

Taru Tanni

SÄHKÖISYYS OSANA KOKOELMAA

E-aineistojen rooli Pirkanmaan yleisissä kirjastoissa

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta
Pro gradu -tutkielma
Toukokuu 2020

TIIVISTELMÄ

Taru Tanni: SÄHKÖISYYS OSANA KOKOELMAA: E-aineistojen rooli Pirkanmaan yleisissä kirjastoissa

Pro gradu -tutkielma, 83 s., 4 liites.

Tampereen yliopisto

Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media

Toukokuu 2020

Tutkielman tavoitteena on muodostaa kokonaiskuva sähköisten aineistojen eli e-aineistojen asemasta yleisissä kirjastoissa. Sähköinen aineistomuoto on mahdollistanut aineistojen haun ja käyttämisen lähes sijainnista riippumatta ja monipuolisesti erilaisilla laitteilla. Aineistoihin on pääsy niin pöytätietokoneilla, tablet-tietokoneilla, älypuhelimilla kuin virallisilla lukulaitteilla, ja aineistot ovat käytettävissä sekä internetiselaimessa että laitteelle ladattuna. Saatavuus, vaivaton kuljetettavuus, helppokäyttöisyys ja tekniset apuominnot tekevät e-aineistoista suosiotaan kasvattavia ja kiinnostusta herättäviä, mikä näkyy yleisissä kirjastoissa.

Aiheeseen syvennytään ja aihepiirit esitellään kirjallisuuskatsauksessa. E-aineistojen historia taustoitaa sähköisten aineistojen syntyä ja kehittymistä 2000-luvulle tultaessa, ja teknologian tarkastelulla esitellään aineistomuodolle relevantteja teknisiä laitteita ja palveluita. Kirjallisuuskatsauksella kartoitetaan lisäksi e-aineistojen osuutta yleisissä kirjastoissa, tarkastellen aineistojen hankintaa, niiden esittelyä, lainaamiseen liittyviä ominaisuuksia, hyötyjä ja haasteita. Monitahoisella aiheen esittelyllä selvennetään tutkielmassa myöhemmin esiintyviä huomioita ja hahmotellaan aiheen laajuutta.

Tutkimusaineisto muodostui tilastojen vertailusta ja kyselyllä kerätyistä vastauksista. Tilastot haettiin Suomen yleisten kirjastojen tilastot -tietokannasta, käyttäen rajauksia ”Pirkanmaa”, ”e-aineistot” ja vuosia ”2015–2018”. Tilastoilla hankittiin määrällistä tietoa tarkasteltavan maantieteellisen alueen tilanteesta ja kuinka e-aineistojen asema on muuttunut neljän vuoden aikana. Kyselytutkimuksen aineisto kerättiin 5.12.2019–15.1.2020 Pirkanmaan yleisten kirjastojen henkilöstöiltä. Vastauksia muodostui yhteensä 132, joista yksi vastaanotettiin määräajan jälkeen. Kysely sisälsi monivalinta-, asteikko- ja avokysymyksiä, joiden vastauksia oli mahdollista perustella omin sanoin avoimissa tekstikentissä.

E-kirjakokoelma ja e-kirjojen hankinta osoittavat vaihtelevaa, mutta jatkuvaa kasvua tutkimustuloksissa. Aineistolajikohtaisesti on selkeästi havaittavissa eroja lainausmäärissä, joissa muutokset ovat sekä kasvu- että laskusuuntaisia. Kirjastoissa e-aineistot ovat läsnä henkilöstöjen toiminnassa niin hallittavien aihealueiden lisäajina kuin työtehtävien uudistajina. Aineistot ovat löytäneet tiensä asiakaspalvelutehtäviin, joissa ne tulevat esille hyllyjen väleissä käydyissä keskusteluissa kuin kohdennetuissa opetustilanteissakin. Suhtautuminen aineistomuotoon ja aineistoihin liittyvä osaaminen kuitenkin vaihtelevat paljon, mihin vaikuttavat henkilökohtaiset ja kirjastokohtaiset tekijät. Kirjastojen henkilöstöjen ja asiakkaiden tuntemukset muodostavat laajan kirjon, joka vaikuttaakin e-aineistojen roolin muodostumiseen.

Avainsanat: Yleiset kirjastot, e-aineisto, sähköinen aineisto, rooli, kirjastotyöntekijä, tilastot, tilastoverailu, kyselytutkimus

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

Esipuhe

Tämän tutkielman tekeminen on ollut innoittava ja ajatuksia herättävä kokemus. Tutkielma on avannut itselleni ennestään melko tuntemattoman aiheen monitahoisuutta, johon syventyminen on tarjonnut toiseen maisteriopintovuoteeni työntäyteisiä ja kiehtovia hetkiä.

Yleisten kirjastojen e-aineistot ovat laaja aihe. Aineistomuoto jakaa mielipiteitä, mutta e-aineistot ovat myös ajankohtaisia ja tärkeitä kirjastoille. Toivon tämän tutkielman auttavan kirjastojen e-aineistoja ympäröivän laajan aihepiirin hahmottamisessa ja selventävän e-aineistojen roolia nykyajan yleisissä kirjastoissa.

Haluan kiittää kaikkia tutkielman aikana tukensa antaneita. Suuret kiitokset kuuluvat tutkimukseen osallistuneille kirjastoille ja kirjastotyöntekijöille, jotka mahdollistitte kyselyni toteutumisen. Lisäksi suuret kiitokset seminaariryhmän jäsenille ja ohjaaja Tuomas Harviaiselle lukuvuoden aikana antamastanne tuesta ja avusta.

Tampereella poikkeusoloissa
20.4.2020

Taru Tanni

Sisällysluettelo

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 1 |
| 2 | TUTKIMUKSEN KESKEISIÄ KÄSITTEITÄ | 3 |
| 2.1 | E-aineisto | 3 |
| 2.1.1 | Tiedostomuoto | 3 |
| 2.1.2 | Lukulaite | 4 |
| 2.1.3 | Levityspalvelu | 4 |
| 2.2 | Kirjastotyöntekijä | 4 |
| 3 | MIKÄ ON E-AINEISTO? | 6 |
| 3.1 | E-aineistojen historia | 6 |
| 3.2 | E-aineistot ja teknologia | 10 |
| 3.2.1 | Lukulaitteet | 10 |
| 3.2.2 | E-aineistojen levityspalvelut | 12 |
| 4 | E-AINEISTOT YLEISISSÄ KIRJASTOISSA | 14 |
| 4.1 | Kriteerit ja hankinta | 16 |
| 4.2 | Markkinointia ja ohjeistusta asiakkaille | 19 |
| 4.3 | Lainaus | 21 |
| 4.4 | Hyödylliset ominaisuudet | 22 |
| 4.5 | Kohdatut haasteet | 24 |
| 5 | TUTKIMUSMENETELMÄT | 26 |
| 5.1 | Tutkimusasetelma ja tutkimuskysymykset | 26 |
| 5.2 | Tilastoverailu | 27 |
| 5.3 | Kyselytutkimus | 28 |
| 5.4 | Tutkimusaineiston keruu | 29 |
| 6 | TUTKIMUSTULOKSET | 32 |
| 6.1 | Tilastoverailu: Pirkanmaan yleisten kirjastojen e-aineistot vuosina 2015–2018 | 32 |
| 6.1.1 | Hankinnat | 33 |
| 6.1.2 | E-aineistojen käyttökerrat (lainaus) | 35 |
| 6.2 | Kyselytutkimus: E-aineistojen rooli Pirkanmaan yleisissä kirjastoissa | 40 |
| 6.2.1 | Vastaajien taustatiedot | 40 |
| 6.2.2 | E-aineistojen vaikutukset kirjastotyöntekijöiden työnkuvaan | 42 |
| 6.2.3 | E-aineistot, kirjastotyöntekijät ja kirjastojen asiakkaat | 57 |
| 7 | YHTEENVETO | 73 |
| | LÄHTEET | 80 |
| | LIITE 1: KYSELYLOMAKE | I |

Kaavioluettelo

| | |
|--|----|
| Kaavio 1. Pirkanmaan e-kirjakokoelma 2015–2018 | 33 |
| Kaavio 2. E-kirjojen hankinnat..... | 34 |
| Kaavio 3. E-kirjojen käyttökerrat (lainaus) | 35 |
| Kaavio 4. E-musiikin käyttökerrat (lainaus) | 36 |
| Kaavio 5. E-lehtien käyttökerrat (lainaus)..... | 37 |
| Kaavio 6. E-kuvatallenteiden käyttökerrat | 38 |
| Kaavio 7. E-tietokantojen käyttökerrat..... | 39 |
| Kaavio 8. Vastaajien ikäjakauma | 41 |
| Kaavio 9. Työvuodet kirjastoissa | 41 |
| Kaavio 10. Onko e-aineistojen tulo kirjastoihin vaikuttanut työtehtäviisi? | 42 |
| Kaavio 11. Kuinka usein suunnilleen olet työssäsi tekemisissä kirjaston e-aineistojen kanssa? | 44 |
| Kaavio 12. Ovatko e-aineistot osa päätoimenkuvaasi? | 45 |
| Kaavio 13. Käsitteletkö tai oletko käsitellyt e-aineistoja? | 45 |
| Kaavio 14. Mitä e-aineistoja käsittelet/olet käsitellyt työssäsi? | 46 |
| Kaavio 15. Oletko saanut erillistä opastusta/koulutusta kirjastossa käytettävien e-aineistojen käytössä?..... | 47 |
| Kaavio 16. Miten tunnet hallitsevasi e-aineistojen käytön? | 49 |
| Kaavio 17. Tunnetko tarvitsevasi lisäkoulutusta tai -perehdytystä e-aineistojen käsittelyssä? | 51 |
| Kaavio 18. Miten usein koet tarvitsevasi lisäkoulutusta tai -perehdytystä e-aineistojen käsittelyssä?..... | 53 |

| | |
|--|----|
| Kaavio 19. Missä toiminnoissa olet kokenut tai koet tarvitsevasi lisäkoulutusta tai - perehdytystä? | 54 |
| Kaavio 20. Minkälaisia tunteita e-aineistot ovat sinussa herättäneet?..... | 55 |
| Kaavio 21. Kuinka usein asiakkaat tiedustelevat apua e-aineistoihin liittyvissä toiminnoissa? | 58 |
| Kaavio 22. Minkälaista asiakkaiden suhtautuminen e-aineistoihin on ollut? | 61 |
| Kaavio 23. Ovatko asiakkaat antaneet palautetta e-aineistoista? | 64 |
| Kaavio 24. Ovatko asiakkaat esittäneet hankintatoiveita e-aineistoihin liittyen? | 66 |
| Kaavio 25. Suositteletko/Oletko suositellut asiakkaalle käytettäväksi e-aineistoja? | 68 |
| Kaavio 26. Jos asiakkaan pyytämä ns. perinteisessä muodossa oleva teos olisi lainassa eikä sen vuoksi saatavilla, suositteletko saatavilla olevaa e-muotoista versiota tämän tilalle? | 70 |

1 JOHDANTO

Tämä pro gradu -tutkielma tarkastelee e-aineistojen eli elektronisten, sähköisten ja digitaalisten aineistojen roolia nykyajan yleisissä kirjastoissa. Tutkielman tarkoituksena on toimia katsauksena kohtuullisen nuoren aineistomuodon historiaan, esitellä e-aineistoihin liittyvää teknologista puolta sekä tarkastella miten aineistomuoto on päätenyt kirjastojen tarjontaan ja miten se ovat otettu kirjastoissa vastaan.

Aihetta pohjustetaan kirjallisuuskatsauksella, joka on tehty syksyn 2019 ja kevään 2020 aikana. Luvussa 3 kirjallisuuskatsauksen avulla tutustutaan e-aineistojen syntyyn, esitellään aineistomuodon kehittymistä teknisten työvälineiden kehittymisen mukana ja syvenytään e-aineistoihin liittyvän teknologian, kuten lukulaitteiden ja levityspalveluiden toimintaan. Neljännessä luvussa pohjustetaan kirjallisuuskatsauksella e-aineistojen ja yleisten kirjastojen yhteistä historiaa siitä, miten sähköiset aineistot ovat kulkeneet ajan kuluessa kirjastojen mukana. Kirjallisuuden pohjalta annetaan esimerkkejä kirjastojen toiminnasta e-aineistoja hankkiessaan, miten kirjastot esittelevät sähköisiä aineistojaan, miten aineistoja käytetään sekä lainataan, ja lopulta mitä haasteita tai hyötyjä aineistomuoto on tuonut mukanaan.

Viides luku esittelee tutkielmassa hyödynnetyt tutkimusmenetelmät. Kirjallisuuskatsauksen lisäksi tutkielmassa käytettiin tutkimusmenetelminä tilastojen vertailua sekä Pirkanmaan yleisiin kirjastoihin kohdistettua kyselytutkimusta. Tutkimusmenetelmät esitellään ennen itse tutkimusten ja niiden tulosten käsittelyä. Kuudes luku avaa tilastojen vertailua, johon haettiin tilastoja Suomen yleisten kirjastojen tilastot -tietokannasta. Tarkasteltavana ajanjaksona olivat vuodet 2015–2018. Tilastoissa tarkasteltiin e-kirjakokoelman suuruutta, e-kirjojen hankintoja sekä eri aineistolajien (e-kirjojen, e-äänikirjojen, e-lehtien, e-musiikin, e-kuvataallenteiden) ja e-tietokantojen käyttökertoja. Tilastot antoivat kvantitatiivista tietoa Pirkanmaan alueen e-aineistoista, minkä tarkoituksena oli pohjustaa tilannetta ennen kyselytutkimuksen tulosten tarkastelua.

Tilastojen vertailun jälkeen siirrytään kyselytutkimuksen avaamiseen. Kyselytutkimuksen kohderyhmänä olivat Pirkanmaan kirjastojen henkilöstöt eli kaikki kirjastoissa kirjastotalan työtehtävissä toimivat henkilöt. Kyselylomake luotiin E-lomake-ohjelmistolla ja

sähköisen lomakkeen linkki lähetettiin tutkimuksesta kiinnostuneille kirjastoille ja kirjastotyöntekijöille sähköpostin välityksellä. Kysely oli avoinna 5.12.2019–15.1.2020. Kysely sisälsi 19 aihekysymystä ja yhden palautekysymyksen, joihin kuului sekä avoimia että monivalintakysymyksiä ja yksi asteikkokysymys. Osassa kysymyksistä sai vastausta lisäksi perustella omin sanoin. Vastausajan sisällä kyselyyn otti osaa yhteensä 131 vastaajaa. Vastausajan päätyttyä yhdestä kirjastosta kysyttiin kuitenkin vielä mahdollisuutta vastata kyselyn sulkeuduttuakin. Vastaaja lähetti vastauksensa erillisenä sähköpostina, josta vastaukset lisättiin aineistoon ilman tunnistetietoja. Yhteensä lopullinen vastaajamäärä oli siis 132.

Seitsemännessä luvussa muodostetaan vielä yhteenveto tutkielmassa tehdyistä havainnoista ja luodaan tiivistetty kokonaisuus e-aineistojen tämänhetkisestä tilanteesta Pirkanmaan yleisissä kirjastoissa. Yhteenvedon ja loppupohdinnan jälkeen listataan tutkielmassa käytetyt lähteet sekä esitellään Liite 1 -nimettynä oleva kyselylomake, jonka kirjastotyöntekijät saivat täytettäväkseen.

2 TUTKIMUKSEN KESKEISIÄ KÄSITTEITÄ

Luvussa esitellään tutkielman keskeisiä käsitteitä ja määritellään, mitä ne tarkoittavat tässä tutkielmassa. Esittelyllä pohjustetaan näin käsitteiden käyttöä työn aikana ja selvennetään käsitteiden takana olevia merkityksiä.

2.1 E-aineisto

Käsite *e-aineistot* voidaan määritellä sähköisessä muodossa oleviksi tallenteiksi, kuten e-kirjoiksi, e-äänikirjoiksi, e-lehdiksi, e-musiikiksi ja ladattaviksi elokuviksi (Sähköiset sisällöt yleisiin kirjastoihin -hanke 2012, 2). Esimerkiksi e-kirja tarkoittaa tiedostoa, joka sisältää painetun kirjan tavoin kirjan sisällön, mutta itse teos on sähköisessä muodossa. E-aineistoja käytetään erilaisilla päätelaitteilla, joihin kuuluvat niin tietokoneet, tabletit, älypuhelimet kuin viralliset lukulaitteet. (Sähköinenkirja.fi - Mikä on e-kirja? 2020.) Käsite *e-aineisto* toimii siis kattokäsitteenä erilaisille sähköisessä muodossa oleville aineistoille, kuten kirjoille, musiikille, lehdille ja elokuville, joita on mahdollista tarkastella, käyttää ja lainata erilaisilla teknisillä laitteilla.

2.1.1 Tiedostomuoto

Tiedostomuoto eli tiedostoformaatti muodostuu, kun aineisto tallennetaan sähköiseen muotoon. Tietotekniikan termitalkoot (2010) määrittelevät *tiedostomuodon* olevan tapa, jolla tieto on tiedoston sisällä koodattu. Tiedostomuoto määrittää, mitä tiedostopäätettä tiedoston nimessä käytetään, ja eri tiedostomuotoja hyödynnetään eri tarkoituksiin. Tekstitiedostojen nimeämisessä käytetään muun muassa TXT- ja DOC-lyhenteitä, kun taas äänitiedostot nimetään usein MP3-lyhenteellä.

Alun perin e-kirjoissa käytettiin vain OEB- (Open eBook) ja PDF-tiedostomuotoja, ja esimerkiksi äänikirjat olivat ladattavissa vain WMA eli Windows Media Audio -muodossa. Nykyään kirjastot ovat ottaneet OEB:n lisäksi käyttöönsä myös EPUB- ja Adobe PDF -tiedostomuodot, ja e-äänikirjoissa WMA:n rinnalle ovat tulleet MP3-tiedostot. (Pawlowski 2010, 57.) Tutkielmassa tiedostetaan eri tiedostomuotojen

olemassaolo ja kuinka muoto voi vaikuttaa aineistojen käytettävyyteen eri laitteilla, mutta tarkempaa syventymistä eri laitteiden ja tiedostomuotojen yhteensopivuuteen ei tehdä.

2.1.2 Lukulaite

E-kirjoja luetaan erilaisilla päätelaitteilla, joihin kuuluvat perinteiset tietokoneet, tablet-tietokoneet, älypuhelimet ja viralliset, e-kirjojen lukemista varten valmistetut lukulaitteet (Sähköinenkirja.fi - E-kirjan lukulaitteet 2020). *Lukulaite*-käsitettä käytetäänkin tässä tutkielmassa kattoterminä kaikille näille laitteille. Tutkielmassa tunnistetaan sekä niin sanotut epäviralliset lukulaitteet, kuten tietokoneet ja älypuhelimet, joiden pääasiallinen tarkoitus ei ole e-aineistojen lukeminen, kuuntelu tai käyttö sekä viralliset lukulaitteet, kuten Amazon Kindle. Laitekohtaisesti eri laitteiden ominaisuuksiin ja toimintoihin ei tässä tutkielmassa kuitenkaan syvennyttä.

2.1.3 Levityspalvelu

E-aineistoja hankkiessaan ja tarjotessaan yleiset kirjastot hyödyntävät usein kolmannen osapuolen kanssa tehtyä sopimusta. Englanniksi tätä toimijaa kutsutaan muun muassa nimillä *vendor* ja *supplier*, joka on tässä tutkielmassa suomennettu Laihon (2015, 5) esittämää suomennosta hyödyntäen *levityspalveluksi*. Laiho (2015, 5) tiivistää levityspalvelujen antavan kirjastoille sekä e-aineistojen käsittelyssä tarvittua teknistä asiantuntemusta että itse levitykseen laitettavan e-aineiston. Levityspalvelun tehtävänä on sopia teosten kustantajien ja muiden toimijoiden kanssa teosten käyttöön liittyvistä ehdoista ja nostaa teokset esille omissa luetteloissaan, joista kirjastot valitsevat kokoelmiinsa halutut teokset. Kirjastot ostavat haluamiinsa teoksiin käyttöoikeudet, minkä jälkeen levityspalvelu tuo teokset verkkosivustoilleen kirjastojen asiakkaiden käytettäväksi.

2.2 Kirjastotyöntekijä

Tässä tutkielmassa *kirjastotyöntekijä* tarkoittaa kirjastossa niin vakituudessa kuin määräaikaisessakin työsuhteessa toimivia. Työtehtävät voivat sisältää laajasti erilaisia kirjastoalan työtehtäviä muun muassa asiakaspalvelutehtäviä, kokoelmatyötä, lasten- ja nuorten kirjastotyötä, kurssien ja vinkkauksien järjestämistä, kirjastoautossa

työskentelyä tai kirjaston tapahtumista informoimista. Mahdollisiin tehtäviin kuuluvat myös kirjastossa tapahtuvat esimies- ja johtamistehtävät, kuten kokoelmatyöstä vastaaminen tai kirjaston henkilöstön, toiminnan ja talouden johtaminen. Tarkasteltaviin työntekijöihin kuuluvat muun muassa kirjastovirkailijat, kirjastonhoitajat, informaattorit ja kirjastonjohtajat. Ilmaisuu on siis yleiskäsite, joka viittaa kirjastojen työtehtävissä toimiviin henkilöihin. Tämän käsitteen rinnalla tutkielmassa käytetään ilmaisuja *henkilöstö* ja *kirjastojen henkilöstö*, jotka tässä tutkielmassa tarkoittavat kirjastotyöntekijöiden muodostamia, kirjastoissa toimivia ryhmiä.

3 MIKÄ ON E-AINEISTO?

E-aineistojen eli elektronisten, sähköisten tai digitaalisten aineistojen aikakausi sai ponnistusalustansa teknologian kehittymisestä, yhteiskunnallisista muutoksista ja markkinoiden kohentumisesta. Nykyaikana e-aineistoilla on omat kannattajakuntansa, jotka ovat huomanneet teknologian tuottamat hyödyt ja kuinka aineistomuotoa voidaan käyttää monipuolisesti hyväksi. Hiljalleen tapahtuvan kehityksen onkin oletettu johtavan menestykseen ja positiivisiin tuloksiin tulevaisuudessakin. On pohdittu, että jonakin päivänä painetut teokset voivat kuulua aineistojen vähemmistöön, mutta on haastavaa arvioida, milloin tämä voisi ajallisesti tapahtua. (Raskino et al. 2008, 2; tässä Galbraith 2010, 13.)

3.1 E-aineistojen historia

Ensimmäiset maininnat nykyajan kaltaisesta tietotekniikasta sijoittuvat Weissin (2014, 14–15) mukaan vuoteen 1945, jolloin Vannevar Bush kuvaili artikkelissaan *As We May Think* minkälaisilta henkilökohtaiset pöytä tietokoneet voisivat näyttää. Bush onnistui kuvailemaan kohtalaisen hyvin, mihin suuntaan tietokoneiden kehitys lopulta kulkisikin 1980-luvun jälkeen. Itse sähköisistä kirjastoista uudet visiot alkoivat kuitenkin nostaa päätään jo 1950- ja 1960-luvuille siirryttäessä. Muutokset näkyivät aikakauden teksteissä (Licklider 1965; tässä Weiss 2014, 15), joissa painettujen aineistojen suuri rooli kirjastoissa alettiin vähitellen haastaa. Ehdotukset fyysisistä aineistoista riippumattomista tiedonjakamisen keinoista nousivat puheenaiheiksi ja ideat laitteista, jotka siirtäisivät tietoa ilman fyysisen olomuodon tarvetta, alkoivat muodostua.

Tästä alkoivat e-kirjojen kehittämisen vuosikymmenet. Ensimmäiset e-kirjat olivat ilmaisia ja ladattavissa internetistä, ja niistä muodostuneet kokoelmat olivat tuolloin vielä pienen e-kirjayhteisön tuotos. Yhteisön jäsenet kohtasivat alkuvaiheessa suuriakin teknisiä vaikeuksia ja hidasteita aineistoja luodessaan, mutta digitointiprosesseilla tehdyt kokeilut auttoivat ja opettivat yhteisön jäseniä lopulta käyttämään jatkuvasti muuttuvaa teknologiaa. (Galbraith 2010, 13, 16.) Yhteisön pohjalta muodostuivat sähköisten kirjojen ja näistä muodostuvien kokoelmien säilymistä koskevat ydinperiaatteet, jotka määrittelivät e-kirjakokoelmien kehittämisen tarkoituksiksi tiedon, kirjojen ja muiden aineistojen

tekemisen yleisölle saataviksi. Tavoitteena oli saattaa aineistot muotoon, jota valtaosa tietokoneista, ohjelmista ja ihmisistä pystyisi sujuvasti lukemaan ja käyttämään. (Galbraith 2010, 15.)

Sähköiset kirjat saivat alkunsa 1970-luvulla ensimmäisen e-kirjan valmistuessa vuonna 1971 (Duncan 2010, 44; Galbraith 2010, 15). Teos toimi alkuna digitoitujen teosten kokoelmalle, jonka englanninkielinen nimi *Project Gutenberg* tunnetaan suomen kielessä nimillä *Gutenbergin kirjasto* ja *Gutenbergin projekti*. Ensimmäisen e-kirjan tekijän Michael S. Hartin ajatuksena oli, että kirjan tai minkä tahansa asian, kuten kuvan tai äänen tallentuessa tietokoneelle, voidaan tästä luoda rajaton määrä kopioita. Tehdyt kopiot puolestaan olisivat saatavilla kaikille, joilla olisi pääsy tietokoneelle, ja näin kaikilla olisi mahdollisuus saada aineistot käyttöönsä. Hart todisti ideansa digitoimalla ensimmäisenä tekstinä Yhdysvaltain itsenäisyysjulistuksen, jonka tiedoston kuusi henkilöä latsi onnistuneesti. (Galbraith 2010, 15; Whitney & De Castell 2016, 6.)

Vielä lapsenkengissä ollut teknologia tuotti kuitenkin haasteita e-kirjojen alkutaipaleelle. Teokset kirjoitettiin käsin ja ensimmäisten e-kirjojen aikaan tuhat tai viisi tuhatta teosta tunnustettiin jo merkittäväksi kokoelmaksi. Skannaukseen tarvittavaa teknologiaa ei ollut laajalti saatavilla, ja sama ongelma koski tekstintunnistuslaitteita, vaikka ensimmäiset tekstintunnistuslaitteet olivat kehitetty jo 1950-luvulla. (Galbraith 2010, 16.) Hart osasi kuitenkin haasteista ja puutteista huolimatta arvioida hyvin internetin kyvyn toimia aineistojen jakajana jo 1970-luvulla (Galbraith 2010, 15). 1970- ja 1980-luvut olivatkin merkityksellinen aikakausi laitteille, jotka lopulta vaikuttivat digitaalisten tekstien kehittymiseen. Näppäimistöjen ja tietokoneiden näyttöjen ominaisuudet kohentuivat ja uutena keksintönä muodostuivat tehokkaat tekstinkäsittelylaitteet ja -ohjelmat. (Weiss 2014, 16.)

Vaikka teknologiassa alkoi näkyä parannuksia 1970-luvulla, Gutenbergin kirjaston rakentuminen oli alkuvaiheessa vielä hidasta. Kokoelman kymmenes teos valmistui vuonna 1989 eli vasta noin 17 vuotta ensimmäisen teoksen jälkeen. Sadannen teoksen saavuttaminen tapahtui sen sijaan huomattavasti nopeammin ja sadas teos julkaistiinkin jo vuonna 1994. Aineistomäärien kiihtyneestä kasvusta onkin havaittavissa itse teknologian kokemat muutokset. (Galbraith 2010, 15.) Nykyään kokoelma sisältääkin yli 60 000 vapaasti käytettävissä olevaa e-kirjaa, joihin kuuluu sekä ladattavia että verkossa suoraan luettavissa olevia teoksia (Project Gutenberg 2020).

Gutenbergin projektin tarkoituksena oli rohkaista e-kirjojen luomiseen ja jakamiseen. Projekti oli ensimmäinen ja yli kymmenen vuoden ajan mahdollisesti ainoa internetin e-kirjakokoelma. Seuraava merkittävä sähköinen kokoelma muodostui Tuftsin yliopiston suunnittelemana vuonna 1987, kun yliopisto julkaisi kreikkalais-roomalaista historiaa, kirjallisuutta ja kulttuuria käsittelevän e-kokoelmansa nimeltä *Perseus Digital Library*. Tämä kokoelma olikin yksi ensimmäisistä aihekohtaisista internetin e-kirjastoista, joka ajan kuluessa osoittautui myös yhdeksi säilyvimmistä. (Galbraith 2010, 16.)

Internetin edistysaskeleet olivat tärkeä tekijä e-kirjojen ja e-kirjakokoelmien tulevaisuudelle. Siirryttäessä 1990-luvulle teknologian edistyminen niin tietotekniikan kuin viestinnänkin saralla teki sähköisistä kirjastoista entistä toteuttamiskelpoisempia. Internetin näkyvä kehitys sekä sähköisestä aineistomuodosta kiinnostuneiden määrä innoittivat digitoitiprojekteihin niin akateemikoita kuin kirjastojakin. (Galbraith 2010, 17; Weiss 2014, 16.) Tätä seuranneen kokoelmien kasvun aikana aiheesta kiinnostuneiden keskuudessa nousivat yhä vahvemmin esille yhteistyön tekemisen ja ideoiden jakamisen tärkeys. E-kirjayhteisöt tulivat entistä enemmän ihmisten tietoisuuteen ja kirjastot aloittivat yhteistyön kokoelmiensa kehittämiseksi. (Galbraith 2010, 17.)

1990-luvulla syntyi useita näkemyksiä siitä, mitä sähköinen kirjasto voisi sisältää. Käsite oli laaja ja se tarkoitti niin tieteellistä arkistoa, tekstikokoelmaa kuin opetukseen käytettävää lähdesivustoakin. Tarkkaa rajausta käsitteelle ei muodostunut ja määritelmä lähinnä laajentui vuosikymmenen lopulla. (Weiss 2014, 16–17.) Vuosikymmenen innostuksen aikana syntyi kuitenkin useita onnistuneita e-kirjakokoelmia, jotka saivat huomiota osakseen. Näitä olivat esimerkiksi Risa Bearin johdolla luotu *Renascence Editions*, johon kuuluivat vuosien 1477-1799 välillä julkaistut englanninkieliset painetut kirjat (Galbraith 2010, 17; Renascence Editions 2009) sekä Lynn H. Nelsonin julkaisema *CARRIE*, joka koostui kokonaan luettavissa olevista historiankirjoista (Galbraith 2010, 17). Vuosikymmenenä vallinneen innostuksen myötä uudet ja ainutlaatuiset kokoelmat eivät kuitenkaan säilyttäneet asemaansa pitkään ennen kuin samankaltaisia kokoelmia kehittyi niiden rinnalle (Galbraith 2010, 18).

Paremmiin rahoitetut projektit ja kirjastot työhön koulutettuine henkilökuntineen olivat seuraavina avaintekijöinä internetin e-kirjakokoelmien kehittämisessä sekä vastaus nousuun e-kirjojen ja tarkempien hakumenetelmien kysyntään. Kirjastojen ja

rahoitettujen projektien henkilöstöillä oli osaamista tiedonhallinnasta ja kokoelma-työstä, joiden rinnalla hyödyttäviä resursseja olivat projektien ja kirjastojen saama rahoitus ja henkilöstömäärä. (Galbraith 2010, 18.) Teknologian kehittyessä projekteista tuli myös entistä suurempia, mikä näkyi esimerkiksi 1990-luvun loppupuolella alkunsa saaneena *Million Books Project* -digitointiprojektina, jonka tavoitteena oli julkaista miljoona e-kirjaa vuoteen 2007 mennessä (Galbraith 2010, 18; Weiss 2014, 19). Myöhemmin *Universal Digital Library* -nimellä tunnetulla projektilla oli jonkin aikaa käytössään yli 50 skannaukseen tarkoitettua toimipaikkaa, mikä mahdollisti suuren tavoitteen, ja vuoteen 2007 mennessä Universal Digital Libraryn onnistuikin digitoida ja julkaista noin 1,5 miljoonaa e-kirjaa. Vastaavankokoiset e-kirjastot eivät ole yleisiä, mutta joitakin samaa kokoluokkaa olevia kokoelmia kuitenkin löytyy. (Weiss 2014, 19; Galbraith 2010, 18–19.)

E-kirjojen nauttima suosio oli todiste aineistomuodon potentiaalisesta tulevaisuudesta, mikä herätti kaupallistenkin julkaisijoiden huomion. Aineistomuodolle lämmettiin lopulta, kun onnistuttiin todistamaan, että siirtymä painetuista julkaisuista elektronisiin olisi sekä kannattavaa että toteutettavissa. Tästä huolimatta julkaisijat kohtasivat vielä pitkän aikaa haasteita muun muassa digitaalisten oikeuksien hallinnassa sekä toimivan sähköisen tiedostomuodon ja lukulaitteiden löytämisessä. (Galbraith 2010, 20.)

E-aineistojen kehittämisen alussa tarkoituksena oli tehdä tuotetut aineistot kaikille saataviksi ilmaisten e-kirjakokoelmien avulla, mistä siirryttiin ajan kuluessa e-aineistojen kaupalliseenkin tarjontaan. Nykyaikana e-aineistot ovat etsittäviä, vuorovaikutteisia ja halpoja ellei ilmaisiakin. (Galbraith 2010, 25.) Painetuista aineistoista digitoitujen versioiden rinnalle ovat tulleet myös syntyjään e-muodossa olevat aineistot, jotka ovat vauhdittaneet aineistojen kerääntymistä. Nykyaikana e-aineistot ja teknologia niiden ympärillä ovatkin saavuttaneet aseman, jossa ne ovat potentiaalinen vaihtoehto painetuille aineistoille. (Weiss 2014, 19.) Uuden aineistomuodon tarjoamia mahdollisuuksia tarkastellaan jatkuvasti ja kokonaisuudessaan e-aineistojen tulevaisuus näyttääkin lupaavalta (Galbraith 2010, 25).

3.2 E-aineistot ja teknologia

E-kirjojen alkutaipaleella tekijät törmäsivät erityisesti teknologian tuottamiin haasteisiin. Omalle aikakaudelleen edistyneen, mutta nykyaikaan verrattuna vielä kehityksensä alussa olevan internetin latausnopeus oli hidasta ja tiedonsiirtomenetelmät vielä alkutekijöissään. Ominaisuudet alkoivat kehittyä vasta Hartin ensimmäisen e-kirjan julkaisun jälkeen ja samoin kävi tietokoneiden, joista tuli tunnetumpia vasta 1970-luvun lopussa. Ensimmäisten e-kirjojen aikaan kirjojen tekijät kohtasivat vaikeuksia sekä kokoelmien rakentamisessa että uuden teknologian käytön oppimisessa ja sen hyödyntämisessä. Toisaalta on huomioitava, että haasteista huolimatta osa alkuajan kokoelmista on kuitenkin säilynyt tähän päivään asti. (Galbraith 2010, 16–17.) Säilyneisiin kokoelmiin kuuluvat esimerkiksi jo aikaisemminkin mainitut Gutenbergin kirjasto ja Perseus Digital Library (Galbraith 2010, 16–17; Perseus Digital Library 2020; Project Gutenberg 2020).

Teknologia on monella tavalla läsnä e-aineistoja käytettäessä. Tiedostomuodot, lukulaitteet ja palveluntarjoajat vaikuttavat jokainen aineiston käyttö- ja lukumahdollisuuksiin. E-kirjoja voidaan lukea pöytätietokoneilla, mutta älypuhelimet, tablet-tietokoneet ja viralliset lukulaitteet mahdollistavat laitteiden ja sitä kautta e-aineistojen kuljettamisen myös mukana. (Wallin 2019, 37.) Onkin hyvä huomioida, että verkossa kaikkien käytettävissä olevista materiaaleista on tullut vuosien aikana entistä tärkeämpiä. Verkkopalvelut ovat muuttaneet käyttäjien tapaa lukea ja kirjoittaa sekä tapoja, joilla he varastoivat ja siirtävät tietoja. Tämä on vaikuttanut entisestään teknisten palvelualustojen syntyyn ja sitä kautta e-kirjojen liikehdintään ja käyttöön. (Rodrigues & Godoy Viera 2018, 162.)

3.2.1 Lukulaitteet

Vuonna 1998 julkaistiin ensimmäiset lukulaitteet: Rocket eBook ja SoftBook. Vaikeudet miellyttävän lukukokemuksen tuottamisessa, rajalliset teosmäärät ja tekniset haasteet e-kirjojen saatavuudessa loivat kuitenkin tuolloin vielä suuria haasteita laitteiden käytölle ja niiden menestymismahdollisuuksille. (Whitney & De Castell 2016, 9.) Noin kymmenen vuotta myöhemmin teknologian edetessä ja sähköisten aineistojen saatavuuden parantuessa huomattiin sen sijaan, että e-aineistot ovat nopeasti saavuttamassa aseman, jossa niiden ominaisuudet voivat tehdä niistä jopa miellyttävämmän aineistomuodon

painettuun aineistoon verrattaessa. Käyttäjille, jotka lukevat julkisissa kulkuvälineissä ja vain muutamia sivuja kerrallaan, on helppoa kantaa mukana laitetta, jolla on pääsy kokonaisen kirjaston kokoiseen teosvalikoimaan. (Duncan 2010, 46.) Kilpailu lukulaitteiden kehittämisessä onkin ollut kovaa. Laitteiden ominaisuuksia on työstetty kattavammiksi, mutta samalla hintoja on pyritty laskemaan kilpailukyvyn ylläpitämiseksi. (Duncanin 2010, 45.) Vaikka e-kirjat ovat olleet olemassa 1970-luvulta asti, vasta 2000-luvun ensimmäinen vuosikymmen nähtiin muutosten ajanjaksona lukulaitteille (Duncan 2010, 44; Laiho 2015, 4). Tämän vuoksi esimerkiksi Laiho (2015, 4) kutsuu vuotta 2010 nimellä ”vedenjakajavuosi”.

Tähän aikaan laitevalmistajien kiinnostus lukulaitteiden luomiseen alkoi nousta. Kilpailu ensimmäisen ja parhaan lukulaitteen muodostamisesta oli vuosikymmenen vaihteessa suurta ja siihen ottivat isoista yrityksistä osaa sekä Amazon, Google, Apple että Sony. (Duncan 2010, 44.) Jokaisella näistä onkin todennäköisesti ollut vaikutus e-aineistojen suosion kasvuun. Yritykset ovat onnistuneet keksimään ja kehittämään uudenaikaisia virallisia lukulaitteita, mutta ne ovat lisäksi muiden monikäyttöisten laitteiden, kuten tietokoneiden ja mobiililaitteiden, muotoutumisen takana. (Duncan 2011, 182.)

Laitteiden joukosta nousevat esille erityisesti Amazonin vuonna 2007 julkaisema Kindle-lukulaite (Galbraith 2010, 13, 20; Whitney & De Castell 2016, 12) ja Applen vuonna 2010 markkinoille esittelemä iPad-tabletti (Duncan 2010, 44; Laiho 2015, 5). Kindle ei ollut ensimmäinen markkinoille tuotu lukulaite, mutta se herätti toimivuudellaan yleisön huomion. Pari vuotta julkaisun jälkeen laitteelle oli saatavilla yli 390 000 teosta ja laite oli yksi Amazonin suosituimmista tuotteista. (Duncan 2010, 44; Galbraith 2010, 13, 20.) Muutamaa vuotta myöhemmin julkaistu iPad-tabletti osoitti kuitenkin oman potentiaalisuutensa e-aineistojen lukijana, vaikka laitetta ei ollut suunniteltu vain lukemiskäyttöön. iPad-laitteen julkaiseminen ja sen ominaisuudet antoivat kuvan siitä, että aikaisemmat teknologiset haasteet olisivatkin viimein takanapäin. (Duncan 2010, 44.) Laiho (2015, 5) tiivistääkin, että 2010-luvun vaihteessa tulleet lukulaitteet onnistuivat lopulta karsimaan aiempia laitteita vaivanneet käytettävyysongelmat. Virallisten lukulaitteiden rinnalle nousivat vuosikymmenen vaihteessa niin uudet kehittyneemmät älypuhelimet kuin tablet-tietokoneetkin, jotka toivat oman panostuksensa ja tukensa e-aineistojen käyttöön.

Nykyään helposti mukana kuljetettavat laitteet antavatkin pääsyn e-aineistoja tarjoaviin palveluihin ja aineistojen lataamiseen suoraan laitteelle luettavaksi. Käyttäjät ovat ainakin jollain tasolla tietoisia yleisimmistä lukulaitteista ja niiden ominaisuuksista. (Morris & Sibert 2010, 96.) Lukulaitetta hankittaessa on tiedettävä, minkälaisen aineistojen lukemiseen laitetta aiotaan käyttää ja mitkä tiedostomuodot ovat yhteensopivia minkäkin laitteen kanssa. Pienemmillä näytöillä varustetut lukulaitteet sopivat tekstiaineistojen, kuten kauno- ja tietokirjallisuuden, lukemiseen, kun taas suurempinäyttöiset laitteet ovat toimivampia esimerkiksi sarjakuvia luettaessa. Verkkoyhteys ei ole laitteessa pakollinen ominaisuus vaan riippuu käyttäjästä. Kun aineisto halutaan ladata suoraan lukulaitteeseen, tarvitsee laite verkkoyhteyden, jolloin on suositeltavaa hankkia tablet-tietokone. Tietokoneen kautta lukulaitteelle ladattaessa verkkoyhteys ei sen sijaan ole välttämätön. (Sähköinenkirja.fi - E-kirjan lukulaitteet 2020.)

3.2.2 E-aineistojen levityspalvelut

Levityspalvelut ovat välittäjiä, joiden kautta hankitaan kirjoja ja muita aineistoja sen sijaan, että aineistoa hankittaisiin suoraan julkaisijalta (Johnson 2013, 25). Levityspalvelut tarjoavat e-aineistoja useilla menetelmillä ja eri laitteille käytettäväksi. Aineistoja voi avata esimerkiksi internetselaimessa tai lukea eri lukulaitteiden, kuten Kindlen, Nookin tai Sony Readerin, avulla. Aineistoja voi tarkastella sovelluksilla, joita on saatavilla tablet-tietokoneille sekä mobiililaitteille, mutta myös aineistojen lataaminen lukulaitteille offline-tilassa käyttämistä varten onnistuu. Näin käyttäjille mahdollistetaan pääsy aineistoihin verkkoyhteyden ulkopuolellakin. (Novak 2013, 22–23.) E-aineistojen levityspalveluita ovat muun muassa Hoopla ja bibliothecan cloudLibrary (Scardilli 2019, 13) sekä OverDrive ja NetLibrary (Pawlowski 2010, 56).

Näistä OverDrive on suomalaistenkin kirjastojen käytössä oleva levityspalvelu, joka pääsi kirjastojen suosioon tarjoamalla yleisten kirjastojen asiakkaille ladattavia e-kirjoja niin pöytätietokoneille, kannettaville tietokoneille kuin mobiililaitteillekin. Myöhemmin OverDriven kokoelmat ovat laajentuneet, kun tarjontaan on lisätty myös ladattavat äänikirjat, musiikkia ja videoita. (Pawlowski 2010, 56; PIKI - OverDrive 2020.) OverDriven aineistot ovat tarkoitettu kaikille ikäluokille ja niihin kuuluu niin kauno- kuin tietokirjallisuuden teoksiakin. Valikoima koostuu valtaosin englanninkielisestä kirjallisuudesta, ja

palvelun tarjoamat e-kirjat ja e-äänikirjat ovat luettavissa sekä verkkoselaimessa että ladatavissa lukuohjelmille. (PIKI - E-kirjojen ohjeita 2020.)

Levityspalveluiden lisääntyessä myös niiden ominaisuudet ja toiminnot ovat kohentuneet. Uusien tiedostomuotojen ja kehittyneemmän teknologian ansiosta yhteensopivuus palveluiden ja laitteiden välillä on parantunut. Yhteensopivuus useiden laitteiden kanssa, tarjolla olevien teosten lisääntyminen ja palveluiden asiakasystävällisyys ovat myös muodostuneet tekijöiksi, jotka vaikuttavat kirjastojen päätöksiin levityspalveluita valittaessa. Toisaalta, on huomioitava, että pienemmätkin tekijät, kuten kuinka äänikirjojen lataus toimii tai kuinka sujuvasti palveluntarjoaja viestii kirjaston kanssa, ovat yhä huomionarvoisia ominaisuuksia. (Pawlowski 2010, 57.)

Novak (2013, 22) kuvailee e-aineistojen levityspalveluita käyttäjäystävällisiksi ja suosituiksi. Lainatuista aineistoista ei tule myöhästymismaksuja, koska aineisto lakkaa itse toimimasta käyttöajan umpeuduttua. Sovellukset puolestaan mahdollistavat aineiston käytön monipuolisesti eri mobiili- ja lukulaitteilla. Aineiston lainaaminen ei ole sidottu painetun kirjastoaineiston tavoin aukioloaikoihin vaan asiakkaat voivat ladata aineistoja ympärivuorokautisesti ja missä vain missä internetyhteys on saatavilla. Käyttäjäystävällisyys näkyy lisäksi erilaisina teknisinä apukeinoina, joita osa levityspalveluista tarjoaa. Tekstiä on mahdollista suurentaa näkemisen helpottamiseksi tai teksti on mahdollista tuottaa myös äänenä sovelluksen avulla. Toiminnoilla helpotetaan muun muassa näytönlukua, minkä tarkoituksena on mahdollistaa aineistojen käyttö luku- ja näköongelmaisillekin.

4 E-AINEISTOT YLEISISSÄ KIRJASTOISSA

Normanin (2012, 96–97) mukaan yleisten kirjastojen tulevaisuus riippuu todennäköisesti kirjastojen kyvystä tarjota asiakkailleen sähköisiä aineistoja. 2000-luvun ensimmäisen vuosikymmenen aikana kirjastojen tulevaisuus vaikutti epävarmalta juuri e-kirjojen ja e-äänikirjojen kehittyessä. Tästä poiketen on kuitenkin havaittu, että yleiset kirjastot, joilla on vaadittavan kokoiset budjetit, ovat sen sijaan pystyneet ottamaan käyttöönsä sähköisiä palveluita, kuten OverDriven, Bolindan ja Wavesoundin. Haasteiksi ovat sen sijaan ennemminkin nousseet yhteyksien luominen aineistojen tarjoajiin ja levityspalveluiden suhteet teosten julkaisijoiden kanssa.

Vuosien ajan kirjastojen tehtävänä on ollut toimia aineistojen säilyttäjinä. Kirjastot ovat varmistaneet, että aineistoa on saatavilla niin kirjoina, vinyyl kiekkoina, kasetteina, VHS-nauhoina kuin myös DVD- ja CD-levyinä. Toimintakykynsä säilyttääkseen ja menestyäkseen sähköisten aineistojen sekä palveluiden yleistyessäkin, on kirjastojen ollut kuitenkin osattava havaita oman roolinsa muuttuminen. Sähköisten palveluiden laajentuessa kirjastojen rooli onkin hiljalleen siirtynyt vahvemmin aineistojen saatavuuden mahdollistamisen ja digitaalisen lukutaidon opettamisen suuntaan. (Norman 2012, 97.)

Rodrigues & Godoy Viera (2018, 162) tunnustavat sähköisen toimintaympäristön muuttaneen luku- ja kirjoitustapoja, sitä kuinka tietoa varastoidaan ja tallennetaan sekä kuinka kirjaston tarjoamia palveluita voidaan hyödyntää. Kirjastomaailmassa sähköiset palvelut ovat tulleet näkyviksi uudenlaisten sähköisten palvelualustojen, hankintamenetelmien ja e-aineistojen tarjoamisen kautta. Kasvokkain tapahtuvan palvelun rinnalla asiakkaille tarjotaankin mahdollisuus hyödyntää kirjastojen palveluita sähköisessä ympäristössä. Näin aineistojen ollessa saatavilla sijainnista riippumatta, ei asiakkaiden olekaan enää välttämätöntä mennä fyysisesti kirjastorakennukseen aineistoja etsimään.

E-kirjat löysivät tiensä tieteellisiin ja erityiskirjastoihin sekä joissakin valtioissa jopa yleisiin kirjastoihin jo 1990-luvulla, mutta kunnolla sähköisten kirjojen kokoelmat muodostuivat yleisissä kirjastoissa vasta 2010-luvulle tullessa (Laiho 2015, 4–5; Whitney & De Castell 2016, 7). Aineistoja on saatavilla niin käyttäjien kotilaitteille kuin kirjastojen omille tietokoneille, ja pelkkien hakemistojen tarjonnasta on laajennettu ajan

saatossa kokonaisten tieteellisten artikkeleiden, uutisartikkeleiden sekä e-kirjojen lukemisen mahdollistamiseen (Whitney & De Castell 2016, 7).

Ensimmäinen kirjastoille tarkoitettu e-kirjatiekanta perustettiin vuonna 1998. NetLibrary-niminen tietokanta mahdollisti käyttäjilleen kokonaisten teosten lukemisen ja antoi käyttäjien laittaa kirjanmerkkejä, linkittää teoksia muihin lähteisiin ja kopioida sekä liittää tekstiä. Vaikka teosten lukeminen kokonaisuudessaan oli jo mahdollista, painotusta oli vielä tässä vaiheessa enemmän aineistojen tutkimuskäytössä. Kuitenkin jo muutaman vuoden sisällä NetLibraryn rinnalle muodostui muitakin e-kirjojen tarjoajia, mukaan lukien ebrary, MyiLibrary sekä OverDrive. Vaikka palveluiden perustoiminnot olivatkin samankaltaisia, oli näistä jokaisella omat erikoisuutensa. (Galbraith 2010, 20.)

2000-luvun alussa sähköisten aineistojen tarjontaan, joka oli tähän asti koostunut lähinnä hakemistoista, liittyivät hiljalleen mukaan aihealuekohtaiset, kuten teknologia- ja matkailuaihteiset, e-kirjakokoelmat (Whitney & De Castell 2016, 7). E-aineistot olivat olleet markkinoilla jo jonkin aikaa, mutta vasta ladattavien äänikirjojen sisältyminen tarjontaan sai kirjastojenkin mielenkiinnon heräämään. Vuonna 2004 New Yorkissa järjestetyssä konferenssissa ”eBooks in the Public Library” ennustettiin e-aineistojen nousevan pian entistä merkittävämmäksi osaksi kirjastojen toimintaa. Tästä alkoivat kirjastojen yhteistyöhön pyrkivien konsortioiden muodostaminen, minkä tarkoituksena oli mahdollistaa e-aineistojen hankkiminen yhdessä, samalla minimoiden vielä uuden ja tuntemattoman palvelun riskit. Varovaisten kokeilujen voidaan kuitenkin todeta tuottaneen tulosta, sillä vuoteen 2009 mennessä e-kirjat ja ladattavat äänikirjat olivat osa jopa yli kahdeksan tuhannen yleisen kirjaston kokoelmaa. (Pawlowski 2010, 55.) Todennäköistä on, että aineistomäärän nopeaan kasvuun vaikuttivat yhdessä jo aineistomuodon aikaisemmin saama huomio ja teosten julkaisijoiden lisääntynyt tietoisuus aineistomuodon hyödyistä (Pawlowski 2010, 55) sekä edistysaskeleita ottanut teknologia ja aineistojen aiempaa parempi saatavuus (Duncan 2010, 44).

Virallisten lukulaitteiden synty ja niiden kehittyminen, Applen kehittämän iPad-laitteen julkaiseminen ja kasvava tehokkaiden mobiililaitteiden lukumäärä sekä valikoima olivat merkinä siitä, että kirjastojen olisi jatkossa kiinnitettävä enemmän huomiota teknologian tuottamiin vaikutuksiin ja mahdollisuuksiin (Duncan 2010, 44). Toisaalta myös asiakaskunnassa oli alkanut tapahtua muutoksia, jotka kannustivat teknologian hyödyntämiseen

kirjastojen toiminnassa. Ihmisten siirtyminen sijaintisidonnaisesta toiminnasta aikaan, jolloin työskentelyn ja opiskelemisen on toivottavaa olla mahdollista paikasta ja ajasta riippumatta, motivoi kirjastoja etsimään keinoja palveluidensa tarjoamiseksi myös kirjastorakennuksen ulkopuolella. (Duncan 2010, 45.)

4.1 Kriteerit ja hankinta

Kirjastot pyrkivät kasvattamaan e-aineistoihin käytettävää budjettiaan, jotta asiakkaille pystyttäisiin tarjoamaan enemmän aineistoja lyhyemmillä jonotusajoilla (Scardilli 2019, 13). Kuten perinteisten aineistojen hankinnassa, myös e-aineistojen hankintaohjeisiin kuuluvat, että hankitun aineiston on vastattava asiakkaiden tarpeisiin ja aineistojen on oltava hyödyksi kirjaston toiminnalle. Hankintapäätösten tekeminen vaatii kokoelmakäytäntöjen tuntemusta, koska kokoelmakäytännöt antavat yleisiä määräyksiä kokoelman sisällöstä ja voivat sisältää tarkennettuja ohjeita itse e-aineistokokoelmien muodostamiseen. Lisäksi osa kirjastoista hyödyntää myös täydentäviä ohjeita ja toimintatapoja juuri e-aineistojen käsittelyssä. Ohjeistuksissa käsitellään esimerkiksi, kuinka kirjasto ylläpitää lisenssejä, kuka neuvottelee oikeudet tai kenellä on lupa allekirjoittaa lisenssejä käsittelevät sopimukset. (Johnson 2013, 23.)

Aineistoja hankitaan kirjastojen muodostamien konsortioiden yhteistyönä ja itsenäisesti. Hankkiessaan aineistoja levityspalvelun välityksellä kirjastot allekirjoittavat lisenssisopimuksen palvelun kanssa ja levityspalvelu puolestaan hoitaa lisenssien käsittelyt julkaisijoiden kanssa. Näin kirjastojen ei tarvitse neuvotella lisenssejä erikseen jokaisen teoksen julkaisijan kanssa, mikä tekeekin hankintaprosessista mutkattomampaa. (Morris & Sibert 2010, 97–98; Scardilli 2019, 14.) Hankinnoissa keskitytään kirjastokohtaisesti eri teoksiin, kuten esimerkiksi suosituimpiin kirjoihin, joiden painettuihin versioihin on pitkät varausjonot. Hankintoja tehdessä kirjastot käyttävät apuna muun muassa kirja-arvosteluita, teosten paikallisuutta sekä asiakkailta saatuja hankintaehdotuksia. (Scardilli 2019, 14.) Näiden rinnalla huomiota kiinnitetään perinteisen aineistomuodon tavoin aineiston aihepiiriin, hintaan ja kieleen, mutta lisäksi tarkastellaan aineistojen teknisiä ominaisuuksia. Kriteereiden avulla tarkastellaan levityspalveluiden toimintaa, aineiston saatavuutta ja jatkuvuutta, sopivuutta lukulaitteiden kanssa, kirjautumismahdollisuuksia ja käyttöliittymän toimivuutta. (Johnson 2013, 23–24.)

Kirjastot voivat valita suosittuja e-kirjoja ja e-äänikirjoja useammilta levityspalveluilta, mutta hankitut teokset ovat palvelukohtaisia. Tietyn levityspalvelun kautta hankittu aineisto on tarjottavissa vain kyseiseltä palvelulta. Se, minkälaiset käyttöoikeudet hankittuihin teoksiin sisältyvät, määräytyy levityspalvelukohtaisesti ja esimerkiksi palvelun käyttämien tiedostomuotojen mukaan. Vaikka levityspalvelut eivät poikkea suuresti toisistaan, voi eroja olla esimerkiksi tarjolla olevissa teosvalikoimissa, teosten tiedostomuodoissa ja palvelun liiketoimintamalleissa. (Pawlowski 2010, 55–56.) Näistä liiketoimintamallit määrittävät, miten e-aineistoja tarjotaan sekä minkälaiset ehdot aineistojen saatavuudelle asetetaan. Näin kirjastoille voidaan tarjota käyttöoikeuksia niin tarkennetulle lyhyemmälle ajalle kuin mahdollisuus hankkia teos pysyvästi osaksi kokoelmaa. Molemmissa tapauksissa toimintaa kuitenkin hallitaan lisenssien avulla. E-kirjoissa esimerkiksi hyödynnetään sekä mallia, jossa lainauskertojen määrä on rajoittamaton ja kirjaa voi lukea vain yksi henkilö kerrallaan, että mallia, jossa lainauskertojen määrä on rajattu ja teosta voi jälleen lukea vain yksi henkilö vuorollaan. Kun asetettu lainausmäärä tulee täyteen, kirjaston on maksettava teoksesta uudelleen, jos teos halutaan pitää osana kokoelmaa. (Johnson 2013, 25; Whitney & De Castell 2016, 15–16.)

Kirjastot päättävät kuinka moni asiakas voi käyttää aineistoa samanaikaisesti, jolloin aineiston hinta määräytyy tämän lukumäärän mukaan (Johnson 2013, 25; Morris & Sibert 2010, 95–96). Mahdollisuutena on valita maksaminen myös käyttökertojen perusteella ja näin sisällyttää lisää aineistoja valikoimaan. Tätä menetelmää hyödynnetään erityisesti e-lehdissä, joiden käyttö on sen verran vähäistä, että käytön perusteella maksamisen uskotaan olevan halvempaa kuin aineiston tilaaminen tietylle ajanjaksolle. Kirjastojen on siis oltava tietoisia omista tarpeistaan sekä eri hintavaihtoehdoista. (Johnson 2013, 25–26; Morris & Sibert 2010, 89, 103.) On kuitenkin tärkeää huomioida, että kirjasto ei omista aineistoa ja levityspalvelut eivät voi taata, että kaikki teokset säilyvät valikoimassa. Koska julkaisijat voivat poistaa teoksiaan levityspalveluiden tarjonnasta, kirjastojen on seurattava mahdollisia muutoksia jatkuvasti. (Johnson 2013, 25, 27.) Kirjastoilla onkin selkeästi valinnanmahdollisuuksia e-aineistojen hankinnassa, mutta hankintaan liittyvä työmäärä on suuri ja tämän vuoksi aineistojen hyötyjä joudutaan toistuvasti tarkastelemaan (Wallin 2019, 57).

Teknisiä ominaisuuksia tarkasteltaessa huomio kohdistuu muun muassa palvelussa tunnistautumiseen. Käyttäjille on mahdollistettava vaivaton pääsy aineistoon, mikä onnistuu esimerkiksi tunnistautumalla käyttäjänimen ja salasanan yhdistelmällä tai vain käyttäjän tietämän PIN-koodin avulla. Koska näitä tunnistautumismenetelmiä käytetään kuitenkin useissa palveluissa, ovat kirjastot tavoitelleet erillisten salasanojen, PIN-koodien ja tunnuksien käytön vähentämistä. Näiden sijasta kirjastot ovat pyrkineet yksinkertaistamaan tunnistautumista antamalla yhdellä käyttäjätunnuksella ja salasanalla pääsyn useampiin palveluihin. Tunnistautumisprosessista riippumatta on toiminnan oltava selkeää, nopeaa ja mahdollisimman helppoa. (Johnson 2013, 29.)

Tunnistautumisprosessin kuin myös palvelun toiminnan on oltava ymmärrettävää. Käyttäjille on annettava selkeästi tietoa siitä, mitä henkilötietoja palvelu mahdollisesti kerää ja miten se niitä käyttää. Toivottavaa on, että palveluntarjoaja antaisi käyttäjilleen valtaa vaikuttaa heistä kerättävään tietoon ja asettaa itse rajoituksia tiedonkeruulle. Käyttäjien yksityisyyden ja heidän henkilökohtaisten tietojensa suojelu on osa kirjastojen tehtäviä, ja kerättyjen tietojen hallinnassa on noudatettava tiettyjä toimintatapoja, kuten salausta (eng. encryption), joilla varmistetaan käyttäjien yksityisyyden loukkaamattomuus. IFLA (eng. *International Federation of Library Associations and Institutions*) onkin painottanut, että kirjastot varmistaisivat asiakkaidensa yksityisyydensuojelun toteutumisen palveluntarjoajia valitessaan. (Rodrigues & Godoy Viera 2018, 164–165; Whitney & De Castell 2016, 50, 52.)

Koska toimivuus mobiililaitteilla on noussut yleiseksi keskustelunaiheeksi, ei kenties ole erikoista, että aihe on kirjastojenkin huomionkohteena. Älypuhelimilla, tablet-tietokoneilla ja virallisilla lukulaitteilla käytettävien ja näille laitteille ladattavien aineistojen määrän kasvaessa, on tietoisuus aineistojen ja laitteiden yhteensopivuudesta hyödyllinen voimavara. Samalla yhteensopivuus on yksi kriteereistä, joita kirjastot tarkastelevat. Mobiililaitteille tarkoitettujen käyttöliittymien tehtävänä on tarjota valtaosa alkuperäisen käyttöliittymän ominaisuuksista, mutta vain pienemmän laitteen näytölle sovitettuna. Valitessaan e-aineistoja ja niiden tarjoajia, kirjastojen onkin tiedettävä, minkälaisia mobiililaitteille tarkoitettuja käyttöliittymiä on tarjolla. (Johnson 2013, 32.)

Hankkiessaan e-aineistoja kirjastot päättävät myös, toimivatko sähköiset aineistot jatkossa kaksoiskappaleena tai korvaavana aineistona painetulle versiolle. Asiakkaat pitävät

aineistokohtaisesti eri aineistomuodoista – toiset perinteisistä ja toiset sähköisistä – ja kirjastot pohtivatkin, kannattaako perinteiset aineistot säilyttää kopioina ja kaksoiskappaleina sähköisille versioille. Molempien versioiden hankinta ei pitkällä aikavälillä ole budjetin kannalta kuitenkaan kannattavaa ja päätöksenteossa huomio onkin lopulta käännettävä asiakkaisiin ja kyseisen kirjaston tarpeisiin. (Johnson 2013, 33.)

Lopulta e-aineistojenkin kohdalla tulee hetki, jolloin ne poistetaan kokoelmista. Sähköisten aineistojen tilanteessa tämä tarkoittaa esimerkiksi aineiston tilauksen lopettamista tai aineiston, esimerkiksi e-kirjan, poistamista. Syynä kokoelmasta poistamiselle ovat muun muassa resurssirajoitteet, mahdolliset hintojen korotukset, kirjastojen muuttuneet tarpeet, vähäinen käyttö ja aineiston saaminen toiselta palvelulta paremmilla käyttöominaisuuksilla. (Johnson 2013, 34.) Poistopäätöstä tehtäessä pohditaan esimerkiksi käyttäjätilastojen avulla, onko aineiston ylläpito käyttömäärien arvoista, vastaako aineisto sisällöllisesti käyttäjien tarpeisiin sekä vastaavatko aineiston tekniset ominaisuudet asetettuja vaatimuksia (Delquié & Polanka 2010, 125; Johnson 2013, 35–36).

Tässä kappaleessa on mainittu vain muutamia sähköisten aineistojen hankintaan vaikuttavia tekijöitä ja onkin selvää, että hankinnassa huomioitavien tekijöiden kirjo on laaja ja monipuolinen. Morris & Sibert (2010, 107) toteavatkin e-aineistojen hankinnan olevan monimutkainen tehtävä ja huomauttavat, että toisin kuin perinteisissä kirjoissa, sähköisessä versiossa teosten ominaisuudet vaihtelevatkin aineiston tarjoajan mukaan. Tästä huolimatta Morris & Sibert (2010, 106) viimeistelevät, että e-aineistot ovat kuitenkin tulleet jäädäkseen.

4.2 Markkinointia ja ohjeistusta asiakkaille

E-aineistojen tullessa osaksi kokoelmaa, kirjastojen kannattaa käyttää aikaa niin aineistojen kuin niihin liittyvän teknologiankin esittelyyn. Kohdentaakseen aineistojen esittelyn tehokkaammin omalle asiakaskunnalleen kirjastojen on pohdittava, miksi asiakkaat käyttävät e-kirjoja tai e-äänikirjoja, missä e-aineistoja käytetään, kuinka asiakkaat valitsevat lainansa ja miten halutun aineiston saatavuutta voidaan parantaa. Kysymysten avulla kirjastot saavat hyödyllistä tietoa kehittääkseen esittelymenetelmiä, joiden avulla

pystyttäisiin ohjeistamaan asiakaskuntaa e-aineistojen käytössä parhaalla mahdollisella tavalla. (Duncan 2010, 51.)

Kirjastot toimivat sähköisten aineistojen tarjoajina, mutta ovat edelleen myös kattavia tietolähteitä (Duncan 2010, 47). E-aineistojen esittelytapoja on monipuolisesti ja kirjastot hyödyntävät niitä kattavasti. Aineistomuotoa esitellään ja sen käyttöön ohjeistetaan kirjastojen verkkosivuilla, verkossa olevien webinaarien kautta ja kirjastossa asiakaspalvelutilanteissa käydyissä keskusteluissa. (PIKI - E-kirjojen ohjeita 2020; Scardilli 2019, 13; Schell 2010, 78.) Kirjastojen verkkosivuilla esitellään e-aineistoja, annetaan vastauksia yleisiin kysymyksiin, kuten kuinka palveluihin kirjaututaan, ja ohjeistetaan vaihe vaiheelta aineistojen käyttöön. Ohjeissa kerrotaan aineistojen ominaisuuksista ja niiden toiminnasta kokoelmakohtaisesti, esimerkiksi OverDrivessa ja Hooplassa, sekä syvennyttään aineistojen käyttöön lukulaitteiden, kuten iPadin tai Kindle Fire Tablet -laitteen, näkökulmasta. Ohjeiden ja monipuolisten esittelyjen rinnalla tarjolla on kuitenkin edelleen mahdollisuus ottaa yhteyttä itse kirjaston henkilökuntaankin. (Scardilli 2019, 13–14.)

Esimerkkinä kirjastojen toteuttamasta e-aineistojen esittelystä Scardilli (2019, 14) nimeää Ohiossa sijaitsevan Westervillen yleisen kirjaston, jonka verkkosivut tarjoavat ohjeita lukulaitteisiin, kuten Kindle, ja palveluihin, kuten Hoopla. Näiden lisänä kirjaston verkkosivut sisältävät tietoa tapahtumista ja opastuksista, jotka käsittelevät sähköisiä palveluita, sekä listan kirjaston henkilökunnasta, joka ohjeistaa e-aineistojen käytössä. Kirjastojen tarjoamat opastukset ovat esimerkiksi 30 minuutin mittaisia ja niissä asiakkaita autetaan yhdistämään heidän laitteensa kirjaston e-kirjojen kanssa. Tavoitteena on tutustuttaa asiakkaat palveluiden käyttöön ammattilaisen avustuksella ja välttää näin uusien sovellusten ja teknologian mahdollisesti tuottama turhautuminen.

Tarvetta e-aineistojen esittelylle kuitenkin on. Duncanin (2010, 52–53) esittelemästä australialaiskirjastojen käyttäjäkuntaan kohdistuneesta kyselytutkimuksesta käy nimittäin ilmi, että kiinnostus e-aineistoihin olisi luultavasti suurempi, jos kirjastot esittelisivät niitä asiakkailleen enemmän. Duncanin (2010, 53) mukaan vastaajista noin 65 prosenttia oli kiinnostunut osallistumaan e-aineistoista ja niiden lukulaitteista pidettäviin opastuksiin. Tämän perusteella kirjastojen perinteinen rooli luotettavana ajantasaisen tiedon lähteenä vaikuttaakin olevan yhä vahva ja kirjastojen henkilökunnan oletetaan olevan tietoisia aikakautta koskevista aiheista ja laitteista.

Kirjastojen esitellessä e-aineistoja olisi kenties kannattavaa mainita aineistomuodon hyötyjäkin. Duncan (2010, 51–52) avaa artikkelissaan kyselytutkimuksensa tuloksia, joiden mukaan vastaajat kertoivat käyttävänsä e-aineistoja, koska niitä oli helpompi kuljettaa mukana ja aineisto oli saatavilla nopeammin kuin kirjastosta haettava fyysinen versio. Tuloksissa positiivisena tekijänä nousi esille myös lukemisen helppous, mihin todennäköisesti voidaan yhdistää Scardillinkin (2019, 14) mainitsema kirjasinkoon suurentaminen, joka helpottaa lukukokemusta osalla käyttäjistä. Hyödyistä kertominen voisikin herättää lisää kiinnostusta käyttäjissä, ja tässä tutkielmassa tarkastellaankin e-aineistojen hyötyjä tarkemmin luvussa 4.4.

4.3 Laina

E-aineistojen kasvava suosio on näkynyt yleisesti aineistomuodon lainausmäärien nousuna, mutta erityisesti ladattavat äänikirjat ovat olleet asiakkaiden mieleen. Tarkemmassa tarkastelussa huomataan, että genret, jotka ovat suosittuja painetussa muodossa, ovat suosiossa e-versioinakin. (Scardilli 2019, 13.) E-kirjoja sekä e-äänikirjoja on tarjolla laajasti eri genreistä, mutta kirjastojen kokoelmiin hankitaan pääpainotteisesti teoksia, joille on eniten kysyntää (Pawlowski 2010, 55).

E-aineistojen lainaamisessa on pyritty yksinkertaisuuteen ja palveluihin voikin kirjautua esimerkiksi henkilökohtaisella PIN-koodilla, käyttäjätunnuksen ja salasanan yhdistelmällä tai kirjastokortin ja tunnusluvun yhdistelmällä (Johnson 2013, 29; PIKI - E-kirjojen ohjeita 2020). Sähköisten aineistojen laina-ajat ovat usein samat kuin perinteisten aineistojenkin – tai ainakin lähellä niitä. Yleensä lainat kestävät yhdestä kolmeen viikkoa ja perinteisten kirjojen laina-ajan ollessa esimerkiksi 21 päivää, käytetään samaa aikaa myös e-versioissa. Vastaavasti, jos kirjasto tarjoaa CD-muodossa äänikirjoja lyhyemmillä laina-ajoilla, asetetaan lyhyempi aika myös ladattaville äänikirjoille. (Novak 2013, 22; Pawlowski 2010, 62.)

Toki poikkeuksiakin on ja tarjolla on esimerkiksi levityspalvelukohtaisia erityisaikoja, joista kirjastot voivat valita asiakkailleen tarjottavia vaihtoehtoja. Näiden laina-aikojen tarkoituksena on tehostaa aineistojen kiertoa ja pitkien varausjonojen etenemistä. (Pawlowski 2010, 62.) Jotta aineistoja olisi paremmin saatavilla, kirjastot luonnollisesti

lisäävät kokoelmaan myös uusia teoksia ja tuplakappaleita. Kirjastot tarkkailevat teosten kappalemäärien tarvetta ja aineistojen kiertoa, joiden rinnalla aineiston tarjontaa voidaan hallita kirjastokohtaisilla rajoituksilla, joissa määritellään, montako lainaa ja varausta käyttäjällä voi olla kerralla. (Pawlowski 2010, 63.)

E-aineistoja tarjoavien kirjastojen on kenties kannattavaa miettiä itse lukulaitteidenkin antamista lainaan. Lukulaitteita tarjotaan kirjastokohtaisesti käytettäväksi kirjastojen toimitiloissa, mutta osa kirjastoista antaa niitä myös kotilainaan. (Morris & Sibert 2010, 96–97; Scardilli 2019, 14.) Lainattavana on muun muassa Sony Reader -laitteita (Vaski - E-kirjojen lukulaite 2020) ja Kindle-lukulaitteita, joihin voi olla esiladattuna jopa kymmeniä kaunokirjallisia ja tieteellisiä teoksia (Scardilli 2019, 14). Teokset voivat olla esimerkiksi bestsellereitä, elämäkertoja, salapoliisitarinoita, tietokirjallisuutta tai lastenkirjallisuutta. Aineistot voivat vaihdella myös laitekohtaisesti sen mukaan, miltä osastolta lukulaite on lainattu. Laitteiden lainausaika vaihtelee kirjastoittain, mutta osa kirjastoista lainaa laitteita jopa neljäksi viikoksi ja, jos laitteesta ei ole varauksia, laitelainan uusiminen on aineistolainojen tavoin mahdollista. (Scardilli 2019, 14.) Kovin yleistä lukulaitteiden kotilainaus ei ole, mutta toiminta ei ole kuitenkaan rajattu mahdollisuuksien ulkopuolelle. Osassa kirjastoissa lukulaitteen tarkoituksena on kuitenkin vain tutustuttaa asiakas laitteen ja palvelun toimintaan itse kirjastotiloissa. (Laiho 2015, 8.)

4.4 Hyödylliset ominaisuudet

Asiakkaat arvostavat ympärivuorokautista saatavuutta. Verkon kautta saatavien aineistojen ja palveluiden ansiosta ei ole enää välttämätöntä käydä kirjastorakennuksessa vaan tarjontaa on lähes sijainnista riippumatta. Vaikka perinteisiä aineistoja käytetään edelleen, ovat e-versiot selkeästi löytäneet paikkansa asiakkaiden lainoissa. (Pawlowski 2010, 55; Rodrigues & Godoy Viera 2018, 162; Scardilli 2019, 14.) Halutessaan asiakkaat voivat lainata suuriakin määriä sähköisiä teoksia ilman kuljetettavaa tavaramäärää, joka niiden perinteisestä aineistomuodosta tulisi. Aineistojen kuljettaminen onnistuu kätevästi lukulaitteella eikä huolta teosten vaurioitumisesta tai katoamisesta sähköisessä ympäristössä ole. Aineistojen palauttaminen on tehty yksinkertaiseksi, koska aineistot palautuvat tai lakkaavat toimimasta automaattisesti laina-ajan jälkeen. Asiakkaiden ei tarvitse siis

huolehtia palautuspäivämäärien muistamisesta ja huoli myöhästymismaksuista katoaa. (Pawlowski 2010, 55; Scardilli 2019, 14.)

E-aineistojen käytettävyyden toimii erityisesti kannustimena kirjastojen tekemille e-aineistohankinnoille. Aineistomuoto saavuttaa laajan käyttäjäkunnan, muun muassa lukemisesteiset ja asiakkaat, joille kirjastossa käyminen on haastavaa. E-aineistojen ominaisuudet mahdollistavat aineiston käytön asiakkaille, jotka ovat sokeita tai heikkonäköisiä, sekä heille, joilla on oppimisvaikeuksia, kuvaherkkyyttä tai muita vastaavia sairauksia, jotka voivat vaikeuttaa painettujen tai muiden fyysisten aineistojen käyttöä. Esimerkiksi, jos asiakas ei pääse itse kulkemaan kirjastoon, kirjastopalveluiden käyttö mahdollistuisi e-aineistojen avulla. (Rodrigues & Godoy Viera 2018, 165; Tešendić & Boberić-Krstićev 2015, 231–232.) Tekstiä ääneen lukevat ohjelmat, mahdollisuus kohdentaa tekstiin ja kirjastokäyttöön suurentaminen ovat toimivia menetelmiä tehostaa aineistojen käytettävyyttä (Johnson 2013, 31; Tešendić & Boberić-Krstićev 2015, 232).

Suomessa Celia-palvelu on mainio esimerkki tällaisesta erikoistuneesta toiminnasta. Palvelu on suunnannut toimintansa juuri lukemisesteisille tarkoitetun aineiston tarjoamiseen ja teoksia on niin ääni-, piste- kuin e-kirjojenkin muodossa. Kirjastot voivat halutessaan liittyä palvelun käyttäjiksi ja saada näin käyttöönsä Celian aineistoja. Valikoimaan sisältyy sekä kauno- että tietokirjallisuutta, ja e-kirjoja luetaan synteettisen puheen avulla tai vaihtoehtoisesti suurettamalla tekstin kokoa. (Celia - Celian kirjat 2020; Celia - Elektroniset kirjat 2020; Celia - Palvelut yleisille kirjastoille 2020.) Kuten Rodrigues & Godoy Viera (2018, 165) Celia määrittelee eri lukemisesteiksi esimerkiksi lukivaikeuden tai -häiriön, näkövamma, hahmotushäiriöt, mutta myös kehitysvammaisuuden, cp-vamman ja muistihäiriöt. Palvelu on tarkoitettu vain lukemisesteisten asiakkaiden käyttöön ja pelkkä heikko suomen tai ruotsin kielen taitotaso eivät ole riittäviä perusteluita palvelun käytölle. (Celia - Celian kirjat 2020; Celia - Tarkista oikeus palveluihin 2020.)

E-aineistot hyödyttävät niin kirjastoja kuin asiakkaitakin. Aineistoja tarjoaviin palveluihin on yksinkertaista kirjautua ja aineistomuodon ominaisuudet, kuten automaattinen palautuminen, vaurioitumaton olomuoto ja helppo kuljetettavuus, tekevät lainauskokemuksesta vaivatonta ja turvallista. Sähköiset aineistot tarjoavatkin kirjastojen palvelut laajalle asiakaskunnalle mukaan lukien asiakkaat, jotka eivät pääse vierailemaan kirjastoissa tai joille perinteisen aineistomuodon käyttäminen tuottaa haasteita.

4.5 Kohdatut haasteet

Duncanin (2010, 44) esittelemien kyselytulosten mukaan kirjaston asiakkaat osoittavat suurta mielenkiintoa e-kirjoihin ja e-äänikirjoihin sekä uusiin teknisiin laitteisiin. Näiden paikallisten ilmiöiden levittäytyessä kirjastot ovatkin haastettu omien sähköisten palveluidensa jatkuvaan parantamiseen, mikäli kirjastot haluavat pysyä aihealueen kehityksen mukana.

Teknisistä ominaisuuksista haasteiksi nousevat esimerkiksi yhteensopivuuskysymykset tiedostomuotojen ja laitteiden välillä. Yksi e-kirjojen yleisimmistä tiedostomuodoista oleva EPUB on osoittanut olevansa hyvä esimerkki toimivasta vakituisesta tiedostomuodosta. Samalla se on kuitenkin osoittanut, että uudet laitteet voivat tuottaa aiemmin moitteettomasti toimiville tiedostomuodoille ongelmia yhteensopivuudessa. Lukulaitteiden monipuolistuessa on havaittu, että EPUB-tiedostot voivat toimia eri tavoin eri laitteilla, joidenkin aineistojen ominaisuuksien rajautuessa jopa käytön ulkopuolelle. (Delquié & Polanka 2010, 118.) Tiedostomuotojen ja laitteiden yhteensopivuuden voi kenties olettaa olevan jatkossakin – jos ei haaste – niin ainakin tarkkailua vaativa osa-alue.

Kuten luvussa 4.1. käsiteltiin, kirjastoissa on tarvetta monipuoliselle ja laajalle e-aineistojen tuntemukselle. Aineistohankintoja on mahdollista tehdä konsortioiden kautta tai itsenäisesti, asiakkaiden palvelussa tekemien pyyntöjen pohjalta tai lisätä aineistoja kokoelmiin maksamalla niistä käyttökertojen mukaan (Rodrigues & Godoy Viera 2018, 167–168; Scardilli 2019, 14). Kirjastot päättävät, tarjotaanko aineisto tietyksi lyhyeksi ajankaksoksi vai hankitaanko teos osaksi kokoelmaa pidemmäksi aikaa. Käyttöä voidaan säädellä antamalla aineisto käytettäväksi vain yhdelle asiakkaalle kerralla tai vaihtoehtoisesti mahdollistamalla käyttö useammalle käyttäjälle samanaikaisesti. (Johnson 2013, 25–26.) Kokoelmakäytäntöjen ja e-aineistoihin liittyvien kriteerien tuntemus tuottavatkin paljon muistettavaa kirjastoille.

Erilaiset liiketoimintamallit, sähköisen aineistomuodon suosio ja asiakkaiden mielenkiinto lukea e-aineistoja heidän omilla laitteillaan luovat yhdessä haastavan kokonaisuuden. Asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin pyritään luonnollisesti vastaamaan, mutta rajalliset budjetit ja suotuisten lisenssiehtojen neuvottelut levityspalveluiden kanssa voivat vaikeuttaa aineistojen hankintaa. (Johnson 2013, 25; Novak 2013, 22.) Tarjolla on paljon

lisenssejä, jotka sisältävät aika- ja lainausmäärärajoituksia, mutta maksavat tästä huolimatta enemmän kuin painetut aineistot (Scardilli 2019, 14). Tämän takia lisenssien uusiminen ei aina ole mahdollista, laajempien kokoelmien luominen vaikeutuu ja pyrkimykset tuplakappaleiden hankintaan sekä ylläpitoon rasittavatkin entuudestaan leikkausten alla olevia budjetteja (Novak 2013, 22; Scardilli 2019, 14).

Lopuksi itse asiakkaiden opastamisessa voidaan kohdata haastavia tilanteita. Kirjastojen antamien ohjeiden on oltava helposti ymmärrettäviä, jotta asiakkaat hyötyvät niistä. Kirjastoissa käytettävä ammattislangi tai -sanasto eivät aina ole asiakkaille tuttuja, mikä on tiedostettava ohjeita annettaessa. (Mattson & Late 2010, 4.) Vaikka kirjastot antavat kirjoitettuja ohjeita sekä video-opastuksia verkkosivuillaan, jatkuvat muutokset aineistojen ympärillä tekevät ohjeiden ajantasaisena pitämisestä kuitenkin vaikeaa. Koska aineistoja voidaan tarjota usean levityspalvelun kautta, ohjeistettava tietomäärä kasvaa herkästi suureksi. Asiakkaiden ei voida olettaa osaavan jokaisen palvelun toimintoja ulkomuistista, joten ohjeille ja niiden päivittämiselle on jatkuvasti tarvetta. (Scardilli 2019, 12.)

5 TUTKIMUSMENETELMÄT

Luvussa esitellään tutkielmassa käsiteltävät tutkimuskysymykset (5.1) ja aineistonkeruussa hyödynnetyt tutkimusmenetelmät, joita ovat tilastovertailu (5.2) ja kyselytutkimus (5.3).

5.1 Tutkimusasetelma ja tutkimuskysymykset

Sähköisten aineistojen ympäristö on laajentunut paljon alkuvaiheistaan. Luvussa 3.1. esiteltiin, kuinka e-aineistot saivat alkunsa aineistomuodosta kiinnostuneen yhteisön käsissä ja kuinka aineistot ovat onnistuneet vuosien aikana muodostamaan useampia, välillä laajojakin kokoelmia. Näistä ajoista on kuitenkin edetty useammilla osa-alueilla. Kokoelmista on muodostunut entistä laajempia (Luku 3.1), tekniset laitteet ovat monipuolistuneet ja niitä kehitetään jatkuvasti (Luku 3.2.1), ja aineistojen suosio on kasvanut, mikä näkyy kirjastojen aineistojen kasvavina lainausmäärinä (Luku 4.3).

Tutkimuksessa tarkasteltiin e-aineistojen roolia yleisissä kirjastoissa. Koska aineistomuoto on kuitenkin monine ominaisuuksineen ja toimintoineen altis jatkuville muutoksille, tiedostettiin, että tutkimustulokset eivät välttämättä ole päteviä pitkän ajan jälkeen tarkasteltaessa. Tavoitteena olikin muodostaa kuva tämänhetkisestä tilanteesta, jonka pohjalta on mahdollista tehdä olettamuksia tulevaisuuden näkymistä, ja jota voidaan verrata mahdollisiin myöhemmin tehtäviin tilannekatsauksiin. Tutkimuksen aihe oli yleistasoninen, joten tutkimuskysymyksiä muodostui useampia:

1. E-aineistot osana työtehtäviä: Ovatko e-aineistot läsnä kirjastotyöntekijöiden työtehtävissä ja miten? Tutkimuskysymyksellä kartoitetaan, ovatko kirjastojen henkilöstöt tekemisissä sähköisten aineistojen kanssa, kuinka usein ja minkälaisissa tilanteissa. Mahdollisia tilanteita voivat olla esimerkiksi aiheeseen liittyvien koulutusten järjestäminen, aineiston hankinta sekä asiakkaiden opastaminen aineiston käytössä.
2. Tuntemukset e-aineistoista: Miten kirjastotyöntekijät ja kirjastojen asiakkaat ovat suhtautuneet e-aineistoihin? Tutkimuskysymyksellä selvitetään, minkälaisia tuntemuksia sähköiset aineistot ovat herättäneet niin kirjastojen henkilöstöissä kuin

asiakkaissakin. Tavoitteena on luoda kuva siitä, onko suhtautuminen kirjastoissa ollut positiivista, neutraalia, negatiivista vai jotain näiden väliltä.

3. E-aineisto perinteisen aineiston rinnalla: Suosittelevatko kirjastotyöntekijät e-aineistoja perinteisen aineistomuodon tavoin? Tutkimuskysymyksen tavoitteena on muodostaa vastaus siihen, suositellaanko sähköisiä aineistoja asiakkaille ja min-kälaisissa tilanteissa suosituksia tehdään tai ei tehdä.

5.2 Tilastovertailu

Tilastojen vertailussa tarkasteltiin rajatulla aikavälillä tapahtuneita muutoksia Pirkanmaan yleisten kirjastojen e-aineistoissa. Vertailun tavoitteena oli tuoda tutkielmaan määrällistä tietoa e-aineistojen tilanteesta hyödyntämällä Suomen yleisten kirjastojen tilastotietokantaan tallennettuja tilastoja.

Tutkimusmenetelmä sisältää piirteitä vertailevasta tutkimuksesta, jossa tarkastellaan aineistossa esiintyvien tapauksien, tapahtumien tai yksittäisten tekijöiden samankaltaisuuksia ja poikkeavuuksia. Vertailu tutkimusmenetelmänä voi pohjautua niin kvalitatiivisiin aineistoihin ja näiden analyysimenetelmiin kuin myös kvantitatiivisten aineistojen ja tilastollisten analyysimenetelmien käyttämiseen. (Vertaileva tutkimus - Jyväskylän yliopisto; Vertailu - Taideteollinen korkeakoulu.) Menetelmänä vertailu on monikäyttöinen ja koko tutkimus voi tukeutua sen varaan tai menetelmää voidaan käyttää yhdessä muiden menetelmien rinnalla (Vertailu - Taideteollinen korkeakoulu). Toisaalta on huomioitava, että tilastojen tarkastelussa on myös kuvailevan tilastoanalyysin piirteitä, koska kuvailevassa tilastoanalyysissä tavoitteena on esitellä ja tiivistää määrällisten muuttujien vaihtelua (KvantiMOTV 2004).

Tutkielmassa vertailu muodostui haettujen tilastojen eri vuosien vertailusta. Tarkastelussa olivat e-kirjakokoelman koko, aineiston hankintamäärä ja eri e-aineistolajien sekä e-tietokantojen käyttökerrat. Näitä lukuja tarkasteltiin vuosien 2015–2018 ajalta eli vertailussa olivat neljältä vuodelta muodostuneet tilastot. Vertailemalla vuosia toisiinsa pyrittiin muodostamaan käsitys siitä, onko kokoelman aineistomäärä kasvussa, pysynyt kooltaan samana vai pienentynyt. Aineiston hankintamäärästä tarkasteltiin, ovatko hankinnat vuosittain samansuuruisia vai esimerkiksi joka vuosi edellistään suurempia tai

pienempiä ja onko hankintamäärissä havaittavissa yhtenäistä kasvua tai laskua. Samalla tavoin huomiota kiinnitettiin e-aineistolajien ja e-tietokantojen käyttötilastoihin, tarkastellen sekä käyttökertojen mahdollista kasvua tai laskua että sitä, onko muutos lineaarista vai ei.

5.3 Kyselytutkimus

Kysely on kannattavaa ajoittaa ajanjaksolle, jolloin vastaajat pystyvät ottamaan osaa kyselyyn, ja esimerkiksi kiireisinä aikoina tai lomakausina ei kyselyn lähettäminen ole suositeltavaa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 204; Vilkka 2007, 28). Kyselytutkimuksen etuna on se, että kyselyn avulla pystytään kokoamaan laaja ja monipuolinen tutkimusaineisto. Tutkimukseen on mahdollista saada paljon osallistujia kaukaakin ja kysymyksiä voidaan esittää monipuolisesti eri aihealueista. Tutkimusmenetelmän avulla voidaan säästää aikaa, rahaa ja muita resursseja, ja kyselyn voi muodostaa ja lähettää niin sähköisessä muodossa kuin postitse lähetettävänä paperikyselynäkin. (Hirsjärvi et al. 2013, 195; Vilkka 2007, 28.)

Kyselytutkimus mahdollistaa siis kattavan vastaajamäärän ja monipuolisen aineiston, mutta toimivan ja ymmärrettävän kyselylomakkeen luominen vaatii tietoa ja osaamista (Hirsjärvi et al. 2013, 195). Kyselylomakkeen tarkoituksena on toimia itsenäisesti niin, että vastaajat pystyvät siihen vastaamaan (Vehkalahti 2014, 11). Kysymysten muotoilun täytyy olla yksinkertaista ja selkeää, jotta vastaajat ymmärtävät ne ja osaavat vastata tutkijan tarkoittamalla tavalla. Arkikielisten käsitteiden käyttö selventää kysymysten merkityksiä, kun epämääräiset ja monimerkitykselliset ilmaisut puolestaan vaikeuttavat kysymysten ymmärtämistä. Lyhyet kysymykset ovat yksinkertaisempia ymmärtää ja tarkasti rajatut kysymykset vähentävät tulkinnanvarasta johtuvia väärinkäsityksiä. Kysymysten selkeydellä onkin suora vaikutus tutkimustulosten pätevyyteen, minkä vuoksi kyselyn suunnittelu on tehtävä huolellisesti. (Hirsjärvi et al. 2013, 195, 202; Vilkka 2007, 44.)

Kyselyssä kysymykset noudattavat vakioitua muotoa eli kysymykset ovat sekä järjestykseltään että muotoilultaan kaikille samanlaiset (Vilkka 2007, 28). Tästä ja huolellisesta kyselyn suunnittelusta huolimatta ovat väärinkäsitykset kuitenkin mahdollisia.

Vastaaja voi ymmärtää kysymyksen väärin tai annetut vastausvaihtoehdot eivät välttämättä vastaa osallistujien käsitystä aiheeseen sopivasta vastauksesta. (Hirsjärvi et al. 2013, 195.) Vastaajien on toki mahdollista pyytää ongelmatapauksissa apua kyselyn tekijältä, mutta tästä huolimatta väärinkäsityksiä voi esiintyä tai vastaajat eivät mahdollisuutta hyödynnä. Näiden lisäksi Hirsjärvi et al. (2013, 195) toteaa kyselylomakkeen haasteena olevan se, ettei kyselyn tekijä voi tietää, kuinka tarkkoja tai rehellisiä vastaajat ovat olleet.

Lomakkeessa voidaan hyödyntää erilaisia kysymysmuotoja, joita ovat esimerkiksi avoimet, monivalinta- ja asteikkoihin pohjautuvat kysymykset. Avoimet kysymykset sisältävät vain kysymyksen, johon vastaaja vastaa omin sanoin lomakkeessa annettulle vastausalueelle. (Hirsjärvi et al. 2013, 198–199.) Avoimilla vastauksilla voidaan kerätä tietoa, joka saattaisi muuten jäädä kyselyn ulkopuolelle. Jos vaihtoehtoja on liikaa tai niiden rajaaminen koetaan haastavaksi, ovat avovastaukset toimiva vaihtoehto. (Vehkalahti 2014, 25.) Monivalintakysymyksissä vastaaja sen sijaan valitsee ennakkoon annetuista vastausvaihtoehdoista ohjeiden mukaan yhden tai useamman vaihtoehdon. Monivalintakysymysten hyötynä on, että ne hahmottelevat vastaajalle, mitä kysymyksellä tarkoitetaan ja tuottavat selkeästi vertailtavia vastauksia. Kolmantena kysymysmuotona on asteikkoon pohjautuva kysymys, joka tarjoaa väittämän, johon vastaaja valitsee vastauksensa annetuista vaihtoehdoista. Asteikoissa käytetään esimerkiksi vaihtoehtoja, kuinka vahvasti vastaaja on väittämän kanssa samaa tai eri mieltä. (Hirsjärvi et al. 2013, 199–201.)

5.4 Tutkimusaineiston keruu

Tilastojen tarkastelu ja vertailu pohjautuivat Suomen yleisten kirjastojen tilastot -tietokannasta (Yleisten kirjastojen tilastot 2020) haettuihin tilastoihin. Tarkastelussa olivat Pirkanmaan alueen yleiset kirjastot ja näiden e-aineistokokoelmien suuruus, aineistojen hankintamäärät ja e-aineistolajien sekä e-tietokantojen käyttömäärät vuosien 2015 ja 2018 väliseltä ajalta. Tilastot haettiin Suomen yleisten kirjastojen tilastot -tietokannasta ja niiden vertailu tehtiin syksyn 2019 ja alkuvuoden 2020 aikana. Tutkimuksessa käytettiin rajauksina maakunta-alueena Pirkanmaata ja aikavälinä vuosien 2015 ja 2018 välistä ajanjaksoa. Tilastoja haettiin aiheesta ”E-aineistot”.

Kyselytutkimukseen liittyvät yhteydenotot Pirkanmaan yleisiin kirjastoihin aloitettiin loka-marraskuussa 2019. Tiedustelut kyselyyn osallistumisesta tehtiin sähköpostin välityksellä ja puhelimitse. Tutkimukseen kuuluva kyselylomake (Liite 1) valmistui syksyllä 2019 ja lomake tehtiin lopulliseen sähköiseen muotoonsa E-lomake-ohjelmistolla. Lomake sisälsi yhteensä 19 kysymystä ja palauteosion. Kysely avattiin 5. joulukuuta 2019 ja se sulkeutui 15. tammikuuta 2020. Kysely avattiin kohtuullisen ajoissa ennen ajanjaksolle sijoittuvia juhlapäiviä, kuten joulua ja vuodenvaihdetta, ja näistä johtuvia lomia. Koska kysely pidettiin auki tammikuun puoleenväliin asti, vastaajat ehtivät osallistumaan vielä vuodenvaihteen jälkeenkin.

Kyselyssä esitettiin määrällisiä sekä laadullisia kysymyksiä, ja kysymysmuodoista edus- tettuina olivat sekä monivalinta-, asteikko- että avoimet kysymykset. Monivalintakysy- myksissä vastaajat saivat annetuista vaihtoehtoista valitsemisen lisäksi perustella vas- tauksia avoimissa tekstikentissä, joissa oli mahdollista myös kertoa, jos kysymykseen vastaaminen tuotti haasteita tai kysymystä oli vaikea ymmärtää. Näin pyrittiin minimoi- maan väärinkäsitykset. Osassa kysymyksistä vastaajille annettiin lisäksi ohjeita esimerk- kien avulla. Näitä olivat kysymykset 4, 5, 6, 8, 11, 12 ja 17 (Liite 1).

Kysymykset jaettiin kolmeen osioon, joista ensimmäisessä käsiteltiin vastaajien tausta- tiedot eli ikä, sukupuoli ja työvuodet kirjastoissa. Toisessa osiossa eli kysymyksissä 4– 13 siirryttiin tarkastelemaan e-aineistoja osana kirjastotyöntekijöiden työtehtäviä. Kysy- myksissä käsiteltiin e-aineistojen saapumisen vaikutuksia kirjastotyöntekijöiden toimen- kuvaan, minkälaista koulutusta kirjastojen henkilöstöt ovat saaneet tai kokevat tarvitse- vansa aineistoja käsitelläkseen, ja minkälaisia tuntemuksia e-aineistot ovat tuottaneet. Kolmannessa osiossa eli kysymyksissä 14–19 huomio siirrettiin kirjastojen asiakkaisiin ja minkälaista palautetta kirjastot ovat saaneet asiakkailtaan e-aineistoihin liittyen. Kysy- myksissä tarkasteltiin sitä, kuinka usein asiakkaat pyytävät tietoja e-aineistojen käytöstä, mistä aiheista asiakkaat pyytävät ohjeita, minkälaista asiakkaiden suhtautuminen sähköi- seen aineistomuotoon on ollut ja suosittelisivatko kirjastotyöntekijät e-aineistoja asiak- kailleen.

Kyselylomake sulkeutui 15. tammikuuta 2020, johon mennessä vastauksia oli tullut yh- teensä 131 kappaletta. Lomakkeen sulkeutumisen jälkeen yhdestä kirjastosta otettiin kui- tenkin yhteyttä ja kerrottiin, että he eivät olleet ehtineet ottaa osaa kyselyyn, mutta olisivat

edelleen kiinnostuneita osallistumaan. Osallistumisesta sovittiin ja vastaukset lähetettiin sähköpostin kautta, minkä jälkeen ne lisättiin kerättyyn tutkimusaineistoon ilman tunnistetietoja. Vastaajien lukumäärä oli lopulta 132.

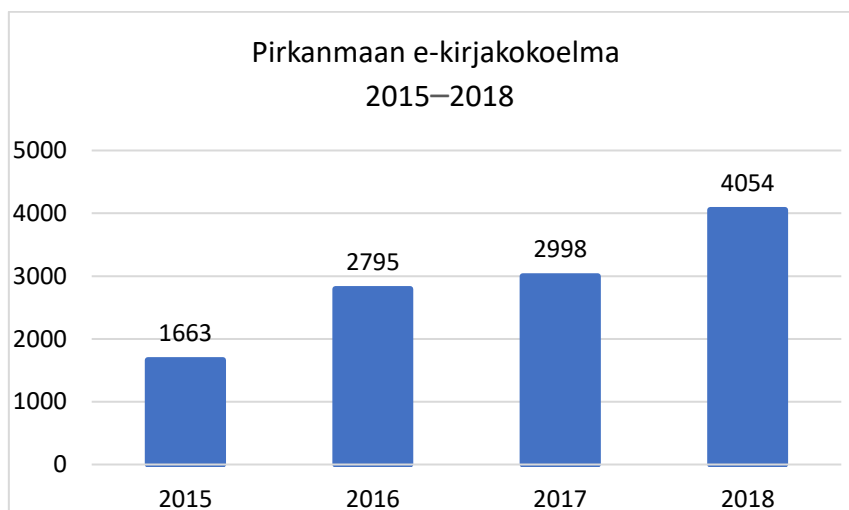
6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Tilastoverailu: Pirkanmaan yleisten kirjastojen e-aineistot vuosina 2015–2018

Pirkanmaan yleisten kirjastojen e-aineistojen kokoelman suuruus, hankintamäärät ja käyttökerrat ovat jatkuvassa muutoksessa. Yleisesti teknisten laitteiden, ohjelmien ja sovellusten kehittymisen voidaan olettaa kasvattavan kirjastojenkin mahdollisuuksia käyttää elektronisia aineistoja jollain tavalla osana palveluitaan. Kirjastojen tarjoamien ohjeistuksien ja aineistojen markkinoinnin avulla asiakkaat tehdään tietoisiksi aineistomuidon olemassaolosta, mikä mahdollistaa aineistojen käyttökertojen lisääntymisen ja kysynnän kasvun ja voi näin johtaa aineistojen lisääntyvään tarpeeseen.

Vertailussa tarkastellaan Suomen yleisten kirjastojen tilastot -tietokannan (Yleisten kirjastojen tilastot 2020) kautta haettuja Pirkanmaan e-aineistojen tilastoja vuosien 2015–2018 ajalta. Tilastoissa kiinnitetään huomiota e-aineistokokoelman suuruuteen sekä aineistojen hankintamääriin ja eri sähköisten aineistolajien ja e-tietokantojen käyttökertoihin. Aineistolajeja tarkastellaan erikseen, mikä mahdollistaa tarkemman hahmottamisen siinä, onko jokin aineistolaji muita suositumpi ja miten eri aineistolajien käyttö on muuttunut. Tilastoissa käsite *e-kirja* kuitenkin sisältää sekä e-kirjat että e-äänikirjat, eikä näitä ole eroteltu toisistaan erilleen (Yleisten kirjastojen tilastot - Ohjeet 2019).

Pirkanmaan yleisten kirjastojen e-kirjakokoelma (sis. e-kirjat ja e-äänikirjat) on ollut jatkuvassa kasvussa vuosien 2015–2018 välisenä aikana. Kasvu on ollut jaksollista, joka toisena vuonna kasvun ollessa suurempaa ja joka toisena maltillisempaa. Joka vuosi kokoelma on kuitenkin kasvanut edellisvuoteen verrattuna. (Yleisten kirjastojen tilastot 2020; Kaavio 1.)



Kaavio 1. Pirkanmaan e-kirjakokoelma 2015–2018

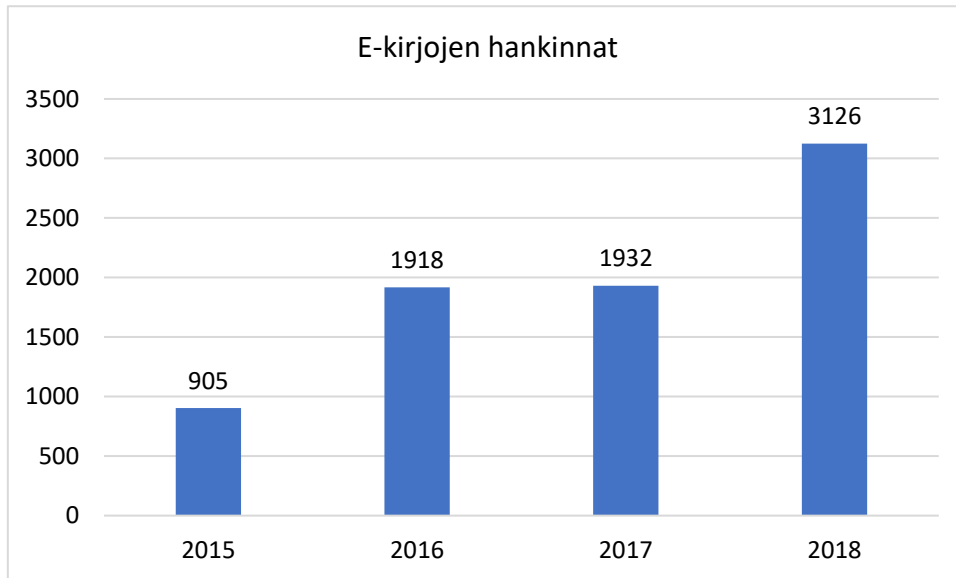
Vuonna 2015 Pirkanmaan e-kirjakokoelma sisälsi 1663 e-kirjaa/e-äänikirjaa. Vuonna 2016 määrä kasvoi yli 1100 teoksella ja kokoelman suuruudeksi muodostui jopa 2795 teosta. Vuosia 2016 ja 2017 verrattaessa kasvu oli kuitenkin selkeästi eritasoista ja vuoden 2017 kasvu oli huomattavasti maltillisempaa. Vuonna 2017 kokoelma kasvoi vain hieman yli 200 teoksen verran ja vuoden e-kirjakokoelman suuruudeksi muodostuikin lopulta 2998 e-kirjaa/e-äänikirjaa. Vuonna 2018 kasvu kuitenkin kiihtyi jälleen ja kokoelma sai lisäystä yli 1050 teoksen verran, e-kirjakokoelman kasvaessa 4054 teokseen. (Kaavio 1.)

Syitä kokoelman vaihtelevaan kasvamistahtiin on varmasti monia. Suosittuihin, jo kokoelmassa oleviin teoksiin voidaan uusia lisenssejä, minkä lisäksi hankkiessaan lisenssejä täysin uusiin teoksiin kirjastojen kokoelma kasvaa suuremmaksi. Jos aiemmat lisenssit jäävät uusimatta ja niiden tilalle hankitaan lisenssit vain uusiin teoksiin, ei kokoelman kokonaisuus kasva, vaikka sisältö vaihtuisikin. Vaikutusta on myös vuoden aikana ilmestyneillä uusilla teoksilla. Vuosina, jolloin uusia teoksia, erityisesti tunnetuilta kirjailijoilta, julkaistaan paljon, kirjastojen kokoelmien voidaan olettaa kasvavan enemmän. Kokonaisuuden määrän kuitenkin määrittää, paljonko vanhoja lisenssejä uusitaan ja montako uutta teosta kirjasto ottaa kokoelmaansa.

6.1.1 Hankinnat

Pirkanmaan yleisten kirjastojen e-kirjojen (sis. e-kirjat ja e-äänikirjat) hankinta myötäilee e-kirjakokoelmien (Kaavio 1) kasvukäyrää. Hankintamäärät ovat joka vuosi edellistä

suuremmat, mutta kasvu on selkeästi suurempaa vain joka toinen vuosi. (Yleisten kirjastojen tilastot 2020; Kaavio 2.)



Kaavio 2. E-kirjojen hankinnat

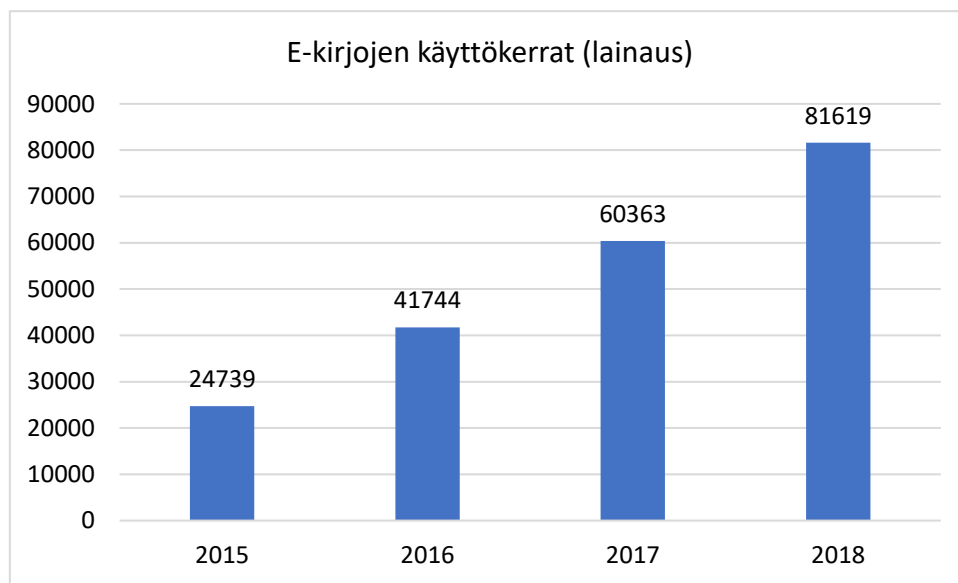
Vuonna 2015 e-kirjoja hankittiin 905 teosta, kun taas vuonna 2016 hankintamäärä oli yli kaksinkertainen jopa 1918 teosta. Sen sijaan vuonna 2017 hankintamääränä oli 1932 teosta, joka on vain niukasti enemmän kuin edellisvuonna. Vuosien 2016 ja 2017 välillä hankintamäärissä eroa oli siis vain neljätoista kappaletta. (Kaavio 2.) Luvussa 6.1. käsiteltiin, että kokoelmien suuruuteen vaikuttaa se, kuinka moni aikaisempi e-kirjan lisenssi uusitaan ja kuinka monta uutta teosta kirjasto hankkii kokoelmiinsa. Lisäksi vuoden aikana ilmestyneet uudet teokset voivat tuoda oman lisänsä kirjastojen mahdollisiin hankintoihin. Tunnettujen tai suosittujen kirjailijoiden uutuudet ovat herkästi kirjastojen hankintalistoilta, joten tiettyinä julkaisu vuosina hankintamäärät voivatkin kohota muita vuosia suuremmiksi. Hankintalukuihin vaikuttavat luonnollisesti myös kirjastojen saamat resurssit ja määrätty budjetti, joilla e-aineistot pitäisi hankkia.

Hankinnan ollessa kuitenkin e-kirjakokoelmien kasvun tavoin jaksottaista, vuonna 2018 hankintamäärä kasvoi jälleen. Vuoteen 2017 verrattuna e-kirjoja hankittiin yli 1100 teosta enemmän, vuoden 2018 hankintamäärän ollessa 3126. (Kaavio 2.) Voidaan kenties olettaa, että ajan kuluessa e-aineistot saavatkin isomman roolin kirjastojen kokoelmissa, niiden antaessa jatkuvasti oman lisänsä kirjastojen tarjontaan. Mahdollisuutena on, että e-kirjojen hankintamäärät tulevat jatkossakin nousemaan hiljalleen, mutta jatkuvasti.

Teknologian kehittyemisellä, kirjastojen kasvavalla osaamisella ja hankintoihin saatavilla resursseilla – näin muutaman mainitakseen – tuleekin todennäköisesti olemaan vaikutusta e-aineistojen tulevaisuuden näkymään.

6.1.2 E-aineistojen käyttökerrat (lainaus)

Käyttö- eli lainausmäärissä oli havaittavissa selkeitä aineistolajikohtaisia eroja. Osassa aineistolajeista kasvu oli selkeästi nousujohteista, mutta osassa sähköisen aineistomuodon käyttäminen koki jopa huomattavan laskun vuosien 2015–2018 aikana. (Yleisten kirjastojen tilastot 2020.)

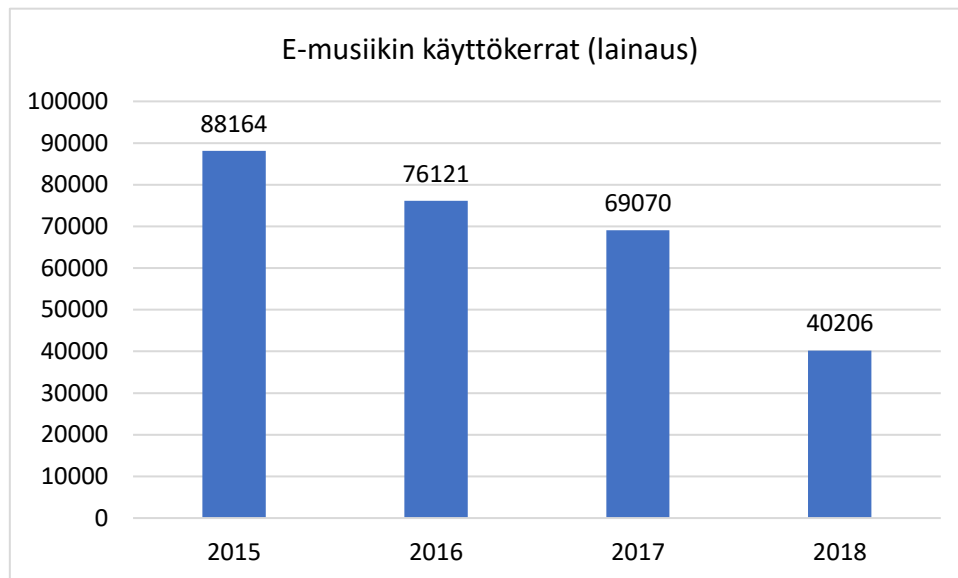


Kaavio 3. E-kirjojen käyttökerrat (lainaus)

E-kirjoissa ja e-äänikirjoissa oli havaittavissa selkeää ja jatkuvaa käytön kasvua. Lainauskerrat kokivat jopa yli kolminkertaisen kasvun neljän vuoden aikana, vuonna 2015 lainauskertojen määrän ollessa 24 739 kertaa ja vuonna 2018 yhteensä 81 619. Vuonna 2016 käyttökerrat olivat nousseet 41 744 kertaan ja vuonna 2017 lainauskertoja oli 60 363. (Kaavio 3.) Käyttömääriin ovat vaikuttaneet todennäköisesti sekä teknisten laitteiden kehittyminen ja lukumahdollisuuden saaminen useammille laitteille että tarjolla olevien e-kirjojen ja e-äänikirjojen määrän ja valikoiman kasvaminen.

E-kirjojen lukeminen mukana kuljetettavilla laitteilla mahdollistaa lukemisen melkein missä vain ja voi näin lisätä lainausmääriä. Kuten Duncan (2010, 46) huomauttaa, käyttäjille on nykyään tehty helpoksi käsitellä yhdellä laitteella jopa kokonaisen kirjaston

kokoista kirjavalikoimaa. Tämä antaa tilaisuuden sekä mahdollisesti kannustaa lukemaan entistä enemmän, kun suurta fyysistä aineistomäärää ei tarvitse kantaa enää mukana. Tarkasteltaessa e-musiikkia huomataan kuitenkin toisenlainen, mutta mahdollinen vaikutus teknologian kehittämisessä (Kaavio 4).



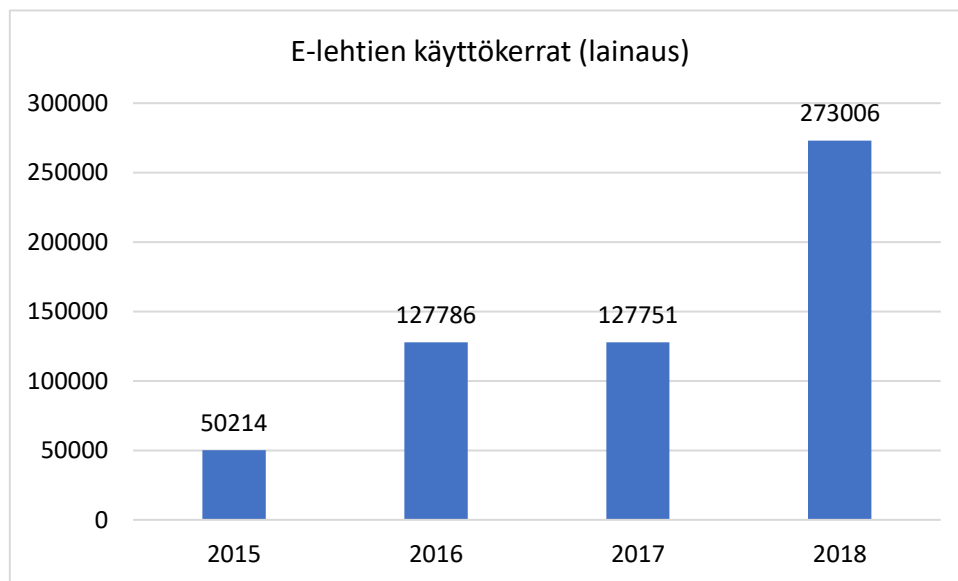
Kaavio 4. E-musiikin käyttökerrat (lainaus)

Vuosien 2015–2018 aikana e-musiikin käyttökerrat Pirkanmaan yleisissä kirjastoissa olivat jatkuvassa tasaisessa laskussa. Vuonna 2015 e-musiikkia lainattiin peräti 88 164 kertaa vuoden sisällä. Tästä muutama vuosi eteenpäin havaitaan sen sijaan, että lainauskerrat olivat pudonneet alle puoleen tästä, vuonna 2018 lainojen yltäessä enää vain 40 206 kertaan. Lasku oli jatkuva ja kohtalaisen lineaarinen, sillä vuonna 2016 käyttökertojen määrä oli 76 121 ja vuonna 2017 puolestaan 69 070. (Kaavio 4.)

Muutos oli päinvastainen verrattuna e-kirjojen ja e-äänikirjojen suosioon. Syynä ovat kenties uudet musiikkipalvelut, jotka tarjoavat artistien kappaleita ja kokonaisia levyjä kuunneltavaksi sekä ilmaiseksi että eritasoisia maksuja vastaan. Maksamalla asiakkaat voivat saada käyttöönsä erilaisia etuoikeuksia, kuten mainosten ohittamisen tai muiden erityistoimintojen käyttämisen. Tällaisista musiikkipalveluista esimerkkinä on muun muassa Spotify (Spotify 2020) ja Google Play Music -palvelu (Google Play Music 2020).

Kirjastojen e-musiikkia käytetään edelleen, mutta kilpailu muiden musiikkia tarjoavien tahojen kanssa todennäköisesti jatkuu. Voidaankin kenties vain arvailla, miten e-musiikin suosio kirjastoissa tulee tulevaisuudessa muuttumaan. Mikäli havaitaan, ettei tämä

aineistolaji enää tavoita asiakkaita, on kenties mahdollista, että e-musiikin tarjonta katoaa tai sen tarjontaa joudutaan kehittämään erilaiseksi, ja siten paremmin käyttäjiä palvelevaksi. Selkeää kuitenkin on, että e-musiikin suosio on yleisissä kirjastoissa laskussa.



Kaavio 5. E-lehtien käyttökerrat (lainaus)

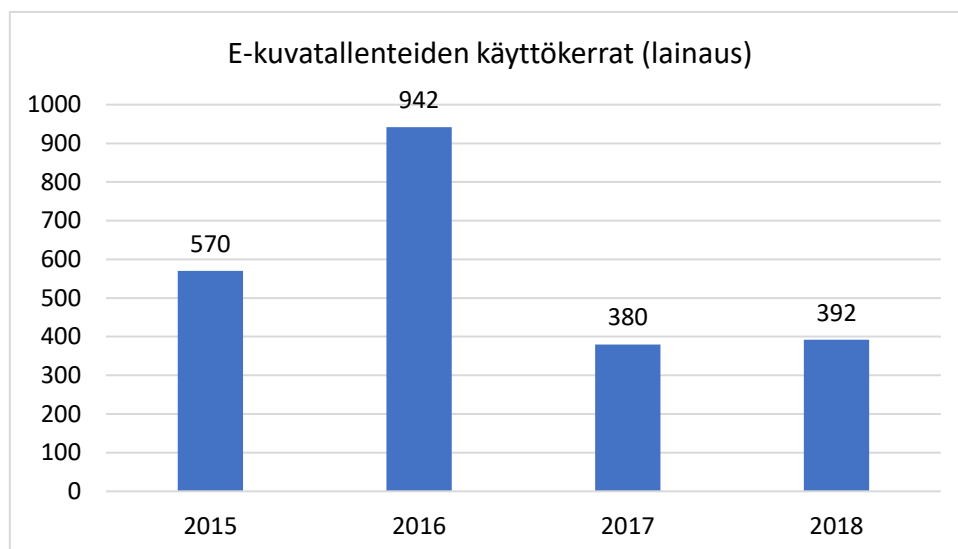
Toisin kuin e-musiikin kohdalla, e-lehtien lukeminen on sen sijaan ollut nousussa lähes koko 2015–2018 välisen ajanjakson. Käyttökertojen määrä kasvoi yli viisinkertaiseksi, kun verrataan vuoden 2015 ja 2018 tilastoja. Vuonna 2015 e-lehdet ylsivät 50 214 käyttökertaan, kun taas vuonna 2018 kertojen määrä oli jo 273 006. Välissä ehti kuitenkin tapahtua niin kasvua kuin laskuakin. Vuonna 2016 käyttökertoja laskettiin olleen 127 786 eli yli kaksinkertainen määrä edellisvuoteen verrattuna. Seuraavana vuonna e-lehtien lainauskerroissa tapahtui kuitenkin laskua ja tilastojen mukaan lainauskertoja oli 127 751 eli 35 lainaa vähemmän kuin vuonna 2016. (Kaavio 5.)

Elektronisten lehtien käyttökerrat eivät selkeästä kasvusta huolimatta ole nousseet samalla tavoin suoraviivaisesti joka vuosi kuin e-kirjojen ja e-äänikirjojen käyttökerrat (Kaavio 3; Kaavio 5). Vuonna 2017 tapahtuneeseen pieneen notkahdukseen voivat vaikuttaa tarjolla olleet e-lehdet ja asiakkaiden kiinnostus niihin. Jos kirjastot ovat uusineet edellisen vuoden e-lehtien lisenssit, mutta eivät ole lisänneet uusia lehtiä kokoelmaan, on käyttäjäkunta voinut pysyä suunnilleen samana, mutta uusia lukijoita ei ole tullut. Koska voidaan olettaa, että teknisissä laitteissa ja aineistojen tarjoajien palveluissa ei olisi tapahtunut suurta laadun heikkenemistä, kirjastojen tekemät valinnat aineistonsa hankinnassa

vaikuttavatkin potentiaaliselta syytä vuosien 2016 ja 2017 käyttökertojen pysymiseen suunnilleen samana. Toki mahdollisena vaikuttajana on myös kirjastojen saamat resurssit, joilla hankinta mahdollistetaan. Pienentyessä tai pysyessä samana, kirjastojen saama rahoitus riittäisi mahdollisesti nykyisten lisenssien ylläpitoon tai huonommassa tapauksessa kirjastot joutuisivat supistamaan tarjontaansa.

Vuonna 2018 lainauskertojen määrä nousi kuitenkin jyrkästi, määrän ollessa yli kaksi kertaa niin suuri kuin vuonna 2017 ja korkeampi kuin minään aikaisempina vuonna. Ero aikaisempiin vuosiin voi johtua e-lehtien lisääntyneestä suosiosta ja tähän perustuvasta lisäpanostuksesta aineistolajin hankintaan. Uusien lehtien lisääminen kokoelman kirjoon ja valikoiman laajentaminen tarjoaa suuremmalle käyttäjäkunnalle aineistoja, mikä oletettavasti houkuttelee myös enemmän lukijoita.

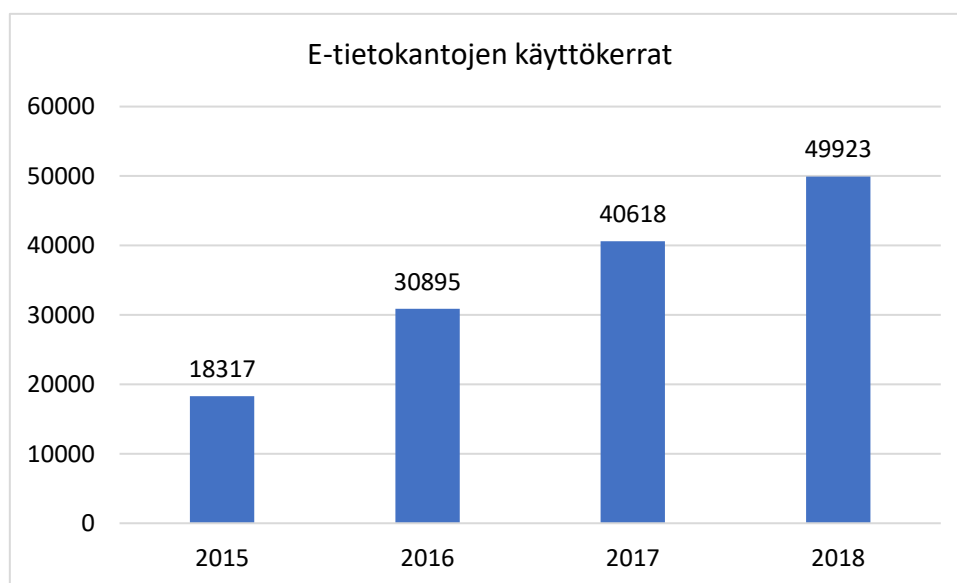
Viimeisenä aineistolajina tarkastelussa olivat e-kuvatallenteet ja niiden käyttökerrat. Toisin kuin e-kirjoissa/e-äänikirjoissa ja e-musiikissa, joissa nähtiin selkeä nousu tai lasku tarkasteltavan aikavälin aikana, e-kuvatallenteet kokivat samalla tavoin nousuja ja laskuja käyttömäärissä kuin e-lehdetkin. Vuonna 2015 e-kuvatallenteita katseltiin 570 kertaa, josta luku kasvoi 942 kertaan vuonna 2016. Nousu ei kuitenkaan jatkunut tästä eteenpäin ja vuonna 2017 käyttökertojen määrä suorastaan romahti 380 kertaan. Vuonna 2018 käyttöluvuissa ei enää tapahtunutkaan suuria muutoksia, mutta luku onnistui kuitenkin nousemaan ja katselukertoja oli 392. (Kaavio 6.)



Kaavio 6. E-kuvatallenteiden käyttökerrat

Kuten musiikkipalveluiden kohdalla, kuvatalennepalvelut ovat kehittyneet vuosien aikana ja ne ovat muodostuneet todennäköisiksi haastajiksi kirjastojen tarjoamille palveluille. Maksulliset palvelut, kuten Netflix, tarjoavat katseltavaksi niin elokuvia, dokumentteja kuin tv-sarjojakin, joita voi katsoa muun muassa televisiolla, älypuhelimella tai tabletilla. Asiakkailla onkin valinnanvaraa, joista valikoituu todennäköisimmin vaihtoehto, joka on tutuin ja asiakkaalle mielekkäin käyttää. Kuten e-musiikin tapauksessa, kirjastot joutuvatkin varmasti miettimään e-kuvatallenteiden tarjoamisen hyötyjä ja aineistolajiin käytettävien resurssien määrää jatkossa entistä tarkemmin.

Lopuksi Yleisten kirjastojen tilastoissa (2020) tarkasteltiin vielä e-tietokantoja ja niiden käyttökertoja. Vaikka tietokannat eivät ole tutkielmassa erityisen vahvasti tarkastelun kohteena, antavat tietokantojen käyttökerrat tietoa siitä, kuinka aktiivisesti aineistoja etsitään sähköisessä ympäristössä. E-tietokantojen käyttökerrat sisältävät viitetietokannoista tehdyt haut ja aineistotietokannoista tehdyt lataukset (Yleisen kirjastojen tilastot - Ohjeet 2019).



Kaavio 7. E-tietokantojen käyttökerrat

Sähköisten tietokantojen käyttö on ollut vuosien 2015–2018 aikana kasvussa e-kirjojen ja e-äänikirjojen tavoin tasaisen lineaarisesti (Kaavio 7). Vuonna 2015 tietokantoja käytettiin 18 317 kertaa, kun taas vuonna 2016 käyttökerrat ylsivät jo 30 895 kertaan. Aivan samanlaista kasvua ei tapahtunut vuonna 2017, mutta tilastot osoittivat käyttökertoja olleen kuitenkin 40 618 kappaletta. Pidemmällä aikavälillä tarkasteltuna muutos on

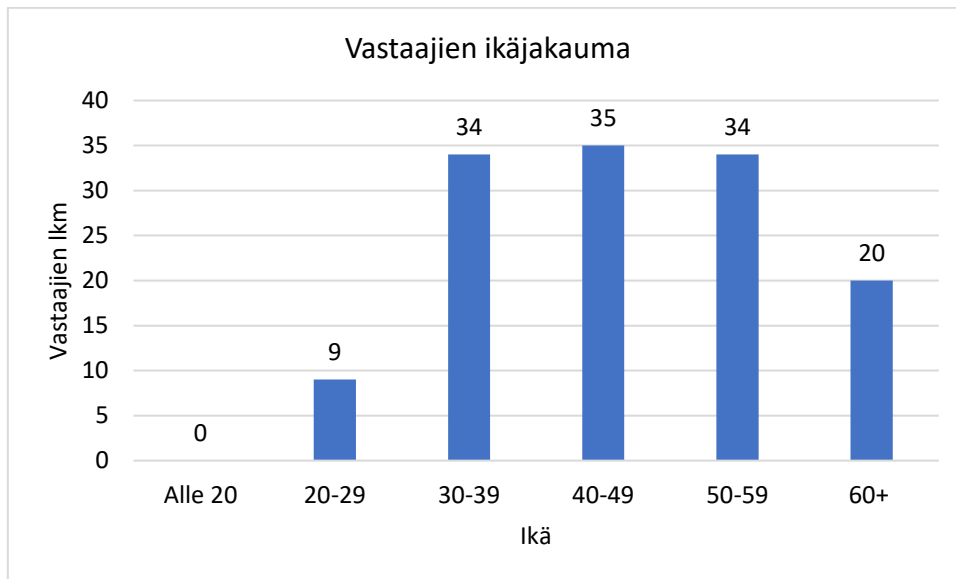
kuitenkin selkeämpi ja verrattuna vuoteen 2015, vuoden 2018 käyttökerrat (49 923) olivat yli kaksinkertaiset. (Kaavio 7.) Käyttökerrat voidaan olettaa lisääntyneen teknologian kehityksen ja paremman tarjonnan myötä. Teknologian kehityksen kautta tietokantoja itsessään on voitu kehittää toimivammiksi sekä helppokäyttöisemmiksi. Tämän rinnalla palveluita käyttävien omat laitteet ovat luultavasti myös edistyneempiä kuin vuonna 2015 ja näin mahdollistavat miellyttävämmän hakukokemuksen.

6.2 Kyselytutkimus: E-aineistojen rooli Pirkanmaan yleisissä kirjastoissa

Yhteydenotot Pirkanmaan alueen kirjastoihin aloitettiin loka-marraskuussa 2019. Pirkanmaan alueelta viidestätoista kunnasta ilmoitaututtiin tutkimukseen ja ilmoittautuneille lähetettiin kyselyn linkki sähköpostin välityksellä. Koska kyselyn taustatiedoissa ei kuitenkaan kartoitettu vastaajien toimipisteitä tai sijainteja, ei ole täysin varmaa, osallistuivatko kaikki kyselylomakkeen saaneet kyselyyn. Sähköinen kyselylomake avattiin 5. joulukuuta 2019 ja suljettiin 15. tammikuuta 2020, jonka aikana vastauksia kerääntyi 131 kappaletta. Lomakkeen sulkeutumisen jälkeen yhdestä kirjastosta otettiin kuitenkin yhteyttä ja tiedusteltiin mahdollisuutta vastata vielä kyselyn sulkemisajan jälkeen. Vastaajan kanssa sovittiin, että vastaukset voi edelleen lähettää sähköpostitse, minkä jälkeen vastaukset lisättiin määräaikana kerättyyn aineistoon. Yhteensä vastauksia kyselyyn kerääntyi 132 kappaletta.

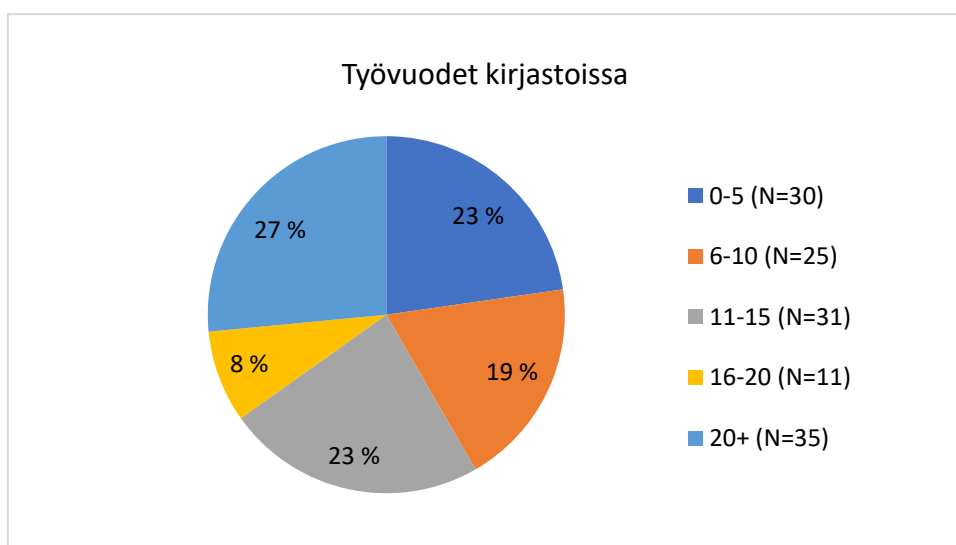
6.2.1 Vastaajien taustatiedot

Vastanneiden kirjastotyöntekijöiden joukossa ei ollut alle 20-vuotiaita. 20–29-vuotiaiden joukko oli edustetuista ikäryhmistä pienin yhdeksällä vastaajalla. (Kaavio 8.) Kyselylomakkeen (Liite 1) vaihtoehdoista seuraaviin kolmeen ikäryhmään sijoittuivat sen sijaan vastaajien enemmistöt ja ryhmien vastaajamäärät olivat lähes samat. 30–39-vuotiaiden ikäryhmään kuului 34 vastaajaa, samoin kuin 50–59-vuotiaiden ikäryhmään. Enemmistönä olivat edustettuna 40–49-vuotiaat 35 vastaajalla. 60-vuotiaiden ja tätä vanhempien vastaajien ikäryhmästä osallistujia oli 20. (Kaavio 8.)



Kaavio 8. Vastaajien ikäjakauma

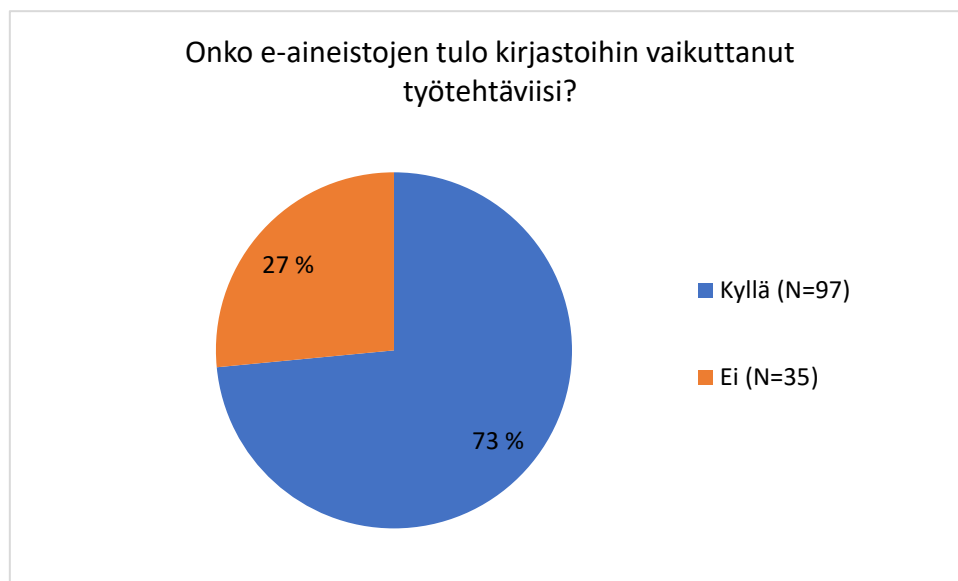
Taustatiedot-osion (Liite 1) mukaan vastanneista 20 oli miehiä, 106 naisia, kaksi vastaajaa valitsivat vaihtoehdon ”Muu” ja neljä vastaajaa valitsivat vaihtoehdon ”En halua kertoa”. Lopuksi taustatiedoissa (Liite 1) kartoitettiin vastaajien työvuodet kirjastoissa. Jokainen kyselyssä annetuista viidestä vuosimäärästä oli edustettuna. Viisi vuotta tai vähemmän kirjastojen tehtävissä työskennelleitä oli 30 henkilöä (23%), kun taas kuudesta kymmeneen vuotta työskennelleiden määrä oli 25 (19%). Kirjastotehtävissä 11-15 vuotta toimineita oli osallistujista 31 (23%) ja vähiten edustettuna olivat 16-20 vuotta työtehtävissä olleet 11 vastaajalla (8%). Enemmistönä olivat yli 20 vuotta alalla työskennelleet, joita oli vastaajista 35 (27%). (Kaavio 9.)



Kaavio 9. Työvuodet kirjastoissa

6.2.2 E-aineistojen vaikutukset kirjastotyöntekijöiden työnkuvaan

Kyselyn (Liite 1) toisessa osiossa ”E-aineistot osana kirjastotyöntekijöiden työtehtäviä” tarkasteltiin, ovatko sähköiset aineistot vaikuttaneet kirjastojen henkilöstöjen työtehtäviin ja millä tavalla aineistot ovat vaikuttaneet työhön. Lisäksi selvitettiin, kuinka usein e-aineistot ovat läsnä työtehtävissä ja mitä aineistolajeja vastaajat ovat käsitelleet. Kysymyksissä käsiteltiin e-aineistoista annettuja koulutuksia ja perehdytyksiä, miten kirjastotyöntekijät kokevat hallitsevansa sähköisten aineistojen käytön ja lopuksi minkälaisia tunteita aineistomuoto on herättänyt.



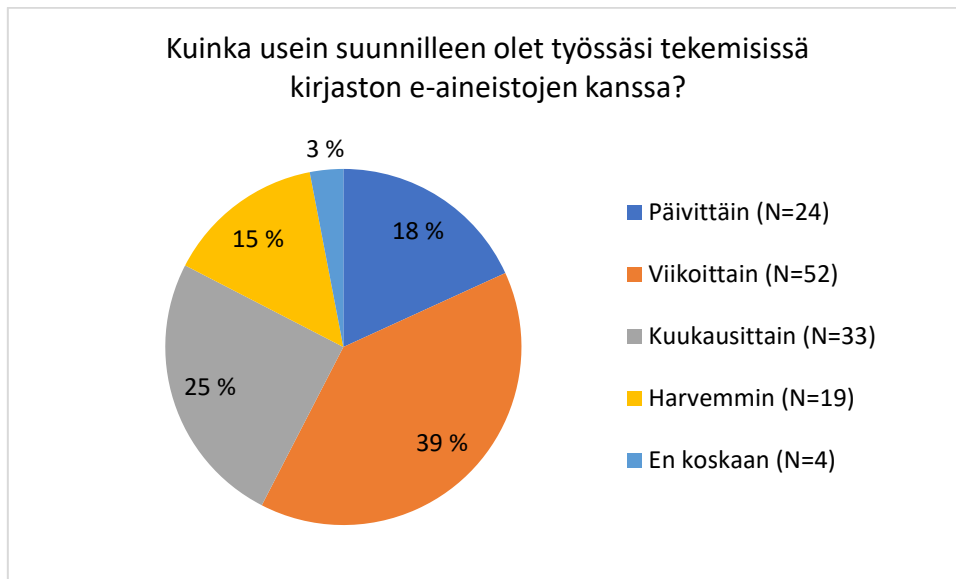
Kaavio 10. Onko e-aineistojen tulo kirjastoihin vaikuttanut työtehtäviisi?

Kyselyn (Liite 1) neljännessä kysymyksessä lähes kolme neljästä vastaajasta ilmoitti e-aineistojen vaikuttaneen heidän työtehtäviinsä. Vastaajista 97 (73%) kertoi, että vaikutusta työtehtäviin on ollut, kun 35 vastaajaa (27%) ilmoitti sen sijaan, etteivät sähköiset aineistot ole vaikuttaneet työtehtäviin. (Kaavio 10.) Avoimissa vastauksissa perusteltiin, että e-aineistot ovat monipuolistaneet hallittavien asioiden ja laitteiden kokonaisuutta. Oma osaamista on jatkuvasti ylläpidettävä ja välillä nopeastikin tapahtuviin muutoksiin on osattava reagoida, jotta asiakkaiden ohjeistaminen onnistuu vaivattomasti. Vastauksien perusteella e-aineistot ovatkin asiakaspalvelutilanteissa kohtuullisen säännöllisesti läsnä. Asiakaspalvelussa sähköinen aineistomuoto on lisännyt opastamisen tarvetta ja asiakkaille ohjeistetaan esimerkiksi e-aineistojen lainaamista, varaamista ja lukemista. Esimerkkinä kerrottiin, että ohjeistusta pyydetään muun muassa e-lehdistä ja niihin liittyvistä

palveluista ePressistä ja eMagzista sekä e-kirjojen käytöstä PIKI-verkkokirjastossa. Muita neuvonnan kohteita ja keskustelunaiheita olivat lisäksi Ellibs-, Naxos-, OverDrive- ja Celia-palvelut, ja kuinka e-aineistoja voi hyödyntää kaukopalvelussa.

Palveluiden käytön lisäksi osa kirjastotyöntekijöistä kertoi perehtyneensä erilaisten laitteiden toimintaan. Kirjastojen vastaajien mukaan nykyaikana ei riitä, että osaa käyttää kirjaa vaan on oltava osaamista niin laitteista, selaimista kuin sivustoistakin. Työtehtäviin ovat sähköisten aineistojen mukana tulleet niin laitteiden päivittämiset, sovellusten asentaminen, palvelujen kehittäminen kuin aineistojen digitoiminenkin. Oman osuutensa uusiin tehtäviin tuovat myös kuvailutyö, johon sisältyy nykyisin e-kirjojen ja e-äänikirjojen kuvaileminen, tietueiden täydentäminen ja e-aineistojen sekä niitä tarjoavien palveluiden valinta.

E-aineistot ovat tulleet perinteisen aineistomuodon rinnalle hankintoihin ja määrärahojen käyttökohteiksi. Vastaajat totesivat, että asiakkaiden tarpeet on osattava huomioida myös sähköisten aineistojen osalta, ja esimerkiksi e-aineiston lukemiseen tarvittavien laitteiden määrää ja laatua on kirjastoissa osattava arvioida. Palveluvalikoiman laajentuessa ovat e-aineistoista tiedottaminen ja vinkkaaminenkin muodostuneet osaksi työtehtäviä. Palveluihin tehtäessä muutoksia, on niistä tiedotettava niin kirjastojen henkilökuntaa kuin asiakkaitakin. Asiakaspalvelutilanteissa voidaan tilanteen tullen markkinoida e-aineistoja ja esitellä niitä hyvinä vaihtoehtoina etenkin, jos fyysinen aineisto ei ole sillä hetkellä käytettävissä. Sähköiset aineistot ovatkin vastaajien mukaan antaneet uusia mahdollisuuksia esitellä asiakkaille paitsi aineistoja myös palveluita ja laitteita.



Kaavio 11. Kuinka usein suunnilleen olet työssäsi tekemisissä kirjaston e-aineistojen kanssa?

Viidenteen kysymykseen (Liite 1) saatujen vastausten perusteella e-aineistot ovat kohtalaisen usein läsnä kirjastotyöntekijöiden työtehtävissä. Kyselyyn vastanneista 24 (18%) vastasi olevansa sähköisten aineistojen kanssa tekemisissä jopa päivittäin. Viikoittain e-aineistot olivat osa työtehtäviä puolestaan 52 vastaajalla (39%), mikä nousikin vastauksista edustetuimmaksi vaihtoehdoksi. Toiseksi vastatuimpana vaihtoehtona oli, että e-aineistot ovat kuukausittain osa työtehtäviä. Kuukausittain-vaihtoehdon valitsi 33 kyselyyn osallistunutta (25%). Tätä harvemmin aineistomuodon kanssa tekemisissä oli 19 vastaajaa (15%) ja neljä vastaajaa (3%) ilmoitti, etteivät ole aineistomuodon kanssa tekemisissä ollenkaan. (Kaavio 11.)

Vaikka e-aineistot ovat osa toimenkuvaa ja 39 prosenttia ilmoitti niiden olevan osa työtehtäviä jopa viikoittain (Kaavio 11), kyselyn mukaan e-aineistot eivät ole monelle osa itse päätoimenkuvaa (Kaavio 12). Kyselyssä (Liite 1) tarkennettiin, ovatko e-aineistot osa päätoimenkuvaa ja vastausvaihtoehtoina olivat ”Kyllä” ja ”Ei”. Vastaajista 105 (80%) ilmoitti, etteivät sähköiset aineistot ole osa heidän päätoimenkuvaansa, mikä tarkoittaa, että 27 (20%) vastaajalle, aineistomuoto oli osa päätoimenkuvaa. (Kaavio 12.)



Kaavio 12. Ovatko e-aineistot osa päätoimenkuvaasi?

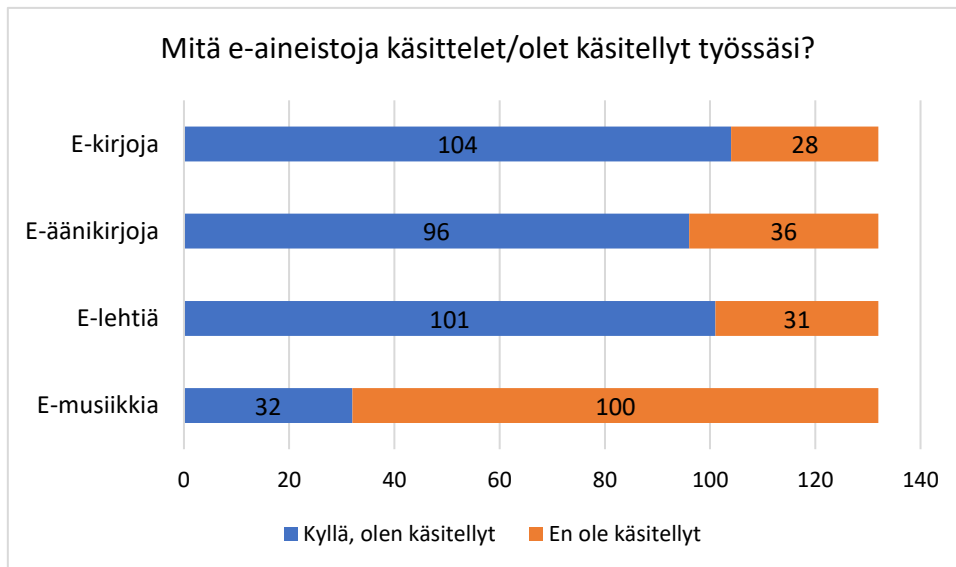
Edettäessä yleisestä e-aineistojen tarkastelusta yksittäisiin aineistolajeihin, kuten e-kirjoihin, e-lehtiin ja e-musiikkiin, kyselyssä (Liite 1) tarkasteltiin, mitä e-aineistoja vastaajat käsittelevät tai ovat käsitelleet työssään. Seitsemännessä kysymyksessä vastaajat valitsivat annetuista vaihtoehdoista aineistolajit, joiden kanssa ovat tällä hetkellä tai ovat aiemmin olleet tekemisissä työssään. Vastausvaihtoehtona oli myös ”En ole käsitellyt e-aineistoja”. (Liite 1.)



Kaavio 13. Käsitteletkö tai oletko käsitellyt e-aineistoja?

Selkeä enemmistö kertoi käsitelleensä ainakin joitakin aineistolajeja. Yhteensä 112 vastaajaa (85%) ilmoitti käsitelleensä e-aineistoja ja vain 20 (15%) ilmoitti, etteivät ole

käsitelleet e-aineistoja ollenkaan. (Kaavio 13.) Tästä jatkaen kaavio 14 esittelee aineistolajikohtaisesti, mitä aineistoja kirjastojen henkilöstöt ovat käsitelleet. Kaaviossa 13 esitetyt 20 vastaajaa, jotka valitsivat vaihtoehdon ”En ole käsitellyt e-aineistoja”, otettiin mukaan myös kaaviossa 14. Nämä vastaukset sisältyvät jokaisen aineistolajin kohdalla vastausvaihtoehtoon ”En ole käsitellyt”.



Kaavio 14. Mitä e-aineistoja käsittelet/olet käsitellyt työssäsi?

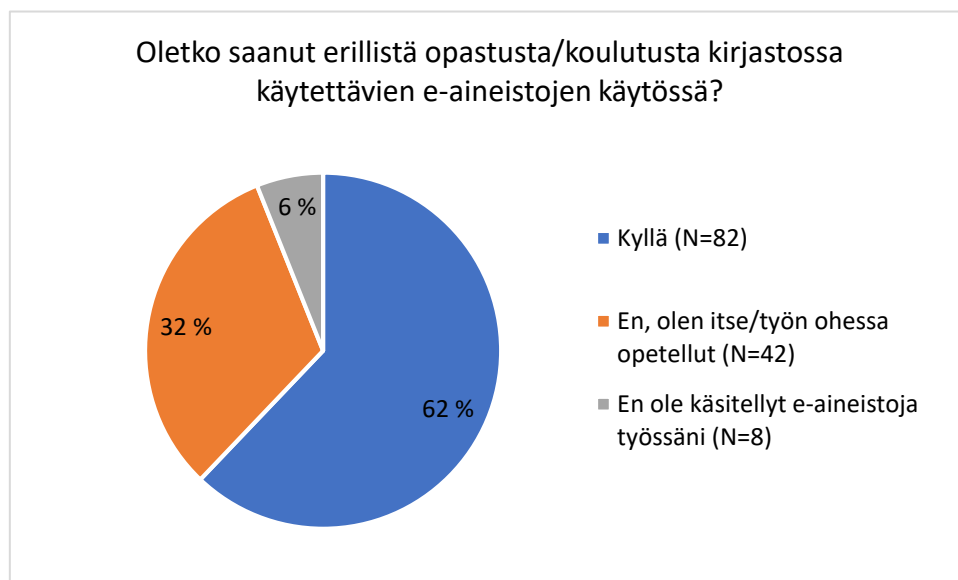
E-kirjat olivat mainituista aineistolajeista selkeimmin läsnä vastaajien työssä. Vastaajista 104 ilmoitti käsitelleensä tai käsittelevänsä e-kirjoja työssään. E-äänikirjat eivät olleet yhtä vahvasti esillä, mutta 96 vastaajaa ilmoitti toimineensa tämänkin aineistolajin parissa. E-lehdet olivat samantasoisessa suosiossa e-kirjojen ja e-äänikirjojen kanssa, sillä 101 vastaajaa kertoi käsittelevänsä tai käsitelleensä myös tätä aineistolajia. Sen sijaan e-musiikkia käsittelevät olivat selvässä vähemmistössä ja vain 32 vastaajaa ilmoitti toimivansa tai toimineensa kyseisen aineistolajin parissa. (Kaavio 14.)

Seitsemänten kysymykseen (Liite 1) annetuissa perusteluissa tuotiin kuitenkin esille muitakin aineistolajeja tai e-aineistoihin liittyviä toimintoja. Useampi vastaaja kertoi olleensa tekemisissä elokuvapalveluiden, kuten Kirjastokinon ja Elonetin, kanssa tai opastaneensa Celia-palvelun ja Finna-hakupalvelun käytössä. Yleisesti tietokantojen tuntemus koettiin hyödylliseksi työssä, minkä lisäksi asiakastablettien käytön hallinta ja sukututkimukseen liittyvät digitoidut aineistot nostettiin esille osana työtehtäviä. E-musiikista vastaajat tarkensivat, että käytössä ovat olleet Naxos- ja Rockway-verkkopalvelut. Näistä

Naxos on musiikin suoratoistopalvelu ja Rockway puolestaan tarjoaa soitinkohtaisia sekä laulamiseen liittyviä videokursseja (PIKI - E-musiikki 2020).

On kuitenkin huomioitava, että vaikka perusteluita ja tarkennuksia tuli kattavasti, osa vastaajista ei ollut varma, mitä kysymyksen käsitellä-termillä tarkoitettiin. Termin oli tarkoitus olla synonyymi ilmaisulle ”olla tekemisissä”, joka jälkepäin ajateltuna olisi todennäköisesti ollut selkeämpi. Epäselvyydestä huolimatta nämä vastaajat kertoivat, että ovat auttaneet asiakkaita e-aineistojen käytössä ja ovat ainakin tutustuneet kirjastojen tarjoamiin e-aineistopalveluihin. Eli epävarmuudesta huolimatta, nämäkin vastaajat olivat käsitelleet sähköistä aineistomuotoa.

Kyselylomakkeen (Liite 1) kahdeksannessa kysymyksessä siirryttiin e-aineistoihin liittyvien perehdytysten ja koulutusten tarkasteluun. Kysymyksessä selvitettiin, ovatko vastaajat saaneet erillistä opetusta sähköisiin aineistoihin liittyen ja jos erillistä opastusta ei ole saanut, onko tietoa hankittu itsenäisesti. Vastaajista 82 (62%) kertoi saaneensa jonkinlaista perehdytystä tai koulutusta sähköisten aineistojen käyttöön. Itsenäisesti aiheeseen perehtyneitä oli vastaajien joukossa 42 (32%) ja kolmantena vastausvaihtoehtona ollut ”En ole käsitellyt e-aineistoja työssäni” keräsi kahdeksan vastausta (6%). (Kaavio 15.)



Kaavio 15. Oletko saanut erillistä opastusta/koulutusta kirjastossa käytettävien e-aineistojen käytössä?

Vastauksien perusteluissa useat vastaajat kertoivat tutustuneensa, kokeilleensa ja opetelleensa e-aineistojen käyttöä itsenäisesti tai kollegojen kanssa. Osa kertoi käyttävänsä

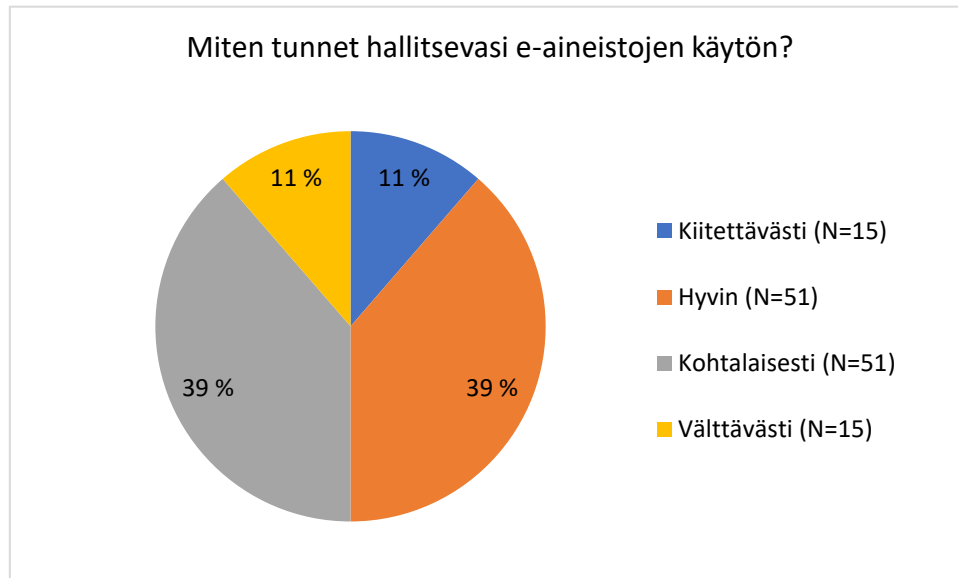
palveluja ja aineistoja, kuten e-kirjoja ja e-äänikirjoja, vapaa-ajallaan, minkä ansiosta muun muassa e-kirjasovellukset sekä luku- ja kuunteluohjelmat ovat tulleet tutuiksi. Kirjastojen vastaajien mukaan e-aineistoihin on tutustuttu sekä työpaikan tarjoamalla että omilla laitteilla, ja aineistojen lainaamista on kokeiltu käytännössä, jotta pystyisi ohjeistamaan asiakkaita aineiston kanssa. Osa kirjastotyöntekijöistä kertoi asiakaspalvelutilanteiden toimivankin hyvinä opettelumahdollisuuksina ja vastauksien perusteella palvelujen käyttöä on opeteltu yhdessä asiakkaidenkin kanssa. Kollegoiden opastuksellakin on kuitenkin oma osansa ja aineistojen yhdessä tarkastelemisen lisäksi tietoa on hankittu kollegoiden pitämistä e-aineistovinkkauksista. Sähköisten aineistojen vinkkaaminen todettiin toimivaksi keinoksi syventyä palveluiden toimintaan.

Vastaajat kertoivat käyttävänsä verkossa tarjolla olevia ohjeita, joita on luettu esimerkiksi PIKI-verkkokirjastosta ja Celia-palvelun verkkosivuilta. Näiden rinnalla on hyödynnetty lisäksi kirjastoille saapuvia uusien palveluiden tiedotteita sekä aineistojen toimittajilta saatuja ohjeita. Vastauksissa kerrottiin kuitenkin, että palveluntarjoajat ovat järjestäneet ohjeidensa ohien myös koulutuksia uusista palveluista. Vastaajien mukaan koulutustilaisuuksia ovat järjestäneet niin kirjastojen henkilökunta itse kuin palveluiden, kuten Elibs ja OverDriven, henkilökunta. Myös Celian koulutuksiin oli osa vastaajista ottanut osaa.

Vaikka itsenäistä opettelua e-aineistojen käytöstä on hyödynnetty paljon, tarjolla olevien sekä käytyjen koulutusten, opetustilaisuuksien ja kurssien kirjo on laaja. Kirjastotyöntekijät kertoivat osallistuneensa Skypen välityksellä järjestettyihin webinaareihin ja etäkoulutuksiin, suorittaneensa Digi-ajokorttiin sisältyviä verkkokursseja ja ottaneensa osaa erilaisiin koulutustilaisuuksiin. Vastauksien mukaan esimerkiksi e-aineistojen saapuessa kirjastojen kokoelmiin, PIKI järjesti koulutuksen uusien aineistojen käytöstä. Samalla tavoin järjestettiin vastaajien mukaan koulutus OverDrivesta, kun palvelu aikoinaan otettiin kirjastojen käyttöön. Muita vastauksissa huomioituja koulutuksia olivat vielä aineistolajikohtaiset, kuten e-äänikirjoja koskevat, kurssit, tietokantoja käsittelevät koulutukset, pienryhmäopetukset esimerkiksi e-aineistojen tablettikäytöstä sekä Kansalliskirjaston järjestämät etäkoulutukset.

Aineistoon tutustuttavien perehdytysten ja koulutusten tarjonta onkin selvästi monipuolista ja kirjastojen henkilöstöillä on mahdollisuus hyödyntää niitä. Koulutusten rinnalla

tärkeässä roolissa ovat kuitenkin myös kollegoiden kanssa tapahtuva opettelu, itsenäinen tutustuminen ja aineistojen toiminnan testaaminen. Niin vapaa-ajalla kuin työn ohessa tapahtuva aineistoihin tutustuminen on iso osa sähköisen aineistomuodon käytön oppimista, ja yhdessä koulutukset ja itsenäinen opettelu tukevatkin toisiaan.



Kaavio 16. Miten tunnet hallitsevasi e-aineistojen käytön?

Yhdeksännessä kysymyksessä (Liite 1) huomio siirrettiin kirjastojen henkilöstöjen tunteuksiin siitä, miten he hallitsevat e-aineistojen käytön. Kiitettävästi e-aineistojen käytön tunti hallitsevansa 15 vastaajaa (11%), kun puolestaan hyvin sähköisten aineistojen käyttö onnistui 51 vastaajalta (39%). Kohtalaisesti e-aineistoja tunti osaavansa käyttää 51 vastaajaa (39%) eli vastaajia oli yhtä paljon kuin vaihtoehdossa ”Hyvin”, ja välttävästi aineistomuoto oli puolestaan hallinnassa 15 vastaajan (11%) mukaan. (Kaavio 16.) Vastaajista enemmistö tunti siis hallitsevansa sähköisten aineistojen käytön hyvin tai kohtalaisesti.

Vastauksien perustelut jakautuivat jälleen laajasti. Saadut opastukset ja perehdytykset sekä palveluiden aktiivinen käyttäminen ja oma mielenkiinto aineistoihin ovat selkeästi vaikuttaneet positiivisesti kokemukseen omasta osaamisestaan. Vastauksien mukaan niin itse käydyt kuin itse pidetyt opastukset ovat vahvistaneet osaamista niin, että jopa vaikeampiin kysymyksiin osataan vastata. Oma mielenkiinto uusiin palveluihin sekä halu perehtyä niiden toimintaan, jotta pystyy esimerkiksi ohjeistamaan asiakkaita, ovat motivoineet opettelemaan palveluiden sekä aineistojen käyttöä ja ovat näin tehneet aineistojen

käytöstä helpompaa. Vastaajien mukaan oma tietotekniikkatausta ja palveluiden tutuksi tuleminen jo opiskelujen aikana ovat myös helpottaneet e-aineistojen kanssa toimimista ja vähentäneet mahdollisia haasteita itsenäisessä käytössä.

Huomiona kirjastotyöntekijät esittivät, että osaaminen voi kuitenkin olla tilannekohtaista. Ohjeiden antaminen asiakkaalle, jonka tekninen tietämys ei ole kovin kattavaa, voi osoittautua vaikeaksi, vaikka omat tiedot ja taidot olisivat hyvällä tasolla. Samalla tavoin haasteita voivat tuottaa laitteet, jotka eivät ole itselle tuttuja, ja tilanteet, joissa palvelujen ja aineistojen toiminnot eivät vastaa ennako-oletuksia. Eri aineistolajit ovat vastauksien perusteella hallinnassa myös eri tavoin. Enemmän käytössä olevat aineistolajit ovat vastaajien mukaan parhaiten hallussa, kun taas tietämys muista aineistolajeista voi olla hyvinkin vähäistä. Osa kirjastojen vastaajista huomauttikin, että aineistojen käytön voisikin aina osata paremmin ja että osa e-aineistoihin liittyvistä toiminnoista ja laitekohtaisista ominaisuuksista on edelleen varmasti vieraita.

Kokemukseen omasta osaamisesta vaikuttivat kirjastojen sijainti ja kuinka usein asiakkaat kysyivät e-aineistoista. Osa kirjastotyöntekijöistä totesi, että vähäisemmän kysynnän vuoksi vähemmälläkin osaamisella voi pärjätä mainiosti. Toisaalta harvemmin tulevien kysymyksien vuoksi toiminnot myös unohtuvat helpommin eikä rutiinia palvelujen ja aineistojen käyttöön ehdi syntyä. E-aineistojen käytön perusasiat olivat useamman vastaajan mukaan kunnossa, mutta jos vastaaja ei tuntenut aineistoja ”kuin omia taskujaan” tai aineistojen käyttö asiakkaiden omilla laitteilla koettiin jännittäväksi, vastaajat myönsivät pohtineensa vastatessaan eri vastausvaihtoehtojen välillä. Epävarmuutta omasta osaamisesta nousi esille tilanteissa, joista kunnollista perehdytystä ei ollut saanut ja kun teknistä osaamista ei koettu omaksi vahvuudeksi. Oma vähäinen mielenkiinto aineistoihin koettiin myös vaikuttavan taitojen kehittymiseen. Vastauksien perusteella e-aineistojen käytön vähyys ja oma innottomuus saattavatkin johtaa siihen, että asiakkaan kysyessä e-aineistoista heidät ohjataan muiden kirjastotyöntekijöiden luokse, koska he tietävät aiheesta enemmän.

Lisäaika e-aineistoihin perehtymiselle olisi vastaajien mukaan kuitenkin hyödyllistä. Tekniikan muuttuessa ja uusien sisältöjen muodostuessa kaiken omaksuminen koettiin vaikeaksi, kun vastuulla on muitakin tehtäviä. Kirjastokohtaisesti perustyön ohessa ei

aikaa koettu aina olevan tarpeeksi jatkuvalla e-aineistojen muutosten opettelulle ja osa vastaajista tunsi oman osaamisensa kulkevan jatkuvasti vaaditusta tasosta jäljessä.

Koulutusten ja perehdytysten lisätarvetta tarkasteltiin kymmenennessä kysymyksessä (Liite 1). Tavoitteena oli koota kirjastotyöntekijöiden ajatuksia mahdollisesta lisäkoulutuksesta ja kokevatko he täydentävän perehdytyksen aineistojen käytöstä tarpeellisenä. Vastaukset jakautuivatkin kohtuullisen tasaisesti ja täydentävän koulutuksen tarve jakoi mielipiteitä sekä puolesta että vastaan. Vastaajista 76 (58%) tunsi tarvetta lisäkoulutukselle tai täydentävälle perehdytykselle, kun puolestaan 56 vastaajaa (42%) ilmoitti kokevansa lisäkoulutukset tarpeettomiksi. (Kaavio 17.)



Kaavio 17. Tunnetko tarvitsevasi lisäkoulutusta tai -perehdytystä e-aineistojen käsittelyssä?

Kirjastotyöntekijöiden vastauksien perusteella lisäperehdytystä on toivottu yleisesti kaikista e-aineistoihin liittyvistä aiheista, mutta tarkemmin myös tietyistä aihealueista, kuten aineistolajikohtaisesti e-musiikista ja e-lehdistä. Osa kirjastotyöntekijöistä kertoi mahdollisesti tarvitsevansa lisäkoulutusta, kun taas osan mielestä lisäperehdytys ei ollut tällä hetkellä tarpeellista, mutta samalla tiedostivat, että tulevaisuudessa tarve saattaa tulla. Kirjastojen vastaajat toivoivat koulutusten sijasta myös vain lisääntynyttä tutustumista aiheeseen tai sitten totesivat, ettei tarvetta lisäopastukselle yksinkertaisesti ole ollenkaan.

Koulutusta ja perehdytystä toivoneet perustelivat, ettei lisäosaaminen mene koskaan hukkaan ja osaamisen vahvistaminen on aina hyväksi. Epävarmuus on välillä herännyt, koska aiempi koulutustausta ei ole tuntunut riittävältä ja e-aineistojen käyttöön ei ole syntynyt

rutiinia vähäisen käytön vuoksi. Vastaajat mainitsivat e-aineistoja käytettävän koko ajan kuitenkin enemmän, minkä vuoksi aineistojen käytön osaaminen on tiedostettu hyödylliseksi, jotta opastaminen asiakkaille olisi helpompaa. Perehdytysaiheiksi kirjastotyöntekijät ehdottivat uusia aineistoja ja palveluita, teknisiä laitteita ja niiden sovelluksia sekä e-aineistojen kokonaisuuden esittelyä. Näiden lisäksi toivottiin yhteistyön lisäämistä kirjastojen välillä.

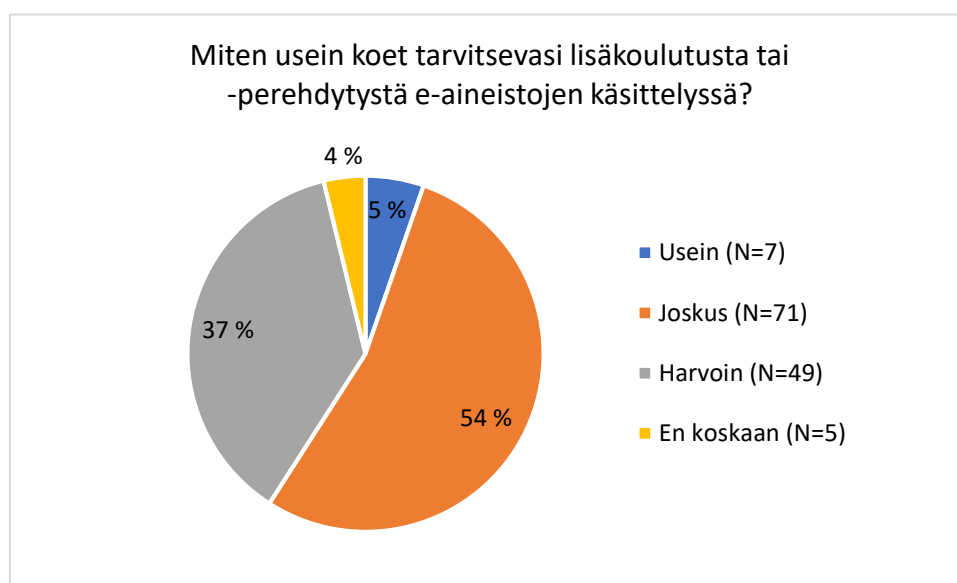
Vastaajien mukaan koulutusten haasteiksi ovat kuitenkin välillä muodostuneet pitkät välimatkat, ajanpuute sekä massakoulutuksien liian nopea etenemistahti. Ehdotuksina annettiin, että koulutuksia voisi järjestää koko ajan ja niihin saisi osallistua aina lisätietoja tarvitessaan. Tarkempia ohjeistuksia kaivattiin palveluiden toimintaan eri laitteilla, selaimilla ja käyttöjärjestelmillä, yksittäisten palveluiden, kuten Libbyn, OverDriven ja Naxosin toimintaan ja siihen, miten e-aineistot toimivat sovelluksissa. Kirjastotyöntekijöiden mukaan perehdytystä voisi järjestää palvelujen virhetilanteissa toimimisesta ja uusista toiminnoista ehdotettiin lyhyiden opastusten pitämistä työn ohessa.

Osa vastaajista puolestaan ilmoitti, etteivät tarvitse tällä hetkellä lisäperehdytystä, mutta tulevaisuudessa tarve voi olla mahdollinen. Vastaajat kokivat koulutuksia olleen tarpeeksi, mutta kaikkien asioiden muistamista ei pidetty pitkällä aikavälillä mahdolliseksi. Pienemmissä kirjastoissa, joissa toimenkuvaan kuuluu kaikkien tehtävien osaaminen jollakin tasolla, tarkempi perehtyminen yhteen aihealueeseen tuottaisi haasteita. Osa kirjastotyöntekijöistä totesi, että jos työtehtävät muuttuisivat tämänhetkisistä enemmän e-aineistoihin keskittyviksi, olisi lisäkoulutus vasta silloin tarpeellinen.

Koulutuksen sijasta vastaajat painottivat edelleen ajan tärkeyttä. Erilaiset koulutukset olivat tarjonneet kattavan opastuksen, mutta kirjastojen vastaajien mielestä käytön oppii parhaiten itse harjoittelemalla. Tärkeinä tekijöinä nähtiin oma toiminta ja aineistojen itsenäisen rohkea kokeileminen, mitkä eivät välttämättä toteudu muiden töiden vuoksi tai silloin, kun mielenkiinto ei vapaa-ajalla testaamiseen riitä.

Jos päätyötehtävät eivät sisältäneet ollenkaan e-aineistojen käsittelyä ja tarvittavat tiedot oli mahdollista saada kollegoilta, eivät kaikki kirjastotyöntekijät pitäneet lisäkoulutusta tarpeellisena. Koska e-aineistot olivat vain harvoin esillä työssä, nähtiin vain pari kertaa vuodessa tarvittavien toimintojen erillinen opettelu hukkaan heitettynä aikana, jonka voisi

hyödyntää kiireellisempiin töihin. Osa kirjastotyöntekijöistä koki oman perehtymisensä aiheeseen puolestaan niin kattavaksi, etteivät viimeisimmät koulutukset olleet enää tarjonneet uutta opittavaa. Omatoiminen kertaus ongelmatilanteissa tunnettiin riittäväksi ja esimerkiksi PIKI-verkkokirjaston ohjeiden lukemisen kerrottiin jo auttavan. Tiettyihin aineistolajeihin, kuten e-kirjoihin ja e-äänikirjoihin, keskittyvä työnkuva puolestaan johti siihen, että näiden käyttö oli todella sujuvaa eikä tarvinnut lisää perehtymistä. Muista aineistoista ei osaamista puolestaan koettu tarpeelliseksi, koska ne kuuluivat kirjaston muille osastoille.

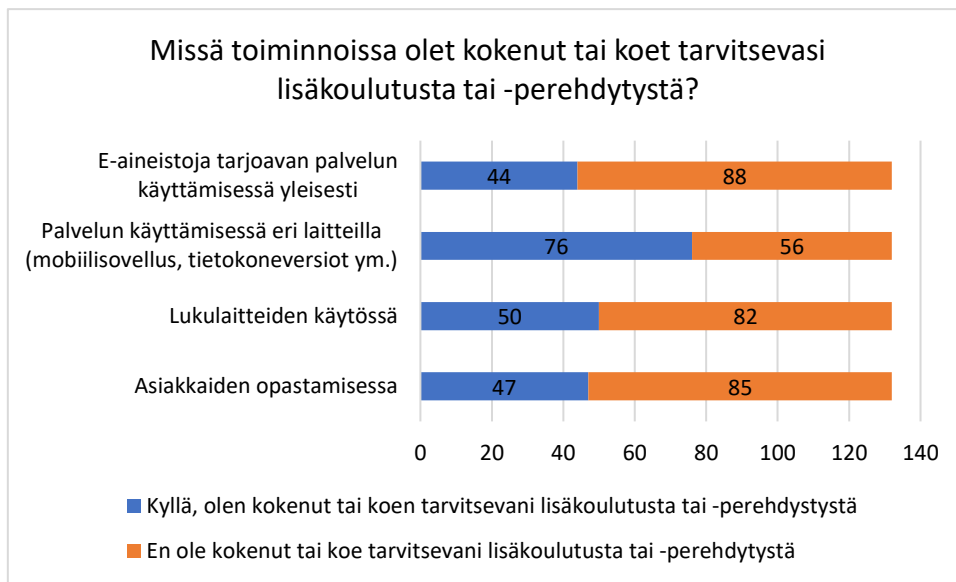


Kaavio 18. Miten usein koet tarvitsevasi lisäkoulutusta tai -perehdytystä e-aineistojen käsittelyssä?

Yhdennessätoista kysymyksessä selvitettiin, miten usein vastaajat kokivat tarvitsevansa lisäkoulutusta sähköisten aineistojen käsittelyssä (Liite 1). Vastauksissa nousi selkeästi esille, että vastausvaihtoehtojen ääripäät olivat vähemmän edustettuina. Vastaajista 7 (5%) koki tarvitsevansa lisäkoulutusta tai -perehdytystä usein. Joskus lisäopastusta tunsivat tarvitsevansa 71 vastaajaa (54%), kun taas 49 vastaajaa (37%) kertoi koulutustarvetta olevan harvoin. Vain 5 vastaajaa (4%) ilmoitti, ettei sähköisten aineistojen käytön lisäkoulutukselle ole koskaan tarvetta. (Kaavio 18.)

Kysymyksessä 12 (Liite 1) jatkettiin tarkastelemalla, missä toiminnoissa kirjastotyöntekijät tarvitsevat lisäkoulutusta tai -perehdytystä. E-aineistoja tarjoavan palvelun käytössä yleisesti ilmoitti kaipaavansa lisäohjausta 44 vastaajaa, kun 88 vastaajaa oli sen sijaan tyytyväisiä senhetkisiin taitoihinsa. Eri laitteilla tapahtuvassa palveluiden käytössä

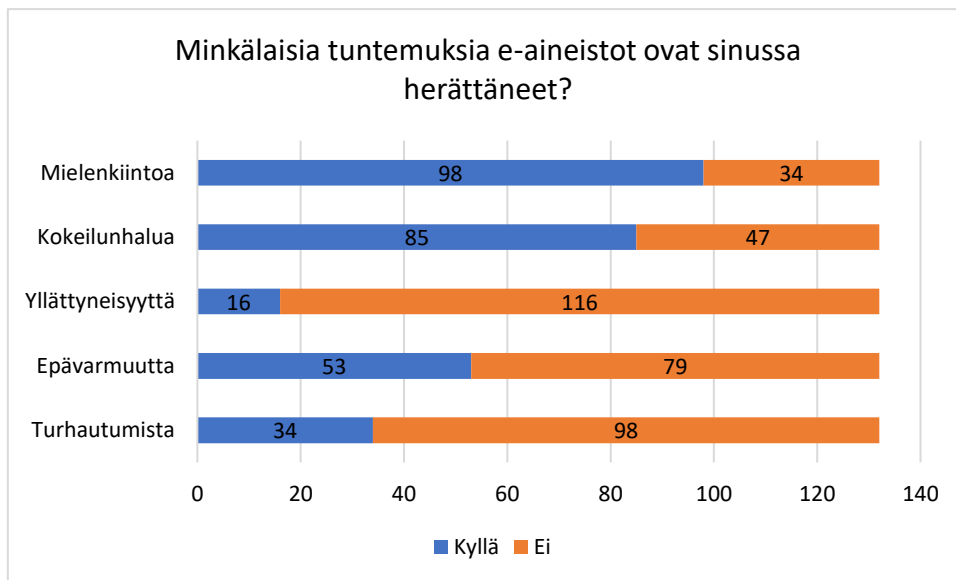
vastaajista sen sijaan yli puolet eli 76 vastaajaa koki täydentävän ohjeistuksen tarpeelliseksi, kun loput 56 vastaajaa ilmoittivat lisäkoulutuksen tarpeettomaksi. Lukulaitteiden käyttöön lisäopastusta toivoi 50 vastaajaa, kun 82 vastaajan mielestä ei lisäkoulutus ollut tarpeen. Lopulta sähköisiin aineistoihin liittyvässä asiakkaiden opastamisessa 47 vastaajaa oli lisäopastuksen puolella, mutta tässäkin selkeä enemmistö eli 85 vastaajaa ilmoitti, ettei lisäkoulutusta tarvita. (Kaavio 19.)



Kaavio 19. Missä toiminnoissa olet kokenut tai koet tarvitsevasi lisäkoulutusta tai -perehdytystä?

Muita lisäkoulutusta kaipaavia osa-alueita esitettiin kysymyksen 12 (Liite 1) perusteissa. Perehdytystä toivottiin e-lehtien tulostamiseen ja lehtien lataamiseen omalle laitteelle, koska nämä toiminnot ovat onnistuneet vain ”vaihtelevalla menestyksellä”. Kirjastotyöntekijöiden mukaan lukuohjelmien ja selainkäytön erot olisivat potentiaalisia perehdytysaiheita ja erityisesti lukuohjelmien lataamisesta toivottiin lisää ohjeistusta. Itse lukulaitteet ja niiden käyttö onkin havaittu hyödyllisiksi opastusaiheiksi ja vastauksissa tarkennettiin, että esimerkiksi e-lehtien lukemiseen tablet-laitteilla olisi tarpeellista perehtyä enemmän. Kirjastotyöntekijät mainitsivat, että eri laitteiden hallinta voikin vaikuttaa omiin kykyihin opastaa asiakkaita. Toisaalta vastaajat ovat huomanneet, että kirjastojen henkilökuntaa ei voida kuitenkaan velvoittaa opettelemaan kaikkien laitteiden ja selaimien toimintoja ulkoa, koska aihealue on liian laaja ja muuttuu jatkuvasti. Vastauksien perusteella teknisten laitteiden toiminnot, eri selaimet ja palvelut olisivat siis potentiaalisia perehdytyskohteita, mutta helpottaisi kirjastojen henkilökunnan työtä, kun asiakkaat osaisivat myös itse käyttää omia laitteitaan.

Kirjastojen vastaajat ovat havainneet, että perehtyminen uusiin palveluihin sekä vanhojen palveluiden uusiin versioihin on kannattavaa, jotta näitä olisi helpompi esitellä asiakkaille. Perehdytyksen tarvetta pohjustettiin sillä, että asiakaspalvelutilanteessa ”kanssaimmetelijänä” toimiminen ei ole miellyttävää ja tuottaa ammattitaidottoman olon. Tietoa palveluiden muutoksista on toivottu saataville jo ennakoon, jotta mahdollisilta yllätyksiltä vältyttäisiin palvelun käyttö- ja opastusvaiheessa.



Kaavio 20. Minkälaisia tuntemuksia e-aineistot ovat sinussa herättäneet?

Sähköisiin aineistoihin liittyvästä perehdytyksestä ja ohjauksesta edettiin kyselyn kysymyksessä 13 (Liite 1) vielä vastaajien ajatuksiin e-aineistoista ja minkälaisia tuntemuksia nämä ovat heissä herättäneet. Kirjastotyöntekijöille annettiin valmiita vaihtoehtoja, joiden lisäksi he saivat perustella valintaansa tai lisätä paremmin itseensä sopivia tuntemuksia kyselyn avoimessa tekstikentässä. Kaaviossa 20 esitetyistä valmiista vaihtoehtoista voidaan todeta, että sähköiset aineistot ovat herättäneet kohtalaisen positiivisia tuntemuksia kirjastojen henkilöstöissä. Vastaajista 98 kertoi e-aineistojen herättäneen mielenkiintoa ja halu aineistojen kokeilemiseen oli herännyt 85 vastaajalla. Yllättyneisyyttä sähköiset aineistot eivät sen ole herättäneet runsaasti, sillä vastaajista vain 16 ilmoitti tunteensa yllätyksentunteita e-aineistoista. Epävarmuutta ilmoitti ainakin jossain vaiheessa kokeneensa 53 vastaajaa ja turhautumisen tunteita oli ilmennyt 34 vastaajalla. (Kaavio 20.)

Perusteluissa annetut vastaukset mukailivat valmiiksi nimettyjä tuntemuksia, mutta sisälsivät muutamia uusiakin. Kaikki vastaajat eivät kokeneet erityisempiä tuntemuksia e-aineistoihin liittyen. Aineistomuoto ei kaikkien kohdalla ollut osa omia mielenkiinnon kohteita, sitä ei käytetty omiin tarpeisiin vapaa-ajalla ja työajallakin käyttö oli vähäistä, mikä johti siihen, ettei erityisempää yhteyttä e-aineistoihin muodostunut. Osa vastaajista kertoi, ettei erityisiä tuntemuksia ollut, mutta e-aineistojen rooli kirjaston kokoelmassa tiedostettiin. Sähköisten aineistojen ymmärrettiin olevan joillekin asiakkaille tärkeitä ja hyödyllisiä sekä tarjoavan esimerkiksi uusia lukumahdollisuuksia. Aineistomuodosta todettiin, että siitä on hyvä tietää ja aineistoja on hyvä osata käyttää, mutta sen erikoisempia ajatuksia eivät e-aineistot herättäneet.

Positiivisia tuntemuksia vastaajien joukosta löytyi kohtuullisen paljon. E-aineistojen keuhuttiin helpottavan omaa arkea, kun esimerkiksi elokuvia pystyi katselemaan Kirjastokinnosta ja helppokäyttöisiä e-äänikirjoja oli monipuolisesti tarjolla kuunneltavaksi. Työtehtävissä sähköisten aineistojen kerrottiin tarjoavan vaihtoehtoja, mahdollisuuksia sekä monipuolisuutta, ja aineistomuodon nähtiin tuovan kirjastot enemmän digitaaliseen aikaan. E-aineistojen mainostuksen tunnettiin tuottaneen tuloksia, sillä aineistomuoto oli tullut asiakkaille jopa yllättävän nopeasti ainakin jollain tasolla tutuksi. Asiakkaiden ilahuneet reaktiot loivat lisää positiivista tunnelmaa itse kirjastotyöntekijöissäänkin.

Positiivisten kokemusten rinnalla nimettiin kuitenkin negatiivisiakin tuntemuksia. E-kirjojen ja e-äänikirjojen saatavuuden ollessa vähäisempää, osa vastaajista tuns noloutta suositellessaan asiakkaille aineistoja suppeasta valikoimasta. Tämä johti myös turhautumiseen, kun asiakkaille ei voitu esitellä aineistoja, niiden ollessa usein lainassa. Hintojen nouseminen ja myös tämän vaikutus aineistomäärien supistumisiin entisestään tuottivat ärsyyntymistä.

Heränneistä tuntemuksista ärsyyntyminen mainittiinkin useammassa vastauksessa. Aiemminkin mainittu rajallinen perehtymisaika, jota ei vastaajien mukaan pitäisi joutua sovittamaan työn oheen tai vapaa-ajalle, koettiin ärsyttäväksi. Itse palveluiden, laitteiden ja lukuohjelmien toiminnot tuottivat myös omat haasteensa, kun toiminnot eivät aina vastanneet asiakkaiden osaamista tai toiminta ei ollut sellaista kuin oletettiin. Esimerkkinä vastaajat kertoivat, kuinka e-aineistojen lataaminen laitteelle pitäisi tarkoittaa aineiston käytön mahdollisuutta myös ilman verkkoyhteyttä. Tästä poiketen jotkin sovellukset

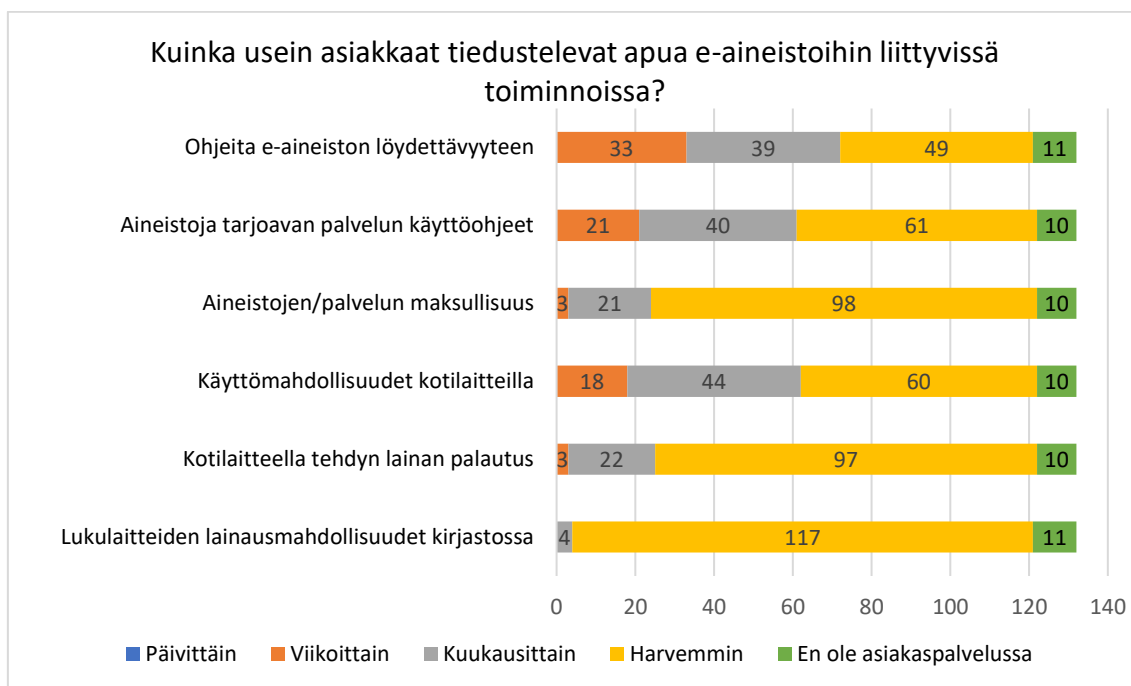
kirjaavat kuitenkin käyttäjänsä välillä itsestään ulos palvelusta, jolloin aineistoa ei pääse käyttämään enää ilman verkkoyhteyttä ja oletus sovelluksen toiminnasta osoittautuu virheelliseksi.

Turhautumista puolestaan tuottivat asiakkaiden omat laitteet ja tilanteet, joissa asiakkaat eivät osanneet niitä käyttää. Vastauksissa todettiin, että kirjastossa pystytään neuvomaan e-palvelun käyttöä, mutta asiakkaiden laitteista johtuvia käyttöongelmia on välillä todella vaikea selvittää. Palomuurin tai virusturvan estäessä yhteyden muodostamisen kirjaston verkkoon tai e-palveluun ei opastaminen ole aina mahdollista. Muuten negatiivisia tunteuksia herättivät aineistojen hinta sekä lisenssimallit, jotka tuottivat paitsi turhaantumisen tunnetta myös pettymystä. Koska e-aineisto on kalliimpi ja käyttöiältään mahdollisesti lyhyempi kuin fyysinen aineisto, nämä koettiin aineistomuodon heikkouksiksi. Turhautumista herättivät kustantajien asettamat rajoitukset, jotka estävät e-kirjojen kirjastokäytön, kuin myös itse asiakkaiden torjuva asennoituminen sähköiseen aineistomuotoon.

Lopuksi esille nostettiin vielä kyllästyminen ja epävarmuus. Vähäinen e-aineistoihin liittyvä koulutustausta, jatkuvasti lisääntyvät e-palvelut ja olemassa olevien palvelujen muutokset, eri laitteiden toiminnot ja käyttöliittymien muuttumiset herättivät epävarmuutta. Kaikkea ei koettu mahdolliseksi hallita ja muistaa, ja osa vastaajista ilmaisi, että vaatisi säännöllistä perehtymistä palveluihin, jotta pysyisi ajan tasalla uusista ominaisuuksista. Kirjastotyöntekijöiden tuntemukset jakautuivatkin siis kohtuullisen tasaisesti niin positiivisiin, negatiivisiin kuin neutraaleihinkin, eikä näistä mikään tullut vahvasti esille ylitse muiden.

6.2.3 E-aineistot, kirjastotyöntekijät ja kirjastojen asiakkaat

Kyselyn (Liite 1) kolmas osio käsitteli kirjastojen asiakkaiden ja e-aineistojen kohtaamista. Osiossa tarkasteltiin muun muassa, mistä e-aineistoihin liittyvistä aiheista asiakkaat kysyvät apua ja minkälainen asiakkaiden suhtautuminen sähköiseen aineistomuotoon on ollut. Kyselyn (Liite 1) neljästoista kysymys kartoitti, mistä toiminnoista asiakkaat ovat pyytäneet apua ja kuinka usein ohjeita on tarvittu. Kysymyksessä tarjottiin ensin esimerkkiaiheita, joiden lisäksi vastaajat saivat kertoa avoimessa tekstikentässä mahdollisista muista aiheista, joista asiakkaat ovat pyytäneet lisätietoja.



Kaavio 21. Kuinka usein asiakkaat tiedustelevat apua e-aineistoihin liittyvissä toiminnoissa?

Kaaviossa 21 esitellään aihe kerrallaan, kuinka usein asiakkaat ovat kysyneet kirjastoissa työskenteleviltä tietyistä aiheista. Vastausmahdollisuutena annettiin aikamääreiden lisäksi myös ”En ole asiakaspalvelussa”, minkä tarkoituksena oli kerätä tietoa siitä, kuinka moni vastaajista ei ole yhteydessä itse asiakkaisiin ja tämän vuoksi ei mahdollisesti saa asiakkailta kysymyksiä e-aineistoihin liittyen. Tämä vaihtoehto ja sen saamat vastaukset otettiin mukaan kaaviossa 21, jotta vastaajien kokonaislukumäärä pysyisi muuttumattomana ja helpottaisi siten kokonaisuuden hahmottamista. Aihekohtaisesti vaihtoehdon ”En ole asiakaspalvelussa” vastaajamäärä vaihteli, mutta vastaajien lukumäärä oli jokaisessa aiheessa joko kymmenen tai yksitoista. Koska vaihtelu ei ollut suurempaa, tutkimustuloksissa ei tapahtunut suurta vääristymää. Muuta huomioitavaa kaaviossa 21 on se, ettei esimerkkeinä annetuista aiheista mikään ollut päivittäin osa asiakkaiden tiedusteluja. Jos asiakas kysyi aiheesta, tämä tapahtui viikoittain, kuukausittain tai harvemmin. Tämän vuoksi vaihtoehto ”Päivittäin” ei ole edustettuna kaaviossa 21.

Ohjeita e-aineistojen löytämiseen pyydettiin 33 vastaajan mukaan viikoittain. Kuukausittain löydettävyydestä puolestaan arvioi kuulevansa 39 vastaajaa ja 49 vastaajaa kertoi sen sijaan tiedustelujen tulevan tätä harvemmin. Kyselyvastausten perusteella itse aineistoja tarjoavien palvelujen käyttämiseen apua tiedusteltiin vähemmän. Vastaajista 21 kertoi tiedustelun sähköisten aineistojen käyttöohjeista olevan viikoittaista ja 40 vastaajan

mukaan apua pyydettiin kuukausittain. Lopulta 61 kirjastotyöntekijää kertoi palveluiden käytöstä pyydettävän ohjeita harvemmin kuin kuukausittain. (Kaavio 21.)

Tiedusteluja sähköisten aineistojen löytämisestä ja aineistoja tarjoavien palveluiden käytämisestä tehdään kyselyvastausten perusteella kohtuullisen vähän. Syynä voivat olla kirjastojen verkkosivuilla tarjotut käyttöohjeet ja opastevideot, jotka mainittiin tutkielman luvussa 4.3. Kun asiakkaat saavat tarvittavan tiedon verkkosivuilta suoraan, kysymisen tarve vähenee. Automaattisesti ohjeiden saaminen verkkosivuilta ei kuitenkaan tarkoita, että asiakkaat eivät pyytäisi lisäohjeita tarvittaessa tai että kirjastojen ei tarvitsisi ohjeistaa erikseen aineistojen käytössä. Asiakkaiden teknisellä osaamisella ja henkilökohtaisilla mieltymyksillä on vaikutusta kysymysten esittämiseen. Ohjeet on osattava löytää ja hyödyntää käytännössä, minkä vuoksi vähemmän teknisistä laitteista tietävät asiakkaat voivat mieluummin turvautua kirjastotyöntekijöiden apuun. Samalla tavoin asiakkaat voivat pyytää apua suoraan kirjastoilta, jos he kokevat kirjastotyöntekijöiden antaman suoran ohjeistuksen selkeämmäksi tai kattavammaksi.

Vastauksien perusteella e-aineistojen ja niihin liittyvien palveluiden maksullisuus on sen sijaan todella harvoin esillä asiakaspalvelussa. Vain kolme vastaajaa ilmoitti asiakkaiden tiedustelevan aiheesta viikoittain, 21 vastaajaa kertoi aiheen tulevan esille kuukausittain, mutta 98 vastaajan mukaan aihe nousee puheenaiheeksi näitä harvemmin. (Kaavio 21.) On mahdollista, että aihetta ei tarvitse selventää, jos kirjastot ovat tuoneet aineistojen maksuttomuuden tarpeeksi ymmärrettävästi esille jo ennakoon. Painottaen käyttöohjeissa, että lainatessa asiakas tarvitsee esimerkiksi vain kirjastokortin, tunnusluvun ja mahdollisesti lukuohjelman (PIKI - E-kirjojen ohjeita 2020), kirjastot ovat kenties tehneet toiminnasta tarpeeksi selkeää. Mahdollisuutena on lisäksi, että asiakkaat voivat automaattisesti olettaa kirjaston palveluihin kuuluvan osa-alueen olevan ilmainen tai kirjastokortilla saatavissa, jolloin kysymyksiä aiheesta ei esitetä.

E-aineistojen käyttömahdollisuuksista kotilaitteilla tiedusteltiin sen sijaan enemmän, vaikka suurin osa vastaajista ilmoitti tämänkin aiheen olevan harvemmin asiakkaiden kiinnostuksenkohteena. Vastaajista 18 kertoi käyttömahdollisuuksien olevan puheenaiheena viikoittain, kun taas kuukausittain aiheesta ilmoitti kuulevansa 44 vastaajaa. Eniten edustettuna oli jälleen vaihtoehto ”Harvemmin”, jonka valitsi 60 vastaajaa. (Kaavio 21.) Kuten aikaisemmistakin aiheista, kirjastojen antamat ohjeet siitä, kuinka e-kirjoja voi

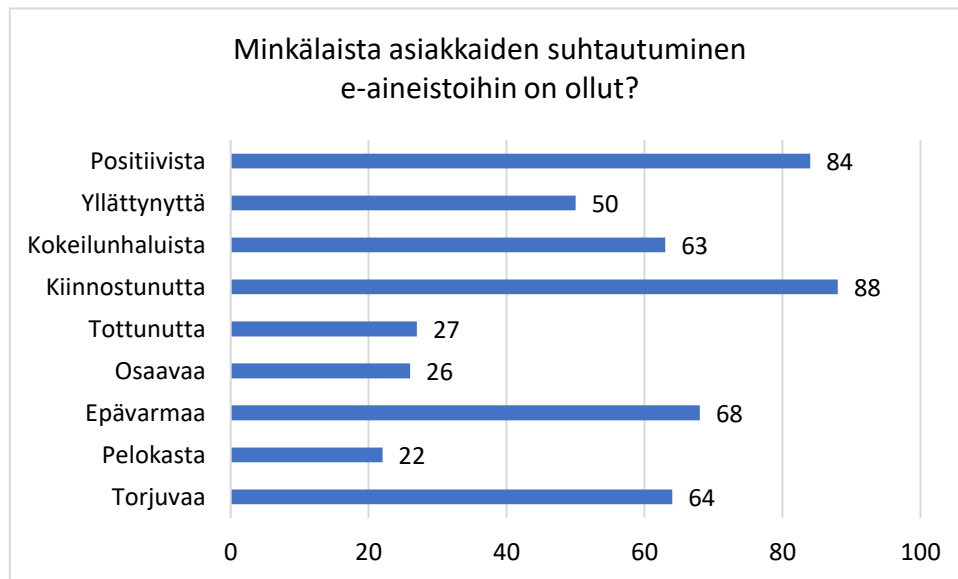
lukea selaimessa tai ladata lukuohjelmaan sekä tiedotus käytettävistä mobiilisovelluksista (PIKI - E-kirjojen ohjeita 2020), muodostavat jo tietynlaisen kuvan, millä laitteilla sähköisiä aineistoja voi käyttää. Vaikka ohjeet opastavat yleisesti, miten e-aineistoihin pääsee käsiksi, selventävät ne kuitenkin, että käyttömahdollisuudet voivat olla samat niin kotilaitteilla kuin kirjastojenkin laitteilla.

Kotilaitteella tehdyn lainan palautuksesta kolme vastaajaa ilmoitti tiedusteluja tulevan viikoittain ja 22 kertoi asiakkaiden ottavan aiheen esille kuukausittain. Tätä harvemmin aihe mainittiin asiakaspalvelussa 97 vastaajan mukaan eli selkeä enemmistö ilmoitti aiheen tulevan jälleen esille kohtalaisen harvoin. (Kaavio 21.) Aihetta käsitellään kirjastojen tarjoamissa ohjeissa (PIKI - E-kirjojen ohjeita 2020), millä jälleen voi olla vaikutusta kysymysten vähäiseen määrään. Ohjeiden mainitessa, että laina-ajan loppuessa lainat palautuvat itsestään ilman asiakkaiden panostusta (PIKI - E-kirjojen ohjeita 2020), ei asiakkaille kenties jää epävarmuutta toiminnasta ja kysymisentarvetta ei synny.

Monikäyttöiset älypuhelimet, tablet-laitteet ja pöytätietokoneet todennäköisesti vaikuttivat vastauksiin kysymyksen 14 viimeisessä aiheessa. Vastauksien mukaan lukulaitteiden lainaamismahdollisuuksista ei kysytty päivittäin tai viikoittain vaan vasta kuukausittain tai harvemmin. Vastaajista neljä kertoi aiheen tulevan esille kuukausittain ja 117 vastaajaa kertoi kuulevansa aiheesta tätä harvemmin. Mahdollista on, että asiakkaiden omat laitteet – niin viralliset lukulaitteet kuin esimerkiksi älypuhelimet ja tabletit – ovatkin riittäviä sähköisten aineistojen käyttämiseen. Näin tarve lukulaitteen lainaamiselle kirjastosta vähenee ja aihetta ei oteta esille. Satunnaiset kysymykset voivat tulla asiakkailta, jotka eivät omista sopivia laitteita tai jotka haluavat omien laitteidensa lisäksi esimerkiksi virallisen lukulaitteen. Toisaalta on huomioitava, että kuten kaikki asiakkaat eivät ole tietoisia e-aineistoista eivät kaikki ole välttämättä tietoisia lainattavista laitteistakaan. Kirjastokohtaisesti lainattavien laitteiden vähäisyys tai olemattomuus vaikuttavat myös tiedustelujen määrään.

Kyselyn (Liite 1) kysymyksessä 15 huomio siirrettiin jälleen e-aineistojen herättämiin tuntemuksiin, mutta tällä kertaa kartoitettiin asiakkaiden näkökulmaa. Kysymykseen sai vastata valitsemalla useampia vaihtoehtoja. Kirjastotyöntekijöistä 84 eli selkeästi yli puolet kertoi asiakkaiden suhtautuneen e-aineistoihin positiivisesti. Viisikymmentä vastaajaa totesi asiakkaiden olleen yllättyneitä, kun taas 63 vastaajan mukaan asiakkaat olivat olleet

kokeilunhaluisia. Yleisin asiakkaiden kokema reaktio oli kuitenkin ollut mielenkiinto aineistomuotoa kohtaan ja tämä nousi esille 88 kirjastotyöntekijän vastauksissa. (Kaavio 22.)



Kaavio 22. Minkälaista asiakkaiden suhtautuminen e-aineistoihin on ollut?

Tottuneisuus ja osaavuus sen sijaan eivät olleet kovin yleisiä. Kirjastotyöntekijöistä 27 kertoi asiakkaiden suhtautuneen tottuneesti sähköisiin aineistoihin, kun taas osaamista e-aineistojen käytössä näkyi vain 26 vastaajan mukaan. Epävarmuutta esiintyi sen sijaan enemmän ja jopa 68 kirjastotyöntekijää oli havainnut tämän reaktion asiakkaissa. Vaikka epävarmuus nousi esille yli puolella vastaajista, pelokkuus ei kuitenkaan ollut näin yleistä ja vastaajista vain 22 valitsi tämän vaihtoehdon. Annetuista vaihtoehdoista pelokkuus olikin vähiten esillä asiakkaiden tuntemuksissa. Lopulta itse aineistomuodon torjunta oli kohtuullisen ja jopa yllättävän yleistä. Lähes puolet vastaajista eli 64 kertoi tämänkin suhtautumisen tulleen asiakkaista esiin. (Kaavio 22.)

E-aineistoihin suhtaudutaankin monipuolisesti erilaisin tuntemuksin ja asiakkaiden omilla teknisillä taidoilla, mieltymyksillä ja käsityksillä on varmasti vaikutuksensa lopputulokseen. Teknisen osaamisen ollessa hyvällä tasolla, on asiakkaan mahdollista suhtautua uuteen aineistomuotoon ja sen sisältämiin teknisiin puoliin rauhallisemmin, jolloin positiivisuus, kokeilunhalu ja kiinnostus voivat herätä. Rajallisemman teknisen osaamisen ja laitetuntemuksen vuoksi voi sen sijaan tuntemuksiksi kohota epävarmuus tai jopa halu torjua aineistomuoto kokonaan.

Kysymyksen 15 (Liite 1) perusteluissa kokemukset jakautuivat jälleen laajasti. Osa asiakkaista on ollut tietämättömiä e-aineistojen olemassaolosta ja osoittanut yllättyneisyyttä esimerkiksi vähäisten lisenssien vuoksi, kuinka paljon aineistoja on lainassa sekä kuinka helppoa e-aineistojen käyttö lopulta on. Välillä asiakkaat ovat vaikuttaneet tuntevan aineistomuodon hyvin rajallisesti, minkä vuoksi erityisesti jatkuva markkinointi on nähty hyödyllisenä. Toisaalta osa asiakkaista on osoittanut olevansa myös todella tietoinen sähköisestä aineistomuodosta.

Vastaajien mukaan osa asiakkaista käyttääkin vaivattomasti sähköisiä palveluita ja on innoissaan niistä. Tietotekniikkaa enemmän käyttäneet ovat osanneet hyödyntää e-aineistojakin itsenäisemmin ja aineistoista on otettu itse selvää. Yleisesti e-aineistojen ja laitteiden käytön hallitsevilla kerrottiin olevan enemmän kiinnostusta itse aiheesta ja aineistoja kohtaan. Mielenkiintoa ei kuitenkaan ole vain asiakkailla, joilla on entuudestaan osaamista e-aineistoista vaan vanhemmat, vähemmän e-aineistoja käyttäneet ikäluokat ovat alkaneet kiinnostua aineistomuodosta ja innostua siihen tutustumisesta. Vastauksien perusteella yksi asiakastyyppeistä, jonka kanssa e-aineistoista ja niiden käytöstä jutellaan, onkin vanhempi henkilö, jolla on tietyt perustaidot tietokoneiden tai mobiililaitteiden käytöstä sekä kiinnostusta palvelun testaamiseen. Mahdollisena syynä vanhempien ihmisten mielenkiinnolle voivat olla esimerkiksi lahjoinakin saadut lukulaitteet, jotka ovat herättäneet mielenkiinnon itse aineistoihin ja palveluihin. Kirjastojen tarjotessa monipuolista ohjeistusta sähköisistä aineistoista, kannustaa se näitä käyttäjiä hakeutumaan kirjastojen tarjoamien aineistojen ja ohjeiden luo.

Kiinnostusta ovat kirjastotyöntekijöiden mukaan herättäneet lisäksi kirjastojen opetustilanteet, joissa aiheita on käyty rauhalliseen tahtiin, asiakkaiden etenemistä seuraten. Vastaajien mukaan tilaisuudet ovat tuottaneet asiakkaille enemmän onnistumisen tunteita ja opetustilanteet ovat tällä tavoin osoittaneet enemmän hyödyllisyyttäkin. Kiinnostusta herättävänä tekijänä kirjastotyöntekijät mainitsivat kirjastojen markkinoinnin lisäksi myös aineistojen saatavuuden alueilla, joissa koulut sijaitsevat kauempana kirjastosta, sekä silloin, kun fyysisessä aineistomuodossa on toimitusvaikeuksia. Esimerkiksi loppuvuoteen 2019 sijoittuneen Postin lakon mainittiin innostaneen asiakkaita tutustumaan e-lehtiin, joiden käyttöä osa asiakkaista jatkoi myös lakon päättymisen jälkeen.

Toisaalta aineistoista ei aina kiinnostuta. Kirjastotyöntekijät kertoivat, että vaikka asiakkailla on esitelty sähköistä versiota, iso osa heistä haluaa edelleen aineistonsa perinteisessä muodossa. Asiakkaista osa jopa pelkää e-aineistojen syrjäyttävän perinteisen aineistomuodon. Useampien vastaajien mukaan pelkoa ja epävarmuutta on esiintynyt jonkin verran ja nämä ovat johtuneet esimerkiksi asiakkaan heikommasta tietoteknisestä osaamisesta. Huomiona kuitenkin tehtiin, että asiakkaan asenne voi muuttuakin, kun asiakas saa selailla tarjolla olevia e-aineistoja yhdessä kirjastotyöntekijän kanssa. Vaikka annettu tuki ja perehdytys olisivat kattavia, ne eivät kuitenkaan aina riitä. Vastaajien mukaan kaikki asiakkaat eivät halua antaa e-aineistoille ollenkaan mahdollisuutta vaan torjuvat aineistomuodon täysin. Vaikka kyseessä olisi kurssikirja, joka on pakko saada määrääikaan mennessä, tai lehti, joka on saatavilla vain e-palvelun kautta, ei e-versiota oteta edes harkintaan. Välinpitämättömyys nousi torjunnan kanssa lähes yhtä usein esille. Vaikka e-äänikirjojen tulo on herättänyt enemmän kiinnostusta aineistomuotoa kohtaan, useat asiakkaat ei ole vielä innostuneet sähköisistä aineistoista. Vaikka vanhempien asiakkaiden joukossa on paljon kokeilunhaluisia, on vanhemmista ikäryhmistä myös välinpitämättömästi e-aineistoihin suhtautuvia, jotka eivät innostu, vaikka heille aineistoista kerroisikin. Vastauksissa todettiin, että välillä vaikuttaa siltä kuin kirjastoilta toivottaisiin edelleen vain perinteisiä aineistoja.

Asiakaskunnassa on herännyt selkeästi erilaisia tuntemuksia e-aineistoista, ja kirjastojen henkilöstöt tiedostavat tämän. Asiakkaiden tiedostetaan olevan erilaisia ja asiakkaiden kiinnostuksen kohteiden ja osaamisen tiedetään vaihtelevan hyvin paljon. Tuntemukset vaihtelevat erittäin positiivisesta erittäin negatiiviseen, toisten asiakkaiden hallitessa aineistojen käytön samalla, kun toiset eivät halua edes kokeilla. Asiakkaista osa ei tiedä e-aineistoista, mutta on kiinnostunut, ilahtunut ja yllättyntäkin päästessään kokeilemaan niitä itse. Osa puolestaan on tottunut käyttämään e-aineistoja maksullisten versioiden kautta, mutta eivät ole olleet tietoisia kirjastojen tarjoamista lainattavista aineistoista. Lopulta asiakkaista löytyy myös heitä, jotka eivät hallitse tietotekniikan käyttöä hyvin tai ollenkaan ja asennoituvat kielteisesti e-aineistoja kohtaan tai vain pitävät perinteisiä aineistomuotoja parempina.



Kaavio 23. Ovatko asiakkaat antaneet palautetta e-aineistoista?

Kyselyn (Liite 1) mukaan asiakkaat antavat kirjastoille palautetta kohtalaisen paljon ja kysymyksessä 16 suurin osa vastaajista kertoikin asiakkaiden antaneen palautetta e-aineistoista (Kaavio 23). Kirjastotyöntekijöistä 85 (64%) eli yli puolet kertoi saaneensa asiakkailta palautetta e-aineistoista, kun taas vastaajista 38 (29%) puolestaan ilmoitti, etteivät asiakkaat ole antaneet palautetta. Vaihtoehtoihin lisättiin tässäkin kysymyksessä vaihtoehto ”En ole asiakaspalvelutehtävissä”, jotta pystyttiin erottamaan vastaajat, jotka eivät ole asiakaspalvelutehtävissä ja eivät sen vuoksi saa palautteita, ja heidät, jotka sen sijaan toimivat asiakaspalvelussa mutta eivät ole saaneet palautteita. Vastanneista kirjastotyöntekijöistä 9 (7%) kertoi, etteivät he toimi asiakaspalvelutehtävissä, mikä on lähellä samaa lukumäärää kuin kaaviossa 21 ”En ole asiakaspalvelutehtävissä”. (Kaavio 23.)

Kirjastojen henkilöstöjen mukaan asiakkaat ovat antaneet palautetta niin e-aineistojen saatavuudesta, teknisistä toiminnoista, aineistojen käytön vaikeudesta, kuormittavuudesta kuin olemassaolosta ylipäätään. Vastaajat kertoivat asiakkaiden kiittävän esimerkiksi Celia-palvelun laajasta tarjonnasta, mutta paljon palautetta on annettu yleisesti e-kirjojen ja e-äänikirjojen vähäisyydestä ja niukasta saatavuudestakin. Heikkoon saatavuuteen on reagoitu jopa yllättyneesti, kun asiakkaat eivät ole olleet tietoisia e-aineistojen kirjastoille tuottamista kustannuksista tai kuinka e-aineistot eivät ole täysin rajattomasti lainattavissa vaan määräytyvät lisenssien mukaan. Toiveena asiakkaat ovatkin esittäneet, että lisenssejä olisi enemmän ja e-aineistovalikoima vastaisi jopa kirjastojen fyysistä valikoimaa. Lisäksi palautteissaan asiakkaat ovat toivoneet e-lehtien lukumahdollisuutta kirjastojen

ulkopuolellakin ja tietyt e-aineistot, kuten ulkomaiset lehdet, sekä laitteet, joilla voi lukea e-lehtiä tietokoneen sijasta, ovat herättäneet mielenkiintoa. Toisaalta palautteista huolimatta e-aineistojen olemassaolosta on kiitetty ja niiden tarjontaa arvostetaan.

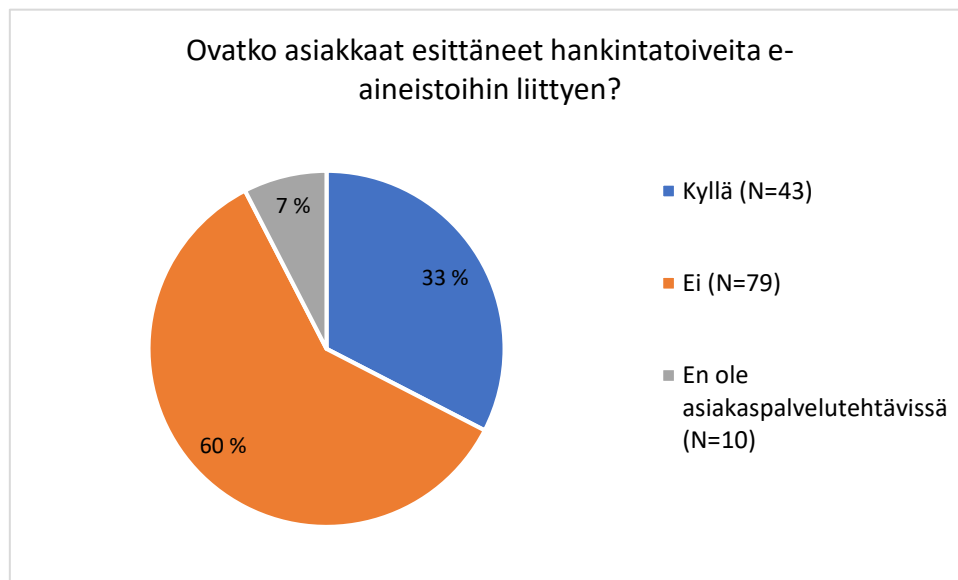
Teknisistä toiminnoista palautetta on annettu esimerkiksi e-lehdistä kopioimisen haastavuudesta ja palveluihin kirjautumisessa havaituista ongelmista. Kirjastotyöntekijöiltä on pyydetty ohjeita erilaisten laitteiden käytössä ja myös lukuohjelmat sekä tunnusten, kuten Adobe ID:n, luominen ovat herättäneet kysymyksiä. Palveluntarjoajien epäselvät tai jopa puuttuvat ohjeet ovat tuottaneet omat palautteensa, kun esimerkiksi mobiilisovelluksen ja tietokonepohjaisen alustan tiedot eivät ole näkyneet samanlaisina. Osassa asiakaspalautteista kirjastojen palveluita on vertailtu myös kaupallisten tahojen palveluiden kanssa

Positiivista palautetta on vastaajien mukaan tullut kohtuullisen paljon. Kehuja kirjastot ovat saaneet e-aineistojen helppokäyttöisyydestä, e-lehtien lukumahdollisuudesta ja niiden laajasta valikoimasta, OverDriven tuomasta lisäaineistosta kirjastojen mahdollisesti suppeaan englanninkieliseen kirjallisuusvalikoimaan ja Kirjastokinon tarjoamista elokuvista. Lisäksi asiakaspalautteissa on ilmaistu ilahtuneisuutta siitä, että oppikirjoja ja tietokirjoja on tarjolla e-versioina ja paljon matkustaville e-aineistot tarjoavat aina luettavaa tai kuunneltavaa. Erityisesti e-äänikirjat ovat saaneet huomiota automatkojen aikana kuunneltavina aineistoina ja e-kirjoista puolestaan palautetta on annettu tekstinsuurentamisesta, joka on auttanut asiakkaita jatkamaan lukuharrastuksen parissa, vaikka painettujen kirjojen tekstiä ei enää näkisikään.

Aineiston käyttö kuin myös palauttaminen ovat saaneet positiivisia kommentteja. Kirjastotyöntekijöiden mukaan, asiakkaat ovat yllättyneet positiivisesti saadessaan tietää, että laina-ajan loputtua aineistot palautuvat automaattisesti eikä niistä voi tulla myöhästymismaksuja. Asiakkaat ovat arvostaneet sitä, että sähköiset aineistot mahdollistavat käytön myös tilanteissa, joissa fyysinen aineisto ei ole saatavilla. Vastauksien mukaan loppuvuoden 2019 Postin lakon aikaan moni kirjastojen asiakkaista oli rohkaistunut testaamaan e-lehtiä, mistä seurasi palaute, jossa kiiteltiin e-lehtien lukumahdollisuutta ja kohtuullisen kattavaa valikoimaa. Poikkeustilanteessa asiakkaat ovat voineet löytää uuden itselleen sopivan aineistomuodon, jota eivät olisi välttämättä kokeilleetkaan ilman fyysisen aineiston toimitusvaikeuksia.

Palautetta on annettu kuitenkin monipuolisesti ja osa asiakkaista on suhtautunut kirjasto-työntekijöiden mukaan yhä torjuvasti e-aineistoihin. Aineistomuodosta ei välttämättä ole haluttu edes kuulla puhuttavan ja sähköisten aineistojen on jopa pelätty syrjäyttävän perinteisen aineistomuodon. Vastauksissa pohdittiinkin, että palautteeseen vaikuttaa paljon se, miten asiakas suhtautuu yleensäkin sähköisiin palveluihin ja mitkä hänen tietotekniset taitonsa ovat. Asiakkaat ovat kokeneet e-aineistot joissakin tilanteissa kuormittaviksi ja epäselvyyttä on ollut esimerkiksi PIKI-verkkokirjaston ja Ellibsin eroavaisuuksilla. Osa palautteista on tuonut esille asiakkaiden halun lukea ennemmin kirjat paperisina versioina ja sen, ettei sähköisten palveluiden yleistymisen ole kaikille asiakkaille mielekästä.

Asiakkaat antavatkin palautetta ja kehitysehdotuksia vaihtelevissa määrin ja ne ovat olleet sisällöltään sekä rakentavia että kritisoivia. Palautetta on annettu usein silloin, kun palvelu ei ole toiminut niin kuin sen pitäisi, mutta tämän rinnalla asiakkaat ovat olleet kuitenkin ilahtuneita siitä, että e-aineistot ylipäättään ovat osa kirjastojen tarjontaa.



Kaavio 24. Ovatko asiakkaat esittäneet hankintatoiveita e-aineistoihin liittyen?

Muiden palautteiden lisäksi asiakkaat ovat esittäneet kohtalaisesti hankintatoiveita sähköisistä aineistoista. Kirjastojen vastaajista 43 (33%) kertoi asiakkaiden esittävän hankintatoiveita, kun taas 79 vastaajaa (60%) kertoi, etteivät asiakkaat ole tehneet ehdotuksia sähköisten aineistojen hankintaan. Vaihtoehdon ”En ole asiakaspalvelutehtävissä” valitsi 10 vastaajaa, mikä vastaa kaaviossa 21 ja kaaviossa 23 saman vaihtoehdon valinneiden vastaajien lukumäärää. (Kaavio 24.)

Hankintatoiveissa on noussut esille niin e-kirjat, e-äänikirjat, e-lehdet, e-tallenteet, näiden käyttölisenssit ja etäkäyttömahdollisuudet. E-kirjoissa toiveita on esitetty suomenkielisestä kaunokirjallisuudesta ja esimerkiksi yksittäisistä teoksista, joita kirjastoilla ei ole saatavilla. Kirjastotyöntekijöiden mukaan, toiveita on kohdistettu tiettyihin genreihin, scifi- ja fantasiateoksiin, englanninkielisiin kirjoihin sekä tieto- ja oppikirjoihin. Oppikirjoista esimerkiksi psykologian ja kasvatustieteiden teokset ovat olleet kysytyjä. Kouluista on esitetty toiveita kirjasarjoista ja yhtä teosta koskevista useammista kappaleista, jotta aineistoa saisi lainattua enemmän ja nopeammin. Kirjastotyöntekijöiden mukaan tarvetta onkin ollut niin lasten- ja nuortenkirjoille, klassikoille kuin vanhemmalle kirjallisuudelle.

Vastaajat kertoivat, että asiakkaat toivovat e-äänikirjoista yleisesti suurempaa valikoimaa, mutta tarkemmin toiveissa ovat esiintyneet uusimmat äänikirjat sekä useampien kappaleiden hankkiminen samasta teoksesta. E-lehdistä asiakkaat ovat toivoneet tarjontaan maksullisia lehtiä, ulkomaisia lehtiä, aluekohtaisia paikallislehtiä ja tietokonelehtiä, kun taas e-tallenteissa pyyntöjä on tehty Kirjastokinon ja vastaavien palveluiden käyttöönotosta. Kirjastotyöntekijöiden joukosta kerrottiin, että useamman asiakkaan toivottua Kirjastokinoa, palvelu oli otettu kyseisessä kunnassa osaksi kirjaston tarjontaan.

Muita e-aineistoon liittyviä toiveita ovat olleet etäkäyttöpalveluiden mahdollistaminen e-lehdille ja yleisesti teosten kappalemäärien lisääminen. Lisäkappaleiden rinnalla toiveita on esitetty aineiston monipuolistamisesta ja ylipäätään valikoiman laajentamisesta. Vastauksien mukaan asiakkaille on täytynyt välillä perustella, että aineistojen hankintaan liitetty erilaisia sopimuksia eikä kaikkia aineistoja ole mahdollista saada kirjastojen käytettäväksi. Kirjoihin vaaditut lisenssit, joita vastaajien mukaan voi olla esimerkiksi 1-3 kappaletta per kirja, voivatkin olla asiakkaille täysin entuudestaan tuntematon aihe.

Kaikille vastaajille ei ollut esitetty hankintatoiveita, mutta vastauksissa nostettiin esille, että asiakkaat pyytävät sen sijaan ohjeita hankintaehdotusten tekoon ja kirjastot ohjeistavat esimerkiksi hankintaehdotuslomakkeen käytössä. Tämän perusteella voidaan todeta, etteivät e-aineistoihin liittyvät palautteet koske kaikkia kirjastoissa työskenteleviä. Asiakkaat voivat käyttää hankintaehdotuslomaketta tai palautteita ei esimerkiksi käsitellä omassa työyksikössä, jolloin hankintaehdotukset eivät muodostu osaksi kaikkien työtehtäviä.

Käännettäessä huomio enemmän kirjastolta asiakkaille suuntautuvaan toimintaan, kyselyn (Liite 1) mukaan valtaosa vastanneista kirjastotyöntekijöistä on suositellut tai olisi ainakin valmis suosittelemaan sähköisiä aineistoja asiakkaille (Kaavio 25). Kysymyksessä 18 (Liite 1) vastaajista 119 (90%) ilmoitti suosittelevansa tai suositelleensa e-aineistoja ja 13 vastaajaa (10%) kertoi, etteivät ole suositelleet tai suositteleisi sähköistä aineistomuotoa (Kaavio 25).



Kaavio 25. Suositteletko/Oletko suositellut asiakkaalle käytettäväksi e-aineistoja?

Vastaajat perustelivat suositelleensa tai suosittelevansa e-aineistoja, koska aineistoa on paljon ja käyttö on helppoa. Kirjastotyöntekijät huomioivat, että e-aineistoja voi lainata ympäri vuorokauden, mikä mahdollistaa esimerkiksi työssäkäyville aineistojen lainaamisen, vaikka kirjaston aukioloaikoina ei ehtisi kirjastoon. Itse aineistoa kuvailtiin helppokäyttöiseksi, koska lainat palautuvat itsestään, varausjonot etenevät ilmoitetussa ajassa ja aineistoa ei pysty vaurioittamaan. Suositelua perusteltiin lisäksi sillä, että matkustaessa e-aineistot ovat helposti kuljetettavissa eivätkä vie tilaa, ja esimerkiksi bussien huonossa valaistuksessa lukeminen on helpompaa. Huomiona tehtiin kuitenkin, että esimerkiksi e-lehtiä voitaisiin suositella paremmin, jos ne olisivat yleisesti käytettävissä asiakkaiden omillakin laitteilla sekä muualla kuin kirjastossa.

Kirjastotyöntekijät kertoivat suosittelevansa e-lehtiä tilanteissa, joissa paperista versiota ei kirjastossa ole lainkaan, sekä e-kirjoja esimerkiksi silloin, kun perinteiseen versioon on pitkät varausjonot. Suosituksia on tehty esimerkiksi aikakaus- ja sanomalehdistä, joita ei

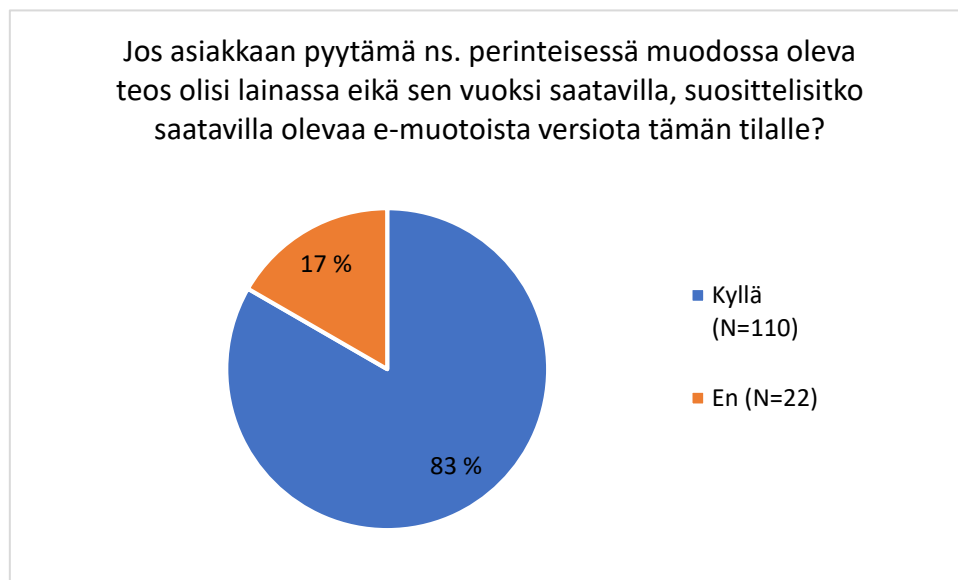
fyysisessä muodossa kirjastoon tilata, ja lehdistä, joiden paperiversion tilaaminen kirjastoon on lopetettu säästötoimenpiteiden vuoksi. Lisäksi perinteisen aineistomuodon toimitusongelmat ovat kannustaneet suosittelemaan sähköistä versiota. Kirjastoista vastanneet kertoivat suosittellevansa lehtien lukemista kirjastojen koneilla eMagz- ja ePress-palveluissa, joissa lehdet pysyvät ajan tasalla. E-lehtiä on suositeltu myös silloin, kun lehdestä on täytynyt tulostaa artikkeli, mikä käy helpommin eMagz-palvelusta kuin lehden omilta sivuilta. Vastauksien perusteella e-lehtiin onkin suhtauduttu positiivisesti ja vastaajien mielestä lehtitietokannoissa olisi kattavasti kiinnostavaa sisältöä asiakkaille, jos he vain kokeilisivat palveluiden käyttöä. Lukusaleissa olevien lehtien ollessa varattuna sähköiset versiot tarjoaisivat myös nopeamman vaihtoehdon.

Kirjastotyöntekijät suosittelisivat e-kirjoja erityisesti perinteisten kirjojen pitkien varaustukien vuoksi sekä silloin, kun teosta ei ole fyysisenä versiona ollenkaan kokoelmassa. Esimerkiksi opiskeluun tarvittavan teoksen ollessa lainassa on asiakkaalle esitelty mahdollisuus käyttää e-versiota. Jos teosta ei ole ollut kirjastoilla ollenkaan fyysisenä kappaleena, on suositeltu asiakkaalle esimerkiksi OverDriven tarjontaa. Vastaajien joukosta huomautettiin, että OverDrivesta löytyy aineistoja, joita Suomen kirjastoissa ei ole tarjolla, ja asiakkaan etsiessä esimerkiksi tiettyä fantasiakirjasarjaa, ovat uusimmat teokset mahdollisesti löydettävissä palvelusta e-versioina. Vastaajat kertoivat esitelleensä myös Ellibsin tarjontaa, kun perinteinen kirja on ollut lainassa, mutta sähköinen versio on ollut saatavilla palvelussa.

Suosituksia kirjastotyöntekijät ovat tehneet asiakaskohtaisesti, ja esimerkiksi lukemiseisille tai lukuvaikeuksista kärsiville sähköisten aineistojen on havaittu olevan hyödyllisiä. E-aineistoja on suositeltu, kun asiakas ei ole pystynyt lukemaan tavallista kirjaa esimerkiksi liian pienen tekstikoon vuoksi ja kun isotekstisiä kirjoja on ollut huonosti saatavilla. Sähköisissä kirjoissa hyvänä ominaisuutena mainittiin fonttikoon vaihdettavuus tarpeen mukaiseksi. Jos lukeminen itsessään on tuottanut haasteita esimerkiksi lukihäiriön vuoksi, on sähköisiä äänikirjoja esitelty vaihtoehtoina. Näistä esimerkkinä mainittiin Celian tarjoamat e-äänikirjat.

Suosituksia on tehty ja tehdään niin luokkakäynneillä, erilaisilla teemapäivillä, yleisötalouksissa kuin yleisesti aina, kun se vain on mahdollista. Vinkkaukset ja muut opetus-tilanteet ovat mainioita hetkiä aiheen esittelylle ja esimerkiksi maininta tabletilta

lukemisen tai kuuntelun mahdollisuudesta on ajateltu herättävän asiakkaiden kokeilunhalua. E-aineistoista on puhuttu esimerkiksi kirjastokortteja tehdessä sekä yleisesti asiakaspalvelutilanteissa. Asiakkaan kiinnostusta aiheeseen ja aineistomuotoon on saatettu ensin tunnustella ja mikäli kiinnostusta on, on aineistoja esitelty enemmän. Osa vastaajista kuitenkin on kokenut paremmaksi, että suosituksia tehdään vasta, jos asiakas itse ottaa e-aineistot puheenaiheeksi ja osoittaa itse kiinnostusta aineistoihin. Vastaajat kertoivat, että jos on alkanut itse vasta opettelemaan e-aineistojen käyttöä, ei aineiston tarjoaminen aina tule edes mieleen asiakaspalvelutilanteissa. E-aineistot ovat koettu kuitenkin yhdeksi kirjaston palveluista, minkä vuoksi on tunnettu myös velvollisuudeksi esitellä niitä asiakkaille. Vastaajien mukaan kaikki asiakkaat eivät kuitenkaan ole edelleenkään tietoisia e-aineistoista tai muista niiden olemassaoloa, joten maininta tilaisuuden tullen on selkeästi vain hyväksi.



Kaavio 26. Jos asiakkaan pyytämä ns. perinteisessä muodossa oleva teos olisi lainassa eikä sen vuoksi saatavilla, suosittelisitko saatavilla olevaa e-muotoista versiota tämän tilalle?

Kyselyvastausten perusteella moni kirjastotyöntekijöistä olisi valmis suosittelemaan e-aineistoa perinteisen aineiston tilalle (Kaavio 26). Kysymyksessä 19 (Liite 1) tarkasteltiin, kuinka toimittaisiin, jos asiakkaan pyytämä perinteisessä muodossa oleva versio ei olisi saatavilla, mutta aineiston e-versio sen sijaan olisi. Vastaajista 110 (83%) oli valmis suosittelemaan sähköistä versiota perinteisen tilalle, kun 22 vastaajaa (17%) eivät suosittelisi toista aineistomuotoa.

E-version suositteluun suhtauduttiin sekä positiivisesti, varaukselle että kieltävästi. Valtaosa piti vaihtoehtojen tarjontaa hyvänä tai ainakin harkittavana ajatuksena. Jos perinteistä aineistomuotoa ei olisi saatavilla, kannattaisi vastaajien mukaan tilaisuutta käyttää hyödyksi ja esitellä sähköistä versiota sen tilalle. E-aineistoa suositeltaisiin, jos asiakas on käyttänyt niitä jo entuudestaan, hallitsee tietotekniikan käytön tai on ylipäättään kiinnostunut kokeilemaan toista aineistomuotoa. Suosituksia tehtäisiin myös erityisesti nuoremille asiakkaille ja tilanteessa, jossa aineistomuodolla ei olisi asiakkaalle merkitystä. Vastauksissa todettiin, että sisältö on kuitenkin aineistomuotoa tärkeämpi ja asiakas saisi itse päättää, minkä aineistumuodon valitsisi. Toisaalta sähköisten aineistojen kerrottiin olevan usein lainassa perinteisen aineiston tavoin, jolloin e-version saamisessa voisi mennä yhtä pitkä aika kuin perinteisen aineistonkin. Tästä huolimatta mahdollisuuksien tarjoaminen koettiin tärkeäksi ja tämä kuuluikin selkeästi valtaosan mielestä hyvään asiakaspalveluun.

Osa vastaajista ilmoitti suosittlevansa tai mainitsevansa toisen aineistumuodon tilanteen mukaan. Jos asiakas vaikuttaisi kiinnostuneelta, perinteisen aineistumuodon varaus olisi maksullista tai siihen olisi pitkä jono, tai jos teoksen saamisella olisi kiire, voisi sähköistä aineistoa ehdottaa vaihtoehdoksi. Osa vastaajista puolestaan totesi, että jos asiakas käyttäisi aktiivisesti mobiililaitteita tai tietokonetta, voisi vaihtoehdon ehdottamista silloin harkita, mutta muussa tapauksessa ei suositeltaisi.

Koska asiakaspalvelutilanteessa pitäisi tarkistaa e-aineiston saatavuus ja mahdollisesti opastaa asiakkaalle sen käyttämistä, eivät kaikki vastaajat olleet kiinnostuneita ohjaamaan sähköisen version käyttöön. Opastuksen todettiin vievän aikaa, jota ei palvelutilanteessa aina ole. Kun asiakkaista valtaosa käyttää ennemmin perinteisiä aineistoja, suuntautuivat myös suositukset automaattisesti enemmän näihin. Vastaajat mainitsivat, että mikäli asiakkaana olisi pieni lapsi tai teknologiaan kielteisemmin suhtautuva henkilö, jäisi suosittelu myös tekemättä. Oppikirjoista tai pääsykoekirjoista puolestaan e-version suosittelu oli mahdollista, mutta haluttujen uutuusteosten e-versioiden ollessa usein lainassa ei suosittelua koettu näissäkään aina kannattavaksi. Lopulta vastauksien perusteella kaikille e-aineiston suosittelu ei tulisi edes mieleen. Koska enemmistö asiakkaista haluaa edelleen perinteisen version aineistoista, vastaajat ilmoittivat olettavansa

asiakaspalvelutilanteissa asiakkaan toivovan vain perinteistä aineistomuotoa. Jos asiakas ei erikseen ottaisi e-versiota puheeksi, eivät kaikki kirjastotyöntekijät sitä suosittelisi.

Valtaosa vastaajista olisi kuitenkin selkeästi suosittelemassa sähköistä versiota, jos perinteinen aineistomuoto ei olisi saatavilla. E-aineistot tiedostettiin osana kirjaston monia palveluita ja niiden mainitseminen tilanteessa, jossa ne voivat asiakasta kiinnostaa, koettiin jopa velvollisuudeksi. Vastaajat huomioivat, että pelkästään e-aineistojen mainitseminenkin on tärkeää ja lopulta asiakas saa itse päättää, minkä aineistomuodon hän valitsee. Vaikka osa vastaajista ilmoitti kertovansa e-aineistoista tilanteen mukaan, arvioiden ensin sopiiko aineistomuoto asiakkaalle, hekin olivat kuitenkin valmiita ehdottamaan vaihtoehtoa tilanteen tullen. Koska vain muutama vastaaja kertoi, ettei ehdottaisi sähköisiä aineistoja, jos asiakas ei nimenomaan sitä pyytäisi, voidaan todeta, että e-aineistoihin suhtauduttiin vaihtoehtoisena aineistona kohtuullisen avoimesti.

7 YHTEENVETO

Tutkielman tavoitteena oli luoda katsaus Pirkanmaan alueen yleisten kirjastojen e-aineistojen tilanteeseen ja muodostaa kokonaiskuva sähköisten aineistojen roolista alueen kirjastoissa. Yhdistelemällä kirjastojen tilastojen vertailua (Luku 6.1) ja PIKI-kirjastoihin kohdistuneen kyselyn tuloksia (Luku 6.2) pyrittiin muodostamaan kokonaisuus, joka havainnollistaisi e-aineistokokoelman muutoksia ja aineistojen käyttömääriä viime vuosien ajalta sekä kirjastotyöntekijöiden omia kokemuksia sähköisestä aineistomuodosta. Tutkimuskysymyksistä ensimmäinen kartoitti e-aineistojen osallisuutta kirjastotyöntekijöiden työtehtäviin. Kysymyksellä pohjustettiin aihetta ja selvitettiin, ovatko e-aineistot ylipääntään läsnä kirjastotyöntekijöiden toimessa. Tätä seurasivat syventyminen e-aineistojen yleisyyteen ja kuinka usein ne ovat osa työtehtäviä sekä millä tavoin sähköinen aineistomuoto on työtehtävissä esillä, jos on.

E-kirjakokoelmien vertailu (Luku 6.1) osoittaa sähköisen kokoelman kasvaneen joka vuosi aikavälillä 2015–2018. Vaikka tahti hiljeni vuonna 2017, kokoelma on onnistunut kasvamaan aina edelliseen vuoteen verrattaessa. Samalla tavoin e-kirjojen vuosittaiset hankintamäärät (Luku 6.1.1) osoittavat jatkuvaa kasvua, hankintamäärien ollessa aina edellistä vuotta suurempia. Aineistomuodon voidaankin olettaa kasvattaneen suosiotaan asiakkaiden keskuudessa ja osoittautuneen hyödylliseksi kirjastoille näiden jatkaessa ja panostaessa aineistojen hankintaan vuosi vuodelta enemmän.

Tutkimustulosten perusteella e-aineistot vaikuttavat valtaosaan kirjastojen henkilöstöistä. Jopa 73% kirjastotyöntekijöistä (Luku 6.2.2) vastasi e-aineistojen vaikuttaneen heidän työtehtäviinsä ja kertoi sähköisen aineistomuodon lisänneen työssä esillä olevien aiheiden ja laitteiden määrää sekä laajentaneen samalla itse työnkuvaan. E-aineistot ja niihin liittyvät tekniset laitteet tuovatkin työnkuvaan tarpeen päivittää näihin liittyvää osaamista perinteisiin aineistoihin liittyvien taitojen rinnalla. Aineistomuoto on kohtuullisen säännöllisesti läsnä ja valtaosa vastaajista kertoi e-aineistojen olevan osa työtehtäviä jopa viikoittain tai ainakin kuukausittain. Erityisesti ne ovat näkyvillä asiakaspalvelutilanteissa, joissa kenties yleisin tilanne on asiakkaiden ohjeistaminen. Asiakaspalvelussa ohjeistusta annetaan yleisesti aineistojen käyttämisestä ja lainaamisesta, aineistolajikohtaisesti esimerkiksi e-lehtiä tarjoavista palveluista ja PIKI-verkkokirjaston e-kirjojen käytöstä.

Muulla tavoin e-aineistot ovat esillä kirjastojen asiakkailleen suuntaamassa tiedottamisessa ja kirjastoissa järjestetyissä vinkkauksissa.

Teknistä puolta tarkasteltaessa sähköiset aineistot ovat saaneet kirjastotyöntekijät perehtymään itse levityspalveluihin sekä lukulaitteisiin. Eri sivustojen, selainten ja laitteiden tuntemus on havaittu kirjastoissa hyödylliseksi voimavaraksi. Eri aineistolajeja tarjoaviin palveluihin, kuten Kirjastokinoon, Elonetiin ja Naxosiin, on vähintään tutustuttu, mutta sähköisten palveluiden, kuten Celian ja Finnan, käyttöä on suuri osa kirjastotyöntekijöistä lisäksi ohjeistanut. Pelkän asiakkaiden ohjeistamisen lisäksi työnkuva on voinut kuitenkin laajentua kattamaan jopa sähköisten palvelujen kehittämistä, aineistojen digitoimista ja aineistojen hankintaa. Paitsi että e-aineistot muodostavat lisää hallittavaa joidenkin kirjastotyöntekijöiden työtehtäviin, ovat sähköiset aineistot myös kokonaan muuttaneet osan työnkuva.

E-aineistoihin suhtautumista tarkasteltaessa kiinnitettiin huomiota sekä kirjastojen henkilöstöihin että asiakkaisiin. Vaikka asiakkaiden näkökulma muodostettiin kirjastotyöntekijöiden antamien vastausten perusteella, antoi menetelmä tämän tutkielman kannalta tarvittavan määrän tietoa pohjustamaan tätäkin osa-aluetta tutkimusaineistossa. Kirjastotyöntekijöiden sekä asiakkaiden omia tuntemuksia ja suhtautumista sähköiseen aineistoon tarkasteltaessa oli oletettavaa, ettei kokemuksia voisi rajata selkeästi vain positiivisiin tai negatiivisiin.

Kirjastotyöntekijät suhtautuvat e-aineistoihin vaihtelevasti ja tilannekohtaisesti. Positiivisen kokemuksen tuottavat e-aineistoista saatavat hyödyt niin arjessa kuin työpaikallakin. Elokuvapalvelut tarjoavat elokuvia kotona katseltavaksi ja esimerkiksi e-äänikirjojen helppokäyttöisyys tekee aineistomuodon käytöstä mielekäästä myös arjessa. Osana työnkuva sähköiset aineistot tuovat kirjastojen palveluihin nykyaikaisuuden tuntua, tarjoten vaihtoehtoja jo aiemmin olemassa olleille palveluille ja mahdollistaen kirjastojen käytön laajemmalle asiakasryhmälle. Asiakkaiden tutustuminen aineistoon ja aineistomuodon tutuksi tuleminen herättämä ilahtuneisuus tuottavat myös kirjastotyöntekijöille positiivisen kokemuksen. Mielenkiinto ja kokeilunhalu ovat selkeästi ja vahvasti osana tuntemusten kirjoa.

Huomioitavaa on, että e-aineistojen ollessa vain pienessä roolissa työtehtävissä ja arki-toiminnassa, ei mielipidettä tai tuntemuksia puolesta tai vastaan kuitenkaan aina muodostu. E-aineistojen jäädessä omien mielenkiinnonkohteiden ulkopuolelle, voi kosketus aineistomuotoon vähentyä entisestään. Neutraali tai ”hyväksyvä” suhtautuminen e-aineistoihin ovatkin mahdollisia. Kirjastotyöntekijät tiedostavat, että aineistomuoto sisältää hyödyllisiä ominaisuuksia ja osalle asiakkaista sähköinen versio voi olla hyvin tärkeä. Hyödyttävien ominaisuuksien tiedostamisen rinnalla hyväksytään, että nykyaikana e-aineistomuodosta on hyvä tietää, jotta aineistoja voi esitellä asiakkaalle osana kirjastojen tarjontaa. Tämän vahvempaa positiivista tai negatiivista suhtautumista aineistomuotoon ei kuitenkaan muodostu. E-aineistot siis tiedostetaan olemassa oleviksi, mutta erityisempiä siteitä niihin ei synny.

Negatiivisilta kokemuksilta ja tuntemuksilta ei kirjastoissa kuitenkaan vältytä. E-aineistojen ollessa usein lainassa, aineistojen rajallinen määrä ja näistä aiheutuvat rajoitteet aineistojen esittelemiselle tuottavat ärsyyntymistä, turhautumista, pettymystä ja jopa nollouden tunnetta. Suosittelua pienestä aineistokokoelmasta, josta paljon aineistoa on jo valmiiksi lainassa, ei pidetä mielekkäänä. Lisäksi aineistojen hinta ja lisenssien toiminta aiheuttavat vaikeuksia aineistojen hankinnassa, mikä vahvistaa negatiivista kokemusta.

E-aineistojen tekniset ominaisuudet nousevat herkästi myös negatiivisten tuntemusten aiheuttajaksi. Vähäisempi koulutustausta palveluista, laitteista ja aineistoista tuottaa epävarmuutta, jonka rinnalla ärsyyntymistä aiheuttaa, kun aiheeseen ei ehditä perehtyä tarpeeksi ja rauhassa. Tavallisuudesta poikkeavat tilanteet palveluiden toiminnassa ja tapaukset, joissa esimerkiksi asiakkaan oma osaaminen jo laitteensa peruskäytöstäkin on vähäistä, koetaan haastaviksi ja samalla turhauttaviksi. Kirjastotyöntekijät voivat hallita palveluiden ja aineistojen käytön ilman ongelmia, mutta laitekohtaiset haasteet vaikeuttavat tai jopa estävät osaamisen hyödyntämisen.

Kuten kirjastotyöntekijät, asiakkaatkin ovat kokeneet laajan kirjon erilaisia tuntemuksia, jotka voidaan jakaa positiivisiin, negatiivisiin ja neutraaleihin. Asiakkaiden suhtautuminen e-aineistoihin on ollut niin kiinnostunutta, kokeilunhaluista, epävarmaa kuin torjuvaakin. Mielenkiinto näkyy sekä asiakkaista, joilla on entuudestaan enemmän osaamista tietotekniikasta ja e-aineistoista, että asiakkaista, joilla on lähinnä perustaidot tietotekniikan käytöstä, mutta ovat kuitenkin innostuneita oppimaan ja testaamaan e-aineistoja.

Asiakkaan etenemistä kunnioittavat opetustilaisuudet tuottavat asiakkaille tehokkaammin onnistumisen tuntemuksia ja näin vahvistavat positiivista suhtautumista aineistomuotoa kohtaan. Kiinnostusta osoitetaan kirjastojen tekemän markkinoinnin ansiosta, mutta aineistomuodon saatavuus herättää mielenkiintoa lisäksi erityisesti alueilla, joilla kirjasto on sijainniltaan kauempana, ja poikkeusolosuhteissa, jolloin perinteisen aineistomuodon tarjonnassa on puutteita. Johtopäätöksenä onkin, että vaikka e-aineistoja ei käytäisi usein ja suosisi enemmän perinteisiä aineistomuotoja, asiakaskunnasta osa on valmis ainakin kokeilemaan sähköistä versiota tilanteen tullen.

Positiivisista tuntemuksista kiitollisuus nousee asiakkaiden palautteissa esille useammasta syystä. Kiitosta annetaan jo yleisesti e-aineistojen tarjoamisesta, koska ne helpottavat teosten lukemista ja kuuntelua matkustaessa ja tarjoavat kirjaston palvelut etäkäyttöön. Kehuja annetaan sähköisistä kokoelmista löydettävälle kurssi- ja tietokirjoille sekä teknisille ominaisuuksille, joilla e-aineistojen käyttö on tehty toimivammaksi kaikille asiakasryhmille mukaan lukien asiakkaat, joilla on lukihäiriö.

Asiakkaat ovat suhtautuneet kuitenkin monella tavalla yllättyneestikin e-aineistojen olemassaoloon. Kaikki eivät ole tietoisia aineistomuodosta tai sen sisällymisestä kirjastojen tarjontaan, kun taas asiakkaat, jotka tietävät e-aineistojen kuuluvan kirjastojen kokoelmiin, osoittavat yllättyneisyyttä saatavilla olevien aineistojen vähäisyydestä. Positiivisena yllätyksenä asiakkaille ovat tulleet aineistojen automaattinen palautuminen ja myöhästymismaksujen puuttuminen, mutta kehittävää palautetta ja toiveitakin esitetään. Rajalliset lainausmahdollisuudet tuottavat asiakkailta ehdotuksia sekä kattavammasta aineistomäärästä että useammista kappaleista. Selkeää on, että rajallinen tietämys aineistomuodosta osana kirjastojen tarjontaa tai miten e-aineistoja hankitaan kirjastojen kokoelmiin, herättävätkin kysymyksiä ja ihmetystä asiakkaissa.

Kuten kirjastotyöntekijöiden keskuudessa, asiakaskunnassa suhtautuminen on välillä vaarautunutta. Osa asiakkaista ei ole erityisemmin kiinnostuneita e-aineistoista, vaikka niitä esitellään toimivana vaihtoehtona perinteisten aineistomuotojen rinnalla. Jopa pelko ja epävarmuus voivat herätä asiakkaissa, jos oma tietotekninen osaaminen koetaan rajoittuneeksi tai ajatus e-version aiheuttamasta perinteisen aineiston syrjäyttämisestä nousee mieleen. Jos asiakas on tästä huolimatta valmis antamaan mahdollisuuden e-aineistolle, kirjastotyöntekijöiden antama opastus ja tuki ovat erinomaisia keinoja hälventää

epätietoisuutta ja ne ovat tärkeässä roolissa asiakkaan oppimisen kannalta. Kaikki asiakkaat eivät kuitenkaan ole valmiita antamaan edes mahdollisuutta e-aineistoille ja osa asiakaskunnasta voi olla hyvinkin torjuvaa aineistomuodon suhteen. Vaikka e-aineistoja markkinoidaan asiakkaille tilaisuuden tullen, kaikki asiakkaat eivät kuitenkaan kiinnostu tai uskaltaudu kokeilemaan e-versioita lainkaan.

Kirjastotyöntekijöiden sekä asiakkaiden suhtautuminen sähköisiin aineistoihin vaihtelee erittäin paljon. Tuntemuksiin vaikuttavat niin omat tietotekniset taidot, mielenkiinnon kohteet kuin saatava opastus, jotka yhdessä saavat aikaan positiivisen, neutraalin tai negatiivisen näkemyksen. Niin kirjastojen henkilöstöt kuin asiakkaatkin ovat selkeästi havainneet e-aineistoista saatavat hyödyt ja nämä ovat auttaneet luomaan positiivisen kuvan, joka kasvattaa mielenkiintoa ja kokeilunhalua. Osa suhtautuu e-aineistoihin varovaisesti tai ei yleensä käytä niitä, mutta on valmis kokeilemaan esimerkiksi poikkeustilanteiden vuoksi myös näitä aineistoja. Selvää kuitenkin on, että osa kielteisesti ja torjuvasti aineistomuotoon suhtautuvista ei ole kiinnostunut kokeilemaan tai antamaan lainkaan mahdollisuutta e-aineistojen käytölle. Kirjastojen henkilöstöjen vähäinen mielenkiinto tai kielteinen asennoituminen voivat johtaa siihen, ettei e-aineistoja tuoda välttämättä asiakaspalvelutilanteissa esille ja asiakkaan kysyessä e-aineistoista tehtävä annetaan kollegalle, joka tietää enemmän. Pelko perinteisen aineistomuodon korvaamisesta sähköisellä versiolla ja epävarmuus omista tietoteknisistä taidoista voivat puolestaan tukahduttaa asiakkaiden mielenkiinnon.

Tutkimustulosten perusteella selkeä valtaosa vastanneista kirjastotyöntekijöistä on valmis suosittelemaan tai on suositellut e-aineistoja asiakkaille. Vaikka yleistystä ei kenties voida tehdä vain tämän tutkimusaineiston pohjalta, on vakuuttavaa, että merkittävä osa kirjastoissa työskentelevistä on valmis ehdottamaan e-aineistoja käytettäväksi perinteisten aineistojen rinnalla. E-aineistoja suositellaan asiakas- ja tilannekohtaisesti. Koska e-aineistot ovat osa kirjastojen palveluita, osa kirjastotyöntekijöistä kokee velvollisuudekseen ainakin mainita asiakkaille niiden olemassaolosta. Mainitsemalla e-aineistot yhtenä vaihtoehtona tehdään asiakkaat tietoisiksi tarjonnasta, minkä jälkeen asiakkaat saavat itse päättää, minkä aineistomuodon he valitsevat. Jos tiedetään, että asiakas käyttää jo maksullisia e-aineistoja, suositellaan kirjastojenkin e-aineistoja vapaammin.

Osa kirjastotyöntekijöistä suosii sen sijaan asiakkaan mielipiteiden tunnustelemista ennen suositusten tekemistä tai odottaa asiakkaan tekevän itse aloitteen, jos hän haluaa juuri e-version. Koska e-version saatavuus on tarkistettava ja e-aineiston käyttö mahdollisesti opetettava asiakkaalle, kaikki kirjastotyöntekijät eivät suosittelisi vaihtoehtoista aineistomuotoa. Myös kokemus siitä, että e-versiot ovat usein lainassa, vähentää halua suositella sähköistä versiota ja jos asiakkaana on nuori lapsi tai vanhempi aikuinen, kirjastotyöntekijät suosittelevat automaattisesti mieluummin perinteistä aineistomuotoa. Osa kirjastotyöntekijöistä ei puolestaan aina muista tarjota e-aineistoja, jolloin suositelu jää tekemättä. Kun aineistomuoto ja sen käyttäminen ovat vielä uutta itsellekin, eivät nämä tule automaattisesti mieleen jokaisessa asiakaspalvelutilanteessa.

E-aineistoja suositellaan, koska ne ovat helppokäyttöisiä ja tarjoavat mahdollisen vaihtoehdon perinteisen version ollessa lainassa. E-aineistot antavat kirjastojen tarjonnan ympärivuorokautiseen käyttöön, aineistot kulkevat kätevästi mukana lukulaitteissa ja lainojen automaattinen palautuminen takaa aineiston sujuvan kierron. Lisäksi aineiston palautuminen itsestään vähentää asiakkaiden tarvetta muistaa palautuspäivämääriä ja säästää asiakkaat myöhästymismaksuilta. Sähköinen aineisto voi korvata perinteisen aineiskoelman puutteita esimerkiksi lehdissä tai vieraankielisessä kirjallisuudessa, ja tarjota aineistoja myös asiakkaille, joille perinteisen aineistomuodon käyttäminen on vaikeaa. Suosituksia tehdään niin koululuokkien vierailuissa, teemapäivillä, vinkkauksissa kuin yleisesti asiakaspalvelutilanteissa.

Kokonaisuudessaan e-aineistojen rooli Pirkanmaan yleisissä kirjastoissa vaikuttaa lupaavalta ja kehittyvältä. Aineistomuoto on otettu vastaan erilaisin tuntemuksin, mutta kirjastotyöntekijöistä suuri osa suhtautuu kuitenkin vastaanottavasti ja kiinnostuneesti paitsi aineistumuotoon myös sen tuomiin muutoksiin. E-aineistot ovat monipuolisesti läsnä työkuivissa ja jatkuva kouluttautuminen sekä perehtyminen aineistumuotoon liittyviin aihepiireihin ovat varmasti jatkossakin jollain tavalla osana toimintaa. Asiakkaiden tuntemukset jakautuvat niin positiivisiin, neutraaleihin kuin negatiivisiin, mutta e-aineistokokoelmien kasvu ja käyttömäärien lisääntyminen erityisesti e-kirjoissa ja -äänikirjoissa osoittavat, että sähköisille aineistoille on kysyntää kasvavissa määrin. Kirjastojen monipuoliset keinot e-aineistojen markkinoinnissa tulevatkin varmasti vaikuttamaan

näihin lukumääriin myös jatkossa, samalla vaikuttaen myös e-aineistojen rooliin yleisissä kirjastoissa.

LÄHTEET

Celia - Celian kirjat. 2020.

<<https://www.celia.fi/celian-kirjat/>> (Viitattu 20.4.2020)

Celia - Elektroniset kirjat. 2020.

<<https://www.celia.fi/celian-kirjat/elektroniset-kirjat/>> (Viitattu 20.4.2020)

Celia - Palvelut yleisille kirjastoille. 2020.

<<https://www.celia.fi/palvelut/palvelut-kirjastoille/>> (Viitattu 20.4.2020)

Celia - Tarkista oikeus palveluihin. 2020. <<https://www.celia.fi/palvelut/aanikirjat-yksityishenkilöille/tarkista-oikeus-palveluihin/>> (Viitattu 20.4.2020)

Delquié, E. & Polanka, S. 2010. E-book Standards. Teoksessa Polanka, S. (toim.) No Shelf Required: E-Books in Libraries. *Chicago: American Library Association*, 116–129. Saatavilla ProQuest-tietokannasta.

<<https://ebookcentral.proquest.com/lib/tampere/detail.action?docID=598919>>

(Viitattu 20.4.2020)

Duncan, R. 2010. Ebooks and beyond: The challenge for public libraries. *Australasian Public Libraries and Information Services* 23 (2), 44–55. Saatavilla ProQuest-tietokannasta. <<https://libproxy.tuni.fi/login?url=https://search-proquest-com.libproxy.tuni.fi/docview/609377554?accountid=14242>>

(Viitattu 20.4.2020)

Duncan, R. 2011. Ebooks and beyond: Update on a survey of library users. *Australasian Public Libraries and Information Services* 24 (4), 182–193. Saatavilla ProQuest-tietokannasta. <<https://libproxy.tuni.fi/login?url=https://search-proquest-com.libproxy.tuni.fi/docview/912684204?accountid=14242>>

(Viitattu 20.4.2020)

Galbraith, J. 2010. E-books on the Internet. Teoksessa Polanka, S. (toim.) No Shelf Required: E-Books in Libraries. *Chicago: American Library Association*, 13–26. Saatavilla ProQuest-tietokannasta.

<<https://ebookcentral.proquest.com/lib/tampere/detail.action?docID=598919>>

(Viitattu 20.4.2020.)

Google Play Music. 2020. <https://support.google.com/googleplaymusic/answer/3140180?hl=fi&ref_topic=6230728> (Viitattu 20.4.2020)

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 15.-17. painos. Porvoo: Bookwell Oy.

Johnson, P. 2013. Developing and managing electronic collections: The essentials. *American Library Association*. Saatavilla ProQuest-tietokannasta. <<https://ebookcentral.proquest.com/lib/tampere/reader.action?docID=1636018&ppg=1>>

(Viitattu 20.4.2020)

KvantiMOTV. 2004. Tilastollinen päättely. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/paattely/paattely.html>> (Viitattu 20.4.2020)

Laiho, O. 2015. Lukemista aukioloajoista välittämättä - e-kirjat osana yleisten kirjastojen kokoelmia. *Informaatiotutkimus* 34 (1–2). <<https://journal.fi/inf/article/view/53746/16861>> (Viitattu 20.4.2020)

Mattson, K. & Late, E. 2010. Yleisten kirjastojen asiakkaat elektronisten aineistojen käyttäjinä. *Informaatiotutkimus* 29 (1). <<https://journal.fi/inf/article/view/2717/2489>> (Viitattu 20.4.2020)

Morris, C. & Sibert, L. 2010. Acquiring E-books. Teoksessa Polanka, S. (toim.) *No Shelf Required: E-Books in Libraries. Chicago: American Library Association*, 85–107. Saatavilla ProQuest-tietokannasta. <<https://ebookcentral.proquest.com/lib/tampere/detail.action?docID=598919>> (Viitattu 20.4.2020)

Norman, M. 2012. Frail, fatal, fundamental: The future of public libraries. *Australasian Public Libraries and Information Services* 25 (2), 94-100. Saatavilla ProQuest-tietokannasta. <<https://search-proquest-com.lib-proxy.tuni.fi/docview/1022980468?accountid=14242>> (Viitattu 20.4.2020)

Novak, J. 2013. eBook lending platforms. *Against the Grain*, 25 (6), artikkeli 9. <<https://doi.org/10.7771/2380-176X.7404>> (Viitattu 20.4.2020)

Pawlowski, A. 2010. E-Books in the Public Library. Teoksessa Polanka, S. (toim.) *No Shelf Required: E-Books in Libraries. Chicago: American Library Association*, 55–69. Saatavilla ProQuest-tietokannasta. <<https://ebookcentral.proquest.com/lib/tampere/detail.action?docID=598919>> (Viitattu 20.4.2020)

Perseus Digital Library. 2020. Tufts University. <<http://www.perseus.tufts.edu/hopper/>> (Viitattu 20.4.2020)

PIKI - E-kirjojen ohjeita. <<https://piki.verkkokirjasto.fi/web/arena/e-kirjat-ohjeita>> (Viitattu 20.4.2020)

PIKI - E-musiikki. <<https://piki.verkkokirjasto.fi/web/arena/e-musiikki>> (Viitattu 20.4.2020)

PIKI - OverDrive. <<https://piki.overdrive.com/>> (Viitattu 20.4.2020)

Project Gutenberg. 2020. <http://www.gutenberg.org/wiki/Main_Page> (Viitattu 20.4.2020)

Renascence Editions. 2009. An Online Repository of Works Printed in English Between the Years 1477 and 1799. Julkaisija: Risa Stephanie Bear. <<http://www.luminarium.org/renascence-editions/>> (Viitattu 20.4.2020)

- Rodrigues, C., & Godoy Viera, A. F. 2018. Criteria for adoption of e-books in libraries in the context of the paradigm of cloud computing. *Information Discovery and Delivery* 46 (3), 161-172. Saatavilla Emerald Insight -tietokannasta. <<https://doi-org.libproxy.tuni.fi/10.1108/IDD-02-2018-0006>> (Viitattu 20.4.2020)
- Scardilli, B. 2019. The state of ebooks in libraries. *Information Today* 36 (2), 12-14. Saatavilla ProQuest-tietokannasta. <<https://search-proquest-com.libproxy.tuni.fi/docview/2199161769?accountid=14242>> (Viitattu 20.4.2020)
- Schell, L. 2010. The Academic Library E-book. Teoksessa Polanka, S. (toim.) No Shelf Required: E-Books in Libraries. *Chicago: American Library Association*, 70–84. Saatavilla ProQuest-tietokannasta. <<https://ebookcentral.proquest.com/lib/tampere/detail.action?docID=598919>> (Viitattu 20.4.2020)
- Spotify. 2020. Premium. <https://www.spotify.com/fi/premium/?_ga=2.79640212.1418702522.1587375140-1030903160.1586780576> (Viitattu 20.4.2020.)
- Sähköinenkirja.fi. E-kirjan lukulaitteet. 2020. <<http://www.sahkoinenkirja.fi/e-kirjojen-lukeminen/>> (Viitattu 20.4.2020)
- Sähköinenkirja.fi. Mikä on e-kirja? 2020. <<http://www.sahkoinenkirja.fi/>> (Viitattu 20.4.2020)
- Sähköiset sisällöt yleisiin kirjastoihin -hanke. 2012. Toimenpidesuunnitelma, ehdotus. <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/Toimenpidesuunnitelma_0.pdf> (Viitattu 20.4.2020)
- Tekniikan termitalkoot. 2010. Tiedostomuoto. <http://www.tsk.fi/tsk/termitalkoot/fi/haku-266.html?page=get_id&id=ID201&vocabulary_code=TSKTT> (Viitattu 20.4.2020)
- Tešendić, D. & Boberić-Krstićev, D. 2015. Web service for connecting visually impaired people with libraries. *Aslib Journal of Information Management* 67 (2), 230-243. Saatavilla Emerald Insight -tietokannasta. <<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/AJIM-11-2014-0149/full/html>> (Viitattu 20.4.2020)
- Vaski - E-kirjojen lukulaite. 2020. Sony Reader PRS-T3. <<https://vaski.finna.fi/Record/vaski.3163552>> (Viitattu 20.4.2020)
- Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsingin yliopisto. <<http://hdl.handle.net/10138/305021>> (Viitattu 20.4.2020)
- Vertaileva tutkimus - Jyväskylän yliopisto. 2015. <<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/metnetelmapolkuja/metnetelmapolku/tutkimusstrategiat/vertaileva-tutkimus>> (Viitattu 20.4.2020)

Vertailu - Taideteollinen korkeakoulu.

<http://www.uiah.fi/virtu/materiaalit/tuotetiede/html_files/14112_totea.html>

(Viitattu 20.4.2020)

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet.

<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa_2007.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Viitattu 20.4.2020)

Wallin, B. 2019. Selling and lending e-books: Changes in the Swedish literary field. The Swedish school of Library and Information Science. University of Borås.

Weiss, A. 2014. Using massive digital libraries: A LITA guide. *Chicago: American Library Association*. Saatavilla ProQuest-tietokannasta.

<<https://ebookcentral.proquest.com/lib/tampere/detail.action?docID=1774126>>

(Viitattu 20.4.2020)

Whitney, P. & De Castell, C. 2016. Trade EBooks in Libraries: The Changing Landscape. *Walter de Gruyter GmbH*. Saatavilla ProQuest-tietokannasta.

<<https://ebookcentral.proquest.com/lib/tampere/detail.action?docID=4749552>>

(Viitattu 20.4.2020)

Yleisten kirjastojen tilastot - Ohjeet. 2019. <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/yleistenkirjastojentilastot_ohjeet_14.pdf> (Viitattu 20.4.2020)

Yleisten kirjastojen tilastot. 2020. <<https://tilastot.kirjastot.fi/?orgs=552&years=2015%2C2016%2C2017%2C2018&stats=111#results>>

(Viitattu 20.4.2020)

LIITE 1: KYSELYLOMAKE

Taustatiedot

1. Ikä*

Valitse yksi vaihtoehto.

- a. alle 20
- b. 20-29
- c. 30-39
- d. 40-49
- e. 50-59
- f. 60+ vuotta

2. Sukupuoli*

Valitse yksi vaihtoehto.

- a. Mies
- b. Nainen
- c. Muu
- d. En halua kertoa

3. Työvuodet kirjastossa*

Valitse yksi vaihtoehto.

- a. 0-5
- b. 6-10
- c. 11-15
- d. 16-20
- e. 20+ vuotta

E-aineistot osana kirjastotyöntekijän työtehtäviä

4. Onko e-aineistojen tulo kirjastoihin vaikuttanut työtehtäviisi?*

Esim. oletko siirtynyt vastaamaan juuri e-aineistojen hankinnoista tai onko uusi aineistomuoto vaikuttanut asiakkaille antamiisi suosituksiin?

- a. Kyllä on vaikuttanut
- b. Ei ole vaikuttanut
 - i. Jos kyllä, niin miten? Kerro omin sanoin.

5. Kuinka usein suunnilleen olet työssäsi tekemisissä kirjaston e-aineistojen (kirjojen, äänikirjojen, lehtien, musiikin jne.) kanssa?*

Esim. ohjeistat asiakkaita e-aineiston löytämisessä.

- a. Päivittäin
- b. Viikoittain
- c. Kuukausittain
- d. Harvemmin
- e. En koskaan

6. Ovatko e-aineistot osa päätoimenkuvaasi?*

Esim. vastaatko kirjaston e-aineistojen hankinnoista.

- a. Kyllä, e-aineistot ovat osa päätoimenkuvaani

- b. Ei, e-aineistot eivät ole osa päätoimenkuvaani

7. Mitä e-aineistoja käsittelet/olet käsitellyt työssäsi?*

Voit valita useampia vaihtoehtoja.

- a. E-kirjoja
- b. E-äänikirjoja
- c. E-lehtiä
- d. E-musiikkia
- e. En ole käsitellyt e-aineistoja
 - i. Muita aineistoja? Kerro omin sanoin.

8. Oletko saanut erillistä opastusta / koulutusta kirjastossa käytettävien e-aineistojen käytössä?* Esim. kirjastotyöntekijöille järjestettävän perehdytyksen kautta.

- a. Kyllä
- b. En, olen itse / työn ohessa opetellut
- c. En ole käsitellyt e-aineistoja työssäni
 - i. Minkälaista perehdytystä olet saanut tai miten olet itse opetellut? Kerro omin sanoin.

9. Miten tunnet hallitsevasi e-aineistojen käytön?*

- a. Kiitettävästi
- b. Hyvin
- c. Kohtalaisesti
- d. Välttävästi
 - i. Perustele omin sanoin.

10. Tunnetko tarvitsevasi lisäkoulutusta tai -perehdytystä e-aineistojen käsitelyssä?*

- a. Kyllä
- b. En
 - i. Miksi tai miksi ei? Perustele omin sanoin.

11. Miten usein koet tarvitsevasi lisäkoulutusta tai -perehdytystä e-aineistojen käsitelyssä?

Esim. uusien päivitysten tullessa.

- a. Usein
- b. Joskus
- c. Harvoin
- d. En koskaan

12. Missä toiminnoissa olet kokenut tai koet tarvitsevasi lisäkoulutusta tai -perehdytystä?

Esim. onko joidenkin toimintojen käytössä ollut haasteita?

- a. E-aineistoja tarjoavan palvelun käyttämisessä yleisesti
- b. Palvelun käyttämisessä eri laitteilla (mobiilisovellus, tietokoneversiot ym.)
- c. Lukulaitteiden käytössä
- d. Asiakkaiden opastamisessa
 - i. Muissa toiminnoissa? Kerro omin sanoin.

13. Minkälaisia tuntemuksia e-aineistot ovat sinussa herättäneet?*

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- a. Mielenkiintoa
- b. Kokeilunhalua
- c. Yllättyneisyyttä
- d. Epävarmuutta
- e. Turhautumista
- i. Muuta? Perustele tai kerro omin sanoin.

E-aineistot ja asiakkaat

14. Kuinka usein asiakkaat tiedustelevat seuraavista asioista e-aineistoja koskien?*

Valitse sopivin vaihtoehto.

5 = päivittäin, 4 = viikoittain, 3 = kuukausittain, 2 = harvemmin, 1 = en ole asiakaspalvelutehtävissä

| | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| <u>Ohjeita e-aineiston löydettävyyteen</u> | <u>5</u> | <u>4</u> | <u>3</u> | <u>2</u> | <u>1</u> |
| <u>Aineistoja tarjoavan palvelun käyttöohjeet</u> | <u>5</u> | <u>4</u> | <u>3</u> | <u>2</u> | <u>1</u> |
| <u>Aineistojen/palvelun maksullisuus</u> | <u>5</u> | <u>4</u> | <u>3</u> | <u>2</u> | <u>1</u> |
| <u>Käyttömahdollisuudet kotilaitteilla</u> | <u>5</u> | <u>4</u> | <u>3</u> | <u>2</u> | <u>1</u> |
| <u>Kotilaitteella tehdyn lainan palautus</u> | <u>5</u> | <u>4</u> | <u>3</u> | <u>2</u> | <u>1</u> |
| <u>Lukulaitteiden lainausmahdollisuudet kirjastossa</u> | <u>5</u> | <u>4</u> | <u>3</u> | <u>2</u> | <u>1</u> |

15. Minkälaista asiakkaiden suhtautuminen e-aineistoihin on ollut?*

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- a. Positiivista
- b. Yllättynyttä
- c. Kokeilunhaluista
- d. Kiinnostunutta
- e. Tottunutta
- f. Osaavaa
- g. Epävarmaa
- h. Pelokasta
- i. Torjuvaa
- j. En ole asiakaspalvelutehtävissä
- i. Muuta? Kerro omin sanoin.

16. Ovatko asiakkaat antaneet palautetta e-aineistoista?

- a. Kyllä
- b. Ei
- c. En ole asiakaspalvelutehtävissä
- i. Jos kyllä niin minkälaista? Kerro omin sanoin.

17. Ovatko asiakkaat esittäneet hankintatoiveita e-aineistoihin liittyen?*

Esim. tietty kirja tai lehti e-muotoisena.

- a. Kyllä
- b. Ei
- c. En ole asiakaspalvelutehtävissä
- i. Jos kyllä niin minkälaisia aineistoja on toivottu? Kerro omin sanoin.

18. Suosittelisitko / Oletko suositellut asiakkaalle käytettäväksi e-aineistoja?*
- a. Kyllä
 - b. En
 - i. Miksi? Perustele omin sanoin.
19. Jos asiakkaan pyytämä ns. perinteisessä aineistomuodossa oleva teos (esim. kirja) olisi lainassa eikä sen vuoksi saatavilla, suosittelisitko saatavilla olevaa e-muotoista versiota tämän tilalle?*
- a. Kyllä
 - b. En
 - i. Miksi? Perustele omin sanoin.

Palaute:

20. Onko sinulla jotain ajatuksia tai kysymyksiä liittyen kyselyyn tai muuten e-aineistoihin? Sana vapaa!