

 Suomi.fi

Kirkes-kirjastot

Erika Miettinen (Kirkes-kirjastot) ja Johanna Räisä (Koha-Suomi Oy)

Suomi.fi-viestien tukiklinikka 30.01.2026

Organisaation esittely

Esiintyjä(t):

Erika Miettinen, vastaava informaatikko

Tuusulan kunnankirjasto

Johanna Räisä, vanhempi järjestelmäkehittäjä / Koha-Suomi Oy

3 faktaa organisaatiostamme:

1. Keski-Uudenmaan kirjastot (Järvenpään, Keravan, Mäntsälän ja Tuusulan kirjastot) muodostavat Kirkes-kirjastokimpan, jolla on yhteinen kirjastotietokanta.
2. Kirkes-kirjastojen käytössä on Koha-kirjastojärjestelmä, joka on käytössä useissa kirjastoissa / kirjastokimpoissa ympäri Suomen. Koha on kirjastojen tarpeisiin kehitetty avoimen lähdekoodin kirjastojärjestelmä.
3. Vuonna 2025 Kirkes-kirjastoissa oli yhteensä yli 48 000 aktiivista asiakasta ja 2 247 592 lainatapahtumaa.



Järjestelmän ja palvelun esittely

Järjestelmä, jossa Suomi.fi-viestit käytössä:

Koha-kirjastojärjestelmä

Palvelu(t), joissa Suomi.fi-viestejä hyödynnetään:

Kirjaston asiakkaille lähetettävät eräpäivämuistutukset, muistutukset erääntyneistä lainoista, varausten saapumisilmoitukset sekä laina- ja palautuskuitit

Palvelun kohderyhmä:

Kirjaston asiakkaat

Käytössä olevat toiminnallisuudet

x	Sähköiset viestit
x	Paperikanava (TKJ-palvelu)
	Todisteellinen tiedoksianto
	Postilaatikon tilan tarkistaminen
	Tilatietojen seuraaminen



Käyttönoton lähtökohdat

Lähtötilanne ennen Suomi.fi-viestejä

x	Paperipostitus
x	Sähköposti
	Turvaposti
x	Järjestelmästä lähtevät viestit
x	Muu: järjestelmästä lähtevät tekstiviestit

Keskeiset haasteet lähetystavoissa ennen Suomi.fi-viestien käyttöönottoa

x	Kustannukset
	Hidas toimitus
x	Tieto perillemenosta epävarmaa
	Asiakaskokemus
x	Turvallisuus
	Muu

Tavoitteet

Suomi.fi-viestien käyttöönotossa tavoitteena oli tietoturvallinen viestintä asiakkaille sekä kirjastohenkilökunnan työn väheneminen paperipostista luovuttaessa.



Sähköisen viestin muotoilu



Palvelun nimi:

Kirkes-kirjastot, kirjaston viestit

= asiakas voi asioida useassa kimpan kirjastossa, joten kimpun nimi on yksittäisen kirjaston nimeä informatiivisempi

Uusi viesti sähköposti-ilmoitukset:

(muokattu) Suomi.fi-viestit: Uusi viesti kirjastosta

Liitteet:

PDF-muotoinen viesti on sähköisen viestin liitteenä. Tiedosto on otsikoitu lähetyksajankohdan mukaan, eli kirkes_vvvkkpphmmss

Sähköisen viestin otsikko:

Kirjastossa työskentelevät järjestelmävastaavat ovat muotoilleet jokaiselle kirjaston viestille otsikon. Järjestelmävastaavan muotoilemat tekstit tulevat järjestelmästä automaattisesti, eli virkailijoiden ei tarvitse muotoilla sähköisten Suomi.fi-viestien otsikkoa tai sisältöä, eikä se olisi mahdollistakaan.

Sähköisen viestin sisältö:

Järjestelmävastaavat ovat määritelleet valmiit viestipohjat kirjaston viesteille. Suomi.fi-viestit noudattavat näitä pohjia.



Asiointimalli ja lähetettävät viestit



Suomi.fi-viesteihin asiakkaalle lähetettäviä viestityyppejä

Kaikki lähetetään asiakkaan saataville Suomi.fi-viesteihin

- Kaikki tieto lähetetään asiakkaan sähköiseen postilaatikkoon Suomi.fi-viesteihin
- Jos tarvitaan asiakkaalta toimenpiteitä, ohjataan hänet hoitamaan asia joko kirjastossa paikan päällä, verkkokirjastossa, sähköpostitse tai puhelimitse. Asiakas ei voi vastata Suomi.fi-viestiin eikä lähettää kirjastolle viestiä Suomi.fi-palvelussa.

	asiakasneuvonta
	vastaanottokuitaus
	vireilletuloilmoitus
	asian etenemisilmoitus
	täydennyspyyntö / selvityspyyntö
x	kutsu tai ilmoitus
x	muistutus
	päätöksen tiedoksianto
	lasku



Lähetystapa

Lähetämme Suomi.fi-viestien kautta

x	Sähköisiä viestejä
x	Paperipostia (TKJ)

Lähetystavan toteutus

	Lähetämme kaikille vastaanottajille sähköisen viestin
	Tarkistamme lähetysvaiheessa kenellä on sähköinen postilaatikko käytössä ja lähetämme sähköisen viestin vastaanottajille tiedon perusteella
x	Käytämme monikanavaista lähetystä (Suomi.fi-viestit jakelee viestin automaattisesti joko sähköiseen tai paperiseen)

Lähetystavan kuvaus:

Kirjastokorttia hakiessaan tai myöhemmin kirjaston asiakastietoja muokatessaan asiakas voi valita kirjaston viestien vastaanottotavaksi joko sähköpostin, tekstiviestit tai Suomi.fi-viestit. Kaikki kirjaston viestit on mahdollista saada sähköpostina tai Suomi.fi-viestinä, tekstiviesteinä vain osa viesteistä. Asiakkaan on mahdollista valita myös useampi viestintätapa, esimerkiksi sekä sähköposti että Suomi.fi-viestit.

Jos asiakas on valinnut viestien vastaanottotavaksi Suomi.fi-viestit, hän saa viestin sähköiseen postilaatikkoon siinä tapauksessa, mikäli se on hänellä käytössä. Muussa tapauksessa viesti ohjautuu automaattisesti TKJ-palveluun ja lähetetään Postin paperikirjeenä.



Viestit

< Saapuneet

Saapumisilmoitus

Lähtettäjä: Kirkes-kirjastot, kirjaston viestit

19.12.2025, 15.30

Vastaanottaja: [Redacted]

NOUTOILMOITUS

19.12.2025 15:16

Varaustunnuksesi on [Redacted].

Varaamasi teos Äitihaava / Syvärinen, Katri (186N05658325) on noudettavissa Tuusulan pääkirjastosta.

Varauksen viimeinen noutopäivä on 09.01.2026.

Muistathan ottaa kirjastokortin mukaan varausta noutaessasi. Noutamattomasta varauksesta perimme 2 euroa. Huomioithan, että saapumisilmoituksen voi saada myös s-postina tai tekstiviestinä.

Terveisin

Tuusulan pääkirjasto

Autoasemankatu 2

04300 Tuusula

0403143441

kirjasto@tuusula.fi

<https://kirkes.finna.fi> 

Liitteet

 [kirkes_20251219153003.pdf](#) 

Onnistumiset ja hyödyt



Mitä hyötyjä on saatu tähän mennessä:

x	Kustannussäästöt paperipostituksessa ja siihen liittyvissä kuluissa
x	Kustannussäästöt ajan käytössä
x	Työn tehostuminen
x	Turvallisuus
x	Varmuus viestin perille menosta
	Asiankäsittelyn nopeutuminen
	Joustavammat etätyö mahdollisuudet
	Muu, mikä:

Miten Suomi.fi-viestit ovat tukeneet arjen työtä:

Ennen Suomi.fi-viestejä osassa kirjastoista tulostettiin ja kuoritettiin kirjaston kirjeposti henkilökunnan voimin. Suomi.fi-viestien myötä henkilökunnan työaika on vapautunut huomattava määrä muuhun käyttöön. Suomi.fi-viesteistä on koitunut myös kustannussäästöjä. Lisäksi Suomi.fi-viestit ovat tietoturvallinen viestintätapa myös sellaisille asiakkaille, jotka esimerkiksi turvakiellon vuoksi eivät halua osoitetietojaan tallennettavan kirjastojärjestelmään.

Ovatko tavoitteet täyttyneet?

Tavoitteet ovat täyttyneet etenkin uuden REST-rajapinnan myötä, joka mahdollistaa kaikkien kirjaston viestien lähetyksen Suomi.fi-viesteinä myös asiakkaille, joilla ei ole suomalaista hetua.

Viestintä asiakkaille



Miten asiakkaille viestitään Suomi.fi-viestien käytöstä organisaatiossamme:

x	verkkosivut
x	asiakaspalvelun yhteydessä
x	asiointipalvelun / lomakkeen yhteydessä
	uutiskirje / asukaslehti
x	muu, mikä: Kirjastojen some-kanavat



Haasteet ja opit



Haasteita, joihin törmäsimme Suomi.fi-viestien käyttöönotossa tai käytössä:

Asiakkaat, joilla ei ole suomalaista henkilöturvattunusta, eivät ennen REST-rajapintaa saaneet Suomi.fi-viestejä.

Kirjastoilla on paljon yhteisöasiakkaita, esimerkiksi koulu- tai päiväkotiryhmiä, joilla on kirjastokortti. Ennen REST-rajapintaa Suomi.fi-viestit eivät olleet vaihtoehto myöskään heille.

Suomi.fi-viestien toimintalogiikan hahmottaminen on saattanut olla vaikeaa sekä kirjaston asiakkaille että henkilökunnalle, jos palvelusta ei ole aiempaa kokemusta.

Vinkkimme muille organisaatioille Suomi.fi-viestien käyttöönottoon ja käyttöön:

Käyttöönottovaiheessa sekä sähköiset että mahdollisesti paperiset viestit kannattaa testata huolella.

Etenkin henkilökunnan perehdytykseen kannattaa panostaa, jotta henkilökunta osaa tarvittaessa vastata asiakkaiden kysymyksiin.

Paperipostin ja sähköisten viestien määrän seurantaan on olemassa PowerBI-raportti.

Tulevaisuuden näkymät



Seuraavat kehitysaskeleet

x	Suomi.fi-viestien hyödyntäminen laajemmin koko palveluprosessissa
	Asioinnin aloittamisen mahdollistaminen Suomi.fi-viestien kautta
	Lähtevien viestien automatisointi palvelun eri vaiheissa
	Sähköisen viestisisällön parantaminen ja/tai valmiiden viestipohjien muotoilu
x	Asiakasviestinnän lisääminen
	Suomi.fi-viestien laajentaminen muihin palveluihin ja käyttötapauksiin
	Muu, mikä:



 Suomi.fi

Kiitos!