



Pauliina Bomström

## **BOKEN KOMMER TILL HAPARANDA STAD**

från landsbygd till stads centrum

# **BOKEN KOMMER TILL HAPARANDA STAD**

från landsbygd till stads centrum

Pauliina Bomström  
Examensarbete  
höst 2012  
Utbildningsprogrammet i biblioteks-  
och informationtjänst  
Uleåborgs yrkehögskola

## SAMMANFATTNING

Uleåborgs yrkehögskola  
Utbildningsprogrammet i biblioteks- och informationstjänst

Sidantal: 68 + 18

---

Författare: Pauliina Bomström  
Titel av examensarbete: Boken kommer till Haparanda stad  
Handledare: Jorma Niemitalo  
Färdigställt: Höst 2012

---

Examensarbetet är en kartläggning för att starta Boken kommer -verksamhet inom Haparanda stads centrum. Beställare av arbetet är Haparanda stadsbibliotek. Undersökningsproblemet är; hur mycket kunder finns det i hemtjänsts kundkrets till Boken kommer -verksamhet inom Haparanda stads centrum, kan Haparanda stads hemtjänst börja samarbeta med biblioteket på BK -verksamhet, hur verksamhet kan ordnas inom stads centrum och vilka andra organisationer kan vara möjliga samarbetspartners med Haparanda stadsbibliotek på BK -verksamhet. Språket på det här examensarbetet är svenska eftersom personalen på Haparanda stadsbibliotek är svenskspråkiga.

Undersökningsmetoder var kvalitativa metoder. Med temaintervjuer utredde jag möjliga samarbetspartners till biblioteket och förverkligande av planer till Boken kommer -verksamhet inom stads centrum. Kvalitativ blankettintervju var utdelad till Haparanda stads hemtjänsts kunder som lever i stads centrum.

Med kvalitativ blankettintervju utreddes hur många möjliga Boken kommer -låntagare det finns inom hemtjänsts kundkrets. Blankettintervjuer var utdelade till hemtjänsts kunder via hemtjänsts personal på hembesök. Det kom 3 svar till blankettintervju. Eftersom så blev alla tre svarande ännu intervjuat personligt med BK -verksamhetens inledningsintervju som var skapat. Alla intervjuade var äldre kvinnor mellan åldrar 75-88 år. Alla intervjuade hade rörelsehinder och kunde inte därför besöka stadsbibliotek själv. Rörelsehinder är ett vanligt skäl för BK -låntagare att använda BK -verksamhet i Sverige.

Eftersom det kom så få Boken kommer -låntagare ska bokbuss ta hand om tre nya kunder. Bokbuss ska ta hand om BK -verksamhetens tre obligatoriska faser vilka är; låntagarkontakt, bokurval och bokleverans. Också bokleverans via hemtjänst är möjligt. Eftersom det för närvarande finns få BK -låntagare ska samarbete med hemtjänst stanna till meddelande.

I fortsättningen är det möjligt att försätta min undersökning med likadan blankettintervju till andra organisationer som har framkommit på intervjuer som möjliga samarbetspartner till Haparanda stadsbibliotek vid Boken kommer -verksamhet.

---

Ämnesord: Boken kommer -verksamhet, uppsökande biblioteks verksamhet, biblioteks hemtjänst

## ABSTRACT

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

---

Author: Pauliina Bomström

Title of thesis: Boken kommer till Haparanda stad

Supervisor: Jorma Niemitalo

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2012

Number of pages: 68 + 18

---

The Bachelor's thesis was a surveying for starting a library's shut-in-service in Haparanda city centre. Orderer of the Bachelor's thesis is Haparanda City Library. Research problems were; how much customers there is for the new library service in clientele of Haparanda city home help service, can home help service collaborate with Haparanda City Library with library's shut-in-service, how shut-in-service can be organized in the city centre and what other organizations can be possible partner in cooperation with Haparanda City Library with library's shut-in-service. Language of this Bachelor's thesis is Swedish because the personnel of Haparanda City Library are Swedish.

Research methods were qualitative methods. Possible partners in cooperation with Haparanda city library and realization of library's shut-in-service in the city centre were untangled with theme interviews. Qualitative form interviews were divided to the Haparanda home help service's clients. Qualitative form interviews untangled how much customers there is for the new library service in the clientele of Haparanda home help service.

It came 3 answers to the qualitative form interview. Because of the low number of answers were all three answerers interviewed personally. Form for the library's shut-in-service's opening interview was constructed for Haparanda city library and shut-in-service's opening interview was made for the three answerers.

All interviewees were elderly women in the age group of 75-88 years. All the interviewees had difficulties in movement which was reason why interviewees couldn't use Haparanda City Library.

Mobile library is going to start realizing the shut-in-service for these three new customers of Haparanda City Library. Mobile library is going to take care of the three phases of library's shut-in-service; book delivery, borrower contact and book selection. Also book delivery through Haparanda home help service would be possible but it's not going to be used for the time being because of the low rate of shut-in-service clients. Cooperation between Haparanda City Library and home help service is going to be on the stage of informing until there comes more customers for library's shut-in-service.

In future it's possible to continue my research with similar form interview to the other organizations which have come up in the interviews of this research as possible partners in cooperation with Haparanda City Library.

---

Keywords: shut-in-service, library extension, Home Library Service, home help service

# INNEHÖLLSFÖRTECKNING

INLEDNING .....	7
1.1 Begrepp.....	8
2 BAKGRUND .....	10
2.1 Haparanda stad.....	10
2.1.1 Haparanda stadsbibliotek.....	11
2.2 Åldrande världen .....	13
2.3 Bibliotekslagar och andra styrdokument.....	14
3 BOKEN KOMMER -VERKSAMHET .....	16
3.1 Boken kommer -verksamhetens historia .....	17
3.2 Boken kommer -verksamhet i Sverige.....	19
3.2.1 Fall Övertorneå bibliotek .....	20
3.3 Biblioteks hemtjänst i Finland .....	21
3.3.1 Fall Uleåborg stadsbibliotek .....	22
3.3.2 Fall Rovaniemi stadsbibliotek.....	24
3.4 Bibliotekssystem och Boken kommer -verksamhet .....	25
3.5 Samarbete med socialsektorn .....	26
3.6 Kundkrets av Boken kommer -verksamhet.....	28
3.7 Meddelande och marknadsföring av Boken kommer -verksamhet.....	29
3.8 Home Library Service i England .....	30
4 UNDERSÖKNINGS PROBLEM OCH METODER.....	33
4.1 Kvalitativ undersökning.....	33
5 RESULTAT .....	35
5.1 Intervjuer .....	35
5.1.1 Intervju med Haparanda stads hemtjänsts verksamhetschef, Catharina Strandberg .....	36
5.1.2 Intervju med bokbussens förare Krister Jolanki .....	38
5.1.3 Intervju med Haparanda stadsbibliotekschef Marita Matsson-Barsk.....	39
5.2 Kvalitativ blankettintervju .....	42
5.2.1 Resultat av blankettintervju .....	42
6 INTERVJUER MED BLIVANDE BOKEN KOMMER -LÅNTAGARE .....	44
6.1 Intervjuade 1.....	44

6.2	Intervjuade 2.....	45
6.3	Intervjuade 3.....	46
6.4	Resultatet av intervjuerna.....	46
7	MÖJLIGA FÖRVERKLIGANDE PLANER TILL EN BOKEN KOMMER -VERKSAMHET INOM HAPARANDA STADS CENTRUM .....	48
7.1	Förslag till tidsanvändning av Boken kommer -verksamhet.....	55
8	ÖVERVÄGANDE .....	57
	KÄLLFÖRTECKNING .....	63
	BILAGOR.....	69
	BILAGA1 .....	69
	BILAGA 2 .....	72
	BILAGA 3 .....	74
	BILAGA 4 .....	77
	BILAGA 5 .....	78
	BILAGA 6 .....	79
	BILAGA 7 .....	82

## INLEDNING

Boken kommer -verksamhet är namnet på biblioteks hemtjänst i Sverige. Bibliotekets hemtjänst levererar biblioteksmaterial till människor som inte själv kan komma till bibliotekets utrymme. Vanligen kör bibliotekspersonalen eller bokbuss biblioteksmaterial till Boken kommer -låntagare. Material kan också postas eller personalen kan föra materialet gående till kund om låntagare lever nära biblioteket. BK -låntagare kan ha rörelsehinder, svår sjukdom eller låntagare kan vara rullstolsbunden eller synskadad. Också hög ålder kan vara ett skäl att kund inte själv kan komma till biblioteket. Boken kommer -verksamhet är en kostnadsfri bibliotekstjänst.

Sveriges och Finlands bibliotekslag säger att folkbibliotek är öppet för alla medborgare och alla skall ha möjlighet att använda bibliotekets tjänster. Alla kan inte själv komma till biblioteket. Boken kommer -verksamhet gör bibliotekstjänster tillgängliga för alla. Ändå har inte alla bibliotek Boken kommer -verksamhet på grund av trånga resurser eller brist på personal.

Befolkningen åldras i Sverige och i Finland. Det kommer att vara mer människor i åldersgruppen 65 år och äldre och behov av Boken kommer -verksamhet kommer att öka i framtiden. I framtiden ny generation av pensionärer och äldre personer har tillägnat sig till livslångt lärande. Generationen är också van vid att använda bibliotekstjänster. Det kan vara att den här generationen kommer att vara aktiv användare av BK -verksamhet när de inte längre själv kan komma till biblioteket.

Haparanda stadsbibliotek är beställare av examensarbetet. Biblioteket vill kartlägga sina möjligheter att utvidga Boken kommer -verksamhet till Haparanda stads centrum. Biblioteket har redan BK -verksamhet i Haparanda landsbygd där bokbussen kör. Jag kommer att kartlägga som mitt examensarbete hur mycket människor det finns som är intresserade av verksamheten och möjligheten att vara en Boken kommer -låntagare inom centrums område. Jag kartlägger också möjliga samarbetspartners till verksamheten och utreder olika sätt hur verksamhet kan ordnas i Haparanda stads centrum.

Jag kommer att använda kvalitativa metoder i min undersökning. Med temaintervjuer med bokbussens förare, hemtjänsts verksamhetschef och stadsbibliotekschefen ska jag utreda möjliga samarbetspartner till Boken kommer -verksamhet och olika sätt att ordna verksamheten. Med

kvalitativa blankettintervjuer till Haparanda stads hemtjänst kunder ska jag utreda antal och läge av personer som är intresserade av tjänsten.

Boken kommer -verksamhet har vanligen samarbete mellan bibliotek och kommunens eller stads hemtjänst i Sverige och i Finland. Enligt undersökningen och andra biblioteks erfarenhet har vårdpersonal positiva attityder och syn till BK -verksamhet. Jag kommer att kontakta Haparanda stads hemtjänst de kan samarbeta med Haparanda stadsbibliotek med BK -verksamhet.

Sverige och Finland har nästan likadan Boken kommer -verksamhetsmodell. Rovaniemi stadsbibliotek har testat BK -verksamhet på bibliotek och Uleåborg stadsbibliotek har fungerande biblioteks hemtjänst. Också Övertorneå kommun kartlade sina möjligheter att starta verksamhet. De här exempelfallen ska visa fungerande som modell på Haparandas fall. Alla bibliotekens exempelfall ligger ganska nära varandra i norra Finland och Sverige.

Jag ska koncentrera mig till Boken kommer -verksamhet i Sverige och i Finland. Haparanda stadsbibliotek ligger nära gränsen mellan Sverige och Finland och samarbetet mellan länder på det här området är aktivt.

## 1.1 Begrepp

**Boken kommer -verksamhet** är svenskt namn på biblioteks hemtjänst. Boken kommer -verksamhet betyder bibliotekstjänst som är till för de som inte själv kan komma till biblioteket på grund av hög ålder, sjukdom eller handikapp (Laakso 2010, 9). Biblioteket levererar böcker och andra biblioteks material till Boken kommer -låntagare. Boken kommer -verksamhet är en kostnadsfri bibliotekstjänst.

**Boken kommer -låntagare** är en person som är kund till Boken kommer -verksamhet. Boken kommer -låntagare kan ha hög ålder, rörelsehinder eller synskada och kan därför inte själv komma till biblioteket.

**Kommunens eller stads hemtjänst** är social service till äldre, sjuka eller funktionshindrade personer som lever i sina egna hem och behöver hjälp med dagliga sysslor. Hemtjänsts personal gör hembesök till hemtjänsts kunder och hjälper till exempel till med medicinering. Jag använder



också namnet social hemtjänst när jag menar kommunens eller stads hemtjänst. Biblioteken brukar ha samarbete med social hemtjänst i Boken kommer -verksamhet i Finland och i Sverige.

**Daisy** -spelare är en lyssnarapparat med vilken synskadade eller äldre personer kan lyssna på Daisy -böcker. National Library of Sweden definierar Daisy -formaten på följande sätt:

DAISY står för Digitalt anpassat informationssystem och är en öppen, internationellt etablerad standard för talböcker. En DAISY-spelare är en fristående cd-romspelare med funktioner för att läsa och navigera i DAISY-talboken. (National Library of Sweden 2011.)

Daisy bok är en CD -skiva speciellt för Daisy -spelare. I Daisy -formatet ryms hela boken i en cd-rom (Laakso 2010, 32). Man kan låna Daisy -böcker från biblioteket eller synskadade kan beställa de från speciella bibliotek avsedd för synskadade båda i Finland och i Sverige.

**Lättlästa böcker** är för personer med läs- och skrivsvårigheter och invandrare som har svårigheter att förstå nytt språk. Lättlästa böcker passar också för de som har svårt att läsa böcker. De här böckerna är förkortade och bearbetade. (Gugglan 2009, sökningsdag 6.3.2012.) Lättlästa böckerna passar t.ex. för äldre personer som kan vara Boken kommer -låntagare.

## 2 BAKGRUND

### 2.1 Haparanda stad

Haparanda stad ligger i Norrbottens län i norra Sverige nära gränsen mellan Finland och Sverige. Grannkommuner till Haparanda är Torneå, Kalix och Övertorneå. Språket i Haparanda är svenska men finska och meänkieli är stads minoritetsspråk. (Joki 2012, 7.) Torneå älv åtskiljer Finland och Sverige och Haparanda och Torneå från varandra. Samarbete över gränsen mellan Haparanda och Torneå är aktivt i det här området.

Numera finns det totalt 10 026 invånare enligt nyaste statistik i Haparanda stad. Ungefär 25 % av Haparandas befolkning är 65 år och äldre. (Kontio 2012, e-postmeddelande 14.2.2012.) Antalet av den här åldersgruppen har ökat 4 % från år 2007 till år 2012. Invånare i åldersgrupp 65 år och äldre bor jämställda i stad och i landsbygd inom Haparanda (Joki 2012, 8).

År 2011 var det 5067 invånare som hade utländsk bakgrund i Haparanda stad (SCB 2012, sökningsdag 1.6.2012). Största delen av invånare med utländsk bakgrund var invånare med finsk bakgrund (Slunga 2012, e-postmeddelande 28.5.2012). Det finns också invånare till exempel från Ryssland, Asien, Afrika och Amerika i Haparanda. (Joki 2012, 7.)

Behov av social hemtjänst och äldreboenden börjar ungefär när människan fyller 76 år enligt Stakes säger Suvi Haikola i sitt examensarbete (Haikola 2005, 7). Människor som är i behov av social hemtjänst kan också vara möjliga kunder till Boken kommer -verksamhet. Förra året i 2011 var det 2127 invånare som var 67 år och äldre i Haparanda (Kontio, e-postmeddelande 29.2.2012). Det kan också vara möjliga BK -låntagare inom åldersgruppen 50-66 år (samma.) Det finns totalt 4747 invånare i åldersgrupper som kan vara möjliga BK -låntagare inom Haparanda stad. Det måste också påpekas att de här människorna redan kan var BK -låntagare om de lever på landsbygden där Haparanda bokbuss gör BK -verksamhet.

Haparanda stad erbjuder särskilda boendeformer till äldre personer, handikappade och funktionshindrade. Lundens servicehus och ålderdomshemmet Solbacken erbjuder särskild boende för de som inte längre kan bo hemma. Äldreboenden erbjuder sina kunder

dagverksamhet och gemensamma utrymmen. Nära stadens centrum finns det gruppboende för handikappade. För patienter inom socialpsykiatri finns Resursverkstad i Haparanda. Resursverkstad erbjuder rehabiliterade hobbyer som möbeltapetsring och återvinning. (Joki 2012, 12 & 13.)

Det finns verksamhet genom Röda Korset och Vuxenskolan som gör frivilligarbete i Haparanda. Haparandabor har möjlighet att få hjälp och sällskap från de här frivilligorganisationerna. Också Trygghetsboende erbjuder stöd och hjälp till anhöriga och närstående vårdare. (HaparandaTornio 2012a, sökningsdag 22.3.2012.) De här organisationerna kan vara möjliga samarbetspartner till Boken kommer -verksamhet och det kan finnas behov av verksamhet inom organisationernas kundkrets.

Haparanda hade högsta tillväxten i Sverige på 2006 och på 2007. Det kom mycket nya arbetsplatser när nya stora affärskedjor som Ikea etablerade sig i Haparanda. (Joki 2012, 9.) Tillväxten av staden har ännu fortsatt. Numera finns det nytt köpcentrum På gränsen bokstavligen på gränsen av Sverige och Finland. Det har också kommit CapeEast -spa till Haparanda. Området växer och det finns framtidsplaner i Haparanda om att bli ett internationellt centrum mitt i Barents (Joki 2012, 18).

### **2.1.1 Haparanda stadsbibliotek**

Haparanda stadsbibliotek ligger i köpcentrum Gallerian i Haparanda stads centrum. Biblioteket har varit på den här platsen sedan år 1995. Biblioteks areal är 1800 m<sup>2</sup> och biblioteket finns i två plan. Det finns också en konsthall i biblioteket med föränderlig konstutställning och bokhandel som säljer huvudsakligen lokal litteratur. (Joki 2012, 15.) Stadsbibliotek hade 70 820 besökare och det var ungefär 4683 utlån per en månad på 2011 (Matsson-Barsk 27.2.2012, e-postmeddelande).

Haparanda stadsbibliotek erbjuder biblioteksmaterial på svenska och på finska. Det finns också böcker på andra språk till exempel engelska, ryska och meänkieli. Huvudsakligen erbjuder Torneå bibliotek finskt biblioteksmaterial till finska kunder men fjärrlån från bibliotek i Lappland i Finland är möjligt via Haparanda stadsbibliotek (Joki 2012, 14). Biblioteket skaffar material i olika

format enligt kundernas behov och smak. Bibliotek har öronmärkta pengar till inköp av lättlästa böcker och utländsk litteratur med tyngdpunkt på finskt material. (Joki 2012, 16.)

Stadsbiblioteket lägger märke till funktionshindrade. Bibliotek utlånar Daisy -böcker och Daisy -spelare (Joki 2012, 16). Hjälpmedelsdator med olika funktioner finns för kunder med olika slags funktionshinder (samma). Biblioteket kommer också börja med Boken kommer -verksamhet till kunder som inte själv kan komma till biblioteket på grund av funktionshinder, synskada eller hög ålder.

Biblioteket har gemensam bokbuss med Övertorneå kommun. Bokbussen har redan Boken kommer -verksamhet i Haparanda landsbygd. Bokbussen kör också till Haparanda kriminalvårdsanstalt. Bokbussen levererar bytes bokdepositioner till Seskarö Hembygdsförening, Träffpunkten på Seskarö och till Sävis Sportklubb. (Joki 2012, 14.) Bibliotek kommer också att utvidga uppsökande biblioteksverksamhet till Resursvekstad med form av bokdeposition (Joki 2012, 22).

Biblioteket skaffar anpassade medier som är bra för människor med särskilda behov. Böcker med storstil, CD -böcker och Daisy -böcker är medier som passar också för Boken kommer -låntagare. Bibliotek lånar också ut talböcker till synskadade kunder via Celia bibliotek. Förra året lånade biblioteket 44 Celia talböcker (Matsson-Barsk 27.2.2012, e-postmeddelande).

Biblioteket har skaffat några stycken anpassade medier på senaste åren. Men bibliotek har skaffat mycket anpassade medier på 2000 -talet. Bibliotek har bra samling av lättlästa böcker och böcker med storstil. Också ljudböcker på CD finns mycket. Bibliotek skaffade 77 ljudböcker på CD under 2011 (Matsson-Barsk 27.2.2012, e-postmeddelande).

Verksamhetsplan för stadsbiblioteket säger att bibliotekets mål är att vara tillgänglig för alla invånare i Haparanda stad. Ett av biblioteks mål är också att stimulera invånare till livslångt lärande. Biblioteks utrymme är planerat att det ska vara som en "kommunens vardagsrum". (Joki 2012, 16.)

Att starta Boken kommer -verksamhet inom Haparanda stads centrum finns på bibliotekets framtidsplaner. Biblioteksplanen säger att biblioteket ska förbättra tillgängligheten till personer

med funktionshinder (Joki 2012, 21). Den säger också att biblioteksservice till funktionshindrade ska revideras i framtiden (samma).

## 2.2 Åldrande världen

Hela världen åldras. Också i Sverige och i Finland växande antal äldre personer enligt befolkningsprognoser. Det finns 1,7 miljoner personer som är 65 år och äldre i Sverige (Brundell 2010, 7). Den här åldersgruppen är 18 % av hela befolkningen. Befolkningsprognosen från år 2010 säger att år 2040 ska det vara mer personer som är 65 åringar än de som är 0–19 år och antal av 65 åringar kommer då att utgöra närmare en fjärdedel av befolkningen i Sverige (Brundell 2010, 9).

Det var också 58 % som hade nedsatt rörelseförmåga i åldersgrupp 65-69 år i Sverige 2006. Rörelsehinder hade 24 % av åldersgrupp 65-74 år. (Brundell 2010, 17.) Nedsatt syn hade i åldersgruppen 65-74 åringar 12 % (Brundell 2010, 18). De här siffrorna berättar också om behovet av Boken kommer -verksamhet.

Enligt statistikerna definieras över 65 åringar som åldrande personer i Finland eftersom 65 år är en vanlig ålder att gå i pension (Verner 2011, sökningsdag 19.3.2012). Numera är personer 65 år och äldre 17 % av befolkning i Finland. Den här siffran ska höjas till 27 % till år 2040. Antal personer i arbetsför ålder ska minska i framtiden när stora åldersklasser gå i pension. Också antalet 65 år och äldre kommer att fördubblas till år 2060 i Finland. (Tilastokeskus 2009, sökningsdag 6.3.2012.) Det ska vara nästan samma situation i Finland som i Sverige i framtiden gällande åldersgrupp 65 år och äldre. Det skulle vara viktigt att biblioteken skulle fästa uppmärksamhet till den åldrande befolkningen och till personer med olika slags funktionshinder.

Seniorer nuförtiden är mer utbildade och mer aktiva än föregående generationens äldre personer. Moderna seniorer utbildar sig och kan även börja andra karriären vid pensionsåldern. (Honnold & Mesaros 2004, 4.) Pensionärer är också van vid att ha service. När befolkning åldras växer behovet av Boken kommer -verksamhet. (Tuohino 2008, 6.) Den här generationen som ska bli pensionerad har också varit aktiva biblioteksanvändare innan. Då skulle det vara bra om biblioteket hade beredskap att starta BK -verksamhet inom bibliotekets verksamhetsområde.

Läsning är ofta en viktig hobby för äldre och åldrande. Kumpula hänvisar till Tilastokeskus och säger att 65 åringar och äldre läste 72 minuter per dag 2007 i Finland (Kumpula 2007, 10). Åldersgrupp 65-84 år läste 89,4 timmar per vecka 2009 i Sverige. Det var kvinnor som läste mer än män. Kvinnor läste 52 timmar och män läste 37,4 timmar per vecka i Sverige (SCB 2010, 82). Träning av hjärnan håller psyket i form enligt forskning. Läsning och inläring håller också sinnet aktivt hos äldre personer (Honnold & Mesaros 2004, 4).

### **2.3 Bibliotekslagar och andra styrdokument**

Bibliotekslagen i Finland säger att användning av biblioteks samlingar och utlåning måste vara gratis (Bibliotekslag 4.12.1998/904). Därför är också bibliotekens hemtjänst avgiftsfritt i Finland. Lagen säger också att folkbibliotekens mål är att främja befolkningens likadana möjligheter att få litteratur och kunskap (Bibliotekslag 4.12.1998/904).

Också svenska Bibliotekslagen säger att "till främjande av intresse för läsning och litteratur, information, upplysning och utbildning samt kulturell verksamhet i övrigt skall alla medborgare ha tillgång till ett folkbibliotek" (Bibliotekslag (1996:1596)). Svenska Bibliotekslagen säger mer direkt om tillgänglighet av folkbibliotek. Också i bibliotekslagen sägs det att utlåning måste vara kostnadsfri i Sverige (Bibliotekslag (1996:1596)).

Svenska Bibliotekslagen värnar om minoritetsgrupper vilka innehåller också Boken kommer - verksamhetens målgrupp på följande sätt:

Folk- och skolbiblioteken skall ägna särskild uppmärksamhet åt funktionshindrade samt invandrare och andra minoriteter bl.a. genom att erbjuda litteratur på andra språk än svenska och i former särskilt anpassade till dessa gruppers behov. (Bibliotekslag (1996:1596).)

Lagen säger att bibliotek måste skaffa anpassade medier till kunder med särskilda behov. De här anpassade medierna kan vara Daisy -böcker och -spelare, storstila- och lättlästa böcker och andra talböcker.

Etiska principer för biblioteksarbetet försvarar också om alla människors jämlika möjligheter att få tillgång till information och bibliotek (Finlands biblioteksforening, Finlands svenska biblioteksforening & Finlands vetenskapliga bibliotekssamfund 2012, 7). Etiska principer nämner Boken kommer -verksamheten. Den säger att bibliotek kan ha positiv särbehandling mot kunder

som har svårt att själv komma till bibliotek. Då kan bibliotek ordna Boken kommer -verksamhet till funktionshindrade och äldre. (Finlands biblioteksörening ym. 2012, 9.)

Ifla (The International Federation of Library Associations and Institutions) säger att 1-2 tusendel av kommunens befolkning kan vara i behov av Boken kommer -verksamhet (Heroja, Kyrki & Saraste 2008, 17). Bibliotek ska kunna erbjuda biblioteks hemtjänst åtminstone till 1-2 tusendel av kommunens befolkning. Haparanda stadsbibliotek skulle kunna erbjuda BK -verksamhet till 5-10 personer.

### 3 BOKEN KOMMER -VERKSAMHET

”Boken kommer kan beskrivas som den biblioteksservice äldre, sjuka eller handikappade kan få i sina egna hem, om de har behov av den” (Ända hem 1990, 106). Så här definieras Statens kulturråds publikation Ända hem till fru Nilsson (1990) Boken kommer -verksamhet. Statens kulturråd säger också att ”Boken kommer -verksamheten är den mest ambitiösa formen av uppsökande verksamhet” som bibliotek gör (Ända hem 1990, 106). Boken kommer -verksamhet är en form av uppsökande bibliotekstjänster. Med BK -verksamhet kommer bibliotekens tjänster till kundens hem. Bibliotek når kunder med uppsökande bibliotekstjänster också på arbetsplatser, i förskolan, i sjukhus och inom kriminalvård. (Ända hem 1990, 106.)

Boken kommer -verksamhet betyder svenska bibliotekens hemtjänst. I Sverige har servicen kallats vedertaget Boken kommer -verksamhet från 1950 -talet när servicen först kom till Sverige. I Finland kallas BK -verksamhet bara biblioteks hemtjänst. Boken kommer -verksamhet betyder bibliotekstjänst som är för de som inte själv kan komma till biblioteket på grund av hög ålder, sjukdom eller handikapp (Laakso 2010, 9). Då kommer biblioteket till deras hem. Biblioteket levererar biblioteksmaterial hem till de som inte själv kan komma till bibliotek. Boken kommer -verksamhet är en kostnadsfri bibliotekstjänst.

Boken kommer -verksamhet har tre delar; låntagarkontakt med Boken kommer -låntagare, bokurval och bokleverans (Lejon 1999, 8). Traditionella sätt att leverera biblioteks material till BK -låntagare är att material levereras med personalens bil, cykel eller till fots. Också social hemtjänst kan leverera material till kunder om bibliotek samarbetar med stads eller kommunens hemtjänst. Material kan också levereras till kund med bokbuss eller via post. Kundens hemvårdare eller anhöriga kan också vara leverantörer av bibliotekets material på BK -verksamhet (Laakso 2010, 26, 27 & 28). I Sverige gör också biblioteks vaktmästare och frivilliga bokleveranser på BK -verksamhet.

Boken kommer -verksamhet innebär att kunden får personlig hjälp till bokurval från biblioteket. Vanligen låntagarkontakt börjar när biblioteket börjar verksamheten och kartlägger BK -låntagare inom sin verksamhetsomgivning. Efter kartläggning av kunder intervjuades blivande BK -låntagare innan servicen startades (Ända hem 1990, 105). På intervjun tar biblioteket reda på



kundens litterära intressen (samma). Enligt intervjun kan biblioteket göra en sökprofil till kunden vilken hjälper till att hitta material till kunden lätt och snabbt.

Bibliotekans roll i låntagarkontakt med Boken kommer -låntagare är inte bara professionell. Den är också social. Kunderna kan vara ledsen eller känna olika slags känslor som stiger upp när man har olika slags funktionshinder. (Ryder 1988, 77 & 78.) Vanligen besöker biblioteks personal kunder en gång i månaden för att bringa nytt material till kunden och ta gamla med sig tillbaka till biblioteket. Också bokbussens förare eller social hemtjänsts personal kan vara de som besöker BK -låntagare. (Laakso 2010, 10.) Maud Lejon föreslår i sin forskning att det skulle vara bra om det fanns en ansvarig biblioteksanställd för BK -verksamhet för att verksamhet får smidighet och kontinuitet (Lejon 1999, 8). Det skulle också vara av för sociala skäl att det är samma person som besöker och känner kunder.

Boken kommer -låntagare brukar låna lättlästa böcker, Daisy -böcker och -spelare och böcker med storstil via Boken kommer -verksamhet. De här samlingarna marknadsförs också till BK -låntagare via bibliotek i Finland och i Sverige. Det trycks mer böcker med storstil i Sverige än i Finland och det syns på bibliotekens samlingar i de här länderna.

### **3.1 Boken kommer -verksamhetens historia**

Boken kommer -verksamhet har börjat i Cleveland folkbibliotek i början av 1940 -talet. 1941 började Cleveland folkbibliotek leverera böcker till äldre personer och funktionshindrade som inte själv kunde komma till bibliotek. Leveranserna var finansierade med donationer. (Laakso 2010, 9.) Namnet Boken kommer är nästan en rak översättning från verksamhetens engelska namn vilket är shut-in-service. Namnet Boken kommer -verksamhet vilket började på 1950 -talet i Sverige blev vanligare i biblioteks nya service. (Ända hem 1990, 105.)

Sveriges första bibliotek som började med Boken kommer -verksamhet var Malmö stadsbibliotek 1955. Det var Malmö stadsbibliotek som först presenterade begrepp Boken kommer. Första steget med att starta Boken kommer -verksamheten i Malmö var att biblioteket letade upp alla som var 65 år och äldre och som inte hade besökt bibliotek inom senaste åren. Det kunde tänkas att de som inte hade besökt biblioteket kunde vara funktionshindrade eller ha dålig

rörelseförmåga och de inte själv kunde komma till biblioteket. Bibliotekarie intervjuade alla svarande som kunde vara möjliga Boken kommer -låntagare. På intervjun tog bibliotekarie reda på deras litterära intressen. Resultatet av intervjuerna användes till bokurval till BK -låntagare. (Ända hem 1990, 105.)

Malmö stadsbibliotek använde scouter till distribution av böcker till Boken kommer -låntagare när verksamheten började. Det var vanligt på Boken kommer -verksamhetens första år att distribuera böcker till Boken kommer -låntagare med hjälp av frivilliga som kom från t.ex. Röda Korset. (Ända hem 1990, 105.)

Från Sverige har Boken kommer -verksamheten spritts till grannlandet Finland. Finlands första biblioteks hemtjänst började i Kerava köpings bibliotek på 1961. Det var sex år efter att verksamheten hade börjat i Sverige. Biblioteket började med verksamheten eftersom skolinspektören hade föreslagit det. Nästa bibliotek i Finland som började med biblioteks hemtjänst var Esbo stadsbibliotek 1970. (Laakso 2010, 9.)

Under 1970- och 1980 -talet har Boken kommer spritts vidare i Sverige. Verksamheten kunde spridas på grund av högkonjunktur, nya biblioteksfilialer och inköp av bokbussar. Det påbörjades också nya bibliotekstjänster till funktionshindrade, äldre personer, synskadade och andra särskilda grupper. (Bibliotekens särskilda tjänster 1999, 10-11.) 1987 hade 139 kommuner Boken kommer -verksamhet i Sverige. Även 145 kommuner hade mindre verksamhet, ungefär tog 4 timmar per en vecka. (Bibliotekens särskilda tjänster 1999, 12.) Boken kommer -verksamhet blev en del av bibliotekens verksamhet i Sverige (Laakso 2010, 45).

Bokleveransens höga pris har varit ett problem för biblioteks hemtjänst under 1980 -talet i Finland (Suomen kirjastoseura 1980, 162). Då biblioteks hemtjänst inte hade i statsbidrag. Men år 1986 innehöll finska bibliotekslagen tjänsten (Laakso 2010, 7). Lagen sade att bibliotek kan ordna hemtjänst till kunder som inte själv kan komma till bibliotek på grund av någon skada eller motsvarande skäl. Att ordna med biblioteks hemtjänst var fortfarande frivilligt till bibliotek. Efter 1982 hade 45 kommuner biblioteks hemtjänst i Finland (Laakso 2010, 9.)

På 1990 -talet började Boken kommer -verksamheten att minska i båda länder. Lågkonjunkturen drog också ner Boken kommer. I Finland kom nytt statsbidrag i början av 1990 -talet. Kommunernas statsandelar till biblioteken minskade. Det hände att antalet av anstaltbibliotek

t.ex. sjukhus eller på vårdanstalter minskade. (Kirvesoja 2009, 37.) Det började vara ett växande behov av biblioteks hemtjänst men anslagen till biblioteken hade minskat betydligt.

Anstaltbiblioteks antal minskade också i Sverige på 1990 -talet. Boken kommer -verksamheten började ersätta anstaltbibliotek i Sverige. När det inte fanns bibliotek i sjukhus kom bibliotekspersonal en gång i månad till sjukhusets kunder med böcker. (Laakso 2010, 46.)

I början av 2000 -talet hittade Boken kommer -verksamhet inte ännu aktivt nya grupper som den kan servera i Sverige. Boken kommer -verksamheten blev vedertagen till kunder med särskilda behov. Största grupper till Boken kommer -verksamhet är vidare äldre personer och funktionshindrade. (Lejon 2000, 5.)

### **3.2 Boken kommer -verksamhet i Sverige**

Namnet Boken kommer var först presenterad av Malmö stadsbibliotek vilket var första biblioteket som med började Boken kommer -verksamhet 1955 i Sverige (Ända hem 1990, 105). Sedan har Boken kommer -verksamhet blivit vanligare och den är numera en av bibliotekets verksamhetsform i Sverige (Laakso 2010, 45).

Nuförtiden fungerar Boken kommer -verksamheten nästan likadant som den har fungerat sedan Malmö stadsbibliotekets modell på 1950 -talet i Sverige. Många svenska bibliotek erbjuder BK -verksamhet till sina kunder. Västerås stadsbibliotek är en av de svenska bibliotek som har fungerande Boken kommer -verksamhet (Västerås stadsbibliotek 2011, sökningsdag 1.3.2012). Västerås stadsbibliotek säger att det finns vanliga böcker, tidskrifter, böcker med extra storstil och talböcker att låna till Boken kommer -låntagare (samma).

Orust bibliotek säger i sin reklam att Boken kommer -verksamhetens målgrupp är äldre personer, långvarigt sjuka och handikappade. Biblioteket har också Daisy -böcker, lättlästa böcker och böcker med storstil som marknadsförs till Boken kommer -låntagare. Det är också möjligt att låna en Daisy -spelare från biblioteket. (Orust kommun 2009.) Äldre personer, långvarigt sjuka, synskadade och handikappade nämns vanligen som Boken kommer -verksamhetens målgrupp i många svenska Boken kommer -reklam på bibliotekens hemsida.

Karin Ljusterdal har intervjuat Västerås biblioteks Boken kommer -bibliotekarien Marita Holgersson i sin magisteruppsats (Ljusterdal 2005, 26). Enligt Holgersson genomförs Boken kommer -verksamhet med koncentrerad modell från Västerås huvudbibliotek. Biblioteket har inte en heltids anställd som skulle vara ansvarig för BK -verksamhet men det finns två personer som jobbar med verksamheten 48 timmar i veckan. Vaktmästaren levererar också biblioteks material till BK -låntagare tre timmar i veckan med bil. (samma.) Det är vanligt att vaktmästare, frivilliga eller bibliotekets egen personal tar hand om bokleverans på BK -verksamhet i Sverige (Laakso 2010, 45).

Det utges mycket böcker med storstil i Sverige. Böcker med storstil är en produkt som bibliotek lånar till Boken kommer -låntagare och vilka bibliotek skaffar mycket av till sina samlingar (Laakso 2010, 45). Det finns främst romaner, deckare och biografier som utgivs med storstil (Kultur i Väst 2012). Utgivning av böcker med storstil är mindre i Finland och det syns på bibliotekens samlingar.

Det finns inte aktuell statistik om Boken kommer -verksamhet i Sverige. Jag frågade efter antal av fungerande BK -verksamhet på bibliotek i Sverige via Bibblan svarar -tjänst. Bibblan svarade att enligt Kulturrådets publikation Bibliotek 2009 var det 1300 bibliotek i Sverige som har fungerande BK -verksamhet (Bibblan svarar 2012, e-postmeddelande). Antalet innehåller alla svenska bibliotek, huvudbibliotek och filialer. Bibblan tror inte att det finns BK -verksamhet på alla filialer. Alla huvudbibliotek har verksamhet i någon form ändå och det är 269 huvudbibliotek i antal 1300. (Bibblan svarar 2012, e-postmeddelande.)

### **3.2.1 Fall Övertorneå bibliotek**

Maud Lejon har gjort underlag till Boken kommer -verksamhet till Övertorneå bibliotek 1999. Lejon kartlade behovet av BK -verksamhet inom Övertorneå kommun och utredde hur verksamhet kan ordnas inom kommunens område. Lejon tog kontakt med kommunens sociala hemtjänst gällande samarbete mellan bibliotek och social hemtjänst för BK -verksamhet. (Lejon 1999, 4.) Lejons frågeställningar var nästan samma som de jag har tagit med till det här examensarbetet till Haparanda stadsbibliotek.

1999 var det 24 % av befolkning som var 65 år och äldre i Övertorneå (Lejon 1999, 3). Det är nästan en fjärdedel av kommunens befolkning. Det var också en fjärdedel av befolkningen som var 65 år och äldre i Haparanda. Kanske behovet av Boken kommer -verksamhet kan vara nästan det samma i Övertorneå.

Lejon hittade 13 personer som var intresserade av Boken kommer -verksamhet i Övertorneå kommun. Lejon kartlade intresserade med en intresseanmälningsblankett som delades ut till hemtjänstens vårdtagare och andra som hade efterfrågat om service innan (Lejon 1999, 6). I Övertorneås fall bodde alla som var intresserade av BK -verksamhet inom en radie av 0,5-1,5 km från biblioteket (Lejon 1999, 9). Lejon föreslog att biblioteket sköter själv alla BK -verksamhetens faser som är; låntagarkontakt, bokleverans och bokurval. Samarbete med hemtjänst för transporter skulle inte vara det bästa alternativet på det här fallet. Leverans med hemtjänst skulle ta onödig tid till kommunikation mellan bibliotek och hemtjänst. Biblioteket kan också vara närmare sina BK -låntagare om biblioteket sköter alla faser själv. (samma.)

Lejon föreslår att tidsåtgången till Boken kommer -verksamhet vid biblioteket ta ungefär 26,5 timmar i månaden. Lejon föreslår också att bokurval, bokleverans och låntagarkontakt till de 13 som var intresserade av verksamheten ska ta 30 minuters arbete per låntagare per månad. (Lejon 1999, 11).

### **3.3 Biblioteks hemtjänst i Finland**

I Finland har namn till Boken kommer -verksamheten varit biblioteks hemtjänst. Det finns inte något speciellt namn för servicen i Finland. Bibliotek har letat efter bättre namn men har ännu inte hittat den. Det har föreslagits namnet Kirjat kotiin -service eller Kirjakassi -service men de har inte fått stöd från biblioteksbranschen i Finland. (Laakso 2010, 10.)

Det är typiskt för det finska biblioteks hemtjänst att verksamheten är ordnad med decentraliserad eller koncentrerad modell (Laakso 2010, 12). I koncentrerad modell ligger verksamhets centrum på huvudbiblioteket. Då använder bibliotekens hemtjänst egen grundsamling och bokmagasin. Bra är att personal skaffar vetenskap och lär sig att känna innehåll vid koncentrerad modell. Vid

decentraliserad modell ser alla bibliotek till sina egna biblioteks hemtjänsts kunder och använder huvudsakligen sina egna samlingar. (samma.)

Det finns ingen officiell statistik om biblioteks hemtjänst i Finland. Leena Laakso har skrivit en bok om biblioteks hemtjänst i Finland som heter Kirjaston kotipalvelutoiminta (2010). I boken finns lite statistik information om finländska kommuner och städer som har biblioteks hemtjänst.

Det fanns 60 kommuner som hade fungerande biblioteks hemtjänst 2008 i Finland. Största hemtjänst hade Helsingfors med 468 låntagare och Tampere med 115 låntagare. Andra kommuner hade mer modest hemtjänst vanligen med 1-30 låntagare. (Laakso 2010, 57 & 58.) Det fanns också två kommuner utan låntagare med biblioteks hemtjänst och fyra kommuner som planerade att börja biblioteks hemtjänst (Laakso 2010, 58). Antal är mycket mindre än i Sverige där åtminstone 269 bibliotek hade fungerande Boken kommer -verksamhet på 2009 (Bibblan svarar 2012, e-postmeddelande).

### **3.3.1 Fall Uleåborg stadsbibliotek**

Uleåborg stadsbibliotek började biblioteks hemtjänst 1984. Då valde socialkontoret kunder till biblioteks hemtjänst. Högst antal kunder inom biblioteks hemtjänst var i Uleåborg på 1990 -talet. Då hade biblioteks hemtjänst ungefär 80 kunder. (Halonen 14.2.2012, e-postmeddelande.) 2003 hade antalet kunder minskat till 38 (Herola, Kyrki & Saraste 2008, 3).

Uleåborg stadsbibliotek genomförde VIPS-1 -projektet vars resultat blev hemtjänst programvara 2005. Med ny programvara till Axiell PallasPro -bibliotekssystem var det möjligt att spara hemtjänst kundernas lånehistorik och göra sökningsprofiler till kunder. Med sökningsprofiler är det lätt och snabbt att hitta biblioteksmaterial till kunder enligt kundens litterära intressen. Programet plockar också bort allt material som redan har varit utlånat till kunden. Med lånehistorik är det lättare att undvika att samma böcker utlånas till hemtjänsts kund många gånger. (Tuohino 2008, 11–13.) För att kunna spara en kunds lånehistorik behövs tillåtelse från kunden att spara dess lånehistorik enligt lag i Finland. (Herola med mera 2008, 5.)

Under projektet gjorde biblioteket intervjuer med hemtjänstens kunder för att se vilka biblioteks material kunderna var intresserade av. Baserade till intervju kunde bibliotekspersonalen göra sökningsprofiler till kunderna med hjälp av ny hemtjänst -programvara. (Herola med mera 2008, 5.) I programvaran finns det olika lånevillkor till hemtjänsts kunder. Hemtjänst programvara innehåller sökprofiler, lånehistorik, övergivna volymer och sporadisk sökningar. Med programvaran kan kundens befullmäktigade personer ta hand om kundens bibliotekstjänster. Befullmäktigad person kan vara bibliotekspersonal, närståendevårdare, social hemtjänstpersonal eller någon annan person som kunden har befullmäktigat att sköta sina bibliotekstjänster. (Herola med mera 2008, 9.)

I Uleåborg organiseras bokleveranserna med bibliotekets personbil. Bilen levererar också biblioteks material inom några filialers område som är längs bilens linje. Vanligen tar filialer hand om kunder inom sina egna områden. Leveranser sker en gång i månaden. (Herola med mera 2008, 16.) För hemtjänsts kunder är det samma utlåningstid till allt biblioteks material och allt är kostnadsfri för dem. (Herola med mera 2008, 5).

Bibliotek hemtjänsts kunder kan vara i kontakt med bibliotekspersonal per telefon. Bibliotekspersonal brukar besöka kunder om leverans inte sker med bibliotekets personbil. Om leverans sker med personbil kan kunden ta kontakt med bibliotekspersonal per brev. Kunden kan skriva upp sina önskemål och feedback i brev som förare levererar till biblioteket. (Herola med mera 2008, 16.)

Uleåborg stadsbiblioteks hemtjänsts ansvariga Minna Halonen gav mig intervju om bibliotek hemtjänstens nuvarande tillstånd via e-post. Halonen säger att det fanns 53 kunder på biblioteks hemtjänst 2011. Kunder finns främst på centrum men det finns också kunder i hela stadens område. Biblioteket har litet samarbete med stads sociala hemtjänst. Stadens hemtjänst brukar ta kontakt med biblioteket om de har kunder som behöver biblioteks hemtjänst. (Halonen 14.2.2012, e-postmeddelande.)

Bibliotekets personbil gör fortfarande bokleveranser och den decentraliserade modellen fungerar vid biblioteks hemtjänst i Uleåborg. Personalen i filialer tar hand om bokleveranserna med hemtjänst kassar om kunder lever nära biblioteket. Biblioteket använder fortfarande hemtjänst programvara vilken var utvecklat med VIPS-1 -projekt. (Halonen 14.2.2012, e-postmeddelande.)

Biblioteket utlånar inte Daisy -spelare men spelare kan utlånas via bibliotek från Celia -bibliotek som är till för synskadade. Celias talböcker finns på två filialer och de lånas till hemtjänsts kunder. Hemtjänsts kunder lånar också böcker med storstil och andra talböcker från biblioteket. (Halonen 14.2.2012, e-postmeddelande.)

### **3.3.2 Fall Rovaniemi stadsbibliotek**

Rovaniemi stadsbibliotek har testat bibliotekens hemtjänst med ett projekt som hette "Syrjäseutuinen kirjasto"auto"palvelut kotiovelle" på 2008. Enligt projekts slutrapport tog bibliotek testkunder till bibliotekens hemtjänst via Rovaniemi stads sociala hemtjänst på 2008 (Tuohino 2008, 11). Biblioteket tog bara några testkunder eftersom de inte var säkert om en fortsättning av bibliotekets hemtjänst efter projektet. Testkunder valdes efter deras position längs bokbussens linje. (samma.)

Rovaniemi stads sociala hemtjänst var positiv till bibliotekets hemtjänst. Stads hemtjänst var redo att börja samarbeta med Rovaniemi stadsbibliotek. Stads hemtjänst sade att de kan börja informera om bibliotekets hemtjänst till sina kunder. Hemtjänsten antydde också några andra möjliga samarbetspartner till biblioteket. Men stads hemtjänst hade inte resurser till större samarbete med bibliotek än meddelande. (Tuohino 2008, 11.)

Biblioteket gjorde intervjuer med hemtjänsts testkunder innan verksamheten började. Biblioteket intervjuade testkunderna om deras litterära intressen enligt nästan samma intervjuformulär som Uleåborg stadsbibliotek hade på sitt projekt. Biblioteket frågade om kundens tidigare läsvanor och vilka genrer av skönlitteratur som intresserade kund. (Tuohino 2008, 12-14.) Leverans av bibliotekets material till hemtjänsts testkunder gjordes med bokbuss under projektet. Alla testkunder bodde längs bokbussens linje. (Tuohino 2008, 10.)

Rovaniemi stadsbibliotek använde hemtjänst -programvara vilket Uleåborg stadsbibliotek hade skapat på deras VIPS-1 -projekt. Biblioteket hade också Axiell PallasPro -bibliotekssystem vilken är anpassad till hemtjänst -programvara som hade skapas i Uleåborg. Biblioteket bestämde att skaffa program eftersom det skulle spara bibliotekspersonalens arbetstid och hemtjänst arbetet skulle vara lättare med programmet. Bibliotekspersonal sparade testkundernas lånehistorik och



gjorde sökprofiler till kunder inom hemtjänst -programvara under projekt. (Tuohino 2008, 11 & 12.)

Biblioteksamanuens Sinikka Tuohino från Rovaniemi stadsbibliotek gav mig en e-post intervju av nuvarande tillstånd av Rovaniemi stadsbiblioteks hemtjänst. Efter projektet kvarstod alla testkunder som bibliotek hemtjänsts kunder. Numera finns det bara en hemtjänst kund i Rovaniemi stadsbibliotek och leveransen av biblioteksmaterial går till kunden med hjälp av kundens anhörig. (Tuohino 2012, e-postmeddelande.)

Biblioteket använder inte hemtjänst -programvara till PallasPro -bibliotekssystem för närvarande. Tuohino (2012, e-postmeddelande) säger att personalen har sagt att utlånings historia visade sig att vara opraktiskt på kunder vars utlånings historia var jättestor. Tuohino säger också att programmet inte har använts mycket på biblioteket och det är ännu inte helt bekant för personal. Program har kanske därför fått negativ feedback. Andra finska bibliotek har ändå varit nöjda med samma hemtjänst -programvara till PallasPro -bibliotekssystem säger hon. (Tuohino 2012, e-postmeddelande.)

Rovaniemi stadsbibliotek ska starta biblioteks hemtjänst 2012. Biblioteket planerar skaffa en bil till biblioteks bruk. Bilen ska användas vid bibliotek hemtjänsts bokleverans. (samma.)

### **3.4 Bibliotekssystem och Boken kommer -verksamhet**

Nuförtiden finns det egenskaper i bibliotekssystemet som kan användas på Boken kommer - verksamheten. I Finland finns tilläggsdel till Axiell PallasPro -bibliotekssystem som kan används på biblioteks hemtjänst (Tuohino 2008, 12). Det är möjligt att spara låntagares lånehistorik och sökprofil i hemtjänst -programvara i Finland. (Tuohino 2008, 12.) Sparad lånehistorik förhindrar att samma böcker utlånas till Boken kommer -låntagare många gånger. Om biblioteket inte har hemtjänst -programvara brukar bibliotekets personal också använda olika textbehandlingsprogram och att spara BK -låntagarens utlåningshistoria i eget minne (Tuohino 2008, 6).

För att börja använda hemtjänst -programvara behövs det ett avtal mellan bibliotek och hemtjänst kund i Finland. I avtalet överläter kunden biblioteket ta hand om sina bibliotekstjänster. Finska

personuppgiftslagen säger att kundens lånehistorik inte kan sparas utan kundens tillåtelse. (Tuohino 2008, 12.)

Haparanda stadsbibliotek använder Book-It -bibliotekssystem. Det finns möjlighet i Book-It -bibliotekssystem att spara kundens lånehistorik (Ljusterdal 2005, 29). Bibliotekarie kan gå in i Book-It och se kundens lånehistorik och när samma bok utlånas, säger bibliotekssystemet det med ett meddelande på dataskärm (Ljusterdal 2005, 29).

Det är också möjligt i nyaste Book-It 6.0 att göra intresseprofiler på kunder inom bibliotekssystemet. Intresseprofiler är möjligt för låntagare med lånehistorik. Intresseprofilen gör listor av biblioteksmaterialet som passar till kunden och profilen lägger inte uppmärksamhet till material som redan finns i kundens lånehistorik och till material som kunden inte vill låna enligt profilen. (Axiell 2012, sökningsdag 22.3.2012.)

### **3.5 Samarbete med socialsektorn**

Kommunerna som har stor antal av Boken kommer -låntagare brukar ha samarbete med socialförvaltningen på BK -verksamhet i Sverige (Ända hem 1990, 112). Det finns länk mellan Boken kommer -låntagare och sociala hemtjänsts kunder. Hemtjänsts kunder är ofta i behov av Boken kommer -verksamhet. (Ända hem 1990, 113.) Då är det naturligt att bibliotek samarbetar med social hemtjänst. Samarbete kan också ske med äldreboenden. Bibliotek brukar byta bokdepositioner på äldreboenden i Finland och i Sverige.

Maud Lejon föreslår i sin uppsats Underlag till en Boken kommer verksamhet inom Övertorneå kommun (1999, 9) att det skulle vara bra om det finns en kontaktperson hos äldreboenden eller social hemtjänst som skulle fungera som en länk mellan bibliotek och Boken kommer -låntagare vid samarbetet. Kontaktpersonen skulle ge information om BK -verksamhet till vårdtagare och andra anställda och informera biblioteket om nya BK -låntagare (samma).

Det är ganska vanligt vid samarbete mellan bibliotek och social hemtjänst att de informerar varandra. Meddelanden mellan de två organisationerna kan också innehålla marknadsföring av verksamheten eller bokleveranserna. Lejon föreslår att samarbete med hemtjänsten kan vara att

ha deposition av böcker i hemtjänsts lokaler varifrån hemtjänsts personal kan leverera böcker till Boken kommer -låntagare (Lejon 1999, 9). bibliotek brukar ha bokdepositioner på äldreboenden och på servicehus båda i Sverige och i Finland. Numera brukar BK -verksamhet vanligen vara leverans av utvalda och reserverade böcker från bibliotek till BK -låntagare.

Julie Ryder föreslår också samarbete mellan bibliotek och socialsektorn (Ryder 1988, 36). Ryder skriver att på grund av tidsbrist social hemtjänst inte kan delta i BK -verksamhet med hembesök. Då är det viktigt att bibliotek själv gör hembesök och kommunens hemtjänst kan se efter meddelande av verksamhet till deras kunder. (Ryder 1988, 25.)

Social hemtjänst är en viktig kanal till att informera möjliga kunder om biblioteks hemtjänst i Finland (Kumpula 2007, 51). Merja Kumpula har undersökt biblioteks hemtjänst på landskapsbibliotek i Finland och undersökning visar att 8 landskapsbibliotek använder social hemtjänst till meddelande av verksamhet till social hemtjänsts kunder. Bibliotek skaffar nya kunder till verksamhet via social hemtjänst. (Kumpula 2007, 52.)

I Finland brukar social hemtjänst inte delta i bokleverans av Boken kommer -verksamhet. Laakso (2010, 27) skriver att några finska bibliotek har samarbete med social hemtjänst som levererar boken till bibliotek hemtjänsts kunder vid hembesök. Vanligen kan inte social hemtjänst delta i bokleverans eftersom hemtjänsten har brist av resurser (Laakso 2010, 27).

Annette Svensson och Åsa Wiberg har undersökt vårdpersonalens attityder till biblioteksverksamhet inom äldreomsorgen vilken innehåller också Boken kommer -verksamheten i Sverige (1999). Undersökningen var gjord i fyra servicehus i fyra olika kommuner och det var 80 svarande på enkät (Svensson & Wiberg 1999, 60). I undersökningen tyckte 89 % av vårdpersonalen att bibliotekens utbud till vårdtagarna i servicehus hade viktig betydelse (Svensson & Wiberg 1999, 56). Också hälften av vårdpersonalen sade att det finns en person som svarar för kontakt med bibliotek på servicehus i Sverige (Svensson & Wiberg 1999, 58). De flesta av vårdpersonalen visste om samarbetet mellan bibliotek och servicehus och hälften av vårdpersonalen sade att samarbetet med bibliotek fungerar minst bra (Svensson & Wiberg 1999, 60 & 61).

### 3.6 Kundkrets av Boken kommer -verksamhet

Karin Ljusterdal säger i sin magisteruppsats att det syns i Statens Kulturrådets dokument som heter "Bibliotek och litteratur" att majoriteten av Boken kommer -låntagare är äldre personer i Sverige (Ljusterdal 2005, 5). Boken kommer -låntagare är vanligen äldre eftersom äldre personer ofta har något funktionshinder. Också marknadsföring av Boken kommer -verksamhet är riktad till äldre personer och unga funktionshindrade besöker hellre själva biblioteket än får böcker via BK -verksamhet. (samma.)

I Finland är bibliotek hemtjänsts kunder också vanligen äldre personer som lever i sin egen bostad eller på äldreboenden. Biblioteks hemtjänst är till största delen tjänst till äldre i Finland. Hemtjänsten har inte nått kontakt med unga funktionshindrade i Finland heller. Det finns också patienter med psykisk ohälsa bland bibliotekets hemtjänsts kundkrets. Patienter med mental ohälsa brukar vara unga eller medelålders. (Laakso 2010, 21.) Sinikka Tuohino säger i Rovaniemi stadsbiblioteks rapport (Kirjasto"auto"palvelut kotiovelle 2008, 5 & 6) att trots att bibliotekets hemtjänsts kunder brukar främst vara äldre personer skulle tjänsten inte ha något visst åldersgräns.

Tuohino argumenterar för biblioteks hemtjänst med åldrande befolkning. På grund av åldrande befolkning har behovet av biblioteks hemtjänst vuxit. Befolkningen är utbildad och de är van vid att få service. I framtiden kan det vara möjligt att befolkningen börjar kräva efter bibliotekstjänster då de inte ännu själv kan komma till biblioteket. (Tuohino 2008, 6.) Då skulle vara bra om biblioteken hade möjlighet att börja med Boken kommer -verksamhet inom bibliotekets verksamhetsområde.

Antal patienter med demens växer och kommer att växa i framtiden. Det skulle vara viktigt att agera i den här saken också på biblioteket. Enligt Ifla's publikation Guidelines for Library Services to Persons with Dementia kan biblioteks tjänster hjälpa patienter att minnas och erbjuda välfärd (Ifla 2007, 3). Ifla föreslår också att Boken kommer -verksamhet kan vara ett sätt att servera patienter med demens (Ifla 2007, 13). Patienter med demens kan också redan finnas i BK -verksamhetens kundkrets eftersom det är möjligt för bibliotek att nå de via social hemtjänst.

Att vara en Boken kommer -låntagare kan också vara tillfälligt. Kund kan vara BK -låntagare tillfälligt efter sjukdom eller en olycka. (Ryder 1988, 42.) Ibland kan BK -verksamhet avbrytas eller

avslutas helt. BK -verksamhetens kundkrets brukar vara äldre personer och det kan komma dödsfall eller en kund kan bli i så dåligt skick att man inte längre kan läsa.

Karin Ljusterdal har gjort en undersökning om Boken kommer -verksamhetens kvalitet i Västerås stadsbibliotek (2005). Ljusterdal har forskat i Boken kommer -låntagarnas åsikter om ordning av BK -verksamhet med intervjuer av tio BK -låntagare i Västerås (Ljusterdal 2005, 34). I Ljusterdals forskning var alla BK -låntagare jättenöjda med verksamheten. De tyckte mycket om att böcker levereras hem till dem och kunderna tyckte att tjänsten var viktig. (Ljusterdal 2005, 51 & 52.)

Malmgrén har undersökt också användarnas åsikter om biblioteks hemtjänst i Raisio i Finland (2002, 2). Resultatet visade att alla kunder var nöjda med verksamheten. Kunder upplevde att de var jämlika som andra biblioteksanvändare. (Malmgrén 2002, 48.) Också annan forskning visar att Boken kommer -verksamhet upplevas viktig och den är uppskattad inom verksamhetens kundkrets i Finland och i Sverige.

Det skulle finnas mycket intresserade om Boken kommer -verksamhet som tjänst marknadsförs till målgrupper. I Reetta Ahonens och Erica Mäkinens undersökning (2011, 29) var en av de mest intressanta bibliotekstjänster hos äldre personer biblioteks hemtjänst. Forskningen skedde vid en enkät till äldre personer och det var 83 svarande på enkäten (Ahonen & Mäkinen 2011, 2). Också bibliotekets handledning till datoranvändning väckte mycket intresse hos äldre personer (samma, 29). Det behövs mer marknadsföring av BK -verksamhet för att nå alla som är behov av den i båda länderna.

### **3.7 Meddelande och marknadsföring av Boken kommer -verksamhet**

Meddelande och marknadsföring av Boken kommer -verksamhet är inte särskilt aktivt i båda länderna. Bibliotek brukar skippa meddelande och marknadsföring av verksamheten på grund av trånga resurser. Vanligen brukar bibliotek vara rädda för att behovet överskrider biblioteksutbudet (Ryder 1988, 36). Biblioteken är rädda för att nå mer kunder med meddelande eller marknadsföring än de kan servera med sina resurser. Alla bibliotek ordnar inte biblioteks hemtjänst i Finland eftersom den är dyrt och tar mycket tid (Kumpula 2007, 6). Enligt Haikolas undersökning om finska biblioteks hemtjänst ordnar vanligen bibliotek inte hemtjänst eftersom de har brist på tid, personal och pengar (Haikola 2005, 1).

Redan på 1980 -talet minskade bibliotek meddelande och marknadsföring av biblioteks hemtjänst i Finland eftersom de inte kunde utvidga verksamheten (Järventausta & Lähdetluoma 1983, 52). Arja-Kaarina Malmgrén (2002, 14) hänvisar till Zetterlund att det var problem också i Sverige med meddelande av Boken kommer -verksamhet under 1990-talet. Många kommuner berättade om verksamheten bara ifall kunden frågade efter den. (Malmgrén 2002, 14.)

Sekretesslag och trånga resurser är ofta ett skäl till varför Boken kommer -verksamhet inte marknadsförs i Sverige. I Sverige är det svårt för biblioteken att få kontaktinformation om personer som skulle vara möjliga för Boken kommer -låntagare på grund av sekretesslagen. Brist av resurser också förhindrar bibliotek att ha en marknadsföringsplan. (Ljusterdal 2005, 52.)

Ida Eriksson har forskat i interaktion mellan bibliotekarie och Boken kommer -låntagare i sin kandidatuppsats. Hon har intervjuat 5 svenska bibliotekarier som jobbar med Boken kommer -verksamhet (Eriksson 2010, 2.) Eriksson säger att majoriteten av intervjuade bibliotekarier sade att det är svårt att nå personer som skulle vara intresserade av BK -verksamhet. Det var problem med marknadsföring och ett skäl var brist av personalens tid. Men personalen skulle ha motivation att ha mera kunder till verksamheten speciellt från äldreomsorg. (Eriksson 2010, 28.)

Numera finns det brist av meddelande om Boken kommer -verksamhet till personer som kunde vara möjliga Boken kommer -låntagare. Uleåborgs stadsbibliotek sade i rapport av VIPS-1 -projekt att det finns många möjliga kunder till biblioteks hemtjänst men alla de här kunderna vet inte om tjänsten på grund av brist av meddelande (Herola, Kyrki & Saraste 2008, 16 & 17). Uleåborg har information om tjänsten på bibliotekets hemsida som också andra finska och svenska bibliotek brukar ha. Men det är möjligt att informationen inte når fram till människor som den är menat till.

### **3.8 Home Library Service i England**

Boken kommer -verksamhets namn är Home Library Service i England. I England brukar Home Library Service fungera med frivilliga eller med biblioteks egen personal. Engelska bibliotek hade totalt 123 407 låntagare inom Home Library Service på 2001. (Ryder 2004, 5.) Marknadsföring av

tjänst är aktivt, 62 % av bibliotek marknadsför tjänst. Men det finns också bibliotek som har samma problem med marknadsföring som i Finland och i Sverige. Många bibliotek är rädda för att få mer kunder via marknadsföring än de kan servera. (Ryder 2004, 12.)

Julie Ryder har gjort en undersökning om Home Library Service på 2004 i England. Ryders enkät var sänd till alla engelska bibliotek som var 208 stycke och svarsprocent på enkät var 72 % (Ryder 2004, 6). Information i undersökningen ger omfattande bild av biblioteks hemtjänst i England.

Engelska bibliotek sköter främst hemtjänst med professionell personal med 88 % av alla bibliotek och 52 % av tjänster är stötta med frivilliga arbetare (Ryder 2004, 5). Bibliotek hemtjänsts kunder besöks var fjärde vecka i deras hem. (Ryder 2004, 8.) Det är vanligen frivilliga arbetare som väljer och levererar biblioteks material till tjänstens kunder. Utan frivilliga arbetare skulle många tjänster slutas i England. (Ryder 2004, 9.)

73 % av engelska bibliotek som har tjänsten ger utbildning till biblioteks personal. Det är inte så stor antal av frivilliga arbetare som får utbildning till sina arbetsuppgifter. Bara 21 % av engelska bibliotek ger utbildning till frivilliga som jobbar med Home Library Service. Utbildning innehåller till exempel första hjälpen, medvetande om olika funktionshinder och problematiska situationer som kan komma fram i verksamheten. (Ryder 2004, 9.)

Biblioteken lånar därtill vanliga biblioteks material talböcker och storstila böcker till tjänstens kunder. Också DVD -filmer och pussel är material som lånas till kunder av Home Library Service. (Ryder 2004, 10.) Särskilda material som kunden kan låna via tjänsten är olika hjälpmedel till läsning. Kunden kan t.ex. låna förstoringsglas eller en CD -spelare. (Ryder 2004, 11.)

Engelska Home Library Service använder bärbara datorer i arbetet. Anställd kan ta bärbar dator med sig på hembesök och använda dator till bokurval med kund. Anställd kan beställa material från biblioteket till kunden och titta på böcker i biblioteks databas eller från nätet med kunden. (Ryder 2004, 10.)

England har också ett aktivt samarbete med äldreboenden i form av cirkulerande bokdepositioner. Nästan alla bibliotek hade bokdepositioner på äldreboenden. Andra tjänster till

kunder med särskilda behov är minnestjänst, leverans av kunder till biblioteksutrymme och biblioteksklubbar. (Ryder 2004, 11 & 12.)



## 4 UNDERSÖKNINGS PROBLEM OCH METODER

Haparanda stadsbibliotek är beställare till mitt examensarbete. Biblioteket vill utvidga sin Boken kommer -verksamhet till Haparanda stads centrum. Biblioteket har redan BK -verksamhet i Haparanda landsbygd där bokbussen kör men ännu inte i stadens centrums område.

Jag ska utreda med min undersökning hur mycket intresserade kunder det finns till Boken kommer -verksamhet inom Haparanda stad hemtjänsts kundkrets och hur verksamhet kan ordnas inom Haparanda stads centrum. Jag ska utreda om Haparanda stads hemtjänst och bokbuss kan börja samarbeta med Haparanda stadsbibliotek när det gäller Boken kommer -verksamhet. Jag ska också utreda andra möjliga samarbetspartners till Boken kommer -verksamhet i Haparanda.

Undersöknings problemen är:

1. Kan Haparanda stads hemtjänst börja samarbeta med Haparanda stadsbibliotek när det gäller Boken kommer -verksamhet?
2. Hur många möjliga Boken kommer -låntagare finns det inom Haparanda hemtjänsts kundkrets när det gäller Boken kommer -verksamhet och var finns de inom stadens centrum?
3. Hur kan Boken kommer -verksamhet ordnas inom Haparanda stad?
4. Vilka andra organisationer skulle vara möjliga samarbetspartners till Boken kommer -verksamhet i Haparanda?

### 4.1 Kvalitativ undersökning

Egenskaper av kvalitativ undersökning är att undersökningsmaterial samlas ur naturliga och verkliga situationer, undersökning använts människor att samla undersökningsmaterial och att undersökningsgrupp väljas funktionellt (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 160). Min undersökning kommer att innehålla många egenskaper som ofta förbindas till kvalitativ undersökning. Viktigaste informanterna i min undersökning är intervjuade personer som var valda efter sin position i arbetsliv.

Min undersökning är en kartläggning som är en beskrivande undersökning. Beskrivande undersökning anknyter ofta till praktiska problem och nya verksamhetsmodeller som kan lösa problem. Vid kartläggning kan datainsamling ske med kvalitativa eller kvantitativa metoder. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2009, sökningsdag 2.3.2012.) I min undersökning skedde datainsamling med bara kvalitativa metoder.

Jag använde temaintervjuer, e-post intervjuer och blankettintervjuer som metod för datainsamling i min undersökning. Med temaintervjuer med stadens hemtjänst, bokbuss och bibliotekschef utredde jag samarbetsmöjligheter och fungerande sätt att ordna Boken kommer -verksamhet inom Haparanda stads centrum. Temaintervjuer utredde också andra möjliga samarbetspartners till biblioteket.

Med kvalitativ blankettintervju utredde jag hur många personer det finns som är intresserade av Boken kommer -verksamhet inom Haparanda stad hemtjänsts kundkrets. Blankettintervjuer var utdelat till Haparanda stad hemtjänsts kunder som bodde i Haparanda centrums område. Det är totalt 160 kunder som bor inom centrums område i staden. Blanketter delades ut till alla kunder som var intresserade av tjänsten vid hembesök av hemtjänsts personal.

Enligt Hirsjärvi och Hurme (2001, 136) är ett sätt att analysera temaintervjuernas resultat att forskaren ta isär forskningsmaterial och framskrider rakt till analys litande på forskarens egen intuition. Analys av forskningsmaterial kan redan börja på intervjusituationen var forskaren gör observationer. Kvalitativ forskning brukar ha forskningsmaterial i verbal form. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 136.)

På min undersökning ska forskningsmaterial av temaintervjuer vara på verbal form. Jag ska hitta svar till undersökningsproblem med temaintervjuer och jag ska lägga märke till kongruens och förenlighet på intervjuerna. Med temaintervjuer utreder jag möjliga samarbetspartners till Haparanda stadsbibliotek i Boken kommer -verksamhet och ser hur stadsbibliotek svarar till möjligheter som framkommer med intervjuerna.

## 5 RESULTAT

### 5.1 Intervjuer

Viktigaste datainsamlingsmetoder i min undersökning var intervjuer av personer som jag valde med elitsampel som är en datainsamlingsmetod vid kvalitativ undersökning (Tuomi & Sarajärvi 2002, 88). Vid elitsampelmetoden väljs personer som tros ha mest information om forskat ämne till informanter för forskningen (samma). Med elitsampelmetoden var de intervjuade till temaintervjuer i min undersökning valda på grund av sin plats i arbetsliv. Haparanda stadens hemtjänsts chef vet bäst om hela organisationens verksamhet och hon beslutar om hemtjänstens funktion. Haparanda stadsbiblioteks chef har också omfattande syn över bibliotekets verksamhet och hon vet vad som fungera gäller Boken kommer -verksamheten eftersom hon har erfarenhet av att organisera Boken kommer -verksamhet i annan kommun. Bokbussens chaufför har Boken kommer -verksamhet i landsbygd av Haparanda och han gav sin syn hur det är möjligt att utvidga Boken kommer -verksamhet genom bokbussen.

Jag använde temaintervjuer i min undersökning. Jag intervjuade Haparanda stads hemtjänsts verksamhetschef Catharina Strandberg, Haparanda stadsbibliotekschef Marita Matsson-Barsk och bokbussens förare Krister Jolanki. Jag använde samma teman vid varje intervju. Teman i intervjuerna var organisationens verksamhet (Haparanda stads hemtjänst, Haparanda stadsbibliotek och bokbuss), Boken kommer -verksamhetens relation till organisation och samarbetsmöjligheter mellan bibliotek och organisation. Jag använde bandspelaren för att banta intervjuer som varade 45 minuter till en timme.

Jag valde temaintervjuer eftersom jag tyckte de skulle passa bäst till min undersöknings karaktär. Enligt Tilastokeskus -webbsidan är temaintervju som en diskussion som har någon mening vilken är bestämd i förhand (Tilastokeskus 2012). Med temaintervjuer i den här undersökningen jag tagit reda på möjligheter att genomföra Boken kommer -verksamhet inom Haparanda stad och kartlagt möjliga samarbetspartners till biblioteket. Intervjuer utredde hur alla intervjuade organisationer fungerade och om deras verksamhet kunde sättas ihop till ett samarbete med Boken kommer -verksamhet och bibliotek. Intervjun ledde till diskussion om samarbete med bibliotek med Boken

kommer-verksamhet. Temaintervju var ett bra sätt att hålla ihop alla teman och diskutera om de med alla organisationer som är viktiga för min undersökning.

Haparanda stadsbibliotekschef Marita Mattsson-Barsks intervju var också en temaintervju och den innehöll samma teman som de andra temaintervjuerna. Målet med den här intervjun var att hur kan stadsbibliotek svara till möjligheter som har blev klar på föregående intervjuer vad gäller samarbete med Boken kommer-verksamhet. Marita Mattsson-Barsks intervju var den sista av intervjuerna. Hemtjänsts intervju var först och bokbuss förarens intervju var den andra som jag gjorde.

Jag gjorde också e-post intervjuer med Sinikka Tuohino från Rovaniemi stadsbibliotek och Minna Halonen från Uleåborg stadsbibliotek. Jag valde dem efter deras plats i arbetslivet, båda intervjuade var bibliotekets hemtjänstansvariga på sin arbetsplats. E-post intervjuernas mål var att samla ihop information om aktuell fungerande Boken kommer-verksamhetens tillvägagångssätt. Jag valde Rovaniemi och Uleåborg stadsbibliotek för intervju eftersom de båda hade fungerande biblioteks hemtjänst och båda hade på börjat Boken kommer-verksamhet själv på biblioteket. De båda biblioteken hade också haft projekt gällande Boken kommer-verksamhet.

### **5.1.1 Intervju med Haparanda stads hemtjänsts verksamhetschef, Catharina Strandberg**

Catharina Strandberg är verksamhetschef för hemtjänsten i Haparanda. Hon var den första som jag intervjuade och jag frågade henne om hemtjänsts verksamhet och intresse för samarbete med bibliotek när det gäller Boken kommer-verksamhet. Jag använde temaintervju som grund är Bilaga 1.

Haparanda stads hemtjänst är delad i två områden. Det finns två distrikt i landsbygden av Haparanda och två distrikt i centrum av staden. Hemtjänsten har totalt 68 anställda som också innehåller nattpatrullen med 6 personer. Hemtjänst har totalt 250-260 kunderna och de ligger i hela stads område. Hemtjänsten gör hembesök till sina kunder som varar från fem minuter till en timme och innehåller nästan allt från medicinering till hjälp i hemmet. (Strandberg 17.2.2012, intervju.)

Hemtjänsten ligger inom socialförvaltningens stödomsorg. Tidigare har hemtjänsten varit inom äldreomsorgen men på de senaste åren har också yngre funktionshindrade varit kunder. Hemtjänsts kundkrets är bred. Hemtjänsten har som kunder i äldre personer, funktionshindrade, synskadade, sjuka, barnfamiljer och missbrukare i alla åldrar. Huvudgruppen av kunder är ändå mellan 65-85 år. Kunderna bor i egna bostäder eller i äldre- och trygghetsboenden. Det brukar vara att när man blir äldre flyttar invånare från landsbygden till centrum. (Strandberg 17.2.2012, intervju.)

Strandberg sade att hemtjänsten har 3-4 år sedan haft samarbete med Haparanda stadsbibliotek. Då skjutsade bokbussen hemtjänsts personal och kunder till biblioteket. Hon sade att verksamheten var för arbetskrävande men alla tyckte att det var en bra idé och något nytt för kunderna. (Strandberg 17.2.2012, intervju.)

Strandberg sade att hemtjänsten är intresserad av samarbete med Haparanda stadsbibliotek när det gäller Boken kommer -verksamhet. Hon sade att BK -verksamheten är något som hemtjänsten har tänkt samarbeta med bibliotek på framtiden. Det har varit några frågor från kunder ifall hemtjänsten kan hjälpa de att använda bibliotekets tjänster. Strandberg sade att om verksamheten informeras bra för kunder finns det säkert intresse hos dem. Tidigare samarbete med biblioteket var inte så bra informerat och kunderna visste inte vad verksamheten riktigt handlade om. Vid nytt samarbete med biblioteket skulle information till kunderna vara viktigt. Strandberg tyckte också om idén att Daisy -spelare ska lånas ut via BK -verksamhet. (Strandberg 17.2.2012, intervju.)

Strandberg tyckte att Boken kommer -verksamhet är en meningsfull uppgift som absolut skulle byggas vidare i med form av samarbete mellan bibliotek och hemtjänst. Jag förslog henne idén om att leverans av böcker till BK -låntagare skulle kunna ordnas så att bibliotekspersonalen eller bokbussen levererar biblioteks material till hemtjänsts lokaler i stads område och att hemtjänstens personal skulle leverera böcker till sina kunder vid hembesök. Strandberg tyckte att idén låter bra och möjligt. Hon sade att hemtjänsten har två kontor i staden. En är i Lunden och andra på Parkgatan nära Ikea. (Strandberg 17.2.2012, intervju.)

Jag frågade Strandberg också om andra möjliga samarbetspartner till Boken kommer -verksamhet i Haparanda. Strandberg förslog personliga assistenter som möjliga samarbetspartners till biblioteket. Personliga assistenter jobbar med funktionshindrade människor

som har svårt att ta sig någonstans. Kunder kan t.ex. vara rullstolsbundna. Personliga assistenter kan gå med kunder till biblioteket men det finns också fall där de inte går någonstans från kundens hem. Strandberg sade att personliga assistenter är lika hemtjänsten och det finns behov av BK -verksamhet hos deras kunder också. (Strandberg 17.2.2012, intervju.)

### **5.1.2 Intervju med bokbussens förare Krister Jolanki**

Den andra intervjuade var bokbussens förare Krister Jolanki. Jolanki kör bokbuss i Haparanda och i Övertorneå. Intervjun var en temaintervju vars grund är Bilaga 2.

Bokbussens verksamhetsområde är Haparanda stad och Övertorneå kommun men mest kör bokbussen i glesbygd i båda kommuner. Bokbussens kunder finns i skolor och dagis eller de är privatpersoner både i stad och på landsbygd. Jolanki säger att bokbussen har 1000-2000 kunder per månad. Under en dag har bokbussen 25-30 hållplatser. (Jolanki 12.3.2012, intervju.)

Bokbussens kunder är mest från skolor och dagis. Det finns i svenska bibliotekslagen att det måste finns skolbibliotek. Privata kunder är ofta äldre personer. Det finns också en grupp av kunder som inte själv kan komma till bokbussen. De kan vara t.ex. rörelsehindrade eller synskadade. Jolanki sade att det finns alla slags kunder; friska och sjuka, äldre och unga. (Jolanki 12.3.2012, intervju.)

Kunder som inte själv kan komma till bokbuss får hjälp från bokbussens förare. Då kör Jolanki bokbussen närmare till kund vanligen till kundens gård. Jolanki och andra förare brukar också gå in till kundens hem med böcker. Där tar de också beställningar från kunder. (Jolanki 12.3.2012, intervju.)

Biblioteket informerar kunderna om bokbussen på sina hemsidor. Bokbussens förare delar också ut flygblad i byarna till invånarnas brevlådor. Det finns också information om bokbussen i lokaltidningarna. Genom informationen får bokbussen nya kunder och visar att den finns. (Jolanki 12.3.2012, intervju.)

Bokbuss har redan Boken kommer -verksamhet på landsbygden. Bokbussen levererar också bokdepositioner till pensionärshem och korttidsboende i stads centrum. Två bokdepositioner finns också i Lunden där en av hemtjänsts kontor ligger. (Jolanki 12.3.2012, intervju.)

Jolanki sade att Boken kommer -verksamheten är hans yrke, det är arbete som han gör varje dag. Det har varit diskussion om samarbete med hemtjänsten på BK -verksamhet tidigare, hemtjänsten har frågat biblioteket om samarbetsmöjlighet. Jolanki säger att de vill utöka bokbussens verksamhet och det skulle vara möjligt med hjälp från hemtjänst. (Jolanki 12.3.2012, intervju.)

Jolanki sade att bokbussen ska absolut delta i Boken kommer -verksamhet i Haparanda stads centrum. Det är möjligt att bokbussen kan leverera böcker till hemtjänsts två kontor i centrum och därifrån kan hemtjänsten leverera böcker vidare till sina kunder vid hembesök. Det är också möjligt att bokbussen kan leverera böcker till andra BK -låntagare som bor längs bokbussens linje. Jolanki var positivt till nya idéer och han sade att det är en möjlighet för bokbussen att få nya kunder. Enligt Jolanki allt nytt är roligt att prova. (Jolanki 12.3.2012, intervju.)

### **5.1.3 Intervju med Haparanda stadsbibliotekschef Marita Matsson-Barsk**

Marita Matsson-Barsk har varit bibliotekschef för Haparanda stadsbibliotek i tre år. Tidigare har hon varit bibliotekschef för Övertorneå bibliotek. Hennes arbete innehåller budgetering och ekonomi, personaladministration och vanligt biblioteksarbete. Hon gör också mycket pass vid informationen och ibland åker hon med bokbussen för att se hela biblioteks verksamhet. (Matsson-Barsk 13.7.2012, intervju.) Temaintervjus grund är Bilaga 3.

Matsson-Barsk säger att Haparanda stadsbibliotek har trofasta och nöjda kunder. Stadsbiblioteket har sökt efter nya kundgrupper. Bibliotekskunder är också de som inte använder bibliotek i Haparanda. Haparanda stadsbibliotek har också mycket finskspråkiga kunder. (Matsson-Barsk 13.7.2012, intervju.)

Synskadade är också en kundgrupp på Haparanda stadsbibliotek. Det finns utbildning för synskadade på sverige-finska folkhögskolan nära biblioteket. Studerande och lärare använder bibliotekets samlingar av Daisy -böcker. (Matsson-Barsk 13.7.2012, intervju.)

Matsson-Barsk sade att stadsbiblioteket har några kunder som besöker biblioteket men som skulle kunna bli Boken kommer -låntagare nu eller senare. Sådana kunder har svårigheter att röra sig och att komma till biblioteksutrymmet. Det finns också låntagare som lånar biblioteksmaterial till sina föräldrar som inte själv kan besöka biblioteket. Ingen kund har frågat om möjlighet att få Boken kommer-verksamhet vilket beror på att verksamheten inte är bekant för bibliotekskunder. Verksamheten har ännu inte varit i Haparanda stads centrum men på landsbygden gör bokbuss BK -verksamhet. (Matsson-Barsk 13.7.2012, intervju.)

Matsson-Barsk har också varit bibliotekschef i Övertorneå bibliotek. Under hennes karriär där skedde en kartläggning av Boken kommer -verksamhetens början gjord av biblioteksstuderande Maud Lejon på 1999. Lejon hittade mycket kunder till ny service inom hemtjänsts kundkrets. Boken kommer -verksamheten började efter kartläggning i Övertorneå och antal BK -låntagare växte. I början tänktes att hemtjänsten skulle ha samarbete med bibliotek gällande BK -verksamhet i Övertorneå men hemtjänsts roll i verksamheten var tänkt om. Hemtjänst började informera sina kunder om BK -verksamhet och bibliotekspersonalen gjorde bokleveranser och hembesök till alla BK -låntagare inom kommun. (Matsson-Barsk 13.7.2012, intervju.)

Matsson-Barsk tror att i Haparandas fall skulle bästa sätt vara att göra bokleveranser med bokbuss till nuvarande tre Boken kommer -låntagare. Då möter bokbussens förare kunderna själv. Biblioteket skulle också kunna ha någon ansvarig för BK -verksamhet i stadsbibliotek eftersom bokbussen kör i Haparanda var annan vecka och BK -låntagare kan besökas också när bokbussen inte kör i Haparanda. Matsson-Barsk tror att bokleverans med biblioteks personal och bokbuss är bättre eftersom hemtjänst personal inte har så mycket tid till BK -verksamhet då de har mycket annat att göra hos kunderna. Men om det kommer mycket mer BK-låntagare från hemtjänsts kundkrets i framtiden skulle bokleveranser ske med hjälp av hemtjänsts personal. (Matsson-Barsk 13.7.2012, intervju.)

Matsson-Barsk sade att det är möjligt att stadsbibliotekspersonalen deltar i bokleveranserna och gör hembesök hos Boken kommer -låntagare. Biblioteket har ändå inte bil som kunde används vid bokleverans. Alla tre kunder lever inom en radie av 0,9-1,7 kilometer från stadsbiblioteket så leveranser kan ske med cykel eller gående. Det kan också vara en möjlighet att få en bil till biblioteks bruk från Haparandas stadhuset men det måste undersökas först. (Matsson-Barsk 13.7.2012, intervju.)



Enligt Matsson-Barsk har Haparanda stadsbibliotek inte tidsresurser för tjänsten idag men det är möjligt att omorganisera. Stadsbiblioteket är öppet från förmiddagen till arton på kvällen och det finns lite personal. Men på morgonen eller förmiddagen finns det tid till tjänsten. De här tiderna skulle vara bra också för äldre personer. En bibliotekanställd skulle kunna vara ansvarig för tjänsten, då är det lättare att organisera hela verksamheten. (Matsson-Barsk 13.7.2012, intervju.)

Matsson-Barsk sade att alla biblioteksanställda kan använda Book-It bibliotekssystemets lånehistorik -funktion. Det finns också en anställd som kan använda intresseprofiler i Book-It vilka kan användas till Boken kommer-verksamhet. (Matsson-Barsk 13.7.2012, intervju.)

Matsson-Barsk tror att skälet till varför det kom så få svar på min enkät kan vara att det var stora organisationsförändringar inom socialen i Haparanda stad under min enkäts tid. De hade mycket som hände och det kanske var så rörigt runt annat. Matsson-Barsk också tror att äldre personer har en attityd att de inte vill störa och de sätter inte mycket krav för tjänster. Men hon tror att äldre personer kommer med större krav i framtiden. (Matsson-Barsk 13.7.2012, intervju.)

Matsson-Barsk sade att Boken kommer -verksamhet ska starta till de tre kunder som jag hittade till med min enkät. Tjänsten ska börja i augusti eller i september 2012 med brev till alla nya kunder. Enligt Matsson-Barsk kan pressmeddelande till lokala medier vara bra idé för att hitta mera kunder till tjänsten. Äldre personer som kan vara möjliga kunder till tjänster läser tidningar. Också annonser i lokaltidningar och fortsatt kontakt med socialen kan öka antal BK-låntagare. Det är också möjligt att hämta kontakt information om äldre personer och skicka brev om tjänsten. (Matsson-Barsk 13.7.2012, intervju.)

Matsson-Barsk tror att kontakt med hemtjänsten skulle fortsätta lättast med kontaktpersoner. Biblioteket och hemtjänsten skulle ha en anställd som skulle vara ansvarig för kontakter med andra organisationer. Man skulle alltid veta vem man kan ringa till i båda organisationerna gällande Boken kommer-verksamhet. I Övertorneå finns det kontaktpersoner på hemtjänst och på biblioteket. Haparanda stadsbibliotek har inte ännu kontaktperson hos Haparanda stads hemtjänst eftersom det inte har funnits samarbete mellan stadsbibliotek och hemtjänst tidigare. (Matsson-Barsk 13.7.2012, intervju.)

Matsson-Barsk föreslår att pensionärsföreningar som brukar ha träffar en gång i månaden i Haparanda skulle vara bra en samarbetspartner till biblioteket. En av pensionärsföreningar är PRO. Biblioteket har redan några personliga assistenter och deras kunder inom biblioteks kundkrets. Det brukar vara unga personliga assistenters kunder som kommer med deras assistenter till biblioteket. Äldre kunder och deras personliga assistenter besöker inte bibliotek. Haparanda stadsbibliotek har också samarbete med några byaföreningar som har föreslagits som möjliga samarbetspartners till biblioteket gällande Boken kommer -verksamhet i andra temaintervjuer. Stadsbibliotek har bokdepositioner i byastugor via byaföreningar. (Matsson-Barsk 13.7.2012, intervju.)

## **5.2 Kvalitativ blankettintervju**

Jag samlade också information med kvalitativ blankettintervju. Med blankettintervju utreder man väsentliga frågor grundad till undersökningen (Tuomi & Sarajärvi 2002, 77). Det måste finnas motivering till alla frågor på undersökningens referensram som finns i blankettintervju (samma).

Med kvalitativ blankettintervju utredde jag hur mycket kunder det skulle finnas till Boken kommer - verksamhet inom stads hemtjänst i Haparanda stads centrum. Med blankettintervju undersökte jag svarandes ålder, läge inom Haparanda stad och vilka biblioteksmaterial är möjlig kund intresserad av att låna från biblioteket.

Alla frågor på blankettintervjuer svarade på min undersöknings referensram. För att kunna ordna och planera bokleveranser till kunderna måste man veta var de bor. Det är också bra att veta vilka biblioteksmaterial de är intresserad av att kunna utreda om bibliotekets samlingar motsvara efterfrågan. Ålder är en intressant sak att veta eftersom om det uppträder några vissa åldersgrupper är det möjligt att kartlägga mera platser var kan verksamhetens möjliga kunder ligga i Haparanda.

### **5.2.1 Resultat av blankettintervju**

Blankettintervjuer var utdelat till alla hemtjänsts kunder som ligger inom Haparanda stads centrum. Haparanda stads hemtjänsts personal delade ut blankettintervjuer till kunder vid hembesök. Enligt Catharina Strandberg är det 160 kunder som bor inom centrumets område i

Haparanda (Strandberg 17.2.2012, intervju). Blankettintervju var utdelat tre veckor och en vecka till eftersom det inte kom mycket svar. Efter fyra veckor hade det kommit tre svar som var slutligt antal av svarande. Blankettintervju var på två språk, finska och svenska, eftersom det finns talare av båda språk inom hemtjänsts kundkrets i Haparanda. Blankettintervjuer är Bilagor 4 och 5.

De tre svarande i blankettintervju var alla kvinnor. Svarandena är 75 år, 88 år och 84 år gamla. Alla svarande lever inom en radie av 0,9-1,3 kilometer från stadsbibliotek. Två svarande var intresserade av böcker på svenska och de hade också fyllt i blanketten på svenska. Det var ett svar på finska och den här svarande var intresserad av böcker på finska och på svenska. Två svarande var också intresserade av lättlästa böcker och en svarande var intresserad av talböcker och böcker med storstil. Svarande hade inte kryssat att de skulle vara intresserad av lyssnarapparaten, tidskrifter, fackböcker eller filmer som också var alternativ i blankettintervjun (Bilagor 4 och 5).

Information som jag fått via blankettintervju var litet. Eftersom det inte var mycket svarande bestämde jag att intervju alla tre svarande personligt och få mer information om deras litterära intressen. Det är vanligt i Finland och i Sverige att bibliotek gör en inledningsintervju med nya Boken kommer -låntagare. Vi bestämde med bibliotekschefen att jag skulle göra inledningsintervjuer med alla svarande eftersom biblioteket hade bestämt att de ska börja med BK -verksamheten under hösten 2012 till de här tre BK -låntagarna. Jag skulle också skapa inledningsintervjuformulär till biblioteket som de kan använda för Boken kommer -verksamhetens inledningsintervjuer som man brukar göra på bibliotek som har BK -verksamhet i Sverige och i Finland.

## 6 INTERVJUER MED BLIVANDE BOKEN KOMMER -LÅNTAGARE

Jag gjorde en blankett till Boken kommer -verksamhetens inledningsintervjuer med vilken jag utredde blivande Boken kommer -låntagares litterära intressen. Med inledningsintervjublanketten kan biblioteket göra intresseprofil av kunden i Book-It -bibliotekssystemet och att hitta böcker för en BK -låntagare är snabbare och lättare. På blanketten finns också all personlig information om låntagaren som behövs för att göra ett bibliotekskort. Inledningsintervjublanketten är skapad enligt Uleåborg stadsbiblioteks och Kolari biblioteks modell (Herola, Kyrki & Saraste 2008, 19-20 & Tuohino 2008, 27-28). Haparandas inledningsintervjublankett är skapad för att besvara stadsbiblioteks samlingar och kundkrets. Inledningsintervjublanketter är Bilaga 6 och 7.

Blanketten innehåller rutor där man kan kryssa av vilket biblioteksmaterial låntagaren är intresserad av. Man kan välja medietyp, genrer samt biografier om olika slags personer och bokens stil som betraktar läsaren. Också alla klasser av facklitteratur finns att välja på blanketten. Alla bibliotekets avdelningar finns att välja på intervjublanketten. Det finns också möjlighet att göra anmärkningar under alla kategorier. Formuläret finns på finska och på svenska eftersom det finns talare av båda språken i Haparanda. (Bilagor 6 och 7.)

Förutom dessa inledningsintervjuer gjorde jag också liten öppen intervju med de svarande. Med den här intervjun undersökte jag den svarandes bakgrund, användning av bibliotek och relation till läsning. Intervjuerna var en liten diskussion med de intervjuade om deras relation till läsning och Haparanda stadsbibliotek.

### 6.1 Intervjuade 1

Intervjuade 1 är en 84 årig kvinna. Hon lever ensam i ett egnahemshus nära stads centrum. Hon har bott i Haparanda över 40 år och i det här huset 45 år. Den intervjuade är från Finland och hon kan svenska och finska. Hon flyttade till Haparanda när hon var 40 år gammal. Hon har jobbat på lasarettet.

Hon använder inte Haparanda stadsbibliotek just nu eftersom det är svårt för henne att gå dit. Men hon har använt biblioteket tidigare.

Läsning är en hobby för henne. Just nu läser hon tidningar och inte böcker. Men hon skulle vara intresserad av att låna storstils -och lättlästa böcker från bibliotek via Boken kommer - verksamhet. Hon skulle också vilja prova bibliotekens Daisy -spelare med Daisy -talböcker. Hon har CD -spelaren hemma och talböcker på CD intresserar henne också.

Hon har alltid tyckt om historia och hon skulle vilja låna historiska romaner och fackböcker. Hennes speciella intresse är 1940 -talets nazi-Tyskland. Hon är också intresserad av deckare, kärleksromaner, biografier om kungligheter, Haparanda och Tornedalen och krigslitteratur. Ett ämne som hon inte tycker om är idrott. Hon läser båda på finska och på svenska.

## **6.2 Intervjuade 2**

Intervjuade 2 är en 88 -årig kvinna som bor i ett egnahemshus i stads centrum. Hon har bott nästan hela sitt liv i Haparanda. Hon har flyttat till sitt nuvarande hus 1952. Hon inte har använt Haparanda stadsbibliotek tidigare. Den intervjuade sade att det är svårt att gå till biblioteket.

Hon tycker om läsning och hon brukar läsa veckotidningar. Hon läser också böcker.

Den intervjuade läser på svenska och hon är också intresserad av att låna en Daisy -spelare från biblioteket. Hon vill låna storstils -och lättlästa böcker och bokkassetter.

Hon tycker om spännande böcker och hon är intresserad av Haparanda och Tornedalen. Också humoristiska och historiska böcker samt vildmarkslitteratur intresserar henne. Kärlek och deckare är ämnen som hon inte tycker om.

### 6.3 Intervjuade 3

Intervjuade 3 är en 75 årig kvinna som lever i ett höghus i centrum av Haparanda. Hon har bott 15 år i sin lägenhet. Tidigare har hon bott i Nikkala. Hon har sju barn och fjorton barnbarn som besöker henne ofta. Hon har använt Haparanda stadsbibliotek tidigare för ungefär 4 år sedan. Hon säger att det är svårt att gå till biblioteket.

Den intervjuade läser tidningar men sällan böcker. Hon tycker om veckotidningar och dagstidningar. Hon läser på svenska och hon skulle vilja låna Daisy -spelare från biblioteket. Hon är också intresserad av lättlästa böcker och tidskrifter. Tidskrifter som handlar om handarbete och kungliga intresserar henne.

Av skönlitteratur tycker hon om noveller och kärleksromaner. Också Haparanda och Tornedalen intresserar henne. Biografier om kungliga, skådespelare och idrottare tillhör också hennes intressen. Hon har också själv varit idrottare när hon var ung. Boken skulle vara lätt och humoristisk. Också reseberättelser, vildmarkslitteratur, landsbygds- och släktromaner intresserar den intervjuade.

Av facklitteratur är hon intresserad av politik, idrott, djur, natur, konst, musik och handarbete. Av handarbete är det stickning, broderi och virkning som intresserar henne men hon sade att hon gör nästan all i handarbete. Ämne som inte intresserar henne är krig. Hon tycker att det skulle vara bra om biblioteket besöker henne en gång i månaden när Boken kommer -verksamhet börjar.

### 6.4 Resultatet av intervjuerna

Jag gjorde Boken kommer -verksamhetens inledningsintervjuer med alla svarande. På samma gång gjorde jag en liten öppen intervju. Alla intervjuer tog 30-45 minuter varav inledningsintervjun ungefär 30 minuter.

Alla intervjuade var äldre personer och alla hade rörelsehinder vilket är ganska vanligt inom Boken kommer -verksamhetens kundkrets i Sverige (Ljusterdal 2005, 5). Det var skälet till varför

ingen av de svarande använder Haparanda stadsbibliotek just nu. Två svarande hade använt biblioteket förut redan en hade inte använt biblioteket tidigare.

De fördjupade intervjuer gav tydlighet åt de svarandes litterära intressen. Alla svarande blev intresserad av Daisy -lyssnarapparaten och Daisy -böcker när jag berättade om formaten. De svarandena var speciellt intresserade av lyssnarapparaten eftersom den är enkel att använda och att utlåning av den är gratis. Ingen av de svarandena anmält sitt intresse av lyssnarapparaten på blankettintervjun (Bilagor 4 och 5).

I de svarandes hem var det också möjligt att kartlägga vilka apparater de hade för att lyssna på musik och andra talböcker. De svarandes uppfattning av bibliotekets olika samlingar blev djupare och de kunde bättre säga vad de vill låna från biblioteket och hurdan litteratur de tycker om.

Läsning är en hobby och ett tidsfördriv för alla svarande. Alla svarande läser tidningar och ibland böcker. Alla var också intresserade av material särskilt för äldre personer som talböcker, böcker med storstil och lättlästa böcker. De här är material som Haparanda stadsbibliotek skaffar aktivt till sina samlingar och som passar bra för BK -låntagare med särskilda behov.

Intervjuerna var ett bra sätt att börja verksamheten som är människonära. De svarande fick en bra syn om material som biblioteket har och det var mycket material som kom som överraskning för svarande eftersom inte alla hade använt bibliotek tidigare.

## **7 MÖJLIGA FÖRVERKLIGANDE PLANER TILL EN BOKEN KOMMER - VERKSAMHET INOM HAPARANDA STADS CENTRUM**

Maud Lejon skriver i sin uppsats att Boken kommer -verksamhet har tre obligatoriska faser; låntagarkontakt, bokleverans och bokurval (Lejon 1999, 8). Jag ska tillägga till de här tre faserna en fjärde fas som skulle vara marknadsföring och information om Boken kommer -verksamhet. Information och marknadsföring av verksamheten är viktigt för att få nya Boken kommer -låntagare och att personer med behov av BK -verksamhet vet att tjänsten finns. Jag ska nu föreslå olika verksamhetsmodell till BK -verksamhet inom Haparanda stads centrum enligt de här fyra faserna.

Jag hittade tre Boken kommer -låntagare till Haparanda stadsbibliotek med min enkät. Jag gjorde tjänstens inledningsintervjuer till alla tre nya låntagare. Bibliotekschefen för Haparanda stadsbibliotek sade att BK -verksamhet ska starta till alla de här tre låntagarna under hösten 2012 (Matsson-Barsk 13.7.2012, intervju). Det är också möjligt att det kan tillkomma mer låntagare eftersom Haparanda stads hemtjänst har meddelat sina kunder om tjänsten och de vet nu att tjänsten finns om kunder frågar efter möjlighet att använda Haparanda stadsbibliotek.

Bokleverans är möjligt att ordna med hemtjänst eller med bokbuss. Haparanda stads hemtjänsts verksamhetschef Catharina Strandberg sade vid hennes intervju att hemtjänst kan delta i bokleverans av Boken kommer -verksamhet. Bokleverans skulle vara möjligt om bokbussen först levererar biblioteksmaterial till hemtjänsts lokaler inom stads centrum. Där kan hemtjänsts personal hämta material och leverera den till kunder vid hembesök.

Bokbussens förare Krister Jolanki sade vid hans intervju att det skulle vara möjligt att inkludera de här två lokalerna till bokbussens tidtabell. Hemtjänsts lokaler i Haparanda stads centrum ligger i Lunden och i Parkgatan nära Ikea (Strandberg 17.2.2012, intervju). Haparanda stadsbibliotek har bokdeposition i Lundens servicehus där bokbussen redan kör (Jolanki 12.3.2012, intervju). Kanske är det möjligt att sätta ihop bokdepositioner och Boken kommer -verksamhet i Lunden.

Bokleverans med hjälp av hemtjänst skulle fungera bäst om det kommer fler Boken kommer -låntagare inom hemtjänsts kundkrets. Det brukar vara att bibliotek som har stor antal av BK -



långtagare har samarbete med kommunens eller stads hemtjänst (Ända hem 1990, 112). Haparanda stadbibliotekschef Marita Matsson-Barsk sade också i sin intervju att det skulle vara bästa sättet att leverera böcker med hjälp av hemtjänsten när antalet BK -långtagare är högt (Matsson-Barsk 13.7.2012, intervju). Annars skulle det vara bokbuss och biblioteksanställda som gör bokleveransen (Matsson-Barsk 13.7.2012, intervju). I Maud Lejons undersökning hittade hon 13 BK -långtagare vid Övertorneå bibliotek och alla BK -långtagare bodde inom en radie av 0,5-1,5 km från bibliotek (Lejon 1999, 9). I Övertorneå började biblioteksanställda leverera böcker till BK -långtagare (Lejon 1999, 9). I Haparanda är de tre BK -långtagarnas avstånd nästan samma en radie av 0,9-1,3 km från stadbiblioteket. Samma metod skulle fungera i Haparanda också.

Annan möjlighet är att bokbussen levererar biblioteks material direkt till Boken kommer - långtagares hem. Bokbussen har redan länge gjort sådan BK -verksamhet på landsbygden i Haparanda. På långtagares hem skulle det vara möjligt att ta emot reservationer och önskemål från kunden. Det skulle också vara en större del av bibliotekets material i kundens hem än böcker som väljs på biblioteket och som levereras till kunden med hjälp av hemtjänsten. Två av långtagarna som svarade på min enkät bor i egnahemshus och i båda husen finns en gård där är det lätt att köra in med bokbuss. En kund bor i ett höghus och där är lite svårt att hitta plats för bokbussen men det finns parkeringsområde framför höghuset. Bokbussens förare Krister Jolanki har många års erfarenhet på BK -verksamhet och han sade i intervjun att det här alternativet också är möjligt. Bokleverans med bokbuss skulle fungera när antal av BK -långtagare är låg. Också bibliotekschef Marita Matsson-Barsk sade i sin intervju att för närvarande skulle bokbuss vara det bästa sättet att leverera biblioteks material till BK -långtagare inom centrum området (Matsson-Barsk 13.7.2012, intervju).

En möjlighet är också att bokleverans sker med bibliotekspersonal. Om kunder bor nära biblioteket kan bibliotekspersonal besöka Boken kommer -långtagare. Personal kan använda cykel eller bara gå till kundens hem om kunden bor nära biblioteket. Nuvarande tre Boken kommer - långtagare lever inom en radie av 0,9-1,3 kilometer från bibliotek. Med de här kunderna skulle det också vara möjligt att bibliotekspersonal levererar biblioteks material till dem med bokkassar. Matsson-Barsk sade i sin intervju att det kan vara också möjligt att få en bil från Haparanda stadshus för biblioteksbruk på BK -verksamhet men den här möjligheten måste först undersökas (Matsson-Barsk 13.7.2012, intervju).

Låntagarkontakten varierar med sätt av bokleverans. Låntagarkontakten innehåller också inledningsintervjun som brukas göra på Boken kommer -verksamhet i Sverige och i Finland. Jag har skapat formulär till inledningsintervjun med vilken man kan utreda BK -låntagares kontaktinformation för att skapa ett bibliotekskort, språk med vilket kunden läser och kundens litterära intressen (Bilagor 6 och 7). På inledningsintervjuformulären kan man också kryssa för vilka apparater den nya kunden har hemma för att lyssna på talböcker och att ser på filmer (Bilagor 6 och 7). Det skulle vara bra om intervjuare är samma person som gör bokurval till kunden, då är det lättare och snabbare att hitta böcker när man har träffat kunden personligen. Intervjuare kan vara någon av personalen eller bokbussens förare. Hemtjänst personalen skulle inte vara intervjuaren eftersom inledningsintervjun kräver för mycket kunskap om biblioteks samlingar och praktiken. Intervjuer skulle ta för mycket tid från hemtjänst personalen och det brukar vara alltid bibliotekspersonalen som gör den när det gäller BK -verksamhet.

Låntagarkontakt skulle i Haparandas fall innehålla också anvisning för användning av Daisy -spelare för kunder som vill låna den. Anvisning skulle kunna inkluderas till inledningsintervjun eller till hembesök av personal eller bokbuss. Det skulle vara bra att ha en Daisy -spelare med på inledningsintervjuer så att kunder kan se den och bestämma om de vill låna lyssnarapparaten. Anvisning kan också innehålla undervisning av användning av talböcker i andra format.

Vid leverans med bokbuss kommer kontakt med låntagaren att ske med bokbussens förare. Föraren kan ta reservationer och önskemål direkt från kunden vid hembesök. Med bokbuss har kunden en större samling att välja mellan böckerna om kunden inte har något speciellt önskemål om böcker eller författare. På bokbussen är det lätt att sköta alla bibliotekstjänster eftersom föraren har bibliotekssystemet redo under mötet i bokbussen. Det är också möjligt att presentera fler böcker på en gång till kunden. Den här möjligheten finns inte med leverans med hemtjänst. Vid leverans med bokbuss skulle bokbussens förare vara ansvarig för BK -låntagare. Bokbussen kör i Haparanda var annan vecka så det skulle lyckas att BK -låntagare besöks en gång i månaden vilken är en vanlig besöks täthet i BK -verksamhet.

Marita Matsson-Barsk sade i sin intervju att det skulle vara möjligt att ordna Boken kommer -verksamhet i samarbete mellan bokbuss och stadsbiblioteket. Då skulle bibliotekanställd besöka BK -låntagare när bokbussen inte kör i Haparanda. (Matsson-Barsk 13.7.2012, intervju.) Det kan också vara att bibliotekspersonal ta hand om bokurvalet av Boken kommer -låntagare och bokbussen levererar biblioteksmaterial till kundens hem och ta emot önskemål och reservationer.

Bokleverans via hemtjänst skulle ge liten kontakt med låntagare och bibliotek. Det skulle vara bra att någon av bibliotekspersonalen skulle göra inledningsintervjuer med alla nya kunder först för att personalen bättre kan välja rätt böcker till kunder. När tjänsten börjar kan kunder vara kontakt med biblioteket per telefon eller de kan lämna sina önskemål med återlämnade böcker till biblioteket. Hemtjänst kan leverera reservationsblanketter till BK -låntagare där de kan fylla i sina önskemål. Hemtjänsts personal skulle vara de som besöker kunderna vid sina dagliga hembesök. Det skulle vara bra om kund ger feedback till biblioteket om bokurvalet eftersom kontakt med bibliotek skulle vara liten. Feedback skulle utveckla bokurvalet till kunderna.

Låntagarkontakt kan också vara besök av bibliotekspersonalen i kundens hem. Då kan bibliotekarien ta upp alla reservationer och önskemål från kunden och det är möjligt för kunden att ge direkt feedback om bokurval till personalen. Maud Lejon säger i sin uppsats att om biblioteket sköter om alla faser av BK -verksamhet själv är biblioteket närmare sina kunder (Lejon 1999, 20).

I Uleåborg är bibliotekstjänst helt kostnadsfri för Boken kommer -låntagare. Boken kommer -låntagare behöver inte betala reservations- eller förseningsavgifter. (Herola, Kyrki & Saraste 2008, 22.) Samma modell skulle fungera också i Haparanda. Tjänsten marknadsförs redan som en kostnadsfri tjänst så det skulle vara naturligt att allt i verksamheten skulle vara gratis. Boken kommer -låntagare brukar vara personer med särskilda behov och tidigare bibliotek användare så det skulle vara jämlikt att erbjuda dem med kostnadsfria bibliotekstjänster. Etiska principer för biblioteksarbetet säger att bibliotek kan ha positiv särbehandling av kunder som har svårt att själv komma till biblioteket (Finlands biblioteksförning, Finlands svenska biblioteksförning & Finlands vetenskapliga bibliotekssamfund 2012, 9). I det här fallet skulle kostnadsfrihet vara en positiv särbehandling av kunder med särskilda behov.

Bokurval sker vanligen på biblioteket och den görs av anställd som är ansvarig för Boken kommer -verksamheten. Maud Lejon föreslår i sin forskning att det skulle vara en biblioteksanställd som skulle vara ansvarig för BK -verksamheten (Lejon 1999, 8). Det brukar vara en eller två ansvariga för verksamheten bland personalen. Eller det kan vara en anställd som är ansvarig för verksamheten och en anställd som är extra ansvarig när ordinarie ansvarig är t.ex. på semester. I Haparandas fall det skulle räcka med en biblioteksanställd som är ansvarig för tre BK -låntagare. Mer kommer i framtiden skulle antal av personal tänkas om. Men det skulle vara bra att ha en extra ansvarig för verksamheten. När Boken kommer -verksamhet ordnas i samarbete mellan

stadsbibliotek och bokbuss skulle det vara en ansvarig i stadsbiblioteket och bokbussens förare skulle också vara ansvarig för tjänstens kunder.

Efter inledningsintervjun ska bibliotekarie eller bokbussens förare gör bibliotekskort till kund om kunden inte redan har det. När kunden har kundkonto i bibliotekssystemet gör personalen en intresseprofil till kund i Book-It -bibliotekssystem enligt inledningsintervjuformulären som är ifylld av personalen eller i något fall av kunden själv. Intresseprofilen sparas i Book-It bibliotekssystem och lånehistorikfunktionen anläggs också till BK -låntagare. Senare är det lätt och snabbt att hitta böcker till kunder och undvikas att samma böcker lånas till BK -låntagare många gånger. Lånehistorik och intresseprofiler är möjligt att använda också i bokbussen. Också andra blanketter som jag har skapat under undersökningen är möjligt att använda i bokbussen på BK -verksamhet (Bilagor 4, 5, 6 och 7).

Alla bibliotekanställda i Haparanda stadsbibliotek kan använda lånehistorik -funktion på Book-It -bibliotekssystem och en bibliotekanställd kan använda intresseprofiler (Matsson-Barsk 13.7.2012, intervju). Det behövs utbildning av intresseprofiler till bibliotekanställda om någon annan som inte kan använda intresseprofiler blir ansvarig för Boken kommer -verksamhet. Alla anställda som jobbar med BK -verksamhet skall kunna använda intresseprofiler på Book-It -bibliotekssystem.

Fjärde fasen av Boken kommer -verksamhet är nuförtiden marknadsföring av tjänst och meddelande inom verksamhet om bibliotek har andra samarbetspartner. Många svenska bibliotek marknadsför tjänsten på sina webbsidor. Men ofta är verksamheten marknadsfört dåligt på grund av små resurser (Ryder 1988, 36). I Sverige är det delvis svårt att nå personer som är i behov av BK -verksamhet på grund av sekretesslagen. Det är svårt att få kontaktinformation om de här personerna från olika institutioner. (Ljusterdal 2005, 52.)

Biblioteket kan också använda sitt bibliotekssystems kundkonto till marknadsföring. Marita Matsson-Barsk sade i sin intervju att det är möjligt att skicka brev till personer som kan vara möjliga BK -låntagare (Matsson-Barsk 13.7.2012, intervju). Personer som skickas ett brev om BK -verksamhet kan t.ex. vara personer med hög ålder vars kundkonto i Book-It -bibliotekssystem innehåller deras kontaktinformation.

I Haparandas fall skulle det vara gratis och lätt sätt att marknadsföra tjänsten på bibliotekets hemsidor och inom bibliotek. Om det kommer en kund till biblioteket som passar till definitionen

av en Boken kommer -låntagare kan biblioteket berätta om tjänsten till dem. Det skulle också vara bra att försöka nå möjliga BK -låntagares anhöriga. Reklamskylt inom bibliotek om tjänsten kan nå nya kunder och deras anhöriga som kan meddela de som är behov av tjänst. Marita Matsson-Barsk sade i sin intervju att Haparanda stadsbibliotek har kunder som lånar biblioteksmaterial till sina anhöriga som inte själv kan komma till biblioteket (Matsson-Barsk 13.7.2012, intervju).

Andra marknadsföringssätt är att meddela om tjänsten i lokaltidningar. Marita Matsson-Barsk sade i sin intervju att det är möjligt att göra ett pressmeddelande om nya tjänsten och ser att tidningar skulle kunna skriva om den (Matsson-Barsk 13.7.2012, intervju). Också annonser i tidningar är möjligt att göra. Äldre personer brukar läsa lokaltidningar vad som kan ses i mina intervjuer av blivande BK -låntagare i Haparanda. Alla intervjuade läser mycket tidningar och det är ett bra sätt att nå andra som skulle vara intresserade av tjänsten. Olika organisationer i Haparanda som kan ha behov av BK -verksamhet inom sin kundkrets kan vara bra platser att sätta annonser i om Boken kommer -verksamhet.

Möjliga organisationer i Haparanda som kan ha behov av Boken kommer -verksamhet inom sin kundkrets är många. Trygghetsboende har träffar för närstående vårdare, Resursverkstad har aktiviteter för patienter inom socialpsykiatri och pensionärsföreningar brukar ha träffar i centrum. I alla de här organisationerna kan finnas personer med behov av BK -verksamhet. Också frivilligorganisationerna Röda Korset och Vuxenskolan kan vara platser att hitta nya kunder till tjänsten eller frivilliga arbetare som skulle kunna hjälpa med att hjälpa till med tjänsten. Haparanda stads hemtjänsts verksamhetschef Catharina Strandberg sade också att personliga assistenter och deras kunder också är i behov av tjänsten (Strandberg 17.2.2012, intervju). Marita Matsson-Barsk sade att personliga assistenter brukar komma med unga kunder till biblioteket men personliga assistenter inte kommer med äldre kunder till biblioteket. Kanske det skulle vara möjligt att nå för äldre kunder av personliga assistenter via assistenter som kommer till bibliotek med unga kunder.

Information behövs mellan hemtjänst och bibliotek om hemtjänsten börjar vara leverantör för Boken kommer -verksamheten. Verksamhetschef för Haparanda stads hemtjänst Catharina Strandberg sade i intervjun att hemtjänst kan informera sina kunder om tjänsten (Strandberg 17.2.2012, intervju). Hemtjänsts personal kan också vägleda sina kunder till BK -verksamhet som är behov av den eller någon frågar om möjligheten att använda stadsbiblioteket (Strandberg

17.2.2012, intervju). Sådan information inom andra organisationer där det kan finnas personer med behov av BK-verksamhet skulle vara ett fungerande sätt att skaffa mera kunder till tjänsten. Stadsbiblioteket kan på fortsättningen ta kontakt till alla möjliga samarbetspartner som har framkommit i intervjuerna. Enkäten som jag gjorde inom hemtjänsten har färdig anmälningsblankett som kan användas för att kartlägga nya kunder inom andra institutioner i Haparanda (Bilagor 4 och 5).

För närvarande har Haparanda stadsbibliotek decentraliserad modell för Boken kommer-verksamhet. Bokbussen tar hand om alla sina BK-låntagare i landsbygden och stadsbiblioteket har inte ännu fungerande BK-verksamhet. Bokbussen använder sitt eget bestånd för BK-verksamhet och också stadsbiblioteks samling. Det skulle vara möjligt att använda böcker som finns i magasin i stadsbiblioteket till BK-verksamhet när verksamheten börjar i stadens centrum.

I början med de här tre låntagarna skulle det vara bäst att biblioteket själv levererar biblioteksmaterial till kunder i samarbete med bokbuss. Med hemtjänst kommer det för mycket faser till tjänsten och det finns inte många Boken kommer-låntagare i början. Information mellan bibliotek och hemtjänst tar tid och det skulle komma många faser till tjänsten om bokbussen först levererar tre personens material till hemtjänsts lokaler och sedan hämtar hemtjänst personal böcker och levererar de till kunder vid hembesök. När antal av BK-låntagare ökar till nära tio kan hemtjänsten hjälpa till med leverans. För närvarande är det bästa sätt att bibliotekanställda och bokbussen gör hembesök till kunder med biblioteksmaterial.

Hemtjänsts roll i verksamhet måste övervägas ännu. Hemtjänsten brukar vara samarbete med bokleveranser om det finns många BK-låntagare (Ända hem 1990, 112). Nu finns det bara tre låntagare så det är kanske lite för få för att börja bygga samarbete mellan bibliotek och hemtjänst för bokleveranser. De här tre låntagarna ryms i bokbussens tidtabell och bokbussens förare har erfarenhet av BK-verksamhet. Också låntagare skulle få en större samling av biblioteksmaterial att välja mellan med bokbuss och bibliotekssystem finns till reds för alla situationer. Stadsbiblioteket kan också vara närmare nya kunder när bibliotek sköter alla faser av BK-verksamhet med sin egen personal.

## 7.1 Förslag till tidsanvändning av Boken kommer -verksamhet

Maud Lejon föreslår i sin forskning en tidsanvändning till 13 Boken kommer -låntagare med 26,5 timmar per en månad. Det skulle vara ungefär 2 timmar per BK -låntagare på en månad med alla tre faser som är bokleverans, bokurval och låntagarkontakt. (Lejon 1999, 10.) Med Haparandas tre BK -låntagare skulle det ta ungefär 6 timmar per en månad med samma räkneoperation.

Ändå i Haparandas fall är det svårt att räkna hur mycket det skulle ta tid för hemtjänsts personal att leverera biblioteksmaterial till Boken kommer -låntagare. Material skulle då finnas på Lunden eller Parkgatan där den måste först hämtas. Verksamhetschefen för Haparanda stads hemtjänst Catharina Strandberg sade att personalen rör sig vanligen med bil (Strandberg 17.2.2012, intervju.) Men om det är lättare för personalen skulle det också vara möjligt för dem att hämta material från stadsbiblioteket. Också återlämning av BK -låntagares material är möjligt direkt till biblioteket eller till de hemtjänsts lokaler. Haparanda stadsbibliotek har en återlämningslåda så återlämning är också möjligt utanför biblioteks öppettider. Tidsanvändningen för hemtjänstens personal på BK -verksamhet skulle bestå av leverans av biblioteksmaterial till BK -låntagare och återlämning av material. Jag har beräknat tiden till 20 minuter vilket innehåller hämtning av material med bil från några av de tre alternativen och också återlämning (Tabell 1). Men tiden kan vara mindre eller mer beroende av hurdan den hemtjänstanställds rutt under arbetsdagen är.

Tabell 1. Tidsanvändning på BK -verksamhet

Arbetsmoment	BK -låntagare	Tidsanvändning per en låntagare/ minuter	Total tidsanvändning
Bokurval	3	30 min	90 min
Bokleverans med låntagarkontakt	3	Med bokbuss Med hemtjänst Biblioteks personal med bil Biblioteks personal med cykel Biblioteks personal gående	45 min 60 min 90 min 135 min 180 min

Tidsanvändning till bokurval skulle vara samma som Maud Lejon föreslog; 30 minuter per låntagare. Den skulle i Haparandas fall också innehålla skapande och uppdatering av intresseprofiler i Book-It -bibliotekssystemet och skapande av bibliotekskort till Boken kommer - låntagare. Också reservationer och fjärrlån tillhör bokurvalet.

Leveransen brukar ske tillsammans med låntagarkontakt. Tider med olika leverantörstyp varierar. Leveransen skulle vara snabbast med bokbuss eller med hjälp av hemtjänst. Långsammast skulle leverans och låntagarkontakt vara med gående personal. Leveranstiden med hemtjänst är en beräkning som också kan ta mer eller mindre tid. (Tabell 1.)

Leverans och låntagarkontakt med hjälp av hemtjänsten skulle öka låntagarkontakterna per telefon mellan Boken kommer -låntagare och stadsbibliotek. Det är svårt att säga hur mycket låntagarkontakten bli med telefon eftersom det också är möjligt att informera om sina reservationer och önskemål med ett meddelande via återlämnade böcker. Men om en kund inte hör av sig skulle det vara bra att kontakta kunder från biblioteket då och då.

Vid starten av Boken kommer -verksamhet finns också särskilda faser som tar tid. Inledningsintervjuer som jag gjorde tog vanligen 30 minuter. Jag hade inte Daisy -spelare med mig men det skulle vara bra att göra en visning av användning av Daisy -spelare till kunder som vill utlåna den. Inledningsintervju med Daisy -spelaren skulle ta ungefär 45 minuter.

Marknadsföring och meddelande av verksamhet tar också övriga tid. Skapande av reklam till bibliotekets hemsida eller till ortstidning tar tid men efter det är gjort behöver den bara uppdatering. Marknadsföring kan t.ex. göras några timmar per en vecka eller bara när det finns tid till det.



## 8 ÖVERVÄGANDE

Mitt examensarbete var en kartläggning för början av Boken kommer -verksamhet i Haparanda stads centrum. Haparanda stadsbibliotek vill utvidga Boken kommer -verksamhet till stads centrum. För närvarande har stadsbiblioteket BK -verksamhet i landsbygden där bokbuss tar hand om alla BK -låntagare.

Undersöknings problemet var; kan Haparanda stads hemtjänst börja samarbeta med bibliotek när det gäller Boken kommer -verksamhet och hur mycket kunder är intresserade av tjänsten inom hemtjänsts kundkrets och som lever inom centrums område. Jag utredde också andra möjliga samarbetspartners och skapade möjliga förverkligande sätt till Boken kommer -verksamhet i Haparanda. Mitt examensarbete motsvarar till Haparanda stadsbiblioteks biblioteksplan eftersom biblioteket enligt biblioteksplan ska förbättra sin tillgänglighet i framtiden (Joki 2012, 21). Att utvidga BK -verksamhet till centrums område är en fas i förbättringen av bibliotekets tillgänglighet.

Jag fick idén till mitt examensarbete från Haparanda stadsbibliotek där jag har gjort min arbetspraktik under hösten 2011. Kartläggning av möjligheter till Boken kommer -verksamhet diskuterats vid personalmöte och vi bestämde med bibliotekschef Marita Matsson-Barsk att det kan vara ämne till mitt examensarbete.

I den här undersökningen har jag koncentrerat mig på Boken kommer -verksamheten i Sverige och biblioteks hemtjänst i Finland. Jag har sökt efter fungerande modeller till en Boken kommer -verksamhet till Haparanda stad från båda länder eftersom Haparanda ligger nära gränsen mellan Finland och Sverige.

Min undersökning fann att biblioteken i Sverige har mer Boken kommer -verksamhet än bibliotek i Finland. Enligt Bibblan svarar -tjänsten hade 269 svenska bibliotek BK -verksamhet på 2009 (Bibblan svarar 2012, e-postmeddelande). Samma siffra var 60 bibliotek i Finland 2008 (Laakso 2010, 57 & 58). Verksamhetens förverkligande sätt var ändå nästan samma i båda länder.

Viktigaste källan till min undersökning var Maud Lejons undersökning Underlag till en Boken kommer -verksamhet inom Övertorneå kommun som är från år 1999. Lejon har då också gjort en

kartläggning av start för en BK- verksamhet på Övertorneå kommun och hennes undersökningsproblem var nästan samma som jag hade.

Maud Lejon har delat Boken kommer -verksamhet i tre obligatoriska faser; låntagarkontakt, bokurval och bokleverans (Lejon 1999, 8). Dessa delar är aktuella också nuförtiden i BK - verksamheten men jag ökade till fyra faser med marknadsföring och information om tjänsten. Med information och marknadsföring är det möjligt att utvidga tjänsten och få mera kunder.

I min undersökning började jag först ta reda på möjliga samarbetspartners till biblioteket och utreda bibliotekets egna resurser till tjänsten med temaintervjuer. Hemtjänsten och bokbussen meddelade att det är möjligt för dem att börja samarbeta med Boken kommer -verksamhet. Bokbuss gör redan BK -verksamhet i Haparandas landsbygd. Intervjuade förslog byaföreningar, pensionärsföreningar, personliga assistenter och studieförbund som andra möjliga samarbetspartners till biblioteken med tjänsten.

Det framkom problem med de kvalitativa blankettintervjuerna till hemtjänsts kunder med vilka jag utredde antal möjliga Boken kommer -låntagare. Distributören av blanketterna var hemtjänstens personal som delade ut blanketter till hemtjänsts kundkrets vid hembesök. När blankettintervjuer hade varit ute tre veckor kom det bara tre svar. Distributionstiden var förlängd en vecka till men det kom inte mer svar. Bibliotekschefen för Haparanda stadsbibliotek Marita Matsson-Barsk föreslog vid sin intervju att skälet till få svar kan vara att socialen i Haparanda hade mycket förändringar under min enkäts tid (Matsson-Barsk 13.7.2012, intervju). De hade kanske inte så mycket tid att koncentrera sig på något annat. Matsson-Barsk sade också att äldre personer brukar ha attityden att de inte vill störa och de kräver inte tjänster. (Matsson-Barsk 13.7.2012, intervju.)

Också Maud Lejon har gjort ett likadant infobrev vid sin undersökning av kundkrets i Övertorneå hemtjänst kring Boken kommer -verksamhet. Hennes uppgift var att hitta kunder till BK - verksamhet inom socialhemtjänsts kundkrets. Hon arrangerade ett informationsmöte för hemtjänstens personal som delade ut infobrev om BK -verksamhet till hemtjänsts kunder. Hon fick tretton svar på infobrevet. (Lejon 1999, 6.) Kanske kunde jag ha fått mera svar om jag hade haft ett informationsmöte och gett anvisningar till hemtjänstpersonalen som var distributör av min enkät. Också hemtjänsts verksamhetschef Catharina Strandberg sade i sin intervju att

information till hemtjänstens kundkrets om samarbete med biblioteket är viktigt (Strandberg 17.2.2012, intervju).

Som information till svarande fanns det också ett infobrev i min undersökning som berättade om Boken kommer -verksamhet och om min undersökning. Infobrevet var kanske inte tillräcklig marknadsföring till min enkät. Personlig information till svarande skulle ha varit bra. Informationen skulle ha skett i servicehus eller andra institutionen där möjliga Boken kommer -låntagare finns. Efteråt tänkte jag om möjlighet att själv gå t.ex. till servicehusen för att fylla i blanketter till personer som vill bli BK -låntagare. Hemtjänsten skulle ha varit informatör om aktiviteten.

Enligt Ifla (The International Federation of Library Associations and Institutions) är 1-2 tusendel av kommunens befolkning i behov av Boken kommer -verksamhet (Heroja, Kyrki & Saraste 2008, 17). I Haparanda skulle den här siffran vara 5-10 personer. Jag nådde inte alla som är behov av tjänsten med min blankettintervju enligt Iflas definition. Det är ändå möjligt att det kan komma mer kunder till Boken kommer -verksamhet från Haparanda stads hemtjänst eftersom personalen nu vet att tjänsten finns och meddelar om den till sina kunder. Marita Matsson-Barsk sade i sin intervju att det skulle vara viktigt att ha kontaktpersoner i Boken kommer -verksamhet (Matsson-Barsk 13.7.2012, intervju). Kontaktpersonen från hemtjänst skulle kontakta biblioteket om nya kunder och alla skulle alltid vem man kan ringa till om BK -verksamhet (Matsson-Barsk 13.7.2012, intervju). Haparanda stadsbibliotek har ännu inte kontaktperson inom hemtjänst.

Efter blankettintervjun med få svar bestämde jag med bibliotekschefen att göra personliga inledningsintervjuer av Boken kommer -verksamhet med alla svarande. Bibliotek som har BK -verksamhet i Sverige och i Finland brukar göra inledningsintervjuer till alla nya BK -låntagare om deras litterära intressen. Jag skapade inledningsintervjuformulären till Haparanda stadsbibliotek. Bibliotekschefen sade också att tjänsten ska börja till de här tre BK -låntagarna under hösten 2012. Inledningsintervjuer var praktiska och enligt dem är det nu möjligt att skapa intresseprofiler och bibliotekskort till nya BK -låntagare och starta tjänsten till dem. Formulären och min enkät kan också användas i fortsättningen till tjänsten.

Alla svarande i min enkät var äldre kvinnor som hade svårt att gå till Haparanda stadsbibliotek. I Sverige brukar Boken kommer -låntagare vanligen ha rörelsesvårigheter (Ljusterdal 2005, 5). Vanligen är BK -låntagare också äldre personer (Ljusterdal 2005, 5). Alla svarande var intresserade av Daisy -spelare och annat biblioteksmaterial som är speciellt riktat till äldre

personer såsom lättlästa och storstila böcker. Ingen av svarande visste att tjänsten som BK - verksamhet i bibliotek finns och de tyckte att tjänsten är jättebra. Det var också så att inte alla svarande var tidigare bibliotek användare. En ny kund var det till biblioteket som inte hade använt bibliotek före. Kanske det kan vara också andra personer hos hemtjänsts kundkrets som skulle vilja börja använda biblioteket för att få nytt tidsfördriv. Det finns möjlighet att få alldeles nya kunder till biblioteket via hemtjänst och få äldre personer att läsa. Undersökningen ökade också vetenskapen om BK -verksamhet inom hemtjänst.

Inledningsintervjun visar att Haparanda stadsbiblioteks samlingar motsvarar Boken kommer - låntagarnas behov. Stadsbiblioteket skaffar aktivt material efter önskemål till sina samlingar t.ex. storstils -och lättlästa böcker.

Min blankettintervju och inledningsintervju innehöll lite samma information. Med båda samlade jag kundens kontaktinformation och på vilket språk man läser böcker. Båda formulären innehöll också samma medietyp av biblioteksmaterial att fylla i. Men med inledningsintervjuer skaffade jag mer information om kundens litterära intressen och smak för böcker. Med personlig intervju var det bättre att få information om biblioteks samlingar och Daisy -spelare. Med inledningsintervjun fick jag mer kryss i formulären till olika biblioteksmaterial och alla intervjuade blev intresserade av Daisy -spelaren. Ingen av de svarande hade anmält intresse av spelare fast det också var möjligt med blankettintervjun. Alla svarande blev intresserade av Daisy -lyssnarapparaten när jag berättade om den. Personliga intervjuer fungerade bättre som datainsamlingsmetod än blankettintervjuer.

Det hade kanske varit möjligt att göra bara personliga intervjuer med personer som är intresserade av tjänsten men det var jättesvårt att beräkna hur många som skulle anmäla sitt intresse till Boken kommer -verksamhet via hemtjänst. Maud Lejon fick 13 svarande från Övertorneå. I Övertorneå är det nästan en fjärdedel av befolkning 65 år och äldre. I Haparanda är siffran nästan samma. Boken kommer -låntagare ingår vanligen i den här åldersgruppen. Jag trodde att det skulle vara nästan samma antal intresserade i Haparanda också men det var inte så. Skälet är kanske att i Haparanda är haparandabor fördelat i centrums område och i landsbygd av stad.

Det skulle ha varit bra om jag hade haft Daisy -spelare med mig på intervjuer. Alla svarande var intresserade av den och det skulle ha varit bra tidpunkt att presentera apparaten till blivande BK -

låntagare. Senare när biblioteket börjar med BK -verksamheten skulle det vara bra om intervjuaren har Daisy -spelaren med sig på inledningsintervjun.

Haparanda stadsbibliotek har allt färdigt för att börja med Boken kommer -verksamhet inom stads centrum. Biblioteket skaffar regelbundet och har redan biblioteksmaterial som de här tre svarande var intresserade av. Bokleveranser kan ordnas i samarbete mellan bokbuss och stadsbibliotek eller med samarbete mellan bokbuss och hemtjänst. Koncentrerad eller decentraliserad modell i BK -verksamhet skulle inte fungera i Haparandas fall. Det skulle vara bättre att göra BK -verksamhet i samarbete mellan stadsbibliotek och bokbuss än vilkendera skulle göra hela verksamheten självt.

Det är möjligt att fortsätta min undersökning med likadan blankettintervju till andra förening eller institutioner som har kommit fram som andra möjliga samarbetspartner till stadsbiblioteket med Boken kommer -verksamhet i Haparanda. Där kan också finns personer i behov av BK -verksamhet. Meddelande om enkät skulle vara jätteviktigt för att få mera svar än som jag fått. Information skulle rikta sig till distributör av enkät och till möjliga svarande. Det måste berättas vad BK -verksamhet betyder och till vem det är riktat till. Också kostnadsfrihet av tjänsten är viktigt information.

Möjliga Boken kommer -låntagare kan finnas i Trygghetsboende där närstående vårdare träffs eller inom frivilligorganisationernas kundkrets (HaparandaTornio 2012a, sökningsdag 22.3.2012). Bibliotek kommer också att ha en bokdeposition i Resursverkstad där patienter finns inom socialpsykiatri (Joki 2012, 12 & 13). Där kan biblioteket nå ut till yngre kunder med BK -verksamhet eftersom patienter inom socialpsykiatri brukar vara unga och medelålders. Pensionärsföreningar i Haparanda har träffar i stads centrum en gång i månaden. Också byaföreningar, medborgarskolor och frivilliga organisationer kan vara möjliga samarbetspartner till stadsbibliotek.

Det kan också tänkas att biblioteket kan utföra en bred kartläggning av alla 65 år och äldre som inte har varit på biblioteket under senaste åren. Några av de här personerna kan vara möjliga BK -låntagare. Likadan kartläggning har gjorts på Malmö stadsbibliotek första året av BK -verksamheten i Sverige på 1950 -talet. I Sverige kan sekretesslagen komplicera marknadsföring av BK -verksamhet eftersom det är svårt att få kontaktinformation av möjliga BK -låntagare från olika institutioner. Då kan man tänka sig att använda bibliotekets egen databas där

kontaktinformation om äldre personer finns som man kan skickas ett brev som berättar att BK - verksamhet finns.

## KÄLLFÖRTECKNING

Ahonen, R. & Mäkinen E. 2011. "Kirjat ja lukeminen ovat harrastukseni no:1": Tutkimus YTY-kirjastoalueen ikääntyvien kirjastopalveluiden käytöstä ja tarpeista. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Vanhustyön koulutusohjelma. Examensarbete. Sökningsdag 16.1.2012, [Http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/35386/ahonen\\_reetta.pdf?sequence=1](http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/35386/ahonen_reetta.pdf?sequence=1).

Bibblo.se. 2012. Haparanda stadsbibliotek. Sökningsdag 2.3.2012, <http://www.bibblo.se/haparanda-stadsbibliotek/start>.

Axiell. 2012. Book-It 6.0. Sökningsdag, 22.3.2012, [http://www.axiell.se/c/document\\_library/get\\_file?uuid=a2da1449-ceb4-443d-9d90-0ee2d54c06f7&groupId=13101](http://www.axiell.se/c/document_library/get_file?uuid=a2da1449-ceb4-443d-9d90-0ee2d54c06f7&groupId=13101).

Bibblan svarar. Re: Din fråga har besvarats. E-postmeddelande pbomstrom@gmail.com, admin@bibblansvarar.se 17.1.2012.

Bibliotekens särskilda tjänster: kartläggning och analys av biblioteksservice till äldre och funktionshindrade. 1999. Stockholm: Statens kulturråd.

Bibliotekslag (1996:1596). Sökningsdag 6.3. 2012, <http://www.notisum.se/rnp/sls/lag/19961596.HTM>.

Bibliotekslag 4.12.1998/904. Sökningsdag 16.3.2012, <http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1998/19980904>.

Brundell, S. 2010. Äldre statistik 2010 - Äldres hälsa, funktionsnedsättning, boende och hjälpmedel. Sökningsdag 1.3.2012, <http://www.hi.se/Global/pdf/2010/103128-Aldrestatistik-2010.pdf>.

Eriksson, I. 2010. Boken kommer. Förmedling och bemötande. Högskolan i Borås. Kandidatuppsats i biblioteks- och informationsvetenskap. Sökningsdag 14.2.2012, <http://bada.hb.se/bitstream/2320/6551/1/k10-27.pdf>.

- Finlands biblioteksörening, Finlands svenska biblioteksörening & Finlands vetenskapliga bibliotekssamfund. 2012. Etiska principer för biblioteksarbetet. Sökningsdag 7.3.2012, <http://www.ifla.org/files/faife/publications/misc/code-of-ethics-fi.pdf>.
- Gugglan -ett virtuellt gymnasiebibliotek med webbaserade läranderesurser. 2009. Lättlästa böcker. Sökningsdag 6.3.2012, <http://www.gugglan.se/lattlast.htm>.
- Haikola, S. 2005. Kotipalvelua kirjastoissa. Tutkielma kotipalvelun järjestämisestä yleisissä kirjastoissa. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Examensarbete.
- Halonen M., verksamhetschef, uppsökande biblioteks verksamhet, Uleåborg stadsbibliotek. Re: Sähköpostihaastattelu. E-postmeddelande minna.halonen@ouka.fi, pbomstrom@gmail.com 14.2.2012.
- HaparandaTornio. 2012a. Anhöriga, frivilliga och volontärer. Sökningsdag 22.3.2012, <http://www.haparanda.se/haparanda-stad/omsorg-och-hjalp/anhoriga-frivilliga-och-volontarer.html>.
- Herola, M., Kyrki, I. & Saraste, M. 2008. Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston kotipalvelutyön kehittäminen. Sökningsdag 19.1.2012, <http://www.ouka.fi/kirjasto/kotipalvelu.pdf>.
- Hirsjärvi S. & Hurme H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsingfors: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsingfors: Tammi.
- Honnold, R. & Mesaros, S. 2004. Serving seniors. A how-to-do-it manual for librarians. New York: Neal-Schuman Publishers.
- Ifla. 2007. Guidelines for Library Services to Persons with Dementia. Sökningsdag 15.3.2012, <http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep104.pdf>.



Joki, S. Haparanda stadsbibliotek. Biblioteksplan 2009-2012. Sökningsdag 2.3.2012,  
<http://www.bibblo.se/images/stories/biblioteken/Haparanda/pdf-filer/BiblioteksplanHaparanda.pdf>.

Jolanki, K., bokbussens chaufför, Haparanda stad & Övertorneå kommun. 2012. Intervju  
12.3.2012. Förfogad av författare.

Järventausta, L. & Lähdeluoma, R. 1983. Yleisten kirjastojen kotipalvelu Suomessa. Tampereen  
yliopisto. Kirjastotieteen ja informatiikan laitos. Pro gradu-avhandling.

Kajaanin ammattikorkeakoulu. 2009. Kuvailuva tutkimus. Sökningsdag 2.3.2012,  
<http://www.kajak.fi/?depid=14573>.

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

Kontio, M. Haparanda stad. Re: Statistik. E-postmeddelande pbomstrom@gmail.com,  
maarit.kontio@haparanda.se 29.2.2012.

Kultur i Väst Regionbibliotek & Länsbibliotek Sörmland. 2012. Om att läsa på många sätt- för  
vuxna. Sökningsdag 1.3.2012, <http://www.omspecialmedia.se/vuxna/storstil.html>.

Kumpula, M. 2007. Kirjaston kotipalvelu maakuntakirjastoissa. Oulun seudun  
ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Examensarbete.

Laakso, L. 2010. Kirjaston kotipalvelutoiminta. Helsingfors: Btj.

Lejon, M. 2000. Boken kommer, igår - idag - imorgon? : en studie, i glesbygd, av äldre och  
handikappades intresse och möjlighet till en Boken kommer service. Magisteruppsats i biblioteks-  
och informationsvetenskap vid Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap.

Lejon, M. Oktober 1999. Underlag till en Boken-kommer verksamhet inom Övertorneå kommun.  
Opublicerat manuskript.

Ljusterdal, K. 2005. "Jag blir som en unge på julafton". Boken kommer -verksamheten på Västerås Stadsbibliotek. Magister-uppsats från Uppsala universitet/Institutionen. Sökningsdag 16.1.2012, [Http://uu.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:213381](http://uu.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:213381).

Malmgrén, A-K. 2002. Kirjasto kassissa. Raison kaupungin kotipalvelu. Turun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Examensarbete.

Matsson-Barsk, M., kirjastonjohtaja, Haparanda stadsbibliotek. Re: Statistik om bibliotek. E-postmeddelande [marita.mattsson-barsk@haparanda.se](mailto:marita.mattsson-barsk@haparanda.se), [pbomstrom@gmail.com](mailto:pbomstrom@gmail.com) 27.2.2012.

Matsson-Barsk, M., bibliotekschef, Haparanda stadsbibliotek. 2012. Intervju 13.7.2012. Förfogad av författare.

National Library of Sweden. 2011. Definitioner och instruktioner till statistikinsamlingen 2011 avseende 2010. Sökningsdag 1.3.2012, [http://biblioteksstatistik.kb.se/wp-content/uploads/2011/05/Definitioner\\_20110808.pdf](http://biblioteksstatistik.kb.se/wp-content/uploads/2011/05/Definitioner_20110808.pdf).

Orust kommun. Boken kommer. 2009. Sökningsdag 1.3.2012, <http://www.orust.se/vansternemy/bibliotek/biblioteketsverksamhet/bokenkommer.4.23e2847f1109cb6c62d80002866.html>.

Ryder, J. 2004. Can't get to the library? Then we'll come to you. A survey of library services to people in their own homes in the United Kingdom. Sökningsdag 22.3.2012, <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1740-3324.2004.00515.x/pdf>.

Ryder, J. 1988. Library services to housebound people. London: Library Association Publishing Ltd.

SCB. 2012. Antal personer efter region, utländsk/svensk bakgrund, ålder, kön och tid. Sökningsdag 1.6.2012, <http://www.ssd.scb.se/databaser/makro/SaveShow.asp>.

SCB. 2010. Förändringar i undersökningarna av levnadsförhållandena 2006–2008. En studie av jämförbarheten över tid för välfärdsindikatorerna. Sökningsdag 22.3.2012, [http://www.scb.se/statistik/\\_publikationer/LE0101\\_2008A01\\_BR\\_BE96BR1004.pdf](http://www.scb.se/statistik/_publikationer/LE0101_2008A01_BR_BE96BR1004.pdf).

Slunga, T. Haparanda stad. Re: Tilastot. E-postmeddelande pbomstrom@gmail.com, tommy.slunga@haparanda.se 28.5.2012.

Strandberg, C., verksamhetschef, Hjälp i hemmet, Haparanda stad. 2012. Intervju 17.2.2012. Förfogad av författare.

Suomen kirjastoseura. 1980. Laitoskirjasto toiminnan opas. Potilaiden ja vammaisryhmien kirjastopalvelut. Pieksämäki: Raamattutalo.

Svensson, A. & Wibergh, Å. 1999. "Utan böcker skulle tillvaron bli grå för många" : en undersökning om bibliotekets uppsökande verksamhet och vårdpersonalens attityder till biblioteksverksamhet inom äldreomsorgen i två kommuner. Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap.

Tilastokeskus. 2009. Väestöennuste 2009-2060. Sökningsdag 6.3.2012, [http://www.stat.fi/til/vaenn/2009/vaenn\\_2009\\_2009-09-30\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/vaenn/2009/vaenn_2009_2009-09-30_tie_001_fi.html).

Tuohino, S., biblioteksamanuens, Rovaniemi stadsbibliotek. Re: Sähköpostihaastattelu. E-postmeddelande pbomstrom@gmail.com, sinikka.tuohino@rovaniemi.fi 17.1.2012.

Tuohino, S. 2008. Syrjäseutujen kirjasto"auto"palvelut kotiovelle. Lapin maakuntakirjasto, loppuraportti. Sökningsdag 17.1.2012, [http://kirjasto.rovaniemi.fi/digi/kirjastoautopalvelut\\_kotiovelle.pdf](http://kirjasto.rovaniemi.fi/digi/kirjastoautopalvelut_kotiovelle.pdf).

Tuomi, J. & Sarajärvi A. 2002 Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsingfors: Tammi.

Verner. 2011. Ikääntymisen määrittely. Sökningsdag 19.3.2012, <http://verneri.net/yleis/kehitysvammaisuus/ikaantyminen/muutokset/maarittely.html>.

Västerås stadsbibliotek. 2011. Boken kommer. Sökningsdag 1.3.2012, <http://www.bibliotek.vasteras.se/tjanster/bokenkommer.html>.

Ända hem till fru Nilsson: en metodutredning om uppsökande biblioteksverksamhet. 1990.  
Stockholm: Statens kulturråd.

## BILAGOR

### BILAGA1

Temaintervju av Haparanda stads hemtjänsts verksamhetschef Catharina Strandberg

Hjälp i hemmet (Haparanda)

1. Kan du först berätta lite om ditt arbete och hemtjänsts verksamhet i Haparanda?
2. Hur är hemtjänst organiserad inom Haparanda stad?
3. Hur mycket har ni personal?
4. Hur mycket har ni kunder?
5. Vad är hemtjänsts verksamhetsområde?
6. Hurdana är hembesök? Hur långa är de vanligen?

Hemtjänsts kunder

7. Vad är åldersfördelning av hemtjänsts kunder?
8. Var ligger kunder? Finns det mycket kunder inom Haparanda stads centrum?
9. Hurdana kunder hemtjänst har? (synskadade, äldre personer.. .etc.)
10. Vem är huvudgrupp av hemtjänsts kunder?

Boken kommer -verksamhet

Boken kommer -verksamhet betyder Sveriges biblioteks hemtjänst. Bibliotekets hemtjänst betyder att bibliotekets personal eller bokbuss kör bibliotekets material till kunder som inte kan sig själva komma till bibliotek. Boken kommer -låntagare kan ha tillgångsvårigheter, svår sjukdom eller låntagare kan vara rullstolsbunden eller synskadade. Också hög ålder kan vara ett skäl att kund inte själv kan komma till bibliotek.

Boken kommer -verksamhet är vanligen genomfört med kommunens eller stads hemtjänst i Sverige och i Finland. Kommunens/ stads hemtjänst samarbetar med bibliotek vanligen med leverans av bibliotekets material till Boken kommer -låntagare. Bibliotek kan t.ex. leverera böcker till hemtjänsts utrymme och sedan hemtjänst levererar material till hemtjänsts kunder som är Boken kommer -låntagare vid hembesök. Samarbete kan också vara att hemtjänst marknadsför Boken kommer -verksamhet till hemtjänsts kunder som kan vara intresserade av blir Boken kommer -låntagare. Hemtjänst brukar också informera bibliotek om nya BK -låntagare.

11. Har du hört tidigare om Boken kommer -verksamhet? Vad vet du redan om verksamhet?
12. Vad tänker du om Boken kommer -verksamhet?
13. Har du haft samarbete med bibliotek? Om ja, hurdant samarbete?
14. Tror du att ni ha kunder inom hemtjänst som skulle vara intresserade av Boken kommer -verksamhet? Hur mycket tror du de kan vara?
15. Finns det mycket biblioteks användare inom Haparanda hemtjänsts kundkrets? Hur använder de bibliotek? Kan de själva gå till bibliotek?
16. Har hemtjänsts kunder frågat om möjlighet att använda biblioteks tjänster via Haparanda stads hemtjänst?

### Samarbete med bibliotek

Haparanda stadsbibliotek planerar att börja Boken kommer -verksamhet inom Haparanda stads centrums område. Jag ska som mitt examensarbete kartlägga hur mycket intresserade det finns till BK -verksamhet inom område och kartlägga möjligheter hur verksamhet kan ordnas inom stad. Jag ska göra frågeformulär som jag ska dela ut till människor som är intresserad av Boken kommer -verksamhet. Jag tänkte att Haparanda stads hemtjänst kan vara plats att hitta intresserade till BK -verksamhet och svarare till min enkät. Jan kan inte marknadsföra BK -verksamhet för mycket eftersom det inte är säkert att verksamhet ska realiseras.

Jag tänkte kartlägga intresse till Boken kommer -verksamhet inom hemtjänsts kundkrets och möjlighet om Haparanda stads hemtjänst är intresserad att samarbeta med Boken kommer -verksamhet med Haparanda stadsbibliotek. Samarbete kan vara samarbete med leverans av biblioteks material till BK -låntagare, meddelande om nya BK -låntagare till bibliotek eller att marknadsföra verksamhet till hemtjänsts kunder som kan vara intresserade av verksamhet.

17. Hur långa är hembesök till hemtjänsts kunder? Kan det innebära något extra (kanske BK -verksamhet)?
18. Skulle Haparanda stads hemtjänst vara intresserad av att samarbeta med Haparanda stadsbibliotek med Boken kommer -verksamhet på något sätt som jag har beskrivit ovanför?
19. Skulle hemtjänst hjälpa mig att dela ut frågeformulär av min enkät till kunder som är intresserade av BK -verksamhet?

20. Vet du andra organisationer eller förening inom Haparanda stad vilka kan vara möjliga samarbetspartner till Boken kommer -verksamhet?

## BILAGA 2

Temaintervju av bokbussens förare Krister Jolanki

### Bokbuss

1. Först berätta lite om ditt arbete som bokbussens förare.
2. Hur är bokbussens arbete och linje organiserad?
3. Var är bokbussens verksamhetsområde?
4. Hur mycket har bokbuss kunder?
5. Hur mycket personal jobbar på bokbuss?
6. Vilka arbetsuppgifter innehåller till arbete i bokbuss?
7. Hur får bokbuss nya kunder?

### Bokbussens kunder

8. Vem är bokbussens kunder?
9. Hur serverar bokbuss sina kunder?
10. Vad ligger bokbussens kunder?
11. Finns det kunder som inte själv kan komma till bokbuss?
12. Vem är huvudgrupp av bokbussens kunder?

### Boken kommer -verksamhet

Boken kommer -verksamhet betyder svenska biblioteks hemtjänst. Bibliotekets hemtjänst betyder att bibliotekets personal eller bokbuss kör bibliotekets material till kunder som inte själv kan komma till bibliotek. Boken kommer -låntagare kan ha tillgångsvårigheter, svår sjukdom eller låntagare kan vara rullstolsbunden eller synskadade. Också hög ålder kan vara ett skäl att kund inte själv kan komma till bibliotek.

Kommunens/ stads sociala hemtjänst samarbetar med bibliotek vanligen med leverans av bibliotekets material till Boken kommer -låntagare. Bibliotek kan t.ex. leverera böcker till hemtjänsts utrymme och sedan hemtjänst levererar material till hemtjänsts kunder som är Boken kommer -låntagare vid hembesök. Samarbete kan också vara att hemtjänst marknadsför Boken kommer -verksamhet till hemtjänsts kunder som kan vara intresserade av blir BK -låntagare. Hemtjänst brukar också informera bibliotek om nya Boken kommer -låntagare.

13. Har du hört tidigare om Boken kommer -verksamhet?



14. Gör / Har bokbuss (gjort) samarbete med hemtjänst? Om ja, hurdant samarbete?
15. Gör bokbuss arbete som kunde säga att vara Boken kommer -verksamhet som jag har beskrivit ovanför?

#### Bokbuss i Boken kommer -verksamhet

Haparanda stadsbibliotek planerar att börja Boken kommer -verksamhet inom Haparanda stads centrums område. Jag ska som mitt examensarbete kartlägga hur mycket intresserade det finns till BK -verksamhet inom område och kartlägga möjligheter hur verksamhet kan ordnas inom stad.

Jag ska göra frågeformulär som jag ska dela ut till människor som är intresserade av Boken kommer -verksamhet. Haparanda stads hemtjänst ska vara plats att hitta intresserade till BK -verksamhet och svarare till min enkät. Jag kartlägger intresse till Boken kommer -verksamhet inom hemtjänsts kundkrets som ligger inom Haparanda stads centrum.

Bokbuss brukar också deltar i BK -verksamhet. Det är vanligt att bokbuss deltar i leverans av biblioteks material till Boken kommer -låntagare. Haparanda stads hemtjänst har sagt att de kan börja samarbeta med Haparanda stadsbibliotek om bibliotek börjar Boken kommer -verksamhet inom centrums område. Hemtjänst har sagt att de kan leverera biblioteks material till deras kunder vid hembesök. Biblioteks material borde först leverera till hemtjänsts två kontor vilka ligger i Lunden och i Parkgatan i Haparanda stads centrum.

16. Hurdan är bokbussens tidtabell? Hur ofta bokbuss kör i Haparanda?
17. Skulle bokbuss kunna delta i leverans av biblioteks material till hemtjänsts lokaler om Boken kommer börjar i bibliotek?
18. Eller kan bokbuss leverera biblioteks material till kunder som bor längs bokbussens linje i Haparanda stads centrum?
19. Vet du andra organisationer eller förening inom Haparanda stad vilka kan vara möjliga samarbetspartner till Boken kommer -verksamhet?

### BILAGA 3

Temaintervju av Haparanda stadsbibliotekschef Marita Matsson-Barsk

Haparanda stadsbibliotek

1. Kan du först berätta lite om ditt arbete som bibliotekschef för Haparanda stadsbibliotek?

Biblioteks kunder

2. Hurdan är biblioteks kunder?
3. Finns det mycket finska kunder i Haparanda stadsbibliotek?
4. Har bibliotek synskadade kunder och hur bibliotek serverar dem?
5. Har bibliotek kunder som har svårigheter att besöka bibliotek? Eller kunder som har svårigheter t.ex. bära boken?
6. Har det varit förfrågan för Boken kommer -verksamhet? Har kunder frågat om möjlighet att få service som BK -verksamhet från bibliotek?

Boken kommer -verksamhet

7. Har ni haft tidigare Boken kommer -verksamhet inom Haparanda stads centrum?
8. Du har varit också bibliotekschef för Övertorneå bibliotek. Övertorneå bibliotek har också gjort kartläggning för att börja BK -verksamhet inom kommun. Hur gick det med kartläggning i Övertorneå, började BK -verksamhet och hur ordnade Övertorneå bibliotek verksamheten inom kommun?

Hemtjänst och bokbuss

9. Har ni haft tidigare samarbete med hemtjänst och bibliotek?
10. Har bokbuss haft samarbete med hemtjänst eller har det varit planering om det?

Bokleverans i Boken kommer -verksamhet

Haparanda stads hemtjänst var jätte intresserad av att samarbeta med bibliotek på Boken kommer -verksamhet. De sade att om det kommer Boken kommer -låntagare från deras kundkrets kan hemtjänsts personal leverera böcker till kunder. Böcker måste först levereras till hemtjänsts lokaler till Lunden och till Parkgatan i Haparanda stads centrum.

Bokbussens förare Krister Jolanki var också jätte intresserad att vidga BK -verksamhet till Haparanda stads centrum. Han sade att det är möjligt för bokbuss att leverera biblioteks material till hemtjänsts två lokaler. Det är också möjligt att bokbuss kan leverera material direkt till BK -låntagare till deras hem inom centrums område.

11. Bokbuss och hemtjänst har meddelat att det är möjligt att ordna leveransen i Boken kommer -verksamhet med dem. Vilkendera sätt tycker du skulle vara bättre för att leverera böcker till låntagare?  
Med hemtjänst via hembesök eller att bokbussens förare levererar material direkt till låntagares hem?
12. Skulle det vara möjligt att biblioteks personal deltar i bokleverans till kunder som lever nära bibliotek?

#### Resultat av blankettintervju till hemtjänsts kunder

13. Vad tänker du kan vara skäl varför det kom så få svar till enkät från hemtjänsts kunder?
14. Det finns nu tre som är intresserade av BK -verksamhet. Kan verksamhet börja för dem?
15. Alla svarande var äldre personer. Vad skulle var bra plats att nå ut äldre personer i Haparanda?

#### Boken kommer -verksamhet i Haparanda stadsbibliotek

16. Skulle det vara möjligt att biblioteksanställd skulle göra hembesök till BK -låntagare som lever nära bibliotek?
17. Hur mycket har bibliotek tidresurser till BK -verksamhet?
18. Hur mycket har bibliotek personal resurser till BK -verksamhet? Kan t.ex. en biblioteksanställd vara ansvarig för BK -verksamhet?
19. Hur mycket kunder skulle det vara möjligt att servera med BK -verksamhet inom Haparanda stads centrum?
20. Är Book-It bibliotekssystemets lånehistorik och intresseprofiler bekanta funktioner till dig och till andra personalen? Är det möjligt att använda de på ert Book-It bibliotekssystem?

#### Meddelande och marknadsföring av verksamhet

Catharina Strandberg sade att Haparanda stads hemtjänst kan börja meddela sina kunder om BK -verksamhet och vägleda kunder som är behov av tjänst till verksamhet. Om hemtjänsts kunder frågar efter möjlighet att använda stadsbibliotek ska hemtjänsts personal meddela bibliotek om dem.

21. Kan bibliotek börja marknadsföring av BK -verksamhet också utanför hemtjänst?
22. Hur tror du kan meddelanden mellan bibliotek och hemtjänst fungera?

#### Andra samarbetspartner

Det har kommit fram några möjliga samarbetspartner till Boken kommer -verksamhet från andra intervjuade. Hemtjänsts chef föreslog personal assistenter som samarbetspartner till bibliotek och bokbussens förare föreslog pensionärsföreningen, medborgarskolor och byaföreningar som samarbetspartner.

23. Vilka av dem skulle vara bra och har bibliotek haft samarbete med någon av de tidigare?
24. Vet du om det finns redan personliga assistenter och deras kunder inom biblioteks kundkrets?
25. Vet du andra organisationer eller förening inom Haparanda stad vilka kan vara möjliga samarbetspartner till Boken kommer -verksamhet?

## BILAGA 4

Blankettintervju på finska

Kirja tulee kotiin!

Hei!

Nimeni on Pauliina Bomström ja teen tutkimusta Haaparannan kirjaston palvelujen saatavuuden parantamisesta asiakkaille, jotka eivät pysty itse asioimaan kirjastossa.

Kirjaston kotipalvelu on ilmainen kirjaston palvelu, joka tarjoaa apua kirjojen valinnassa ja niiden kuljetuksessa kotiovellesi asti. Palvelu on tarkoitettu ikääntyville, pitkäaikaissairaille ja muille joilla ei ole mahdollisuutta asioida itse kirjastossa.

Jos kiinnostuit kirjaston kotipalvelusta, täytä tämä lomake ja palauta se kaupungin kotipalvelun henkilökunnalle!

---

Mies  Nainen

Ikä

Olisin kiinnostunut lainaamaan kirjastosta:

- Suomenkielisiä kirjoja
- Ruotsinkielisiä kirjoja
- Äänikirjoja
- Lukulaite äänikirjoille
- Isotekstisiä kirjoja
- Helppolukuisia kirjoja
- Aikakauslehtiä
- Tietokirjoja
- Elokuvia



Nimi:

Puh:

---

Osoite:

---

## BILAGA 5

Blankettintervju på svenska

Boken kommer!

Hej!

Jag heter Pauliina Bomström och jag gör en undersökning om möjligheter att förbättra tillgänglighet av Haparanda stadsbiblioteks tjänster till de som inte själv kan komma till biblioteket.

Boken kommer -verksamhet är en kostnadsfri bibliotekstjänst som vill ge dig som inte har möjlighet att komma till biblioteket eller bokbuss hjälp med val av böcker och transport av dessa hem till din bostad. Verksamheten är för äldre personer, långtidssjuka och andra som inte själv kan komma till biblioteket.

Är du intresserad av att ha bibliotekstjänster till ditt hem, fyll i den här blanketten och ge den till hemtjänsts personal!

---

Man       Kvinna

Ålder

Jag är intresserad av följande biblioteks material:

- Böcker på finska
- Böcker på svenska
- Inlästa böcker
- Läsapparat till inlästa böcker
- Böcker med storstil
- Lättlästa böcker
- Tidskrifter
- Fackböcker
- Filmer



Namn:

Tel:

---

Adress:

## BILAGA 6

### Haastattelulomake uudelle kirjaston kotipalveluasiakkaalle



#### Yhteystiedot

Nimi:	Ikä:	Puh:
Osoite:	Henkilötunnus:	Käyntitiheys:
Aineiston määrä:		

#### Kieli

Ruotsi  Suomi  Meänkieli  Muu:

#### Aineistolaji

Kirja:	Äänikirja:	Elokuva:	Daisy:	Musiikki:
Isotekstinen <input type="checkbox"/>	CD <input type="checkbox"/>	DVD <input type="checkbox"/>	Soitin <input type="checkbox"/>	CD <input type="checkbox"/>
Selkokirja <input type="checkbox"/>	Kasetti <input type="checkbox"/>	VHS <input type="checkbox"/>	Kirjat <input type="checkbox"/>	Nuotit <input type="checkbox"/>
Kuvakirja <input type="checkbox"/>				

Kielikurssit:

---

Aikakauslehdet:

---

Huomautuksia:

---

## Kaunokirjallisuus

- |   |                          |                     |                          |
|---|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| Dekkarit                                | <input type="checkbox"/> | Fantasia            | <input type="checkbox"/> |
| Jännitys                                | <input type="checkbox"/> | Science Fiction     | <input type="checkbox"/> |
| Rakkaus                                 | <input type="checkbox"/> | Novellit            | <input type="checkbox"/> |
| Klassikot                               | <input type="checkbox"/> | Sarjakuvat          | <input type="checkbox"/> |
| Sotaromaanit                            | <input type="checkbox"/> | Matkakertomukset    | <input type="checkbox"/> |
| Eräkirjallisuus                         | <input type="checkbox"/> | Maaseutu romaanit   | <input type="checkbox"/> |
| Historialliset romaanit                 | <input type="checkbox"/> | Sukuromaanit        | <input type="checkbox"/> |
| Tornionlaakso -ja Haaparanta -kokoelmat | <input type="checkbox"/> | Lasten kirjallisuus | <input type="checkbox"/> |
| Nuorten kirjallisuus                    | <input type="checkbox"/> |                     |                          |

Huomautukset:

---

## Elämäkerrat

- |                        |                          |             |                          |
|------------------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| Julkisuuden henkilöt   | <input type="checkbox"/> | Kirjailijat | <input type="checkbox"/> |
| Poliitikot             | <input type="checkbox"/> | Näyttelijät | <input type="checkbox"/> |
| Uskonnolliset henkilöt | <input type="checkbox"/> | Muusikot    | <input type="checkbox"/> |
| Sotilaat               | <input type="checkbox"/> | Urheilijat  | <input type="checkbox"/> |
| Kuninkaalliset         | <input type="checkbox"/> | Taiteilijat | <input type="checkbox"/> |

Huomautukset:

---

## Kirjan tyyli

- |               |                          |                     |                          |
|---------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| Humoristinen  | <input type="checkbox"/> | Todellisuusperäinen | <input type="checkbox"/> |
| Uskonnollinen | <input type="checkbox"/> | Vakava              | <input type="checkbox"/> |
| Eroottinen    | <input type="checkbox"/> | Helppo              | <input type="checkbox"/> |



Syvällinen

Runollinen

Huomautukset:

---

Aiheet, jotka eivät kiinnosta:

---

### Tietokirjallisuus

Uskonto

Filosofia

Psykologia

Politiikka

Taide

Historia

Urheilu

Talous

Matematiikka

Eläimet

Luonto

Lääketiede

Tiede

Käsityöt

Musiikki

Sota

Kielet

Huomautukset:

---

Haastattelija:	Päivämäärä:
----------------	-------------

## BILAGA 7

### Intervjublankett för ny Boken kommer –låntagare



#### Kontaktinformation

Namn:	Ålder:	Tel:
Adress:	Personbeteckning:	Besök:
Antal av material:		

#### Språk

Svenska  Finska  Tornedals finska  Övrigt:

#### Medietyp

Bok:	Talbok:	Filmer:	Daisy:	Musik:
Storstil <input type="checkbox"/>	CD <input type="checkbox"/>	DVD <input type="checkbox"/>	Spelare <input type="checkbox"/>	CD <input type="checkbox"/>
Lättläst <input type="checkbox"/>	Bokkasset <input type="checkbox"/>	VHS <input type="checkbox"/>	Böcker <input type="checkbox"/>	Noter <input type="checkbox"/>
Bildbok <input type="checkbox"/>				

Språkkurser:

---

Tidskrifter:

---

Anmärkningar:

---

## Skönlitteratur

- |                                 |                          |                   |                          |
|---------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| Deckare                         | <input type="checkbox"/> | Fantasy           | <input type="checkbox"/> |
| Spänning                        | <input type="checkbox"/> | Science Fiction   | <input type="checkbox"/> |
| Kärlek                          | <input type="checkbox"/> | Noveller          | <input type="checkbox"/> |
| Klassiker                       | <input type="checkbox"/> | Serier            | <input type="checkbox"/> |
| Krig romaner                    | <input type="checkbox"/> | Reseberättelser   | <input type="checkbox"/> |
| Vildmark                        | <input type="checkbox"/> | Landsbygd romaner | <input type="checkbox"/> |
| Historiska romaner              | <input type="checkbox"/> | Släkt romaner     | <input type="checkbox"/> |
| Tornedal -och Haparanda samling | <input type="checkbox"/> | Barnlitteratur    | <input type="checkbox"/> |
| Ungdoms litteratur              | <input type="checkbox"/> |                   |                          |

Anmärkningar:

---

## Biografier

- |                    |                          |              |                          |
|--------------------|--------------------------|--------------|--------------------------|
| Kändisar           | <input type="checkbox"/> | Författare   | <input type="checkbox"/> |
| Politiker          | <input type="checkbox"/> | Skådespelare | <input type="checkbox"/> |
| Religiösa personer | <input type="checkbox"/> | Musiker      | <input type="checkbox"/> |
| Soldater           | <input type="checkbox"/> | Idrottare    | <input type="checkbox"/> |
| Kungliga           | <input type="checkbox"/> | Konstnärer   | <input type="checkbox"/> |

Anmärkningar:

---

## Bokens stil

- |             |                          |                     |                          |
|-------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| Humoristisk | <input type="checkbox"/> | Verklighetsbakgrund | <input type="checkbox"/> |
| Religiös    | <input type="checkbox"/> | Seriös              | <input type="checkbox"/> |

Erotisk

Lätt

Djup

Poetisk

Anmärkningar:

---

Ämne som tycker inte om:

---

### Facklitteratur

Religion

Filosofi

Psykologi

Politik

Konst

Historia

Idrott

Ekonomi

Matematik

Djur

Natur

Medicin

Vetenskap

Handarbete

Musik

Krig

Språk

Anmärkningar:

---

Intervjuare:	Datum:
--------------	--------