

Minna Rytty

## **DIGITAALISUUS KIRJASTOPALVELUJEN SAATAVUUDEN VÄYLÄNÄ**

Havainnoinnin kohteena Helsingin kaupunginkirjaston etälukuhetket

## **DIGITAALISUUS KIRJASTOPALVELUJEN SAATAVUUDEN VÄYLÄNÄ**

Havainnoinnin kohteena Helsingin kaupunginkirjaston etälukuhetket

Minna Rytty  
Opinnäytetyö  
Syksy 2019  
Kirjasto- ja tietopalvelun  
tutkinto-ohjelma  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Tradenomi, kirjasto- ja tietopalvelun tutkinto-ohjelma

---

Tekijä: Minna Rytty

Opinnäytetyön nimi: Digitaalisuus kirjastopalvelujen saatavuuden väylänä:  
Havainnoinnin kohteena Helsingin kaupunginkirjaston etälukuhetket

Työn ohjaaja: Teija Harju

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: syksy 2019

Sivumäärä: 48 + 6

---

Kirjastot siirtyvät verkkoon e-kirjojen ja tietokantojen myötä yhä enemmän. Kirjasto on kuitenkin kirjojen lisäksi yhteisö, jossa tarjotaan kokemuksia tapahtumien ja tilaisuuksien muodossa. Tällöin myös yhteisöllisten kokemusten tulisi olla kaikkien saatavilla tasapuolisesti. Opinnäytetyö syntyikin tärkeän kysymyksen äärelle, koska näiden palvelumuotojen järjestelmällinen tuominen kaikkien saataville digitaalisessa muodossa on kirjastoissa vasta alkamassa.

Opinnäytetyö esittelee erilaisia kirjastopalvelujen muotoja, joiden avulla on mahdollista tuoda kirjaston yhteisöllisyyttä yhä useamman saataville. Esimerkkejä on tarjolla verkkolukupiirien eri muodoista, tapahtumien suoratoistosta sekä aineiston suosittelun keinoista verkossa. Tutkimusmenetelmänä tässä osiossa on käytetty kirjallisuuskatsausta.

Opinnäytetyö esittelee myös havaintoja uudenlaisen kirjastopalvelun kokeilusta. Tämä kokeilu oli osa Tänään kotona -hankkeen ja Helsingin kaupunginkirjaston välistä yhteistyötä. Siinä kokeiltiin etälukuhetkien järjestämistä iäkkäille sote-palvelujen käytössä olevien etälaitteiden välityksellä. Tehdyt havainnot käsittelevät etälukuhetkien teknistä toteutusta, sen laatuun vaikuttavia seikkoja sekä vuorovaikutuksen toteutumista etälaitteiden välityksellä. Tutkimusmenetelminä etälukuhetkien osalta on käytetty havainnointia ja kyselyä.

Tulokset osoittavat, kuinka tärkeää yksityiskohtien huomioiminen on digitaalisten palvelujen osalta. Tämä korostuu varsinkin nykyisessä tilanteessa, jossa uudenlaiset kirjastopalvelut hakevat vielä muotoaan. Laitteiden rajoitukset tulee ottaa huomioon, jotta tuotetun sisällön saavutettavuus olisi paras mahdollinen. Laitteiston ja ohjelmistojen toimivuus myös vaikuttaa aina sekä tekijään, että palvelun käyttäjään. Tehdyt havainnot voivat toimia tarkistuslistana etälukuhetkien kaltaisten vuorovaikutteisten palvelujen suunnittelussa.

---

Asiasanat: Kirjastopalvelut, sähköiset palvelut, saatavuus, saavutettavuus, etäosallistuminen, havainnointi, etälukuhetket

## ABSTRACT

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

---

Author: Minna Rytty

Title of thesis: Digitality as a means of creating accessibility for library services:  
Remote reading moments of the Helsinki City Library as an observation target

Supervisor: Teija Harju

Term and year when the thesis was submitted: Fall 2019

Number of pages: 48 + 6

---

Libraries are increasingly going online with e-books and databases. However, the libraries are not just about the books but a community offering experiences in the form of events. In this case, the community experience should also be available to all equally. This thesis originated from an important question, as the systematic introduction of these forms of service in digital form for the libraries are in a starting phase.

The thesis introduces various forms of library services that make it possible to make the library community more accessible. Examples are available of the various forms of online literature circuits, live streaming, and ways to recommend material online. The research method used in this section is the literature review.

The thesis also presents the findings of testing for a new kind of library service. This experiment was part of a collaboration between Tänään kotona project and the Helsinki City Library, in which remote reading for elderly people using remote medical devices were tested. The observations made concern the technical implementation of remote reading moments, aspects affecting its quality, and realization of interactions via remote devices. Observation and questionnaire were used as research methods in this section.

The results show the importance of the details for digital services. This is especially true today, because new forms of library services are still seeking their form. Device limitations should be taken into consideration to maximize the availability of the content produced. The functionality of the hardware and software also always affects both the author and the user of the service. The observation findings can serve as a checklist for designing interactive services such as remote reading moments.

---

Keywords: Library services, electronic services, availability, accessibility, remote participation, observation, remote reading moments

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	7
2	KIRJASTOPALVELUJEN SAATAVUUS.....	9
3	KIRJASTOPALVELUJEN MUOTOJA VERKOSSA .....	11
3.1	Tapahtumien suoratoisto ja tallenteet verkossa .....	11
3.2	Verkkolukupiirien monet muodot .....	12
3.2.1	Lopen kunnankirjaston Mangalukupiiri .....	13
3.2.2	Hyvinkään kaupunginkirjaston verkkolukupiiri.....	14
3.2.3	HelMet-kirjaston ja Elisan yhteinen e-lukupiiri.....	14
3.2.4	Oulun kaupunginkirjaston verkkolukupiiri .....	15
3.3	Kirjojen suosittelua ja vinkkausta verkossa .....	16
3.3.1	Kirjavinkkausvideot ja kirjatrailerit .....	16
3.3.2	Lukuinnostusta etävinkkauksella -hanke.....	17
4	SAAVUTETTAVUUDEN KEINAIN SAATAVUUTTA .....	19
4.1	Saavutettava teksti verkossa.....	19
4.2	Saavutettavuuden huomioiminen videoissa .....	20
5	TUTKIMUSMENETELMÄT .....	22
5.1	Kirjallisuuskatsaus.....	22
5.2	Havainnointi.....	23
5.3	Kysely.....	25
6	TÄNÄÄN KOTONA -HANKE JA ETÄLUKUHETKI KOKEILU .....	26
6.1	Tänään kotona -hanke .....	26
6.2	Etälukehetki kokeilu.....	27
6.3	Etälukehetkien suunnittelu ja toteutus .....	28
7	TUTKIMUSTULOKSET .....	29
7.1	Etälukehetkien havainnointi.....	29
7.1.1	Tilan soveltuvuus .....	29
7.1.2	Lukijan työskentelytila .....	30
7.1.3	Lähetyksen laitteet .....	31
7.1.4	Lähetyksen hallinta .....	32
7.1.5	Lähetyksen laatu.....	33
7.1.6	Vuorovaikutuksen toteutuminen.....	36

7.2	Verkkokyselyt .....	39
7.2.1	Kysely etälukuhetkistä kirjaston henkilökunnalle.....	39
7.2.2	Kysely etälukuhetken lukijalle .....	40
8	POHDINTA.....	42
	LÄHTEET.....	44
	LIITTEET .....	48
	Liite 1: Havainnointilomake	
	Liite 2: Verkkokysely henkilökunnalle	
	Liite 3: Verkkokysely lukijoille	

# 1 JOHDANTO

Mitä kirjasto voi tarjota niille asiakkailleen, jotka eivät pääse kirjastoon?

Kirjastopalvelujen saatavuus on muodostunut itseäni kiinnostavaksi aiheeksi oman sukulaiseni vaikean hajusteyliherkkyyden kautta. Miettiessäni opinnäytetyöni näkökulmaa, huomasin että kirjastopalvelujen saatavuutta käsittelevä materiaali keskittyy yleensä kirjaston kokoelmiin tai kirjaston palvelujen fyysiseen sijaintiin. Kirjastopalvelujen esteettömyys nousi myös esille monessa kohtaa. Digitaalinen saatavuus yhdistetään sen sijaan usein e-kirjoihin ja tietokantoihin.

Kirjasto on siirtynyt verkkoon e-kirjojen ja tietokantojen myötä kasvavaa vauhtia. Nämä asiat on tuotu hyvin esille ja niitä mainostetaan aktiivisesti. Mielestäni kirjasto on kuitenkin kasvavassa määrin myös yhteisö, jossa tarjotaan kokemuksia tapahtumien ja tilaisuuksien muodossa. Näiden palvelumuotojen tuominen kaikkien saataville digitaalisessa muodossa on mielestäni vasta alkamassa. Uuden digitaalisten palvelujen tarjoamisesta säädetyn lain voimaantulemisen jälkeen verkossa tarjottaviin palveluihin tullaan kiinnittämään kuitenkin enemmän huomiota. Uskon myös, että kirjastopalvelujen saatavuuden käsite tulee laajenemaan uudella tavalla myös verkossa tarjottaviin palveluihin.

Opinnäytetyössäni tuon esille erilaisia kirjastopalvelujen muotoja, joiden avulla on mahdollista tuoda kirjastoa yhä useamman saataville. Aineiston saatavuuden sijaan keskityn kirjaston tuottamaan yhteisölliseen puoleen, kuten verkkolukupiireihin, tapahtumien suoratoistoon ja aineiston suosittelun keinoihin verkossa. Näiden tueksi esittelen saavutettavuuden keinoja, jotka vaikuttavat sisällöntuotannon kautta saatavuuteen. En käsittele saatavuutta kirjastojen erityisryhmien asiakkaiden kautta. Tämän työn näkökulma on rajattu koskemaan niitä kirjaston käyttäjiä, jotka eivät maantieteellisen etäisyyden tai terveydellisen esteen takia voi osallistua kirjastossa järjestettävään toimintaan.

Opinnäytetyöni esittelee myös uudenlaisen kirjastopalvelun muodon jo olemassa olevien rinnalle. Helsingin kaupunginkirjasto on yksi Helsingin kaupungin Tänään Kotona -hankkeen pääyhteistyökumppaneista ja kokeilee vuoden 2019 aikana hankkeen tiimoilta uudenlaisia kirjastopalvelun muotoja. Sain opinnäytetyöni kautta mahdollisuuden päästä havainnoimaan Helsingin kaupunginkirjas-

ton toteuttamia etälukuhetkiä Laajasalon alueella. Etälukuhetket ovat yksi hankkeen aikana kokeiltavista uusista palveluista. Havainnointini keskittyy etälukuhetkissä niiden toteutukseen saavutettavuuden näkökulman kautta. Sen lisäksi havainnoin etälukuhetkien interaktiivisuuden toteuttamista, koska palvelusta haluttiin luoda vuorovaikutteinen. Havaintojen tueksi teetettiin kyselyt etälukuhetkiä toteuttavalle kirjaston henkilökunnalle sekä vapaaehtoisille lukijoille. Kyselyiden teemat ovat samat kuin havainnoinnissa. Havaintojen ja kyselyiden tarkoituksena on tuoda esille kehittämistä kaipaavia kohtia ja myös luoda pohjaa kyseisen kirjastopalvelun mahdolliseen käyttöönottoon koko Suomessa.



## 2 KIRJASTOPALVELUJEN SAATAVUUS

Uusi kirjastolaki astui voimaan vuonna 2017. Se määrittää, että yleisten kirjastojen tavoitteena on edistää yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin. Yleisten kirjastojen tehtävänä on myös tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöön, ja niiden tulee olla kaikkien käytettävissä ja saavutettavissa. (Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016 2§, 6§, 10§, viitattu 28.3.19.) Kirjastolain rinnalle tuli keväällä 2019 laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Sen tarkoituksena on ”edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta ja siten parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja” (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019 1§, viitattu 28.4.2019).

Yleiset kirjastot ovat täten lain puitteissa velvoitettu kehittämään palveluidensa saatavuutta ja saavutettavuutta kaikille. Valtionvarainministeriön vuonna 2018 julkaiseman Peruspalvelujen tila -raportin mukaan kirjastopalvelujen saatavuus on säilynyt melko kattavana kiinteiden toimipisteiden määrän perusteella. Toimipisteiden ja kirjastoautojen määrä kuitenkin laskee edelleen. Tästä syystä on selvää, että kehitys vaarantaa haja-asutusalueiden kirjastopalvelujen saatavuutta. (Aaltonen 2018, 77.) Mielestäni pitkä välimatka on kirjaston asiakkaalle samankaltainen ongelma kuin esimerkiksi fyysisen vamman aiheuttamakin. Kumpikaan asiakas ei saa vaivattomasti käyttöönsä kirjaston kaikkia palveluja. E-kirjojen ja muun aineiston digitalisoitumisen myötä tähän ongelmaan on vastattu kirjastojen aineistojen osalta. Se on mielestäni hyvä, sillä kokoelmat ovat edelleen kirjaston ydintä. Kirjasto on kuitenkin yhä kasvavassa määrin yhteisöllinen kohtaamis- ja tapahtumapaikka, joka tulee ilmi myös vuoden 2018 Peruspalvelujen tila -raportissa. Vuonna 2016 kirjastoissa järjestettiin yli 38 000 tapahtumaa ja niihin osallistui yli 952 000 henkilöä. Tapahtumien määrä kasvoi 11% ja osallistujamäärä 10% edellisvuodesta. (Aaltonen 2018, 79.) Tapahtumat ovat siis tulleet kirjastoihin jäädäkseen. Tästä syystä kirjastojen on tärkeää panostaa myös erilaisten tapahtumien ja yhteisöllisyyden muotojen saatavuuteen kaikille asiakkailleen.

Ministeri Sanni Grahn-Laasosen mielestä kirjastopalvelujen on oltava ihmisten saatavilla asuinpaikasta riippumatta. Välimatkojen ollessa pitkiä, voivat sähköiset palvelut tuoda uusia mahdollisuuksia kirjastojen toimintaan. (Koivu 2016, 10-11.) Myös Talvitién (2014, 4) mukaan sähköiset palvelut ovatkin yksi keino lisätä kulttuurin saatavuutta ja saavutettavuutta etenkin pienissä kunnissa ja harvaan asutulla alueilla. Palvelujen tuottajan tavoitteena ei kuitenkaan saa olla paikallisen toiminnan korvaaminen, vaan etäisyyden aiheuttaman esteen voittaminen. Siitä syystä verkossa tarjottavien

erilaisten kirjastopalvelujen kehittäminen on saatavuuden ja saavutettavuuden varmistamista yhä useammalle kirjaston käyttäjälle.

Opetusministeriön kirjastopoliittinen ohjelma on samoilla linjoilla asioissa ja sen mukaan kulttuurin saatavuus ja saavutettavuus on tärkeää varmistaa verkottuneessa tietoyhteiskunnassa. Ohjelma nostaa esille kirjastopalvelun saatavuuden tarkoittavan myös verkkopalveluja ja tietoteknistä infrastruktuuria. (Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015, 6.) Kirjastopalveluja pitää olla tarjolla siellä, missä niitä käytetään ja uusilla ratkaisuilla tavoitetaan uusia käyttäjiä. Yleisten kirjastojen vaihtoehtoisten palvelujen kehittämiseen ja tarjontaan tulee panostaa, vaikka kirjat ovat edelleen keskiössä. Työikäisten ja nuorten tarpeet muuttuvat viestintätekniiikan kehittyessä ja hyväkuntoiset seniorit tulevat tarvitsemaan kotoa käytettäviä uusia etäpalveluja. (Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015, 14.)

Kirjastopoliittinen ohjelma korostaa myös sitä, että asiakas on asiantuntija oman kirjaston tarpeensa suhteen. Jokainen päättää itse, käyttääkö kirjastopalveluja paikan päällä, verkossa vai korvaako ne jollain ihan muulla. Tästä syystä on tärkeää, että kirjasto-osaaminen ja palvelujen monipuolisuus saadaan näkyväksi sekä fyysisesti että verkossa. Siksi kirjaston uusista vaihtoehtoisista palveluista on tiedotettava aktiivisesti asiakkaille. (Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015, 19.)

Mielestäni yleiset kirjastot ovatkin jälleen uudenlaisen haasteen edessä. Perinteisten kirjastopalvelujen rinnalle tarvitaan uudenlaista otetta muuttuvassa maailmassa. Ihmisten tarpeet muuttuvat, kuten myös tavat käyttää kirjastoja. Enää kirjastotilojen esteettömyys ei riitä, vaan myös verkossa tarjottavien palvelujen tulee olla saavutettavia ja kaikkien saatavilla.

### 3 KIRJASTOPALVELUJEN MUOTOJA VERKOSSA

Tässä luvussa tuon esille verkossa esiintyviä kirjastopalvelujen muotoja Suomessa. En käsittele kirjastojen tarjoamia e-aineistoja tai tietokantoja, vaan keskityn yleisten kirjastojen tarjoamaan yhteisölliseen puoleen kuten verkkolukupiireihin, tapahtumien suoratoistoon ja aineiston suosittelun keinoihin verkossa. Käytin eri palvelumuotojen löytämiseen menetelmänä kirjallisuuskatsausta. Valitsin esille tuomani palvelut sen perusteella, että ne voivat vastata muun muassa välimatkan tai fyysisen vamman muodostamiin saatavuusesteisiin.

#### 3.1 Tapahtumien suoratoisto ja tallenteet verkossa

Ilmeisin tapa tuoda kirjaston tapahtumia useamman asiakkaan saataville on niiden videoiminen ja suoratoistaminen. Myös yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus kannustaa tapahtumien suoratoistoon ja yhteistyöhön sen toteuttamiseksi (Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus 2017, 15). Tapahtumien kuvaaminen sinällään on helppoa Turun kaupungin kulttuurituottaja Olli Hirvosen (2013, 27-28) mukaan. Muutaman napin painalluksella esimerkiksi kirjaston yleisöluento voidaan lähettää verkkoon oman henkilökunnan toimesta. Hirvosen mukaan tähän pääsemiseksi kirjaston henkilökunnalle riittää lyhyt koulutus. Sen sijaan vaativampaan sisällöntuottamiseen tarvitaan ammattinsa osaava kuvaaja ja laadukas laitteisto.

Olen samaan mieltä Hirvosen kanssa siitä, ettei kuvaamisen ja tuottamisen perusosaaminen ole rakettitiedettä. Laatu on kuitenkin tärkeä kriteeri, mikä tulisi huomioida suunniteltaessa tapahtumien esittämistä verkossa. Laadukkaalla laitteistolla ja ammattiosaamisella tuotettu materiaali on miellyttävää katsottavaa, eikä oikein toteutettuna suuresti eroa kokemuksena paikan päällä olost. Esimerkiksi Kirjastokaistan lähetykset tehdään monikameratuotantona ja HD-laatusina. Ne on myös suunniteltu siten, että katsoja voi säätää videonlaatua oman nettiyhteytensä laadun mukaan. (Saarti 2014, 36-37.)

Riittäväkin laatu vaatii kuitenkin resursseja ja osaamista, joita ei pienempien kuntien kirjastoilla välttämättä ole käytössään. Siksi kannattaa miettiä, onko järkevää lähteä tuottamaan omaa paikallista materiaalia verkkoon vai ohjata asiakkaita valtakunnallisiin kanaviin. Vaikka katsojat varmasti

arvostavat paikallista näkökulmaa suuresti, loppupeleissä laatu kuitenkin ratkaisee. Ei kukaan jaksa seurata tummaa, epäselvää videokuvaa vaikka aihe olisi kuinka sydäntä lähellä.

Tapahtumia kuvattaessa kirjastojen tulee huomioida myös tekijänoikeudet. Ne voivat liittyä esitetävään materiaaliin kuvan tai musiikin muodossa, kuten myös esimerkiksi tanssi- ja musiikkiesityksiin. Myös kirjojen osalta on tekijänoikeudet huomioitava esimerkiksi luettaessa teoksia ääneen. Näille kaikille on olemassa omat tahonsa, joista tarvittavat tekijänoikeudet voi selvittää.

Suomessa on mielestäni hyvä tilanne, koska Kirjastot.fi tuottaa ja julkaisee laadukasta materiaalia Kirjastokaista-sivullaan. Sinne on helppo ohjata kirjallisuudesta ja kulttuurista kiinnostuneita kirjaston asiakkaita seuraamaan lähetyksiä livenä tai tallenteena. Kirjastokaistan toiminta käynnistyi vuonna 2009 Kirjastokanava-projektina yhdessä Kuntakanavat (nyk. Kunta.tv) kanssa. Pilottivaiheen jälkeen projekti eteni nykyiseen tuotantovaiheeseen uuden käyttöliittymän ja palvelun nimen käyttöönoton myötä. Kirjastokaista julkaistiin maaliskuussa 2010 ja sitä tuotetaan opetus- ja kulttuuriministeriön Kirjastot.fi:lle myöntämän avustuksen turvin. (Kirjastot.fi 2019c, viitattu 11.4.2019.) Kirjastokaistan valikoimista löytyy erilaisten tapahtumien lisäksi muun muassa kirjailijahaastatteluita ja lastenohjelmia. Videoiden lisäksi sivustolta löytyy Kirjastoradio, jossa on kirjastojen tuottamia audioita ja podcasteja. Niiden sisältö on tuotettu yhteistyönä eri kirjastojen ja paikallisten radiokanavien kanssa. (Kirjastot.fi 2019a; Kirjastot.fi 2019b, viitattu 11.4.2019.) Kirjastokaistan ohella kirjastojen kuvaamia tapahtumavideoita voi löytää esimerkiksi Youtube- tai Vimeo -videopalveluista kirjastojen omilta sivuiltaan. Niitä on kuitenkin edelleen suhteellisen vähän tapahtumien osalta ja niidenkin sisältö löytyy jo osittain Kirjastokaistan sivuilta.

### **3.2 Verkkolukupiirien monet muodot**

Lukupiirit ovat hyvin perinteisiä kirjaston tapahtumia, joihin kirjallisuudesta nauttivat ihmiset voivat osallistua. Niiden aiheet vaihtelevat laidasta laitaan ja myös toteutuksen tavoissa on eroja. Kirjaston toteuttamissa lukupiireissä on yleensä vetäjä, joka edesauttaa keskusteluiden syntymisessä. Yhteistä perinteisille lukupiireille on kuitenkin kokoontuminen sovittuun paikkaan tiettyjen osallistujien kesken. Verkkolukupiiri sen sijaan antaa osallistujille mahdollisuuden olla fyysisesti missä ta-

hansa. Sen etuina on rajoittamaton osallistujamäärä ja mahdollisuus osallistua anonyyminä. Verkkolukupiiriin osallistuvalla on halutessaan mahdollisuus seurata keskusteluja myös näkymättömänä, ilman velvoitetta kommentointiin. (Matero 2010, 8.)

Vaikka aikaan ja paikkaan rajoittumaton mahdollisuus verkkolukupiiriin osalta on ehdottomasti etu, voi se olla myös haaste. Periteinen lukupiiri hioutuu yleensä tiiviiksi yhteisöksi ajan kanssa, mutta verkkolukupiirissä tämä voi jäädä tapahtumatta. Varsinkin pelkkään tekstiin pohjautuvissa verkkolukupiiriin muodoissa, voi toinen piiriläinen jäädä pelkäksi nimimerkiksi. Videoon tai ääneen pohjautuvissa verkkolukupiireissä yhteys syntyy kuitenkin helpommin osallistujien välille. Myös vetäjän rooli korostuu mielestäni tekstien yhteydessä, sillä hyvä aloitus houkuttaa helpommin kirjoittamaan. Verkkolukupiiriä aloitettaessa kannattaakin miettiä tarkkaan millaiseen tarpeeseen ja millaisille osallistujille se on suunnattu. Seuraavaksi esittelen muutamia erilaisia verkkolukupiiriin toteutustapoja.

### **3.2.1 Lopen kunnankirjaston Mangalukupiiri**

Mangalukupiiri alkoi perinteisenä lukupiirinä vuonna 2014 Siina Vierin vetämänä Porin kaupunginkirjastossa. Myöhemmin hän siirtyi töihin Lopen kunnankirjastoon, mutta ei halunnut luopua piirin vetämisestä. Vieri keksi, että välimatka piiriläisten kesken voidaan kuroa umpeen digitaalisesti, ja vuodesta 2016 alkaen lukupiiri on toiminut digitaalisfyysisenä. (Vieri, sähköpostiviesti 2.4.2019.)

Kirjasto tarjoaa lukupiiriin osallistujille tilat ja yhteyden. Alustaksi verkkolukupiiriin valikoitui Google Hangouts -pikaviestinpalvelu, koska se ei vaadi ohjelman lataamista ja toimii Gmail-sähköposti-osoitteella. Tästä syystä se on lasten ja nuorten keskuudessa helposti saavutettavissa. Vierin kokemuksen mukaan, Google Hangoutsin laatu säilyy parempana useamman osallistujan puhelun aikana kuin Skypen. (Vieri, sähköpostiviesti 2.4.2019.)

Verkkolukupiirillä on tällä hetkellä kaksi vakituista vetäjää, sillä lasten ja nuorten lukupiirit kaipaavat ohjaajaa toimiakseen sujuvasti. Toinen heistä toimii Porin kaupunginkirjastossa ja Vieri itse vetää Lopen ryhmää. Keravan ja Joensuun Enon kirjastot ovat myös tällä hetkellä vakituisesti mukana. Käytännön kautta on huomattu, ettei jokaisessa kirjastossa tarvitse olla vetäjää verkkolukupiiriin

kokoontuessa. Vierin mukaan tämä madaltaa toisten kirjastojen kynnystä osallistua, sillä manga kuitenkin vaatii omakohtaista asian tietämystä. (Vieri, sähköpostiviesti 2.4.2019.)

Verkkolukupiiri kokoontuu kerran kuukaudessa kirjaston tiloissa ja muista kirjastoista otetaan puhelu Google Hangoutsin välityksellä Porin alkuperäiseen lukupiiriin. Osa osallistujista on mukana verkkolukupiirissä kotikoneelta käsin. Verkkolukupiirin osallistujien lukumäärä on vaihdellut viidestä kahteenkymmeneen ja Vieri pitääkin keskustelun kannalta ryhmän kokoa toimivana. (Vieri, sähköpostiviesti 2.4.2019.)

### **3.2.2 Hyvinkään kaupunginkirjaston verkkolukupiiri**

Hyvinkään kaupunginkirjaston verkkolukupiiri perustettiin vuonna 2011 ja sen alustana toimii WordPress-pohjainen Lukuvinkkeli-blogi. Verkkolukupiiriin lisäksi blogissa julkaistaan myös kirjavinkkejä. Vuodesta 2014 alkaen verkkolukupiiri sulautettiin osaksi blogia ja sen jälkeen sivuston julkaisut ovat keskittyneet pelkästään kirjavinkkaukseen (Hyvinkään kaupunginkirjasto 2011, viitattu 3.4.2019; Hyvinkään kaupunginkirjasto 2014, viitattu 3.4.2019.)

Verkkolukupiiri keskittyi kaunokirjallisuuteen ja sen vetäjinä toimivat Hyvinkään kaupunginkirjastosta Katja Valjakka, Maija Naakka ja Sirkka Kontiainen. Osallistujat pystyivät halutessaan ilmoittautumaan lukupiiriin sähköpostitse. Se oli kuitenkin kaikille avoin, joten lukeminen ja kommentointi onnistui ilman ilmoittautumista. Verkkolukupiirissä käsiteltiin joka kuukausi uutta kirjaa ja keskustelu kirjasta alkoi aina kuukauden 15. päivä. Osallistuminen verkkolukupiiriin tapahtui kommentoimalla piiriin vetäjän kirjoittamaa tekstiä. (Hyvinkään kaupunginkirjasto 2011, viitattu 3.4.2019.) Mira Kokko analysoi kyseisen lukupiiriin sisältöä Pro gradu -tutkielmassaan Kahden kaunokirjallisuuden verkkolukupiiriin keskustelujen sisällönanalyysi. (Kokko 2013)

### **3.2.3 HelMet-kirjaston ja Elisan yhteinen e-lukupiiri**

Keväällä 2015 HelMet-kirjasto ja Elisa yhdessä käynnistivät e-lukupiiriin. Sen tarkoituksena oli edistää e-kirjojen tunnettuutta ja sosiaalista lukemista. Lukupiiriin vetäjänä toimi Niina Holm Helsingin kaupunginkirjastosta. E-lukupiiri kokoontui pääkaupunkiseudulla yleisölle avoimissa tilaisuuksissa,

joissa yleisö sai osallistua keskusteluun. Sen lisäksi kirjoja pystyi kommentoimaan sosiaalisessa mediassa. Verkon kirjakeskustelua varten luotiin oma Facebook-ryhmä, Epos e-lukupiiri, jossa kuka tahansa pystyi kommentoimaan lukupiirin kirjoja. (Soininen 2015, viitattu 5.4.2019.) Perinteisestä lukupiiristä Epos erosi lukuformaatin lisäksi siten, että keskustelua kirjoista käytiin jo lukuvaiheessa eikä ainoastaan kertaluontoisesti. Verkossa tapahtuvaan keskusteluun oli mahdollisuus tuoda helposti myös lisämateriaalia ja siten laajentaa kirjassa käsiteltyä aihetta. Facebook-ryhmässä vieraili myös kirjailija vastaamassa omaa kirjaansa koskeviin kysymyksiin. (Soininen 2016, viitattu 5.4.2019.) Vuoden 2016 lopulla virallinen Epos e-lukupiiri lopetti toimintansa HelMet-kirjaston alaisena. Halukkaat piiriläiset kuitenkin pystyivät jatkamaan verkkolukupiiriä suljetussa Epävirallinen Epos -ryhmässä. (Epos e-lukupiiri, viitattu 5.4.2019.)

### **3.2.4 Oulun kaupunginkirjaston verkkolukupiiri**

Oulun kaupunginkirjasto aloitti keväällä 2019 uudenlaisen verkkolukupiirikokeilun. Kevään aikana se kokoontuu kahdesti ja toiminnan on suunniteltu jatkuvan syksyllä. Tällä hetkellä verkkolukupiiriä vetävät Soile Hirvasniemi ja Anne Vesala. Hirvasniemen mukaan tällaiseen kokeiluun päädyttiin, koska haluttiin tavoittaa niitä lukupiireistä kiinnostuneita asiakkaita, jotka eivät jostain syystä pääse tai ehdi kirjastoon. Alustaksi tälle verkkolukupiirille valikoitui Adobe Connect, koska kirjastolla on sen käyttöön jo olemassa olevat hyvät laitteet ja kokemusta siitä ennestään. Adobe Connect on Adoben luoma ilmainen verkkokokousympäristö ja suunniteltu toimimaan erilaisilla alustoilla, myös mobiililaitteissa. Sen etuina on myös se, ettei käyttäjän tarvitse kirjautua erikseen. (Hirvasniemi, sähköpostiviesti 8.4.2019; Oulun kaupunki 2019, viitattu 5.4.2019.)

Verkkolukupiirissä kirjastonhoitajat keskustelevat kirjasta suorassa lähetyksessä ennalta sovittuna aikana. Katsojat voivat halutessaan osallistua keskusteluun kirjoittamalla chatiin. (Oulun kaupunki 2019, viitattu 5.4.2019.) Verkkolukupiiri suunnitellaan aina sellaiseksi, että siihen voi myös osallistua lukematta kyseistä kirjaa. Keskusteluissa ei kerrota kirjojen tarkkaa juonta, vaan se on rakennettu ikään kuin pitkän kirjavinkin muotoon. Verkkolukupiiri on suunniteltu siten, että sitä on mahdollista seurata myös pelkästään kuuntelemalla eli vaikka arkisten askareiden ohessa. (Hirvasniemi, sähköpostiviesti 8.4.2019.)

### 3.3 Kirjojen suosittelua ja vinkkausta verkossa

Kirjastossa asiakkaiden on helppoa kysyä lukuvinkkejä kirjaston henkilökunnalta ja kirjojen suosittelu on hyvin perinteinen osa kirjastotyötä. Myös verkkoympäristössä tähän tarpeeseen on vastattu monin keinoin yleisten kirjastojen puolelta. Kirjojen, musiikin ja elokuvien suosituksia löytyy monessa muodossa kirjastojen sivuilta ja sosiaalisen median kanavista.

Kansallinen digitaalinen kirjasto -hankkeen myötä suureen osaan Suomen yleisistä kirjastoista on otettu käyttöön Finna-käyttöliittymä. Tämän uudistuksen myötä yhä useampien verkkokirjastojen ulkoasu on yhteneväinen ja niiltä löytyy samoja elementtejä. Osa näistä elementeistä on omistettu suosituksille, esimerkiksi tietyn genren tai teeman ympärille. Murtorinteen (2015, 34) mukaan verkkoympäristö antaa kirjastoille mahdollisuuden esitellä aineistoaan hyvin monipuolisesti. Suositte-  
luosioita voi hänen mukaansa pitää erilaisena yleisesittelysivuna, joiden avulla asiakas voi tutustua kirjaston monipuoliseen tarjontaan. Henkilökunnan kirjoittamat esittelytekstit lisäävät esillä olevan aineiston syvyyttä, tuomalla niihin mukaan kirjoittajan oman asiantuntemuksen ja lukukokemuksen. Tästä syystä onkin tärkeää, että aineiston esittelyyn lisätään henkilökohtainen kokemus myös verkossa. Pelkkä takakansien tekstien toistaminen suositteluissa on sama asia, kuin asiakkaan hyllyjen välissä tekemä selailu. Mä tykkään -periaate toimii verkossa samalla tavalla kuin kasvotusten tapahtuvassa suosittelussakin.

#### 3.3.1 Kirjavinkkausvideot ja kirjatrailerit

Tekstipohjaisten suositteluiden lisäksi verkkokirjastojen sivuilta löytyy myös videoita. Niitä on linkitetty kirjaston sivuille ja sosiaalisen median kanaviin. Osa näistä on kirjastojen omaa tuotantoa, ja osa on tuotettu yhteistyössä lukijoiden kanssa. Nämä videot voidaan myös karkeasti jakaa kirjavinkkauksiin ja kirjatrailereihin, ja molempien tarkoituksena on tuoda esiteltävää aineistoa kiinnostavalla tavalla esille.

Kirjavinkkaus on Mäkelän (2015, 19) mukaan lukemaan houkuttamista. Se on kirjan tekemistä eläväksi ja kiinnostavaksi. Kirjavinkkaus on myös vaihtoehtojen esittelemistä lukijoille, jotka ovat tottuneet lukemaan vain tietynlaista kirjallisuutta. Kirjavinkkausvideoita voikin olla hyvin monenlaisia. Ne voivat olla alusta saakka verkkoympäristöön suunniteltuja tai tavanomaisen kirjavinkkaushetken



videoitu muoto. Kaikissa niissä keskeisenä vaikuttajana on itse vinkkaaja, jonka persoona muodostaa vinkkausvideon hengen. Sopiva vinkkaaja todella toimii innostajana kertoessaan omaa lukukokemustaan esiteltävästä kirjasta. Erityisesti lasten ja nuorten kohdalla tällä on suuri merkitys.

Kirjatrailerit sen sijaan ovat kirjanesittelyvideoita. Niissä kuvan, äänen ja tekstin avulla luodaan katsojaa houkuttava tunnelma. Kirjasta paljastetaan juuri sen verran, että katsoja kiinnostuu. Kirjatrailereiden etuna onkin niiden helppo toteutettavuus ja asiakkaan mahdollisuus selailla niitä itselleen sopivalla tavalla. Videoissa käytettävän materiaalin osalta on kuitenkin huomioitava tekijänoikeudet ja esimerkiksi kirjan kansikuvien käyttämiseen täytyy olla lupa kustantajalta. Tämä koskee myös kirjavinkkausvideoita. Internetistä löytyy paljon tekijänoikeuksista vapaita kuvia ja ääntä tarjoavia sivustoja, joten kirjatrailereita tehdessä tämä ei muodostu ongelmaksi.

Kirjavinkkausvideoiden ja kirjatrailereiden esiintyvyys vaihtelee suuresti kirjastojen omissa kanavissa. Näiden osalta aineiston paikallisuus ei kuitenkaan vaikuta samalla tavoin kuin tapahtumien suoratoistossa. Esiteltävät aineistot ovat kaikkialla samat ja saatavissa ympäri Suomen. Siksi tässä asiassa kirjastojen olisi hyvä suosia yhteistyötä. Oman kirjaston verkkosivujen ja videopalvelusivustojen lisäksi vinkkausvideoita ja kirjatrailereita löytää Kirjastokaistan sivuilta. Siellä niitä on tarjolla niin lapsille, aikuisille kuin senioreillekin ajasta ja paikasta riippumatta.

### **3.3.2 Lukuinnostusta etävinkkauksella -hanke**

Naantalin kaupunginkirjasto käynnisti loppuvuodesta 2009 etävinkkauksen pilottihankkeen ja Lukuinnostusta etävinkkauksella -hanke kesti vuoteen 2011 saakka. Sen tarkoituksena oli kehittää ja monipuolistaa kirjaston ja koulujen välistä yhteistyötä etäisyyksistä riippumatta. Kääriäinen-Färmin (2013, 6-7, 22) mukaan tämän kaltaista etävinkkausta ei ollut Suomessa aiemmin toteutettu. Hankkeen alkaessa etävinkkaus oli täysin uudenlainen tapa lähestyä kirjavinkkausta. Peruselementteittäin etävinkkaus on kuitenkin tavallista vinkkausta vastaava. Perinteisen kasvotusten tapahtuvan vinkkauksen sijaan etävinkkaus tapahtuu kuulijoille Internet-verkon ja etälaitteistojen välityksellä. Osallistujia voi olla myös useassa paikassa yhtä aikaa yhteyksien ja aikataulujen näin salliessa.

Hankkeessa käytettiin etävinkkauksen alustana Microsoft Office Live Meeting -ohjelmaa. Etävinkkaustilanteessa kirjavinkkari oli kirjaston tiloissa ja osallistuvat opiskelijat koulussa. Etälaitteiden

kautta heidän välilleen muodostettiin kuva- ja äänyhteys, joka mahdollisti kaikkien osallistuneiden välille keskusteluyhteyden. (Kääriäinen-Färm 2013, 23-24, 27.)

Hankkeen aikana tehtyjen havaintojen myötä saatiin kehitettyä perusmalli toimivalle etävinkkaukselle Naantalin kaupunginkirjastossa. Visuaalisuuden lisääminen vinkkaustilanteisiin nähtiin tulevaisuuden jatkokehityskohteenä. Myös tiedonhaun opetuksen toteuttamista etänä mietittiin mahdollisuutena. (Kääriäinen-Färm 2013, 52-53.) Hanke mielestäni osoitti myös hyvin kuinka tärkeässä roolissa tekniikka ja sen toimivuus on etäyhteystilanteissa.

## 4 SAAVUTETTAVUUDEN KEINAIN SAATAVUUTTA

Tässä luvussa keskityn tuomaan esille saavutettavuuden tekijöitä, jotka tukevat saatavuutta. En käsittele kaikkia olemassa olevia seikkoja, vaan keskityn erityisesti tekstin ja videoiden saavutettavuutta lisääviin asioihin. En myöskään käsittele saavutettavuutta erityisryhmien tai apulaitteiden vaatimusten kautta, vaan yleisemmällä tasolla. Tämä rajaus on mielestäni tarpeen, sillä aiemmassa luvussa esille tuomani verkkopalvelujen muodot keskittyvät videokuvaan ja tekstimuotoiseen viestintään. Nämä seikat myös ovat tulleet saavutettavuusdirektiivin myötä ajankohtaisiksi hyvin monelle digitaalisia palveluja tuottavalle.

### 4.1 Saavutettava teksti verkossa

Saavutettavuus on Celian määritelmän mukaan ”Verkkopalvelun käytettävyyttä, helppokäyttöisyyttä, ymmärrettävyyttä ja selkeyttä korostava näkökulma palvelun suunnitteluun, tuottamiseen, ylläpitoon ja päivittämiseen.” Saavutettavuuden voidaan ajatella koostuvan kolmesta osa-alueesta: teknisestä saavutettavuudesta, sisällön saavutettavuudesta sekä helppokäyttöisyydestä. (Celia 2018a, viitattu 30.4.2019.) Verkkopalvelujen saavutettavuus ei kuitenkaan koske ainoastaan erityisryhmiä, vaan sen huomioiminen auttaa kaikkia palvelun käyttäjiä. Hyvä saavutettavuus hyödyttää käyttäjiä esimerkiksi silloin, kun käytössä on vanha päätelaite tai verkkoselain, käyttäjä käyttää verkkopalveluja harvoin, tietoliikenneyhteys on hidas tai palvelua käytetään erilaisten päätelaitteiden kautta. (Kehitysvammaliitto 2018, viitattu 30.4.2019.)

Tekstimuotoisessa viestinnässä saavutettavuuteen vaikuttavat käytetyn kielen rakenne ja kirjoitetun tekstin visuaalinen ulkoasu. Samat asiat pätevät painetussa materiaalissa ja verkkojulkaisuissa. Kirjastojen viestinnässä selkeä ja rauhallinen visuaalinen lopputulos on tärkeää, koska visuaalisilla seikoilla voidaan helpottaa viestin hahmottamista ja ymmärtämistä. (Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus 2017, 18.)

Viestinnässä käytetyn tekstin tulee aina olla selkeää yleiskieltä. Tällä varmistetaan kirjoittajan viestin oikeanlainen ymmärtäminen. Vaikeita termejä ja ammattisanastoa kannattaa välttää, tai vähin-

täänkin pyrkiä avaamaan ne tekstissä. Tekstiä kirjoittaessa tulee huomioida, kenelle teksti on suunnattu ja millaiseen ympäristöön se on tarkoitettu. Esimerkiksi kirjaston tapahtumista viestiminen on sisällöltään erilaista kuin aineiston suositteluun keskittyvä teksti. Ymmärrettävän tekstin kannalta lauseet kannattaa pitää lyhyinä ja suosia suoraa sanajärjestystä. Saavutettavuuden kannalta myös oikeinkirjoituksen varmistaminen on hyvin tärkeää. (Celia 2019, viitattu 3.5.2019.)

Tekstin muotoilulla ja jaottelulla voidaan vaikuttaa sen sisällön ymmärrettävyyteen. Selkeät ja kuvaavat otsikot ohjaavat lukijaa ja auttavat hahmottamaan kerrottavan asian kokonaisuuden. Luetavuuden kannalta verkossa julkaistavat tekstin kappaleet kannattaa pitää lyhyinä ja helposti silmäiltävinä. Tämä korostuu etenkin materiaaleissa, joita selataan eri päätelaitteiden kautta. Tekstin tasaaminen vasempaan reunaan, oikean reunan jäädessä liehuksi, auttaa myös selkeyttämään tekstiä lukijalle. (Celia 2019, viitattu 3.5.2019.) Kaiken kaikkiaan saavutettavuutta tekstissä tukevat seikat ovat loppujen lopuksi hyvinkin yksinkertaisia. Ne vain täytyy huomioida kaikenlaisilla alustoilla verkossa toimiessa.

## **4.2 Saavutettavuuden huomioiminen videoissa**

Videoissa on monta tekijää, jotka vaikuttavat suoraan sen saavutettavuuteen. Suurin osa niistä on samoja, jotka vaikuttavat videon laatuun. Riittävän laadukkaat kuvausvälineet, toimivat kuvakulmat, tilan valaistus, videossa esiintyvän henkilön esiintyminen ja äänen laadukkuus ovat kaikki oleellisia. Vasta kun perusedellytykset laadukkaan videon kuvaamiselle ovat kunnossa, voidaan miettiä lopullisen tuotteen sisällön saavutettavuuden lisäämistä.

Selkokeskuksen videoita koskevan ohjeistuksen mukaan videon huono laatu vaikeuttaa suoraan sisällön ymmärtämistä. Erityisesti äänenlaatu koetaan tärkeäksi, jos videolla on puhetta. Puheen tulee olla selkeää ja puhujan tulee välttää vaikeita termejä. Laadukkaan äänen aikaansaamiseksi suositellaan erillisen mikrofoniin käyttöä äänitettäessä. (Kehitysvammaliitto 2016, viitattu 2.5.2019.) Kääriäinen-Färm (2013, 29) tuo myös esille äänenlaadun huomioimisen tärkeyttä Naantalın kaupunginkirjaston Lukuinnostusta etävinkkauksella -hankkeen yhteydessä. Etävinkkaukseen käytetty tila valittiin sen mukaan, ettei ääni kaihisi tilassa. Myös kuvaukseen käytettävän tilan ulkopuolelta kantautuvat mahdolliset äänet kannattaa ennakoida, jotta lopputulos on häiriötön.

Videoiden osalta varsinainen saavutettavuus tarkoittaa niiden tekstittämistä. Tästä hyötyvät erityisesti ne henkilöt, joilla on kuulemiseen liittyviä ongelmia. Tekstityksestä hyötyvät kuitenkin myös muut. Videoiden ääni voi joskus hukkuu taustametelin alle tai äänen laatu voi olla niin heikko, että tekstitys on tarpeen. Kuulokkeiden käyttö voi joskus myös olla katsomistilanteessa mahdotonta. Näissä tilanteissa videon tekstittäminen lisää sen saavutettavuutta eri käyttäjille erilaisissa tilanteissa. Puheen lisäksi videoissa olisi hyvä tekstittää myös sellaiset äänet, joita katsoja ei näe. Esimerkiksi erityiset ääniefektit olisi hyvä olla kuvattuna tekstityksessä. (Celia 2018b, viitattu 2.5.2019.)

Verkossa olevien videoiden kohdalla on hyvä huomioida aina myös kuvanlaadun vaihtoehdot. Videoiden katsojilla on käytössään hyvin erilaisia päätelaitteita ja niissä oleva verkon nopeus vaihtelee. Tarjoamalla katsojalle vaihtoehdon kuvanlaadun alentamiseen, voidaan video tuoda saataville myös heikommilla kuuluvuusalueilla.

## 5 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tässä luvussa kerron opinnäytetyössäni käyttämäni tutkimusmenetelmistä. Digitaalisten kirjastopalvelujen saatavuutta ja sen muotoja lähestyin kirjallisuuskatsauksen avulla. Havainnointi ja kysely sen sijaan ovat käyttämäni menetelmät tutustuessani Helsingin kaupunginkirjaston etälukuhetkien kokeiluun. Havainnointia ja kyselyä varten haettiin tutkimuslupa Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimelta, koska kokeiluun osallistui heidän asiakkaitaan. Lupa katsottiin tarpeelliseksi yksityisyyden suojan varmistamiseksi, vaikka kokeiluun osallistuvat asiakkaat eivät kuulu havainnoinnin piiriin. Etälukuhetkien vuorovaikutteisuus kuitenkin luo tilanteen, jossa siihen osallistuvien asiakkaiden yksityisyys on taattava.

### 5.1 Kirjallisuuskatsaus

Kirjallisuuskatsauksen avulla hahmotetaan tutkittavan aihepiirin nykyistä tilaa. Siinä keskitytään tutkimuksen kannalta olennaiseen kirjallisuuteen, ja sen avulla saadaan selkeys siitä, mitä tutkittua tietoa on jo olemassa ja millaisesta näkökulmasta aihetta on aiemmin tarkasteltu. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 121.) Tämä opinnäytetyö ei itsessään ole kirjallisuuskatsaus, vaan käytin kyseistä menetelmää selvittääkseni digitaalisista vuorovaikutteisista kirjastopalveluista julkaistua kirjallisuutta.

Kirjastopalvelujen saatavuus on keskeinen asia jo kirjastolain puitteissa, ja sitä on totuttu mittaamaan ja arvioimaan säännöllisesti. Digitaalisten kirjastopalvelujen saatavuus käsitteenä on kuitenkin suhteellisen tuore ja tiedonhaussa tämä aiheuttaa ongelmia. Tiesin, että e-kirjoista ja kirjastojen tietokannoista on varmasti kirjoitettu paljon. Nämä aiheet ovat olleet pinnalla kirjastoalalla jo useampia vuosia. Niiden markkinoinnin ja esille tuomisen eteen on tehty paljon töitä. Hyvin pian minulle selvisi myös, että digitaalinen saatavuus käsitteenä liitetään kokoelmien lisäksi myös kirjastojärjestelmiin ja verkkokirjastoihin. Vaikeaa olikin selvittää, onko kirjastojen yhteisöllisiä verkkopalveluja tutkittu tai mikä niiden nykytila yleisissä kirjastoissa on.

Hakusanojen määrittäminen tiedonhakuja varten oli haasteellista. Tutkimani kirjastopalvelut eivät selkeästi kuulu mihinkään ryhmään tai formaattiin. Selkeiden käytössä olevien termien puuttessa, oli haut aloitettava lähimmillä vastaavilla. Hakusanojen muotoiluun käytin Finto-palvelua ja siellä yleistä suomalaista asiansanastoa (YSA). Parhaimmat hakusanat muotoutuivat lopulta muuttaman löytämäni hakutuloksen pohjalta, joten hakuprosessi eli koko ajan.

Valitsin alkuun Kansalliskirjaston ylläpitämän Melinda-tietokannan tiedonhakuuni, koska se on kirjastoille tarkoitettu kattava palvelu. Tiesin sieltä löytyvän kirjojen ja lehtiartikkeleiden lisäksi myös opinnäytetöitä. Suurin osa aineistosta on suomen kielellä, mikä oli itselleni helpoin lähtökohta. Varsin pian hakuja tehdessä minulle selvisi, että sopivia tuloksia tuli todella vähän. Tein hakuja myös Google Scholar -palvelussa. Siellä tekemäni haut osoittivat samaa kuin Melinda-tietokannassa. Saamani tulokset olivat pääosin samoja. Tämän jälkeen siirryin tekemään hakuja Googlessa löytämieni sopivien hakusanojen muodossa. Osuvimpia tuloksia antavat hakusanat eivät lopulta olleet asiansanaston mukaisia, joten Google toimi hakuympäristönä hyvin.

Kaiken kaikkiaan koen, että kirjallisuuskatsaus lähestymistapana oli tiedonhaussani tarpeen. Systemaattisten hakujen avulla pystyin kartoittamaan julkaisujen nykyisen tilan Suomessa. Julkaisujen suppean määrän takia voin olettaa, että kyseinen näkökanta digitaaliseen saatavuuteen on vielä suhteellisen tuore ilmiö, ja siksi julkaisujen määrä on niin vähäinen. Uskon, että tämä tulee muuttamaan ja verkossa olevien kirjastopalvelujen eri muodot ja niiden rooli tulevat lisääntymään.

## **5.2 Havainnointi**

Havainnoinnin avulla tutkittavasta kohteesta saadaan kerättyä tietoa tarkkailemalla. Parhaiten se sopii käytettäväksi tutkittaessa ihmisten käyttäytymistä tai esimerkiksi työtehtäviä ja niiden suorittamiseen liittyviä prosesseja. Kanasen (2013, 88-89) mukaan havainnoinnin käyttö on perusteltua myös tilanteissa, joissa tutkittavasta asiasta ei ole ennestään tietoa tai sitä on vähän.

Havainnointi valikoitui tutkimusmenetelmäksi tähän opinnäytetyöhön Helsingin kaupunginkirjaston puolelta. Koska kyseessä on uudenlainen kokeiltava palvelumuoto, ei sille ole olemassa valmiita toimintamalleja kirjastossa. Siksi kaikki tämän kokeilun myötä saadut kokemukset ja tehdyt huomiot ovat tärkeitä mietittäessä palvelun jatkoa.

Oma roolini kokeilussa on osallistuva havainnoija. Piilohavainnoinnin käyttäminen tässä tapauksessa ei olisi ollut eettisesti oikein, eikä se olisi tuonut tutkittavasta asiasta lisää tietoa. Etälukuhetkien lähetysten aikana olen paikan päällä lähetystilassa, mutta en osallistu tilanteeseen esimerkiksi keskusteluissa. Tekninen havainnointi olisi ollut varmin tiedonkeruutapa, jolloin tilanne saataisiin tallennettua kokonaisuudessaan (Kananen 2013, 88). Tämä kuitenkin olisi ollut hyvin hankalaa toteuttaa tässä kyseisessä tapauksessa, aiheuttaen ylimäärisiä järjestelyitä jo valmiiksi uudella tilanteella. Videotallenne voisi myös vääristää tutkimuksen kohteena olevaa tietoa, kuten esimerkiksi valaistuksen tai äänenlaadun tason suhteen. Tallenteen luominen tilanteista olisi voinut myös vaikuttaa osallistujien asenteisiin ja käyttäytymiseen. Lukuhetkiin osallistuvat asiakkaat ovat kuitenkin jo vanhempaa sukupolvea, joilla saattaa olla teknologiaan liittyviä ennakkoluuloja. Tällöin tieto tilanteen tallentamisesta olisi voinut vaikuttaa negatiivisesti osallistujien vuorovaikutus- tai osallistumishalukkuuteen. Tästä syystä havainnointi on parasta toteuttaa tässä tapauksessa paikan päällä muistiinpanoja tehden.

Päätin keskittyä havainnoinnissa etälukuhetkien tekniseen toteutukseen ja osallistujien välisen vuorovaikutuksen toteutumiseen. Teknisessä toteutuksessa huomioin lähetyksen laatuun vaikuttavia seikkoja. Näitä ovat muun muassa tilan valaistus, asiakkaille lähetettävän kuvan laatu sekä sen rajaus, ohjelmiston toimivuus ja tekniikan luotettavuus. Mielestäni tähän on hyvä keskittää huomiota siitä syystä, että kokeiltava palvelu on uusi. Teknisen toteutuksen täytyy olla laadukasta ja toimivaa, sillä kiinnostus laskee hyvin nopeasti huonon laadun kohdalla. Kyseinen uusi palvelu kuitenkin kilpailee osallistujien ajankäytöstä muiden arjen asioiden keskellä.

Vuorovaikutuksen osalta keskityn havainnoimaan sen toteutumista lukijan ja osallistujien välillä, koska kyseessä on interaktiivinen lukuhetki. En halunnut keskittyä asiakkaiden mielipiteisiin tai reaktioihin, sillä hankkeen osalta kerätään palautetta osallistujilta. Sen sijaan halusin havainnoida vuorovaikutuksen määrää ja sen mahdollisia muutoksia kokeilun aikana.

Strukturoidussa havainnoinnissa tarkkailija tietää, mitä hän havainnoi tutkittavassa tilanteessa. Tällöin seurattavat tapahtumat on helppo kirjata valmiiksi luotuun lomakkeeseen. Strukturoimattomassa havainnoinnissa ei valmista listaa ole, vaan tarkkailija kirjaa ylös mahdollisimman paljon olennaisia asioita. (Kananen 2013, 90.) Omassa työssäni käytin molempia tapoja. Havainnoinnin rungon pohjana (liite 1) käytin Selkokeskuksen selkovideoiden ohjeistusta, Naantalin kaupungin kirjaston Lukuinnostusta etävinkkauksella -hankkeen aikana tehtyjä huomioita sekä videokuvauksen tekniseen laatuun vaikuttavia tekijöitä. Videon saavutettavuuteen vaikuttavien seikkojen osalta



havainnoitavat asiat on sujuvinta määritellä etukäteen ja niiden toteutumista on helpointa seurata lomakkeen avulla. Sen sijaan lukuhetkien vuorovaikutteisuuden mittareita on huomattavasti vaikeampi määritellä tarkkaan, vaikka etälukuhetken lähetyksen tekninen onnistuminen on tärkeässä roolissa myös tässä. Näiden osalta katsoinkin parhaaksi tavaksi keskittyä muutamaaan pääkohtaan, joiden osalta kirjata havainnot muistiin. Vuorovaikutuksen osalta havainnoinnin avulla voin myös todeta kokeilun aikana tapahtuvia muutoksia.

### 5.3 Kysely

Etälukuhetkien havainnoinnin lisäksi halusin kerätä kokeiluun osallistuvilta kirjaston henkilökunnalta ja vapaaehtoisilta lukijoilta heidän kokemuksiaan. Koin, että heidän henkilökohtaiset kokemuksensa etälukuhetkistä ovat havainnointia tukevaa aineistoa. Päätin käyttää tässä menetelmänä kyselyä. Hirsjärven (2009, 195) mukaan kyselymenetelmä on tehokas, koska se säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Sen avulla voidaan saada vastauksia haluttuun asiaan tietyiltä ryhmiltä.

Molempien kyselyiden teemat noudattelevat samoja asioita, joihin keskityn havainnoinnissa. Kirjaston henkilökunnan osalta kysymykset keskittyvät etälukuhetkien suunnitteluun ja toteutukseen (liite 2). Vapaaehtoisen lukijan osalta halusin keskittyä selvittämään hänen kokemustaan etälukuhetkien vuorovaikutuksen toteutumisesta (liite 3). Päädyin käyttämään lähinnä avoimia kysymyksiä, sillä tarkoitukseni oli antaa vastaajan ilmasta itseään omin sanoin. Monivalintakysymykset olisivat antaneet liian suppean kuvan kysyttävistä asioista. Vastauksia ei myöskään ole tarkoitus vertailla keskenään, joten sekin puolsi avoimia kysymyksiä. (Hirsjärvi ym. 2009, 201.) Molemmat kyselyt toteutetaan sähköisenä verkkokyselynä. Näin vastauksia on helpompi käsitellä, eikä käsiälästä johtuvia väärinkäsityksiä pääse syntymään.

## 6 TÄNÄÄN KOTONA -HANKE JA ETÄLUKUHETKI KOKEILU

Tässä luvussa esittelen Tänään kotona -hankkeen sekä etälukuhetki kokeilun. Hankkeen osalta esittelen Helsingin kaupungin yhteistyökumppanit ja pilottialueen. Etälukuhetkistä esittelen lyhyesti mukana olleet eri toimijat, suunnittelun kulun ja etälukuhetkien toimintarungon.

### 6.1 Tänään kotona -hanke

Helsinki, Tampere ja Vaasa käynnistivät syksyllä 2018 yhteisen Tänään kotona -hankkeen. Sen tarkoituksena on kehittää uudenlaisia digitaalisen kulttuurisen vanhustyön malleja vuosien 2018 ja 2019 aikana. Opetus- ja kulttuuriministeriö myönsi hankkeelle 112 000 euron erityisavustuksen. Hankkeen tavoitteena on tukea ja edistää kotona asuvien iäkkäiden kulttuurisia oikeuksia ja osallisuutta. Ensisijaisena kohderyhmänä ovat ne ikääntyneet, joiden liikkuminen ulos kodista on rajoitunutta, ja jotka hyötyvät kotiin tai sen lähelle vietävistä palveluista. (Taikusydän 2018, viitattu 17.7.2019)

Tänään kotona -hankkeessa pilotoidaan etähoidon kanavien käyttämistä kulttuuripalveluissa. Hankkeen pohjana ovat sotepalvelujen käytössä olevat etähoidon väylät ja etälaitteet. Nämä etälaitteet ovat tablettitietokoneita, joiden avulla ikääntyneet voidaan tavoittaa omassa kodissaan. (Taikusydän 2018, viitattu 17.7.2019)

Hankkeen yhteistyökumppaneita Helsingissä ovat mm. Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala, Palvelukeskus Helsinki, Helsingin kaupungin museo, Helsingin taidemuseo HAM, Helsingin kaupunginorkesteri, Metropolia ammattikorkeakoulu ja Helsingin kaupunginkirjasto, erityisesti Itäkeskuksen, Laajasalon, Herttoniemen ja Roihuvuoren kirjastot sekä Kotikirjasto (kirjaston kotipalvelu). (Helsingin kaupunki 2017, viitattu 17.7.2019)

Helsingissä hankkeen pilottialueeksi on valittu Helsingin Laajasalon alue. Kohteena ovat alueen ikääntyneet sekä erityisesti paikallisen kotihoidon ja palveluasumisen asukkaat. Laajasalon alueella asuu keskimääräistä enemmän yli 65-vuotiaita ja määrän on arvioitu kasvavan lähes 1500

henkilöllä vuoteen 2025 mennessä. Laajasalon alueen kotihoidolla on myös kokemusta etälaitteiden käytöstä ja vuonna 2017 se teki kokeilun, jossa neljälle kotihoidon asiakkaille välitettiin etälaitteen avulla muun muassa naapurustopiiriin toimintaa. (Helsingin kaupunki 2017, viitattu 17.7.2019)

## 6.2 Etälukuhetki kokeilu

Kuten edellä käy ilmi, Helsingin kaupunginkirjasto on vain yksi Tänään kotona -hankkeen kumppaneista. Etälukuhetket ovat myös vain yksi hankkeen sisällä kokeiltavista palveluista, joissa kirjasto on mukana. Etälukuhetket olivat kuitenkin monen osapuolen yhteistyön tulos.

**Helsingin kaupunginkirjastosta** mukana etälukuhetkiä suunnittelemassa ja toteuttamassa olivat erikoiskirjastovirkailija kirjaston kotipalveluista, kirjastonhoitaja Laajasalon kirjastosta ja **Lukulähettilääksi! -hankkeen** projektikoordinaattori. Lukulähettilääksi! -hankkeen kautta värvättiin etälukuhetkiin **vapaaehtoiset lukijat**, joita kokeiluun osallistuva kirjaston henkilökunta auttoi aineiston valinnassa ja hankinnassa. **Tänään kotona -hankkeesta** mukana oli hankkeen projektipäällikkö. Hän oli mukana etälukuhetkien suunnittelussa ja hänen kauttaan saatiin muun muassa ohjeistus etälaitteiden käyttöön ja asiakkaiden kanssa toimimiseen etälaitteen välityksellä. Jokaisesta etälukuhetkestä toimitettiin myös palaute hankkeelle, jotta mahdollisiin ongelmiin ja kehityskohtiin voitiin puuttua heti muissakin hankkeen piloteista.

Helsingin kaupunginkirjaston ja Tänään kotona -hankkeen lisäksi etälukuhetkien toteutuksessa auttoi **Laajasalon kotihoito**. He tarjosivat tilat ja lähettävän laitteiston etälukuhetkien kokeilua varten. Alun perin etälukuhetket oli suunniteltu lähetettäväksi Laajasalon kirjaston tiloista kannettavan etälaitteen kautta. Kirjaston toinen pilotti kuitenkin osoitti, että lähetyksessä oli ongelmia lähettävän etälaitteen kanssa. Tästä syystä lähetykset päätettiin siirtää Laajasalon kotihoidon tiloihin, koska siellä käytössä oli pöytätietokone tarvittavalla ohjelmistolla. Etälukuhetkien aikana Laajasalon kotihoidon työntekijä auttoi ohjelmiston ja laitteiden kanssa.

Tänään kotona -hankkeen tavoitteiden lisäksi etälukuhetkien kokeilu antoi kirjastolle hyvän mahdollisuuden päästä kokeilemaan uudenlaista kotiin tarjottavaa palvelua. Erityisesti Lukulähettilä-

lääksi! -hankkeen kannalta tämä kokeilu oli tärkeä, sillä yksi sen tavoitteista oli pilotoida uusia toimintamalleja, joiden avulla saadaan vietyä palveluja lähemmäs tarvitsijoita. (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2019, viitattu 17.7.2019)

### **6.3 Etälukuhetkien suunnittelu ja toteutus**

Etälukuhetkien suunnittelu aloitettiin joulukuussa 2018 ja Tänään kotona -hankkeen ja kirjaston edustajat kokoontuivat viisi kertaa ennen etälukuhetkien aloittamista. Kokoontumisten lisäksi osapuolten välillä käytiin keskusteluita sähköpostitse koko kevään ajan. Kahdella viimeisellä kokoumiskerralla mukana olivat myös vapaaehtoiset lukijat ja Laajasalon kotihoidon edustaja. Viimeinen kokoumiskerta ennen varsinaisia lukuhetkiä oli 4.6.2019 ja se toimi samalla harjoittelukertana. Harjoittelukerran aikana tutustuttiin ohjelmistoon ja laitteistoon, sekä kokeiltiin lukemista ja etälaitteen hallintaa varsinaisia etälukuhetkiä varten. Etälukuhetkiä järjestettiin neljä kertaa ajalla 7.6.-18.6.2019, ja jokaisessa oli mukana kaksi vapaaehtoista lukijaa ja ainakin yksi kirjaston edustaja.

Yksittäinen etälukuhetki kesti 30 minuuttia. Sen aluksi etälaitetta hallinnoiva ihminen loi yhteyden asiakkaisiin Yealink VC Desktop ohjelmistolla. Asiakkaat kutsuttiin mukaan tunnistenumeroilla, joten he olivat anonyymejä lähetyksen tekijöille. Yhteyden muodostamisen yhteydessä lähetystä hallinnoiva ihminen saattoi joutua ohjeistamaan asiakkaita esimerkiksi sulkemaan taustalla kuuluvan radion. Lähetystä hallinnoiva ihminen esitteli alussa asiakkaille tulossa olevan ohjelman ja lukijat. Sen jälkeen etälaitteen ääreen siirtyi vapaaehtoinen lukija. Etälukuhetkien aikana kaksi lukijaa luki ääneen asiakkaille etäyhteyden kautta. Toinen lukijoista luki vuorollaan suomenkielistä tekstiä ja toinen ruotsinkielistä. Tähän ratkaisuun päädyttiin, koska etälukuhetkiin valitut asiakkaat olivat kaikki kaksikielisiä. Lukemisen jälkeen asiakkaat hyvästeltiin ja yhteys heihin suljettiin. Jokaisen etälukuhetken jälkeen ohjelmaa tekemässä olleet täyttivät yhdessä palautelomakkeen, jossa koottiin yhteen tunnelma, onnistumiset ja kehityskohteet. Tämä palaute meni suoraan Tänään kotona -hankkeen projektipäällikölle ja näin ongelmakohtiin pystyttiin puuttumaan jo ennen seuraavaa etälukuhetkeä.

## 7 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa käyn läpi etälukuhetkien havainnoinnin ja verkkokyselyiden tuloksia. Havainnointilomakkeen kohtien lisäksi tuon esille myös muita huomioitani ja joitain parannusehdotuksia etälukuhetkiin liittyen. Verkkokyselyiden tulokset tuon esille kyselykohtaisesti.

### 7.1 Etälukuhetkien havainnointi

Etälukuhetkissä keskityin havainnoimaan niiden teknistä toteutusta ja lähetyksen laatuun vaikuttavia seikkoja. Sen lisäksi havainnoin osallistujien välisen vuorovaikutuksen toteutumista. Varsinainen etälukuhetkien sisältö eli luettava tai esitettävä materiaali ei kuulunut havaintojeni piiriin, mutta tuon myös niitä seikkoja esille muutamassa kohdassa.

Havainnoin kaksi etälukuhetkeä paikan päällä ollen samassa huoneessa lukijoiden ja lähetystä halliniovien ihmisten kanssa. Kaksi etälukuhetkeä havainnoin asiakaspäätteen kautta, jolloin pääsin näkemään niitä myös asiakkaan näkökulmasta. Havainnot esitän havainnointilomakkeen (liite 1) mukaisessa järjestyksessä.

#### 7.1.1 Tilan soveltuvuus

Etälukuhetkien lähetystilana toimi Laajasalon kotihoidon toimitilojen neuvotteluhuone. Tilassa oli kattovalaistuksen lisäksi kaksi isoa kattoikkunaa. Kattoikkunoiden kautta tulevaa luonnonvaloa pystyttiin säätelemään pimennysverhoilla, joten tilan valaistus oli hyvin hallittavissa. Isot kattoikkunat myös mahdollistivat luonnonvalon käytön lähetyksissä.

Tilaan kantautui ulkopuolista ääntä, mikä oli mielestäni valitettavaa. Ääni oli luonteeltaan lyhytkestoista ja toistui vain pari kertaa, joten varsinaista häiriötä se ei lähetyksiin aiheuttanut. En ole varma, kuuluiko ääni missään vaiheessa asiakkaille tai kiinnostivatko lukijat siihen huomiota. Kaikkien osapuolten osalta on kuitenkin varmasti miellyttävämpää, jos mikään ulkopuolinen asia ei häiritse ti-

lannetta ja vuorovaikutusta. Neuvotteluhuone sijaitsi tavallisten työhuoneiden välittömässä läheisyydessä, joten ulkopuolinen ääni oli ymmärrettävää. Tilannetta on mahdollista parantaa informoimalla muuta henkilökuntaa lähetyksen ajankohdista ja hiljaisuuden tärkeydestä. Tarvittaessa voidaan valita myös tila, johon ei ulkopuolista ääntä kantaudu. Mielestäni kokeilun kannalta oli tärkeää, että tällainen asia tuli esille.

Huone itsessään oli toimiva etälukuhetkien lähetystilaksi, sillä ääni siellä ei kaikunut. Lukijoiden puhe kuulosti tilassa selkeältä ja hyvältä, joten sen eteen ei tarvinnut tehdä mitään ylimääräistä. Kaikumista ei ollut havaittavissa myöskään asiakaspäätteen välityksellä. Tilassa oli myös kiinteä verkkoyhteys tarvittaville laitteille.

### **7.1.2 Lukijan työskentelytila**

Etälukuhetkien lukijoille oli varattu istuimeksi mukavan näköinen nojatuoli. Selän taakse asetettavalla tyynyllä lukija pystyi vaikuttamaan istuma-asentoonsa. Tämä tuntui toimivalta ratkaisulta näin lyhytkestoisessa lukuhetkessä, mutta pidemmän lähetyksen aikana olisi tärkeää huomioida istuimen säädettävyys jokaisen tarpeen mukaan.

Varsinaista pöytätilaa lukijoilla ei ollut käytössään. Kukaan lukijoista ei sitä edes kaivannut, sillä luettavia teoksia oli aina vain yksi lukijaa kohden. Erillinen, kirjoille varattu pöytätaaso, olisi ollut tarpeen, mikäli lukijalla olisi ollut useita teoksia saman lähetyksen aikana.

Tietokoneen kiinteä kamera oli harjoituskerralla asetettu korkealle pöydälle. Tämän takia kameran kuvakulma oli lukijoiden katseen tasolta yläviistossa. Lukijoiden osalta tämä asetelma koettiin vaikeaksi, sillä katsekontaktin muodostaminen vaati katseen nostamista luettavasta kirjasta liian ylös. Kuvakulman takia myös silmälasien varjot tulivat helposti katseen tielle. Harjoituskerran jälkeen tietokone siirrettiin matalalle tasolle, jolloin sen kamera oli lähes katseen tasolla. Tämä koettiin toimivaksi ratkaisuksi ja sitä käytettiin jokaisessa lähetyksessä. Tämän siirron ansiosta kamera tuli myös lähemmäs lukijaa, jolloin kuvan rajausta oli tiiviimpi.

### 7.1.3 Lähetyksen laitteet

Lähettävänä laitteena etälukuhetkissä toimi Laajasalon kotihoidon käytössä oleva Lenovon pöytä-tietokone (kuva 1). Erillistä kameraa ei ollut, vaan tietokoneen kiinteä kamera tallensi etälukuhetket. Erillisen kameran ja siirrettävän jalustan puuttuessa, on kuvakulmaan ja kuvan rajaukseen vain vähän vaikutusmahdollisuuksia. Tällaisessa tilanteessa on hyvä miettiä, millaisia mahdollisuuksia kiinteän tietokoneen siirtäminen tai kääntäminen pöydällä tuo mukanaan. Tai olisiko tietokone parempi sijoittaa kokonaan toiseen kohtaan huoneessa, jolloin lähetettävän kuvan rajausta voitaisiin miettiä paremmin.



*KUVA 1. Etälukuhetkien lähetys- ja hallintalaitteet*

Tietokoneiden kiinteää kameraa käytettäessä, on tilan valaistus myös otettava erityisesti huomioon. Vaikka tietokoneiden kiinteät kamerat ovat nykyään parempia, on niiden valovoima aina kuitenkin rajallista. Mikäli kameralle ei ole valoa riittävästi, tulee kuvaan helposti kohinaa. Tämä voidaan estää esimerkiksi pienellä lisävalolla kuvaustilanteessa, mikäli tilan oma valaistus ei siihen sovi.

Pöytätietokoneen lisäksi erillisenä mikrofonina ja kaiuttimena toimi Jabra Speak kaiutinpuhelin (kuva 1). Ratkaisuna tämä oli mielestäni hyvä, sillä ilman erillistä mikrofonia ei riittävää äänenlaatua olisi varmasti saatu aikaiseksi. Toisaalta huonona ominaisuutena kaiutinpuhelimessa on se, että se ottaa kaikki tilassa kuuluvat äänet mukaan lähetykseen.

Etälukuhetkissä käytettäville laitteille pöytätila oli juuri riittävän kokoinen. Se oli kuitenkin matala, eikä esimerkiksi hiiren käyttämiseen ollut paljoa tilaa. Isompi pöytätila toisi varmasti lisää käyttökävyyttä lähetyksen hallintaan ja mahdollistaisi myös esimerkiksi luettavan materiaalin säilytyksen samalla tasolla laitteiston kanssa.

#### **7.1.4 Lähetyksen hallinta**

Laitteiston ja lähetyksen hallinta on hyvin olennainen osa sujuvaa etälukuhetkeä. Etälukuhetken lähetyksen hallintaan ei ollut erillistä laitteistoa, vaan kaikki toiminnot suoritettiin samalla Lenovon pöytätietokoneella. Etälukuhetkien aikaan kotihoidolla oli käytössään Yealink VC Desktop -ohjelmisto, jolla etälukuhetkien ryhmäpuheluita hallittiin. Lähetyksen hallinta koostui asiakkaiden kutsumisesta ryhmäpuheluun, etälukuhetken ja lukijoiden esittelystä, asiakkaiden mikrofonien ja videokuvan hallinnasta sekä ryhmäpuhelun päättämisestä. Asiakkaiden mikrofonien ja videokuvan hallinta hoidettiin lähetyksen hallinnan yhteydessä, koska lähetyksiin osallistuvien asiakkaiden kunto saattoi vaihdella. Tästä syystä asiakkaiden osallistuminen lähetyksiin tehtiin mahdollisimman helppoksi, eikä heidän tarvinnut itse osata mykistää laitteidensa mikrofoneja.

Lähetyksen hallinta sovittiin aluksi kirjaston edustajalle. Ennen etälukuhetkien alkamista hän sai opastuksen ja ohjeet ohjelmiston hallintaan etälukuhetkien aikana. Sovittiin, että kotihoidon työntekijä auttaisi häntä tarvittaessa. Ohjeet ja toimintamallit olivat mielestäni selkeät. Myös itse ohjelmisto vaikutti helppokäyttöiseltä. Itse en kuitenkaan käyttänyt kyseistä ohjelmaa, joten en pysty sitä arvioimaan luotettavasti.

Uuden ohjelmiston ja laitteiston käytössä on kuitenkin aina omaksuttavaa, jotta käyttö todellisessa tilanteessa sujuisi automaattisesti. Yksi harjoituskerta ei mielestäni ollut vielä riittävä tähän, mutta



etälukuhetkissä olikin kyse uudenlaisen palvelun kokeilusta. Lisähaastetta tilanteeseen toivat lähetyksiin osallistuvat vanhukset, jolle tilanne ja laitteet olivat myös uusia. Lähetyksen hallinnoija joutuikin välillä myös ohjeistamaan kuulijoita ryhmäpuheluun kutsumisen yhteydessä.

Kahden etälukuhetken jälkeen päädyttiin kokeilemaan erilaista ratkaisua. Sovittiin, että kotihoidon työntekijä hoitaa ryhmäpuheluun kutsumisen ja hallinnan. Hänelle ohjelmiston käyttö oli tuttua entuudestaan ja tämä näkyi toimintavarmuutena erilaisissa poikkeustilanteissa. Tämä vähensi lähetyksessä esiintyvien ihmisten määrää, mikä varmasti selkeytti lukutilannetta myös katsojille. Vapaehtoiset lukijat eivät vastanneet lähetyksen hallinnasta.

### **7.1.5 Lähetyksen laatu**

Etälukuhetkiä varten lukijan taustalla näkyvää osaa huoneesta oli piristetty tuomalla sinne kodinomaisia elementtejä (kuva 2). Tämä loi pehmeämpää tunnelmaa lähetyksiin. Useat eri elementit ja värit kuitenkin tekivät lähetyksen taustasta levottoman. Levoton tausta taas voi vaikuttaa videon saavutettavuuteen häiriten katsojaa. Tästä syystä tunnelmaa luodessa on harkittava tarkkaan käytettyjen elementtien määrää ja pitää taustan värimaailma rauhallisena. Kuvaa rajattaessa kannattaa ottaa myös huomioon käytössä oleva tila ja mitä siitä näytetään katsojalle. Ylimääräiset tekijät, esimerkiksi oviaukot ja huonekalut kannattaakin rajauksella karsia pois näkyvistä.

Auringonvalo vaikutti tässä tilassa selkeästi lähetyksen kuvan valaistukseen ja sitä myös hyödynnettiin. Lähetyksissä käytettiin valaistuksena jokaisella kerralla luonnonvaloa keinovalojen sijaan. Aurinkoisella säällä se toimi erittäin hyvin ja lukijan kasvoille saatiin hyvin valoa kattoikkunoiden kautta. Yhdellä lähetyksellä oli kuitenkin pilvinen sää ja valaistusta unohdettiin lisätä sen mukaan, koska tilassa oleskelevien silmät tottuivat hyvin pian hämärämpää valoon. Tämä aiheutti sen, että lähetyksen kuvassa oli enemmän kohinaa. Luonnonvaloon turvautuessa kannattaakin pitää mielessä pilvien aiheuttama muutos valaistuksessa. Välillä aurinko voi paistaa esteettä ja toisessa hetkessä synkkä pilvi voi pimentää koko tilan. Tällöin on tärkeää miettiä, onko luonnonvalo ja sen muutokset häiritsevä elementti lähetyksessä. Luonnonvalon kanssa on myös muistettava arvioida tilan valaistus jokaisen lähetykserran yhteydessä.

Valaistus ei ollut ainoa lähetyksen laatuun vaikuttava tekijä, vaan etälukuhetkien aikana ilmeni erinäisiä teknisiä ongelmia. Internetyhteys toimi kaikilla kerroilla ongelmitta. Harjoituskerralla ongelmia tuotti lähetyksen videokuva ja asiakkaiden päätteistä tuleva äänenlaatu. Lähettämämme videokuva ei näkynyt alkuun asiakaspäätteissä, vaikka heidän kuvansa näkyikin meille. Tämä ongelma korjaantui käynnistämällä tietokone ja ohjelmisto uudelleen.



*KUVA 2. Etälukuhetkissä käytetty tila*

Harjoituskerralla käyttämiemme asiakaspäätteiden (kuva 3) äänenlaadussa oli ongelmia. Toisen asiakaspäätteen lisänä oli Jabra Speak kaiutinpuhelin ja sen kautta kuuluva puhe kuului isompana lukijoille, mutta saattoi säröillä ja puuroutua. Toisessa asiakaspäätteessä ei kaiutinpuhelinta ollut ja sen kautta tuleva ääni olikin todella hiljainen. Tämän ongelman esilletulo korostaa mielestäni lisäkaiuttimen tärkeyttä ja sen virheetöntä toimintaa asiakaspäätteiden yhteydessä.

Ensimmäisen etälukuhetken aikana oli myös ongelmia ääniyhteyden kanssa. Yksi asiakkaista kertoi lähetyksen alussa, ettei hän kuule kunnolla. Toiselle asiakkaalle ääni kuului hyvin. Huonosta kuuluvuudesta huolimatta etälukuhetkeä päätettiin jatkaa, sillä emme voineet vaikuttaa äänen kuuluvuuteen asiakkaan päätelaitteessa ja osalle ääni kuului kuitenkin normaalisti. Lukijan vaihtumisen yhteydessä, asiakkaita pyydettiin heilauttamaan kättä ruudulla, mikäli ääni kuuluu. Tähän ei saatu minkäänlaista vastausta useasta pyynnöstä huolimatta. Tästä syystä pääteltiin, että lähetyksen ääni ei kuulu enää kummallekaan asiakkaalle ja lähetyksen lopetettiin kesken. Kotihoidon työntekijä otti yhteyttä asiakkaisiin puhelimitse tämän jälkeen. Sen ansiosta saimme tietää lähetyksen kuuluneen hyvin toiselle asiakkaalle. Toiselle lähetyksen ääntä ei ollut kuulunut välillä lainkaan. Tämän ongelman taustalla oli ilmeisesti ohjelmiston häiriö asiakaspäätteen puolella.



*KUVA 3. Asiakaspäätte lisäkaiuttimella*

Lopuilla etälukuhetkikerroilla ei teknisiä ongelmia ilmennyt lähetyksen aikana, vaan ohjelmisto, kuva- ja ääniyhteys toimivat ongelmitta. Lähetykset saatiin suoritettua alusta loppuun saakka suunnitelmien mukaan. Kaikkiin teknisiin ongelmiin puututtiin hankkeen taholta ja ohjeistusta eri ongelmatilanteisiin päivitettiin jatkuvasti.

Uskon, että osa teknisistä ongelmista johtui sillä hetkellä käytössä olleesta ohjelmistosta. Kotihoidon käytössä ollut ohjelmisto oli keväällä kilpailutettu ja uuden ohjelmiston käyttöönotto oli vasta tulossa havainnointien aikana. Yealink VC Desktop oli siten vain väliaikainen ratkaisu.

### **7.1.6 Vuorovaikutuksen toteutuminen**

Vuorovaikutuksen havainnoiminen oli haastavaa suunnitella. Mitään vakiintunutta toimintatapaa ei etälukuhetkiin ollut aiemmin olemassa, koska se oli vasta kokeilun asteella. Tästä syystä osa havainnointilomakkeeni kohdista osoittautui vuorovaikutuksen osalta tarpeettomiksi. Vuorovaikutusta lukijoiden ja asiakkaiden välillä etälukuhetkissä kuitenkin oli, vaikka se olikin luonteeltaan erilaista mitä olin oletanut.

Etälukuhetkiin vakiintui alusta saakka tietynlainen käytäntö tervehtimisen ja esittelyiden osalta. Lähetystä hallinnoiva ihminen tervehti asiakkaat ohjelman alussa, esitteli itsensä ja alkavan ohjelman. Hän myös esitteli lähetyksen alussa lukijat nimeltä. Lähetykseen osallistuvilta asiakkailta ei pyydetty itsensä esittelyä. Tämä mielestäni oli hyvä ratkaisu, sillä kokeiltava palvelu oli osallistujille uusi, eivätkä kaikki välttämättä osanneet tai halunneet puhua laitteelle. Tämä myös varjeli asiakkaiden anonymiteettiä.

Jokainen lukija esitteli itsensä ja luettavan tekstin oman lukuvuoronsa alussa. Tämä oli mielestäni hyvä käytäntö, jolla saatiin luotua yhteyttä lukijan ja kuulijan välille. Tällöin etälukuhetkiin tuli mukaan persoona, pelkän lukevan äänen sijaan.

Hyvästelyiden osalta tilanteet vaihtelivat. Lukijat yleensä kiittivät tai hyvästelivät oman vuoronsa lopuksi. Niillä kerroilla, jolloin etälukuhetket saatiin onnistuneesti loppuun saakka, hyvästeltiin myös yleisesti ohjelman lopussa. Asiakkaiden osalta tilanne oli samankaltainen. Mikäli asiakas oli aktiivisesti osallistunut lähetykseen ja ääniyhteydet toimivat, niin myös asiakas hyvästeli ohjelman lopussa.

Etälukuhetkien harjoituskerta oli mielestäni hyvin arvokas vuorovaikutuksen hahmottamisen osalta. Harjoittellessa hahmotettiin viive, joka äänessä syntyy lähetyksen aikana. Tästä syystä lukijoiden oli tärkeää antaa asiakkaille riittävästi aikaa vastata esitettyihin kysymyksiin. Tähän vaikutti myös

se, että asiakkaiden mikrofonit mykistettiin lukemisen ajaksi. Tällä pyrittiin poistamaan ylimääräiset häiriöäänet lähetyksestä. Kysymysten yhteydessä mikrofonit aktivoitiin taas, joten tämäkin vaati totuttelua. Harjoituskerta toi myös esille lukunopeuden ja selkeän ääntämisen tärkeyden. Nämä kaikki vaikuttivat siihen kuinka ymmärrettävä ja selkeä lähetys oli.

Harjoituskerta toi myös esille sen mahdollisuuden, että asiakkaan ääni ei kuulu oikein laitteiston vuoksi. Tästä syystä vuorovaikutuksessa ei voinut turvautua pelkkään puheeseen. Lukijoita ohjeistettiin mielestäni hyvin vuorovaikutuksen keinojen miettimiseen. Heitä neuvottiin viemään mahdollisia keskusteluita tunnustellen eteenpäin ja suunnittelemaan lukukerrat sellaisiksi, että ne sujuvat myös ilman asiakkaiden osallistumista.

Yhdellä etälukukerralla yksi lukijoista vastasi esittämiinsä kysymyksiin omakohtaisella pohdinnalla ja muistoilla. Olin juuri sillä kertaa havainnoimassa lähetystä asiakaspäätteen kautta ja tämä kyseinen tapa toi lukijaa selkeästi lähemmäs katsojaa. Käden heilauttamista ja nyökyttelyä käytettiin myös kommunikointiin. Jo alussa korostettiin, että lähetykset ovat asiakkaille edelleen uutta, joten keskustelua ei välttämättä synny.

Lukijoille oman haasteensa toi myös se seikka, että osa asiakkaista ei ollut näkyvässä ruudulla lähetyksen aikana. Silloin omaan esiintymiseen ei saanut suoraa palautetta asiakkaan äänen tai kuvankaan kautta. Tämä varmasti aiheuttaa alkuun epävarmuutta, sillä tilanne on uusi ja palautteen puuttuessa myös osaltaan hämmentävä. Tällöin muiden kautta tuleva palaute tulee tärkeäksi ja sen avulla voi saada lisää varmuutta omaan esiintymiseen lukuhetkissä.

Toisessa ääripäässä lukijan osalta oli tilanne, jossa asiakkaan videokuvassa on jatkuvaa liikettä tai toimintaa. Silloin oma keskittyminen saattaa vaikeutua ruudulla näkyvän jatkuvan liikkeen vuoksi. Tämä vaatii lukijalta tottumista tilanteeseen ja sitä voidaan myös helpottaa asettamalla ohjelman näkyväksi ruuduksi lukijan oma videokuva.

Seuratessani ohjelmaa asiakaspäätteen kautta, huomasin katsekontaktin tärkeyden. Lukijan ottaessa tietoisesti kontaktia kameraa, toi se häntä lähemmäs katsojaa. Videokuva muuttui katsottavasta ohjelmasta, minulle henkilökohtaisesti suunnatuksi kokonaisuudeksi. Katsekontakti toimi videokuvassa samoin, kuin lukijoiden omakohtaiset pohdinnat luettavien tekstien välillä. Se teki lukijasta persoonan, joka oli läsnä siinä hetkessä.

Asiakaspäätettä käyttäessäni kiinnitin myös huomiota käytössä olevan ohjelman hallintaan. Se oli suunniteltu siten, ettei asiakkaan tarvitse tehdä mitään. Käyttämässäni laitteessa ohjelma ei kuitenkaan ollut koko ruudun tilassa automaattisesti ja tämä pienensi näkyvää kuvaa. Jäinkin miettimään, voisiko laitetta tai ohjelmaa kehittää siten, että se siirtyy automaattisesti koko ruudun tilaan. Tällöin asiakkaalle näkyvä kuva olisi hieman suurempi.

Harjoituskerralla kokeiltiin myös luettavan kirjan kannen näyttämistä ruudun kautta osallistujille. Huomattiin, kuinka vaikeaa oli hahmottaa kannen näkyminen osallistujille, ja kuinka kauan sitä tulisi pitää esillä ruudussa. Idean yhteydessä myös mietimme, että miten kannen tai kuvan mahdollinen kiilto saataisiin poistettua, sillä se voi vaikeuttaa näytettävän kohteen hahmottamista. Kuvien yhteydessä mietimme tulosteiden ottamista kiiltäväpintaisten kirjan sivujen näyttämisen sijaan. Asiakaslaitteiden näyttö oli kuitenkin suhteellisen pieni, joten kansien ja muiden kuvien näyttämisestä luovuttiin ideana.

Vuorovaikutuksen luominen ja sen arvioiminen oli etälukuhetkissä kaiken kaikkiaan mielenkiintoista. Osallistuvat asiakkaat olivat anonyymejä lähetyksen vetäjille ja lukijoille, ja mielestäni tämä vaikeutti suoraa kommunikointia tietyissä tilanteissa. Ryhmäpuhelussa puhetta oli hankala kohdentaa yhdelle kuulijalle, varsinkin jos asiakasta ei näkynyt kamerassa. Silloin ei voinut viitata asiakkaaseen yleisesti (esimerkiksi sinä sinipaitainen mies). Haastetta tämä toi mielestäni erityisesti lähetyksestä hallinnoivalle ihmiselle. Kappaleessa 7.1.4 kerron lähetyksen hallinnan muutoksesta ja mielestäni se vaikutti eniten vuorovaikutukseen. Kotihoidon työntekijän hallinnoidessa lähetystä, hän pystyi kohdentamaan puheensa ja ohjeensa tietyille asiakkaalle, koska hän tunsi heidät entuudestaan. Hänen kommunikointitapansa oli myös asiakkaille sopivaa ja se lisäsi tilanteiden sujuvuutta. Tästä syystä minulle jäi tunne, että etälukuhetkien kaltaisessa ohjelmassa on tarpeen tuntee osallistujat vähintään nimeltä. Tällöin lähetystä vetävä henkilö tai lukija voi kohdentaa puheensa ja kysymyksensä suoraan tietyille ihmiselle. Puheenvuorojen jakaminen helpottuu ja äänen häiriöihin liittyviä ongelmia voidaan vähentää. Puheenvuorojen jakamisen yhteydessä voitaisiin aktivoida yhden asiakkaan mikrofonin kerrallaan ja näin päällekkäisiltä ääniltä välttyttäisiin.

Vuorovaikutuksen osalta minulle jäi kaiken kaikkiaan tunne sen lisääntymisestä kerta kerran jälkeen. Lukijoiden osalta huomasin heidän varmuutensa kasvavan kokemuksen myötä, jolloin erilaiset vuorovaikutuksen keinot muuttuivat heille luontevammiksi. Asiakkaiden osalta oli huomattavissa samaa. Puhetta ja asiakkaan näkymistä ruudulla oli enemmän lopussa kuin kokeilun alussa.

Etälukuhetkien kaltainen vuorovaikutteinen ohjelma varmasti tarvitsee useamman kerran tottumi-  
sen kaikilta osallistujilta, jotta päästään sujuvaan kommunikointiin.

## **7.2 Verkkokyselyt**

Verkkokyselyt olin suunnitellut omaa havainnointiani tukeviksi. Niiden kysymykset keskittyivät sa-  
moin aihepiireihin kuin havainnointini. Tein erilliset kyselyt kokeilun parissa työskentelevälle kir-  
jaston henkilökunnalle ja vapaaehtoisille lukijoille.

Kyselyiden tekemiseen ja tulosten keräämiseen käytin Webropol kysely- ja raportointityökalua. Ky-  
selyt (liite 2 ja 3) toteutettiin viimeisen etälukuhetken jälkeen. Kumpaankin kyselyyn vastasi kolme  
ihmistä.

### **7.2.1 Kysely etälukuhetkistä kirjaston henkilökunnalle**

Helsingin kaupunginkirjastosta kolme ihmistä osallistui etälukuhetkien suunnitteluun ja toteutuk-  
seen. Jokainen heistä vastasi kyselyyn. Kaikki osallistuivat etälukuhetkien seuraamiseen ja yksi  
heistä oli vastuussa lähetysten hallinnasta kahden ensimmäisen etälukuhetken aikana.

Etälaitetta hallinnoineen työntekijän kokemus oli samankaltainen omien havaintojeni kanssa. Hän  
sai laitteen ja ohjelmiston käyttöopastusta, mutta koki ettei se ollut täysin riittävä. Sama tunnelma  
itselleni jäi havaintojen perusteella. Laitteen käytöstä jäi hänelle neutraali kokemus. Etälaitteen  
käytössä hän koki haasteena monen yhtäaikaisen asian hallinnan.

Yhdelle vastaajista jäi kyselyn perusteella etälukuhetkistä erittäin tyytyväinen tunnelma ja kahdelle  
vastaajista tyytyväinen. Vapaaehtoisten lukijoiden hyvät suoritukset ja asiakastyytyväisyys vaikut-  
tivat tunnelmaa nostavasti. Tekniset ongelmat nimettiin tunnelmaa laskevaksi asiaksi.

Kahden vastaajan mielestä etälukuhetket eivät sujuneet suunnitellusti. Tämä luultavasti johtui tek-  
niikan tuomista haasteista, sillä jokainen vastaaja tuo kehityskohteena esille etälaitteiden ongelmat  
ja käyttövarmuuden. Onnistuneiksi asioiksi sen sijaan listattiin etälukuhetkien suunnittelu, yhteistyö

eri osallistujien välillä ja viestintä. Vapaaehtoisten lukijoiden motivaatiota, kirjallisuuden valintaa ja suoritusta keuhuttiin. Esille nousi myös kotihoidon työntekijän ammattimaisuus asiakkaiden kanssa viestittäessä etälaitteen välityksellä.

Vapaan palautteen viestinä oli toive etälukuhetkien jatkosta ja kokeilun tarpeellisuudesta. Itse olen samaa mieltä erilaisten kotiin tarjottavien palvelujen tarpeesta ja tilanteesta, kuin vastaaja.

*Tärkeä päästä kokeilemaan kotiin vietävää toimintaa, tässä ääneen-  
lukuhetkien muodossa. Kirjaston on yhä vaikea tarjota palveluita kotiin.  
Nyt oikeastaan vain kirjaston kotipalvelun kirjatoimitukset edustavat kotiin  
tarjottavia palveluita.*

## **7.2.2 Kysely etälukuhetken lukijalle**

Kaikki kolme etälukuhetkien lukijaa olivat vapaaehtoisia ja jokainen heistä vastasi kyselyyn. Vastusten perusteella kahdella heistä oli aiempaa kokemusta perinteisistä lukuhetkistä ennen etälukuhetkien aloittamista. Toisen vastaajan mielestä vuorovaikutuksen aikaansaaminen etälukuhetken aikana oli samanlaista ja ainoana erona tilanteissa hän koki tekniikan vaatiman lisäajan. Toisen lukijan mielestä vuorovaikutuksen aikaansaaminen oli vaikeampaa kuin perinteisessä lukuhetkessä. Hänen mielestään spontaani palaute oli vaikeampaa havaita etälukuhetkissä. Tämä johtui erityisesti siitä, että asiakkaiden mikrofonit olivat mykistettyinä lukemisen aikana.

Vastaajista yksi koki nähneensä osallistujat selkeästi etälaitteen ruudulta. Kaksi vastaajista oli sitä mieltä, ettei osallistujia näkynyt selkeästi ruudulla lähetysten aikana. Tähän oli syynä ruudulla näkyvä osallistujien pieni videokuva sekä se seikka, ettei osa osallistujista ollut ruudun äärellä näkyvissä. Tämän koettiin vaikeuttavan kahdensuuntaisen vuorovaikutuksen syntymistä ja vuorovaikutusta osallistujien kanssa olisi kaivattu enemmän. Samaa asiaan kiinnitin huomiota omissa havainnoissani (7.1.6) ja etälukuhetkien kaltainen tilanne varmasti vaatii opettelua sekä sopeutumista erilaiseen vuorovaikutustilanteeseen.



Kaksi kolmesta vastaajasta kertoi kuulleensa osallistujien puheen selkeästi. Toinen vastaajista kertoi päässeensä vaihtamaan parin osallistujan kanssa muutaman sanan ennen ja jälkeen varsinaisen lukutapahtuman. Kokemukseen puheen kuulumisesta varmasti vaikutti teknisten ongelmien ilmeneminen eri kerroilla ja oli sattumasta kiinni, kuka lukija oli vuorossa ongelmien aikaan.

Yhdelle vastaajista jäi lukuhetkistä erittäin tyytyväinen tunnelma ja kahdelle vastaajista tyytyväinen. Samoin kuin kirjaston henkilökunnalle tehdyn kyselyn osalta, tässäkin tekniset ongelmat vaikuttivat arvosanaan laskevasti. Itse lukemisen koettiin onnistuneen ja harjoittelun avulla etälukuhetket nähtiin toimivana kokonaisuutena.

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää ja tuoda esille kirjastopalvelujen saatavuuden muotoja digitaalisessa ympäristössä. Halusin selvittää mitä kirjastoilla on tarjota niille käyttäjilleen, jotka eivät kirjastoon pääse paikan päälle. Tämän lisäksi opinnäytetyöni tarkoituksena oli esitellä havaintoja Helsingin kaupunginkirjaston uuden palvelun kokeilusta.

Digitaalisten kirjastopalvelujen saatavuuden muotoja selvitin kirjallisuuskatsauksen keinoin. Koin tämän haasteellisena, mutta erittäin opettavaisena. Kirjastopalveluissa saatavuus tuli usein esille aineiston kautta, kun taas itse olin kiinnostunut kirjastopalvelujen yhteisöllisistä muodoista. Tämä aiheutti ongelmia tiedonhaussa ja vakiintuneiden termien puuttuessa etsintä oli välillä hankalaa. Minulle muodostui myös työn edetessä kuva, ettei kyseistä näkökantaa vielä ole käsitelty paljoa. Olen kuitenkin hyvin tyytyväinen löytämiini digitaalisiin kirjastopalvelujen muotoihin ja mielestäni sain tuotua esille erilaisia käytössä olevia vaihtoehtoja sekä niiden hyviä ja huonoja puolia. Toivon, että omalta osaltaan yhteen keräämäni vaihtoehdot voivat auttaa kirjastoammattilaisia digitaalisten palvelujen suunnittelussa.

Etälukuhetkien havainnoinnin osalta opinnäytetyöni yllätti minut hyvin positiivisesti. Etälukuhetkiä suunnitteleva porukka otti minut ennakkoluulottomasti vastaan ja pääsin seuraamaan kokeilun toteutumista suunnittelusta saakka. Tämä antoi minulle hyvin arvokasta kokemusta siitä, millaisia asioita voi kirjastoammattilaisen työssä tulla vastaan. Työssäni en käsittele suunnitteluvaihetta kuin ohimennen, koska koin havainnointien tekemisen etälukuhetkien aikana ja niistä kertomisen tämän opinnäytetyön tavoitteeksi.

Suunnittelemani havainnointilomake oli havainnointikohteineen mielestäni hyvin onnistunut ja sen avulla pystyin tuomaan esille tärkeitä laatuun vaikuttavia tekijöitä. Ainoastaan vuorovaikutuksen osalta osa kohdista jäi tarpeettomiksi. Koen tämän johtuvan siitä, ettei vastaavaa palvelua ole aiemmin kokeiltu ja vuorovaikutteisuus hakee edelleen muotoaan. Toteuttamani verkkokyselyt tukivat myös selkeästi omia havaintojani.

Etälukuhetkistä kokeiltuna palvelumuotona jäi minulle positiivinen tunne, ja sisällöltään etälukuhetket ovat mielestäni jo toimiva kokonaisuus. Suurin osa kokeilun haasteista oli tekniikkaan liittyviä

ja sen toimivuuden varmistamisen näenkin tärkeänä, mikäli palvelua halutaan jatkossa tarjota kirjaston asiakkaille. Myös lähetyksen laatuun vaikuttaviin tekijöihin (valaistus, rajausta yms.) kehoitan kiinnittämään entistä tarkempaa huomiota. Niiden avulla etälaitteiden lähetysten saavutettavuus paranee entisestään ja erityisesti iäkkäille tarjottavissa palvelussa tämä on tärkeää. Uskon, että opinnäytetyöni osaltaan voi toimia tarkistuslistana samankaltaisen palvelun toteutuksen suunnittelussa.

## LÄHTEET

Aaltonen, L. 2018. Kirjastopalvelut. Teoksessa Peruspalvelujen tila 2018. Kuntatalouden ja -hallinnon neuvottelukunta. Valtiovarainministeriön julkaisuja 13/2018. Helsinki: Valtiovarainministeriö, 76-84. Viitattu 28.3.2019, <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-251-942-9>.

Celia 2018a. Sanastoa ja termejä. Saavutettavasti.fi. Viitattu 30.4.2019, <https://www.saavutettavasti.fi/tietoa-saavutettavuudesta/sanastoa-ja-termeja/>.

Celia 2018b. Videot ja äänitteet. Saavutettavasti.fi. Viitattu 2.5.2019, <https://www.saavutettavasti.fi/syventavat-ohjeet/videot-ja-aanitteet/>.

Celia 2019. Yleiset ohjeet sisällöntuottajille. Viitattu 3.5.2019, <https://www.celia.fi/saavutettavuus/verkkopalvelujen-saavutettavuus/sisallontuottajan-ohjeet>.

Epos e-lukupiiri 2016. Tilapäivitys 27.11.2016. Facebook. Viitattu 5.4.2019, <https://www.facebook.com/groups/Eposelukupiiri/>.

Helsingin kaupunki 2017. Tänään kotona – läkkäiden lähikulttuuripalveluiden sekä digitaalisen kulttuurisen vanhustyön kehittämishanke (2018–2019). Viitattu 17.7.2019, [https://www.hel.fi/static/public/hela/vipaU48040040VH1\\_Hallintojohtaja/Suomi/Paatos/2017/KUVA\\_2017-09-27\\_HJ\\_9\\_Pk/AF9A1685-39C3-C280-87D8-5EC1D3800000/Liite.pdf](https://www.hel.fi/static/public/hela/vipaU48040040VH1_Hallintojohtaja/Suomi/Paatos/2017/KUVA_2017-09-27_HJ_9_Pk/AF9A1685-39C3-C280-87D8-5EC1D3800000/Liite.pdf).

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sinivuori, E. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hirvasniemi, S. 2019. Lisätietoa verkkolukupiiristä. Kirjastonhoitaja. Sähköpostiviesti 8.4.2019.

Hirvonen, O. 2013. Nettiä ikä kaikki: Internetpohjaisten kulttuuri- ja hyvinvointipalveluiden kehittäminen ikäihmisille Turun alueella. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö. Viitattu 10.4.2019, <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013112919095>.

Hyvinkään kaupunginkirjasto 2011. Verkkolukupiiri! Lukuvinkkelit. Viitattu 3.4.2019, <https://kirjavinkit.wordpress.com/2011/06/01/verkkolukupiiri/>.

Hyvinkään kaupunginkirjasto 2014. Verkkolukupiiri? Lukuvinkkeli. Viitattu 3.4.2019,  
<https://kirjavinkit.wordpress.com/verkkolukupiiri/>.

Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kehitysvammaliitto 2016. Selkvideoiden ohjeet. Selkokeskus. Viitattu 2.5.2019,  
<https://selkokeskus.fi/selkokieli/videot/>.

Kehitysvammaliitto 2018. Kuka hyötyy saavutettavuudesta? Papunet. Viitattu 30.4.2019,  
<http://papunet.net/saavutettavuus/kuka-hyotyy-saavutettavuudesta>.

Kirjastot.fi 2019a. Kaikki ohjelmat. Kirjastokaista. Viitattu 11.4.2019,  
<https://www.kirjastokaista.fi/arkisto/?newest>.

Kirjastot.fi 2019b. Kirjastoradio. Kirjastokaista. Viitattu 11.4.2019,  
<https://www.kirjastokaista.fi/kirjastoradio/>.

Kirjastot.fi 2019c. Tietoa Kirjastokaistasta. Kirjastokaista. Viitattu 11.4.2019,  
<https://www.kirjastokaista.fi/tietoa-kirjastokaistasta/>.

Koivu, I. 2016. "Kirjaston on uudistuttava". Kirjastolehti (1), 10-11. Viitattu 28.3.2019,  
<http://kirjastolehti.fi/artikkelit/kirjaston-on-uudistuttava/>.

Kokko, M. 2013. Kahden kaunokirjallisuuden verkkolukupiirin keskustelujen sisällönanalyysi. Tampereen yliopisto. Informaatiotieteiden yksikkö. Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media Pro gradu -tutkielma. Viitattu 3.4.2019, <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-23658>.

Kääriäinen-Färm, H. 2013. Lukuinnostusta etävinkkauksella: Naantalın kaupunginkirjaston hanke. Turun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 16.4.2019, <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013062714523>.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. Viitattu 28.4.2019,  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>.

Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016/1492. Viitattu 28.3.2019,  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492>.

Matero, J., Hapuli, R. & Koskivaara, N. 2010. Lukupiirikirja. Helsinki: BTJ.

Murtorinne, L. 2015. Kirjastot kirjallisuuden esittelijöinä ja välittäjinä. Kirjallisuuden esittelytoiminta Suomen maakuntakirjastojen verkkosivujen vinkkiosioissa ja kaunokirjallisuuden esittelyteksteissä. Jyväskylän yliopisto. Taiteiden ja kulttuurin tutkimuksen laitos. Kirjallisuuden pro gradu -tutkielma. Viitattu 22.4.2019, <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ju-201506162335>.

Mäkelä, M.-L. 2015. Kirjavinkkarikirja. Uudistettu laitos. Helsinki: Avain.

Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015: yleiset kirjastot: kansalliset strategiset painoalueet. Opetusministeriön julkaisuja 2009:32. Helsinki: Opetusministeriö, kulttuuriyksikkö, kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osasto. Viitattu 28.3.2019, <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-485-743-7>.

Oulun kaupunki 2019. Kirjaston ensimmäinen verkkolukupiiri 26.3. Oulun kaupunginkirjasto. Viitattu 5.4.2019, [https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/ajankohtaista/-/asset\\_publisher/CG1w/content/kirjaston-ensimmainen-verkkolukupiiri-26-3-/78400?redirect=https%3A%2F%2Fwww.ouka.fi%2Fou-lu%2Fkirjasto%2Fetusivu%3Fp\\_p\\_id%3D101\\_INSTANCE\\_aaW4%26p\\_p\\_lifecycle%3D0%26p\\_p\\_state%3Dnormal%26p\\_p\\_mode%3Dview%26p\\_p\\_col\\_id%3Dcolumn-1%26p\\_p\\_col\\_pos%3D1%26p\\_p\\_col\\_count%3D2](https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/ajankohtaista/-/asset_publisher/CG1w/content/kirjaston-ensimmainen-verkkolukupiiri-26-3-/78400?redirect=https%3A%2F%2Fwww.ouka.fi%2Fou-lu%2Fkirjasto%2Fetusivu%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_aaW4%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-1%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2).

Saarti, J. 2014. Etänä mukana. Kirjastolehti 107 (5), 36-37.

Soininen, I. 2015. E-lukupiiri on käynnistynyt. HelMet-verkkokirjasto. Viitattu 5.4.2019, [https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat\\_ja\\_vinkit/Uutispalat/Elukupiiri\\_on\\_kaynnistynyt\(59113\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Uutispalat/Elukupiiri_on_kaynnistynyt(59113)).

Soininen, I. 2016. Epos-e-lukupiiri alkaa taas. HelMet-verkkokirjasto. Viitattu 5.4.2019, [https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat\\_ja\\_vinkit/Uutispalat/Eposelukupiiri\\_alkaa\\_tas\(108009\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Uutispalat/Eposelukupiiri_alkaa_tas(108009)).

Taikusydan 2018. Tänä kotona -hanke kehittää digitaalisia kulttuuripalveluita ikääntyneille. Viitattu 17.7.2019, <https://taikusydan.turkuamk.fi/yleinen/tanaan-kotona-hanke-kehittaa-ikaantyneille-digitaalisia-kulttuuripalveluita/>.

Talvitie, H. 2014. Esipuhe. Teoksessa Hautio, M. (toim.) 2014. Sähköä kulttuuripalveluihin: Selvitys kuntien kulttuuripalveluiden sähköisen tuottamisen mahdollisuuksista. Sarja B. Projektiraportit ja selvitykset 36, 2014. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viitattu 29.4.2019, <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-456-178-5>.

Vieri, S. 2019. Kysymyksiä verkkolukupiiristä (Mangalukupiiri). Lopen kirjastotoimenjohtaja. Sähköpostiviesti 2.4.2019.

Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2019. Lukulähettilääksi! Kirjastot.fi. Viitattu 17.7.2019, <https://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/lukul%C3%A4hetti%C3%A4%C3%A4ksi>.

Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus 2017. 2. painos. Helsinki: Suomen kuntaliitto, 2017. Viitattu 10.4.2019, [http://shop.kuntaliitto.fi/product\\_details.php?p=3215](http://shop.kuntaliitto.fi/product_details.php?p=3215).

Etälukuhetkien havainnointilomake			pp/kk/vvvv
<b>1. TILAN SOVELTUVUUS</b>	<b>K</b>	<b>E</b>	<b>Kommentit</b>
Onko tilassa säädettävä valaistusmahdollisuus?			
Vaikuttaako aurinko tilan valaistukseen?			
Kuuluuko tilaan ääntä/hälyä ulkopuolelta?			
Voidaanko ulkopuolista ääntä vähentää?			
Kaikuuko ääni tilassa?			
Voidaanko kaikumista vähentää?			
Onko tilassa kiinteä verkkoyhteys?			
<b>2. LUKIJAN TYÖSKENTELYTILA</b>	<b>K</b>	<b>E</b>	<b>Kommentit</b>
Onko lukijan ergonomia huomioitu?			
Onko pöydän korkeus säädettävissä?			
Onko lukijan tuolin korkeus säädettävissä?			
Onko lukijalle riittävästi tilaa toimia?			
Onko lukijalle riittävästi pöytätilaa?			
Onko kamera lukijan kasvojen tasalla?			
<b>3. LÄHETYKSEN LAITTEET</b>	<b>K</b>	<b>E</b>	<b>Kommentit</b>
Onko käytössä erillinen kamera?			
Onko kameralla säädettävä jalusta?			
Onko kuvaukseen käytössä erillinen valaistus?			
Onko lukijalla käytössään erillinen mikrofoni?			
Onko lukijalla käytössään kuulokkeet?			
Onko laitteille riittävästi tilaa pöydällä?			
<b>4. LÄHETYKSEN HALLINTA</b>	<b>K</b>	<b>E</b>	<b>Kommentit</b>
Huolehtiiko lukija myös lähetyksestä?			
Huolehtiiko kirjaston henkilökunta lähetyksestä?			
Huolehtiiko lähetyksestä jokin muu taho?			
Tapahtuuko lähetyksen hallinta samassa tilassa?			



<b>5. LÄHETYKSEN LAATU</b>	<b>K</b>	<b>E</b>	<b>Kommentit</b>
Onko kuvan tausta yksivärinen?			
Onko kuvan tausta rauhallinen?			
Vaikuttaako aurinko kuvan valaistukseen?			
Onko lähetys keskeytymätön?			
Toimiiko internetyhteys koko lähetyksen ajan?			
Toimiiko etäyhteyslaite koko lähetyksen ajan?			
Toimiiko kuvayhteys?			
Toimiiko ääniyhteys?			
<b>6. VUOROVAIKUTUKSEN TOTEUTUMINEN</b>	<b>K</b>	<b>E</b>	<b>Kommentit</b>
Tervehtiikö lukija osallistujat alussa?			
Tervehtivätkö osallistujat lukijaa alussa?			
Esitteleekö lukija itsensä?			
Esittelevätkö osallistujat itsensä?			
Hyvästeleekö lukija osallistujat lopussa?			
Hyvästelevätkö osallistujat lukijan lopussa?			
Kuuleeko lukija osallistujien puheen selkeästi?			
Kuuleeko katsoja lukijan äänen selkeästi?			
Näkeekö lukija osallistujat selkeästi?			
Näkeekö katsoja lukijan kasvot selkeästi?			
Esittääkö lukija kysymyksiä luettavasta tekstistä?			
Vastaavatko osallistujat lukijan kysymyksiin?			
Esittävätkö osallistujat kysymyksiä luettavasta tekstistä?			
Pysyykö keskustelu luettavassa aiheessa?			
Poikkeaaako keskustelu aiheesta häiritsevästi?			
Jakaako lukija puheenvuoroja?			
Onko osallistuminen tasapuolista?			
Lisääntyikö vuorovaikutus edelliseen kertaan verrattuna?			

### Kysely etälukuhetkistä kirjaston henkilökunnalle

Tervetuloa vastaamaan kyselyyn, joka on osa Oulun ammattikorkeakoululle tehtävää opinnäytetyötä. Kyselyn avulla kerään etälukuhetkiä toteuttavalta kirjaston henkilökunnalta heidän kokemuksiaan.

Kysely on suunniteltu etälukuhetkien havainnointia tukevaksi. Kyselyyn tulee vastata yhdellä kertaa. Tietoja ei siis valitettavasti voi tallentaa ja täydentää myöhemmin.

Kaikki kerätyt tiedot esitetään anonymisti.

Kyselylinkki on auki sunnuntaihin 30.6.2019 klo 23:59 asti.

#### 1. Mikä oli roolisi etälukuhetkien toteutuksessa? \*

Seuraava

### Kysely etälukuhetkistä kirjaston henkilökunnalle

#### 2. Olitko läsnä etälukuhetkessä? \*

- Kyllä
- En

#### 3. Käytitkö etäyhteyslaitetta lukuhetken aikana? \*

- Kyllä
- En

Edellinen

Seuraava

## Kysely etälukuhetkistä kirjaston henkilökunnalle

4. Oliko etäyhteyslaitteen sekä ohjelmiston käyttöopastus ja ohjeistus mielestäsi riittävä? \*

Kyllä

Ei

Muu, mikä?

5. Millainen kokemus sinulle jäi etäyhteyslaitteen käytöstä? \*



Erittäin tyytyväinen



Tyytyväinen



Neutraali



Tyytymätön



Erittäin tyytymätön

6. Perustele vastauksesi lyhyesti. \*

Edellinen

Seuraava

## Kysely etälukuhetkistä kirjaston henkilökunnalle

7. Millainen tunnelma sinulle jäi etälukuhetkistä? \*



Erittäin tyytyväinen



Tyytyväinen



Neutraali



Tyytymätön



Erittäin tyytymätön

8. Perustele vastauksesi lyhyesti. \*

Edellinen

Seuraava

## Kysely etälukehetkistä kirjaston henkilökunnalle

9. Toteutuivatko etälukehetket suunnitellusti? \*

- Kyllä
- Ei

10. Mitkä asiat mielestäsi onnistuivat? \*

11. Mitkä asiat mielestäsi kaipaavat kehittämistä? \*

Edellinen

Seuraava

## Kysely etälukehetkistä kirjaston henkilökunnalle

12. Voit halutessasi jättää tähän avointa palautetta etälukehetkistä opinnäytetyötä varten.

Edellinen

Lähetä

### Kysely etälukuhetken lukijalle

Tervetuloa vastaamaan kyselyyn. Tämä kysely on osa Oulun ammattikorkeakoululle tehtävää opinnäytetyötä.

Kyselyn avulla kerätään etälukuhetken osallistuvilta lukijoilta heidän kokemuksiaan. Kysely on suunniteltu etälukuhetkien havainnointia tukeväksi.

Kyselyyn tulee vastata yhdellä kertaa. Tietoja ei siis valitettavasti voi tallentaa ja täydentää myöhemmin.

Kyselyn ja havainnoinnin avulla kerätyn tiedon tarkoituksena on kehittää etälukuhetkiä. Kaikki kerätyt tiedot esitetään anonyymisti.

**Kyselylinkki on auki 30.6.2019 klo 23:59 asti.**

**1. Oletko aiemmin ollut lukijana perinteisessä lukuhetkessä? \***

- Kyllä
- En

Seuraava

### Kysely etälukuhetken lukijalle

**2. Vuorovaikutuksen aikaansaaminen etälukuhetkien aikana oli mielestäni \_\_\_\_\_ kuin perinteisessä lukuhetkessä? \***

- Helpompaa
- Samanlaista
- Vaikeampaa

**3. Perustele vastauksesi lyhyesti. \***

Edellinen

Seuraava

## Kysely etälukuhetken lukijalle

4. Näitkö osallistujat selkeästi ruudulta? \*

- Kyllä
- En
- Osallistujia ei näkynyt ruudulla lähetyksen aikana

5. Kuulitko osallistujien puheen selkeästi? \*

- Kyllä
- En
- Osallistujat eivät puhuneet lähetyksen aikana

6. Millaisena koit vuorovaikutuksen itsesi ja osallistujien välillä etälukuhetkien aikana? \*

Edellinen

Seuraava

## Kysely etälukuhetken lukijalle

7. Millainen tunnelma sinulle jäi etälukuhetkistä? \*



Erittäin tyytyväinen



Tyytyväinen



Neutraali



Tyytymätön



Erittäin tyytymätön

8. Voit halutessasi jättää tähän avointa palautetta etälukuhetkistä.

Edellinen

Lähetä