

Juliaana Grahm

E-kirjat Eepos-kirjastoissa

E-kirjojen käyttö ja asiakkaiden tarpeet

Opinnäytetyö

Syksy 2017

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi (AMK)

Suuntautumisvaihtoehto: Kirjasto- ja tietopalveluala

Tekijä: Juliaana Grahm

Työn nimi: E-kirjat Eepos-kirjastoissa: E-kirjojen käyttö ja asiakkaiden tarpeet

Ohjaaja: Ari Haasio

Vuosi: 2017 Sivumäärä: 103 Liitteiden lukumäärä: 2

Opinnäytetyössä tutkittiin, kuinka Eepos-kirjastokimpan asiakkaat käyttävät e-kirjoja ja millaisia tarpeita ja toiveita heillä on kirjastokimpan e-kirjapalvelujen suhteen. Tutkimuksellisen opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa ja saada tietoa Eepos-kimpan alueen asiakkaiden suhtautumisesta e-kirjapalveluihin osana kirjaston kokoelmaa palvelun kehittämiseksi. Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto.

Tutkimusote oli kvantitatiivinen. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselytutkimusta, joka toteutettiin verkkokyselynä Webropol-kysely- ja analyysityökalulla. Kyselylomake oli asiakkaiden vastattavissa 3.4.–31.5.2017, ja siihen vastasi 216 asiakasta. Aineisto analysoitiin Webropol-työkalulla ja tulokset koottiin Excel-tilukkolaskentaohjelmalla taulukoiksi ja visualisoinneiksi.

Asiakkaat tietävät hyvin e-kirjapalvelujen olemassaolosta ja pitävät niitä tärkeänä osana kirjaston kokoelmaa riippumatta siitä, lukeeko asiakas itse e-kirjoja. Kirjasto on asiakkaille merkittävin paikka hankkia e-kirjoja. Suurimmat haasteet e-kirjapalvelussa ovat kysynnän ja tarjonnan kohtaamattomuus sekä asiakkaiden kielteiset aiemmat kokemukset ja ennakkoluulot e-kirjojen käytöstä. Tarvittaessa asiakkaat ovat valmiita lainaamaan e-kirjan, ja he ovat kiinnostuneita asiasta. Asiakkaat toivovat lisää e-kirjapalvelujen mainostusta ja opastusta kirjastojen verkkosivuille ja tiloihin.

Alle 18-vuotiaiden ja yli 60-vuotiaiden tarpeista ja toiveista tarvitaan enemmän tietoa. Asiakkaat esittävät avoimesti käsityksiään e-kirjoista ja lukemisesta eri laitteilla. Lyhyet varausjonot, uutuuskirjojen saatavuus, kokoelman selaamisen yllätyksellisyys sekä erikoistuminen ovat asiakkaille tärkeitä e-kirjapalvelussa.

Avainsanat: e-kirjat, kirjastoaineistot, kvantitatiivinen tutkimus, käyttäjäkokemus, survey-tutkimus, toiveet

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Bachelor of Business Administration

Specialisation: Library and Information Services

Author/s: Juliaana Grahm

Title of thesis: E-books in Eepos libraries: e-book use and the patrons' needs

Supervisor(s): Ari Haasio

Year: 2017 Number of pages: 103 Number of appendices: 2

This thesis was carried out to research the e-book usage of the patrons of the Eepos libraries and what they need concerning e-books. The main objective was to find out, in order to improve the e-book services, how the patrons view e-books as part of the library collection. The thesis was commissioned by Seinäjoki Public Library.

The research methodology used was quantitative. The chosen method was a survey conducted using an electronic questionnaire included in the Webropol Survey and analysis tool. The questionnaire was unlocked from April 3 to May 31, 2017, and it yielded 216 responses. The data was analysed with the Webropol tool, and the tables and visualization were put together with the Microsoft Excel spreadsheet.

The patrons know the e-book service exists and consider it an important part of the collection despite their e-reading experience. They get their e-books mainly from the library. The biggest challenges are the patrons' prior negative experiences and that the supply and the demand do not meet. E-books intrigue and are borrowed when needed. The service would require more promotion and guidance.

The needs of patrons under the age of 18 and over 60 require further research. Short queues, novelty titles, browsing and specialization make the service significant.

Keywords: e-books, library collection, quantitative research, user experience, survey, needs

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo	6
Käytetyt termit ja lyhenteet	9
1 JOHDANTO	11
2 EEPOS-KIRJASTOKIMPPA.....	12
2.1 Kunnat ja kirjastot.....	12
2.2 Palvelut ja kokoelmat	14
3 E-KIRJAT AINEISTONA	18
3.1 E-kirjat ja e-äänikirjat.....	18
3.1.1 Sähkökirjat tutkimusaiheena	19
3.1.2 Sähköisen ja painetun kirjan suhde	19
3.2 Laitteet ja formaatit.....	21
3.3 E-kirjojen saatavuus.....	23
3.3.1 E-kirjapalvelut	23
3.3.2 E-kirjat tilastoissa	25
3.4 E-kirjojen tekijänoikeus ja lainsäädäntö	26
4 E-KIRJAT YLEISESSÄ KIRJASTOSSA	28
4.1 E-kirjat osana kokoelmaa.....	28
4.1.1 Yleisten kirjastojen konsortio.....	29
4.1.2 eKirjasto ja kirjastojen e-kirjapalvelut	30
4.2 E-kirjojen hankinta.....	30
4.3 E-kirjojen markkinointi	31
5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TOTEUTUS	34
5.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	34
5.2 Kyselytutkimus tutkimusmenetelmänä	36
5.3 Kyselytutkimuksen toteutus ja analyysi	38
5.4 Vastaajat	42
5.4.1 Vastaajien sukupuoli ja ikä.....	42

5.4.2 Vastaajien koulutustaso ja asema työelämässä.....	43
5.4.3 Vastaajien pääasialliset asiointikirjastot	46
6 TULOKSET	49
6.1 Kimpan asiakkaiden tietoisuus kirjaston e-kirjatarjonnasta	49
6.2 E-kirjojen käyttö sekä lainaus- ja lukemistavat.....	59
6.3 E-kirjojen hyvät ja huonot puolet fyysisen kokoelman aineistoon verrattuna ja miksi e-kirjoja lainataan	68
6.4 Asiakkaiden toiveet ja tarpeet e-kirjapalveluihin liittyen.....	73
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO	85
7.1 Eepoksen e-kirjapalvelujen merkitys kimpan asiakkaille	85
7.2 Kimpan asiakkaiden erityispiirteet e-kirjojen käyttö- ja lukemistavoissa....	87
7.3 Painettu vai sähköinen kirja?	90
7.4 E-kirjapalvelun kehittäminen	92
7.5 Lopuksi.....	96
LÄHTEET	97
LIITTEET	103

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Eepos-kirjastot Suomen kartalla	12
Kuvio 2. Ladattavat sähkö- ja äänikirjanimekkeet yhteensä vuosina 2011–2016 .	25
Kuvio 3. Ladattavien sähkökirjojen ja äänikirjojen kokonaismyynti Suomessa vuosina 2010–2016.....	26
Kuvio 4. Verkkolomakkeen vastausaktiivisuuden viikko- ja päiväjakautuma (N=204).	42
Kuvio 5. Vastaajien tiedot Eepoksen e-kirjakokoelman olemassaolosta (N=216).	49
Kuvio 6. Kysymys 15. Tunnistan tämän näkymän.....	50
Kuvio 7. Vastaajat eriteltynä e-kirjojen lukemisen ja e-kirjapalvelun näkymän tunnistamisen mukaan (N=216).	51
Kuvio 8. Vastaajat eriteltynä e-kirjojen lukemisen ja Ellibs-e-kirjapalvelun tietämisen mukaan (N=216).....	52
Kuvio 9. Eepoksen e-kirjakokoelman käytön aktiivisuus työllisyystilanteen mukaan (N=216).....	53
Kuvio 10. E-kirjapalvelujen merkitys kirjaston kokoelmalle vastaajien iän mukaan (N=216).....	59
Kuvio 11. Vastaajien käytössä olevat laitteet (N=216).	63
Kuvio 12. Eri ikäryhmien käyttämät laitteet e-kirjojen lukemiseen (N=196).....	64
Kuvio 13. E-kirjojen lukualustojen käytön ikäjakautuma (N=172).....	65
Kuvio 14. Vastaajien e-kirjoina lukemat kirjallisuuden lajityypit (N=147).	67
Kuvio 15. Vastaajien keskimäärin kohtaamat ongelmat Eepoksen e-kirjapalvelussa ikäjakautuman mukaan (N=123).	70

Kuvio 16. E-kirjoja lukevien ja ei-lukevien vastaajien mielipiteet e-kirjoista ja kirjoista keskiarvoina (N=216).....	73
Kuvio 17. Vastaajien toiveet e-kirjavalikoiman suhteen (N=132).	75
Kuvio 18. Lastenkirjallisuuden laajempaa valikoimaa toivoneet vastaajat.	76
Kuvio 19. Nuortenkirjallisuuden laajempaa valikoimaa toivoneet vastaajat.	77
Kuvio 20. Aikuisten kirjallisuuden laajempaa valikoimaa toivoneet vastaajat.....	78
Kuvio 21. Vastaajien toiveet asiointikirjaston e-kirjapalvelujen suhteen.....	80
Kuvio 22. Lisää mainostusta toivoneet vastaajat asiointikirjastoittain.	81
Kuvio 23. Lisää opastusta toivoneet vastaajat asiointikirjastoittain.	82
 Taulukko 1. Eepos-kirjastokimpan alueen kirjaston käyttäjät vuonna 2016	14
Taulukko 2. Eepos-kimpan alueen e-kirjakokoelmat ja lainat vuonna 2016.....	16
Taulukko 3. Eepos-kimpan alueen kirjastojen tapahtumat asiakkaille vuonna 2016	17
Taulukko 4. Myydyimmät sähkökirjat vuonna 2016.....	20
Taulukko 5. Kirja- ja e-kirjakokoelmat Suomen yleisissä kirjastoissa 2016.....	29
Taulukko 6. Vastaajien ikä- ja sukupuolijakaumat (N=216).....	43
Taulukko 7. Vastaajien koulutustaso sukupuolittain (N=216).....	44
Taulukko 8. Vastaajien sukupuoli- ja työelämäjakauma (N=216).....	45
Taulukko 9. E-kirjoja lukevat asiointikirjastoittain (N=216)	46
Taulukko 10. E-kirjapalvelun käyttö eri ikäisillä vastaajilla (N=105).	55
Taulukko 11. Avointen vastausten jakautuminen e-kirjapalvelun käytöstä (N=17).	56

Taulukko 12. E-kirjapalvelusta lainattu aineisto ikäryhmittäin (N=184).	57
Taulukko 13. Vaihtoehtojen "ei mitään" ja "jotakin muuta" jakautuminen avoimissa vastauksissa (N=54).	58
Taulukko 14. Vastaajien e-kirjojen hankintakanavat (N=216).	60
Taulukko 15. Miksi et lue e-kirjoja? -kysymyksen avointen vastausten jakauma teemoittain (N=100).	61
Taulukko 16. Muun e-kirjana luetun kirjallisuuden avointen vastausten jakauma (N=20).	68
Taulukko 17. Avoimet vastaukset e-kirjapalvelun ongelmista teemoittain (N=24).	70
Taulukko 18. Vastaajien tarkemmat toiveet e-kirjavalikoiman sisällöstä (N=22)... ..	79
Taulukko 19. Vastaajien vapaan sanan jakauma teemoittain (N=29).	83

Käytetyt termit ja lyhenteet

AZW	Amazonin Kindle-lukulaitteen oma e-kirjatiedostomuoto (engl. Kindle File Format).
BBeB	Sonyn suunnittelema oma e-kirjatiedostomuoto (engl. Broad Band eBook).
Benchmarkkaus	Oman toiminnan kehittäminen vertaamalla sitä toisten toimintaan tai muihin vastaaviin käytäntöihin, vertailuanalyysi (engl. Benchmarking).
BSC	Tavoitejohtamiseen perustuva toiminnanohjauksen suorituskykymittaristo (engl. Balanced Scorecard).
DOC	Tekstinkäsittelyohjelmissä käytettävä tiedostomuoto (engl. Document).
DRM-kopiosuojaus	Yleisnimitys kopiosuojatun datan digitaalisten käyttöoikeuksien hallintaa rajoittaville tekniikoille (engl. Digital Rights Management).
Eepos-kimppa	22 kunnan kirjastoyhteistyö, ks. kirjastokimppa.
E-kirja	Ks. sähkökirja.
EPUB	Avoin tiedostomuoto sähköisten julkaisujen tallennuksessa (engl. Electronic Publication).
E-äänikirja	Ks. sähkökirja.
Fokusryhmä	Arviointiin käytettävä ryhmähaastattelumenetelmä, jossa tietoa kerätään laadullisin keinoin halutuista teemoista.
Kirjastokimppa	Kunta- ja hallintorajat ylittävä itsenäisten kunnan- ja kaupunginkirjastojen muodostama vapaaehtoinen yhteistyömalli.

MP3	Musiikin ja äänitallenteiden jakelussa käytettävä äänenpakkausmenetelmä.
PDF	Mm. sähköiseen julkaisemiseen käytettävä siirrettävä tiedostomuoto (engl. Portable Document Format).
Päällekkäisyysanalyysi	Kahden tai useamman tason tietojen yhdistäminen yhdeksi tasoksi.
RTF	Muotoillun tekstin tallennusmuoto, vrt. TXT (engl. Rich Text Format).
Sähkökirja	Muodoltaan sähköinen, kirjallinen teos.
Tiedostoformaatti	Talletetun kuva-, ääni-, teksti- ym. tiedoston rakenne eli tallennusmuoto.
TXT	Muotoilematonta tekstiä sisältävä tekstitiedosto.

1 JOHDANTO

Viime vuosina kuluttajien kasvava lukemisen tapojen monimuotoisuus on alkanut kiinnostaa paitsi kirjakauppa- ja kustannusalan toimijoita, myös kirjastoja. Perinteisen painetun kirjan lukemisen rinnalle on tuotu useita vaihtoehtoisia tapoja pitää kirjallisuus mukana kilpailussa kuluttajien vapaa-ajanviettotavoista. Perinteisen kirjamyynnin ja lukemiseen käytettävän ajan vähentyessä sähköiset, omilla laitteilla käytettävät kirjasisällöt niin e-kirjoina kuin e-äänikirjoina ovat yleistyneet.

Sähköiset sisällöt osana kirjastopalveluja edistävät yleisen kirjaston lakisääteisten tehtävien toteutumista tarjoamalla perinteisen aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin pääsyn rinnalle uudemman, vaihtoehtoisen tavan edistää lukemista ja kirjallisuutta. Tietopalvelun ja opastuksen kehittäminen sekä henkilöstön osaamisen päivittäminen asiakkaiden vaatimusten ja lukuharrastusten tarpeiden mukaisiksi myös uusien lukemiseen käytettävän tekniikoiden osalta ilmentävät kirjastopalvelujen ajantasaisuutta.

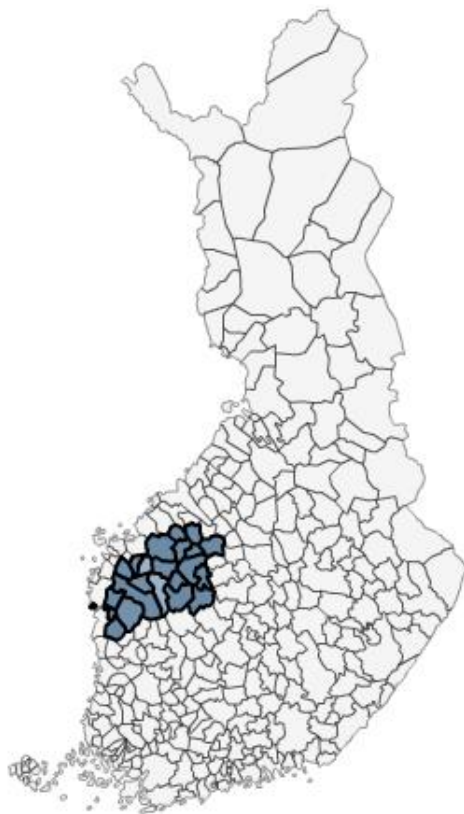
Tässä opinnäytetyössä haluttiin selvittää Eepos-kirjastojen e-kirjojen asiakaskäyttöä Seinäjoen kaupunginkirjaston toimeksiantona. Tutkimusongelma muotoutui toimeksiantajan tarpeesta saada tietoa e-kirjojen käytöstä, käyttäjistä ja käyttäjien toiveista e-kirjapalvelujen suhteen. Tutkittavan aiheen ulkopuolelle rajautuivat muut kirjaston e-aineistopalvelut kuten e-lehti- ja e-musiikkipalvelut sekä Celia-kirjastoaineiston käyttö.

Työn teoreettinen osa koostuu Eepos-kirjastojen palveluiden ja kokoelmien kuvauksesta sekä katsannosta e-kirjoihin kirjallisuutena aineiston, tutkimus- ja tilastotiedon näkökulmasta sekä erillisenä lukuna e-kirjoista yleisen kirjaston käytössä. E-kirjat aineistona -luvussa käsitellään sähkökirjojen määrittelyä suhteessa painettuun kirjaan sekä tutkimusta e-kirjojen käytöstä, käyttäjistä ja käytettävyydestä, e-kirjojen saatavuutta erilaisten laitteiden kirjolle sekä e-kirjoihin liittyvää lainsäädäntöä. E-kirjat yleisessä kirjastossa -luvussa kuvataan sähkökirjojen kirjastokäytön vastaanottoa sekä niiden hankintaan ja markkinointiin ympäri maailmaa yhdistettyä problematiikkaa.

2 EEPOS-KIRJASTOKIMPPA

2.1 Kunnat ja kirjastot

Etelä-Pohjanmaan yleiset kirjastot yhteistyössä Kaskisten, Perhon, Vetelin, Laihi-
an ja Isonkyrön kirjastojen kanssa aloittivat helmikuussa 2017 toimintansa uudes-
sa yhteensä 22 kunnan Eepos-kirjastokimpassa (Kuvio 1). Alueen vanhojen, pie-
nempien kirjastokimppojen toiminta lakkautettiin ja yhteistyön tuloksena koko Ee-
pos-kimpan toiminta-alueella on yhtenäiset käytösäännöt, asiakas- ja aineisto-
tietokannat, verkko- ja e-kirjapalvelut sekä kirjastokortti ja aineistokuljetukset. Kim-
pan kehittämisen taustalla on ollut useampi Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallinto-
viraston rahoittama hanke. (Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2016.)



Kuvio 1. Eepos-kirjastot Suomen kartalla
(Tilastokeskus 2016)

Eepos-kirjastokimppaan kuuluvat seuraavat kirjastot palvelupisteineen:

- Alajärven kaupunginkirjasto

- Alavuden kaupunginkirjasto
- Evijärven kunnankirjasto
- Ilmajoen kunnankirjasto
- Isojoen kunnankirjasto
- Isonkyrön kunnankirjasto
- Karijoen kunnankirjasto
- Kaskisten kaupunginkirjasto
- Kauhajoen kaupunginkirjasto
- Kauhavan kaupunginkirjasto
- Kuortaneen kunnankirjasto
- Kurikan kaupunginkirjasto
- Laihian kunnankirjasto
- Lappajärven kunnankirjasto
- Lapuan kaupunginkirjasto
- Perhon kunnankirjasto
- Seinäjoen kaupunginkirjasto
- Soinin kunnankirjasto
- Teuvan kunnankirjasto
- Vetelin kunnankirjasto
- Vimpelin kunnankirjasto
- Ähtärin kaupunginkirjasto.

Eepos-kimppa on Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston vetämä. Kimpan perustamisen syitä ovat ennen kaikkea alueellisten kirjastopalvelujen parantaminen ja niiden tason säilyttäminen. Isomman kimpan myötä asiakkaat ovat saaneet käyttöönsä huomattavasti aiempaa suuremmat kokoelmat esimerkiksi sähköisten ja muiden aineistojen osalta, lisäksi isomman kimpan kirjastoalan henkilöstön ammatillisesta osaamisesta sekä uusien palvelujen käyttöönotosta pystytään huolehtimaan aiempaa paremmin. (Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2016.)

Vuonna 2016 kirjaston käyttäjiä lainaajina Eepos-kimpan alueella oli yhteensä noin 37 prosenttia alueen asukkaista. Fyysisiä käyntejä kirjastojen tiloihin oli yhteensä 1 741 469 ja verkkokäyntejä yhteensä 833 312 kappaletta. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Eepos-kirjastokimpan alueen kirjaston käyttäjät vuonna 2016 (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2017).

Kunta	Asukasluku	Lainaaajia	Lainaaajia / Asukasluku %	Fyysiset käynnit	Celian asiakkaat	Verkkokäynnit
Alajärvi	10006	4181	41,78	114275	21	32151
Alavus	12044	3852	31,98	80334	5	152866
Evijärvi	2576	821	31,87	23488	0	3559
Ilmajoki	12159	3522	28,97	104416	6	20917
Isojoki	2123	575	27,08	11820	2	3896
Isokyrö	4785	1858	38,83	56675	8	23293
Karjajoki	1369	426	31,12	16604	0	21107
Kaskinen	1285	380	29,57	11520	0	14867
Kauhajoki	13875	4531	32,66	125489	9	25661
Kauhava	16784	5736	34,18	152174	3	32238
Kuortane	3715	1351	36,37	25640	0	14440
Kurikka	21734	7523	34,61	156060	22	44196
Laihia	8090	2736	33,82	61966	6	14567
Lappajärvi	3215	1204	37,45	39542	0	4374
Lapua	14609	5410	37,03	89397	3	25975
Perho	2931	963	32,86	22555	3	3886
Seinäjoki	61530	26866	43,66	480386	72	295623
Soini	2224	871	39,16	21669	0	3052
Teuva	5482	1685	30,74	28433	0	12873
Veteli	3302	1063	32,19	59800	6	10500
Vimpeli	3073	1111	36,15	20026	2	4171
Ähtäri	6068	1917	31,59	39200	0	69100
Yhteensä	212979	78582	36,90 %	1741469	168	833312

2.2 Palvelut ja kokoelmat

Eepos-kirjastokimpan aloitettua toimintansa alueen kirjastot ovat saaneet käyttöönsä yhteisen e-aineistokokoelman ja aineistokuljetukset. Eepoksen alueen kokoelmien kehittämistä ja aineiston saatavuuden ja kierron parantamista varten Eepos-kirjastoille laaditaan myös yhteinen kokoelmapolitiikka vuoden 2017 AVI-hankkeena. (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2016.)

Kirjastopalvelut Eepos-kimpan alueella koostuvat eri kuntien pääkirjastoista ja niiden sivukirjastoista, kirjastoautoista sekä kimpan yhteisestä Eepos-verkkokirjastosta. Eepos-kimpan verkkopalvelu toimii osana Kansalliskirjaston ylläpitämää, Suomen museoiden, kirjastojen ja arkistojen aineistoja yhteen kokoavaa Finna.fi-verkkopalvelua. Osalla alueiden kirjastoista kirjastopalvelut ovat saatavutettavissa lisäksi omatoimikirjastoina, jolloin kirjaston palvelut ovat käytettävissä myös ilman henkilökunnan läsnäoloa asiakaspalvelussa. Omatoimikirjastotoimin-

taa oli vuonna 2016 kirjastoissa Alajärvellä, Kauhavalla, Kuortaneella ja Seinäjoella. Eepos-kimpan monipalvelukirjastot tarjoavat kirjastopalvelujen lisäksi asiakkaille myös muita palveluja kuten Kelan hakemusten vastaanottoa ja käsittelyä. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2016.)

Kirjastojen aineistokokoelmat koostuvat erikielisestä lasten, nuorten ja aikuisten kauno- ja tietokirjallisuudesta, musiikkiaineistoista ja -äänitteistä sekä video-, CD-ROM-, DVD- ja Blu-ray-tallenteista (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2016). Lisäksi kirjastoaineistoa ovat esimerkiksi erilaiset konsoli- ja lautapelit sekä mikrofilmeihin ja -kortteihin tallennetut erilaiset aineistot kuten lehdet ja kirkonkirjat. Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston kokoelmiin kuuluvat myös valokuva-, maakunta- ja kotiseutukokoelmat, jotka sisältävät aluetta käsittelevää ja sen kotiseutuhenkilöiden tuottamaa aineistoa (Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2016). E-aineistokokoelmat koostuvat e-kirjoja ja e-äänikirjoja, kotimaisia sanoma- ja aikakauslehtiä sekä jazz- ja klassista musiikkia tarjoavista palveluista, jotka ovat käytettävissä kirjastojen asiakastietokoneilla tai etänä kirjautumalla palveluihin sisään kirjastokortin numerolla ja tunnusluvulla. (Eepos-kirjastot, [viitattu 17.4.2017].)

Eepos-kirjastojen yhteisessä e-kirjapalvelussa on lainattavissa yli 1000 kirjanimekettä aikuisten kauno- ja tietokirjallisuutta, e-äänikirjoja sekä lasten ja nuorten kaunokirjallisuutta. Lisäksi Seinäjoen kaupunginkirjasto on digitoinut vapaasti verkossa luettaviksi Etelä-Pohjanmaata ja Pohjanmaata käsitteleviä kirjoja. (Eepos-kirjastot, [viitattu 17.4.2017].)

Ennen Eepos-kimpan e-kirjayhteistyötä vuonna 2016 alueen kirjastojen e-kirjakokoelmat olivat sekä laajuudeltaan, hankinnoiltaan että käyttöasteiltaan vaihtelevia (Taulukko 2.) Seinäjoella ja Lapualla oli laajimmat kokoelmat ja eniten hankintoja, mutta e-kirjojen lainaus oli aktiivisinta Seinäjoella ja Kauhavalla. Vähimmillään e-kirjakokoelma on puuttunut täysin tai uusia e-kirjahankintoja ei ole tehty lainkaan.

Taulukko 2. Eepos-kimpan alueen e-kirjakokoelmat ja lainat vuonna 2016 (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2017).

Kunta	E-kirjakokoelma	E-kirjojen hankinnat	E-kirjojen käyttökerrat (lainaus)
Alajärvi	7	0	0
Alavus	146	55	60
Evijärvi	0	0	0
Ilmajoki	9	0	9
Isojoki	251	11	9
Isokyrö	48	36	91
Karjajoki	0	0	0
Kaskinen	0	0	0
Kauhajoki	251	12	66
Kauhava	216	71	402
Kuortane	0	0	171
Kurikka	172	19	228
Laihia	0	0	0
Lappajärvi	0	0	0
Lapua	600	110	310
Perho	10	0	0
Seinäjoki	625	195	2843
Soini	5	0	2
Teuva	44	0	33
Veteli	0	0	0
Vimpeli	29	0	0
Ähtäri	2	3	4
Yhteensä	2415	512	4228

Kirjaston tiloissa aineistokokoelmien lainaamisen ja aineistojen käytön lisäksi kirjastoissa tarjotaan asiakaskäyttöön esimerkiksi erilaisia kokoontumis- ja kokoustiloja sekä digitointi- ja kopiointilaitteistoa. Kirjastoaineistoa tarjotaan asiakkaille myös kotikirjastopalveluna ja kaukopalveluna.

Kirjastojen palveluihin kuuluu myös runsaasti erilaista tapahtuma-, näyttely- ja opastustoimintaa. Kirjastoissa järjestetään muun muassa lukupiirejä, kirjavinkkauksia, satutuokioita, tiedonhaun ja kirjaston käytön opetusta, läksyjentekopajoja koululaisille sekä yleisötilaisuuksina esimerkiksi erilaisia elokuvailtoja, luentotilaisuuksia ja konsertteja. Vuonna 2016 kirjastoissa Eepos-kimpan alueen kirjastoissa järjestettiin asiakkaille yhteensä 355 näyttelyä, 1713 erilaista tapahtumaa sekä 1098,1 tuntia erilaisia käyttäjäkoulutuksia (Taulukko 3).

Taulukko 3. Eepos-kimpan alueen kirjastojen tapahtumat asiakkaille vuonna 2016 (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2017).

Kunta	Näyttelyt	Tapahtumat	Tapahtumien osallistujamäärä	Käyttäjäkoulutukset	Käyttäjäkoulutukset tunteina	Käyttäjäkoulutusten osallistujamäärä
Alajärvi	14	151	3396	63	63	663
Alavus	20	25	1045	5	5	79
Evijärvi	3	28	495	12	12,1	111
Ilmajoki	3	24	1300	58	58	1035
Isojoki	5	7	341	22	22	361
Isokyrö	13	93	2709	29	27	920
Karijoki	1	42	189	1	1	12
Kaskinen	0	5	60	6	9	87
Kauhajoki	11	45	4231	30	42	781
Kauhava	73	226	4363	27	27	349
Kuortane	10	3	31	304	10	356
Kurikka	34	158	4455	267	206	1074
Laihia	9	140	2132	26	40	1026
Lappajärvi	20	29	520	12	16	227
Lapua	7	80	1393	56	75	800
Perho	10	46	874	9	15	210
Seinäjoki	88	338	11934	402	428	6624
Soini	11	137	3377	10	7	158
Teuva	1	26	760	17	14	326
Veteli	8	46	235	9	8	102
Vimpeli	10	62	511	8	8	128
Ähtäri	4	2	190	3	5	75
Yhteensä	355	1713	44541	1376	1098,1	15504

3 E-KIRJAT AINEISTONA

3.1 E-kirjat ja e-äänikirjat

E-kirjojen esiinnousulla on ollut perusteellisin vaikutus kirja-alaan sitten Gutenbergin kirjapainoinnovaation 1400-luvulla (Claypool 2011, 4). E-kirjalla tarkoitetaan elektronista eli sähköistä, digitaalimuotoista tiedostoa kirjan sisällöstä, jota luetaan jollakin elektronisella laitteella. Sähköinen kirja voi tarkoittaa myös itse kirjan lukemiseen käytettävää laitetta, jolloin lukulaite käsittää luettavan kirjan tekstin ja muun sisällön lisäksi myös itse laitteen ja laitteessa sisällön esittämiseen käytetyn ohjelmiston. Lisäksi sähkökirja voidaan mieltää itse kokonaisena palveluna. Sähkökirjassa on siis kyse eri tasoista koostuvasta järjestelmästä, joka esittyy eri-laisina alustoina. (Paavonheimo 2006b, 54–57; Anttonen & Ovaska 2011, 66–67; Heikkilä 2017, 13.)

Kirjastojen näkökulmasta e-kirjan määrittelyssä korostuu tarve muodostaa vähintäänkin selkeä analogia painettuun kirjaan; E-kirja on digitaalisena syntynyt tai painetun teoksen kanssa samasisältöinen sähköinen, tietoverkon välityksellä levitettävä tiedosto, joka on oltava luetteloitavissa kirjaksi (Cheek & Hartel 2012, 3). Muusta muodoltaan sähköisestä tekstistä e-kirjan erottaa sen painetun kirjan kaltaiset lineaariset ja rajalliset ominaisuudet itsenäisenä teoksena, jolla on selkeästi sekä alku että loppu (Laiho 2015, 5).

E-kirja ladataan verkossa toimivasta sähkökirjoja tarjoavasta palvelusta laitteelle, josta se luetaan joko suoraan tai siirretään vielä lukulaitteeseen. E-kirjan sivuja voidaan selata käytettävissä olevasta e-kirjalaitteesta riippuen fyysisellä napin painalluksella, hiiren napautuksella tai pyyhkäisemällä kosketusnäytöllisen lukulaitteen pintaa sormella tai jollakin apuvälineellä. (Anttonen & Ovaska 2011, 64–66.)

Viime aikoina ovat yleistyneet myös e-kirjapalveluista saatavatäänikirjat, jotka ladataan omalle laitteelle e-kirjan tavoin. Äänikirjojen tiedostomuoto on MP3 ja äänitiedostoa voi kuunnella millä tahansa kyseistä tiedostomuotoa tukevalla soittimella. Kuuntelun keskeytyessä keskeytymiskohta jäääänikirjan muistiin ja kuuntelua on mahdollista jatkaa myöhemmin samasta kohdasta. (eKirjasto, [viitattu 20.4.2017].)

Osittain e-kirjamarkkinoiden kehittymisen ja suosion takana ovat äänikirjojen kustantajat ja ei-painomuotoisten kirjamarkkinoiden luominen (Cheek & Hartel 2012, 6; Felkner 2012, 37–38).

3.1.1 Sähkökirjat tutkimusaiheena

Ensimmäinen suomenkielinen laajamittainen katsaus sähkökirjan tutkimukseen sekä sähkökirjan kehityksen analyysi sisältyvät Harri Heikkilän (Heikkilä 2017) väitöskirjaan, jossa tarkastellaan sähkökirjan rakentumista ja kehittymistä sen nykymuotoon. Tutkimuksessa esitellään sähkökirjan valtavirtaistumisen ongelmia ja luodaan niihin ratkaisuja. Lähtökohtaisesti teknologia on ihmisen luomus, ja sähkökirjan valtavirtaistumiseen vaikuttavat paineet sekä makro- että mikrotasolla. Kirjan kehittyminen eteenpäin Heikkilän (2017) mukaan on seurausta tehokkaan informaation käytön tarpeesta – toisaalta kirjan kehittymistä ohjaavat erilaisia valintoja tekevät käyttäjäryhmät ja sähkökirjan merkitys käyttäjälle, jolloin teknologian tulisi mukautua ihmisten toiminta- ja käsitelmalleihin eikä toisin päin.

Sähkökirjan yleistymistä ja sen käytettävyyttä ja käytön merkitystä on käsitelty aiemmin myös useissa pro gradu -tutkielmissa (Paavonheimo 2006a; Aarnio 2016) sekä artikkeleissa (Paavonheimo 2006b; Anttonen & Ovaska 2011). Myös e-kirjan kehittymistä ja historiaa laitenäkökulmasta sekä sen suhdetta muihin digitaalisten sisältöjen genreihin on tutkittu (Rowberry 2015).

3.1.2 Sähköisen ja painetun kirjan suhde

Lukeminen muuttaa muotoaan painetun kirjallisuuden myynnin laskiessa. Viimeisten kahden vuoden aikana sähkökirjojen myynti on kaksinkertaistunut ja edelleen nousussa, esimerkiksi Elisa Kirja -palvelu ylsi vuonna 2016 yli 650 000 kirjalataukseen. Painetun ja sähköisen kirjan omaksumiseroista huolimatta parinkymmenen minuutin keskittyminen pitkän tekstin lukemiseen päivittäin kehittää kokonaisuuksien hahmottamiskykyä. Siinä missä perinteinen lukeminen voi tukea enemmän syvälukutaidon kehittämistä, e-kirjat voivat toisaalta myös aloittaa tai lisätä lukuinnostusta esimerkiksi lapsilla. (Miettinen 2017.)

Perinteisen kirjan suosion takana ovat asiakasystävällisyys ja tyytyväisyys. Lopulta asiakas määrittelee, milloin e-kirjat vakiintuvat keskeisiltä kriteereiltään kuten hinnoiltaan, kokoelmiltaan ja latausnopeudeltaan hyväksyttäväksi, asiakasta tyydyttäväksi palveluksi. (Ekholm & Repo 2010, 151–153.)

Myös kirjojen myyntitilastot tukevat ajatusta, että sähköinen ja painettu kirja eivät sulje toisiaan pois (Taulukko 4). Myydyimpien sähkökirjojen listalta löytyy yhtä lailla painettuna paljon myyneitä nimekkeitä.

Taulukko 4. Myydyimmät sähkökirjat vuonna 2016
(Kirjojen tuotanto- ja myyntitilastot 2017).

Sija	Tekijä	Kirja	Kustantaja	Myynti (kpl)
1.	Watson, S. J.	Kun suljen silmäni	Bazar	9100
2.	Morton, Kate	Paluu Rivertoniin	Bazar	8200
3.	Kondo, Marie	Konmari – siivouksen elämänmullistava taika	Bazar	5200
4.	Bradley, Alan	Piiraan maku makea	Bazar	4700
5.	Osbourne, Ozzy	Minä, Ozzy	Like	4500
6.	Roberts, Nora	Varjojen ratsu	Gummerus	3619
7.	Morton, Kate	Hylätty puutarha	Bazar	3600
8.	Nesbø, Jo	Aave	Johnny Kniga	3500
9.	Vuorinen, Juha	Juoppohullun päiväkirja, osa 1	Diktaattori	3434
10.	Harari, Yuval Noah	Sapiens. Ihmisen lyhyt historia	Bazar	3400
11.	Läckberg, Camilla	Majakanvartija	Gummerus	2902
12.	Tuomainen, Antti	Parantaja	Like	2700
13.	Tuomainen, Antti	Kaivos	Like	2200
14.	Nousiainen, Miika	Juurihoito	Otava	2200
15.	Lehtolainen, Leena	Tiikerinsilmä	TAMMI	2200
16.	Tuomainen, Antti	Synkkä niin kuin sydämeni	Like	2200
17.	Kallio, Maaret	Lujasti lempeä	WSOY	2000
18.	Doerr, Anthony	Kaikki se valo jota emme näe	WSOY	1800
19.	Carlan, Audrey	Calendar Girl. Tammikuu	WSOY	1800
20.	Virtanen, Rauli	Reissukirja	WSOY	1700

E-kirjan ja painetun kirjan ominaisuuksia on vertailtu esimerkiksi seuraavasti (Rao 2003, Paavonheimon 2006b, 66–68 mukaan)

- E-kirjan verkkolatauksen nopeus ja mukavuus verrattuna kirjan noutamiseen kirjastosta tai kirjakaupasta
- Sisällön parempi käytettävyys käyttäjän tarpeiden mukaan säätämällä esimerkiksi näytön kirkkautta ja tekstin kokoa, mahdollisuus hakea tekstin sisältöä tai lisäämällä merkintöjä sekä mahdollisuus yhdistellä multimedialla sisältöön

- Virtuaalisen kirjahyllyn kapasiteetti pitää suuria määriä kirjoja lukijan mukana
- Pienet kustannukset ympäristölle ja verkkojulkaisemisen ja -jakelun helpous sekä kirjailijalle että kustantajalle
- Hyvät tilastointimahdollisuudet
- Ongelmat käyttäjien odotusten ja e-kirjojen teknologian kohtaamisessa
- Lukemiseen käytettävän laitteen tekniikan haavoittuvuus
- Lukulaitteiden hinnat ja tekniikan vanhentumisen riskit
- Julkaistujen nimekkeiden määrän ja yhteensopivien laitteiden ja ohjelmistojen rajoittuneisuus.

Potentiaalisten sähkökirjojen käyttäjien haastattelututkimuksessa nousevat esiin myös ennakkoluulot e-kirjoja kohtaan. E-kirjojen valikoiman suppeutta, korkeaa hintaa, lukemiseen käytettävän laitteen lukemista häiritseviä ominaisuuksia, aiempia kielteisiä kokemuksia sekä digitaalisen omaisuuden mieltämistä vähemmän arvokkaana ja todellisena pidetään lukukokemuksen vertaamisen painettuun kirjaan ohella syinä e-kirjojen vähäiselle käytölle tai käytön hylkäämiselle kokonaan. (Aarnio 2016, 66–69.)

3.2 Laitteet ja formaatit

E-kirjojen ympärille rakentuvat laitemarkkinat ovat vielä kehitysvaiheessa ja käytössä on runsaasti erilaisia tiedostomuotoja ja sisällön suojaustekniikoita (Palmer 2011, 79; Ristikartano & Virrankoski 2011, 34–35; Aarnio 2016, 28). Lähtökohtaisesti e-kirjan julkaisuformaatti ei sovi kaikkiin laitteisiin, vaan laitevalmistaja on määritellyt laitteensa tukemat tiedostomuodot. Kuitenkin suuri osa e-kirjanimekkeistä on julkaistu useammassa tiedostomuodossa, joten ongelmia laitteen ja sisällön yhteensopivuuden kanssa ei useimmiten ilmene.

Käyttöliittymät erilaisissa laitteissa voivat poiketa toisistaan voimakkaasti. Erilaisen laitteen ja käyttöliittymien kirjo antaa toisaalta joustoa e-kirjojen käytettävyydessä, toisaalta se voi myös hankaloittaa e-kirjojen saavutettavuutta tai käytettävyyttä.

E-kirjan lukeminen lukulaitteella. Sähkökirjan voi ladata erilliselle lukulaitteelle lukemista varten. Lukulaitteella tarkoitetaan elektronista mobiililaitetta, jolla on mahdollista lukea sähköisessä muodossa olevia kirjoja sekä erilaisia lehtiä. Varhaisempien lukulaitteiden näytöt olivat mustavalkoisia, nykyisin ne tukevat myös värejä ja langatonta verkkoyhteyttä e-kirjojen lataamiseksi suoraan laitteelle. (Palmer 2011, 77; Doucette & Lewontin 2012, 66–67.)

Erilaisia lukulaitteita on markkinoilla runsaasti sekä kosketusnäytöllisinä että painikkeellisinä. Vaikka lukulaite onkin erillinen laite kannettavaksi mukana, se on kehitetty juuri sähkökirjojen lukemista varten ja sen etuina pidetään hyvää luettavuutta, akunkestoa sekä helppokäyttöisyyttä. Laitteeseen mahtuu runsas valikoima kirjallisuutta ja se on kooltaan kevyt ja ohut. Osaan laitteista voi ladata lisää sisältöä myös langattomasti. E-kirjojen suosion kehittyessä erilaisia uusia lukulaitteita ja ohjelmistoja kehittyi jatkuvasti. (Ekholm & Repo 2010, 111.)

Amazon Kindle julkaistiin syksyllä 2007 ja sitä pidetään e-kirjojen lukulaitteiden edelläkävijänä. Laitteita on useita malleja, joille on yhteistä suurikokoinen näyttö ja helppo mukana kuljetettavuus. Amazon Kindlen oman AZW-tiedostomuodon lisäksi laitteet tukevat esimerkiksi PDF- ja TXT-formaatteja. (Clay 2011, 192–193; Sähkökirjat, 2017.)

Sony Readerin useat mallit ovat myös suosittuja e-kirjojen lukulaitteita, ja tiedostomuodot EPUB, PDF, TXT, RTF, DOC ja BBeB ovat tuettuja Sonyn laitteissa. Muita lukulaitemalleja on esimerkiksi valmistajilla Nook, Kobo ja PocketBook. Laitteet tukevat yleisimpiä tiedostomuotoja kuten EPUB, PDF, TXT sekä DOC. (Clay 2011, 192; Sähkökirjat, 2017.)

Lukulaite sopii hyvin tekstisisältöisen kauno- ja tietokirjallisuuden lukemiseen. Lukunäyttö on värähtelemätön, sähköisen paperin tekniikkaa hyödyntävä. Laitteen näyttö hyödyntää sähköisen musteen teknologiaa ja laitteen energiatehokkuus perustuu näytön sähkönkulutukseen ainoastaan e-kirjan sivua kääntäessä. Luku-kokemuksessa tavoitellaan perinteisen kirjan lukemista. Lukulaitteessa ei ole taustavaloa ja se on lukijan silmien kannalta samanlaisen valaistuksen vaativa kuin painetunkin kirjan lukeminen. Laitteella on myös mahdollista tehdä muistiinpanomerkintöjä lukemastaan. (Clay 2011, 191; Sähköinenkirja, [viitattu 5.4.2017].)

Tablet-tietokoneen tai mobiililaitteen käyttö lukulaitteena. Lukulaitteena voi käyttää myös tavallista tablet-tietokonetta kuten Applen iPad ja erilaiset Android-tabletit tai älypuhelinta, joihin on saatavilla erilaisia lukulaiteohjelmia – erillisen lukulaitteen hankkimiselle pelkästään e-kirjojen lukemista varten moni pitääkin vaihtoehtona lukea e-kirjansa suoraan omalta tablettiltaan. Laitteet tukevat yleisimpiä tiedostomuotoja ja niiden näytöltä luettavuus on samaa luokkaa kuin lukulaitteilla myös tekstin koon säätelymahdollisuuden ansiosta. Erillistä lukuvaloa ei tarvita, sillä näytön kirkkautta voi säädellä itse. Mobiililaitteessa e-kirjaan on myös mahdollista liittää linkkejä verkkosivuihin ja videomateriaalia, mikä voi tehdä lukukokemuksesta perinteistä kirjaa tai lukulaitteella lukemista monipuolisemman. (Clay 2011, 193–194; Ellibs, [viitattu 5.4.2017].)

Mobiililaitteen lukulaiteohjelmassa e-kirjan selaaminen tapahtuu kosketusnäytön napautuksilla tai pyyhkäisyillä. Selaussuuntana on joko äänitallenteen kelaamista mukaileva oikean ja vasemman valitseminen eteen- tai taaksepäin siirtymisestä riippuen tai varsinaisen kirjan sivun kääntämistä mukaileva oikeasta laidasta vasempaan laitaan kohti pyyhkäisy.

E-kirjan lukeminen tietokoneella. E-kirjaa voi lukea myös tietokoneen näytöltä, jolloin kirjassa edetään joko näppäimistön painikkeiden tai hiiren osoittimen avulla. Tietokoneen etuna on sen käytettävyys moneen eri tarkoitukseen e-kirjojen lukemisen lisäksi sekä toisaalta tuttuus ja helppokäyttöisyys (Clay 2011, 194). Kirjoja ladattaessa omalle laitteelle ne avataan erillisellä tietokoneelle asennettavalla lukuohjelmalla. (Ellibs, [viitattu 5.4.2017].)

3.3 E-kirjojen saatavuus

3.3.1 E-kirjapalvelut

Markkinoilla on tarjolla runsaasti erilaisia e-kirjoja tarjoavia verkkokauppoja sekä e-kirjapalveluja. Pääosin e-kirjoja saa ostaa samoista kirja- ja verkkokirjakaupoista kuin perinteisiäkin kirjoja. Merkittävimmät toimijat Suomessa e-kirjojen tarjonnassa

ovat Suomalainen kirjakauppa sekä Elisa Kirja. Uusia kaupallisia palveluja siirtyy markkinoille jatkuvasti (Yleisten kirjastojen konsortion ohjausryhmä 2016).

Ilmaisia e-kirjoja on verkossa saatavilla erilaisten maksullisten e-kirjapalvelujen kokeiluajanjaksoina sekä erilaisissa vapaaehtoisten ylläpitämissä projekteissa. Jo 1970-luvulla käynnistynyt, ensimmäisenä aitona e-kirjojen välittämisen yrityksenä pidetty Gutenberg-projekti tarjoaa ilmaisia e-kirjoja eri kielillä ja formaateissa joko laitteelle ladattavaksi tai suoraan verkossa luettavaksi (Paavonheimo 2006, 60; Ardito 2000, Cheekin & Hartelin 2012, 6 mukaan). Kokoelma kattaa yli 54 000 e-kirjaa ja äänikirjaa (Project Gutenberg 2017). Project Runeberg kattaa tekijänoikeusvapaata pohjoismaista kirjallisuutta sähköisessä muodossa. Suomenkielinen versio Projekti Lönnrot tarjoaa tekijänoikeusvapaita e-kirjoja suomen kielellä.

Kirjastokäytön kannalta ilmaisten e-kirjojen merkittävänä etuna on, että ne eivät vaikuta esimerkiksi hankintabudjetteihin. Vapaasti verkossa saatavilla on usein kirjastoista myös painettuina löytyviä teoksia, kuten kansallista tilastotietoa sekä erilaisten tutkimustietoa tuottavien julkisten laitosten ja organisaatioiden lähdemateriaaleja, joiden verkko-osoitteen linkittäminen painetun julkaisun luettelointitietoihin tekee lähteestä helposti saavutettavan. Sekä asiakkaiden että kirjaston kannalta helpottavana tekijänä palvelujen käyttö ei yleensä edellytä kirjautumista. Ilmaiset e-kirjat eivät useimmiten ole kopiosuojattuja, joten julkaisujen tai palvelujen käyttäjämäärien rajoitukset puuttuvat. (Price 2011, 54–55.)

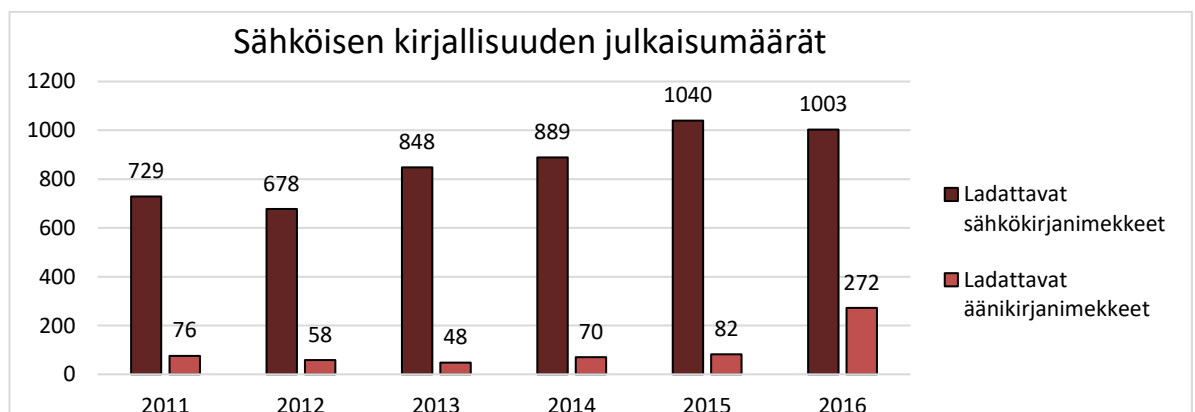
Kuitenkin ilmaispalveluissa on myös runsaasti huomioitavaa. Huolenaiheena voivat olla uskottavuuden puute, julkaisun piilevä taustamotiivi tai sisällön mahdollinen huonolaatuisuus, mikäli siitä puuttuu maksullisen sisällön julkaisijan tunniste. Aineistojen rakenteettomuus esimerkiksi vapaaehtoisvoimin ylläpidettävissä palveluissa saattaa vaikuttaa aineiston sisällön täsmällisyyteen ja tarkkuuteen verrattuna sen painettuun versioon. Myös palveluiden elinikä sisältöineen saattaa vaihdella, jos niiden taustalla oleva taho lakkaa esimerkiksi saamasta rahoitusta, toiminta päättyy tai jos materiaalin on tarkoitus siirtyä jonnekin muualle. Myös opastuksen, teknisen tuen tai tilastojen saaminen ilmaispalvelulta on epätodennäköistä. Ilmaiset palvelutkin sinänsä vaativat resursseja niiden valikointiin, luettelointiin ja ylläpitämiseen. (Price 2011, 55–57.)

Laajin e-kirjatarjonta löytyy ulkomaisista verkkokirjakaupoista ja englanninkielisenä aineistona. Suomenkielisten e-kirjojen määrä on kuitenkin jatkuvasti kasvussa (Miettinen 2017).

Kustantajien asenteita e-kirjoihin maailmanlaajuisessa kontekstissa on myös tutkittu. Ruotsissa, Liettuassa ja Kroatiassa toteutettu tutkimus osoittaa, että pienten kielialueiden maiden e-kirjamarkkinat edustavat kirjojen kokonaismyynnissä pienempiä osuuksia kuin englanninkielisillä e-kirjamarkkinoilla. (Wilson & Maleviciute 2016.)

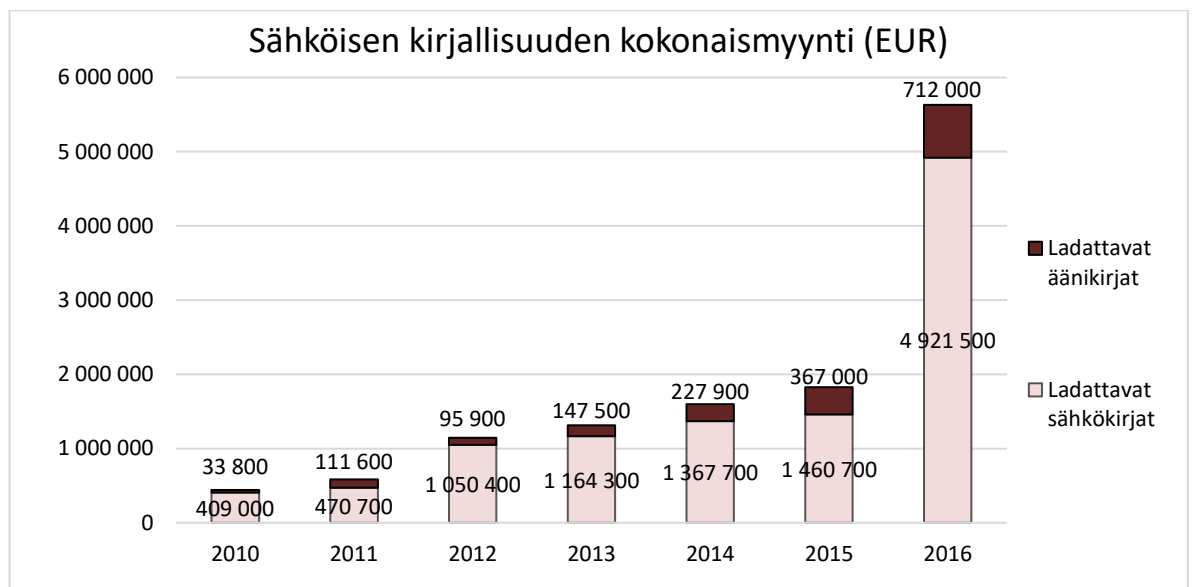
3.3.2 E-kirjat tilastoissa

Suomen kustannusyhdistys on tilastoinut vuodesta 2011 alkaen julkaistuja uutuuksia erikseen myös sähköisten julkaisujen kohdalla (Liite 1). Tilastot perustuvat yhdistyksen jäsenkunnasta kerättyihin tietoihin (Suomen kustannusyhdistys 2017). Tilastoissa ladattavat äänikirjat ja sähkökirjat kustannusyhdistyksen (2017) määritelmän mukaan ”ovat verkon kautta jollekin päätelaitteelle ladattavia tai päätelaitteella verkon kautta kuunneltavia tai luettavia yksittäisiä kirjoja.” Sekä e-kirjojen että e-äänikirjojen julkaisumäärät ovat olleet kasvussa vuodesta 2011 alkaen ja nykyisin vuosittain julkaistavia sähkökirjanimekkeitä on yli tuhat (Kuvio 2 & 3). E-kirjojen ja e-äänikirjojen osuuksia Suomen kustannusyhdistyksen (2017) tilastoissa voidaan tarkastella sekä digitaalisina aineistoina yhteensä että erikseen aikasarjoittain tai lajeittain kaunokirjallisuuden, tietokirjallisuuden sekä lasten- ja nuortenkirjojen osuuksina.



Kuvio 2. Ladattavat sähkö- ja äänikirjanimekkeet yhteensä vuosina 2011–2016 (Kirjojen tuotanto- ja myyntitilastot 2017).

Suomen Kustannusyhdistys kerää lisäksi tilastotietoa sähköisten julkaisujen myyntiluvuista oppimateriaalien ja yleisen kirjallisuuden tasoilla aineistotyypeittäin Suomessa avoimesti saataville. Myynnin jakauman kehittymistä jälleenmyyntiin, suoramyyntiin ja vientiin sekä kokonaismyyntinä vuosittain on tilastoitu vuodesta 2007 alkaen (Suomen kustannusyhdistys 2017). Aikasarjoja on kuitenkin mahdollista tarkastella ainoastaan kaavioina, joiden alkuvuosien pienimpien kokonaismyyntien euromääriä on mahdotonta saada selville. Kuviossa 3 on esitetty aikasarjoina ladattavien sähkökirjojen ja e-äänikirjojen kokonaismyyntin kehitys tilastointiaikana alkaen vuodesta 2010, jolloin kokonaismyyntin arvot ovat tarkastelijalle selvästi nähtävissä kaaviossa.



Kuvio 3. Ladattavien sähkökirjojen ja äänikirjojen kokonaismyynti Suomessa vuosina 2010–2016
(Kirjojen tuotanto- ja myyntitilastot 2017 mukaan).

3.4 E-kirjojen tekijänoikeus ja lainsäädäntö

E-kirja- ja kirjakeskusteluissa on tyypillistä, että esiin nousevat teknofundamentalistisen ehdottomuuden ja kulttuurisen joustavuuden erot. Sähköinen ja painettu kirja ovat perinteiltään eri ikäisiä medioita, ja ne palvelevat ihmisiä keskenään erilaisissa tarkoituksissa. (Thompson 2005, Ekholmin & Revon 2010, 101 mukaan.) Digitalisoitumisesta seurannut tietoympäristön toimintakentän muutos merkitsee kirjallisten tekijänoikeuksien kohdalla sekä mahdollisuuksia että uhkia, kun käytännössä jokaisen on mahdollista kopioida, jakaa ja käyttää digitaalista sisältöä

omalla laitteellaan. Suomen kansalliseen lainsäädäntöön ovat vaikuttaneet sekä pohjoismainen yhteistyö, kansainväliset sopimukset että EU-jäsenyys. (Wallgren 2014, 123–124.) EU-lainsäädäntö määrittää paitsi e-kirjojen arvonlisäveron myös kirjastojen oikeuden digitaalisen aineiston jakamiseen asiakkaille (Böök 2013, 194; Kirjastot.fi-toimitus 2017).

EU-komissio on Kirjastolehden artikkelin mukaan syksyllä 2016 julkaissut esityksen tekijänoikeuksien uudistamisesta ja tekijänoikeuden päivittämisestä digiaikaan (Maarno 2017, 9). EU-parlamentin kannan tarkennettua esitys etenee lopullisen direktiivin valmisteluun. Kirjastojen kannalta esityksessä olennaista on e-kirjojen lainaamiseen liittyvä sääntely ja puutteena nähdään, ettei esitykseen kuulu ehdotuksia lainauksen kehittämiseksi sähköisten aineistojen osalta.

Suomessa kirjastojen lainaoikeus liitetään tekijänoikeuslaissa (L 8.7.1961/404) teosten fyysisten kappaleiden lainaamiseen. Sähköisten aineistojen käyttöoikeudesta sovitaan erikseen kustantajien kanssa. (Maarno 2017, 9.) Tietoyhteiskunnassa tekijänoikeuslailla ja teknisellä kopiointinestolla on merkitsevä asema uuden tiedon ja innovaatioiden synnyssä sekä demokratian toimintaedellytysten toteutumisessa (Tuomi 2005, A5, Paavonheimon 2006, 71 mukaan).

Suomen tavoin myös Hollannissa yleinen lainausoikeus rajoittuu fyysisiin aineistoihin ja e-aineistojen lisensseistä neuvotellaan kustantajien kanssa. Marraskuussa 2016 EU-tuomioistuin kuitenkin tulkitsi EU:n vuokraus- ja lainausdirektiivin (2006) ulottuvan myös e-aineistojen lainaukseen. Ennakkopäätöksen osapuolet olivat Hollannin kirjastoja edustava järjestö Vereniging Openbare Bibliothek ja tekijäkorvauksia hallinnoiva Stichting Leenrecht. (Courtney 2016, 16–18; Maarno 2017, 9.)

E-kirjojen tekijänoikeuksiin liittyy myös e-kirjoissa käytettävä DRM-kopiosuojaus (Digital Rights Management), joka on suunniteltu suojaamaan teoksen oikeuksien haltijaa määrittämällä, kuinka materiaalia voidaan käyttää. Osa e-kirjojen lukemiseen käytettävistä laitteista ja ohjelmistoista saattaa olla kirjaston e-kirjaformaattien kanssa yhteensopiva, mutta yhteensopivuusongelmia ilmeneekin formaatin pakkaamisessa DRM-muotoon. (Clay 2011, 189–190; Palmer 2011, 79–80.)

4 E-KIRJAT YLEISESSÄ KIRJASTOSSA

4.1 E-kirjat osana kokoelmaa

Sekä e-kirjat että e-äänikirjat ovat vähitellen alkaneet tulla osaksi yleisten kirjastojen e-kirjakokoelmia. Alkujaan sekä kustantajat että kirjastot olivat epävarmoja e-kirjojen läpimurrosta, näytöltä lukemisesta ja ensimmäisten PDF-muotoisten e-kirjojen hakuominaisuuksien käytännöllisyydestä painettujen kirjojen hakemistoihin verrattuina. Nykyisin verkkoympäristöt ja mobiililaitteet ovat luonteva osa arkea, kuin myös e-kirjojen käytettävyys sekä mahdollisuus valita, missä ja kuinka kukaakin haluaa lukea. (Kaplan 2012, xi–xii.) E-kirjapalvelun käyttöönottoon sinänsä liittyy samankaltaisia haasteita kuin viimeisten vuosikymmenten aikanakin saman sisällön kysyntään ja tarjontaan eri formaateissa, kuten elokuvatallenteissa valinta DVD- ja Blu-ray-tallenteiden ja musiikissa CD-levyn ja muiden tallennusformaattien välillä (Palmer 2011, 72).

Yleisissä kirjastoissa Yhdysvalloissa toteutetun aineistotutkimuksen mukaan ladattavan media-aineiston kierron trendin kasvusta huolimatta media-aineiston kierto kokonaisuudessaan on laskenut ja painetun aineiston kierto ollut nousussa. Eri aineistojen kierrot kuitenkin vaihtelevat sekä paikka- että aikakohtaisesti. (Hoffert 2016; 2017.)

E-kirjojen jatkuvasti paranevat lukemisen ja lainaamisen tekniikat ja monipuolistuva nimeketarjonta yleisissä kirjastoissa voivat houkutella myös vähemmän aktiivisia asiakkaita lukemaan e-kirjoja (Elenius 2017, 6–7). Vuonna 2016 Yleisten kirjastojen konsortion kotimaisten e-äänikirjojen pilotti laajennettiin valtakunnalliseksi. Kirjastot ovat voineet hankkia kokoelmiinsa e-äänikirjoja ja kokoelmien kehittymistä voi seurata myös eKirjastosta. (Yleisten kirjastojen konsortion ohjausryhmä 2016.)

Yleisissä kirjastoissa e-kirjojen käytöstä saa hyvin tilastotietoja helpottamaan e-kirjojen kokoelmatyötä. Tarvittaessa valikoimaa voi laajentaa nopeasti ja asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin ja kysyntään pystytään vastaamaan esimerkiksi tarjoamalla kysyttyjä nimekkeitä myös e-kirjavaihtoehtoina tai karsimaan valikoimasta

nimekkeet, joille ei ole kysyntää. (Elenius 2017, 6–7.) Suomen yleisissä kirjastoissa vuonna 2016 e-kirjojen kokonaislainaus oli yhteensä 405 521 käyttökertaa (Taulukko 5).

Taulukko 5. Kirja- ja e-kirjakokoelmat Suomen yleisissä kirjastoissa 2016 (Yleisten kirjastojen tilastot 2017).

Kokoelma	Koko maa, 2016
Kokoelmat: Kirjat yhteensä	30 542 510
Hankinnat: Kirjat yhteensä	1 531 682
Lainaus: Kirjat yhteensä	67 297 500
E-kirjakokoelma	66 792,74
E-kirjojen hankinnat	30 053,73
E-kirjojen käyttökerrat (lainaus)	405 521

E-kirjahankintojen arvioinnissa sekä määrällisin että laadullisin keinoin saadut päätellyt näytöt ovat apuna määriteltäessä kirjaston e-kirjojen arvoa ja merkitystä asiakkaille ja organisaatiolle itselleen. Erilaisia arviointikeinoja ovat esimerkiksi tilastodata, aineistojen päällekkäisyysanalyysi, kyselytutkimukset, benchmarkkaus, fokusryhmät ja toiminnanohjauksen suorituskykymittaristo BSC. (Grigg 2012, 128–132.)

4.1.1 Yleisten kirjastojen konsortio

E-aineistojen hankinnassa ja käyttöönotossa kirjastoissa keskitytään tekemään palveluista helppokäyttöisiä ja asiakkaita uuden aineistomuodon kokeilemiseen rohkaisevia. Useamman kirjastoasiakkaan totuttua käyttämään omalla laitteellaan aineistoja myös sähköisessä muodossa kirjastoja varten on perustettu vuonna 2014 e-aineistojen hankinnan ja erilaisten palvelujen käyttöönoton helpottamiseksi Yleisten kirjastojen konsortio. (Kirjastot.fi-toimitus 2017a.)

Yleisten kirjastojen keskuskirjasto Helsingin kaupunginkirjaston koordinoiman konsortion tarkoituksena on parantaa kirjastoyhteistyötä valtakunnallisesti esimerkiksi kunkin kirjastokäyttöön sopivan e-aineistopalvelun yhteisen hintatarjouksen pohjalta tehtävinä hankintapäätöksinä. Kirjastot voivat vaikuttaa tulevaan kehitykseen ja e-aineistotarjontaan sekä aineistojen käyttöehtoihin konsortion yhteistyön kautta.

Konsortio etsii ja neuvottelee jäsenilleen uusia e-palveluita, koordinoi aineistojen yhteishankintaa yhteistyössä KL-kuntahankintojen kanssa sekä järjestää kirjastoille koulutustilaisuuksia tavoitteenaan parantaa myös kirjastojen ja muiden kirjallalla toimivien yhteistyötä metatiedon tuottamisessa ja jakelussa. (Kirjastot.fi-toimitus 2017b&c.)

4.1.2 eKirjasto ja kirjastojen e-kirjapalvelut

Yleisten kirjastojen konsortion näkyvin osa asiakkaalle on eKirjasto-palvelu, josta asiakkaan on mahdollista suoraan nähdä oman kirjastonsa tarjoamat e-aineistot. Kirjaston e-kirjoja voi lukea suoraan selaimessa, lainata ja ladata omalle laitteelle tai mobiililaitteelle tarkoitetulla lukulaiteohjelmalla.

E-kirjapalveluja kirjastoille tarjoaa Ellibs-verkkokirjakaupan kirjastoille suunniteltu Ellibs-järjestelmä, jonka voi linkittää kirjaston verkkopalveluihin. Ellibs-palvelut kirjastoille sisältävät e-kirjojen tilauspalvelun ja lainausjärjestelmän, tilastointi- ja raportointipalvelun sekä DRM-kopiosuojauspalvelun. Palvelun asiakaskirjastoja ovat useat suomalaiset ja eurooppalaiset yleiset kirjastot, ammattikorkeakoulujen, yliopistojen ja muiden oppilaitosten kirjastot sekä erilaiset yritysten ja virastojen kirjastot. (Ellibs 2017.)

Muita Suomen kirjastoissa käytettäviä muun kuin vapaasti verkossa saatavilla olevan kirjallisuuden e-kirjapalveluja ovat esimerkiksi Helmet-kirjastoissa käytössä oleva, pääosin vieraskielistä kirjallisuutta tarjoava OverDrive-e-kirjapalvelu sekä enimmäkseen englanninkielisiä e-äänikirjoja tarjoava Naxos Spoken Word Library-palvelu (Helmet 2017). Ruotsinkielistä kirjallisuutta sekä e-kirjoina että e-äänikirjoina tarjoaa ruotsalainen Elib-e-kirjapalvelu (Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto, [viitattu 30.8.2017]).

4.2 E-kirjojen hankinta

Yleisissä kirjastoissa Suomessa e-kirjojen hankinnat perustuvat kirjastojen ja kustantajien lisenssimallisopimuksiin tietyn ajanjakson mittaisista käyttölisensseistä ja

useimmiten yhdestä samanaikaisesta lukuoikeudesta. E-kirjakokoelman yksittäisistä kirjoista maksetaan säännöllisesti niiden pitämiseksi kokoelmassa (Elenius 2017, 6–7). Maailmalla käytössä olevia lisenssimalleja on muitakin (Grigson 2011, 26–31; Lalla 2012, 25–30).

Monet suuremmat kirjastot voivat myös luoda ja ylläpitää omia e-kirjakokoelmiaan, jotka koostuvat digitoiduista painetuista kirjoista tai luomalla digitaalisena syntyneitä teoksia ilman painettua johdosta. Esimerkiksi kirjastojen kokoelmien ainutlaatuisista tai hankalasti käsiteltävistä teoksista voidaan digitoida sekä alkuperäisen dokumentin säilyttämiseksi että sisällön ulottamiseksi laajemmalle yleisölle. (Price 2011, 63.) Suomessa yleisten kirjastojen digitoituja paikallis- ja erikoiskokoelmia on koottu yhteen palveluun aineiston löydettävyyden parantamiseksi (Kirjastot.fi, [viitattu 22.4.2017]).

Tulevaisuudessa lisääntyvät sekä aineistojen jakelu että käyttö digitaalisesti, joten kirjaston fyysisenkin kokoelman merkitystä on ajan kuluessa arvioitava (Grigg 2012, 136). E-kirjojen kohdalla keskeinen kysymys on, tulevatko e-kirjat koskettamaan lukijoiden enemmistöä vai vähemmistöä. Vaikuttaa siltä, että hetki, jona valtaosa yleisen kirjaston käyttäjistä ei pelkästään kysy vaan myös odottaa e-kirjojen tarjontaa, on lähestymässä. E-kirjojen myötä kirjastoilla voi olla mahdollisuus määrittää uudelleen asemansa 2000-luvun yhteiskunnassa. (Palmer 2011, 212.)

Kirjastojen kannalta riskitekijänä tulevaisuudessa voidaan nähdä valikoiman liian hidas laajeneminen, mikä riippuu toisaalta myös kustantajista. Kirjasto voi tarvittaessa osoittaa olevansa kustantajien kilpailijan sijaan e-kirjamarkkinoilla rikastuttavan toimijan asemassa. (Laiho 2015, 106.)

4.3 E-kirjojen markkinointi

Uutta teknologiaa esitellessä asiakkaille, joille e-aineistot ovat ennestään tuntemattomia, voi ainoastaan toivoa laitteiston ja aineistojen toimivan halutulla tavalla. Kirjastoasiakkaiden erilaisia lukijatyyppyjä ovat luontevasti uusia lukemisen tapoja omaksuneet asiakkaat, painettujen kirjojen ja lukupiirien aktiiviset osallistujat sekä näiden välimuodot. Osaa asiakkaista e-kirjojen teknologia kiinnostaa, mutta he

pysyttelevät edelleen tuttujen ja totuttujen painettujen kirjojen parissa. Haasteena markkinoinnissa tuottaa e-kirjan fyysisen ilmentymän puuttuminen laitettavaksi esille tai näytille kirjaston tiloihin. (Palmer 2011, 73–75; Grigson 2011, 141; Druda 2012, 147–148.)

E-kirjojen ja äänikirjojen sisältömarkkinoinnissa kirjastojen on ymmärrettävä, että kokoelmissa on asiakkaiden haluamaa materiaalia, jota pitää markkinoida mahdollisimman vetävästi ja tehokkaasti (Potash 2015, Fonsin 2016, 12 mukaan). Asiakkaat odottavat, että heidän tarvitsemansa aineisto on sekä löydettävissä että tiedon tarpeita täyttävää (Fons 2016, 12–14). Kirjaston henkilökunnalta tarvitaan luontevaa suhtautumista e-kirjojen teknologiaan, sillä epävarmuus teknologian suhteen välittyy myös asiakkaille. E-kirjojen lukulaitteiden ja e-kirjalistojen esillä oleminen kirjastossa ja kirjaston verkkosivuilla antaa mahdollisuuden tiedottaa e-kirjojen lukemisesta niistä kiinnostuneille asiakkaille. (Grigson 2011, 143; Druda 2012, 148–149.)

Kirjastossa voidaan myös tarjota henkilökohtaista opastusta esimerkiksi tietokoneisiin, -tekniikkaan tai e-kirjoihin liittyen. Sähköisten aineistojen lisääntymisen myötä opastuksesta on tullut yhä arvokkaampaa etenkin kun käyttäjät odottavat aineistolta helppokäyttöisyyttä. E-kirjojen jakamis-, lukemis- ja käyttötapojen kehityksessä opastukseen tarvitaan myös uusia toimintamalleja. (Gravett 2011, 163–164.)

Uuden palvelun markkinointi on ensisijaisen tärkeää. Perinteisiä markkinointikeinoja ovat erilaiset esitteet ja julisteet, kirjanmerkit ja linkit verkkosivuilla. Useissa kirjastoissa uutiskirjeet ja sosiaalinen media ovat myös kanavia tarjota asiakkaille kirjaston ulkopuolella paitsi ajantasaista tietoa palveluista, myös tavoittaa jo ennestään verkossa aktiivisia seuraajia, joille markkinoida kirjastojen digitaalisia palveluja. Myös erilaiset tapahtumat ja tilaisuudet kuten lukupiirit, kirjavinkkaukset sekä aineiston käytön täsmäkoulutukset tai henkilökohtainen suosittelu ja erilaiset e-kirjoista kysymiseen kannustavat mainospinssit kirjaston työntekijöille valmiiden vastauspapereiden kanssa voivat kannustaa asiakkaita kiinnostumaan aiheesta. (Palmer 2011, 83; Druda 2012, 149.)

E-kirjojen markkinoinnin ympärille voi koota kampanjointia tai säännöllisesti koontuvia strategiapalavereja kirjaston eri osastojen työntekijöille, jolloin markkinoinnin pääviesti tavoittaa yhtäläisesti eri osastojen asiakkaita. Myös kirjaston ulkopuoliset tahot kuten e-kirjoja markkinoivat kirjakaupat saattavat saada ihmiset kiinnostumaan e-kirjoista. (Druda 2012, 149.)

Kirjaston lukupiiriin osallistujat voivat tilastotiedoista huolimatta edustaa enimmäkseen painettujen kirjojen lukijoita. Kuitenkin e-kirjojen ympärille rakentuva lukupiiri tai painettua ja e-kirjaa yhdistelevä lukupiiri voivat saada eri formaatteja käyttäviä lukijoita keskustelemaan samasta sisällöstä. (Druda 2012, 150.)

5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TOTEUTUS

5.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tutkimuksellisen osan tavoitteena on saada tietoa Eepos-kirjastojen kimpan alueen asiakkaiden suhtautumisesta e-kirjapalveluihin. Opinnäytetyössä tutkitaan, millä tavoin asiakkaat Eepos-kimpassa käyttävät e-kirjoja ja millaisia tarpeita ja toiveita asiakkailla on kirjastokimpan e-kirjapalvelujen suhteen. Eepos-kimpan mahdollistaman yhteistyön myötä esimerkiksi Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston e-kirjavalikoima on laajentunut noin 600 nimekkeen kokoelmasta yli tuhannen nimekkeen e-kirjakokoelmaksi. Tarkemmin Eepos-kimpan perustamisen syitä ja merkitystä alueen kirjastoille ja kirjastojen asiakkaille on avattu opinnäytetyön luvussa 2.1.

Tutkimusongelma on jaettu opinnäytetyössä erilaisiksi alaongelmiksi, jotka on esitetty kysyvässä muodossa. Tutkimuskysymykset täsmentävät aineiston tunnettua ja itse aineiston käyttöön liittyviä seikkoja sekä sähkökirjojen käyttökokemuksia ja asiakkaiden mahdollisia toiveita ja tarpeita kimpan tarjoamissa e-kirjapalveluissa.

Tutkimuksella vastataan seuraaviin tutkittaviin kysymyksiin:

- Kimpan asiakkaiden tietoisuus kirjaston e-kirjatarjonnasta. Tutkimuskysymyksessä olennaisinta on, missä määrin asiakkaat tuntevat e-kirjapalvelua ja mitä he tietävät sen olemassaolosta ja kokoelman sisällöstä.
- E-kirjojen käyttö ja kuinka e-kirjoja lainataan ja luetaan. Onko asiakkailla käytössä erilaisia laitteita e-kirjojen lukuun ja kuinka paljon esimerkiksi selainlukemista käytetään? E-kirjojen ohella kirjaston e-kirjapalvelussa on saatavilla erilaisia e-äänikirjoja, joiden lainaamisen ja käytön tapoja tutkimuksella selvitetään myös. Onko käytössä erityispiirteitä?
- E-kirjojen hyvät ja huonot puolet fyysisen kokoelman aineistoon verrattuna ja miksi e-kirjoja lainataan. Asiakkaiden käyttökokemukset keskittyvät nimenomaan asiakkaiden kokemuksiin e-kirjapalvelujen käytöstä. Minkälaisia ongelmia asiakkaat ovat kohdanneet esimerkiksi kirjan saatavuus-

teen, tarjontaan, teknologiaan tai itse laitteisiin liittyen ja ovatko kokemukset laitteilla ja selainlukemisena toisistaan poikkeavia?

- Asiakkaiden toiveet ja mahdolliset erityistarpeet e-kirjapalveluihin liittyen. Minkälaisia toiveita asiakkailla on esimerkiksi kokoelman osalta tai markkinoidaanko aineistoa riittävästi kirjaston tiloissa tai verkkosivuilla osana kokoelmaa? Onko asiakkailla enemmän tarvetta tiedotuksen lisäksi opastukseen e-kirjapalvelujen käytössä?

Eepos-kimppan alueen kirjastojen asiakkaat muodostavat tutkimuksen kohteena olevan perusjoukon, josta halutaan saada tietoa tutkimusongelman mukaisesti. Perusjoukon suuruus määrittää, tutkitaanko perusjoukko kokonaisuudessaan vai otannan avulla (Heikkilä 2010, 31).

Eepos-kimppa alueena käsittää kirjastojen asiakkaat 22 kunnan alueelta, joten perusjoukon tutkiminen otantatutkimuksena on kokonaistutkimusta perustellumpaa. Heikkilän (2010, 31) mukaan otoksella tarkoitetaan edustavaa pienoiskuvaa perusjoukosta. Otantatutkimuksen tulosten luotettavuus edellyttää, että otos vastaa tutkittavissa ominaisuuksissa pienoiskuvana mahdollisimman hyvin koko tarkasteltavaa perusjoukkoa. Laajan ja luotettavan otannan saamiseksi havaintoaineiston keruussa otetaan huomioon kirjastokimppan asiakkaiden jakauma alueellisesti, iän ja sukupuolen sekä yhteiskunnallisen aseman mukaan. Tarkasteltava ilmiö on e-kirjapalvelujen käyttö asiakkaiden keskuudessa, joten otannassa otetaan huomioon e-kirjapalveluja käyttävien kirjastojen asiakkaiden lisäksi vertailuryhmä, joka koostuu kirjaston e-kirjapalveluja ei-käyttävistä kirjastojen asiakkaista.

Tutkimuksen kohteena olevista asiakkaista muodostuvat tutkimuksen tutkimusyksiköiden tiedot eli tutkimusaineisto, joka koostuu erilaisista vastauksista ja mielipiteistä tutkimusongelman muotoilussa esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Aineisto kootaan primaarisena eli sitä kerätään tätä tutkimusta varten.

Tutkimus Eepos-kimppan e-kirjapalvelujen käytöstä on tyypiltään kuvaileva eli deskriptiivinen tutkimus. Tulosten luotettavuuden, tarkkuuden ja yleistettävyyden kannalta se edellyttää laajaa aineistoa, jonka avulla vastataan selkeisiin kysymyksiin kuten *mikä, kuka, kuinka paljon ja kuinka usein* (Heikkilä 2010, 14). Tutkimuk-

sessä tarkastellaan sekä tilastotietoa että kysymyksien avulla kerättäviä mielipiteitä.

Ajallisia asetelmia on empiirisessä tutkimusperinteessä erotettavissa kahdenlaisia: poikittais- eli poikkileikkausaineistolla tehty tutkimus ja pitkittäis- eli seurantatutkimus. Poikittaistutkimuksen aineisto kerätään useilta vastaajilta yhtenä ajankohtana, ja sen avulla voidaan kuvailla tutkittavaa ilmiötä. Pitkittäistutkimuksessa sen sijaan aineisto kerätään samoilta vastaajilta eri ajankohtina ja sen avulla tutkittavia ilmiöitä voidaan myös selittää. (Vastamäki 2007, 126.) Tässä tutkimuksessa valittu tutkimuksen asetelma on yhden tarkasteluajankohdan kattava, kertaluonteinen poikkileikkaustutkimus.

Tutkimusongelman luonne on merkitsevässä asemassa tutkimusotteen valinnassa. Tutkittavan ilmiön lähestymistapa määrittää tarkemmin, millaisia tyypillisiä aineistonkeruumenetelmiä on käytettävissä tutkimusongelman ratkaisemiseksi. Eri-laiset tutkimusotteet tai lähestymistavat jaetaan laadulliseen ja määrälliseen tutkimukseen. Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on ymmärryksen hankkiminen ja teorian muodostaminen tarkasteltavasta ilmiöstä käyttäen aineistonkeruumenetelmänä esimerkiksi erilaisia dokumentteja, haastatteluja ja havainnointeja. Määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen tekeminen sen sijaan edellyttää tutkittavan ilmiön esiymmärrystä ja ilmiötä taustoittavan teorian tuntemista, jotta käytettäviä aineistonkeruumenetelmiä kuten kyselylomakkeita ja tilastoja on mahdollista käyttää tutkimusaineiston perustana. (Kananen 2015, 64–66.)

5.2 Kyselytutkimus tutkimusmenetelmänä

Tutkimuksessa käytettävä tutkimusote on tutkittavan ilmiön luonteen ja perusjoukon laajuuden vuoksi kvantitatiivinen eli määrällinen. Määrällisessä, tilastollisiin lukumääriin ja prosenttiosuuksiin tukeutuvassa tutkimuksessa asioita kuvataan mitattaviin muotoihin asetettujen suureiden avulla sekä selvitetään eri asioiden välisiä riippuvuussuhteita tai muutoksia tutkittavassa ilmiössä (Heikkilä 2010, 16).

Tutkimuksen tarkempi tyyppi on kyselytutkimus. Survey-tutkimuksen tarkoituksena on selittää, vertailla ja kuvailla tutkittavaa ilmiötä standardimuotoisella, kaikille vas-

taajille samasisältöisellä kyselylomakkeella kerätyn aineiston avulla (Hirsjärvi 2007, 130). Survey-tutkimus on yksi kolmesta perinteisestä tutkimusstrategiasta (Robson, 1995, 40, Hirsjärven 2007, 130 mukaan). Erilaisia kyselytutkimuksen muotoja ovat verkko- ja postikysely sekä puhelinhaastattelu. Kyselytutkimuksen luonteeseen kuuluu sen abstraktien kiinnostuksen kohteiden mittaaminen konkreettisilla kysymyksillä ja väitteillä (Vehkalahti 2008, 18–20). Abstraktit käsitteet onkin tällöin työstettävä ymmärrettävään ja mitattavaan muotoon, jotta kyselytutkimuksen mittauksen saa toteutettua kyselylomakkeella.

Tutkimusmenetelmänä kyselytutkimuksen etuina on erityisesti laajan tutkimusaineiston kerääminen tehokkaasti suurelta määrältä vastaajia. Hyvin suunnitellulla kyselylomakkeella kerätty aineisto saadaan tietokoneella nopeasti tallennettuun muotoon ja tietoa voi analysoida tilastollisilla tavoilla. (Hirsjärvi 2007.)

Kyselyn laatijan kannalta onnistuneen kyselyn laatiminen edellyttää paljon taitoa, tietoa ja ymmärrystä vastaajien tavoista käsittää kysymyksiä sekä ennen kaikkea aikaa. Huolellinen kysymysten tekeminen ja muotoilu luovat perustaa tutkimuksen onnistumiselle ja tulosten vääristymisen välttämiseksi. Kysymysten tuleekin olla ilmaisultaan yksiselitteisiä eikä niillä saa johdatella vastaajia (Valli 2007, 102). Lisäksi kyselylomakkeen pituudella ja tausta- ja varsinaisten kysymysten järjestyksellä on vaikutusta paitsi kyselyn vastaajien motivaatioon myös tulosten luotettavuuteen. Kysymyksissä tärkeää on myös käytetyn kielen oikea muotoilu sekä kyselyyn vastaajan huomioiminen kysymyksissä luonnollisena henkilönä.

Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelma toimivat pohjana kysymysten rakentamisessa ja muotoilussa. Kun aineistonkeruu aloitetaan vasta tutkimusongelman täsmennyttyä, tutkimuksen tekijä välttää toisaalta turhat kysymykset ja osaa toisaalta myös käsitellä kysymyksissään kaikkea tutkimuksen kannalta olennaista. (Valli 2007, 103.)

Kyselytutkimuksessa huomioitavaa löytyy myös tulosten tulkintaan liittyvistä seikoista. Kyselyyn vastaajan osalta ei ole täyttä varmuutta esimerkiksi vastausten huolellisuudesta tai rehellisyydestä tai vastaajien yleisestä tietämyksestä ja perehtyneisyydestä sekä kysyttävän asian ymmärtämisestä. Kyselyyn vastaamattomuus eli kato voi muodostua suureksikin vastaajajoukosta ja tutkimuksen aihepiiristä

riippuen, mikäli kysely suunnataan esimerkiksi suurelle, valikoimattomalle joukolle tai aihepiiriin ollessa vastaajien kannalta vähemmän tärkeä.

Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen välinen raja ei kuitenkaan ole täysin selkeä. Jorma Kanasen (2008, 28–23) mukaan laadullinen arviointi on aina perustana kvantitatiivisellekin tiedolle. Määrällisen tutkimuksen osana käytetään myös laadullisia osia esimerkiksi avoimissa kysymyksissä, jotka luokitellaan ja merkitään kuitenkin määrällisen tutkimuksen keinoin numeraalisesti, jotta tutkimusaineistosta voidaan saada selville jonkin tekijän nouseminen esiin muita useammin. Näin kvantitatiivisen tutkimuksen lukuarvot esimerkiksi kysymyksissä tai tuloksissa eivät sinänsä merkitse mitään, ellei niihin kytketä lukujen tarkoitusta merkitsevää sanallista selitystä.

5.3 Kyselytutkimuksen toteutus ja analyysi

Tutkimuksen valittu tutkimusasetelma on poikittaistutkimus. Kohderyhmänä tutkimuksessa on tavoiteltu Eepos-kirjastojen alueen kirjaston käyttäjiä. Tutkimuksessa kartoitetaan kirjastoasiakkaiden e-kirjojen käyttötapoja, -kokemuksia ja toiveita. Aineiston keruuajankohtana keväällä 2017 kysely oli kohdekirjastojen asiakkaiden vastattavissa 3.4.–31.5.2017 välisenä aikana. Verkkokyselyä käytettiin pääasiallisena aineistonkeruumenetelmänä, koska e-kirjapalveluja käyttävien oli mahdollista vastata kyselyyn suoraan e-kirjapalvelua käyttäessään, lisäksi tavoitellulle vastaajaryhmälle internetin ja sosiaalisen median käyttö on tavanomaista.

Näin ollen kohderyhmän laajuuden vuoksi ja kyselyn toteuttamiseksi käytössä olevien aika- ja raharesurssien vuoksi kyselylinkki oli vapaasti vastattavissa. Kun verkkokysely linkitetään verkkosivun yhteyteen, kaikki sivustolla vierailevat voivat joko vastata tai olla vastaamatta kyselyyn (Kananen 2015, 216). Tällöin kyse ei tilastotieteen termein ole kuitenkaan varsinaisesti otantakriteerejä täyttävästä otannasta vaan pikemminkin näytteestä.

Kyselytutkimuksen laadinta alkoi kyselylomakkeen suunnittelulla kevättalvella 2017. Kyselylomakkeen laadinnassa tavoitteena oli paitsi tavoittaa mahdollisimman kattava otos Eepos-kirjastojen alueen kirjaston käyttäjiä, mutta saada vas-

tauksia myös mahdollisimman laajalti sähköisen kirjallisuuden käyttäjiksi ja ei-käyttäjiksi itseään mieltäviltä asiakkailta. Kysymyksiä laatiessa kiinnitettiin erityistä huomiota kysymysten yksiselitteisyyteen ja siihen, että vastaaja sekä ymmärtää kysymykset että osaa myös vastata niihin.

Sähköinen tutkimuslomake toteutettiin sekä suomen- että ruotsinkielisenä Webropol-kysely- ja analyysityökalun avulla ja verkkokysely linkitettiin ajankohtaiseksi Seinäjoen kaupungin ja kaupunginkirjaston verkkosivuille sekä Eepoksen e-kirjapalveluun suoraan. Lisäksi kyselylinkkiä ja tietoa kyselystä on jaettu Eepos-kimppaan kuuluvien kirjastojen verkkosivuilla ja sosiaalisessa mediassa sekä sähköpostin välityksellä.

Seinäjoen kaupunginkirjaston Facebook-sivu oli Eepos-alueen kirjastojen sosiaalisten medioiden ensisijainen kyselyn markkinointi- ja jakamiskanava. Kyselyn vastausajan kyselylinkki oli löydettävissä kiinnitettynä julkaisuna Seinäjoen kaupunginkirjaston Facebook-sivulla. Kyselylinkkiä jaettiin päivityksenä yhteensä neljä kertaa ja se oli vapaasti myös kenen tahansa jaettavissa. Ensimmäinen tilapäivitys kyselystä julkaistiin kyselyn vastausajan alettua 3.4.2017 klo 11.21, uusia tilapäivityksiä kyselystä julkaistiin 13.4.2017 klo 14.05, 15.5.2017 klo 10.57 ja 29.5.2017 klo 10.09. Muista Eepos-alueen kirjastoista kyselyn jakamiseen osallistuivat Kauhajoen kirjasto sekä Lapuan kaupunginkirjasto.

Eepos-kimppan alueen kirjastojen tavoittamiseksi ja osallistamiseksi tietoa kyselystä ja verkkokyselylinkkiä levitettiin myös kirjastoille sähköpostin välityksellä. Ensimmäinen sähköposti lähetettiin 3.4.2017 ja muistutuksena uudet sähköpostit 25.4.2017 ja 24.5.2017. Sähköpostit koostuivat lyhyestä kyselyn tarkoituksen ja kyselyn tekijän esittelystä sekä suorista kyselylinkeistä, joita esitettiin vapaasti levitettäväksi asiakkaiden käyttöön kirjastojen omissa kanavissa. Lisäksi sähköposteihin liitettiin PDF-muotoon muokattu versio verkkokyselystä, jota olisi mahdollista antaa asiakkaille tulostettuna paperilomakkeena vastattavaksi. PDF-muotoon muokattu verkkokysely on myös liitteenä tämän opinnäytetyön lopussa (Liite 2). Asiakkailta palautuneiden paperilomakkeiden kulkeutuminen Seinäjoen kaupunginkirjastolle onnistui viikoittaisten aineistonkuljetusten mukana.

Lisäksi kyselyn markkinointia varten laadittiin QR-koodilinkin sisältävä kyselyn esittely- ja mainosmateriaali sekä suomen että ruotsin kielillä, jotka niin ikään liitettiin sähköpostiviestin oheismateriaaleihin. Kuitenkaan niitä ei missään vaiheessa hyödynnetty kyselyn markkinoinnissa, joten ne on jätetty pois myös tämän työn liiteosasta.

Kyselyn toimivuutta ja johdonmukaisuutta testattiin kirjastoalan ulkopuolisella henkilöllä ennen kyselyn julkaisemista. Lisäksi kyselyyn tulevien vastausten muotoja ja lukuarvoja testattiin Webropolin koevastaus-toiminnolla tekemällä 100 koevastautusta vielä ennen kyselyn linkin lopullista julkaisemista. Ennakkotestaamisesta huolimatta heti kyselyn julkaisemisen jälkeen kyselyn vastausvaihtoehtojen pakollisuutta jouduttiin muokkaamaan kyselyn sisältöön puuttumatta kyselyn laatijan tahattoman virheen vuoksi. Virhe korjattiin kyselyn oltua auki yhteensä toista tuntia ja sen korjaantumisesta tiedotettiin välittömästi.

Kyselylomake (Liite 1) koostui lyhyestä kyselyn tarkoituksen esittelevästä esittelytekstistä sekä kolmesta kokonaisuudesta asiakkaita varten rytmittämään kyselyyn vastaamista. Osa kysymyksistä oli avoimia, jotta ilmiöön liittyviä ilmaisuja ja vaihtoehtoja jäisi mahdollisimman vähän pois ja osa strukturoituja eli valmiita vastausvaihtoehtoja sisältäviä vastaajien ohjaamiseksi. Mielipidekysymyksien kohdalla käytettiin valinta-asteikon sisältäviä skaalakysymyksiä. Kyselyn loppuun jätettiin avoin vapaan sanan laatikko, johon saattoi halutessaan kertoa tarkemmin jostakin kyselyn aiheeseen liittyvästä.

Taustakysymykset-kokonaisuudessa selvitettiin vastaajien sukupuoli- ja ikäjakautumaa, koulutustaustaa, asemaa työelämässä sekä pääasiallista asiointikirjastoa vastaajien erilaisia ryhmittelyjä varten. Kysymykset olivat muodoltaan valintaruutu- ja yksiselitteisen ryhmittelyn ja nopean vastaamisen takaamiseksi.

E-kirjojen lukemisen tapoja käsittelevässä osassa kyselyä haluttiin saada tietoa vastaajien e-kirjojen käytöstä ja käytön edellytyksistä yleisesti. Asiakkaalla voi esimerkiksi olla edellytyksiä omistamiensa laitteiden perusteella lukea e-kirjoja, mutta asiakas kokee painetun kirjan lukemisen luontevampana. E-kirjoja lukevilta haluttiin tietoa lukemisen tavoista ja aineiston hankkimisesta, kun taas e-kirjoja vähemmän lukevilta haluttiin selvittää syitä e-kirjojen lukemisen esteisiin. Kysy-

mykset olivat muodoiltaan valinta- ja monivalintakysymyksiä vastaamisen helpottamiseksi. Avoimia kysymyksiä käytettiin selvittämään syitä e-kirjojen lukemattomuudelle sekä täsmentämään muu, mikä? -vaihtoehtoja kysymyksissä.

E-kirjapalvelut Eepos-kirjastoissa -osion kysymykset käsittelivät vastaajien näkemyksiä juuri e-kirjojen kirjastokäytöstä. Kirjaston e-kirjapalvelun tunnettuutta ja sen käyttöä käsittelevät kysymykset määriteltiin pakolliseksi, jotta vastaajien ja vastausten määrät täsmäisivät. Kysymykset olivat muodoltaan valinta- ja monivalintakysymyksiä sekä valinta- ja monivalintamatriiseja. Tarkentavia tietoja varten muu, mikä? -vaihtoehtoihin kysymykseen lisättiin avoimia vastauskenttiä.

Aineiston on kerätty kysely- ja analyysityökaluohjelma Webropolilla, jonka avulla koottu aineisto on myös tiivistetty. Tulosten esittämiseksi on käytetty Webropolin mahdollistamia yksinkertaisimpia analyysimenetelmiä ja Excel-tilukkolaskentaohjelman avulla luotuja visualisointeja ja taulukoita.

Yksittäisen muuttujan eli kysymyksen eri vastausvaihtoehtojen saamia jakaumia tarkastellaan suorana jakaumana (Kananen 2015, 288–291). Kunkin vastauksen kappalemääristä voidaan laskea suhteelliset prosenttiosuudet, joita tarkastelemalla on mahdollista nähdä heti, millaista vaihtelua eri suhteellisten osuuksien välillä on. Suoran jakauman avulla voidaan analysoida yksinkertaisesti sekä vastaajien taustamuuttujia että tutkimusten tuloksia.

Ristiintaulukointi on yksinkertainen analyysimenetelmä, jolla selvitetään muuttujien välisiä riippuvuuksia tarkastelemalla samanaikaisesti yhtä selittäväksi ja yhtä selitettäväksi valittua muuttujaa. Selittävän muuttujan ohella myös mahdolliset taustalla vaikuttavat piilomuuttujat on otettava analyysissä huomioon. (Kananen 2015, 292.)

Skaalakysymysten tulokset on esitetty keskiarvoina tulosten havainnollistamiseksi pelkkiä prosenttiosuuksia paremmin. Tämä helpottaa hahmottamaan esimerkiksi tulosten vertailua johonkin taustamuuttujaan. (Kananen 2015, 292.)

Avointen kysymysten vastauksien tulokset kvantifioitiin ryhmittelemällä käytetyt termit samaa ilmaisua tarkoittaviksi käsitteiksi, joille on annettu oma numerokoodi. Vastauksista on tämän jälkeen laskettu kunkin termin esiintyminen.

Taulukko 6. Vastaajien ikä- ja sukupuolijakaumat (N=216).

TAULUKKO 6. Vastaajien ikä- ja sukupuolijakaumat				
IKÄ	MIES/POIKA 47 KPL (%)	NAINEN/TYTTÖ 169 KPL (%)	KAIKKI 216 KPL	KAIKKI %
Alle 12	0 %	0 %	0	0 %
12-17	4 %	2 %	5	2 %
18-29	47 %	47 %	102	47 %
30-45	23 %	28 %	58	27 %
46-59	11 %	18 %	35	16 %
yli 60	15 %	5 %	16	7 %
YHT.	100 %	100 %	216	100 %

Vastaajien joukossa ei ollut ainuttakaan alle 12-vuotiasta kirjaston asiakasta, joten heidän toimintaa, tarpeita ja toiveita suhteessa tutkimusongelmaan on mahdotonta tutkia tarkemmin tässä tutkimuksessa. Ikäryhmää 12–17 edustavia oli vastaajien joukossa yhteensä 2 %. Miespuolisista vastaajista neljä (4) prosenttia kuului tähän ikäryhmään ja naispuolisista kaksi (2) prosenttia. Merkittävin osa sekä mies- että naispuolisista vastaajista kuului ikäryhmään 18–29 vuotta. Heillä prosenttiosuudet ovat sekä keskenään että kokonaisuudessa samaa prosenttiluokkaa, kussakin 47 prosenttia. Ikäryhmä 30–45-vuotiaat edustavat kyselyyn vastanneista noin neljänestä (27 %). Myös ikäryhmän vastaajien sukupuolijakauma on tasainen, miespuolisista vastaajia oli hieman yli viidennes (23 %) ja naispuolisista hieman alle kolmannes (28 %). Merkittävimmät vaihtelut vastausaktiivisuudessa sukupuolten välillä oli ikäryhmissä 46–59 sekä yli 60-vuotiaissa. 46–59-vuotiaista vastaajista naisia oli hieman alle viidennes (18 %) ja miehiä 11 prosenttia, kokonaisuudessaan tähän ikäryhmään kuului yhteensä 16 prosenttia vastaajista. Yli 60-vuotiaiden ikäryhmän miespuolisia vastaajia oli yhteensä 15 prosenttia ja naispuolisia viisi (5) prosenttia.

5.4.2 Vastaajien koulutustaso ja asema työelämässä

Taustatietokysymyksissä myöhempää vastausten ryhmittelyä varten pakollisiksi kysymyksiksi kyselylomakkeella oli määritetty sekä vastaajan koulutustaso että asema työelämässä. Vastaajien koulutustason ja sukupuolen jakaumia on tarkasteltu taulukossa 7.

Taulukko 7. Vastaajien koulutustaso sukupuolittain (N=216).

TAULUKKO 7. Vastaajien koulutustaso sukupuolittain				
KOULUTUSTASO	MIES/POIKA 47 %	NAINEN/TYTTÖ 169 %	KAIKKI 216 KPL	KAIKKI 216 %
Peruskoulu	6 %	3 %	8	4 %
Ammattikoulu/lukio	38 %	38 %	83	38 %
Alempi korkeakoulututkinto	45 %	46 %	99	46 %
Ylempi korkeakoulututkinto	6 %	12 %	23	11 %
Tutkijakoulutus	2 %	0 %	1	0 %
Muu, mikä?	2 %	1 %	2	1 %
Yht.	100 %	100 %	216	100 %

Kyselyyn vastanneista yhteensä neljä prosenttia (4 %) ilmoitti koulutustasokseen peruskoulun. Miehistä tähän koulutustasoon kuului kuusi (6) prosenttia vastaajista ja naisia kolme (3) prosenttia. Toisen asteen koulutustausta oli yhteensä 38 prosentilla vastaajista, prosenttiosuus oli yhtä suuri sekä eri sukupuolten että kaikkien vastaajien kesken. Suurin vastaajaryhmä koulutustason perusteella on alemman korkeakoulututkinnon suorittaneet, joita yli yhteensä 46 % vastaajista. Osuus myös sukupuolten kesken oli lähes yhtä suuri, miehistä koulutustason oli valinnut 45 % ja naisista 46 %. Ylemmän korkeakoulututkinnon oli valinnut vastauksessaan yhteensä 11 prosenttia vastaajista, naisten keskuudessa osuus oli 12 prosenttia ja miesten kuusi (6) prosenttia. Tutkijakoulutettujen osuus vastaajista oli kaikkein pienin, miehistä kaksi (2) prosenttia ja naisista ei ollenkaan. Pelkän koulutustason perusteella tutkijakoulutettujen ryhmään kuuluvien toimintaa ja tarpeita tutkimusongelman kannalta ei ole mahdollista tarkastella tässä tutkimuksessa.

Kyselylomakkeen kysymyksessä ei ollut erikseen vaihtoehtoa kansakoulu, jonka yksi (1) vastaajista oli kirjoittanut toisen avoimen Muu, mikä? -vastauksen tekstikenttään. Toinen avoimeen tekstikenttään kirjoitettu Muu, mikä? -tekstivastaus oli ammattitutkinto.

Vastaajien asemaa työelämässä sukupuolijakauman mukaan on tarkasteltu taulukossa 8. Kyselylomakkeella ei eroteltu työssäkäyviä tarkemmin esimerkiksi työsuhteessa oleviin ja yrittäjiin, sillä kummatkin ryhmät kuuluvat mukana työelämässä oleviin.

Taulukko 8. Vastaajien sukupuoli- ja työelämäjakauma (N=216).

TAULUKKO 8. Vastaajien sukupuoli- ja työelämäjakauma				
ASEMA TYÖELÄMÄSSÄ	MIES/POIKA 47 %	NAINEN/TYTTÖ 169 %	KAIKKI 216 KPL	KAIKKI 216 %
Työssäkäyvä	30 %	38 %	78	36 %
Työtön	9 %	3 %	9	4 %
Opiskelija	47 %	50 %	106	49 %
Eläkeläinen	13 %	7 %	17	8 %
Jokin muu.	2 %	3 %	6	3 %
Yht.	100 %	100 %	216	100 %

Noin joka kolmas (36 %) kyselyyn vastanneista ilmoitti olevansa mukana työelämässä työssäkäyvänä, miehillä osuus oli 30 prosenttia ja naisilla 38 prosenttia. Yhteensä neljä (4) prosenttia vastanneista ilmoitti olevansa vastaushetkellä työtön. Miesten vastauksissa työttömien osuus oli yhdeksän (9) prosenttia ja naisilla kolme (3) prosenttia. Eläkeläisten osuus vastaajista oli yhteensä kahdeksan (8) prosenttia, miespuolisista vastanneista tähän ryhmään kuului 13 prosenttia ja naisista seitsemän (7) prosenttia. Jokin muu -vaihtoehdon valitsi vastaajista yhteensä kolme (3) prosenttia, joihin kuuluvat muilla tavoin työelämän ulkopuolella kuten vanhempain- tai muulla virkavapaalla olevat vastaajat.

Merkittävin vastaajaryhmä oli opiskelijat, joita oli yhteensä 49 prosenttia vastaajista ja tämä selkeä vinouma on otettava huomioon tuloksissa. Naisopiskelijoiden osuus oli 50 prosenttia ja miespuolisten osuus 47 prosenttia. Vinouman kehittymistä selittää suoraan se, että tietoa kyselystä jaettiin myös opiskelijoille 7.4.2017 sähköpostitse (Kuvio 4), kuitenkin kehittymisen syitä kokonaisuudessaan on vaikea selvittää, sillä kyselyssä ei myöskään selvitetty, mitä kautta vastaaja on lomakkeelle päätenyt. Opiskelijoiden suurta osuutta selittänevät osin kyselyn toteutus verkkokyselynä ja sen varsinainen jakamis- ja markkinointitapa – opiskelijat ovat aktiivisia verkon, sosiaalisen median ja kirjaston käyttäjiä opiskelussa ja vapaa-ajalla, joten he ovat voineet tavoittaa linkin useaa eri kautta. Lisäksi opiskelijoilla voi olla matala kynnyks vastata kyselyn saatetekstissä mainittuun toisen opiskelijan lopputyöhön liittyvään kyselyyn. E-kirjat aineistona sekä erilaisten laitteiden vakiintunut käyttö vapaa-ajalla ja opiskelussa voivat olla opiskelijoille helposti lähestyttäviä.

5.4.3 Vastaajien pääasialliset asiointikirjastot

Tulosten myöhempää ryhmittelyä varten kyselyn taustatiedoissa vastaajia pyydettiin ilmoittamaan myös kirjasto, jonka pääasiallinen asiakas kukin vastaaja on. Kirjastojen pienemmät toimipisteet – esimerkiksi kirjastoautot sekä lähikirjastot jätettiin näin ollen listasta pois, jotta kirjastoluettelo koostuisi 47 palvelupisteen sijaan vain Eepos-kimpan alueen 22 kunnan kirjastoista. Vastanneista kaksi ilmoitti kyselylomakkeen lopun vapaa sana -laatikkoon vielä toisen asiointikirjaston, koska ei ollut löytänyt omaa kirjaston toimipistettään asiointikirjastojen listasta. Vastaavasti palautuneista paperilomakkeista kahdessa oli merkitty pääasialliseksi asiointikirjastoksi kaksi tai useampi toimipistettä. Oheiseen taulukkoon on koottu kyselyn vastaajat ilmoittamansa asiointikirjaston ja sen mukaan, kuinka suuren osuuden e-kirjoja lukevista ja ei-lukevista kokonaisuudessaan eri kirjastoissa asioivat vastaajat muodostavat. (Taulukko 9).

Taulukko 9. E-kirjoja lukevat asiointikirjastoittain (N=216)

TAULUKKO 9. E-kirjojen lukeminen asiointikirjastoittain				
ASIOINTIKIRJASTO	LUEN E-KIRJOJA 117 %	EN LUE E-KIRJOJA 99 %	KAIKKI 216 KPL	KAIKKI 216 %
Alajärven kaupunginkirjasto	3 %	2 %	6	3 %
Alavuden kaupunginkirjasto	1 %	4 %	5	2 %
Evijärven kunnankirjasto	2 %	0 %	2	1 %
Ilmajoen kunnankirjasto	3 %	2 %	5	2 %
Isojoen kunnankirjasto	0 %	3 %	3	1 %
Isokyrön kunnankirjasto	8 %	3 %	12	6 %
Karijoen kunnankirjasto	0 %	0 %	0	0 %
Kaskisten kaupunginkirjasto	0 %	0 %	0	0 %
Kauhajoen kaupunginkirjasto	3 %	3 %	6	3 %
Kauhavan kaupunginkirjasto	7 %	3 %	11	5 %
Kuortaneen kunnankirjasto	0 %	1 %	1	1 %
Kurikan kaupunginkirjasto	5 %	8 %	14	7 %
Laihian kunnankirjasto	3 %	0 %	4	2 %
Lappajärven kunnankirjasto	0 %	0 %	0	0 %
Lapuan kaupunginkirjasto	3 %	3 %	7	3 %
Perhon kunnankirjasto	0 %	1 %	1	1 %
Seinäjoen kaupunginkirjasto	58 %	63 %	130	60 %
Soinin kunnankirjasto	2 %	1 %	3	1 %
Teuvan kunnankirjasto	0 %	1 %	1	1 %
Vetelin kunnankirjasto	3 %	0 %	3	1 %
Vimpelin kunnankirjasto	0 %	2 %	2	1 %
Ähtärin kaupunginkirjasto	0 %	0 %	0	0 %
Yht.	100 %	100 %	216	100 %

Merkittävin osa vastaajista, yhteensä 60 prosenttia ilmoitti asioivansa pääasiallisesti Seinäjoen kaupunginkirjaston toimipisteissä. Vastauksia saatiin neljää kuntaa

lukuun ottamatta kaikkien 22 kunnan kirjastojen asiakkailta. Seuraavien neljän kunnan kirjastojen asiakkaiden tarpeista ja toiveista suhteessa tutkimusongelmaan ei saatu tietoa tätä tutkimusta varten:

- Karijoen kunnankirjasto
- Kaskisten kaupunginkirjasto
- Lappajärven kunnankirjasto
- Ähtärin kaupunginkirjasto

Erityisenä syynä vastaajien pienille määrille tai jopa puuttumiselle kokonaan joidenkin kuntien alueilla voi olla esimerkiksi erityisesti pienemmissä kirjastoissa kyselyn markkinoinnin ja vastaamisen motivoinnin jääminen käytännössä kirjastojen oman aktiivisuuden varaan. Lisäksi luvussa 2.2 esitetyn taulukon mukaan e-kirjapalvelut tulivat osaksi joidenkin kirjastojen kokoelmia vasta Eepos-kimpan myötä (Taulukko 2). Osa kirjastoista on voinut kokea, ettei e-kirjoilla ole ollut asiakkaiden keskuudessa riittävää käyttöastetta tai suosiota, jotta kyselyä kannattaisi markkinoida – lisäksi kyselyn markkinointi saattaisi nostaa e-kirjoihin liittyvän opastuksen kysynnän kasvua ilman että henkilökunta pystyy vastaamaan ”uuteen” tarpeeseen riittävällä palvelutasolla. Vastaamishalukkuuteen kirjastojen aktiivisuudesta riippumatta on voinut myös vaikuttaa päätös sisällyttää lomakkeen kirjastoluetteloon kirjastot vain kunnittain yksittäisten, kuntien sisäisten kirjastojen kaikkien palvelupisteiden sijaan – erilaiset kuntaliitokset Seinäjoella ja ympäryskunnissa ovat voineet sumentaa käsitystä siitä, minkä kunnan kirjaston toimipisteessä asiakas edes asioi.

Vastaajien kesken e-kirjojen lukeminen jakautui hyvin tasaisesti: 54 prosenttia vastaajista lukee e-kirjoja ja 46 prosenttia ei lue e-kirjoja. Vastaajien pääasiallisiksi asiointikirjastoiksi valituista 18 asiointikirjastosta kymmenestä saatiin vastauksia sekä e-kirjoja lukevasta että ei-lukevasta vastaajaryhmästä. Näistä kunnista e-kirjoja lukevia oli ei-lukevaa vastaajaryhmää enemmän Alajärvellä (3 %), Ilmajoella (3 %), Isokyrössä (8 %), Kauhavalla (7 %) ja Soinissa (2 %) suhteutettuna e-kirjoja lukevien ja ei-lukevien vastaajien kokonaismääriin. Yhtä suuri määrä (3 %) vastaajia kummastakin ryhmästä oli pääasiallisesti asiointikirjastokseen Kauhajoen ja Lapuan valinneiden kesken. Lisäksi pääasiallisesti asiointikirjastokseen Evijärven

(2 %), Laihian (3 %) ja Vetelin (3 %) kunnankirjastot valinneista saatiin vastauksia vain e-kirjoja lukevilta kirjaston asiakkailta.

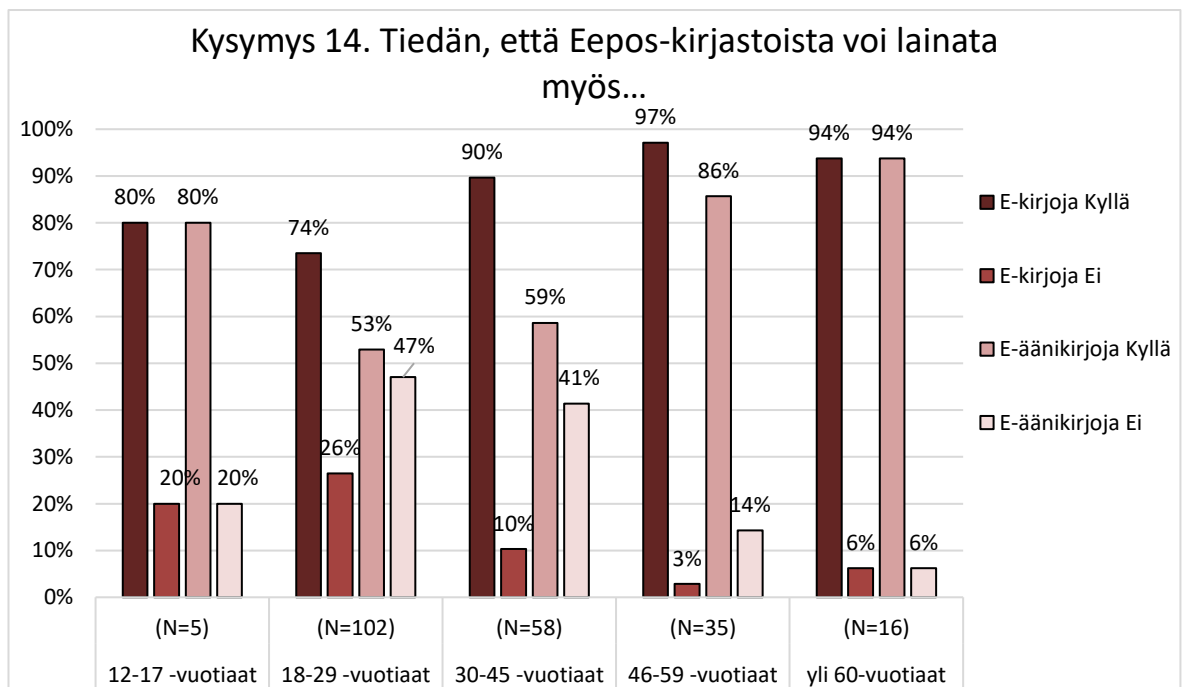
Kolme useimmin pääasiallisesti asiointikirjastoksi valikoituivat seuraavasti:

- Seinäjoen kaupunginkirjasto. Yhteensä 60 prosenttia vastaajista, osuus e-kirjoja lukevista 58 prosenttia ja 63 prosenttia e-kirjoja ei-lukevista.
- Kurikan kaupunginkirjasto. Yhteensä seitsemän (7) prosenttia vastaajista. E-kirjoja lukevista viisi (5) prosenttia ja e-kirjoja ei-lukevista kahdeksan (8) prosenttia.
- Isonkyrön kunnankirjasto. Yhteensä kuusi (6) prosenttia vastaajista. E-kirjoja lukevista kahdeksan (8) prosenttia ja e-kirjoja ei-lukevista kolme (3) prosenttia.

6 TULOKSET

6.1 Kimpan asiakkaiden tietoisuus kirjaston e-kirjatarjonnasta

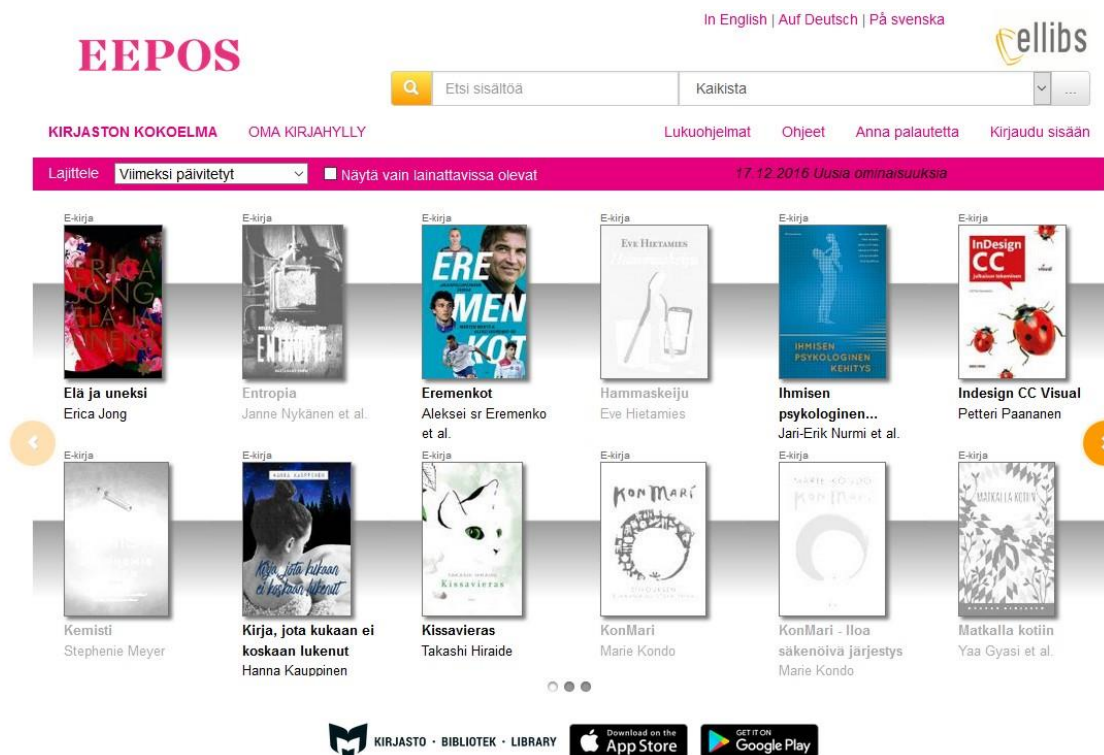
Kyselyyn vastaajista yhteensä 83 prosenttia tiesi, että Eepos-kirjastojen kokoelmaan kuuluu myös lainattavia e-kirjoja. Yhteensä 17 prosenttia vastanneista ilmoitti, ettei tiennyt lainattavista e-kirjoista. Kirjastojen lainattavat e-äänikirjat olivat kyselyyn vastanneille hieman e-kirjoja vieraampia, kuitenkin vastanneista yhteensä 63 prosenttia tiesi niiden olemassaolosta. Hieman yli kolmannes vastaajista (37 %) ei tiennyt, että Eepos-kirjastoista voi lainata myös e-äänikirjoja. Kokonaisuudessaan kyselyyn vastanneista 73 prosenttia tiesi, että kirjaston kokoelmiin kuuluu myös e-aineistoa sekä e-kirjoina että e-äänikirjoina. Hieman alle kolmannes (27 %) vastaajista ilmoitti siis, ettei tiennyt lainkaan lainattavista e-aineistoista e-kirjojen ja e-äänikirjojen osalta.



Kuvio 5. Vastaajien tiedot Eepoksen e-kirjakokoelman olemassaolosta (N=216).

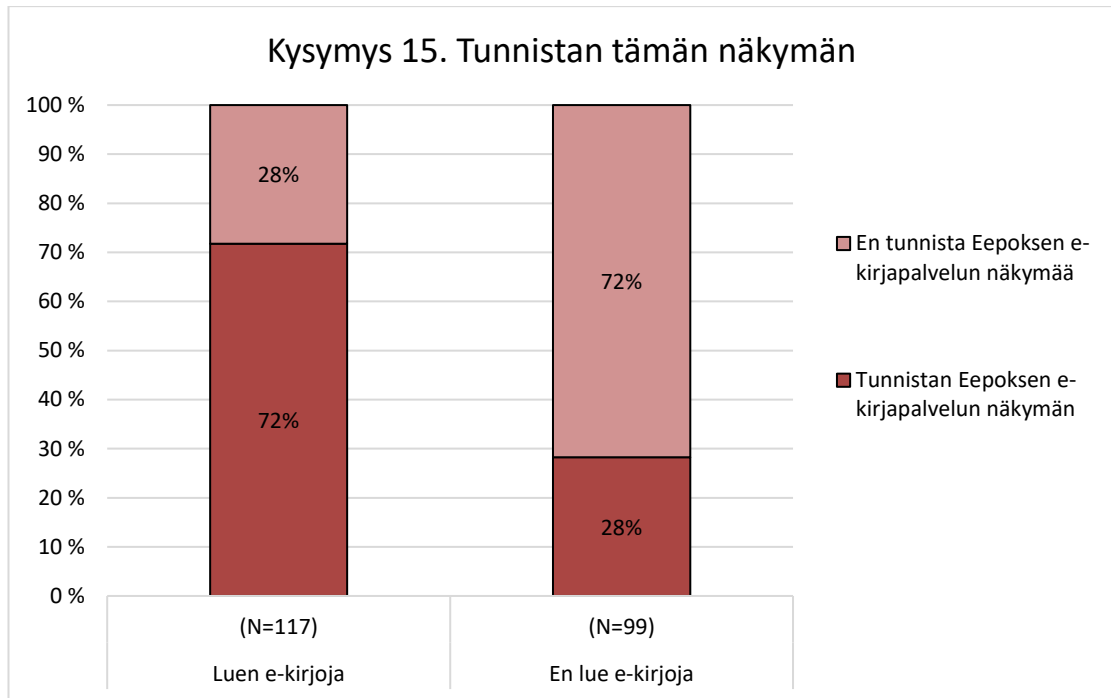
Oheisessa kuviossa on havainnollistettu vastaajien tietoisuutta Eepoksen e-kirjatarjonnasta vastaajien ikäryhmittäin (Kuvio 5). Ikäryhmästä riippumatta tietämys lainattavista e-kirjoista on korkealla, vähintään 74 prosentissa ja enintään 97 prosentissa. Myös e-äänikirjojen saatavuudesta tiedetään hyvin jokaisessa tarkas-

tellussa ikäryhmässä – vähimmilläänkin ikäluokan 18–29-vuotiaat vastanneista 53 prosenttia ja enimmillään yli 60-vuotiaiden ikäryhmän 94 prosenttia. Eniten vastaajia oli ikäluokissa 18–29-vuotiaat, 30–45-vuotiaat sekä 46–59-vuotiaat, joten näiden ikäryhmien vastauksia voidaan pitää enemmän suuntaa-antavina kuin ikäryhmien 12–17-vuotiaat ja yli 60-vuotiaat, joiden suhteelliset osuudet vastaajista olivat merkittävästi muita ikäryhmiä pienemmät.



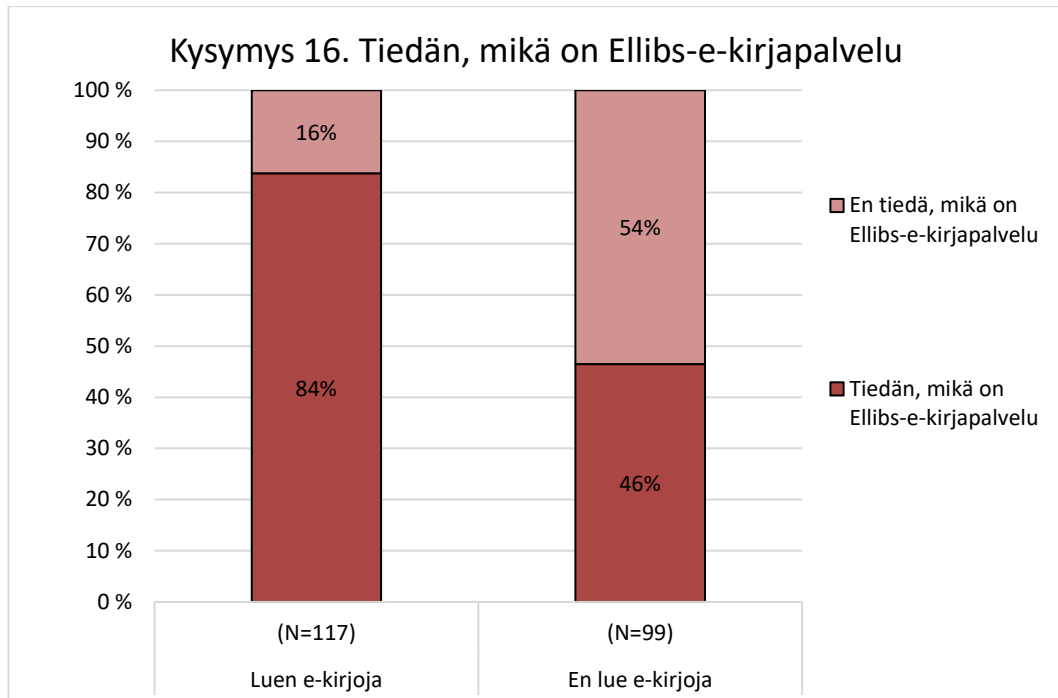
Kuvio 6. Kysymys 15. Tunnistan tämän näkymän.

Eepoksen e-kirjakokoelman näkymän tunnistamista haluttiin selvittää tutkimuksessa erikseen Ellibsin e-kirjapalvelun tuntemisen kanssa (Kuvio 6). Osalle vastaajista Ellibsin e-kirjapalvelu saattoi olla tuttu jostakin muusta kuin juuri Eepos-kirjastojen e-kirjakokoelman asiayhteydestä. E-kirjoja lukevien ja e-lukevien osuudet ovat vastaajien kesken jakautuneet tasaisesti, joten sekä Ellibsin e-kirjapalvelun että sen Eepoksen käyttöliittymän tunnettuutta voidaan pitää tulosten pohjalta totuudenmukaisina.



Kuvio 7. Vastaajat eriteltynä e-kirjojen lukemisen ja e-kirjapalvelun näkymän tunnistamisen mukaan (N=216).

Kokonaisuudessaan Eepoksen e-kirjakokoelman näkymän tunnisti vastaajista 52 prosenttia ja vastaavasti 48 prosenttia vastaajista ei tunnistanut näkymää. Kuviossa 7 on havainnollistettu vastaajien jakautuminen Eepoksen e-kirjapalvelun näkymän tunnistamisen lisäksi sen mukaan, ovatko vastaajat ilmoittaneet lukevansa e-kirjoja. Hieman yllättävästi prosenttiosuudet menivät melko tasan ja niissä oli eroa ainoastaan desimaalitasolla, kun tarkastellaan e-kirjoja lukevien joukosta Eepoksen e-kirjakokoelman näkymän tunnistaneita ja verrataan osuutta niihin vastaajiin, jotka ilmoittivat, etteivät lue e-kirjoja eivätkä tunnistaneet e-kirjakokoelman näkymää (72 %). Neljännes (28 %) e-kirjoja lukevista ei tunnistanut näkymää ja vastaavasti neljännes (28 %) ilmoitti tunnistaneensa näkymän, vaikkei itse e-kirjoja luekaan.



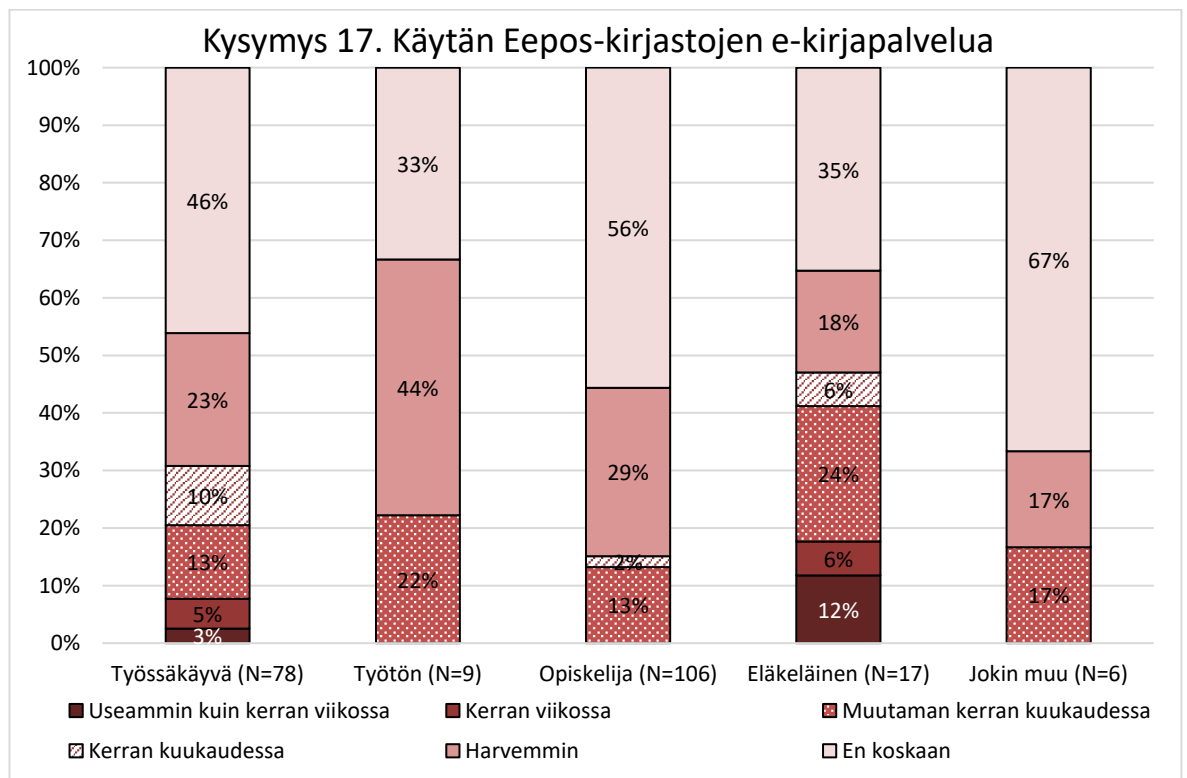
Kuvio 8. Vastaajat eriteltynä e-kirjojen lukemisen ja Ellibs-e-kirjapalvelun tietämisen mukaan (N=216).

Ellibs-e-kirjapalvelun sen sijaan tiesi vastaajista ainakin nimeltä 67 prosenttia ja se oli vieras kolmasosalle (33 %) vastaajista. Kuviossa 8 on havainnollistettu kuvion 7 tavoin, kuinka Ellibs-e-kirjapalvelun tunnettuus jakautuu suhteessa siihen, lukeeko vastaaja e-kirjoja itse. E-kirjoja lukevista vastaajista 84 prosenttia tiesi Ellibs-e-kirjapalvelun kuitenkin jotakin toista kautta, vaikka itse Eepoksen e-kirjakokoelman näkymä ei yhtä suurelle osalle vastaajia tuttu ollutkaan. 16 prosentille e-kirjoja lukevia vastaajia Ellibsin e-kirjapalvelut ovat vieraita ja he hankkivat lukemansa e-kirjat jotakin toista kautta. Vastaukset menivät hyvin tasan niillä vastaajilla, jotka eivät e-kirjoja itse lue. 54 prosentille heistä Ellibs-e-kirjapalvelu on vieras ja 46 prosenttia tietää palvelun, vaikkei sitä itse käytäkään.

Puolet (50 %) vastaajista ilmoittaa, ettei ole koskaan käyttänyt Eepos-kirjastojen e-kirjapalvelua. Useammin kuin kerran viikossa tai kerran viikossa palvelua ilmoitti käyttäneensä kaksi (2) prosenttia vastaajista. Kerran kuukaudessa palvelua käytti viisi (5) prosenttia vastaajista ja muutaman kerran kuukaudessa, mutta harvemmin kuin kerran viikossa palvelua käytti 14 prosenttia vastaajista. Neljännes (26 %) vastaajista ilmoitti käyttävänsä palvelua harvemmin, mikä on osuudeltaan suurin ryhmä palvelua käyttäneistä.

Oheisessa kuviossa (kuvio 9) on havainnollistettu Eepoksen e-kirjapalvelun käytön useutta tarkasteltuna samanaikaisesti vastaajien ilmoittamaa asemaa työelämässään. Tulokset ovat vahvimmin yleistettävissä työssäkäyvien (36 %) ja opiskelijoiden (49 %) kohdalla, sillä heidän osuudet kyselyyn vastaajista ovat suurimmat. Viinonman kuitenkin huomioiden opiskelijoiden todellinen osuus on todennäköisesti korkeintaan yhtä suuri kuin työssäkäyvien. Eläkeläisten osuuden (8 %) vuoksi tulokset ovat korkeintaan suuntaa-antavia. Työttömien (4 %) ja muulla tavoin työelämän ulkopuolella olevien (3 %) osuuksien pienuuden vuoksi heidän vastauksistaan ei ole mahdollista tehdä voimakkaita yleistyksiä – tosin myöskään näiden vaihtoehtojen valitseminen kyselyyn vastaamisen hetkellä ei merkitse sitä, etteivät vastaajat kyselyn päättymisen jälkeen voisi kuulua jo johonkin toiseen vastaajaryhmään.

Vähintään 33 prosenttia jokaisesta ryhmästä ilmoittaa, ettei ole koskaan käyttänyt palvelua – tämä osuus on pienin (33 %) työttömien keskuudessa ja suurin (67 %) ryhmässä Jokin muu, jonka ovat valinneet työelämän ulkopuolella muista ryhmistä poikkeavista syistä olevat vastaajat.



Kuvio 9. Eepoksen e-kirjakokoelman käytön aktiivisuus työllisyystilanteen mukaan (N=216).

Kaikki kuusi tutkimukseen valittua käytön useuden vaihtelua oli edustettuina vastaajaryhmissä Työssäkäyvä ja Eläkeläinen. Suppeimmillaan vaihtelu oli vastaajaryhmissä Työtön ja Jokin muu, joissa palvelua käytettiin joko muutaman kerran kuukaudessa, harvemmin tai ei koskaan.

Useammin kuin kerran viikossa palvelua käyttävät työssäkäyvät (3 %) ja eläkeläiset (12 %), samoissa vastaajaryhmissä palvelua käytetään myös kerran viikossa, työssäkäyvillä osuus on viisi (5) prosenttia ja eläkeläisillä kuusi (6) prosenttia. Kerran kuukaudessa palvelua käyttivät työssäkäyvät (10 %), eläkeläiset (6 %) sekä opiskelijat (2 %). Jokaisessa ryhmässä yleisimmät käytön useudet olivat muutama kerran kuukaudessa, harvemmin ja ei koskaan.

Eepos-kirjastojen e-kirjapalvelun tarkemmasta käytöstään kertoi 49 prosenttia vastaajista. Prosenttiosuus tukee aiempaa tulosta siitä, että 50 prosenttia vastaajista ei ollut koskaan käyttänyt palvelua. Palvelusta on myös saatettu etsiä tiettyjä nimikkeitä palvelun testaamistarkoituksessa sekä kokeilla erilaisia toimintoja kuten hakukriteerien valinnat ja aineiston varaaminen ilman, että aineistoa on ollut tarkoituksenakaan lainata. E-kirjojen kohdalla palvelua oli käytetty eniten aineiston löytämiseen (72 %) ja lainaamiseen (70 %), mutta myös aineiston palauttamiseen palvelua oli käyttänyt 37 prosenttia ja varaamiseen 39 prosenttia. Vaihtoehtoon ”johonkin muuhun” oli valinnut vastaajista 11 prosenttia. E-äänikirjojen käyttöasteen sijaan oli vastaajilla huomattavasti matalampi: neljä (4) prosenttia vastaajista oli käyttänyt palvelua aineiston palauttamiseen, lainaamiseen 10 %, varaamiseen 5 % ja aineiston löytämiseen 11 %, jokin muu -vaihtoehtoon oli valinnut 8 % vastaajista.

Taulukko 10. E-kirjapalvelun käyttö eri ikäisillä vastaajilla (N=105).

TAULUKKO 10. Eepoksen e-kirjapalvelun käyttötarkoitukset eri ikäisillä vastaajilla.					
AINEISTON LÖYTÄMISEEN	VASTAAJAN IKÄ				
	12-17 (N=1) %	18-29 (N=37) %	30-45 (N=28) %	46-59 (N=17) %	yli 60 (N=5) %
E-KIRJAT	100 %	84 %	89 %	88 %	80 %
E-ÄÄNIKIRJAT	0 %	16 %	11 %	12 %	20 %
AINEISTON LAINAAMISEEN	12-17 (N=0) %	18-29 (N=26) %	30-45 (N=28) %	46-59 (N=20) %	yli 60 (N=10) %
E-KIRJAT	0 %	92 %	89 %	85 %	80 %
E-ÄÄNIKIRJAT	0 %	8 %	11 %	15 %	20 %
AINEISTON PALAUTTAMISEEN	12-17 (N=0) %	18-29 (N=13) %	30-45 (N=13) %	46-59 (N=14) %	yli 60 (N=3) %
E-KIRJAT	0 %	92 %	92 %	86 %	100 %
E-ÄÄNIKIRJAT	0 %	8 %	8 %	14 %	0 %
AINEISTON VARAAMISEEN	12-17 (N=1) %	18-29 (N=13) %	30-45 (N=15) %	46-59 (N=13) %	yli 60 (N=4) %
E-KIRJAT	100 %	85 %	87 %	92 %	100 %
E-ÄÄNIKIRJAT	0 %	15 %	13 %	8 %	0 %
JOHONKIN MUUHUN	12-17 (N=0) %	18-29 (N=13) %	30-45 (N=2) %	46-59 (N=1) %	yli 60 (N=4) %
E-KIRJAT	0 %	54 %	100 %	100 %	50 %
E-ÄÄNIKIRJAT	0 %	46 %	0 %	0 %	50 %

Taulukkoon 10 on koottu, kuinka vastaajat ovat käyttäneet palvelua eri ikäryhmissä. Ikäryhmittäin eniten palvelua on käytetty e-kirjojen löytämiseen (84–100 %) ja lainaamiseen (80–92 %). E-äänikirjojen osuudet jokaisessa ikäryhmässä ovat huomattavasti e-kirjojen käyttöosuuksia pienemmät, parhaimmillaankin vain viidennes (20 %) yli 60-vuotiaista on edes etsinyt tai lainannut palvelusta e-äänikirjan. Vähiten vastaajat ovat merkinneet palauttaneensa aineistoa palvelussa, mikä ei ole ristiriidassa sen suhteen, että aineisto palautuu automaattisesti kokonaisuutensa lainattavaksi laina-ajan päätyttyä. E-kirjojen varaamiseen ja löytämiseen e-kirjapalvelua ovat käyttäneet vastaajat niissä ikäryhmissä, joista vastauksia kyselyyn saatiin.

12–17-vuotiaista kysymykseen vastasi kuitenkin ainoastaan kaksi asiakasta, joten ikäryhmän toiminnasta ja tarpeista tutkimusongelman mukaisesti ei ole mahdollista saada tarkempaa tietoa tässä tutkimuksessa. Eniten vastauksia saatiin ikäryhmästä 18–29-vuotiaat, jotka käyttävät palvelua monipuolisesti aineiston löytämiseen,

lainaamiseen, palauttamiseen sekä varaamiseen niin e-kirjojen kuin e-äänikirjojenkin kohdalla. 30–45-vuotiaat ovat käyttäneet palvelua aiemmin mainitun ikäryhmän tavoin monipuolisesti eri aineistotyyppien löytämiseen, lainaamiseen, palauttamiseen ja varaamiseen. 46–59-vuotiaat eivät poikkea vastauksistaan aiemmista kahdesta laajemmasta ryhmästä. Yli 60-vuotiaiden ikäryhmästä saatiin vastauksia kaikista muista käyttötarkoituksista lukuun ottamatta e-äänikirjojen varaamista ja palauttamista, kuitenkin vastausten määrän vuoksi tulokset ovat korkeintaan suuntaa-antavia.

Kyselyssä oli mahdollista kertoa avoimesti tarkemmin, mihin tarkoituksiin asiakas on Eepoksen e-kirjapalvelua käyttänyt sekä millaista aineistoa asiakkaat ovat palvelun kautta lainanneet. Palvelun tarkemmasta käytöstään kertoi yhteensä 8 % vastaajista. Vastausten teemat jakautuivat seuraavan taulukon mukaisesti (Taulukko 11). Kolmannes (5 kpl) vastaajista tarkensi, ettei ole käyttänyt palvelua lainkaan, samoin kolmannes (5 kpl) kertoi käyttäneensä palvelua siihen tutustuakseen ja testatakseen sitä. Neljä vastaajaa tarkensi aiempia vastauksiaan e-kirjojen lainaamisesta tai etsimisestä palvelun kautta erilaisiin käyttötarkoituksiin. Muut vastaukset (3 kpl) koostuivat yksittäisistä vastauksista, kuten palvelun käytöstä töissä ja sen näyttämisestä tutulle.

Taulukko 11. Avointen vastausten jakautuminen e-kirjapalvelun käytöstä (N=17).

TAULUKKO 11. Avoin kysymys 19. Mihin olet käyttänyt Eepos-kirjastojen e-kirjapalvelua?	
TEEMAT	KPL
Ei ole käyttänyt lainkaan	5
Palveluun tutustuminen/testaaminen	5
Kirjastokäyttö	4
Muut vastaukset	3
YHT.	17

85 prosenttia vastaajista kertoi tarkemmin e-kirjapalvelusta lainaamastaan aineistosta. Aikuisten aineistoa oli lainannut näistä 47 %, nuorten aineistoa 10 %, lasten aineistoa 8 % ja muuta aineistoa 7 %. Näissä ryhmissä valtaosa lainatusta aineistosta oli e-kirjoja (89–93 %) ja e-äänikirjojen osuus kymmenen prosentin molemmin puolin (7–11 %). Taulukkoon 12 on koottu ikäryhmittäin palvelusta lainattuja aineistoja. Kysymyksessä oli myös mahdollista valita sekä e-kirjan että e-äänikirjan kohdalla vaihtoehto ”en mitään”, jonka valitsi jokaisesta ikäryhmästä noin puolet (43–57 %) vastaajista.

Taulukko 12. E-kirjapalvelusta lainattu aineisto ikäryhmittäin (N=184).

TAULUKKO 12. Eri ikäisten vastaajien Eepoksen e-kirjapalvelusta lainaamat kirjat.					
OLEN LAINANNUT E-KIRJAPALVELUSTA	VASTAAJAN IKÄ				
	12-17 (N=1) %	18-29 (N=26) %	30-45 (N=30) %	46-59 (N=19) %	yli 60 (N=12) %
AIKUISTEN					
E-KIRJAN	100 %	100 %	90 %	89 %	83 %
E-ÄÄNIKIRJAN	0 %	0 %	10 %	11 %	17 %
NUORTEN					
E-KIRJAN	100 %	88 %	100 %	100 %	67 %
E-ÄÄNIKIRJAN	0 %	13 %	0 %	0 %	33 %
LASTEN					
E-KIRJAN	0 %	100 %	100 %	100 %	75 %
E-ÄÄNIKIRJAN	0 %	0 %	0 %	0 %	25 %
JOTAKIN MUUTA					
E-KIRJAN	0 %	100 %	100 %	0 %	67 %
E-ÄÄNIKIRJAN	0 %	0 %	0 %	0 %	33 %
EN MITÄÄN					
E-KIRJAN	43 %	52 %	54 %	50 %	50 %
E-ÄÄNIKIRJAN	57 %	48 %	46 %	50 %	50 %

Monipuolisimmin aineistoja olivat lainanneet yli 60-vuotiaat, joiden vastauksissa oli valintoja jokaisesta vaihtoehtoryhmästä, enimmillään heistä 83 % ilmoitti lainanneensa aikuisten e-kirjan ja 75 % lasten e-kirjan. Kyseinen ryhmä oli myös ainoa, jossa vastaajat ilmoittivat lainanneensa palvelusta lasten e-äänikirjan. Lainatuimmat aineistot eri ikäryhmittäin olivat aikuisten ja nuorten e-kirjat. Aikuisten e-äänikirjoja lainataan ikäryhmistä 30–45 alkaen ja nuorten e-äänikirjoja ovat lainanneet 18–29-vuotiaat sekä yli 60-vuotiaat.

25 % kaikista vastanneista kertoi tarkemmin, millaista aineistoa he ovat lainanneet palvelusta (Taulukko 13). Heistä kuitenkin suurin osa (37 kpl) täsmensi sanallisesti, ettei ole lainannut palvelusta mitään esimerkiksi perinteiseen kirjaan mieltymisen vuoksi tai siksi, ettei ole ollut tarvetta käyttää palvelua painettua kokoelmaa suppeamman nimekevalikoiman vuoksi. Viisi (5) vastaajaa ilmoitti käyttävänsä jotakin muuta e-kirjapalvelua ja neljä (4) kertoi kuitenkin vierailleensa sivustolla.

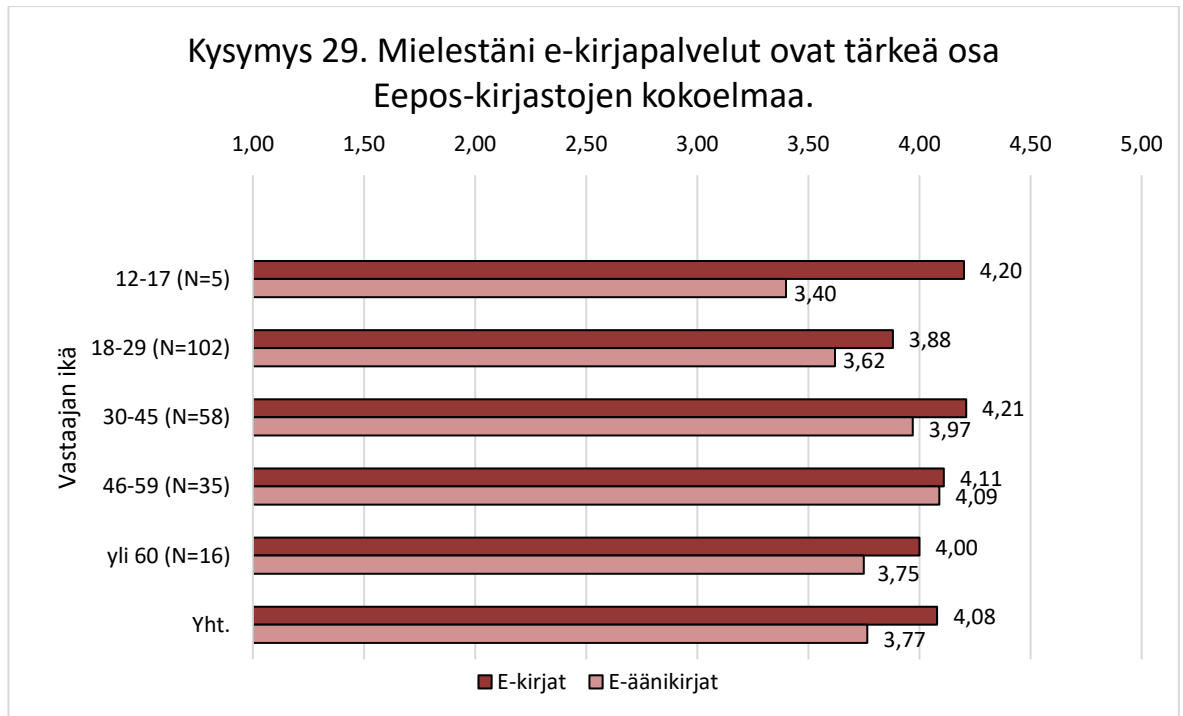
Jotakin muuta -vaihtoehdon vastaukset koostuivat tietokirjallisuutta ja oppikirjoja lainanneista vastaajista.

Taulukko 13. Vaihtoehtojen "ei mitään" ja "jotakin muuta" jakautuminen avoimissa vastauksissa (N=54).

TAULUKKO 13. Avoin kysymys 21. Kysymyksen 20 vaihtoehtojen "jotakin muuta" ja "ei mitään" avoimet vastaukset	
TEEMAT	KPL
Jotakin muuta	8
Ei mitään	37
Ei mitään, mutta käyttää muita palveluja	5
Ei mitään, mutta vierailut sivustolla	4
YHT.	54

Kokonaisuudessaan kyselyyn vastanneet pitävät e-kirjapalveluja kuitenkin tärkeänä osana kirjastojen kokoelmia. Mieliä pidettä mitattiin kyselylomakkeessa asteikolla 1 (täysin eri mieltä) ... 5 (täysin samaa mieltä). Vastaajista 44 % oli e-kirjojen tärkeydestä täysin samaa mieltä ja e-äänikirjojen tärkeydestä täysin samaa mieltä oli kolmannes (36 %) vastaajista.

Kuviossa 10 on koottuna vastaajien mielipiteet e-kirjapalvelujen tärkeydestä keskiarvoina vastaajien iän mukaan jaoteltuna. E-kirjat ovat vastaajille hieman e-äänikirjoja tärkeämpiä, kaikissa ikäryhmissä 18–29-vuotiaita lukuun ottamatta keskiarvo ylsi kohtaan neljä (samaa mieltä). E-äänikirjojen merkitys vastaajille ei ollut aivan yhtä suuri, mutta kaikissa ikäryhmissä suurempi kuin arvo 3 (ei samaa eikä eri mieltä).



Kuvio 10. E-kirjapalvelujen merkitys kirjaston kokoelmalle vastaajien iän mukaan (N=216).

6.2 E-kirjojen käyttö sekä lainaus- ja lukemistavat

Kyselylomakkeessa oli vastaajien ryhmittelyä varten erikseen mahdollista kertoa, lukeeko vastaaja e-kirjoja vai ei. E-kirjoja ilmoitti lukevansa yhteensä 54 % vastaajista ja niitä ei lue vastaajista 46 %. E-kirjojen hankintakanavia kartoittavassa kysymyksessä vastausvaihtoehtona oli niin ikään mahdollista valita, ettei lue e-kirjoja, ja tämän vaihtoehdon valitsi erikseen vastaajista 44 %. E-kirjoja lukevista vastaajista suurin osa (44 % kaikista vastanneista) hankki e-kirjansa kirjaston kautta. Muita hankintakanavia olivat verkkosivut ja mobiilisovellukset viidenneksellä (22 %) vastaajista sekä verkkokirjakaupat kotimaassa (14 %) ja ulkomailla (6 %).

Taulukko 14. Vastaajien e-kirjojen hankintakanavat (N=216).

TAULUKKO 14. E-kirjojen hankintakanavien jakautuminen vastaajan koulutustason mukaan						
HANKIN E-KIRJOJA ITSELLENI	VASTAAJAN KOULUTUSTASO					
	PERUSKOULU (N=8) %	AMMATTIKOULU/LUKIO (N=83) %	ALEMPI KORKEAKOULUTUT (N=99) %	YLEMPI KORKEAKOULUTUT (N=23) %	TUTKIJAKOULUTUS (N=1) %	MUU, MIKÄ? (N=2) %
Verkkokirja kaupasta kotimaassa	13 %	12 %	13 %	22 %	100 %	50 %
Verkkokirja kaupasta ulkomailla	0 %	7 %	6 %	9 %	0 %	0 %
Kirjastosta	50 %	36 %	43 %	74 %	100 %	50 %
Verkkosivulta tai mobiilisovelluksella	25 %	24 %	21 %	22 %	0 %	0 %
En lue e-kirjoja.	25 %	48 %	47 %	26 %	0 %	50 %

Taulukossa 14 tarkastellaan e-kirjojen hankintakanavien osuuksia vastaajien erilaisten koulutustaustojen välillä. Toisen asteen (48 %) sekä alemman korkeakoulututkinnon (47 %) suorittaneista noin puolet vastaajista ilmoitti, ettei lue e-kirjoja. Kirjasto oli vastaajilla merkittävin e-kirjojen hankintakanava kaikilla koulutustasoilla. Vähiten e-kirjoja eri koulutustasoilla hankittiin ulkomaisista verkkokirjakaupoista; niitä hankittiin toisen asteen koulutuksesta ylempään korkeakoulututkintoon. Jokaisella koulutustasolla vastaajat hankkivat e-kirjoja itselleen myös kotimaisista verkkokirjakaupoista. Eniten vastauksia saatiin koulutustasoilta toisesta asteesta ylempään korkeakoulututkintoon, joskaan ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneiden osuus tuloksineen on kahteen toiseen verrattuna yleistettävyydeltään korkeintaan suuntaa-antava.

Kaikista kyselyyn vastanneista 100 vastaajaa (46 %) kertoi tarkemmin avoimessa kysymyksessä syitä siihen, miksi eivät lue e-kirjoja. Vastaukset jakautuivat erilaisiin teemoihin seuraavasti (Taulukko 15).

Taulukko 15. Miksi et lue e-kirjoja? -kysymyksen avointen vastausten jakauma teemoittain (N=100).

TAULUKKO 15. Avoimet vastaukset kysymykseen 8. Miksi et lue e-kirjoja?	
TEEMAT	KPL
Tottumus/mieltymys perinteiseen kirjaan	40
Harvoin muutenkaan lukevat	6
Ei omista soveltuvaa laitetta	5
E-kirjat vain opiskelu- ja työkäytössä	6
Ruutuaajan ja näytöltä lukemisen haitallisuus	13
Laitteiden ja tekniikan vaikeakäyttöisyys/kirjan käytön helppous	19
Ei ole ollut tarvetta kokeilla	7
E-kirjan etuja ja haittoja pohtineet	3
-	1
YHT.	100

Perinteiseen kirjaan vain mieltyneitä tai tottuneita ilmoitti olevansa 40 vastaajaa. Vastauksille ominaista oli tunnepohjaisuus ja ”oikean” kirjan lukemiseen ja sivujen kääntämiseen liittyvä konkretia. Vastauksissa esitettiin muun muassa seuraavanlaisia ajatuksia:

- ”Pidän enemmän perinteisestä kirjasta”
- ”Kyllä paperin pitää tuntua ja rapista näpeissä.”
- ”Perinteinen kirja on huomattavasti mukavampi vaihtoehto. E-kirja on liian steriili ja neutraali käyttömukavuudeltaan.”

Laitteiden ja tekniikan käytön vaikeudesta tai toisaalta fyysisen kirjan helppokäyttöisyydestä kirjoitti 19 vastaajista. Vastaajat kertoivat kohdanneensa runsaasti ongelmia joko e-kirjapalvelujen, laitteiden tai lukuohjelmien käytössä sekä kirjan lainaamisessa. Laitteiden ja tekniikan käyttöön liittyy voimakasta epävarmuutta. Vastausryhmän vastauksia olivat esimerkiksi:

- ”En ole vielä opetelleut käyttämään mitään e-kirja sovellusta. Tarvitsisin vähän apua, että tietäisin miten pitää toimia, kun haluaa e-kirjan. Maksaako se vai onko se sama kuin lainasi kirjastosta kirjan?”
- ”Suojausten vuoksi ja tekniikan muuttumisen takia kirjojen toimivuus tulevaisuudessa ja toisilla laitteilla on epävarmaa. Laitteet rikkoutuvat ja ne vaihdetaan toisiin - ostokset ehkä tuhoutuvat kännykän mukana.”

13 vastaajaa ilmaisi huolensa digitaalisten tekstien lukemisen vaikutuksesta omaan terveyteensä ja yhdisti ajatuksen edelleen liialliseen ruutuaikaan. Tuloksis-

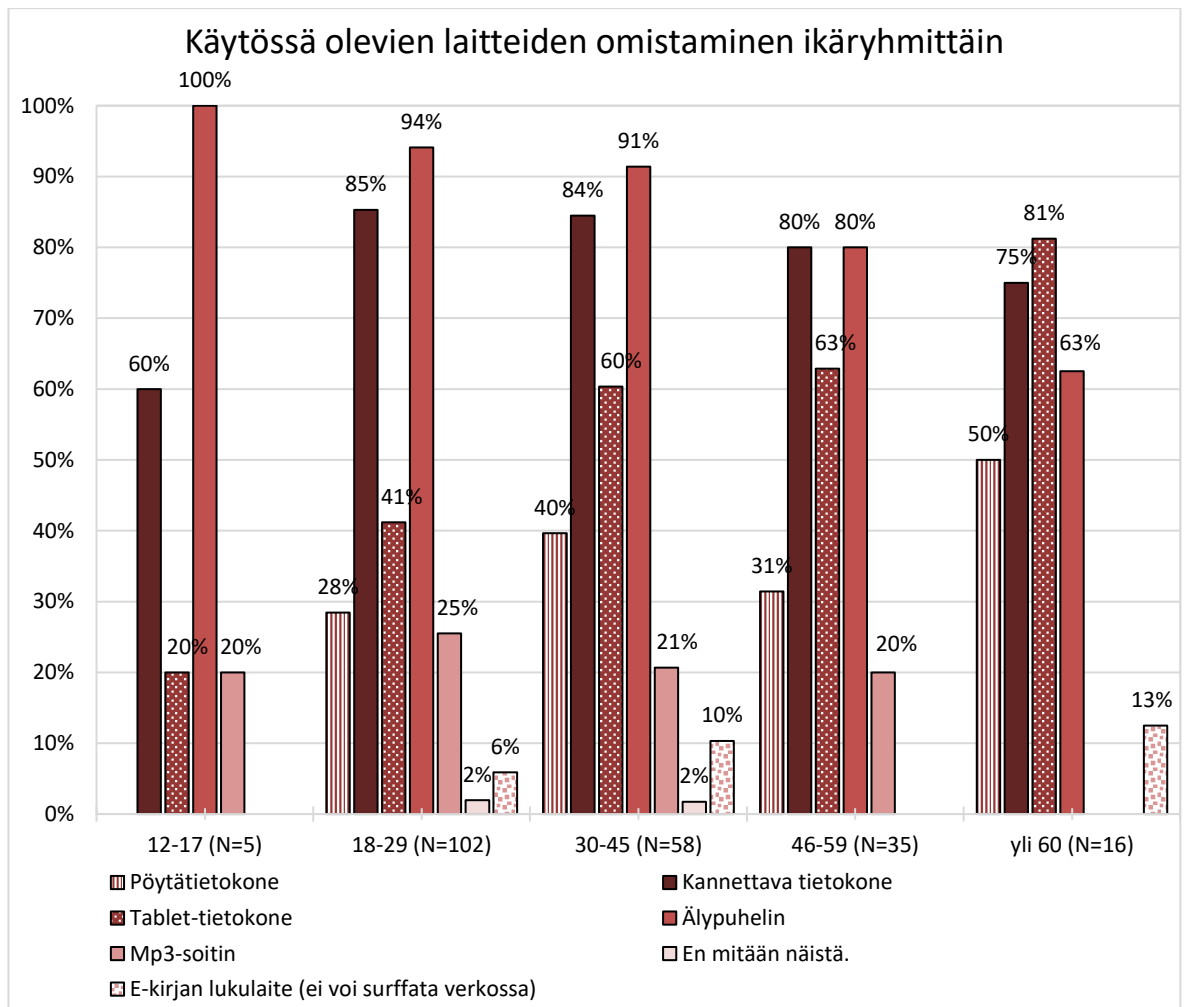
sa myös ruutuaika ja näytöltä lukeminen yhdistyivät pääosin juuri tietokoneen tai tablet-tietokoneen näyttöön, eli vastaajat eivät esitä vastaavia mielikuvia esimerkiksi älypuhelimella lukemiseen tai e-äänikirjojen kuuntelemiseen liittyen. Vastauksissa esiintyy sekä epäilyksiä mahdollisista haittavaikutuksista että suoraan havaittuja rasitteita:

Tietokoneen tai tabletin ruudun tuijottaminen väsyttää liikaa silmiä ja saa silmät kuivaamaan. Näytöltä lukeminen on muutenkin raskasta. Painetun kirjan tai lehden lukeminen on helpompaa ja kevyempää. Lisäksi kirjaa voit lukea sängyssä, mutta tietokonetta et voi ottaa sänkyyn.

En pidä koneella turhaan notkumisesta ja pitkään tietokoneen ruudun tuijottaminen ei ole minulle mielusta. Joskus voi aiheuttaa pääkipuaikin. Eikä ruudun edessä oleilulla ole erityisemmin terveyttä edistäviä vaikutuksia, päinvastoin.

Lähes yhtä suuret osuudet vastauksista liittyivät teemoihin Ei ole ollut tarvetta kokeilla (7 kpl), E-kirjat vain opiskelu- ja työkäytössä (6 kpl), Harvoin muutenkaan mitään lukevat (6 kpl) ja Ei omista soveltuvaa laitetta (5 kpl). E-kirjan hyötyjä ja haittoja pohtivat 3 kpl vastaajista.

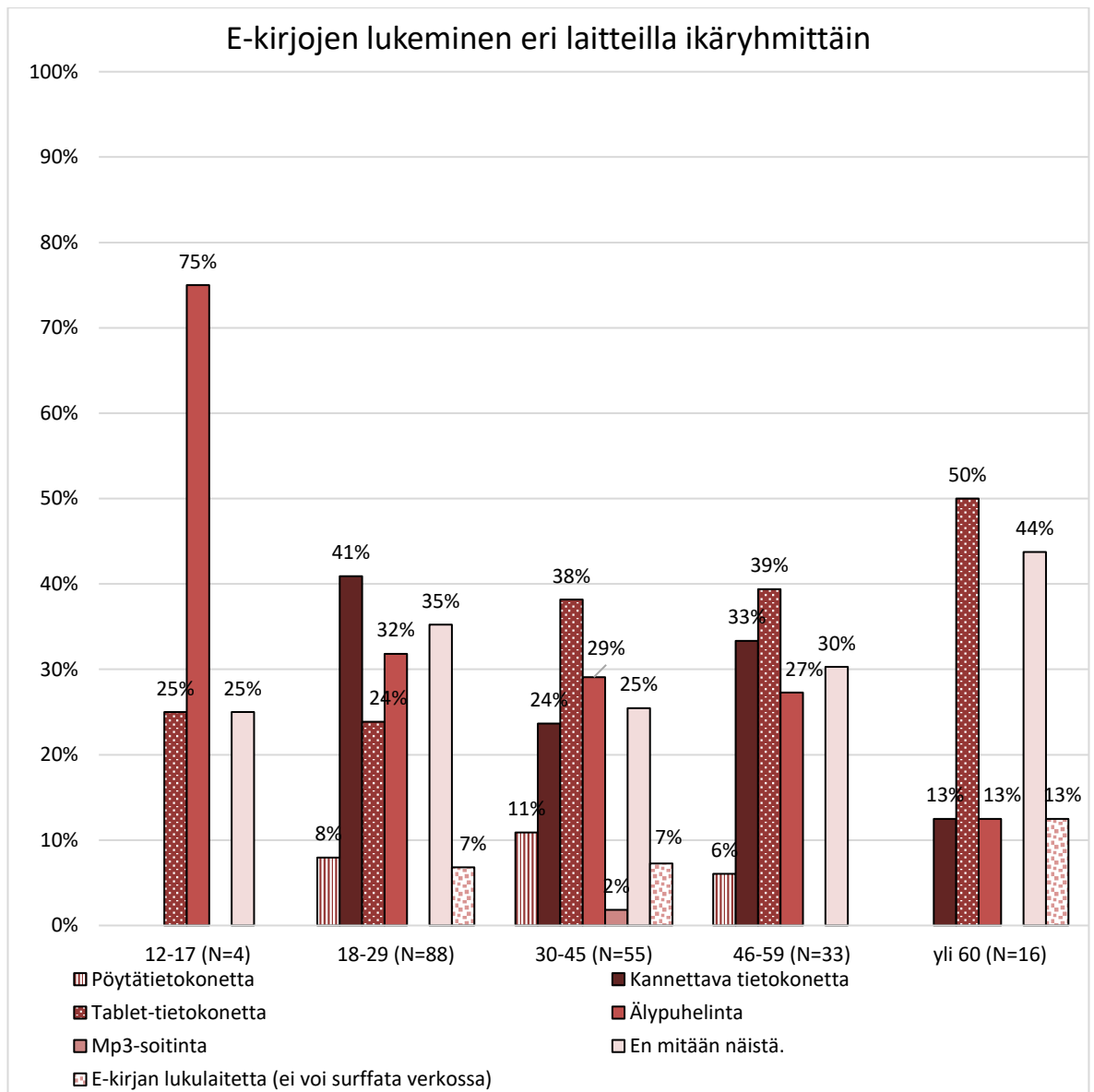
Vastaajista yli puolella on käytössään älypuhelin (89 %), kannettava tietokone (83 %) tai tablet-tietokone (52 %). Lisäksi pöytätietokone löytyy kolmasosalta vastaajia (33 %), mp3-soitin 21 prosentilta vastaajia sekä e-kirjan lukulaite kuudelta prosentilta. Yksi prosentti vastaajista ilmoitti, ettei omista mitään kyseisistä laitteista.



Kuvio 11. Vastaajien käytössä olevat laitteet (N=216).

Kuviossa 11 on tarkasteltu eri laitteiden omistamista eri ikäryhmissä. Vähintään 60 prosentilla kaikissa ikäryhmissä on omistuksessa älypuhelin tai kannettava tietokone. Näiden lisäksi tablet-tietokone on käytössä kaikissa ikäryhmissä ja niiden määrät kasvavat sitä mukaa, mitä vanhempaa ikäryhmää tarkastellaan. Varsinaista e-kirjan lukulaitetta löytyi ikäryhmittäin ainoastaan 18–29 (6 %), 30–45 (10 %) sekä yli 60-vuotiaiden (13 %) joukosta.

Vastaajista kolmasosa ilmoitti lukevansa e-kirjoja kannettavalla tietokoneella (32 %), tablet-tietokoneella (33 %) ja älypuhelimella (30 %). Pöytätietokonetta lukemiseen käytti 8 % ja e-kirjan lukulaitetta 6 %. Mp3-soitinta äänikirjojen kuunteluun käytti 1 % vastaajista. Kolmannes (32 %) vastaajista ilmoitti vielä valinnaisesti, ettei käytä e-kirjojen lukemiseen mitään näistä laitteista.

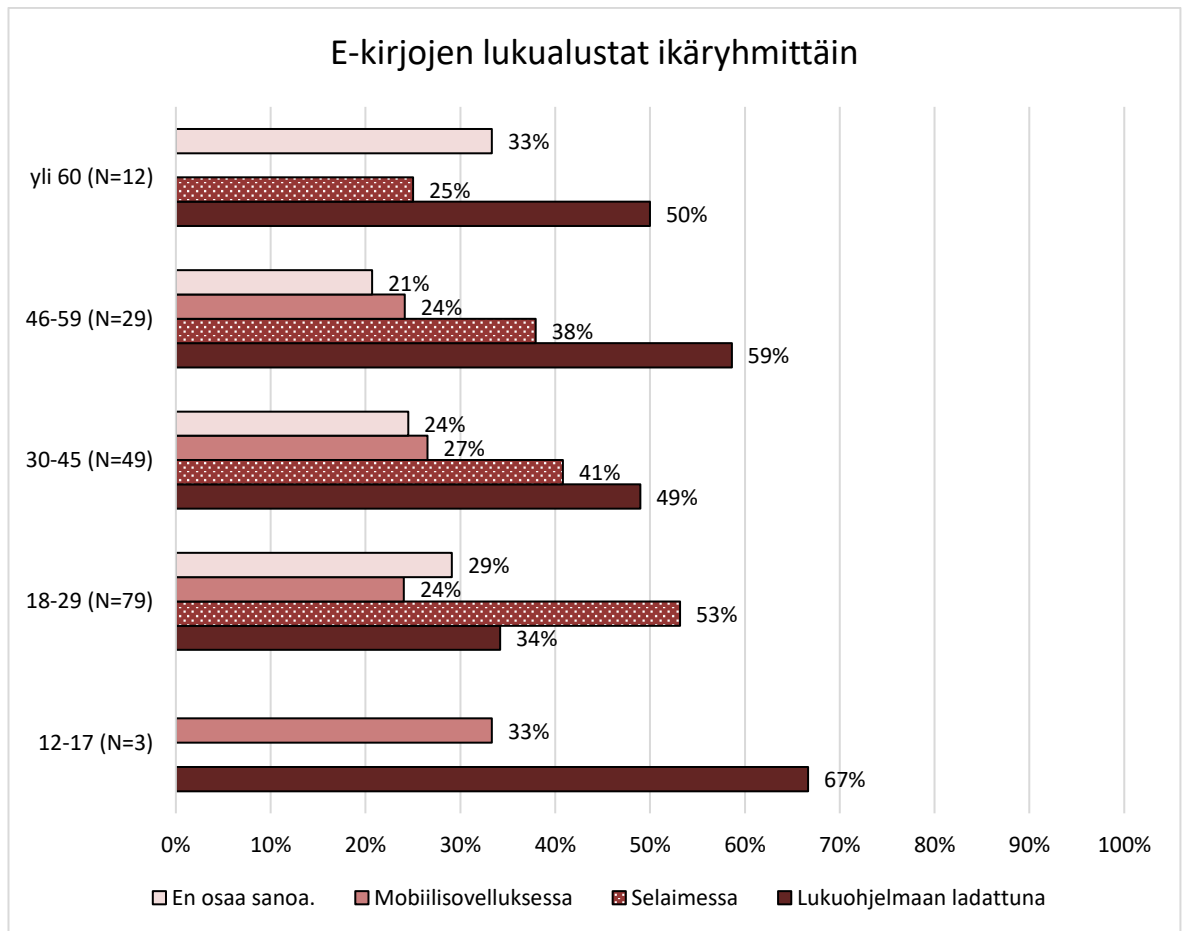


Kuvio 12. Eri ikäryhmien käyttämät laitteet e-kirjojen lukemiseen (N=196).

Eri ikäryhmiä edelliseen vertailuun peilaten (Kuvio 12) huomataan, että 12–17-vuotiaista 75 % myös lukee älypuhelimellaan e-kirjoja. Muissa ikäryhmissä älypuhelimella lukemisen osuus on parhaimmillaan kolmanneksen verran (18–29, 30–45 sekä 46–59-vuotiaat) ja yli 60-vuotiailla osuus on kuitenkin 13 %. Tablet-tietokoneen osuus on pienimmillään ikäryhmässä 18–29 (24 %), kuitenkin osuus kasvaa iäkkäämpiin ikäryhmiin siirtyessä; yli 60-vuotiaista puolet (50 %) ilmoitti lukevansa tabletilla.

Vastaajista 44 % kertoi lukevansa e-kirjoja lukuohjelmaan ladattuna, vastaavan suuruinen osuus oli myös selainlukemisella. Kysymys oli valinnainen ja siihen vas-

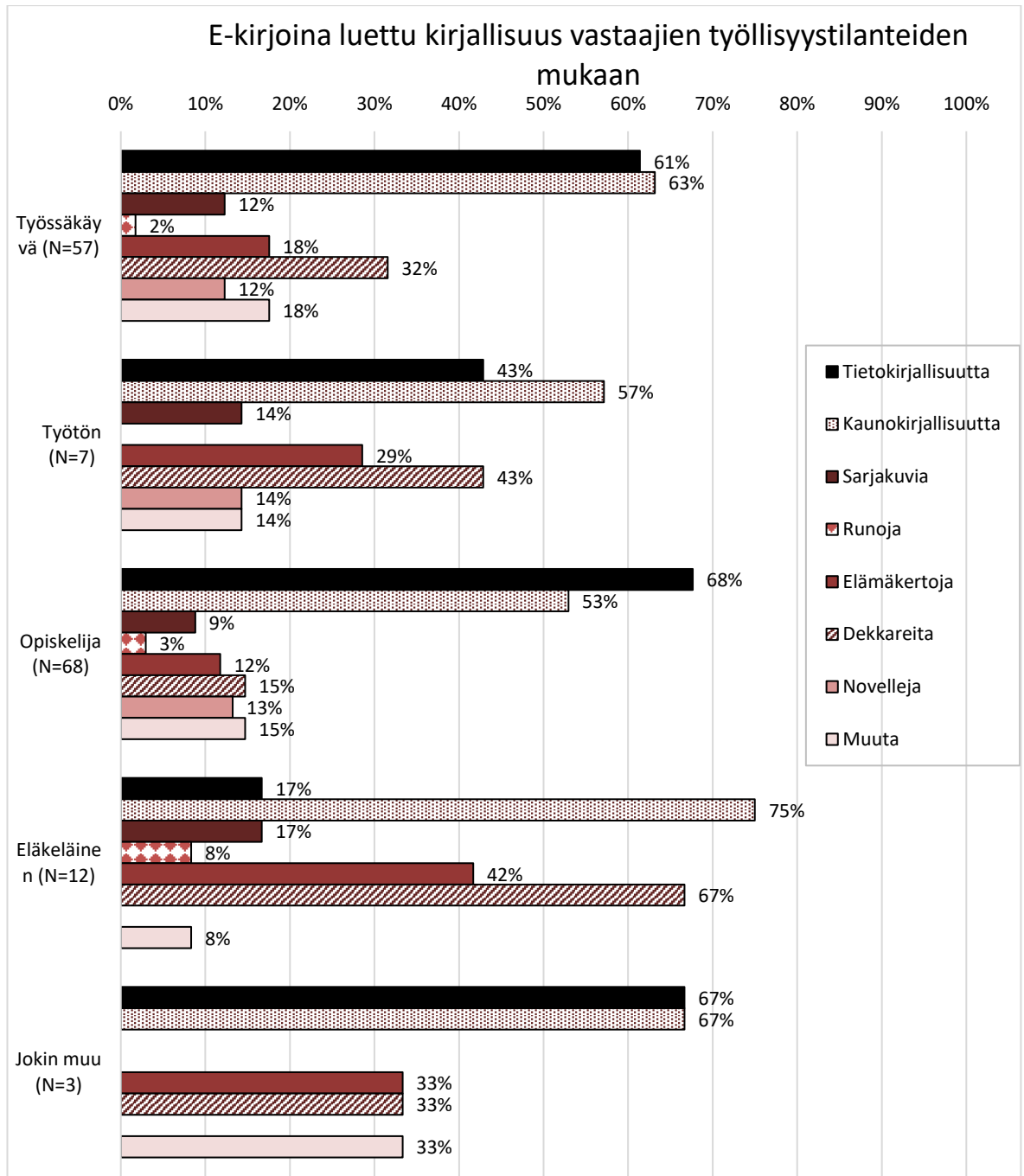
tasi 80 % kaikista kyselyyn vastaajista, mikä osaltaan selittää huomattavan suurta en osaa sanoa -vastauksen osuutta (26 %). 23 % vastaajista käytti myös mobiilisovellusta lukemiseen joko pelkästään tai rinnakkain selainlukemisen ja lukuohjelman kanssa. Merkittävimmät erot ikäryhmittäin löytyvät 12–17-vuotiaiden vastauksista, sillä vastanneista kukaan ei valinnut vaihtoehtoa En osaa sanoa tai ilmoittanut lukevansa selaimessa (Kuvio 13). Yli 60-vuotiaista sen sijaan yksikään ei ilmoittanut lukevansa mobiilisovelluksella. 18–29-vuotiaista puolet (53 %) lukee e-kirjansa selaimessa ja muut ikäryhmät useimmiten lukuohjelmaan ladattuina.



Kuvio 13. E-kirjojen lukualustojen käytön ikäjakauma (N=172).

Kysymys e-kirjojen lukemisesta lajityypeittäin oli valinnainen ja siihen vastasi yhteensä 68 % kaikista vastaajista. E-kirjana tietokirjallisuutta ilmoitti lukevansa 60 % vastaajista ja kaunokirjallisuutta luki 59 % vastaajista. Suosittuja olivat myös dekarit (27 %) ja elämäkerrat (18 %). Novelleja e-kirjana luki 12 % ja sarjakuvia 11 %, runojen osuus jäi kaikkein pienimmäksi (3 %).

Kuviossa 14 tarkastellaan, millaisia eroja lajityyppien lukemisen välillä on vastaajien työllisyystilanteen perusteella. Tieto- ja kaunokirjallisuus ovat suosituimmat työssäkäyvien ja opiskelijoiden kesken sekä jokin muu -vaihtoehdon työelämä-asemaa kysyttäessä valinneilla. Eläkeläisten ryhmässä dekkarit (67 %) ja elämäkerrat (42 %) ovat muita ryhmiä suositumpia. Hieman yllättäen sarjakuvia e-kirjoina lukevia löytyy kaikista ryhmistä jokin muu -ryhmää lukuun ottamatta. Novellien osuus on suurimmillaan työttömien (14 %) ja opiskelijoiden (13 %) kesken. Runoja lukevat sekä eläkeläiset (8 %), opiskelijat (3 %) että työssäkäyvät (2 %).



Kuvio 14. Vastaajien e-kirjoina lukemat kirjallisuuden lajityypit (N=147).

Avoimeen kysymykseen siitä, mitä muuta vastaajat lukevat e-kirjana saatiin vastauksia lähes yhtä monta kuin vastaajien määrä oli monivalintakysymyksen ”Mitä luet e-kirjana?” -kohdassa Muuta (Taulukko 16). Kysymys 12 oli muotoiltu siten, että suurin osa kysymyksessä 13 kerrotuista avoimista vastauksista olisi voinut kuulua johonkin esitetyistä lajityyppivaihtoehdoista. Avointen vastausten käsittely erillisenä kokonaisuutena oli kuitenkin perusteltua, sillä keskenään samankaltaisia vastauksia oli avoimeen kysymykseen tullut useita.

Taulukko 16. Muun e-kirjana luetun kirjallisuuden avointen vastausten jakauma (N=20).

TAULUKKO 16. Avoimet vastaukset kysymykseen 13. Mitä muuta luet e-kirjana?	
TEEMAT	KPL
Opiskeluun, ammattiin ja tutkimukseen liittyvä kirjallisuus	10
Lastenkirjallisuus	1
Nuortenkirjallisuus	1
Ei rajattuja genrejä/monipuolisesti kaikkea	3
Ulkomaista scifiä ja fantasiaa	1
Harrastukseen liittyvää tietokirjallisuutta	1
Romaaneja	1
Animea	1
-	1
YHT.	20

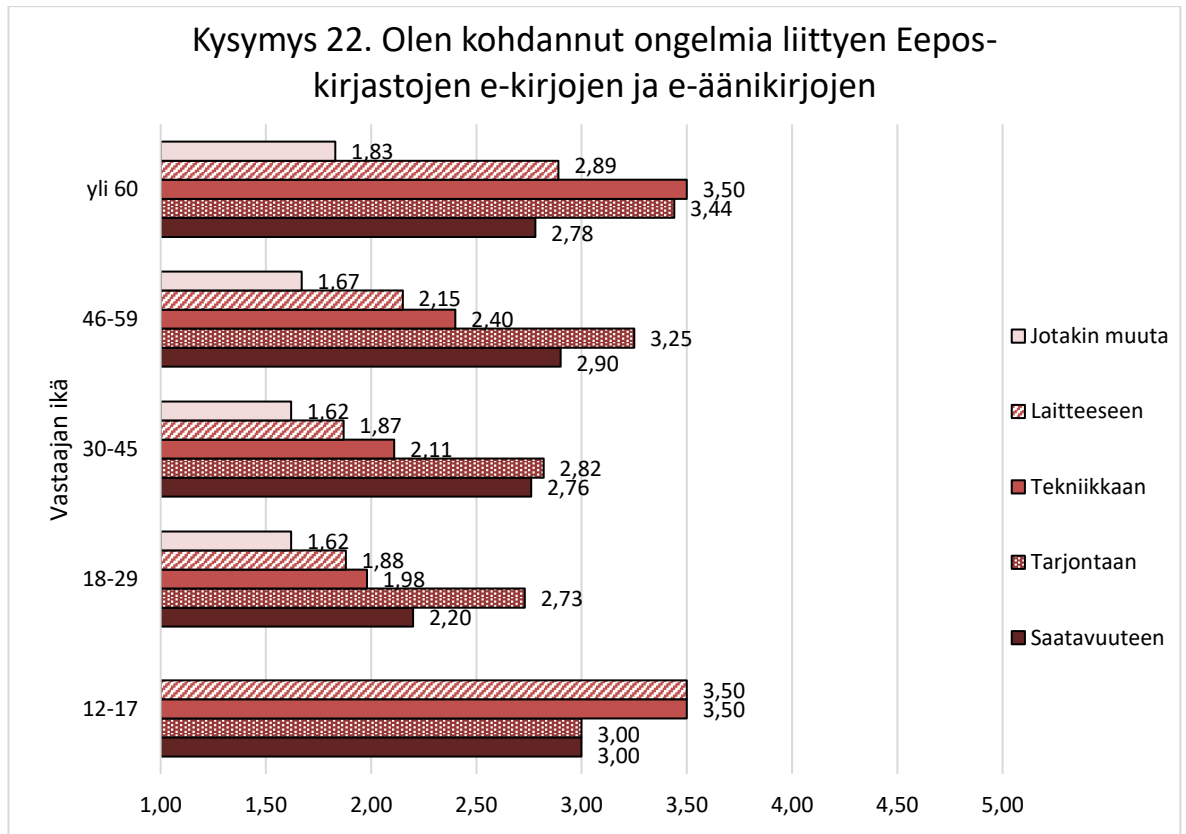
Puolet vastaajista (10 kpl) kertoi lukevansa e-kirjana opiskeluun, ammattiin tai tutkimukseen liittyvää kirjallisuutta. Kolme (3) vastaajaa ilmoitti lukevansa e-kirjoina monipuolisesti kaikenlaista kirjallisuutta, erään avoimen vastauksen mukaan ”Myös sellaisia kirjoja, joihin en välttämättä olisi tullut kirjaston hyllyllä törmänneeksi.” Loput vastauksista jakautuivat tasaisesti yksittäisiin vastauksiin eri teemoista.

6.3 E-kirjojen hyvät ja huonot puolet fyysisen kokoelman aineistoon verrattuna ja miksi e-kirjoja lainataan

Kohtaamistaan ongelmista liittyen Eepos-kirjastojen e-kirjoihin ja e-äänikirjoihin kertoi 57 % vastaajista. Kysymys oli muodoltaan asteikko arvojen 1 (ei koskaan) ... 5 (jatkuvasti) välillä ja tulokset on esitetty kunkin vastausarvon keskiarvona. Kysymyksellä haluttiin saada tietoa asiakkaiden kokemista ongelmista liittyen joko aineistojen saatavuuteen tai tarjontaan, niiden tekniikkaan, yhteensopivuuteen vastaajien käytössä olevien laitteiden kanssa ja vaihtoehtoon jotakin muuta. Kokonaisuudessaan ongelmien esiintyminen sai keskiarvon 2,28 eli vastanneet asiakkaat ovat kuitenkin kohdanneet ongelmia aineiston kanssa harvoin. Arvojen 2 (harvoin) ja 3 (joskus) välille sijoittunut korkein keskiarvo (2,91) oli tarjonnan kohdalla, mikä merkitsee esimerkiksi vastaajien etsimän nimekkeen puuttumista valikoimasta sekä valikoiman suppeutta. Samalle välille osuivat myös vastaajien kohtaamat ongelmat aineiston saatavuuteen (2,56), tekniikkaan (2,25) sekä aineiston ja asiakkaiden käyttämien laitteiden välisiin ongelmiin (2,03). Vastausvaihtoehdon

Jotakin muuta valitsi kysymykseen vastaajista 54 %, ja heillä ongelmien esiintyminen oli harvinaisempaa (1,64).

Tarkastellessa vastaajien kohtaamia ongelmia vastaajien ikäryhmittäin esiintyy tuloksissa hieman enemmän vaihtelua kuin kokonaiskeskiarvoja katsellessa (Kuvio 15). Korkeimmillaankin (3,50) keskiarvot sijoittuvat eri kohdissa arvojen 3 (joskus) ja 4 (usein) puoliväliin, joten keskimäärin vastaajilla eri ikäryhmissäkään ei ole ollut ongelmia e-kirjapalvelujen kanssa usein – ennemminkin joskus ja toistuvasti. 12–17-vuotiailla on ollut ainakin joskus (3,00–3,50) ongelmia sekä aineiston saatavuudessa (3,00) että tarjonnassa (3,00), e-kirjapalvelujen tekniikassa (3,50) ja aineiston käytössä omalla laitteella (3,50). 18–29-vuotiailla ja 30–45-vuotiailla ongelmia on esiintynyt kussakin ryhmässä harvemmin kuin joskus, mutta kuitenkin enemmän kuin arvo 1 (ei koskaan). 18–29-vuotiaista ikäryhmään 46–59-vuotiaat asti kohdatut ongelmat ovat enimmäkseen liittyneet aineiston saatavuuteen (2,20–2,90) ja tarjontaan (2,73–3,25). Sen sijaan yli 60-vuotiaiden ikäryhmän kohtaamia vaikeuksia löytyy useimmin palvelujen tekniikasta (3,50) ja tarjonnasta (3,44) – taustalla voivatkin olla ongelmat e-kirjapalvelun käytössä, minkä seurauksena aineistoa etsivä ei välttämättä onnistu saamaan oikeaa yleiskuvaa e-kirjapalvelun tarjonnasta.



Kuvio 15. Vastaajien keskimäärin kohtaamat ongelmat Eepoksen e-kirjapalvelussa ikäjakauman mukaan (N=123).

Viidennes (20 %) kysymykseen 22 vastanneista kertoi avoimena vastauksena tarkemmin, millaisia ongelmia on kohdannut Eepos-kirjastojen e-kirjapalvelussa. Vastauksissa ei tullut esiin uusia vaihtoehtoja kysymyksessä 22 esitettyjen rinnalle, vaan niissä ilmaistiin sanallisesti tarkennettuna vastauksia näihin vastausvaihtoehtoihin. Vastaukset olivat selkeitä ja jakautuivat yhteensä viiteen eri teemaan (Taulukko 17).

Taulukko 17. Avoimet vastaukset e-kirjapalvelun ongelmista teemoittain (N=24).

TAULUKKO 17. Avoimet vastaukset kysymykseen 23. Voit kertoa tässä tarkemmin kohtaamistasi ongelmista Eepos-kirjastojen e-kirjapalvelussa.	
TEEMAT	KPL
Ei ole kohdannut ongelmia	7
Ongelmat saatavuudessa	2
Ongelmat tarjonnassa	4
Ongelmat tekniikassa	2
Ongelmat oman laitteen ja aineiston yhteensopivuuden kanssa	9
YHT.	24

Yhdeksän (9) vastaajaa kertoi kohdanneiden ongelmien liittyvän yhteensopivuus-ongelmiin oman laitteen ja e-kirjapalvelun välillä. Kuvatuissa ongelmissa esiintyi monipuolisesti erilaisia laitteita älypuhelimesta lukulaitteisiin. Vastaajat toivat kuvauksissa esiin myös omaa tietoteknistä osaamistaan sekä erilaisten laitteiden käyttöön liittyvää epävarmuuttaan suhteessa e-kirjapalvelun käyttöedellytyksiin, minkä vuoksi hankaluuksiin ei ole paneuduttu sen enempää.

Lähtökohtainen ongelma on seuraava: Eepos käyttää Ellibs-palvelua. Ellibs käyttää Adoben DRM-suojauksia, joka vaatii Adobe Digital Editions -ohjelman. Adobe Digital Editions -ohjelma ei toimi Linuxilla. Käytän Linuxia päivittäisessä elämässäni. Eli e-kirjoja varten on pakko kaivaa kaapista Windows-kone, jolla ne saa siirrettyä lukulaitteeseen. Tämä ei toki ole Eepoksen käsissä, mutta mainitsen kuitenkin. Törkeää yhden ja kahden (Microsoft ja Adobe) yhtiön ohjelmistoihin pakottamista.

Avaamiseen tarvittava ohjelma ei aukaissutkaan E-kirjaa, virhe tosin saattoi johtua myös oman koneen tietoturva-asetuksista. Asia jäi selvittämättä, kun avautui toisella laitteella.

Seitsemän (7) vastaajista ei ollut kohdannut ongelmia joko siksi, että ei ollut käyttänyt vielä palvelua tai koska ei lue e-kirjoja muutenkaan. Vastaajat eivät kuitenkaan sulje pois palvelun tulevan käytön mahdollisuutta.

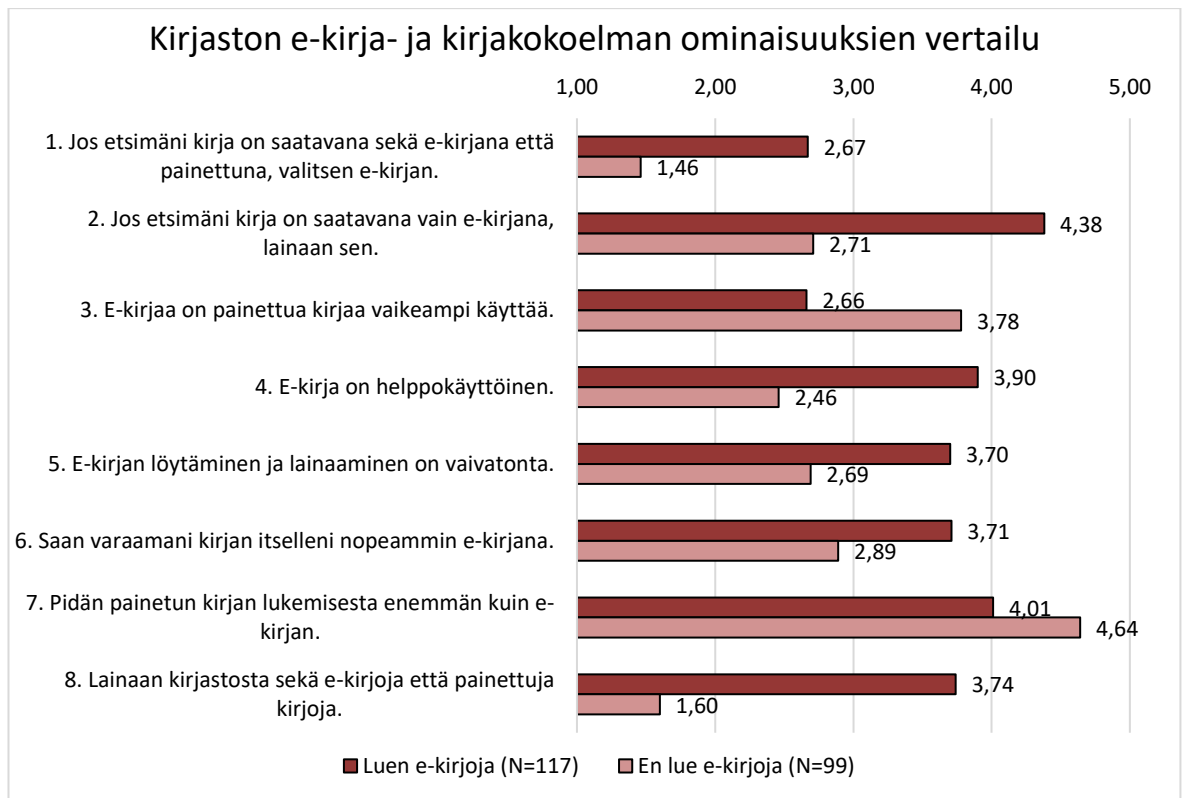
Ongelmat tarjonnassa mainitsi neljä (4) vastaajaa. Vastauksissa toistui kaunokirjallisuuden runsas tarjonta, vaikka vastaajat lukevatkin niitä mieluummin painettuihin sekä tietokirjavalikoiman suppeus. Toisaalta tarjonnan puutteen kritiikki kohdistui myös siihen, että kaikista kirjoista ylipäättään ei ole saatavilla e-kirjaversiota.

Yhtä suuria osuuksiltaan olivat vastaukset teemoissa Ongelmat saatavuudessa (2 kpl) ja Ongelmat tekniikassa (2 kpl). Näissä vastaukset olivat esimerkiksi seuraavia:

- ”E-äänikirjoja en ole päässyt kokeilemaan, koska ne ovat olleet aina lainassa ja niitä on vielä aika vähän. Suositut e-tietokirjat ovat usein lainassa.”
- ”Ellibs ohjelmasta ei voi etsiä pelkkiä äänikirjoja.”

Vastaajien vertaillessa keskenään kirjaston e-kirja- ja kirjakokoelmien erilaisia ominaisuuksia mielipideasteikolla 1 (täysin eri mieltä) ... 5 (täysin samaa mieltä) käytettiin keskiarvoja ilmaisemaan, minne kohdin asteikkoa mielipiteet keskimäärin sijoittuvat. Pienimmän keskiarvon (2,12) sai väite ”Jos etsimäni kirja on saatavana sekä e-kirjana että painettuna, valitsen e-kirjan.”, eli keskimäärin vastaajat olivat väitteen kanssa eri mieltä. Keskimäärin vastaajat olivat myös eri mieltä (2,76) väitteestä ”Lainaan kirjastosta sekä e-kirjoja että painettuja kirjoja.” Vastaajat olivat keskimäärin samaa mieltä (4,30) väitteen ”Pidän painetun kirjan lukemisesta enemmän kuin e-kirjan.” kanssa. Yllättäen osa vastaajista on kuitenkin valmis tarvittaessa lainaamaan myös e-kirjan, sillä väitteen ”Jos etsimäni kirja on saatavana vain e-kirjana, lainaan sen.” vastausten keskiarvo (3,61) oli lähempänä arvoa 4 kuin arvoa 3. Muut väitteet sijoittuivat vastaajien mielipiteissä kohtaan ei samaa eikä eri mieltä eli keskimäärin arvon 3,00–3,50 välille.

Kuviosta 16 huomataan kuitenkin enemmän vaihtelua mielipiteissä, kun vertailun taustalla otetaan huomioon, lukevatko vastaajat e-kirjoja. Täysin eri mieltä ovat väitteistä 1. (1,46) ja 8. (1,60) ne vastaajat, jotka eivät lue e-kirjoja. Tämä vastaajaryhmä on myös eri mieltä (2,46) siitä, että e-kirja olisi helppokäyttöinen (väite 4.) Lähes samaa mieltä (3,78) vastaajaryhmä on e-kirjan vaikeakäyttöisyydestä verrattuna painettuun kirjaan (väite 3.). Muiden väitteiden kohdalla he sijoittuvat hie- man alle arvon 3 eli samaa ja eri mieltä olevien vaihtoehtojen välille. E-kirjoja lukevat ovat samaa mieltä väitteen 2 (4,38) sekä väitteen 7 (4,01) kanssa. He ovat kuitenkin vähemmän samaa mieltä (2,66) siitä, että e-kirjoja olisi painettua kirjaa vaikeampi käyttää (väite 3.) ja saattavat (2,67) kuitenkin valita painetun kirjan e-kirjan sijaan, jos molemmat versiot heidän etsimästään kirjasta ovat saatavilla (väite 1.) Muiden väitteiden kohdalla e-kirjoja lukeva vastaaja ryhmä on lähes samaa mieltä.



Kuvio 16. E-kirjoja lukevien ja ei-lukevien vastaajien mielipiteet e-kirjoista ja kirjoista keskiarvoina (N=216).

6.4 Asiakkaiden toiveet ja tarpeet e-kirjapalveluihin liittyen

Yli puolet (61 %) vastaajista kertoi kyselylomakkeella toiveistansa e-kirjavalikoiman kehittämiseksi sekä tyytyväisyydestään kokoelman nykytilaan (Kuvio 17). Aktiivisimmin vastaajat ovat toivoneet lisäystä aikuisten e-kirjakokoelmaan, mutta lisäksi he ovat kertoneet myöskin tyytyväisyydestään nykyistä e-kirjakokoelmaa kohtaan. Nuorten e-kirjakokoelmaan toivottiin myös enemmän lisäystä kuin lasten e-kirjoihin. Tulosten yleistettävyyden varmistamiseksi aikuisten kokoelman sekä 18–59-vuotiaiden kohdalla, muiden ikäryhmien tapauksessa tulokset ovat vähäisemmän vastausmäärän vuoksi ennemminkin suuntaa-antavia.

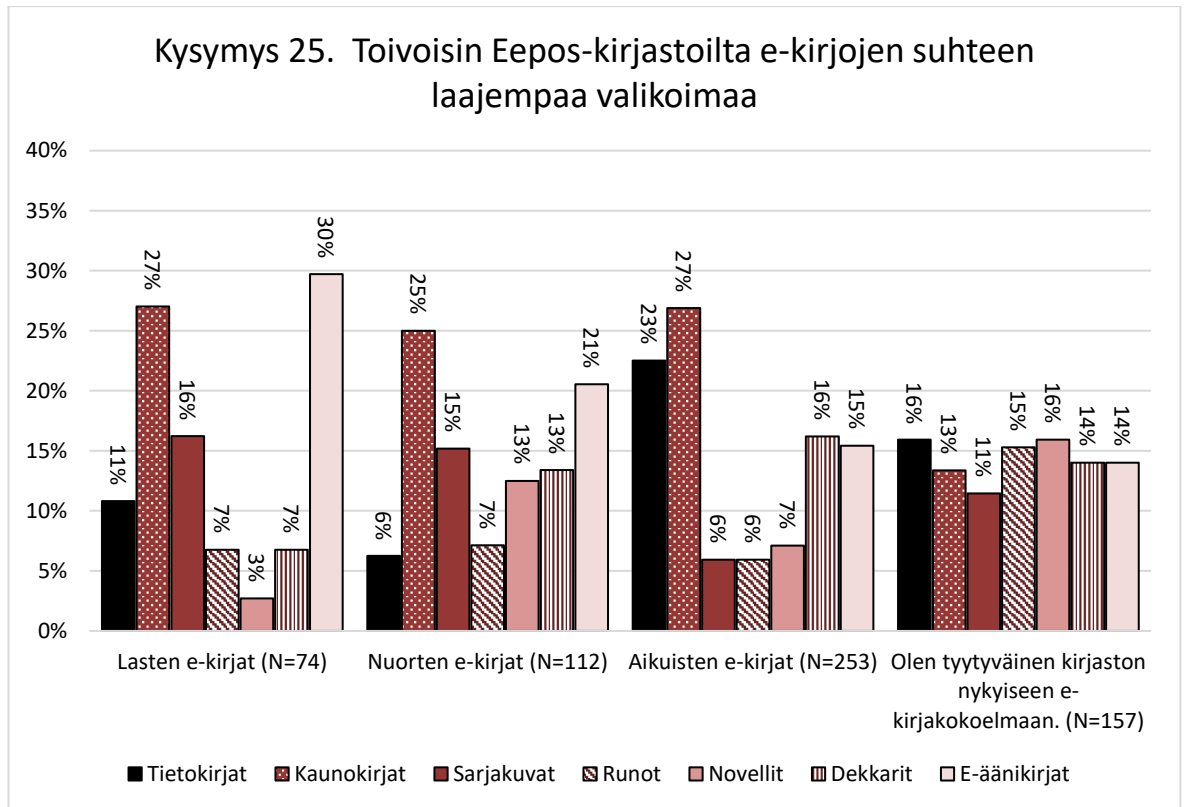
Tyytyväisyys nykyiseen e-kirjavalikoimaan vaihteli kirjallisuuden lajityypeittäin 11–16 prosentin välillä. Korkein tyytyväisyys jo olemassa olevaan valikoimaan oli tietojen ja kaunokirjallisuudella, joihin oli kumpaan tyytyväisiä 16 prosenttia vastaajista. Sarjakuvatarjontaan oli tyytyväisiä pienin osuus (11 %) vastaajista, muiden kirjallisuustyyppien kohdalla osuudet vaihtelivat 13–15 prosentin välillä. Prosenttiosuuk-

sien pienuutta selittää osin valikoiman koko verrattuna kirjastojen painettuun kirjakoelmaan sekä e-kirjoja ylipäättään lukevien osuus kirjastojen asiakkaista.

Aikuisten e-kirjakokoelmiin toivottiin eniten lisäystä tietokirjallisuuden (23 %) ja kaunokirjallisuuden (27 %) osalta, e-äänikirjoja (15 %) ja dekkareita (16 %) toivottiin lisättävän keskenään lähes yhtä usein. Huomattavasti pienempi osuus vastaajista toivoi valikoimaan lisää runoja (6 %), sarjakuvia (6 %) ja novelleja (7 %).

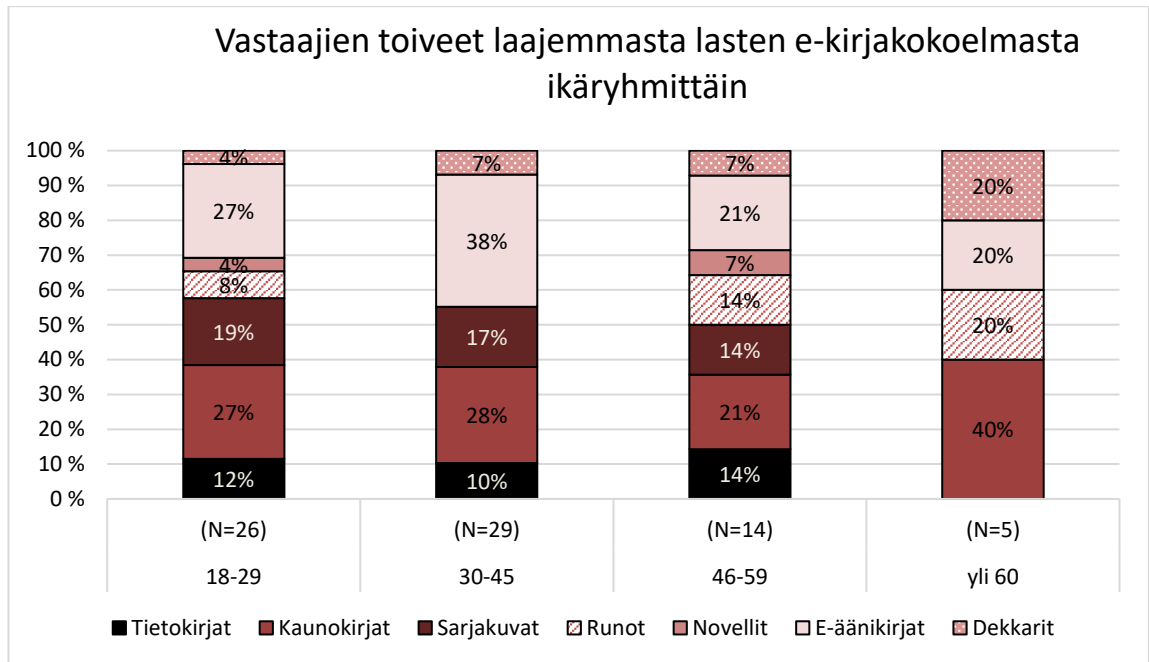
Lasten e-kirjojen osalta toivottiin selkeästi eniten laajempaa e-äänikirjavalikoimaa (30 %) ja kaunokirjallisuutta (27 %). Sarjakuvia toivoi lisää 16 % vastaajista ja tietokirjallisuutta 11 %. Dekkareita ja runoja toivoi valikoimaan seitsemän prosenttia vastaajista. Vähiten lasten aineistoon toivottiin lisää novelleja (3 %).

Nuortenkirjojen tapauksessa vaihtelu eri lajityyppien valikoimatoivomuksissa ei ollut aivan yhtä voimakasta, mutta voimakkaimmin osuuksista erottuvat neljänneksen osuudella kaunokirjallisuus (25 %) ja viidenneksen osuudella e-äänikirjat (21 %). Nuorten e-kirjoihin toivottiin myös lisää sarjakuvia (15 %) sekä yhtä suuret osuudet (13 %) dekkareita ja novelleja. Vähiten toivottiin laajennusta runotarjontaan (7 %) ja tietokirjoihin (6 %).



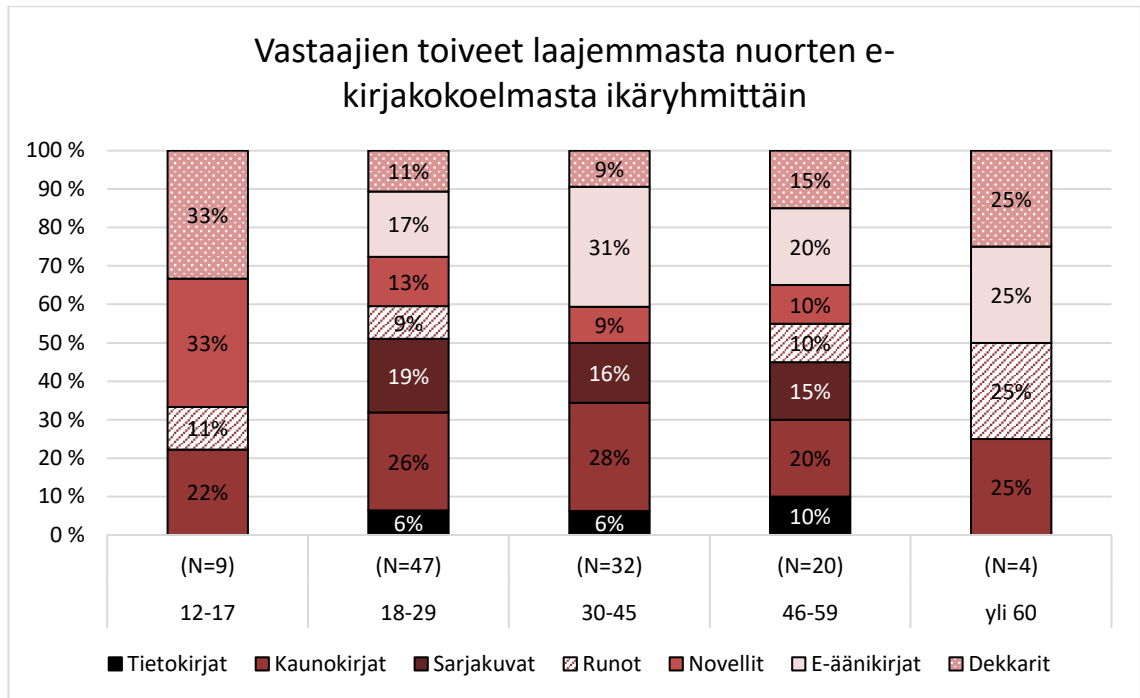
Kuvio 17. Vastaajien toiveet e-kirjavalikoiman suhteen (N=132).

12 prosentissa vastauksista toivottiin laajempaa valikoimaa lastenkirjallisuudessa (Kuvio 18). Yksikään vastanneista ei ollut alle 18-vuotias, joten heidän toiveitaan lastenkirjallisuuden valikoiman suhteen ei ole mahdollista kartoittaa tässä opinnäytetyössä. Vähintään viidennes (20 %) joka ikäryhmästä toivoi lisäystä lasten e-äänikirjavalikoimaan, samoin kaunokirjallisuuden tapauksessa. Vähiten lisää toivottiin novelleja, joita oli ainoastaan 18–29-vuotiaiden ja 46–59-vuotiaiden toiveissa. Muista ikäryhmistä poiketen yli 60-vuotiaat eivät toivoneet lapsille lisää sarjakuvia ja vastaavasti heillä lasten dekkareiden osuus oli toiveissa suurempi kuin muissa ryhmissä (20 %).



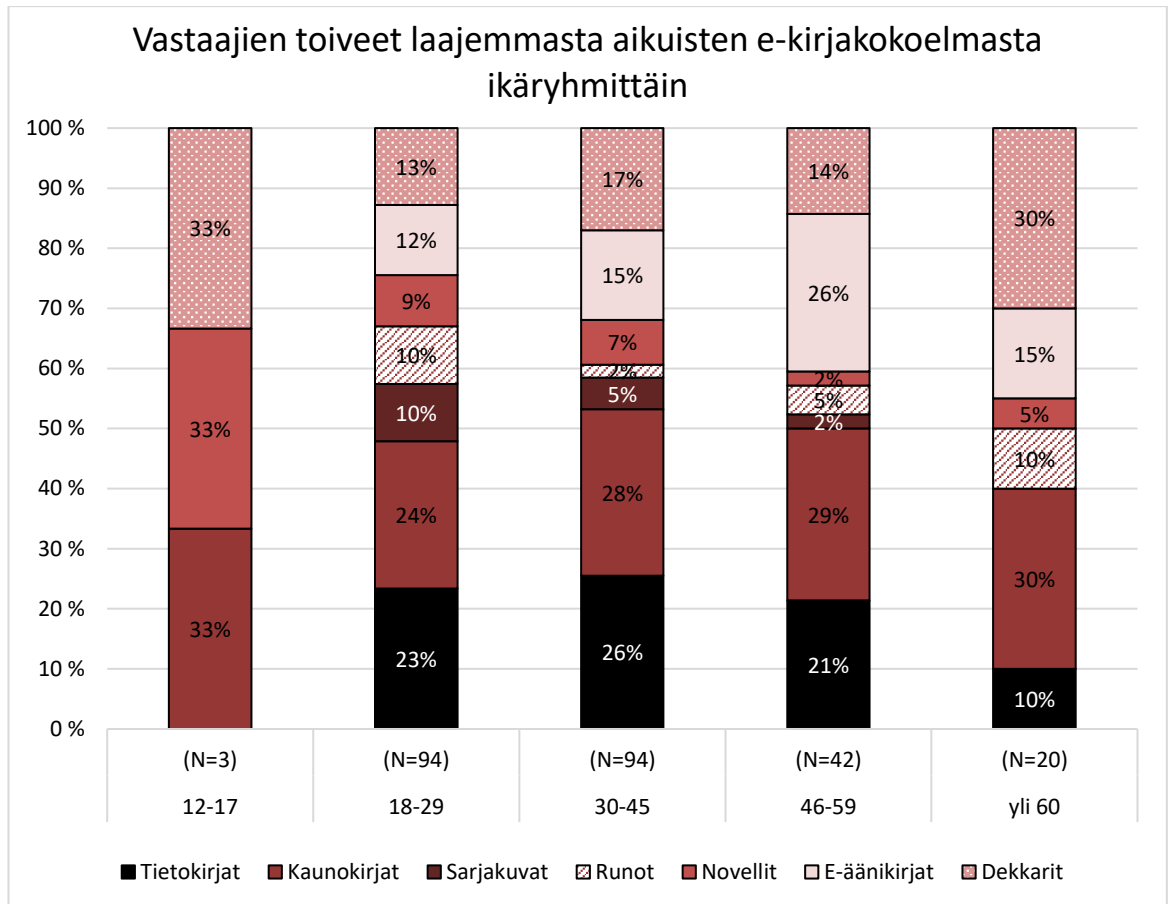
Kuvio 18. Lastenkirjallisuuden laajempaa valikoimaa toivoneet vastaajat.

Nuorten e-kirjoja toivottiin lisää noin viidenneksessä (19 %) vastauksista (Kuvio 19). Kaikista lajityypeistä laajempaa valikoimaa toivottiin ikäryhmissä 18–29 ja 46–59. Vähintään viidennes (20 %) joka ikäryhmän toiveista kohdistui kaunokirjallisuuteen. Myös dekkarit olivat jokaisen ikäryhmän toiveissa mukana vähintään 9 prosentin ja enintään kolmanneksen (33 %) osuudella. Nuorimman ja vanhimman ikäryhmän vastauksia kuitenkin tuli niin vähän, että heidän osaltaan vastausten yleistettävyyttä on merkittävästi muita ikäryhmiä heikompaa.



Kuvio 19. Nuortenkirjallisuuden laajempaa valikoimaa toivoneet vastaajat.

Lähes puolet vastauksista (42 %) koostui laajemman aikuisten e-kirjakokoelman toiveista (Kuvio 20). Aikuisten e-kirjoissa noin kolmannes (24–33 %) kussakin ikäryhmässä toivoi laajempaa kaunokirjallisuuden tarjontaa, lisäksi dekkareita ja novelleja toivottiin lisää kaikissa ikäryhmissä. Eniten vastauksia saatiin kolmen keskimmäisen ikäryhmän edustajilta ja heidän toiveissaan esiintyy jokaista nimettyä lajityyppiä. Tietokirjoja toivoi lisää noin viidennes vastaajista keskimmäisissä ikäryhmissä, ja heidän toivomuksiinsa kuuluu myös laajempi sarjakuvatarjonta.



Kuvio 20. Aikuisten kirjallisuuden laajempaa valikoimaa toivoneet vastaajat.

10 % kaikista vastaajista kertoi tarkemmin avoimina vastauksia toiveistaan e-kirjavalikoiman suhteen. Vastaukset jakautuivat pääosin samoihin lajityyppeihin kuin monivalintakysymyksessä 25 (Taulukko 18). Tietokirjallisuuden sekä oppikirjojen tarjontaa toivottiin avoimissa vastauksissa eniten (4 kpl) lisättävän, samaten e-äänikirjoja (3 kpl). Yksi vastaaja ei toivonut valikoimaan minkäänlaista lisäystä. Yhtä suuri osuus (2 kpl) vastaajia toivoi kirjauutuuksia tarjottavan enemmän sähköisinä versioina ja kokoelman kaiken tarjonnan kasvattamista. Vieraskielistä, suomeksi kääntämätöntä kirjallisuutta (2 kpl) toivottiin myös lisättävän.

Taulukko 18. Vastaajien tarkemmat toiveet e-kirjavalikoiman sisällöstä (N=22).

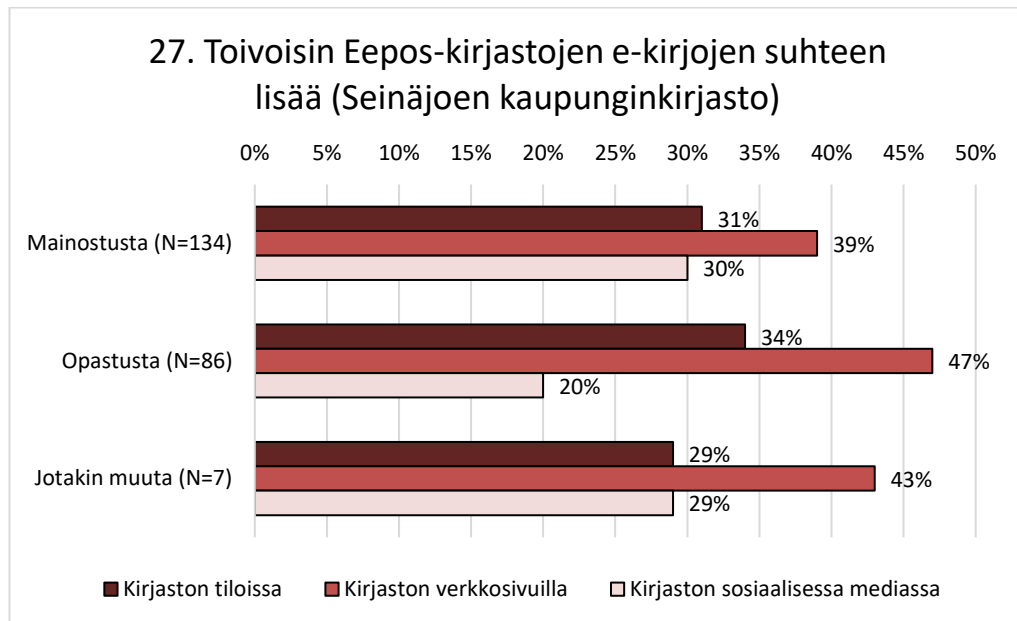
TAULUKKO 18. Avoimet vastaukset kysymykseen 26. Voit kertoa tässä tarkemmin toiveistasi e-kirjavalikoiman suhteen.	
TEEMAT	KPL
Lasten kuvakirjat	1
Nuorten aikuisten kaunokirjallisuus	1
Aikuisten kaunokirjallisuus	2
Tietokirjallisuus, oppi- ja kurssikirjat	4
E-äänikirjat	3
Vieraskielinen kirjallisuus	2
Uskonnollinen kirjallisuus	1
Sarjakuvat	1
Fantasiakirjallisuus	1
Kirjauutuudet	2
Koko valikoiman laajeneminen	2
Ei toivo lisää valikoimaa	1
-	1
YHT.	22

63 % kaikista vastaajista vastasi kyselylomakkeella, millaista mainontaa ja opastusta he toivoisivat kirjastojen tarjoavan e-kirjapalveluiden käytöstä. Vastauksista yli puolet (57 %) koostui mainostuksen lisäämisen toiveista, jotka jakautuivat noin kolmanneksen osuuksiin mainostuksesta kirjastojen verkkosivuilla (39 %), kirjastojen tiloissa (33 %) sekä kirjaston sosiaalisessa mediassa (28 %). Kirjaston verkkosivuilla tarkoitettiin kyselyssä kirjaston asiakkaille näkyvää verkkoympäristöä, kirjastojen omia sivuja ja verkkokirjastoa. Noin kahdessa viidestä vastauksesta (39 %) toivottiin lisää opastusta ja lähes puolet (48 %) näistä vastauksista koskivat nimenomaan opastuksen lisäämistä kirjastojen verkkosivuilla, kun taas kirjaston tiloissa tapahtuvan lisäopastuksen osuus on kolmannes (33 %) vastauksista ja kirjastojen sosiaalisessa mediassa vain viidennes (20 %).

Merkittävä osa vastauksista tuli Seinäjoen kaupunginkirjaston alueelta, joten vastaajien tarkemmat toiveet e-kirjapalvelun mainostukseen ja käytön opastukseen liittyen käsitellään erikseen Seinäjoen kaupunginkirjaston ja muiden kuntien kirjastojen osalta. Tämän jaottelun tarkoitus on selkiyttää vastaajien esittämiä toiveita nimenomaan heidän pääasiallisen asiointikirjastonsa e-kirjapalvelujen markkinoinnin ja opastuksen kehittämiseksi.

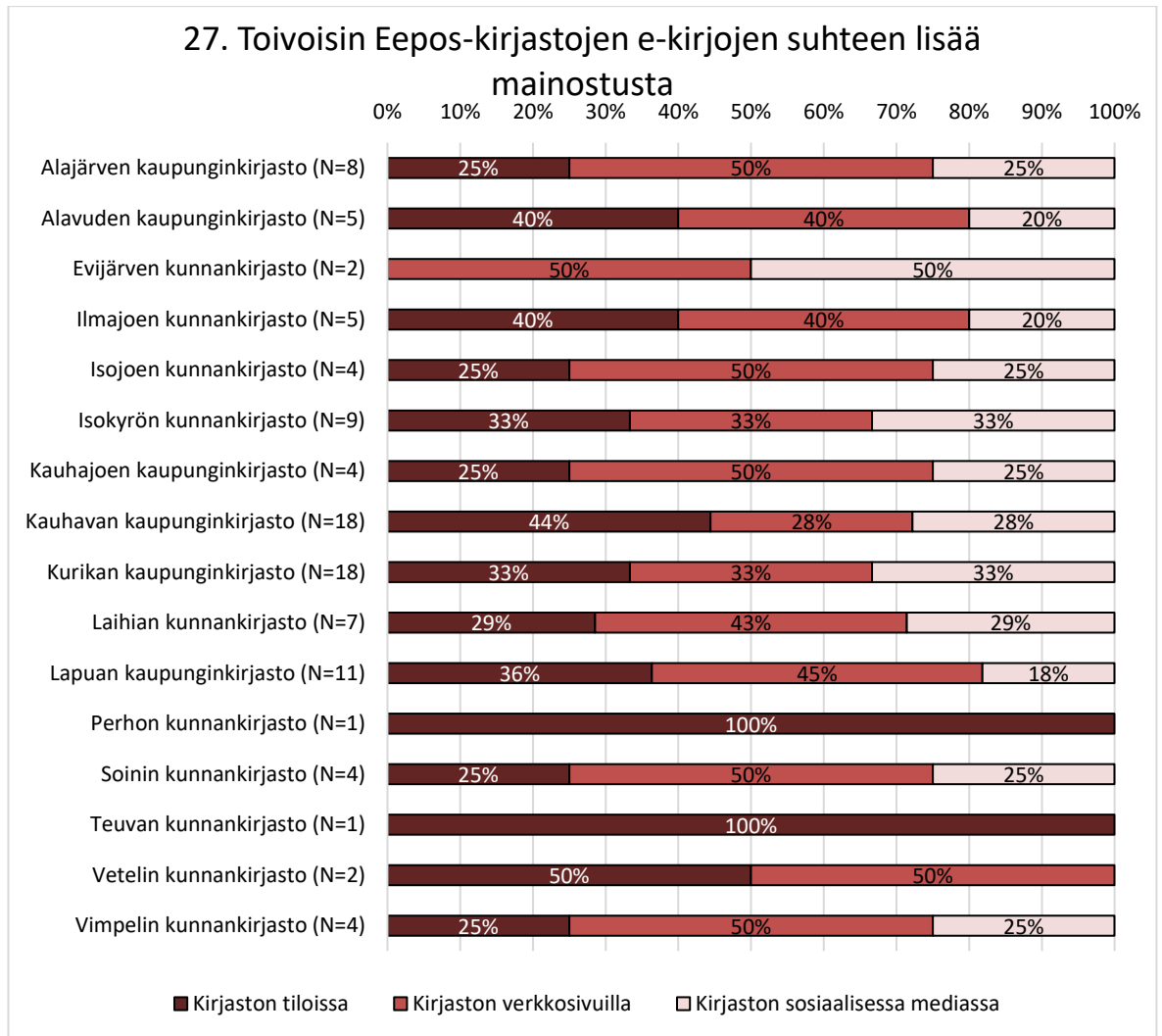
Seinäjoen kaupunginkirjaston kirjastoista toivotaan saavan jatkossa lisää mainostusta (39 %) ja opastusta (47 %) eniten kirjaston verkkosivuilla (Kuvio 21). Kuitenkin kolmannes vastaajista toivoo saavansa sekä e-kirjapalvelujen mainostusta (31

%) että opastusta (34 %) kirjaston tiloissakin. Kirjastojen sosiaalisen median kanavia mainostukseen toivoo käytettävän enemmän kolmasosa (30 %) vastaajista, mutta opastusta sosiaalisen median kautta lisättäväksi toivoo vain viidennes vastaajista (20 %). Jotakin muuta -vaihtoehdon vastausten kokonaismäärä on pieni, eivätkä vastaajat täsmentäneet, millaista toimintaa toivoisivat e-kirjapalveluiden suhteen lisää.



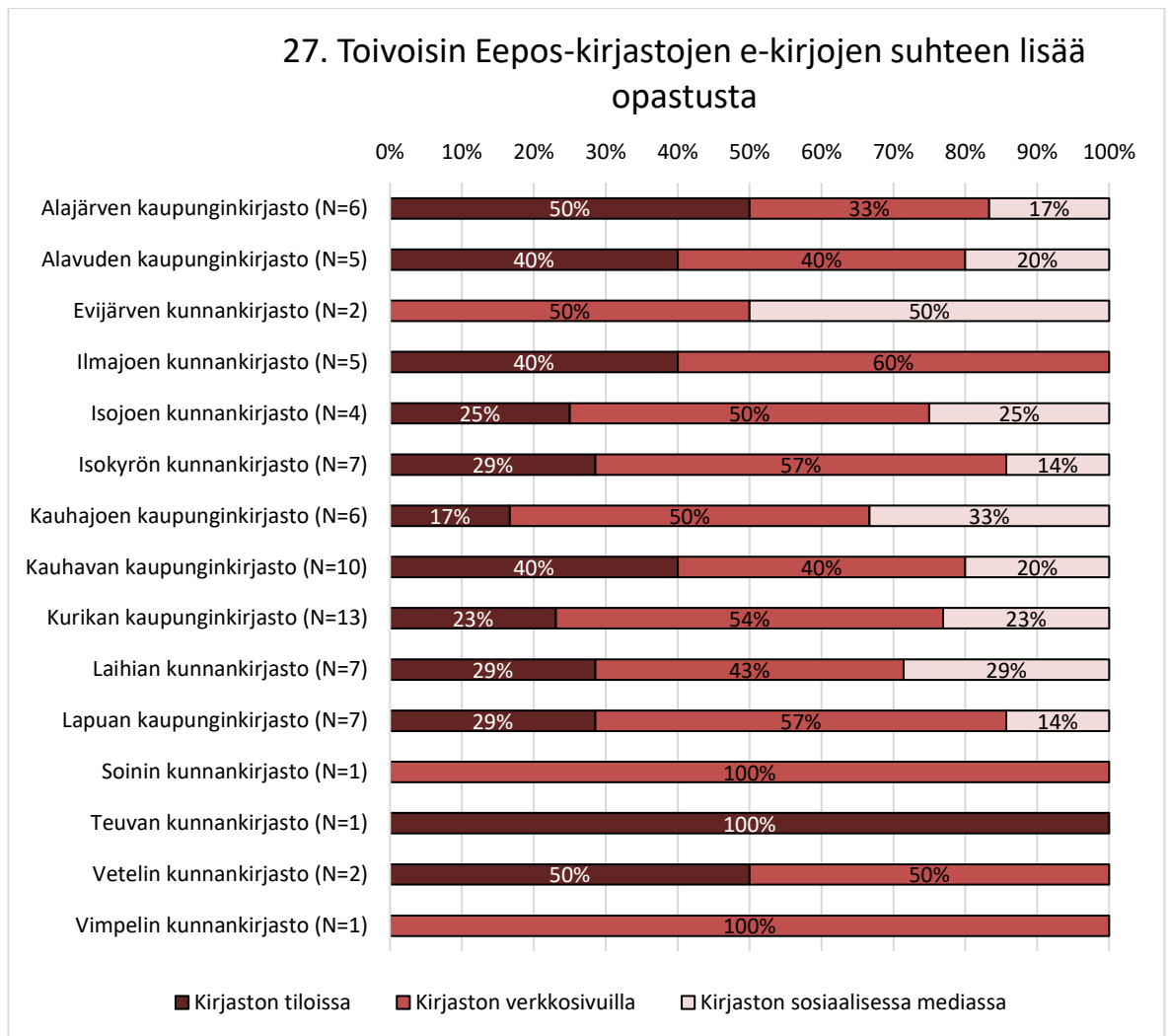
Kuvio 21. Vastaajien toiveet asiointikirjaston e-kirjapalvelujen suhteen.

Luvussa 5.4.3 eriteltyjen neljän kunnan lisäksi Kuortaneen kirjaston asiakkaita ei ollut vastaajien joukossa ilmaisemassa tarkempia toiveitaan e-kirjapalvelujen mainonnan ja käytön opastuksen lisäämisestä. Näin ollen tämän opinnäytetyön aineiston pohjalta on mahdotonta eritellä, millaista palvelua asiakkaat toivoisivat näiden alueiden kirjastoilta e-kirjapalvelujen tarjonnan lisäksi (Kuvio 22). Vähintään neljännes (25 %) vastaajista toivoi lisää mainostusta kirjastojen tiloissa kaikissa kunnissa Evijärveä lukuun ottamatta, missä toivottiin ainoastaan mainostusta kirjaston verkkosivuilla ja sosiaalisen median kanavissa. Sosiaalisen median kanavia toivottiin käytettävän e-kirjapalvelujen mainostamisessa kaikissa niissä kunnissa, joiden asiointikirjastot olivat saaneet enemmän kuin kaksi vastaajaa. Mainostuksen lisäämistä kirjastojen verkkosivuilla toivoo vähintään kolmannes (33 %) vastaajista niiden kirjastojen alueella, joista vastauksia saatiin useampi kuin kaksi.



Kuvio 22. Lisää mainostusta toivoneet vastaajat asiointikirjastoittain.

Luvussa 5.4.3 eriteltujen neljän kunnan sekä Kuortaneen lisäksi Perhon kunnan alueelta ei saatu vastaajia kertomaan toiveistaan e-kirjapalvelujen opastuksen lisäämiseksi (Kuvio 23). Opastusta e-kirjapalveluun halutaan vähiten lisää kirjastojen sosiaalisen median kanavissa. Useimpiin kirjastoihin opastusta e-kirjapalveluihin toivotaan tarjottavaksi lisää sekä kirjaston tiloissa että verkkosivuilla.



Kuvio 23. Lisää opastusta toivoneet vastaajat asiointikirjastoittain.

Valitettavan harva vastaaja (3 % kaikista vastanneista) kertoi avoimissa vastauksissa tarkemmin, millaista opastusta, markkinointia tai muuta toimintaa kirjastoilta toivoisi e-kirjapalvelujen käytössä. Vastausten joukossa oli seuraavanlaisia konkreettisia keinoja aineiston saavutettavuuden parantamiseksi:

- ”Kun kirjaston e-kirjoihin tulee uusia teoksia, haluaisin niistä tiedon sähköpostilla tai kirjaston verkkosivuilla. Nyt ei tiedä mitä siellä on saatavilla. Samoja uutuuksiluetteloja tai vinkkejä kaipaisi kyllä painetuista kirjoistakin!”
- ”E-aineiston täsmäkoulutusta asiakkaille. Myös pieniin Eepos-kimpan kirjastoihin, ei vain isoihin.”

Kyselyn loppuun jätettyyn avoimen vapaa sana -laatikon kautta kertyi ajatuksia kyselylomakkeella käsitellyistä teemoista yhteensä 13 prosentilta vastaajia. Vas-

taukset jakaantuivat viiteen erilaiseen pääteemaan, joista neljä käsitteli tutkittavaa aihetta ja yksi kyselylomakkeen toteutusta (Taulukko 19).

Taulukko 19. Vastaajien vapaan sanan jakauma teemoittain (N=29).

TAULUKKO 19. Kysymys 30. Vapaa sana Eepos-kirjastojen e-kirjoista.	
TEEMAT	KPL
E-kirjapalvelun saatavuus ja tarjonta tärkeitä	10
Markkinointia ja mainostusta lisättävä	4
Kirjasto elää ajassaan	5
E-kirjapalvelut eivät välttämättömiä	4
Kyselylomake	6
YHT.	29

Vastaajista kymmenen piti e-kirjapalveluja tärkeänä ja hyödyllisenä, vaikkei niitä itse käytäkään ennen valikoiman laajenemista. Vastaajat ymmärsivät niiden merkityksen kokoelmalle ja erilaisiin lukemisen tapoihin tottuneille ihmisille:

- ”Oikein hyvä palvelu, parantaa kirjojen saatavuutta huomattavasti. Käyttö on suhteellisen helppoa ja valikoima kasvaa koko ajan. Vielä kun löytäisi hyvän helppokäyttöisen e-lukulaitteen...”
- ”Joillekin e-kirjat saattavat sopia paremmin, kuin minulle. Hyvä idea ja mahdollisuutena hyvä.”

Kuusi (6) kappaletta vastauksista oli täsmennyksiä taustatietoihin sekä useamman asiointikirjaston valintaan sekä kommentteja kyselyn tarpeellisuudesta. Asiointikirjastojen listan koostamisesta on kerrottu luvussa 5.4.3.

Viiden (5) vastaajan mielestä kirjaston läsnäolo nykyajassa ilmenee juuri e-kirjapalveluita tarjoamalla. Kirjallisuuden ja lukemisen merkityksen eläminen mainittiin useassa vastauksessa:

Vaikka en itse niitä juurikaan käytä, ainakaan tämän hetkisessä elämäntilanteessani, niin ymmärrän silti täysin sen olemassaolon tärkeyden. Monille e-kirja saattaa olla miellyttävämpi ja helpompi lukutapa, varsinkin uudemmmille sukupolville. Uskoisin, että sen merkitys tulee kasvamaan.

Yhtä suuret osuudet vastauksista (4 kpl) saivat jäljelle jäävät teemat. Osa vastaajista ei koe e-kirjoja välttämättömänä osana kirjastojen kokoelmia tai pitää niitä

lähinnä erityisryhmille tarkoitettuna kirjallisuutena. Myös kirjastojen henkilökunnan tarvittavaan osaamiseen e-kirjapalvelujen käytössä otetaan kantaa:

Äänikirjojen hyödyn näen lähinnä näkövammaisia ajatellen, muuten en ole niiden kannalla.

Asiakkaat ikään katsomatta ovat melko tietämättömiä e-aineiston olemassaolosta tai niiden käytöstä. Henkilökunnan mainostusmotivaatio on heikkoa, koska e-kirjojen lainauksen pelätään vähentävän fyysisten kirjojen lainausta ja siten vaikuttavan käynteihin kirjastossa ja lainausmäärään ja sitä kautta kirjaston arvostukseen päättäjien taholta. Henkilökunta ei osaa itsekään käyttää e-kirjoja, joten heidän koulutukseen ja motivointiin olisi satsattava.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO

7.1 Eepoksen e-kirjapalvelujen merkitys kimpan asiakkaille

Tulosten perusteella Eepos-kirjastojen asiakkailla on hyvä tietämys siitä, että kirjastoista voi lainata kirja-aineistoa myös sähköisessä muodossa. Kokonaisuudessaan vain noin kolmannes (27 %) vastaajista ei ollut tietoinen e-kirjapalveluista osana kirjastojen kokoelmia. E-kirjojen (83 %) olemassaolosta tiedetään huomattavasti e-äänikirjoja (63 %) paremmin – toisaalta pelkkä e-kirjakokoelmakin on ollut kirjastoilla olemassa e-äänikirjojen tarjontaa pidempään. Tulokset e-kirjakokoelman Eepoksen näkymän tunnistamisesta merkitsevät sitä, että näkymä (28 %) ja jopa Ellibs-e-kirjapalvelu (46 %) voivat olla asiakkaalle tuttuja, vaikkei palvelua itse käyttäisikään. Riippumatta vastaajien omista mieltymyksistä lukea painettua tai sähköistä kirjaa, lähes $\frac{3}{4}$ vastaajista (70 %) piti e-kirjoja ja hieman alle $\frac{2}{3}$ (59 %) e-äänikirjoja tärkeänä osana Eepos-kirjastojen kokoelmaa.

Kyselyllä saatiin selville monipuolisimmin kirjaston yli 18-vuotiaiden mutta alle 60-vuotiaiden asiakkaiden käsityksiä e-kirjojen merkityksestä, alle 18-vuotiaiden ja yli 60-vuotiaiden kohdalla kyselyllä ei onnistuttu tavoittamaan riittävän suurta määrää vastaajia, jotta tuloksien tarkempia johtopäätöksiä pystyisi tekemään luotettavasti. Olisiko näiden ikäryhmien tarpeita ja toiveita sekä e-kirjojen käyttötapoja perusteltua tutkia erillisinä kokonaisuuksina?

Merkittävä tieto tulosten pohjalta on, että e-kirjojen lukeminen näyttäisi jakautuvan tasaisesti kahtia kirjastojen asiakkaiden kesken. Kyselyllä tosin ei tehty eroa sen suhteen, kokeeko vastaaja varsinaisesti lukevansa e-kirjoja, jos kokemukset e-kirjan lukemisesta rajoittuvat yhteen, esimerkiksi uteliaisuudesta jollekin laitteelle ladattuun kirjaan. Mikäli tällaisessa esimerkkitapauksessa vastaaja valitsee lukevansa e-kirjoja, e-kirjoja lukevien osuus kertoo osittain myös tulosten mukaisesti avoimuudesta ja uteliaisuudesta vaihtoehtoisia lukemisen tapoja kohtaan. Jos taas esimerkkitapauksen vastaaja valitseekin, ettei lue e-kirjoja, on joka tapauksessa huomattavan positiivista, että yli puolet (54 %) vastaajista on ilmoittanut lukevansa e-kirjoja. Lisäksi kyselyllä ei otettu kantaa siihen, näkevätkö vastaajat e-kirjojen tai painettujen kirjojen käytön toisensa poissulkevinä lukemisen tapoina.

Tulokset osoittivat selkeästi, että puolet (50 %) vastaajista ei ole koskaan itse käyttänyt Eepoksen e-kirjapalvelua ja neljännes (26 %) vastaajista käyttää palvelua vain harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Palvelua useammin kuin kerran kuukaudessa käyttää joka neljäs (24 %) vastaaja.

Palvelun satunnainen käyttö voi tulosten pohjalta kertoa siitä, että palvelussa käydään ajoittain kokeilemassa, kuinka e-kirjaa lainataan ja luetaan, mutta toisaalta siihen voi olla syynä myös tietyn nimekkeen painetun version runsas kysyntä. Opiskelijoiden keskuudessa syynä tuloksissa näyttäytyivät opiskelussa tarvittavan kirjan saatavuuden ja tarjonnan selvittäminen sekä tarpeiden erot ja eläkeläisillä esimerkiksi tablet-tietokoneiden käytön sekä vähintäänkin omistamisen yleistyminen. Tuloksissa satunnaisuuteen on vaikuttanut myös palvelun käyttö erityisesti silloin, kun se on ollut tarpeellista – kirjastoon asiakas voi hyvinkin tulla ilman erityistä tiedontarvetta, mutta e-kirjapalvelun käytössä vastaajat nostivat esiin aina jonkin tarpeen ja erään avoimen vastauksen mukaan ”ei huvikäyttöä” oli syynä e-kirjapalvelun vähälle käytölle. E-kirjapalvelujen käytön ja käytön vähäisyyden tapauksessa suurin tuloksista esiin noussut tarve oli pelkkä palveluun tutustuminen. Mikäli palveluun hakeutumisella oli vastaajalla syynä jokin muu kuin yleinen mielenkiinto, palvelun käyttö oli monipuolisempaa ja sen käyttötarkoitukset vaihtelivat sekä ammatillisen että ei-ammatillisen – huvi- ja hyötykäytön – välillä.

E-kirjapalvelujen käyttö vastaajilla painottui erityisesti e-kirjoihin ja niiden etsimiseen ja lainaamiseen. E-äänikirjojen huomattavasti pienemmät osuudet e-kirjapalvelun käytössä tukevat tuloksissa sitä, että niiden olemassaolosta tiedetään vähemmän kuin e-kirjojen. Pelkkien kyselyn tulosten perusteella ei ole mahdollista päätellä, että e-äänikirjojen vähäisempi osuus johtuisi e-äänikirjakokoelman tuoreudesta verrattuna perinteiseen e-kirjakokoelmaan, sillä asiaa ei nostettu kyselyssä esille mitenkään.

E-kirjapalvelusta lainattu aineisto on suurilta osin aikuisasiakkaiden lainamaa aikuisten kirjallisuutta sekä e-kirjana että e-äänikirjana. Toiseksi yleisin lainattu aineisto oli nuorten aineisto ja lasten aineisto on järjestyksessä vasta kolmantena, näissä molemmissa e-äänikirjoja lainattiin huomattavasti e-kirjoja vähemmän.

Tuloksissa merkittävimmät syyt olla lainaamatta aineistoa e-kirjapalvelusta johtuvat kokoelman pienuudesta ja siitä, että itselle sopivaa luettavaa ei joko löydy tai kirja on jo lainassa, jolloin kirjaston fyysinen kirjakokoelma koetaan itselle tarpeellisemmaksi. E-kirjojen kokoelmatyö nouseekin tuloksista pohdinnan aiheeksi: Mitä laajan, mahdollisimman kattavasti ja täsmällisesti asiakkaita palvelevan kokoelman ylläpitäminen edellyttää ottaen huomioon sekä asiakkaiden erityistarpeet että erilaisten nimekkeiden nopeatkin kysynnän ja tarjonnan vaihtelut?

Vastaajien kokemien merkitysten perusteella asiakkaat tietävät palvelun olemassaolon tärkeyden ja hyödyllisyyden ja he ovat tarvittaessa valmiita käyttämään palvelua. Olennainen kysymys tulosten pohjalta onkin, kuinka kirjasto voi hyödyntää parhaiten asiakkaiden avoimuutta ja kiinnostusta e-kirjapalvelun satunnaista, vähemmän vakiintunutta käyttöä kohtaan? Muodoltaan samasisältöinen kysymys olisi, kuinka palvelun tunteva ja siitä kiinnostunut asiakas saadaan käyttämään palvelua tarvittaessa edes satunnaisesti.

7.2 Kimpan asiakkaiden erityispiirteet e-kirjojen käyttö- ja lukemistavoissa

Kirjastojen asiakkaille tärkeimmät e-kirjojen hankintakanavat suuruusjärjestyksessä ovat kirjastot (44 %), verkkosivut ja mobiilisovellukset (22 %), kotimaiset kirja-kaupat (14 %) ja ulkomaiset kirjakaupat (6 %). Vastaajilta ei selvitetty sitä, miksi he hankkivat e-kirjoja juuri tietyistä kanavista, joten tuloksista ei voi nostaa päätelmiä esimerkiksi kirjastojen e-kirjakokoelman maksuttomuuden tai ajantasaisuuden puolesta verrattuna muihin hankintakanaviin. Lisäksi kohta verkkosivut ja mobiilisovellukset kattaa sisäänsä sekä maksullisia että maksuttomia palveluja, myös materiaalin tiedonsiirron verkon välityksellä laillisesti tai laittomasti eli kansanomaisesti ”warettamisen”.

Koulutustaso ei myöskään tulosten pohjalta vaikuttaisi korreloivan positiivisesti käyttäjien käytössä olevan varallisuuden ja sitä kautta e-kirjojen ostamisen kanssa; pikemminkin korkeampi koulutustaso näyttäytyy tuloksissa juuri kirjaston aktiivisempana käyttönä e-kirjojen hankintakanavana. Vinouman huomioiden opiskelijoiden osuus on koulutustasosta riippumatta todennäköisesti korkeintaan samansuuruinen kuin työssäkäyvien, mikä tukisi kuitenkin edellä esitettyä päätelmää

opiskelijoiden e-kirjahankinnoista. Kirjakauppojen käytön osuus hankintakanavana nousee hieman koulutustason myötä, mutta osuudet ovat prosenttiyksiköiden luokkaa eli sinänsä vähemmän huomattavia. Ennemmin tulosten pohjalta koulutustaso näyttäytyy korkeampana kirjastopalvelujen käyttöasteena ja sitä kautta selittää kirjaston tärkeimpänä e-kirjojen hankintakanavana.

Kyselyssä ollut vapaaehtoinen avoin Miksi et lue e-kirjoja? -kysymys yllätti vastaajien määrällään, sillä siihen vastasi lähes puolet (46 %) koko kyselyyn vastanneista. Vastausten teemojen tunnepohjaisuus ja asiakkaiden ennakkoluulot sähköisen kirjallisuuden käytön vaikeuksista osoittavat, että valinta e-kirjan ja painetun kirjan välillä tehdään suurelta osin olettamusten perusteella perinteistä kirjaformaattia suosien. Toinen merkittävä tekijä kirjatyyppin valinnassa liittyy siihen, kuinka paljon vaivaa vastaaja on valmis näkemään kirjan lukemiseksi – perinteisen kirjan hakeminen kirjastosta ja lukeminen näyttäytyy asiakkaille helpompana vaihtoehtona kuin erilaisten laitteiden ja formaattien käytön omaksuminen kirjan lukemisalustana. Kolmantena tekijänä vastaajat ovat maininneet joko lukeneensa digitaalisen tekstin lukemiseen ja liialliseen ruutuaikaan liittyvistä haittavaikutuksista tai havainneet sellaisia itse. Sen sijaan suoraan järkiperustaisia syitä valinnalle esitti vain pieni osuus (6 %) vastaajista, jotka halusivat rajata e-kirjat ainoastaan opiskelu- ja työkäyttöön ja tehdä valinnalla selkeän eron ammatillisen ja ei-ammatillisen lukemisen välille.

Kysymyksen suosion ja vastausten erilaisten teemojen perusteella vaikuttaisi siltä, että asiakkailla on runsaasti mielipiteitä ja ajatuksia e-kirjojen käytöstä ja tarvetta ilmaista näitä näkemyksiään. Voisiko e-kirjoista keskustelu esimerkiksi kirjastoymäristössä tehdä e-kirjapalvelusta helpommin lähestyttävän? Pystyisikö esimerkiksi vapaamuotoisen keskusteluyhteyden luomisella kirjaston työntekijöiden ja asiakkaiden välille vähentämään tuloksissa näyttäytyvää ennakkoluuloisuutta ja voimakasta tarveperustaisuutta e-kirjojen käyttöä kohtaan?

Tulosten perusteella e-kirjan lukulaite on käytössä huomattavan harvalla (6 %) asiakkaalla, ja sellaista myös käyttää e-kirjan lukemiseen vain sama kuuden prosentin osuus. Vastaajista valtaosalla on käytössään jokin toinen e-kirjan lukemiseen soveltuva laite kuten älypuhelin (89 %), kannettava tietokone (83 %) tai tablet-tietokone (52 %), vaikka vain kolmasosa vastaajista käyttää kutakin näistä lait-

teista juuri e-kirjan lukemiseen. Lukulaitteiden vähäisyyden vuoksi e-kirjapalvelujen tärkeäksi kohderyhmäksi tuloksista nousevat ne kirjastoasiakkaat eri ikäryhmissä, jotka omistavat e-kirjapalvelun käyttöön soveltuvan laitteen, mutta eivät koe tarvetta käyttää palvelua. Ikäryhmittäin voidaan tulosten pohjalta pohtia myös sitä, millaista palvelua kirjastojen olisi mahdollista tarjota niille asiakkaille, jotka jo käyttävät e-kirjapalvelua omilla, erilaisilla laitteillaan.

E-kirjojen lukualustoista suosituimmat asiakkailla ovat e-kirjojen lukuohjelma sekä selainlukeminen, joiden osuudet olivat keskenään yhtä suuret (44 %), mobiilisovellusta käytti neljännes vastaajista. Neljännes vastaajista ei osannut sanoa, mikä voi johtua osin kysymyksen valinnaisuudesta kyselylomakkeella. Lisäksi voi pohtia, ovatko erilaiset lukualustat käsitteenä riittävän tuttuja asiakkaille. Kyselyn eniten vastauksia saaneissa ikäryhmissä (yli 18 mutta alle 60-vuotiaat) lukuohjelmien käytön osuus lisääntyy vastaajan iän kasvaessa selainlukemisen kustannuksella. Suurimmat painotukset tuloksissa ovat lukuohjelmassa ja selainlukemisessa – mobiilisovellusta käyttää vain kolmannes joka ikäryhmästä yli 60-vuotiaita lukuun ottamatta. Tulosten pohjalta pohdittavaksi jääkin, onko tietyn lukualustan valitseminen tietylle laitteelle merkitsevää vai onko eri lukualustojen käytettävyydessä eri laitteilla sellaisia eroavaisuuksia, joista asiakkaiden olisi hyvä olla tietoisia. Onko myös e-kirjapalvelun käytettävyydessä merkittäviä eroja riippuen siitä, millaisella laitteella asiakas selaa kirjaston e-kirjakokoelmaa?

E-kirjoina luettavista kirjallisuuden lajityypeistä tieto- ja kaunokirjallisuus ovat suosituimmat, muuten eri lajityyppien suosioissa on eroja esimerkiksi työllisyysseman mukaan tarkasteltuna. E-kirjapalvelulta odotetaan toisaalta samaa kirjallisuutta kuin toivotaan kirjaston hyllyistäkin löytyvän, mikä on haaste e-kirjapalvelun kokoelmatyölle. Kuitenkin tuloksista nousee esiin myös e-kirjavalikoiman selaamisen kautta perinteistä kirjalainaamista monipuolisempi aineiston lainaaminen lajityyppi-rajojen yli. Pienemmät lajityypit, kuten runot, novellit ja sarjakuvat edustavat pientä osaa lainatuista, toisaalta e-kirjapalvelu mahdollistaa kokoelman erikoistumisen esimerkiksi juuri näiden lajityyppien kohdalla. Erikoistuminen, valikoiman selaamisen yllätyksellisyys, tietokirjallisuus ammatilliseen lyhytaikaiseen tiedontarpeeseen sekä painetun kokoelman kysytyjen nimekkeiden tarjoaminen myös e-kirjakokoelmassa ovat asiakkaille merkityksellisiä asioita e-kirjakokoelmassa.

7.3 Painettu vai sähköinen kirja?

Kokonaisuudessaan tulokset osoittavat, että asiakkailta on kokemansa perusteella harvoin ongelmia liittyen kirjaston e-kirjapalveluihin niin aineiston tarjonnan kuin saatavuudenkin kanssa, mutta myös palvelun tekniikassa ja palvelun ja asiakkaiden omien laitteiden yhteensopivuudessa. Ongelmatilanteiden harvinaisuudesta huolimatta asiakkailta on esiintynyt jokaisen tarkastellun kohdan teemoihin kuuluvia ongelmia. Merkittävää onkin, että keskimäärin asiakkaat eivät kohtaa ongelmia usein tai jatkuvasti. Tämän lisäksi on huomioitava, että lähes puolet vastaajista (43 %) jätti kertomatta kohtaamistaan ongelmista joko siitä syystä, ettei niitä ole esiintynyt palvelun vähäisen käytön, kokonaan sen käyttämättömyyden vuoksi tai jostakin muusta syystä. Käyttämättömyydestä kertoneet vastaajat eivät vastauksissaan sen sijaan sulje pois mahdollisuutta ryhtyä käyttämään palvelua jatkossa. Puuttuva osuus vastaa kooltaan e-kirjoja ei-lukevien osuutta (46 %), joten ongelmien esiintyvyyden useutta voi pitää totuudenmukaisena.

Ikäryhmittäin asiakkailta on ollut ongelmia korkeintaan joskus ja toistuvasti siinä, ettei kirjakokoelma ole tarjonnallaan vastannut heidän tarpeisiinsa tai haluttu nimeke ei ole kyseisellä hetkellä saatavilla. Tämä on kuitenkin merkittävin tuloksista johdettu ongelmakohta ja sen kannalta ratkaisevaa on sähköisen kirjallisuuden tarjonnan ylläpitämiseen ja kysynnän nopeaan reagointiin liittyvä kokoelmatyö. Voisiko jatkossa asiakkaita osallistaa mukaan e-kirjakokoelman ylläpitoprosessiin selvittämällä esimerkiksi säännöllisesti palvelua käyttäneiden näkemyksiä aineistonvalinnan onnistuneisuudesta?

län nousun myötä erilaiset ongelmat liittyen myös laitteisiin ja palvelun tekniikkaan ovat vähäisessä kasvussa, mutta jo näiden tunnistaminenkin lomakkeen esimerkkejä lukuun ottamatta toisaalta voi vaatia asiakkaalta osaamista, jonka tasoa kyselyllä ei erikseen mitattu. Oman laitteen ominaisuuksien tunteminen ja tietäminen ovat edellytyksenä myös sille, että kirjastosta saa tarvetta vastaavaa palvelua. Myös e-kirjapalvelun toiminnan häiriöiden kohdalla voi olla epäselvää, johtuvatko ongelmat itse palvelusta vai esimerkiksi verkkoyhteydestä. Millaisia vaikutuksia esimerkiksi tehostetulla toimintahäiriöistä tiedottamisella kirjastoissa voisi olla asiakkaiden kokemuksiin e-kirjapalvelun käytön ongelmista? Olennaista olisi, että ongelmien selvittämiseksi kirjaston kannalta niistä pitäisi saada tietoa asiakkailta.

Vastaavasti asiakkaalla pitäisi olla riittävän matala kynnyks kerton ongelmistaan ja varmuus siitä, että ongelmaan on olemassa ratkaisu kirjastossa.

Tulosten perusteella näyttää siltä, että pienimpien vastaajamäärien ikäryhmissä (12–17 sekä yli 60-vuotiaat) vaihtelevin kirjo erilaisia ongelmatilanteita esiintyy useammin kuin muilla vastaajaryhmillä. Näissä ikäryhmissä erilaiset ongelmatilanteet eivät ole enää harvinaisia vaan selkeästi toistuvia ja useammin kohdattuja. Tähän on tulosten pienemmän yleistettävyyden vuoksi suhtauduttava varauksella, mutta alle 18-vuotiaiden ja yli 60-vuotiaiden tarpeita ja osaamista palvelun käytössä olisi mahdollisesti syytä arvioida erikseen muista ikäryhmistä. Jälkimmäisen ikäryhmän kohdalla erilaisten palvelumuotojen ja tuen tarve voi olla ilmeisempää, mutta mitä syitä voisi olla alle 18-vuotiaiden usein kohtaamille ongelmille palvelussa laitteilla, joiden käytön hallitsemista tässä ikäryhmässä useimmiten pidetään selvänä?

Keskimäärin vastaajat valitsevat kirjaston kokoelmasta nimekkeen painettuna ja pitävät painetun kirjan lukemisesta e-kirjaa enemmän. Huomionarvoista on, että tarvittaessa asiakkaat ovat keskimäärin valmiita lainaamaan etsimänsä, kuitenkin vain e-kirjana saatavilla olevan nimekkeen.

Sillä, onko asiakas itse lukenut e-kirjoja, näyttäisi olevan jonkin verran vaikutusta asiakkaan mielipiteisiin e-kirjoista. Asiakkaat, jotka eivät ole lukeneet e-kirjoja, pitävät niitä painettua vaikeakäyttöisempinä, kun taas e-kirjoja lukevat asiakkaat pitävät niitä helppokäyttöisinä ja niiden hankkimista kirjastosta vaivattomana, mutta he myös lainaavat kirjastosta sekä painettuja että e-kirjoja. Tuloksissa moni kielteinen suhtautuminen e-kirjojen lukemiseen on yhden tai useamman epäonnistuneen palvelun käytön yrityksen seurausta. Millaisia keinoja on käytettävissä kielteisten kokemusten synnyn välttämiseksi ja sen korostamiseksi, että e-kirjapalvelu on olemassa asiakkaita varten eikä toisin päin?

Asiakkaan oikeus olla jotakin mieltä ei ole kirjaston asia, mutta kirjastolla on mahdollisuus tarjota asiakkaalle aitoja kokemuksia e-kirjapalveluihin liittyvän asiakaspalvelun ja tuen muodossa mielipiteiden lähtökohtien ymmärtämiseksi paremmin. E-kirjoja lukevien ja ei-lukevien asiakkaiden yhteinen piirre on tuloksissakin useimmiten kirjallisuuden lukeminen, joten kirjaston toiminnassa esimerkiksi luku-

piirit tai kirjavinkkaukset voisivat olla mahdollinen paikka keskustella kirjallisuudesta nimenomaan sen sisällön ja merkitysten eikä miellyttävimmiksi koettujen formaattien tasolla.

7.4 E-kirjapalvelun kehittäminen

Kyselyn ollessa vastattavissa Eepoksen e-kirjakokoelma koostui hieman yli tuhannesta nimekkeestä, ja asiakkaat olivat tyytyväisimpiä kirjaston senhetkiseen e-kirjakokoelmaan tietokirjojen (16 %) ja novellien (16 %) osalta, vähiten sarjakuviin (11 %). Muiden kirjallisuustyyppien osalta tyytyväisyys sijoittui osuuksien 13–15 % välille. Se, että alle viidennes vastaajista ilmoittaa olevansa tyytyväinen jo olemassa olevaan kokoelmaan tukee aiempia tuloksista tehtyjä löydöksiä siitä, että asiakkaat eivät koe löytävänsä palvelusta itselleen mieluista luettavaa. Kyselyllä ei selvitetty, millainen käsitys asiakkailla on ennestään ollut kokoelman nimekemäärästä tai ovatko he tutustuneet palveluun Eepoksen käyttöönottoa ennen vai jälkeen.

Kokoelman tyytyväisyyden tasaisuus eri osa-alueittain viittaisi tulosten perusteella siihen, että tyytyväisyys palvelun nykytasoon olisi eräänlainen minimitaso, johon esitetään toiveita kokoelman laajentamisesta eri kirjallisuustyypeittäin. Painettuun kirjaan ilmeisesti tukeudutaan ensisijaisena valintana ainakin niin kauan, kunnes minimitaso palvelussa nousee. Kaikki vastaajat eivät myöskään lue kaikkea kirjaston kokoelman kirjallisuutta – yli 60-vuotiaat eivät ota kantaa lasten ja nuorten e-kirjakokoelman laajentumiseen sarjakuvien tai tietokirjojen kannalta tai aikuisten sarjakuvavalikoiman laajenemiseen, ja alle 18-vuotiaiden toiveet lasten kokoelman suhteen puuttuvat kokonaan. Niin ikään lasten ja nuorten kokoelman runoihin toivotaan lisäystä kaikissa ikäluokissa lukuun ottamatta ikäryhmää 30–45-vuotiaat.

Riippumatta siitä, onko kyse lasten, nuorten vai aikuisten kokoelmista, laajempaa kaunokirjallisuuden osuutta toivotaan neljäsosassa kaikista vastauksista. Kaunokirjallisuuden laajemman valikoiman osuus on korkein aikuisten ja nuorten kokoelmien kohdalla, mutta lasten e-kirjojen valikoimaan toivotaan sitäkin enemmän lisää e-äänikirjoja (30 %). Aikuisten aineiston kohdalla myös tietokirjoja toivotaan runsaasti (23 %) lisää, mutta lasten ja nuorten kokoelmien kohdalla toiveet laajemman tietokirjavalikoiman suhteen vähenevät huomattavasti. Aikuisten tietokirjo-

jen valikoiman lisäystoiveisiin vaikuttanee osin myös tulosten opiskelijavinouma – joka tapauksessa tietokirjallisuutta toivotaan valikoimaan enemmän. Runoja toivotaan eri kokoelmissa lisäävän yhtä paljon, mutta dekkareita toivotaan vähiten lisää lasten ja eniten aikuisten e-kirjojen valikoimaan. Merkitsevää tuloksissa on se, että jokaista kirjallisuustyypistä toivottiin lisäävän sekä lasten, nuorten että aikuisten kokoelmissa.

Tämän kartoituksen kannalta erittäin harmillista on, että yksikään alle 18-vuotias vastaaja ei kertonut lomakkeella toiveistaan e-kirjavalikoiman suhteen jatkossa, mikä tukee myös aiempaa johtopäätöstä siitä, että ikäryhmän tarpeita olisi perusteltua selvittää erikseen e-kirjapalvelujen käytössä. Näin ollen lasten e-kirjakokoelman laajentamista ovat toivoneet ilmeisesti sellaiset vastaajat, jotka ovat lastenkirjojen kanssa tekemisissä. Kyselylomakkeella ei selvitetty vastaajien perhetilannetta, joten tuloksista ei voi erikseen päätellä, kuinka suuri osuus vastaajista on esimerkiksi kasvatusalan ammattilaisia, lasten kanssa muuten työskenteleviä, vanhempia tai isovanhempia. Joka tapauksessa eniten lisäystä lasten e-kirjakokoelmaan toivotaan kaunokirjoihin, e-äänikirjoihin sekä sarjakuviin.

Verrattuna lapsiin sen sijaan nuoria ja nuorten kirjallisuutta lukevia tavoitettiin kerrtoon nuorten kokoelman sisältötoiveistaan enemmän. Nuorten kokoelman tärkeimmät painopisteet kokoelmaa kehitettäessä ovat kaunokirjallisuuden ja e-äänikirjojen tarjonta. Kiinnostavaa nuorten kokoelman tuloksissa on tietokirjallisuuden vähäinen osuus toiveissa huolimatta siitä, että sen tarjonta puuttuu tämän työn kirjoitushetkellä kokonaan palvelusta. Kiintoisaa on myös juuri alle 18-vuotiaiden vastauksien kohdalla tietokirjojen puuttuminen toiveista, sillä muissa ikäryhmissä kuitenkin toivotaan tietokirjallisuutta myös nuorten kokoelmaan. Muuten toiveet kokoelman laajentumisesta ovat samantapaisia kuin lasten kokoelmas-
sa, joskin dekkareiden osuus toiveista on myös korkealla.

Aikuisten kokoelmaan toivotaan eniten lisäystä kauno- ja tietokirjallisuuteen sekä dekkareihin, mutta huomattavasti myös e-äänikirjoihin. Sarjakuvat ja runot ovat jokaisen ikäryhmän toiveissa mukana, mutta edustavat kumpikin pientä, ilmeisesti vakiintunutta osuutta sekä kysynnässä että tarjonnassa. E-kirjakokoelman toivotaan tarjoavan erilaisten nimekkeiden parempaa saatavuutta: ennen kaikkea nopean väylän lainata uutuusnimekkeitä tai ammattia ja opiskelua tukevaa tietokirjal-

lisuutta ilman pitkiä varausjonoja sekä enemmän suomeksi kääntämätöntä, vieraskielistä kirjallisuutta.

Asiakkaiden mielestä e-kirjapalveluille tarvitaan sekä lisää mainostusta että opastusta niiden käytöstä. Olennaisinta asiakkaille on mainonnan ja opastamisen lisääminen kirjastojen verkkosivuilla – asiakkaille eivät ilmeisesti riitä e-kirjapalvelussa ennestään tarjottava opastus, ohjeet sekä palautteenantomahdollisuus. Koska noin puolet vastaajista on lomakkeella ilmoittanut, ettei lue e-kirjoja, voi opastuksen määrän lisäästä suurempi mainonnan toiveiden osuus selittyä sillä, että mainonta on ensisijaista e-kirjapalvelun käytön piiriin siirtyessä ja palveluun tutustuessa. Mainonta edeltää opastusta, jonka tarpeen luonnetta asiakas ilmeisesti määrittelee vasta palveluun ensin tutustuttuaan.

Asiakkaiden esittämiä konkreettisia keinoja e-kirjapalvelujen opastuksen ja mainonnan lisäämiseksi saatiin kyselyllä harmittavan vähän. Kuitenkin tiedotusta uutuksista ja ylipäätään e-kirjapalveluun lisätyistä nimekkeistä kaivattiin myös e-kirjapalvelun ulkopuolelle, esimerkiksi uutiskirjeen tai uutisuusluettelon muodossa joko kirjaston verkkosivuille tai suoraan asiakkaan sähköpostiin – sosiaalista mediaa ei mainita tässä yhteydessä. Myös e-kirjojen täsmäkoulutusta sekä henkilökunnalle että asiakkaille ehdotettiin järjestettäväksi Eepos-alueen jokaisessa kirjastossa pieniäkin yksiköitä unohtamatta.

Kirjastojen henkilökunnan työmäärän kannalta voi olla helpottavaa, että kirjastojen tiloissa tapahtuvan mainonnan ja opastuksen lisääminen on asiakkaiden toiveissa vasta toissijaista. Näin ollen henkilökunnalla on hyvät mahdollisuudet keskittää kirjaston tiloissa tapahtuvaa opastusta suunniteltuun, erityisesti ryhmille järjestettäviin ja avoimiin koulutustilaisuuksiin. Henkilökohtaisen opastuksen tarve on toki olemassa, mutta tulosten pohjalta on todennäköisempää, että yksittäinen asiakas kääntyy e-kirjaopastuksen tarpeessa kirjaston verkkosivujen eikä henkilökunnan puoleen esimerkiksi palvelutiskillä. Eri asia onkin, haluaako kirjasto asiakkaan hankkivan opastusta omatoimisesti verkosta vai tämän tarjoavan myös kirjaston henkilökunnalle mahdollisuuden opastaa ja saada suoraa tietoa opastusta vaativista seikoista. Tulosten pohjalta ei voi päätellä suoraan, että asiakas odottaisi lisääopastusta löytyvän kirjastojen verkkosivuilta juuri siksi, että kirjaston henkilö-

kunta ei osaisi luontevasti opastaa asiakasta e-kirjapalvelun käytössä, vaikka näin pienessä osassa avoimia vastauksia annetaankin ymmärtää.

Ottaen huomioon kirjastojen omaksuneen trendin liittyä sosiaaliseen mediaan, on mielenkiintoista huomata, että asiakkaille mainonnan ja opastuksen lisääminen juuri kirjastojen sosiaalisen median kanavilla on vähiten tärkeää. Mainostuksen lisäämistä sosiaalisessa mediassa toivoo alle kolmannes ja opastuksen lisäämistä vain viidennes vastaajista. Sosiaalinen media voi näyttäytyä kirjastoille hyvänä markkinointikanavana, mutta asiakkaat mieltävät asian ilmeisesti toisin. Kirjastoille itselleen sosiaalinen media on kanava välittää kokemuksia e-aineistojen markkinoinnista ja opastuksesta toisilleen, mutta asiakkaille mainostus ja opastus sosiaalisessa mediassa tuottaa korkeintaan lisäarvoa. Tuloksista ei voi päätellä, kuinka merkittävää Eepos-kirjastojen läsnäolo ja aktiivisuus sosiaalisessa mediassa ylipäätään on asiakkaille, mutta asiakkaalle lisäarvon tuottamisen ja e-kirjapalveluiden markkinoinnin viestin tehostamisen näkökulmasta sosiaalinen media näyttäytyisi kuitenkin kirjastojen verkkosivuja ja tiloja tukevana markkinoinnin alustana.

Eepos-kimpan kirjastojen kannalta on valitettavaa, että kysely ei tavoittanut kaikkien kirjastojen asiakkaita, joten käytännön apua tästä opinnäytetyöstä on vain osalle Eepos-alueen kirjastoista. Pääpiirteittäin jokaisessa kunnassa, joiden alueiden asiakkailta vastauksia saatiin, tulokset jakautuivat noudattaen samoja, yllä kuvattuja piirteitä. Hieman esitetystä linjasta poikkeavat kirjastot Kauhavalla, jossa lisää e-kirjapalvelujen mainontaa kirjaston tiloissa toivottiin lähes puolessa (44 %) vastauksista sekä Kurikassa, jossa mainonnan toivottiin jakautuvan tasaisesti kaikille kolmelle tarkastellulle kanavalle.

Seinäjoen ulkopuolisten Eepos-kirjastojen asiakkaiden kannalta olennaista tietoa e-kirjapalvelujen markkinoimisen ja käytön opastamisen lisäämiseksi kuntien kirjastoissa ei saatu tämän opinnäytetyön avulla niin paljon, etteikö lisäselvitys asiaan olisi tarpeen. Niissä kunnissa, joiden kirjastojen kokoelmiin e-kirjapalvelut saatiin vasta Eepos-kimpan myötä, markkinoinnin ja opastuksen kannalta olennaista olisikin tiedottaa asiakkaita e-kirjapalvelusta, jonka käyttöön heillä on oikeus. Kuitenkin pääosin pienempien kuntien kirjastojen asiakkaiden kohdalla tulokset eivät poikkea merkittävästi paremman yleistettävyyden saaneiden alueiden kirjastoista,

joten useampien asiakkaiden saaminen e-kirjapalveluiden käytön piiriin vaikuttaisi aiheuttavan kirjastoissa ympäri Eepos-kimppaa samankaltaisia mainonnan ja opastuksen lisäämisen tarpeita.

7.5 Lopuksi

Toteutetuilla menetelmillä tuotettiin uutta tietoa niihin kysymyksiin ja teemoihin, joiden avulla tutkimusongelmaa on luonnehdittu luvussa 5.1. Verkkokyselynä toteutettu kyselytutkimus mahdollisti kirjastojen maantieteellisesti laajan kohdealueen asiakkaiden tavoittamisen vähillä kustannuksilla. Vastaajien lukumäärä sekä monipuolinen jakauma alueellisesti, sukupuolen, iän ja yhteiskunnallisen aseman mukaan mahdollistivat erilaisten analyysimenetelmien käytön mielekkäästi sekä eri ikäisten asiakasryhmien tulosten yleistettävyyden asteet. Opiskelijavinouman huomioiminen tuloksissa tuotti analyysin yleistettävyydelle paljon lisätyötä ja vain osan sen kehittymisestä pystyi varmuudella johtamaan kyselyn toteutustavasta johtuvaksi.

Tehdyn tutkimuksen tulokset vastaavat teorialuvuissa 3 ja 4 esitettyjä aiemmin sekä Suomessa että ympäri maailmaa tutkittuja tietoja e-kirjojen käytöstä, asiakkaiden suhteesta e-kirjoihin osana kirjastojen kokoelmia sekä kirjastossa huomioitavista e-kirjojen käyttöön liittyvästä asiakaspalvelun muotoilemisesta. Lisäksi tuloksista oli mahdollista erottaa kimpan asiakkaiden erityispiirteitä kuvaavia ominaisuuksia sekä kehittämisehdotuksia e-kirjojen käyttöön liittyen.

Kirjastoyhteistyö Eepos-kimpan mittakaavassa kohdealueella on kuitenkin ilmiönä vielä tuore. E-kirjapalvelujen muotoilu kimpan asiakkaiden tarpeita ja toiveita parhaiten vastaavaksi edellyttääkin myös asiakkaiden mieltävän e-kirjapalvelut osaksi koko kimpan kirjastopalveluja ja aineistokokoelmaa.

LÄHTEET

- Aarnio, M. 2016. Sähköisten kirjojen hylkäämisen syyt. [Verkkojulkaisu]. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Tietojenkäsittelytieteiden laitos, tietojärjestelmätiede. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 21.4.2017]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-201609013937>
- Ajankohtaista. 1.12.2016. Eepos yhdistää kirjastot. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunki. [Viitattu 21.2.2017]. Saatavana: <https://www.seinajoki.fi/kulttuurijaliikunta/ajankohtaista/tiedotteet/2016/12/WFf9Njnv.html.stx>
- Anttonen, J. & Ovaska, S. 2011. E-kirja ja käytettävyys. Teoksessa: P. Almgren & P. Jokitalo (toim.) Kirjasto 2012: asiakkaan asialla. Helsinki: Avain, 62–100.
- Ardito, S. 2000. Electronic books: to "e" or not to "e": that is the question. [Verkkolehtiartikkeli]. Searcher 8 (4). [Viitattu 22.4.2017]. Saatavana: <http://www.infoday.com/searcher/apr00/ardito.htm>
- Myydyimmät sähkökirjat vuonna 2016. Bestsellerit, 2016. 2017. [Verkkosivu]. Helsinki: Suomen kustannusyhdistys. [Viitattu 18.4.2017]. Saatavana: <http://www.kustantajat.fi/files/output/1503/bestsellerit+2016.pdf>
- Böök, M. 2013. Biblioteksaktivisten: essäer om makt och bibliotek i informationssamhället. Rooma: Edizioni Artemisia.
- Cheek, F. & Hartel, L. 2012. The electronic book – beginnings to the present. Teoksessa: R. Kaplan (toim.) Building and managing e-book collections: a how-to-do-it manual for librarians. London: The Medical Library Association, 3–12.
- Clay, J. 2011. Information technology and e-books: challenges and opportunities. Teoksessa: K. Price & V. Havergal (toim.) E-books in libraries: a practical guide. London: Facet Publishing, 181–198.
- Claypool, J. 2011. Publishing e-books: challenges and perspectives. Teoksessa: K. Price & V. Havergal (toim.) E-books in libraries: a practical guide. London: Facet Publishing, 3–17.
- Courtney, K. 15.12.2016. EU Court: Treat Ebooks Like Print. [Verkkolehtiartikkeli]. Library Journal. 141 (20), 16–18. [Viitattu 21.4.2017]. Saatavana Ebsco Academic Search Elite -tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Doucette, J & Lowentin, A. 2012. Selecting e-books. Teoksessa: R. Kaplan (toim.) Building and managing e-book collections: a how-to-do-it manual for librarians. London: The Medical Library Association, 51–74.

- Druda, E. 2012. Marketing e-books in a public library – Half Hollow Hills community library. Teoksessa: R. Kaplan (toim.) Building and managing e-book collections: a how-to-do-it manual for librarians. London: The Medical Library Association, 147–152.
- E-aineistot Eepos-kirjastoissa. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Eepos-kirjastot. [Viitattu 17.4.2017]. Saatavana: <https://eepos.finna.fi/Content/eaineistot?lng=fi>
- Eepoksen kokoelmapolitiikka. 19.19.2016. [Verkkosivu]. Helsinki: Kirjastot.fi. Yleisten kirjastojen hankerekisteri. [Viitattu 17.4.2017]. Saatavana: <http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/eepoksen-kokoelmapolitiikka>
- Ekholm, K. & Repo, Y. 2010. Kirja tienhaarassa vuonna 2020. Helsinki: Gaudeamus.
- eKirjasto. Ei päiväystä. Äänikirjat. [Verkkosivu]. Helsinki: Kirjastot.fi. [Viitattu 20.4.2017]. Saatavana: <http://ekirjasto.kirjastot.fi/aanikirjat>
- Elenius, L. 2017. E-kirjat ovat vakiintumassa osaksi kokoelmaa. Kirjastolehti (2). Kirjastopro. Helsinki: Suomen kirjastoseura, 6–7.
- Ellibs. Ei päiväystä. Ellibsin kirjastoasiakkaita. [Verkkosivu]. Ellibs Oy. [Viitattu 22.2.2017]. Saatavana: <https://www.ellibs.com/fi/kirjastoasiakkaat>
- Felkner, R. 2012. E-books in public libraries. Teoksessa: R. Kaplan (toim.) Building and managing e-book collections: a how-to-do-it manual for librarians. London: The Medical Library Association, 37–50.
- Fons, T. 1.7.2016. Discovery and Fulfillment. [Verkkolehtiartikkeli]. Library Technology Reports 52 (5), 12–14. [Viitattu 23.4.2017]. Saatavana Ebsco Academic Search Elite -tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Gravett, K. 2011. Providing guidance, training and support for readers using e-books. Teoksessa: K. Price & V. Havergal (toim.) E-books in libraries: a practical guide. London: Facet Publishing, 163–179.
- Grigg, K. 2012. Assessment and evaluation of e-book collections. Teoksessa: R. Kaplan (toim.) Building and managing e-book collections: a how-to-do-it manual for librarians. London: The Medical Library Association, 127–137.
- Grigson, A. 2011. An introduction to e-book business models and suppliers. Teoksessa: K. Price & V. Havergal (toim.) E-books in libraries: a practical guide. London: Facet Publishing, 19–36.

- Grigson, A. 2011. Making e-book collections visible to readers. Teoksessa: K. Price & V. Havergal (toim.) E-books in libraries: a practical guide. London: Facet Publishing, 141–161.
- Heikkilä, H. 2017. Tämä ei ole kirja: sähkökirjan valtavirtaistumisen haasteet. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Aalto Yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu. Median laitos. Aalto Yliopiston julkaisusarja Doctoral dissertations 28/2017. Väitöskirja. [Viitattu 18.4.2017]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-60-7300-2>
- Heikkilä, T. 2010. Tilastollinen tutkimus. 7.–8. p. Helsinki: Edita.
- Helmet. 15.5.2017. Kirjautu e-kirjapalveluihin. [Verkkosivu]. Helsinki: Helsingin kaupunginkirjasto. [Viitattu 30.8.2017]. Saatavana: [http://www.helmet.fi/fi-FI/Ekirjasto/Kirjat/Kirjautu_ekirjapalveluihin\(25239\)](http://www.helmet.fi/fi-FI/Ekirjasto/Kirjat/Kirjautu_ekirjapalveluihin(25239))
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. os. uud. p. Helsinki: Tammi.
- Hoffert, B. 15.2.2016. Trend Turn Around. [Verkkolehtiartikkeli]. Library Journal. 141 (3), 34–36. [Viitattu 23.4.2017]. Saatavana Ebsco Academic Search Elite -tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Hoffert, B. 15.2.2017. Under the Surface. [Verkkolehtiartikkeli]. Library Journal 142 (3), 30–32. [Viitattu 23.4.2017]. Saatavana Ebsco Library & Information Science Source -tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Julkaistut uutuudet, sähköiset julkaisut 2011–2016. 2017. [Verkkosivu]. Helsinki: Suomen kustannusyhdistys. Kirjojen tuotanto- ja myyntitilastot. [Viitattu 18.4.2017]. Saatavana: <http://tilastointi.kustantajat.fi/PublicReporting/Yearly.aspx?reportName=FirstEditionsDigital-C.xml&language=FIN>
- Kananen, J. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja.
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 202.
- Kirjastot.fi. Ei päiväystä. Digi. Yleisten kirjastojen digitoimaa aineistoa. [Verkkosivu]. Helsinki: Kirjastot.fi. [Viitattu 22.4.2017]. Saatavana: <http://digi.kirjastot.fi/>
- Kirjastot.fi-toimitus. 8.2.2017a. Miksi Yleisten kirjastojen konsortio?. [Video]. Helsinki: Kirjastot.fi. [Viitattu 20.4.2017]. Saatavana: <http://www.kirjastot.fi/konsortio>

- Kirjastot.fi-toimitus. 8.2.2017b. Miten Yleisten kirjastojen konsortio toimii?. [Video]. Helsinki: Kirjastot.fi. [Viitattu 20.4.2017]. Saatavana: <http://www.kirjastot.fi/konsortio>
- Kirjastot.fi-toimitus. 8.2.2017c. Mitä Yleisten kirjastojen konsortio tekee?. [Video]. Helsinki: Kirjastot.fi. [Viitattu 20.4.2017]. Saatavana: <http://www.kirjastot.fi/konsortio>
- Kirjat netistä – E-kirjojen edut. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Helsinki: Ellibs. [Viitattu 5.4.2017]. Saatavana: <https://www.ellibs.com/fi/kirjat-netista-e-kirjojen-edut>
- Kokonaismyynti 2011–2016, arvonlisäveroton nettomyynti kirjallisuuslajeittain, (1 000 €). 2017.[Verkkosivu]. Helsinki: Suomen kustannusyhdistys. Kirjojen tuotanto- ja myyntitilastot. [Viitattu 18.4.2017]. Saatavana: <http://tilastointi.kustantajat.fi/PublicReporting/Yearly.aspx?reportName=SalesHistoryGenresPrintAndDigital-C.xml&language=FIN>
- Kunnat 2016. Avoimet karttapohjat. [Verkkosivu]. Helsinki: Tilastokeskus. StatFin-tietokanta. [Viitattu 5.4.2017]. Saatavana: <http://pxnet2.stat.fi/explorer/Avoim/index.html#story=0>
- L 8.7.1961/404. Tekijänoikeuslaki.
- Laiho, O. 2015. Julkista palvelua suoraan töpselistä - e-kirjat osana yleisten kirjastojen kokoelmia [Verkkojulkaisu]. Tampere: Tampereen yliopisto. Informaatiotieteiden yksikkö, informaatiotutkimus ja interaktiivinen media. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 19.4.2017]. Saatavana: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/96812/GRADU-1426777658.pdf?sequence=1>
- Laiho, O. 22.6.2015. Lukemista aukioloajoista välittämättä - e-kirjat osana yleisten kirjastojen kokoelmia. [Verkkolehtiartikkeli]. Tampere: Informaatiotutkimus 34 (1–2). [Viitattu 19.4.2017]. Saatavana: <http://journal.fi/inf/article/view/53746/16861>
- Lalla, N. 2012. E-book publishing – the view from the library. Teoksessa: R. Kaplan (toim.) Building and managing e-book collections: a how-to-do-it manual for librarians. London: The Medical Library Association, 23–34.
- Maarno, R. 2017. EU on unohtamassa e-kirjojen lainauksen. Kirjastolehti (2). Kirjastopro. Helsinki: Suomen Kirjastoseura, 9.
- Miettinen, P. 22.3.2017. Miten käy lukemisen kännyköiden aikana?.[Verkkosivu]. Helsinki: Elisa. [Viitattu 21.4.2017]. Saatavana: <https://yksityisille.hub.elisa.fi/kuinka-lukeminen-muuttuu/>

Miksi valita E-kirja?. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Helsinki: Sähköinenkirja.fi. [Viitattu 5.4.2017]. Saatavana: <http://www.sahkoinenkirja.fi/>

Paavonheimo, J. 2006a. Digitaalisen ja painetun rajalla: kirjan olomuotojen tarkastelua. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta, viestinnän laitos. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 19.4.2017]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe20061060>

Paavonheimo, J. 2006b. Digitaalisen ja painetun rajalla: kirjoituksia kirjasta, digitaalisuudesta ja kirjastosta. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.

Palmer, M. 2011. E-books for public libraries. Teoksessa: K. Price & V. Havergal (toim.) E-books in libraries: a practical guide. London: Facet Publishing, 71–92.

Palmer, M. 2011. Public library users connecting with e-books. Teoksessa: K. Price & V. Havergal (toim.) E-books in libraries: a practical guide. London: Facet Publishing, 201–215.

Price, K. 2011. E-books for free: finding, creating and managing freely available texts. Teoksessa: K. Price & V. Havergal (toim.) E-books in libraries: a practical guide. London: Facet Publishing, 53–70.

Project Gutenberg. 19.8.2017. Free ebooks – Project Gutenberg. [Verkkosivusto]. Utah: Project Gutenberg Literary Archive Foundation. [Viitattu 31.8.2017]. Saatavana: http://www.gutenberg.org/wiki/Main_Page

Ristikartano, V. & Virrankoski, A. 2011. Maailma muuttui jo, Eskoseni. Teoksessa: V. Ristikartano. & A. Virrankoski (toim.) Eräpäivä! Voimasanoja kirjastosta. Helsinki: Avain, 21–42.

Rowberry, S. 1.7.2016. Ebookness. [Verkkojulkaisu]. Convergence. [Viitattu 23.4.2017]. Saatavana Sage Journals -tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.

Suomen yleisten kirjastojen tilastot. 29.3.2017. [Verkkosivu]. Helsinki: Kirjastot.fi. [Viitattu 5.4.2017]. Saatavana: <http://tilastot.kirjastot.fi/>

Sähköisten julkaisujen myynti (1 000 €) 2007–2016. 2017. [Verkkosivu]. Helsinki: Suomen kustannusyhdistys. Kirjojen tuotanto- ja myyntitilastot. [Viitattu 18.4.2017]. Saatavana: <http://tilastointi.kustantajat.fi/PublicReporting/Yearly.aspx?reportName=YearlySalesEurDigital.xml&language=FIN>

Sähkökirjat.fi. 2017. [Verkkosivu]. Sähkökirjat 2010-2017. [Viitattu 13.3.2017]. Saatavana: <http://www.sahkokirjat.fi/>

- Thompson, J. 2005. Books in the digital age: The transformation of academic and higher education publishing in Britain and the United States. Malden, MA: Polity Press.
- Tuomi, I. 2005. Tekijänoikeudessa kyse sivistyksestä. Helsingin Sanomat 23.9.2005, A5.
- Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. Ei päiväystä. E-kirjat. [Verkkosivu]. Vaasa: Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. [Viitattu 30.8.2017]. Saatavana: <https://kirjasto.vaasa.fi/e-kirja>
- Valli, R. 2007. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa: R. Valli & J. Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I: Metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 2. korj. ja täyd. p. Jyväskylä: PS-kustannus, 102–125.
- Vastamäki, J. 2007. Kyselylomaketutkimus: tutkimusasetelman ja mittareiden valinta. Teoksessa: R. Valli & J. Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I: Metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 2. korj. ja täyd. p. Jyväskylä: PS-kustannus, 126–138.
- Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.
- Wallgren, M. 2014. Tekijänoikeus muuttuvassa toimintaympäristössä. Teoksessa: T. Inkinen, M. Löytönen & A. Rutanen (toim.) Kirja muuttuvassa tietoympäristössä. [Verkkokirja]. Suomen Tietokirjailijat ry, 123–138. [Viitattu 21.4.2017]. Saatavana: http://suomentietokirjailijat-fi-bin.directo.fi/@Bin/6128054e07f7502639c29a47da289533/1487579543/application/pdf/382353/kirja_169x224_final.pdf
- Wilson, T. & Maceviciute, E. 2016. Publishers' responses to the e-book phenomenon: survey results from three 'small language' markets. [Verkkojulkaisu]. Information Research 21 (4), 1–29. [Viitattu 23.4.2017]. Saatavana Ebsco Library & Information Science Source -tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Yleisten kirjastojen konsortion ohjausryhmä. 13.12.2016. Ajankohtaista e-aineistoista. [Diaesitys]. Helsinki: Kirjastot.fi. [Viitattu 20.4.2017]. Saatavana: http://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/Ajankohtaista%20e-aineistoista_pdf.pdf

LIITTEET

Liite 1. Taulukko Kokonaismyynti 2011-2016, arvonlisäveroton nettomyynti kirjallisuuslajeittain, (1000 €)

Liite 2. Painettu kyselylomake

LIITE 1 Painettujen kirjojen ja sähköisten julkaisujen kokonaismyynti 2011–2016

	2011	2012		2013		2014		2015		2016	
			%		%		%		%		%
Kaunokirjallisuus yhteensä	42 558	41 161	-3,3	40 935	-0,6	35 353	-13,6	34 537	-2,3	32 236	-6,7
Painetut kirjat	41 422	39 693	-4,2	39 675	0	33 856	-14,7	32 997	-2,5	30 333	-8,1
Sähköiset julkaisut	1 136	1 468	29,3	1 260	-14,2	1 496	18,8	1 540	2,9	1 903	23,6
Sarjakuvat yhteensä	11 701	12 041	2,9	9 671	-19,7	8 076	-16,5	7 584	-6,1	6 679	-11,9
Painetut kirjat	11 701	12 041	2,9	9 671	-19,7	8 076	-16,5	7 584	-6,1	6 679	-11,9
Sähköiset julkaisut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lasten- ja nuortenkirjat yhteensä	34 818	33 563	-3,6	30 872	-8	30 892	0,1	27 099	-12,3	26 398	-2,6
Painetut kirjat	34 289	33 113	-3,4	30 106	-9,1	30 176	0,2	26 643	-11,7	25 951	-2,6
Sähköiset julkaisut	528	450	-14,8	765	70	716	-6,5	456	-36,2	446	-2,1
Tietokirjat yhteensä	98 633	87 021	-11,8	83 897	-3,6	83 943	0,1	81 977	-2,3	81 364	-0,7
Painetut kirjat	87 769	75 335	-14,2	71 925	-4,5	71 570	-0,5	68 661	-4,1	65 706	-4,3
Sähköiset julkaisut	10 864	11 685	7,6	11 972	2,5	12 372	3,3	13 315	7,6	15 658	17,6
Yleinen kirjallisuus yhteensä	187 805	173 801	-7,5	165 416	-4,8	158 641	-4,1	151 220	-4,7	146 698	-3
Joista pökkareita	6 801	7 891	16	7 901	0,1	7 353	-6,9	6 981	-5,1	7 106	1,8
Painetut kirjat	175 235	160 192	-8,6	151 378	-5,5	143 765	-5	135 855	-5,5	128 673	-5,3
Sähköiset julkaisut	12 569	13 609	8,3	14 037	3,1	14 876	6	15 364	3,3	18 024	17,3
Peruskoulun oppikirjat yhteensä	55 429	57 025	2,9	56 770	-0,4	55 879	-1,6	53 830	-3,7	61 194	13,7
Painetut kirjat	52 243	53 669	2,7	53 757	0,2	52 633	-2,1	50 632	-3,8	57 204	13
Sähköiset julkaisut	3 186	3 356	5,4	3 012	-10,2	3 246	7,7	3 198	-1,5	3 990	24,8
Lukion oppikirjat yhteensä	19 562	19 250	-1,6	18 649	-3,1	17 527	-6	15 509	-11,5	21 863	41
Painetut kirjat	19 402	19 004	-2	18 323	-3,6	17 150	-6,4	15 131	-11,8	20 666	36,6
Sähköiset julkaisut	159	245	53,6	326	33,1	376	15,2	378	0,5	1 196	216,2
Muut oppikirjat yhteensä	13 001	12 772	-1,8	12 561	-1,6	11 651	-7,2	11 397	-2,2	9 605	-15,7
Painetut kirjat	12 790	12 582	-1,6	12 213	-2,9	11 254	-7,9	10 832	-3,7	9 040	-16,5
Sähköiset julkaisut	211	189	-10,2	347	83,2	397	14,1	565	42,3	565	0,1
Oppikirjat yhteensä	88 104	89 151	1,2	88 073	-1,2	85 593	-2,8	80 763	-5,6	92 781	14,9
Painetut kirjat	84 546	85 335	0,9	84 382	-1,1	81 576	-3,3	76 608	-6,1	87 002	13,6
Sähköiset julkaisut	3 557	3 815	7,3	3 691	-3,3	4 017	8,8	4 154	3,4	5 779	39,1
Kaikki yhteensä	275 909	262 955	-4,7	253 565	-3,6	244 919	-3,4	231 991	-5,3	239 480	3,2
Painetut kirjat	259 782	245 529	-5,5	235 837	-3,9	226 026	-4,2	212 472	-6	215 675	1,5
Sähköiset julkaisut	16 127	17 425	8,1	17 728	1,7	18 893	6,6	19 519	3,3	23 804	22
Erittelemätön myynti	0	1		76	5000	684	795,3	8	-98,8	0	-100

Kirjojen tuotanto- ja myyntitilastot
(Suomen kustannusyhdistys 2017).

LIITE 2 Kysely e-kirjoista Eepos-kirjastojen asiakkaille

Kysely tutkii, kuinka asiakkaat Eepos-kirjastoissa käyttävät e-kirjoja ja millaisia tarpeita ja toiveita asiakkailla on e-kirjapalvelujen suhteen. Vastauksia käytetään kirjasto- ja tietopalvelualan opinnäytetyöhön Seinäjoen ammattikorkeakoulussa. Kysely on vastattavissa sekä verkossa että kirjaston tiloissa, vastaathan kyselyyn vain kerran. Tähdellä merkityt kysymykset ovat pakollisia.

Kiitos vastauksesta jo etukäteen!

1. Sukupuoleni *

- ☐ Mies/poika ☐ Nainen/tyttö

2. Ikäni *

- ☐ Alle 12 ☐ 12-17 ☐ 18-29 ☐ 30-45 ☐ 46-59 ☐ yli 60

3. Koulutustasoni *

- ☐ Peruskoulu
☐ Ammattikoulu/lukio
☐ Alempi korkeakoulututkinto
☐ Ylempi korkeakoulututkinto
☐ Tutkijakoulutus
☐ Muu, mikä?
-

4. Asemani työelämässä *

- ☐ Työssäkäyvä ☐ Työtön ☐ Opiskelija ☐ Eläkeläinen ☐ Jokin muu.

5. Asiointikirjastoni *

Eniten käyttämäni kirjasto

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> Alajärven kaupunginkirjasto | <input type="radio"/> Kurikan kaupunginkirjasto |
| <input type="radio"/> Alavuden kaupunginkirjasto | <input type="radio"/> Laihian kunnankirjasto |
| <input type="radio"/> Evijärven kunnankirjasto | <input type="radio"/> Lappajärven kunnankirjasto |
| <input type="radio"/> Ilmajoen kunnankirjasto | <input type="radio"/> Lapuan kaupunginkirjasto |
| <input type="radio"/> Isojoen kunnankirjasto | <input type="radio"/> Perhon kunnankirjasto |
| <input type="radio"/> Isokyrön kunnankirjasto | <input type="radio"/> Seinäjoen kaupunginkirjasto |
| <input type="radio"/> Karijoen kunnankirjasto | <input type="radio"/> Soinin kunnankirjasto |
| <input type="radio"/> Kaskisten kaupunginkirjasto | <input type="radio"/> Teuvan kunnankirjasto |
| <input type="radio"/> Kauhajoen kaupunginkirjasto | <input type="radio"/> Vetelin kunnankirjasto |
| <input type="radio"/> Kauhavan kaupunginkirjasto | <input type="radio"/> Vimpelin kunnankirjasto |
| <input type="radio"/> Kuortaneen kunnankirjasto | <input type="radio"/> Ähtärin kaupunginkirjasto |

6. Luen e-kirjoja *

- ☐ Kyllä ☐ En

7. Hankin e-kirjoja itselleni *

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Verkkokirjakaupasta kotimaassa | <input type="checkbox"/> Verkkokirjakaupasta ulkomailla |
| <input type="checkbox"/> Kirjastosta | <input type="checkbox"/> Verkkosivuilta tai mobiilisovelluksella |
| <input type="checkbox"/> En lue e-kirjoja. | |

8. Miksi et lue e-kirjoja?

Voit vastata tähän tarkemmin, jos vastasit aiemmin, että et lue e-kirjoja.

9. Omistan seuraavia laitteita *

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Pöytätietokone | <input type="checkbox"/> Kannettava tietokone |
| <input type="checkbox"/> Tablet-tietokone | <input type="checkbox"/> Älypuhelin |
| <input type="checkbox"/> Mp3-soitin | <input type="checkbox"/> E-kirjan lukulaite (ei voi surffata verkossa) |
| <input type="checkbox"/> En mitään näistä. | |

10. E-kirjojen lukemiseen käytän.

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Pöytätietokonetta | <input type="checkbox"/> Kannettava tietokonetta |
| <input type="checkbox"/> Tablet-tietokonetta | <input type="checkbox"/> Älypuhelin |
| <input type="checkbox"/> Mp3-soitinta | <input type="checkbox"/> E-kirjan lukulaitetta (ei voi surffata verkossa) |
| <input type="checkbox"/> En mitään näistä. | |

11. Luen e-kirjaa

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- ☐ Lukuohjelmaan ladattuna ☐ Selaimessa ☐ Mobiilisovelluksessa ☐ En osaa sanoa.

12. Luen e-kirjana

Voit valita useamman vaihtoehdon.

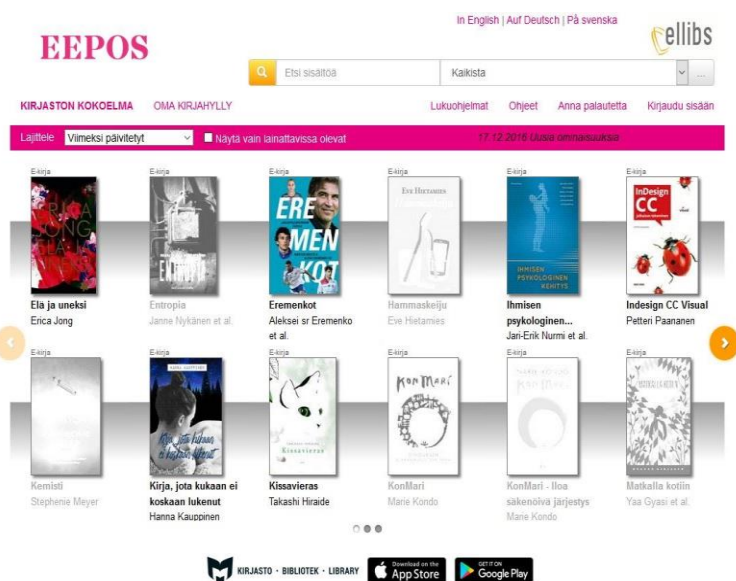
- | | | | |
|--|--|-------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Tietokirjallisuutta | <input type="checkbox"/> Kaunokirjallisuutta | <input type="checkbox"/> Sarjakuvia | <input type="checkbox"/> Runoja |
| <input type="checkbox"/> Elämäkertoja | <input type="checkbox"/> Dekkareita | <input type="checkbox"/> Novelleja | <input type="checkbox"/> Muuta |

13. Mitä muuta luet e-kirjana?

Voit kertoa tässä tarkemmin, jos valitsit aiemmassa kysymyksessä vaihtoehdon "Muuta".

14. Tiedän, että Eepos-kirjastoista voi lainata myös *

	Kyllä	Ei
E-kirjoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-äänikirjoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



15. Tunnistan tämän näkymän *

☐ Kyllä ☐ Ei

16. Tiedän mikä on Ellibs-e-kirjapalvelu *

☐ Kyllä ☐ Ei

17. Käytän Eepos-kirjastojen e-kirjapalvelua *

☐ Useammin kuin kerran viikossa
 ☐ Kerran viikossa
 ☐ Muutaman kerran kuukaudessa

☐ Kerran kuukaudessa
 ☐ Harvemmin
 ☐ En koskaan

18. Olen käyttänyt Eepos-kirjastojen e-kirjapalvelua

	E-kirjojen	E-äänikirjojen
Aineiston löytämiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aineiston lainaamiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aineiston palauttamiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aineiston varaamiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Johonkin muuhun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Voit kertoa tässä tarkemmin, mihin olet käyttänyt Eepos-kirjastojen e-kirjapalvelua.

20. Olen lainannut Eepos-kirjastojen e-kirjapalvelusta

	E-kirjan	E-äänikirjan
Aikuisten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nuorten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lasten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jotakin muuta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En mitään.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Jos vastasit aiemmassa kysymyksessä "Jotakin muuta" tai "En mitään", voit kertoa tässä tarkemmin, mitä ja miksi.

22. Olen kohdannut ongelmia liittyen Eepos-kirjastojen e-kirjojen ja e-äänikirjojen

Asteikolla 1-5 arvioituna 1=ei koskaan 2=harvoin 3=joskus 4=usein 5=jatkuvasti

Saatavuudella tarkoitetaan tässä ongelmaa yksittäisen kirjan kohdalla. Kirja on voinut olla esimerkiksi jo lainassa toisella asiakkaalla. Tarjonnalla tarkoitetaan tässä tarjolla olevaa e-kirjakokoelmaa, josta esimerkiksi etsimänne kirja puuttuu. Tekniikalla tarkoitetaan tässä teknisiä ongelmia esimerkiksi kirjan lainaamisessa tai e-kirjapalveluun kirjautuessa. Laitteella tarkoitetaan tässä ongelmia, jotka liittyvät e-kirjan ja e-äänikirjan lainaamiseen käyttämälläne laitteella.

	1	2	3	4	5
Saatavuuteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarjontaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tekniikkaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laitteeseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jotakin muuta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Voit kertoa tässä tarkemmin kohtaamistasi ongelmista Eepos-kirjastojen e-kirjapalvelussa.

24. Tässä voit vertailla kirjaston e-kirjojen ja kirjakokoelman ominaisuuksia *

Asteikolla 1-5 1=täysin eri mieltä, 2=eri mieltä, 3=en samaa enkä eri mieltä, 4=samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5
Jos etsimäni kirja on saatavana sekä e-kirjana että painettuna, valitsen e-kirjan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jos etsimäni kirja on saatavana vain e-kirjana, lainaan sen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-kirjaa on painettua kirjaa vaikeampi käyttää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-kirja on helppokäyttöinen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-kirjan löytäminen ja lainaaminen on vaivatonta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan varaamani kirjan itselleni nopeammin e-kirjana.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pidän painetun kirjan lukemisesta enemmän kuin e-kirjan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lainaan kirjastosta sekä e-kirjoja että painettuja kirjoja.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. Toivoisin Eepos-kirjastoilta e-kirjojen suhteen laajempaa valikoimaa

	Tietokirjat	Kaunokirjat	Sarjakuvat	Runot	Novellit	Dekkarit	E-äänikirjat
Lasten e-kirjat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nuorten e-kirjat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aikuisten e-kirjat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen tyytyväinen kirjaston nykyiseen e-kirjakokoelmaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26. Voit kertoa tässä tarkemmin toiveistasi e-kirjavalikoiman suhteen.

27. Toivoisin Eepos-kirjastojen e-kirjojen suhteen lisää

	Kirjaston tiloissa	Kirjaston verkkosivuilla	Kirjaston sosiaalisessa mediassa
Mainostusta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opastusta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jotakin muuta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28. Jos vastasit aiemmassa kysymyksessä "Jotakin muuta", voit kertoa tässä tarkemmin toiveistasi.

29. Mielestäni e-kirjapalvelut ovat tärkeä osa Eepos-kirjastojen kokoelmaa. *

Asteikolla 1-5 arvioituna 1=täysin eri mieltä 2=eri mieltä 3=en samaa enkä eri mieltä 4=samaa mieltä 5=täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5
E-kirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-äänikirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30. Vapaa sana Eepos-kirjastojen e-kirjoista
