestämään lainahistoria-listaa Intron puolella. Pallaspron puolella ei taas pysty poistamaan yksittäistä teosta lainahistoriasta. Sillekin on joskus tarvetta.

Kehitettävää kotipalvelu-ohjelmasta siis vielä löytyy.

## **8.2. Muita kokemuksia kirjaston kotipalvelusta**

Rovaniemellä asiakkaille toimitettava aineisto on lehtiä, äänikirjoja kasetteina, tieto- ja kaunokirjallisuutta sekä cd-levyjä (musiikkia ja runoja). Teoksia viedään keskimäärin 4-6 kappaletta kerrallaan.



19.12.2008

---

Kolarissa asiakkaalle on toimitettu kirjoja, dekkareita ja luontoaiheisia teoksia sekä lastenkirjoja ja äänikirjoja. Teokset eivät saa olla isoja tai raskaita, Teoksia viedään keskimäärin 10 kpl kerrallaan.

Laina-ajat ovat Rovaniemellä 56 vrk ja Kittilässä ja Kolarissa 42 vrk. Laina-ajoissa voidaan joustaa ja virkailija voi antaa asiakkaalle tarvittaessa lyhyempiäkin laina-aikoja, jos on kyseessä jonotettu teos.

Rovaniemellä kirjastoautossa on yksi vastuuhenkilö. Hänelle aiottiin varata sisätyöpäivä, jotta alussa olisi aikaa perehtyä asiakkaiden hakuprofiileihin ja muuhun asiointiin. Hänellä olisi myös aikaa vierailija asiakkaiden luona, eikä hän olisi riippuvainen kirjastoauton reiteistä sinä päivänä. Valitettavasti käytännössä tämä ei toteutunut henkilökuntapulan vuoksi.

Tulevaisuutta varten mietittiin jo varahenkilö. Hän voisi kuljettaa sisätyöpäivänä henkilöautolla kirjapaketteja niille asiakkaille, jotka eivät ole kirjastoauton reittien varrella. Muut mahdolliset työntekijät mietittäneen myöhemmin, kun tiedetään, miten kotipalvelu käynnistyy Rovaniemellä.

Kirjastoauto-osastolla oli tarkoitus ottaa käyttöön erillinen tila yhdestä työhuoneesta kotipalvelua varten. Asiakkaiden profiilien tekemiseen tarvitaan rauhallinen tila ja tarvitaan myös hyllytilaa asiakkaiden varauksille ja aineistolle. Näin ei kuitenkaan tapahtunut, koska vakituinen sisätyöpäivä jäi toteutumatta ja kotipalvelu on jouduttu hoitamaan muiden töiden ohella.

### **Asiakkaiden kommentteja ja palautteita**

Asiakkaat ovat olleet kiitollisia, koska aineisto tuodaan kotiin. Palvelua on hämmästely ja kehattu paljon. Yksikään asiakkaista ei ollut edes kuullut, että kirjastosta voisi saada tällaista palvelua.

Kotipalvelu-ohjelman profiilit ja hakupohjat ovat olleet onnistuneita. Eräskin asiakas totesi: "Kyllä se kone tiesi hyvin."

Erään asiakkaan näkö on huonontunut niin paljon, ettei hän enää ole pystynyt lukemaan. Asiakkaan kommentti: "Tämä olisi pitänyt aloittaa jo 10 vuotta sitten", kertoo, että palvelu olisi ollut tarpeen jo paljon aikaisemmin. Äänikirjat ovat onneksi sopiva materiaali tälle asiakkaalle.

Koska kotipalveluasiakkaiden tarpeet ja mielenkiinnon kohteet voivat vaihdella ajan myötä, tiedot asiakasprofiilissa saattavat vaihdella. Asiakaspalautteeseen tulisi rohkaista ja pitäisi yrittää huomioida asiakkaan muutokset ja tarpeet.

On tärkeää, että kotipalveluasiakas tietää, milloin hänen luonaan käydään. Eräs asiakas oli tyytymätön, kun oli käyty eri aikaan, mitä oli sovittu. Asiakkaiden kanssa on hyvä sopia ajat etukäteen. Heille voidaan tehdä paperille ilmoitus päivistä ja ajankohdista, milloin käydään. Joidenkin asiakkaiden kanssa voidaan sopia käynnistä myös puhelimitse.



19.12.2008

---

Kotipalveluasiakas-ryhmä on heterogeeninen. Yksittäisen asiakkaan kunto ja mielialakin voi vaihdella. Kirjaston kotipalvelu on henkilökohtaista palvelua ja kotipalvelua tekevän työntekijän on oltava tahdikas ja palvelun on oltava ystävällistä.

### 8.3. Resurssit

Kotipalveluosastolle tarvitaan:

- rauhallinen työtila
- puhelin
- kuljetuskassit tai -laatikot
- tietokone
- hyllytilaa kotipalveluasiakkaiden aineistolle
- kevyet kärryt kuljetuksiin lähelle kirjastoa oleville asiakkaille.
- nimikyltit kirjaston henkilökunnalle, jotka tulisi olla mukana asiakaskäynneillä

Pienissä kunnankirjastoissa erillisen työtilan tarve voi olla vaikeaa järjestää ja on ehkä myös turhaa.

Kirjastossa tarvitaan ainakin 1 henkilö, joka tekee kotipalvelua. Henkilökunnan määrä riippuu kotipalveluasiakkaiden määrästä, vierailujen tiheydestä, palvelutasosta, asiakkaiden tarpeista ja paikallisista oloista. Kotipalvelutyöntekijöillä pitää olla myös varahenkilö(t).

### 8.4. Kustannusvaikutukset

Kirjaston kotipalvelu on sulautettava kirjaston normaaliin palvelutoimintaan ja se on tietysti saatava aikaan mahdollisimman vähin kustannuksin. Kolarissa ja Kittilässä tämän ei pitäisi tuottaa ongelmia. Kirjaston oma henkilökunta hoitaa kotipalvelun ja aineisto kuljetetaan kirjastoautolla asiakkaille.

Rovaniemellä aineiston kuljetus on isoin ongelma. Todennäköisiä asiakkaita on ympäri Rovaniemeä ja yksistään kirjastoautot eivät pysty tai ehdi asiakkaita palvelemaan. Kirjastoauton ei ole mahdollista kuljettaa kotipalveluaineistoja asiakkaille keskustassa. Kirjastoauto on liian isokokoinen liikkumaan pihakaduilla.

### 8.5. Projektin tulosten hyödyntäminen ja muut vaikutukset

#### 8.5.1. Kuljetus Lapin maakuntakirjastossa

Aineiston kuljetukseen vaikuttaa se, miten tulevaisuudessa kotipalvelu Rovaniemellä hoidetaan: yhteisesti koko kirjaston kesken vai esim. Saarenkylän kirjastosta tai kirjastoautosta käsin.

Kirjastoissa ympäri Suomea on erilaisia ratkaisuja. Joissakin kirjastoissa kirjaston henkilökunta toimittaa aineiston omalla autollaan, polkupyörällä tai jopa kävellen riippuen matkan pituudesta. Esim. Oulussa aineistoa kuljettaa ns. pienkirjastoauto. Joissakin kaupungeissa kuljetus on ulkoistettu ja kilpailutettu. Muutamissa kunnissa on

19.12.2008

---

löytynyt ratkaisu vapaaehtoisista tai kuljetusyhteistyötä on tehty kunnan vanhuspalveluiden kesken.

Yksi mahdollisuus Rovaniemellä voisi olla seuraava:

Kirjastoautolle voisi suunnitella 10–20 asiakkaan palvelukonseptin, mikä voisi olla realistinen toteuttaa. Kuljetus toteutettaisiin esim. reiteillä oleville asiakkaille kirjastoautolla. Siitä ei aiheutuisi uusia kuljetuskustannuksia.

Muu kuljetus hoidettaisiin esim. kirjaston sisäisesti joko lähetin tai kirjaston henkilökunnan toimesta, jolloin korvattaisiin oman auton käyttö. Tämä koskisi niitä asiakkaita, jotka asuvat keskustan tuntumassa. Vuosikustannukset voitaisiin arvioida kuljetuksen osalta esim. 100 km / kk, yksi asiakaskäynti / kk periaatteella.

Lapin maakuntakirjaston kotipalveluasiakkaiden aineiston kuljetusongelmaan voisi olla ratkaisuna myös yhteistyökumppanit.

Mahdollisia yhteistyökumppaneita voisivat olla:

- kunnan sosiaali- tai vammaispalvelut
- kotipalveluhenkilöstö
- SPR tai muut vapaaehtoisjärjestöt
- perusturvakeskukset
- kylätoimikunnat
- eläkeläiskerhot
- Kylät eläväksi – projekti
- Neuvokas
- Rovaniemen Seudun Vapaaehtoistyön Keskus
- Monitoimikeskus
- lukiot Rovaniemellä tekevät vapaaehtoistyötä vanhusten parissa
- Osviitta (kuljetus)

Jos yhteistyötä saadaan aikaan kaupungin muiden toimijoiden kesken, kustannuksia voitaisiin jakaa. Jos käytetään vapaaehtoisia, heidät pitää kouluttaa kotipalvelutyöhön.

Kotipalvelun suunnitteluun ja järjestämiseen tarvitaan koulutettua työvoimaa. Kirjastohenkilökunnan pitäisi olla vastuussa kotipalveluasiakkaiden profiileista ja aineiston valinnasta.

#### 8.5.2. Kotipalvelun kehittäminen

Koska projektissa vasta aloitettiin kirjaston kotipalvelua, kehitettäviä asioita ja uusia ideoita vielä riittää.

Jos kotipalveluasiakkaita alkaa olla paljon, haastattelulomaketta täytyy tarkistaa silloin tällöin muistin virkistämiseksi. Asiakkaan kanssa tehdyt haastattelulomakkeet voitaisiin tallentaa suojatulle verkkopalvelimelle. Kun tekee asiakkaalle hakuja Introssa toimivassa kotipalvelu-ohjelmassa, voisi tarvittaessa saada esille lomakkeen ja tarkistaa tietoja. Ohjelmassa voisi olla linkki suoraan palvelimelle asiakkaan haastattelulomakkeeseen. Tämä vaatisi pienen lisäyksen ohjelmaan. Asiaa voidaan miettiä tai harkita myöhemmin.



19.12.2008

---

Tulevaisuutta varten mietittiin jo ennakkoon mahdollisuutta, että omaishoitaja tai joku muu taho voisi myös toimia valtuutettuna. Valtuutettuna toimiminen vaatisi koulutusta. Kirjaston kotipalvelutyöntekijöillä ei riitä aika tämänkaltaiseen työhön ja kirjaston järjestelmät voivat olla tottumattomalle vaikeita käyttää.

Kotipalvelukassit olisi hyvä ottaa käyttöön. Kassissa olisi helppo kuljettaa aineisto asiakkaalle.

Ns. ”tuunatut” eräpäiväkuitit voisivat olla käteviä. Eräpäiväkuitteja voisi muokata siten, että kuitin alaosaan jää tilaa asiakkaan palautteelle ja toivomuksille. Kuitissa voisi olla valmiina kysymyksiä tai rastitettavia kohtia.

Vanhaa kaunokirjallisuutta ei ole asiasanoitettu kirjastojen tietokantaan, joten ne jäävät hakutuloksissa pois. Kaunokirjallisuutta kannattaisi asiasanoittaa takautuvasti, mutta se vie aikaa ja työvoimaa.

Projektin aikana kirjastoauton virkailija-kuljettaja keksi, että kotipalveluohjelmaa voi käyttää myös muuhunkin kuin kotipalveluun kirjaston sisäisessä käytössä. Siirtokokoelmissa voitaisiin ottaa käyttöön oma kortti, jonka lainahistoriaa kerätään. Korteille voitaisiin tehdä myös hakupohjia, joiden avulla saataisiin oikeanlaista kirjallisuutta siirtokokoelmiin. Siirtokokoelmiin ei menisi silloin samoja kirjoja. Muitakin käyttömahdollisuuksia voi löytyä.

Helsingin kaupungin kirjastojärjestelmässä, Millenniumissa, on oma kotipalvelu-ohjelma. Sen kotipalvelua varten räätälöityyn asiakasrekisteriin voi tallettaa kommentteja ja tiedotteita. Esim. tieto mihin aikaan asiakkaan luona käydään, mahdolliset ovikoodit yms. Tallennettuja tietoja voi lähettää ajolistaan, jota voi tarpeen mukaan aakkostaa tai muuten järjestää. Ohjelmasta saadaan kuljettajalle ajolista osoitteineen sekä tarvittavine tiedotuksineen. Tällainen logistiikkaa avustava osio puuttuu PallasPro kotipalvelu-ohjelmasta.

Kotipalvelutyöhön kaivataan lisäkoulutusta. Miten kohdataan sairas, dementoinut tai liikunta/näkö/kuulovammainen asiakas? Minkälaisia hankalia tilanteita voi tulla vastaan kotipalveluasiakkaiden kanssa? Kirjaston kotipalvelutyö voi olla henkisesti raskasta.

#### 8.5.3. Projektin muut vaikutukset

Äänikirjoja on yleensä vähän käytettävissä kirjastoissa. Kotipalveluasiakkaissa on yleensä äänikirjojen kuuntelijoita, koska näkö voi olla heikentynyt. Mietimme, että kirjasto voisi ohjata/opastaa asiakkaita käyttämään itse Celia-kirjastoa.

Näin projektin aikana tapahtuikin yhden asiakkaan kohdalla. Kirjastoauton henkilökunta esitteli kotipalveluasiakkaalle Celia-kirjaston toimintaa ja hänen kanssaan testattiin Celian kuuntelulaitetta ja avustettiin Celia-kirjaston asiakkaaksi ilmoittautumisessa.

### 8.6. Projektityöskentelyn toimintamalli

Projektissa käytimme taustalla Ikujiro Nonakan ja Hirotaka Takeuchin monitasoisen tiedon luomisen mallia. Nonaka ja Takeuchin monitasoisen tiedon luomisen mallissa



19.12.2008

---

työyhteisöllä pitäisi olla kyky luoda uutta tietoa ja levittää sitä laajasti eri toimintatasoille. Työyhteisön on kyettävä soveltamaan uutta tietoa tuotteisiin ja palveluihin sekä niitä tuottaviin toiminnan käytäntöihin. Tämä malli perustuu prosessiin, joka etenee ja siirtyy toimintatasolta seuraavalle.

Monitasoisessa tiedon luomisen mallissa on 5 eri vaihetta:

1. Hiljaista tietoa tehdään yhteiseksi jakamalla sitä. Käytännössä tämä tapahtui projektissamme siten, että projektityöntekijällä oli hiljaista tietoa edellisestä työpaikasta, jossa kirjaston järjestämä kotipalvelu oli ollut käytössä jo kymmeniä vuosia.

2. Seuraavassa vaiheessa hiljainen tieto käsitteellistetään. Esim. ryhmätyöskentelyssä voi edistää hiljaisen tiedon liikkumista. Tässä vaiheessa projektityöntekijä teki alustuksia ja esiselvityksiä kotipalvelusta projektiryhmälle, jotta he saivat lisää tietoa asiasta. Tämän jälkeen projektikokouksissa keskusteltiin aivoriihen tapaan, miten kotipalvelu voidaan ottaa käyttöön omissa kirjastoissa.

3. Kolmannessa vaiheessa luotua uutta tietoa arvioidaan. Päätetään siitä, onko uusi tieto organisaation strategian mukaista. Onko uusi tieto jatkokehittelyn arvoista? Kriteerit ovat esim. kustannukset, tuotteen vaikutus talouteen tai muut yhteiskunnalliset vaikutukset. Projektissa mietimme, voidaanko uusi palvelu ottaa käyttöön. Onko se esim. kaupungin/kunnan strategian mukainen, miten päästään eteenpäin projektissa, kuinka paljon siitä tulee lisäkustannuksia, mitä vaikutuksia palvelulla on asiakkaillemme tai yleensä kaupungin/kunnan asiakkaille.

4. Arkkityypin rakentaminen. Tähän vaiheeseen edetään vain, jos uutta tietoa pidetään arvokkaana. Arkkityyppi voi liittyä uuden palvelun kehittämiseen. Tulimme siihen tulokseen, että kirjaston kotipalvelu on tärkeä palvelu esim. vanhusasiakkaille, jotka eivät enää itse pääse kirjastoon. Palvelu oli myös kunnan/kaupungin strategian mukainen ja kirjastolakia noudattava. Palvelulla on myös yhteiskunnallista vaikutusta. Vanhukset saavat palveluja kotiin ja voivat asua mahdollisimman pitkään kotonaan. Kulttuurilla on todettu olevan mielenterveydelle edistäviä vaikutuksia.

Lähdimme siis toteuttamaan kotipalvelua. Hankimme siihen sopivan ohjelman, teimme erilaisia apuvälineitä palvelua varten (haastattelu- ja sopimuslomakkeita, esitteitä yms.) Otimme yhteyttä asiakkaisiin ja saimme palvelun käyntiin. Tässä vaiheessa otettiin mukaan myös kirjastoautojen muuta henkilökuntaa mukaan ja tietoa levitettiin eteenpäin. Kittilän ja Kolarin kirjastoissa koko henkilökunta oli jo mukana.

5. vaihe pitää sisällään uuden tiedon levittämisen tai sitä työstetään edelleen. Se saattaa johtaa myös toimintatapojen ja -käytäntöjen muutokseen esim. toisilla osastoilla tai muissa toimintayksiköissä. Luotu uusi tieto saattaa myös levitä organisaation ulkopuolisille tasoille hyödynnettäväksi ja sovellettavaksi.

Projektin lopussa olemme tässä vaiheessa. Rovaniemellä palvelu on kokeilumaisesti käytössä kirjastoautossa. Myös muut Lapin kuntien kirjastot ovat olleet projektista kiinnostuneita. Tietoa ja kokemuksia on levitetty ja levitetään edelleen myös heille. Toiveissa on että palveluun saadaan myös muita kirjaston ulkopuolisia tekijöitä mukaan, esim. kirjastoaineistojen kuljetuksiin asiakkaille.

Projektista on oltu kiinnostuneita myös ympäri Suomea kirjastoissa. Oulun kaupunginkirjaston kanssa on tehty koko projektin ajan yhteistyötä. Oulun

19.12.2008

---

kaupunginkirjaston kanssa käytiin keskustelua sähköpostin avulla ja sieltä saatiin runsaasti apua Kotipalvelu-ohjelman testauksessa ja haastattelu- ja sopimuslomakkeiden tekemisessä. Siitä kiitos Oulun kaupunginkirjastolle.

Projektityöntekijä kävi 5.9.2008 Lahdessa Kirjasto-seminaarissa esittelemässä projektia. Rovaniemeltä virkailija-kuljettaja Terhi Kämäräinen osallistui 24.10.2008 Helsingissä järjestettäville Kotipalvelutyöntekijöiden neuvottelupäiville. Hän pääsi tutustumaan muiden kirjastojen kotipalvelutoimintaan ja keskustelemaan kotipalvelutyötä tekevien kollegoiden kanssa. Uusia ideoita ja näkemyksiä lähti varmasti mukaan neuvottelupäiviltä.

## 9. Yhteenveto

Projektissa keskeistä oli uuden palvelutavan testaaminen ja käyttöönotto. Konkreettisenä tuloksena saatiin kirjastoille käyttöön kotipalveluohjelmisto ja kotipalveluun soveltuva lomakkeisto.

Projektin tuloksia voidaan hyödyntää myös muissa Lapin läänin tai Lapin kirjasto -ryhmän kirjastoissa, jotka suunnittelevat kirjaston kotipalvelun aloittamista.

Projektin välillisinä ja yhteiskunnallisina vaikutuksina voidaan pitää sitä, että kirjaston kotipalvelulla edesautetaan vanhusten tai liikuntavammaisten selviytymistä kotona mahdollisimman pitkään. Lukeminen saattaa olla vanhukselle henkisen vireyden ylläpitäjä ja tutkimusten mukaan kulttuuripalvelujen on todettu edistävän terveyttä.

Todennäköisesti kirjaston kotipalvelun tarve on huomattavasti suurempi, kuin mitä voidaan tarjota. Väestön ikääntyessä ja kotona-asumisen lisääntyessä kirjaston kotipalvelun tarve kasvaa yhä. Kirjaston järjestämä kotipalvelu vie työaika ja vaatii resursseja. Jotta kirjasto noudattaisi kirjastolakia, kirjastopalvelut on ulotettava myös näille asiakkaille.

Kirjaston kotipalvelutoiminnan kehittäminen toivottavasti jatkuu edelleen projektin päättymisen jälkeenkin.

## 10. Lähteet

Community critical: Australian public libraries serving seniors. Bundy, Alan. A report to the nation by Friends of Libraries Australia (FOLA), Melbourne, 2005.

Elämäniloa kulttuurista: ikääntyvien kulttuurinen voimavara- ja toimenpideohjelma. Rovaniemen kaupunki, Kulttuuripalvelukeskus, Vanhuspalvelukeskus, 30.9.2008.

Huomispäivän logistiset ratkaisut: verkostotoiminnan kehittäminen kirjastotoimialalla. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 56/2004. Pajunen-Muhonen, Hanna,



19.12.2008

---

Laukala, Matti ja Löfgren, Peter sekä Timmerbacka, Erkki. ISSN 1457-7488, ISBN 952-201-202-5, 70 s. Edita, 2004.

Ikäihmisten asuminen ja palvelut paremmiksi: selvitys ikääntyvien kotona asumisen kehittämiseen liittyvistä toimenpiteistä. Suomen ympäristö 646, Ympäristöministeriön julkaisu. Olsbo-Rusanen, Leena, Väänänen-Sainio, Rauni. Helsinki 2003, Edita. 62 s. ISSN 1238-7312, ISBN 952-11-1472-X, ISBN 952-11-1473-8 (pdf)  
<http://www.ymparisto.fi/palvelut/julkaisu/elektro/asuminen/sy646.htm>

Kirjasto kotiin: Selvitys Etelä-Pirkanmaan kirjastojen tarjoamasta kotipalvelusta. Laine, Arja. Toijalan kaupunginkirjasto.

Kirjaston kotipalvelu maakuntakirjastoissa. Opinnäytetyö. Kumpula, Merja. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma, Oulun seudun ammattikorkeakoulu, 2007.

Kirjastopalvelut kaikilla mausteilla: Palvelutuotannon tila, tarpeet ja tulevaisuuden linjauksia. Opetusministeriön julkaisu 5/2004. Heinisuo, Rami, Koskela, Sanna, Saine, Reetta. Helsinki: Opetusministeriö: Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osasto, 2004. ISBN 952-442-687-0 (nid.), ISBN 952-442-688-9 (pdf), ISSN 1458-8110.

Kolmasikäläisten elämää pohjoisissa kaupungeissa: KaupunkiElvihankkeen tutkimustuloksia. [toim. Simo Koskinen, Liisa Hakapää, Pirkko Maranen, Jouni Piekkari]. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 2007. ISBN 978-952-484-125-2 (sid.), 978-952-484-126-9 (PDF)

Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston kotipalvelutyön kehittäminen. Marja Heroja, Irma Kyrki, Maija Saraste. Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto, 28.4.2008.

Serving seniors: a how-to-do-it manual for librarians. Honnold, RoseMary, Mesaros, Saralyn A. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc., 2004. ISBN 1-55570-482-4.

## 11. Liitteet



Nimi \_\_\_\_\_ Henkilötunnus \_\_\_\_\_  
Osoite \_\_\_\_\_ Puhelin \_\_\_\_\_

**KIRJASTOPALVELUA KOSKEVA SUOSTUMUS**

Suostun siihen, että kirjastoasioitani voi hoitaa nimeämäni kirjaston edustaja, kirjasto tai omaishoitaja.

Suostun siihen, että kirjaston järjestelmässä voidaan säilyttää tieto lainaamastani aineistosta sekä siitä, millainen aineisto kiinnostaa minua. Tietoja säilytetään, jotta minulle voidaan toimittaa itseäni kiinnostavaa aineistoa. Tietojen enimmäissäilytysaika on 10 vuotta.

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

Lisäksi sitoudun noudattamaan kirjaston lainaus- ja käytösääntöjä.

Kittilä, \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

Asiakkaan allekirjoitus / Huoltaja / asiakkaan puolesta

Kirjaston puolesta

\_\_\_\_\_ nimenselvennys

\_\_\_\_\_ nimenselvennys

10/08

Nimi \_\_\_\_\_ Henkilötunnus \_\_\_\_\_  
Osoite \_\_\_\_\_ Puhelin \_\_\_\_\_

**KIRJASTOPALVELUA KOSKEVA SUOSTUMUS**

Suostun siihen, että kirjastoasioitani voi hoitaa nimeämäni kirjaston edustaja, kirjasto tai omaishoitaja.

Suostun siihen, että kirjaston järjestelmässä voidaan säilyttää tieto lainaamastani aineistosta sekä siitä, millainen aineisto kiinnostaa minua. Tietoja säilytetään, jotta minulle voidaan toimittaa itseäni kiinnostavaa aineistoa. Tietojen enimmäissäilytysaika on 10 vuotta.

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

Lisäksi sitoudun noudattamaan kirjaston lainaus- ja käytösääntöjä.

Kittilä, \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

Asiakkaan allekirjoitus / asiakkaan puolesta

Kirjaston puolesta

\_\_\_\_\_ nimenselvennys

\_\_\_\_\_ nimenselvennys

10/08

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

AINEISTOLAJI			
<input type="checkbox"/>	<b>Kirja</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Äänikirja</b>
<input type="checkbox"/>	isotekstinen	<input type="checkbox"/>	selkokirja
<input type="checkbox"/>	<b>Kuvateos</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Video</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Aikakauslehti:</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Musiikki:</b>
		<input type="checkbox"/>	<b>Kuunnelmat</b>

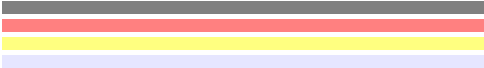
KAUNOKIRJALLISUUS			kpl	<input type="checkbox"/>	<b>Kotimainen kaunokirjallisuus</b>
				<input type="checkbox"/>	<b>Ulkomainen kaunokirjallisuus</b>
<input type="checkbox"/>	Elämäkertaromaanit / muistelmat			<input type="checkbox"/>	Seikkailukirjallisuus
<input type="checkbox"/>	Perhe- ja sukuromaanit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

**TARKEMPI SISÄLTÖ:**

<input type="checkbox"/>	Arkielämä	<input type="checkbox"/>	Kansankuvaus	<input type="checkbox"/>	Tapahtuma-aika:
<input type="checkbox"/>	Perhe-elämä	<input type="checkbox"/>	Uskonelämä		
<input type="checkbox"/>	Todellisuuspohjainen	<input type="checkbox"/>	Kansanusko	<input type="checkbox"/>	Tapahtumapaikka:
<input type="checkbox"/>	Kotirintama	<input type="checkbox"/>	Kotiseutu		
<input type="checkbox"/>	Romantiikka	<input type="checkbox"/>	Murteet:		

TAPAHTUMIEN TEMPO			HUUMORIN ASTE		
Rauhallinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vauhdikas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
JÄNNITYS			EROTIIKKA		
Ei jännitystä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Runsaasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KIELI JA TYYLI			TUNNELMA		
Selkeä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koukeroinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			Kevyt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			Syvällinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



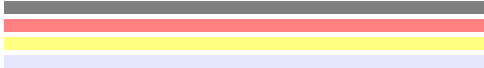


Jos olette kiinnostunut kirjaston kotipalvelusta, täyttäkää lomake ja palauttakaa kirjastoon. Voitte ottaa yhteyttä myös puhelimitse, puh. 0400 178 520.

Nimi

Osoite

Puhelinnumero



Lapin maakuntakirjasto  
Kirjastoautot  
Napapiirintie 24  
96900 Saarenkylä

Puhelinnumerot:  
Kirjastoautot:  
0400-178 520  
Saarenkylän kirjasto:  
016-3224 642

Sähköposti:  
rovaniemen.kirjastoauto@rovaniemi.fi  
saarenkylan.kirjasto@rovaniemi.fi

[www.rovaniemi.fi](http://www.rovaniemi.fi)



## KIRJASTOPALVELUT KOTIOVELLE



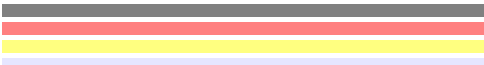
LAPIN  KIRJASTO  
LAPPI GIRJERÁDJU



LAPIN  KIRJASTO  
LAPPI GIRJERÁDJU



LAPIN  KIRJASTO  
LAPPI GIRJERÁDJU

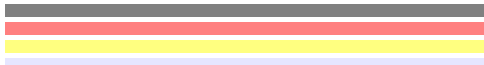
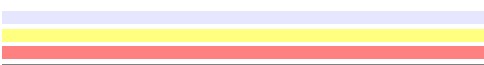


Aina ei ole mahdollista päästä itse käymään kirjastossa. Silloin kirjaston kotipalvelu voi tuoda lainat asiakkaan kotiin.

Kotipalvelu on tarkoitettu niille, jotka korkean iän, liikuntavamman, sairauden tai muun syyn vuoksi eivät voi itse asioida kirjastossa.

Kirjaston kotipalvelu on maksutonta. Laina-ajat ovat joustavat ja ne sovitetaan käyntikertojen mukaan.

Myöhästymismaksuja ei peritä.



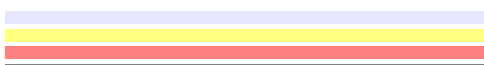
Käytettävissä on koko kirjaston kokoelma: kirjat, äänikirjat, videot, dvd:t, cd:t, lehdet jne. Kirjastossa on myös isotekstisiä kirjoja ja selkokirjoja.

Ennen palvelun aloittamista asiakkaan kanssa keskustellaan kotipalvelusta ja tehdään sopimus.

Kirjastovirkailija valitsee asiakkaalle sopivaa aineistoa toiveiden mukaan.

Lisätietoja palvelusta saa kirjastosta.

**TERVETULOA KIRJASTON  
KOTIPALVELUASIAKKAAKSI!**



Kotipalvelu

LAINATIETOJEN KERUUN KESKEYTTÄMINEN / LOPETTAMINEN

- Lainatietojeni keruu keskeytetään ajalle \_\_\_\_\_.
- Lainatietojeni keruu lopetetaan \_\_\_\_\_ alkaen.

Kittilä, \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_  
Asiakkaan allekirjoitus / asiakkaan puolesta

---

Kotipalvelu

LAINATIETOJEN KERUUN KESKEYTTÄMINEN / LOPETTAMINEN

- Lainatietojeni keruu keskeytetään ajalle \_\_\_\_\_.
- Lainatietojeni keruu lopetetaan \_\_\_\_\_ alkaen.

Kittilä, \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_  
Asiakkaan allekirjoitus / asiakkaan puolesta

---

Kotipalvelu

LAINATIETOJEN KERUUN KESKEYTTÄMINEN / LOPETTAMINEN

- Lainatietojeni keruu keskeytetään ajalle \_\_\_\_\_.
- Lainatietojeni keruu lopetetaan \_\_\_\_\_ alkaen.

Kittilä, \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_  
Asiakkaan allekirjoitus / asiakkaan puolesta