

Opinnäytetyö (YAMK)

Liiketoiminnan kehittäminen

2019

Laura Kärpijoki

# ”OLISI VAIN KIRJASTON KIRJOJA”

– Helmet-kirjaston asiakkaat e-kirjapalveluiden  
käyttäjinä

Laura Kärpijoki

## ”OLISI VAIN KIRJASTON KIRJOJA”

- Helmet-kirjaston asiakkaat e-kirjapalveluiden käyttäjinä

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan sitä, miten Helmet-kirjaston e-kirjapalveluita käyttävät asiakkaat etsivät luettavaa tai kuunneltavaa kirjaston omasta verkkokirjastosta ja kirjaston tarjoamien e-kirjapalveluiden, Ellibsin, OverDriven ja Elibin käyttöliittymistä. Tutkimusaineisto on kerätty Helmet-kirjaston asiakkaille suunnatulla verkkokyselyllä keväällä 2019. Kyselyn tavoitteena oli etenkin tavoittaa e-kirjapalveluiden tottuneita käyttäjiä. Tutkimuksen pyrkimyksenä oli selvittää, mitä hakukanavia ja -tapa asiakkaat käyttävät, mutta myös kerätä asiakkailta kehittämis ehdotuksia e-kirjojen ja e-äänikirjojen löydettävyyden parantamiseksi ja pohtia, miten Helmet-kirjasto voisi parantaa löydettävyyteen liittyvää asiakaskokemusta.

Opinnäytetyön metodologisena lähtökohtana on kehittämistutkimus, jonka tavoitteena on usein esimerkiksi olemassa olevan palvelun tai tuotteen parantaminen. Tämän tutkimuksen kohdalla tavoitteena oli e-kirjojen ja e-äänikirjojen löydettävyyden kehittäminen. Tutkimusote on pääasiassa kvantitatiivinen, mutta verkkokyselystä saatuja kehittämis ehdotuksia jatkokehitetiin lisäksi yhteisöllisellä 8 + 8 -ideointimenetelmällä Helsingin kaupunginkirjastossa järjestetyssä työpajassa.

Tutkimuksen aineisto koostuu verkkokyselyllä saadusta 186 vastauslomakkeesta. Kysely osoitti, että vastaajat suosivat kirjaston e-kirjoja ja e-äänikirjoja hakiessaan ensisijaisesti e-kirjapalveluiden verkkosivuja ja mobiilisovellusta. Helmet-kirjaston verkkokirjaston eli Helmet-haun rooli ensisijaisena hakukanavana oli melko vähäinen, mutta toissijaisena hakukanavana kuitenkin varsin merkittävä. Helmet-uutuusluetteloa vastaajat käyttivät melko vähän.

Vastaajat kertoivat tekevänsä pääasiassa täsmähakuja kirjailijan tai kirjan nimellä, mutta myös erilaisia selailumahdollisuuksia hyödynnettiin kohtalaisen paljon. Vastaajat toivoivat kehittämis ehdotuksissaan muun muassa e-kirjapalveluita koskevan tiedotuksen ja markkinoinnin lisäämistä ja sitä, että kirjaston e-kirjat löytyisivät vain yhdestä paikasta ja / tai yhden kirjautumisen takaa. Lisäksi vastaajat kaipaivat mm. hakutoimintojen ja selailun parantamista ja erilaisten vinkkien ja nostojen lisäämistä.

Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää pohdittaessa Helmet-kirjaston e-kirjojen ja e-äänikirjojen kuvailutyön järjestämistä, suunniteltaessa uuden kirjastojärjestelmän ja siihen liittyvän verkkokirjaston hankintaa sekä kehitettäessä valtakunnallista e-kirjastoa. Kehittämis ehdotukset voivat olla hyödyllisiä myös e-kirjapalveluita kirjastoille tuottaville toimijoille.

### ASIASANAT:

Yleiset kirjastot, e-kirjat, digitaaliset kirjastot, kokoelmaluettelot, verkkopalvelut, käyttö, käyttäjät

Laura Kärpijoki

## “IF THERE WERE ONLY LIBRARY BOOKS”

- Helmet library patrons as e-book service users

The purpose of the present Master's thesis is to explore how patrons, who use the Helmet library e-book services, search e-books and e-audiobooks in a web catalogue and e-book services of the library, namely Ellibs, OverDrive and Elib. The data were collected in an online survey targeted for Helmet library patrons in the spring of 2019. The aim of the survey was to reach experienced e-book users. The aim of the study was to examine which search channels and search methods the patrons use, to gather suggestions for development on how to improve the findability of e-books and e-audiobooks and to discuss how the Helmet library could develop the patrons' customer experience.

The methodological basis for the study is design research. Its purpose is generally to improve e.g. an existing service or product. In this study, the target is to enhance the findability of library e-books and e-audiobooks. The research method used in the study is mainly quantitative although a collaborative innovating method 8 + 8 was used in a workshop in Helsinki City Library to refine the patrons' suggestions for development.

The data of this study consist of 186 online survey forms. The results indicate that the respondents prefer to use web sites and apps of the e-book services when searching for library e-books and e-audiobooks. The Helmet search did not play a significant role as the primary search channel but was used fairly frequently as the secondary search channel. The respondents use the Helmet library catalogue for new titles rather little.

The respondents reported that they mainly search for e-books and e-audiobooks by focused queries, i.e. entering the name of the author or the book in the search field. Different ways of browsing were also used relatively frequently. In their suggestions for development, the respondents wished for more marketing and information on e-book services and that all library e-books were to be found in one single service and / or via a single login. Moreover, they wished for better search and browsing functions as well as more reading tips and highlights from the e-book collections.

The results of this study can be utilized when discussing how to organize the cataloguing of e-books and e-audiobooks in the Helmet library, in planning the acquisition of the new library system and web catalogue and in developing the new nationwide e-library. The suggestions for development can also be beneficial to the operators that provide e-book services for libraries.

### KEYWORDS:

Public libraries, electronic books, digital libraries, collection catalogues, online services, use, users



# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>8</b>
1.1 Työn tausta ja toimeksianto	8
1.2 Tavoitteet ja tutkimuskysymykset	9
1.3 Kehittämistutkimus tutkimusmenetelmänä	10
1.4 Aineiston keruu kyselyn avulla	12
<b>2 HELMET-KIRJASTON E-KIRJAPALVELUT, HAKUTAVAT JA AINESTOJEN KUVAILU</b>	<b>14</b>
2.1 E-kirjat yleisissä kirjastoissa - käsitteitä ja taustaa	14
2.2 Helmet-kirjaston e-kirjapalvelut	17
2.3 E-kirjojen hakukanavat Helmet-kirjastossa	19
2.4 E-kirjojen kuvailu Helmet-kirjastossa	22
<b>3 E-KIRJAT JA NIIDEN METATIETO YLEISISSÄ KIRJASTOISSA AIEMMAN TUTKIMUKSEN VALOSSA</b>	<b>25</b>
<b>4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS</b>	<b>30</b>
4.1 Kyselytutkimuksen toteutus ja aineiston keruu	30
4.2 Vastajaat	32
<b>5 ASIAKKAAT HELMET-KIRJASTON E-KIRJAPALVELUIDEN KÄYTTÄJINÄ</b>	<b>35</b>
5.1 Palveluiden käyttö	35
5.2 Hakukanavat ja hakutavat	36
5.3 Muiden e-kirjapalveluiden käyttö	42
5.4 Kirjaston e-aineistojen tuntemus	45
5.5 Paljon e-kirjoja ja e-äänikirjoja lainaavien käyttötottumukset	47
5.6 Usein kirjaston e-kirjapalveluita käyttävien käyttötottumukset	49
5.7 Ellipsiä säännöllisesti käyttävien käyttötottumukset	50
5.8 OverDriven ja Elibin käyttäjien käyttötottumuksia	52
5.9 Tutkimuksen luotettavuus	55
<b>6 KEHITTÄMISTOIMENPITEET</b>	<b>58</b>
6.1 Asiakkaiden kehittämis ehdotukset	59
6.2 Työpaja Helsingin kaupunginkirjastossa	65

<b>7 JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>71</b>
-------------------------	-----------

<b>LÄHTEET</b>	<b>79</b>
----------------	-----------

## **LIITTEET**

Liite 1. Kyselylomake

## **KUVAT**

Kuva 1. Encore-verkkokirjaston eli Helmet-haun hakunäkymä.	20
Kuva 2. Helmet-kirjaston uutuusluettelo Helmet-haussa.	23
Kuva 3. Työpajan pohjana olleet kahdeksan näkökulmaa.	66

## **KUVIOT**

Kuvio 1. Sähköisten julkaisujen euromääräinen myynti Suomessa 2013-2018 (Suomen Kustannusyhdistys 2019b).	15
Kuvio 2. Suomen yleisten kirjastojen e-kirjakokoelmien suuruus, hankinnat ja lainaus 2015-2018 (Kirjastot.fi 2019).	15
Kuvio 3. Helmet-kirjaston e-kirjapalveluiden kokoelmat ja lainat 2013-2018 (Helsingin kaupunki, kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialan intranet 2019).	19
Kuvio 4. Luetko Helmet.fi-sivustolla olevia vinkkejä, joissa esitellään kirjaston e-aineistoja?	46
Kuvio 5. Mistä kuulit kirjaston tarjoamista e-kirjoista ensimmäisen kerran?	47

## **TAULUKOT**

Taulukko 1. Mitä Helmet-kirjaston e-kirjapalveluita käytät? (N=186)	35
Taulukko 2. Kuinka säännöllisesti käytät yhtä tai useampaa Helmet-kirjaston e-kirjapalvelua? (N=186)	36
Taulukko 3. Arvioi, kuinka monta kirjaston e-kirjaa ja / tai e-äänikirjaa lainaat vuodessa. (N=186)	36
Taulukko 4. Mitä kautta ensisijaisesti haet luettavaa tai kuunneltavaa Helmet-kirjaston e-kirjapalveluista? (N=186)	37
Taulukko 5. Mitä muita tapoja käytät, kun haet luettavaa tai kuunneltavaa Helmet-kirjaston e-kirjapalveluista? (N=186)	38
Taulukko 6. Miten haet kirjaston tarjoamia e-kirjoja Helmet-haussa? (N=186)	39
Taulukko 7. Miten haet kirjaston tarjoamia e-kirjoja ja e-äänikirjoja e-kirjapalvelun verkkosivuilla tai mobiilisovelluksessa? (N=186)	40

Taulukko 8. E-kirjapalvelun verkkosivuilla ja sovelluksissa käytettyjä muita hakutapoja.	41
Taulukko 9. Jos käytät Helmet-kirjaston OverDrive-kokoelman aineistoja, käytätkö Helmet-hakua OverDrivessa olevien aineistojen lainaamiseen tai varaamiseen? (N=186)	42
Taulukko 10. Syitä, miksi vastaaja käyttää myös muita kuin kirjaston e-kirjapalveluita.	43
Taulukko 11. Syitä, miksi vastaaja ei käytä muita kuin kirjaston e-kirjapalveluita.	45
Taulukko 12. E-kirjapalveluiden käyttötiheys paljon lainaavien ja kaikkien vastaajien keskuudessa.	48
Taulukko 13. Ellibsiä säännöllisesti käyttävien suosimat hakutavat Helmet-haussa sekä e-kirjapalvelun verkkosivuilla ja mobiilisovelluksessa. (N=82)	51
Taulukko 14. OverDrivea säännöllisesti käyttävien suosimat hakutavat Helmet-haussa sekä e-kirjapalvelun verkkosivuilla ja mobiilisovelluksessa. (N=45)	53
Taulukko 15. Miten kirjaston tarjoamien e-kirjojen ja e-äänikirjojen löydettävyyttä voisi mielestäsi parantaa?	60

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Työn tausta ja toimeksianto

Suomen yleiset kirjastot ovat tarjonneet asiakkaidensa käyttöön e-kirjoja laajamittaisesti 2010-luvun puolivälistä lähtien ja pienimuotoisemmin jo tätä aiemmin. E-kirjojen ja e-äänikirjojen asema osana kirjastojen aineistotarjontaa onkin jo vakiintunut, ja kirjastojen e-kirjapalveluilla on melko mittavasti sekä satunnaisia että vakituksia käyttäjiä. Samaan aikaan sähköisten kirjojen ja äänikirjojen myynti on kasvanut merkittävästi. Voidaankin todeta, että e-kirjat eivät enää ole kirjamarkkinoiden marginaalia, vaikka painettujen kirjojen myynti onkin edelleen moninkertaista verrattuna sähkökirjojen myyntiin. (FiCom 2019)

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan asiakkaille suunnatun kyselyn avulla sitä, kuinka Helmet-kirjaston e-kirjapalveluita käyttävät asiakkaat etsivät e-kirjoja tai e-äänikirjoja kirjaston omasta verkkokirjastosta ja kirjaston tarjoamien e-kirjapalveluiden käyttöliittymistä. Tutkimuksessa selvitetään asiakkaiden suosimia hakutapoja ja tutkitaan, mitä kanavia he ensisijaisesti käyttävät e-kirjojen ja e-äänikirjojen hakemisessa. Tavoitteena on pureutua kehittämistutkimuksen keinoin siihen, mitä Helmet-kirjasto voisi tehdä parantaakseen asiakkaiden hakukokemusta ja e-kirjojen löydettävyyttä. Tämän vuoksi asiakkaille annettiin kyselyssä mahdollisuus antaa aiheesta myös vapaamuotoista palautetta.

E-kirjojen eli sähkökirjojen käyttöönottoa Suomen yleisissä kirjastoissa on tutkittu ja selvitetty jo melko paljon. Myös sitä, kuinka asiakkaat ovat tulleet tietoisiksi näistä palveluista, on selvitetty muun muassa useissa opinnäytetöissä. Näissä selvityksissä näkökulma on usein ollut siinä, miten e-kirjat on otettu kirjastoissa osaksi kokoelmaa, kuinka paljon uusia käyttäjiä on saatu houkuteltua kirjaston tarjoamien e-kirjapalveluiden asiakkaiksi, kuinka paljon palveluita käytetään tai miten niitä on markkinoitu asiakkaille.

Monessa isossa kirjastokimpassa e-kirjoista ja e-äänikirjoista on jo kuitenkin tullut vakiintunut ja varsin suosittu osa aineistotarjontaa. Tämän vuoksi tämän opinnäytetyön pyrkimyksenä onkin tutkia sitä, miten jo tottuneet kirjaston e-kirjojen ja e-äänikirjojen käyttäjät hakevat luettavaa tai kuunneltavaa jo tutuista palveluista. Helmet-kirjastolla on varsin suuri joukko asiakkaita, jotka ovat käyttäneet kirjaston e-aineistoja



säännöllisesti, jopa ahkerasti jo vuosien ajan, minkä vuoksi kehitysehdotusten saaminen tältä joukolta on erittäin tarpeellista.

Tutkimus on toteutettu Helsingin kaupunginkirjaston toimeksiannosta. Aineisto kerättiin asiakkaille suunnatulla kyselyllä, jonka tulokset raportoitiin ja analysoitiin Webropol-kyselytyökalulla ja Excel-taulukkolaskentaohjelmistolla. Opinnäytetyön otsikko on lainattu eräästä asiakkaan kehitysehdotuksesta, jossa harmiteltiin eri e-kirjapalveluiden ja nimien moninaisuutta ja toivottiin, että ”olisi vain kirjaston kirjoja”.

## 1.2 Tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelma nousi esiin eräässä Helmet-kirjaston e-kirjojen kuvailua koskevassa kokouksessa, jossa melko selvästi tuli ilmi, että asiakkaiden käyttötottumuksista on varsin vähän tietoa. Kukaan ei esimerkiksi oikeastaan tiennyt, mikä rooli Helmet-kirjaston verkkokirjastolla on. Luovivatko asiakkaat suoraan e-kirjapalveluiden sivustoille ja mobiilisovelluksiin käymättä lainkaan Helmet-haussa? Käyttääkö kukaan verkkokirjaston uutuusluetteloa? Mitkä asiat ovat asiakkaille tärkeitä, kun he hakevat jotain uutta luettavaa tai kuunneltavaa e-kirjapalveluista?

Tutkimuksen tavoitteena onkin vastata kysymykseen, miten Helmet-kirjaston asiakkaat etsivät kirjaston tarjoamia e-kirjoja ja e-äänikirjoja. Tavoitteena on myös selvittää, mitkä ovat asiakkaiden ensisijaisesti ja toissijaisesti suosimat kanavat, kun he etsivät luettavaa tai kuunneltavaa Helmet-kirjaston e-kirjapalveluista, ja mitkä ovat asiakkaiden käyttämiä hakutapoja verkkokirjastossa sekä palveluiden sivuilla ja mobiilisovelluksissa. Nämä ovat tutkimuksen alakysymyksiä. Lisäksi tavoitteena on tutkia, miten asiakkaiden mielestä Helmet-kirjasto voisi kehittää ja parantaa e-kirjojen ja e-äänikirjojen löydettävyyttä ja miten kirjasto voisi vastata näihin kehitysehdotuksiin. Koko vastaajajoukon lisäksi tarkastellaan paljon lainaavien ja usein palvelussa käyvien sekä Ellipsiä ja OverDrivea säännöllisesti käyttävien käyttötottumuksia erikseen.

Kirjasto ei pysty kovin merkittävässä määrin vaikuttamaan e-kirjapalveluiden käyttöliittymien rakenteeseen ja sisältöön. Myös asiakkaiden hakuliittymä kirjastojärjestelmään eli verkkokirjasto on tekniseltä toteutukseltaan pitkälti kirjaston ulkopuolisissa käsissä. E-kirjojen ja e-äänikirjojen kuvailu on kuitenkin kirjaston omaa työtä, ja kuvailutiedolla on merkittävä rooli aineiston löydettävyyden kannalta. Aineiston kuvailuun

käytettävissä oleva aika on kuitenkin monien kirjastolaisten havaintojen mukaan vähemässä, kun muut työtehtävät ajavat usein edelle. Moni kuvailutyötä kirjastossa tekevä ei tee sitä täysiaikaisesti vaan muun työn, esimerkiksi kokoelmatyön ohella. Selvittämällä asiakkaiden tarpeita ja toimintatapoja saadaan selville, mitä kannattasi priorisoida: mihin kannattaa ensisijaisesti panostaa ja mikä ei asiakkaiden kannalta ole niin tärkeää.

Helmet-kirjasto pohtii parhaillaan uuden kirjastojärjestelmän hankintaa: tulevan kirjastojärjestelmän ja etenkin siihen liittyvän verkkokirjaston toiminnallisuudet vaikuttavat vahvasti siihen, miten asiakas löytää etsimänsä aineiston. Lisäksi suunnitteilla on valtakunnallisen yhteisen e-kirjaston perustaminen. Tämän vuoksi on varsin tärkeää selvittää, minkälaisia ominaisuuksia asiakkaat käyttävät ja kaipaavat verkkokirjastoissa ja e-kirjapalveluissa.

Tutkimustulokset voivat toimia hyödyllisenä aineistona myös kirjastojen e-kirjapalveluita tuottaville toimijoille. Asiakkaiden kehittämis ehdotukset voivat toimia pohjana palveluiden käyttöliittymien tulevassa kehitys- ja suunnittelutyössä.

### 1.3 Kehittämistutkimus tutkimusmenetelmänä

Tämän opinnäytetyön metodologiseksi lähtökohdaksi on valittu kehittämistutkimus. Kehittämistutkimuksessa tavoitteena on muutos eli käytännössä ongelman poistaminen, parempien vaihtoehtojen etsiminen tai olotilan parantaminen tavalla tai toisella, ei pelkkä ratkaisuehdotusten ja ongelman syiden etsiminen. Tutkimuksellinen kehittämis työ voi saada alkunsa esimerkiksi käytännön ongelman ratkaisutarpeesta tai vaikkapa tuotteen, idean tai organisaation kehittämistarpeesta. (Kananen 2015, 11-13, 39-40; Ojasalo ym. 2015, 19)

Pirkko Anttila (2019) luonnehtii kehittämistyötä ja kehittämistutkimusta toiminnaksi, jossa tutkimuksella tai käytännön kokemuksella hankittua tietoa käytetään esimerkiksi uusien tuotteiden ja menetelmien aikaansaamiseen tai olemassa olevien asioiden parantamiseen. Kehittämistutkimuksen piiriin kuuluu muun muassa toimintatutkimus (action research), joka tuottaa tietoa samaan aikaan kuin tietoa sovelletaan. Jorma Kananen (2012, 41) toteaa, että kehittämistutkimus ja toimintatutkimus eroavat toisistaan

hiuksenhienosti: toimintatutkimus sopii parhaiten tutkimukseen, jossa kohteena on ryhmän toiminta, ja tutkija osallistuu itse kehittämiskohteen toimintaan.

Olennainen osa kehittämistutkimusta on kehittämissykli, joka käynnistyy nykytilan kar-toittamisella ja kehitystyön kohteen määrittelyllä. Ongelman havaitsemisen ja määritte-lyn jälkeen edetään vaihtoehtojen etsintään ja niiden arviointiin sekä ratkaisun valin-taan. Nämä vaiheet kuuluvat kehittämissyklin tukisykliin. Tukisykliä seuraavassa muu-tossykliissä kokeillaan tai toteutetaan valittua ratkaisua, arvioidaan sen onnistumista ja seurataan toteutumista. Kehittämissykli voi toistua: kehittäminen on usein toistuvaa toi-mintaa. (Kananen 2015, 41-42)

Kehittämistutkimuksessa tärkeää on löytää oikeat muutostoimenpiteet eli interventiot. Lisäksi toimenpiteet tulee kohdistaa tarkasti siihen kohteeseen, joihin ne on suunniteltu kohdistettavan. Haasteet ovat suuremmat, jos kyse on ihmisten toiminnasta. Vaikutuk-sen todentaminenkin voi olla vaikeaa, sillä interventiota ei aina voida eristää ulkopuo-listen eli ns. kolmansien tekijöiden vaikutuksilta. (Kananen 2015, 48) Ojasalo ym. (2015, 20) muistuttavat, että pääpaino tavoitteenasettelussa voi olla käytännön kehit-tämistehtävän saavuttamisessa, mutta olisi hyvä, jos tavoitteisiin kuuluisi myös uuden tiedon tuottaminen käytännöstä.

Jorma Kananen (2015, 33) huomauttaa, että kehittämistutkimus ei ole erillinen tutki-musmenetelmä vaan monimenetelmällinen tutkimusote, jossa voi yhdistää tarpeen mu-kaan kvalitatiivisia ja kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Menetelmät koostetaan tilan-teen, tutkimusongelman ja kehittämiskohteen perusteella. Onnistumisen kannalta tär-keää on se, miten ongelma pystytään määrittelemään ja muokkaamaan tutkimuskysy-myksiksi. Olennaista onkin tuntea hyvin kehitettävä ilmiö (mts. 41, 53). Tutkimukselli-ssä kehittämistyössä tarvitaan substanssiosaamisen lisäksi myös projektityö- ja ke-hittämistaitoja (Ojasalo ym. 2015, 20).

Tämän tutkimuksen tutkimusote on kvantitatiivinen: tavoitteena on selvittää ilmiön – tässä tapauksessa muun muassa e-kirjojen hakutapojen – esiintyvyyttä. Vastaa-ajien an-tamia avoimia vastauksia, esimerkiksi toiveita ja ehdotuksia e-kirjojen löydettävyyden parantamiseksi, on analysoitu luokittelemalla vastaukset niissä esiintyvien aiheiden mukaisiin ryhmiin. Lisäksi laadullisen tutkimuksen puolelta on hyödynnetty yhteisöllistä ideointimenetelmää, 8 + 8 -menetelmää.

Tutkimuksen aineistonkeruu on toteutettu asiakkaille suunnatulla kyselytutkimuksella, jota käsitellään tarkemmin luvussa 4. Kyselyn tulosten purkamisen jälkeen Helsingin

kaupunginkirjastossa pidettiin työpaja, jossa perehdyttiin kyselyn tuloksiin ja etenkin asiakkailta tulleisiin kehitysehdotuksiin. Työpajan pääasiallisena tavoitteena oli pohtia, mitä kehitysehdotuksia Helmet-kirjastossa voitaisiin toteuttaa e-kirjojen löydettävyyden parantamiseksi. Työpajan toteutusta ja tuloksia esitellään luvussa 6.2.

#### 1.4 Aineiston keruu kyselyn avulla

Määrällisen tutkimuksen kenties käytetyin aineistonkeruumenetelmä on lomakehaastattelu eli kysely, joka nykyisin toteutetaan yhä useammin sähköisesti kuin paperikyselynä. Tämä johtuu varsinkin informaatio- ja kommunikaatioteknologian käytön lisääntymisestä. Lomakehaastattelua kutsutaan myös strukturoiduksi haastatteluksi, jossa on valmiit kysymykset, jotka esiintyvät kaikille vastaajille samassa järjestyksessä. Strukturoitu haastattelu edellyttää tarkkaa etukäteissuunnittelua. (Metsämuuronen 2006, 114; Räsänen & Sarpila 2013, 70-71)

Kysely on kustannustehokas ja helppo tapa kerätä aineistoa, kun tavoitteena on saada vastauksia suurelta joukolta ihmisiä, tutkimusongelma on rajattu ja kysyttävien asioiden määrä suhteellisen pieni (Järvinen & Järvinen 2000, 155; Räsänen & Sarpila 2013, 68; Kananen 2015, 95; Valli & Perkkilä 2018, 117-118). Jos aineisto kerätään sähköisellä lomakkeella, vastaukset on myös helppo siirtää suoraan tiedostoksi, jolloin aineiston syöttämiseen käytettävä aika ja mahdolliset syöttövirheet jäävät kokonaan pois aineistonkeruuvaiheesta. Lisäksi verkkokyselyissä on helppo varmistaa, että vastaaja antaa vastauksen jokaiseen pakolliseen kysymykseen: vastaajaa ei päästetä kyselyssä eteenpäin ennen vastauksen antamista. Verkkokyselyssä voidaan lisäksi tarpeen mukaan sallia vain yhden vastausvaihtoehdon valinta kysymystä kohden. Tämä vähentää tulkinvaraisuutta. (Valli 2018a, 101-102; Valli & Perkkilä 2018, 121) Arto Selkälä (2013, 105) muistuttaa, että jos kyselysovellus ei onnistu vastauskokemuksen hallitussa ohjauksessa, tuloksena on huonompia vastauksia.

Kyselyn muoto riippuu käyttötarkoituksesta ja kohderyhmästä, ja sen laadinnassa on oltava huolellinen, jotta tutkimustulokset eivät vääristy esimerkiksi kysymysten tulkinvaraisuuden tai johdattelevuuden vuoksi. Aineistonkeruuseen tuleekin ryhtyä vasta sitten, kun tutkimusongelma on jäsentynyt ja tutkija tietää, mitä keruulla pyritään löytämään. (Valli 2018a, 92-93) Ennakkosuunnittelu on tärkeää senkin vuoksi, ettei tutkija

pysty jälkikäteen tekemään tarkentavia kysymyksiä: aineiston kerääminen on peruuttamaton vaihe (Valli 2018b, 261).

Aineiston keruun jälkeen kyselylomakkeet syötetään taulukkolaskenta- tai tilasto-ohjelmaan. Kyselyllä saadut tulokset käsitellään tilastollisin keinoin muuttamalla aineisto numeeriseen muotoon ja tiivistetään taulukoiksi ja tunnusluvuiksi. Tutkimusaineiston tulkinta tehdään näiden tietojen perusteella. (Kananen 2015, 100-105; Valli 2018c, 248).

Myös avoimia vastauksia voidaan käsitellä tilastollisesti edellyttäen, että ne on luokiteltu samansisältöisiin ryhmiin. Luokittelu tai ryhmittely perustuu erilaisiin aiheisiin, joita avoimet vastaukset sisältävät. Ensin luokittelu voidaan tehdä melko väljästi, jolloin erot eri luokkien välillä ovat vielä pieniä, minkä jälkeen aineistoa voidaan tiivistää yhdistämällä sisällöllisesti lähellä olevia luokkia toisiinsa. Tiivistämisestä on sekin hyöty, että kun aineistoa joutuu käymään läpi useita kertoja, ymmärrys aineistosta lisääntyy. (Valli 2018a, 114; Valli 2018b, 273-274)

Verkkokyselytutkimusten ongelmana on se, että usein niiden kohdalla ei voida noudattaa perinteisiä todennäköisyysotannon periaatteita. Usein kyse onkin näyte- tai otosperusteisesta tutkimuksesta. Verkkokyselyillä on myös vaikeaa tai jopa mahdotonta tavoittaa vanhempia ikäryhmiä. Lisäksi esimerkiksi verkkopaneeleiden jäsenissä korostuvat muuta väestöä korkeammin koulutetut henkilöt. (Miettinen & Vehkalahti 2013, 84-86; Räsänen & Sarpila 2013, 73-74)

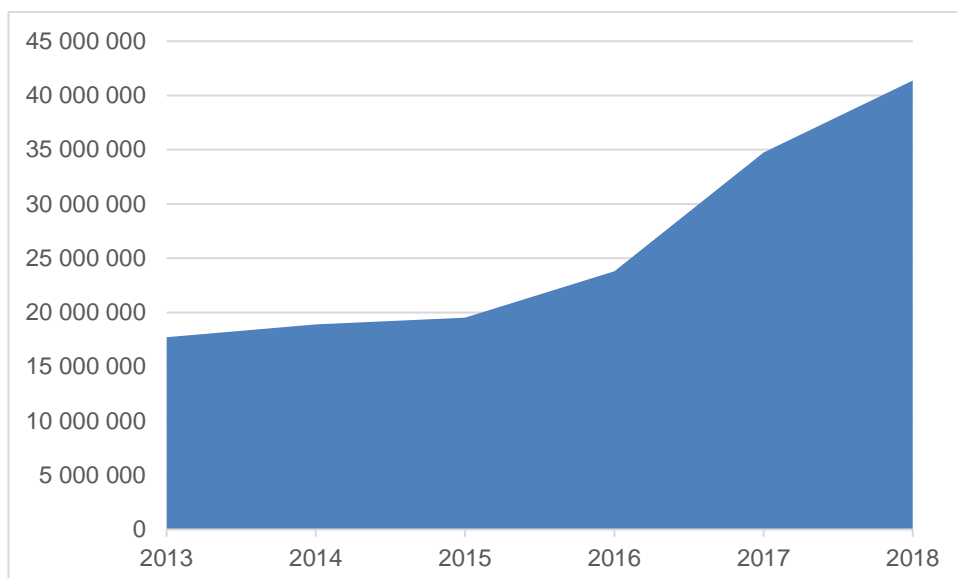
## **2 HELMET-KIRJASTON E-KIRJAPALVELUT, HAKUTAVAT JA AINESTOJEN KUVAILU**

### **2.1 E-kirjat yleisissä kirjastoissa - käsitteitä ja taustaa**

E-kirjalla eli sähköisellä kirjalla (eli sähkökirjalla) tarkoitetaan kirjaa, joka on digitaalisessa muodossa ja jota luetaan elektronisella laitteella, esimerkiksi tietokoneella, mobiililaitteella tai e-kirjojen lukemiseen tarkoitettulla laitteella (Anttonen & Ovaska 2011, 66). Suomen Kustannusyhdistys (2019a) puolestaan määrittelee sähkökirjan verkon kautta luettavaksi tai ladattavaksi kirjaksi. E-äänikirjat ovat Suomen Kustannusyhdistyksen mukaan vastaavasti verkon kautta kuunneltavia tai ladattava äänikirjoja. E-äänikirjat ovat pitkälti korvaamassa fyysisessä muodossa, tavallisesti CD-levyllä, julkaisutavat äänikirjat.

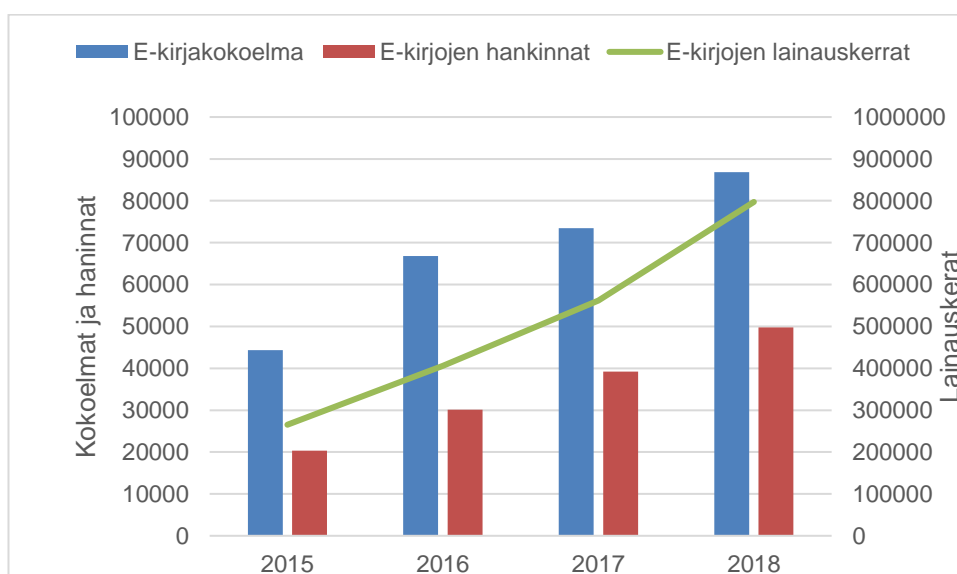
Suomessa e-kirjoja ja e-äänikirjoja on saatavilla sekä kaupallisten palveluiden, kuten Elisa Kirjan, BookBeatin ja Storytelin kautta, että kirjastoista. Yleisissä kirjastoissa kotimaassa kustannetut e-kirjat yleistyivät Sähköiset sisällöt yleisiin kirjastoihin -yhteistyöhankkeen kautta 2010-luvun alkupuoliskolla (Antikainen ym. 2013). Suomen yleisten kirjastojen e-aineistojen saatavuutta ja kehitystyötä on edistänyt myös Yleisten kirjastojen konsortio, joka muun muassa kilpailuttaa e-kirjojen ja e-äänikirjojen lainausalustan sopimuskausittain konsortion jäsenten puolesta. Konsortioon kuului 4.4.2019 kaikkiaan 273 Suomen kuntaa, joiden joukossa ovat muun muassa kaikki suurimmat kaupungit (Yleisten kirjastojen konsortio 2019).

Yleisten kirjastojen e-kirjakokoelmat ja käyttö ovat kasvaneet tasaisesti yhdessä kaupallisen e-kirjamarkkinan kanssa. Kuviossa 1 esitellään Suomen Kustannusyhdistyksen tilastoja sähköisten julkaisujen euromääräisestä myynnistä Suomessa vuosina 2013-2018. E-kirjamarkkina Suomessa on Kustannusyhdistyksen tilastojen mukaan yli kaksinkertaistunut vuodesta 2015 vuoteen 2018. Luvut sisältävät myös sähköiset oppimateriaalit.



Kuvio 1. Sähköisten julkaisujen euromääräinen myynti Suomessa 2013-2018 (Suomen Kustannusyhdistys 2019b).

Kuten kuviosta 2 ilmenee, Suomen yleisten kirjastojen e-kirjakokoelmat ovat kehittyneet lähes tasatahtia Suomen kaupallisten sähkökirjamarkkinoiden kanssa. Yleisten kirjastojen e-kirjakokoelmat ovat liki kaksinkertaistuneet vuodesta 2015 vuoteen 2018. Lainausta on samassa ajassa kolminkertaistunut.



Kuvio 2. Suomen yleisten kirjastojen e-kirjakokoelmien suuruus, hankinnat ja lainaus 2015-2018 (Kirjastot.fi 2019).

Yleiset kirjastot eivät tarkalleen ottaen osta e-kirjoja ja e-äänikirjoja omakseen vaan hankkivat käyttöoikeuden tai lisenssin teoksen kopioon. Tämä käyttöoikeus voi poistua esimerkiksi lisenssin keston umpeutumisen vuoksi, tai pääsy e-kirjaan lakkaa, kun sopimus e-kirjapalvelun kanssa katkeaa. Mace Ojalan (2009, 140-141) mukaan e-aineiston omistamisessa on kyse illuusiosta: kysymyksessä onkin pikemminkin aineistoon pääsyn tarjoaminen asiakkaille. Lukuisat käyttöehdot ja lisenssimallit määrittelevät omistajuuden, ei niinkään teoksen kopion omistaminen.

Helsingin kaupunginkirjaston Kantar TNS Oy:llä vuonna 2019 teettämän kyselytutkimuksen mukaan 11 % suomalaisista on käyttänyt kirjaston e-kirjapalveluita. Pääkaupunkiseudulla asuvien keskuudessa kirjaston e-kirjapalveluita käyttäneiden osuus oli yhtä suuri. Kirjaston e-kirjapalveluita suosituimpi oli ainoastaan Elisa Kirja, jota kertoi käyttäneensä 13 % kaikista vastaajista ja 16 % pääkaupunkiseudulla asuneista vastaajista. Toisaalta 64 % kaikista vastaajista ilmoitti, ettei ole lainkaan käyttänyt e-kirjapalveluita. (Nurmela 2019)

Kirjastojen e-kirjakokoelmista ja -palveluista käytetään toisinaan myös termiä e-kirjasto. Tässä tutkimuksessa vältetään käyttämästä e-kirjasto-sanaa, sillä sen sekoittaa helposti Kirjastot.fi:n ylläpitämään eKirjasto-portaaliin. Käsitteen sisältö on myös hieman epäselvä, sillä esimerkiksi Anttonen ja Ovaska (2011, 66-67) vaikuttavat tarkoittavan e-kirjastolla myös kaupallisten toimijoiden e-kirjakauppoja. Tässä tutkimuksessa kirjastojen käyttämiä e-kirja-alustoja kutsutaan nimellä (kirjaston) e-kirjapalvelu.

E-kirjapalveluiden informaatioarkkitehtuuriin sisältyy muun muassa palveluntarjoajan oma tietokanta teosten metatiedoista (esimerkiksi tekijä- ja nimeketiedot, kuvaus kirjan sisällöstä, kansikuvat) sekä käyttöliittymä, jossa aineistoa voidaan hakea, selata, lainata ja varata erilaisten toimintojen kautta (Anttonen & Ovaska 2011, 67). E-kirjapalvelun informaatioarkkitehtuuriin kuuluu myös rajapinta kirjastojärjestelmään, josta palvelu tarkistaa asiakkaan lainausoikeuden ja mahdolliset lainauksen estot esimerkiksi maksamattomien sakkujen vuoksi. (Pawlowski 2011, 60-61)

Kirjaston e-kirjakokoelmien ja -lainauksen lisääntymisen ohella e-kirjojen ja e-äänikirjojen vakiintuminen osaksi suomalaisten yleisten kirjastojen kokoelmia näkyy siinä, että kirjastot kuvailevat ne omiin tietokantoihinsa muun kirjastosta lainattavissa olevan aineiston joukkoon. Kuvailu, jota edelleen kutsutaan myös luetteloinniksi, on osa kirjastojen bibliografista valvontaa, jolla tarkoitetaan kirjaston tallenneluetteloiden laadintaa ja organisointia (Suominen ym. 2009, 14). Myös sisällönkuvailu, joka tarkoittaa



aineiston aiheiden ja teemojen kuvaamista muun muassa asiasanojen ja luokitusten avulla, kuuluu olennaisesti bibliografiseen valvontaan (Ontologioiden käyttö sisällönkuvailussa 2019; Suominen ym. 2009, 18). Tavoitteena on tunnistaa, hallita, paikantaa ja saada käytettäviksi dokumentteja, yleisten kirjastojen tapauksessa esimerkiksi kirjoja tai muuta kirjaston tarjoamaa aineistoa (Suominen ym. 2009, 14). Kirjaston aineiston luettelointi- eli kuvailutiedot ovat metatietoa (metadataa), joka kuvaa esimerkiksi jonkin tiedon sisältöä, rakennetta tai hallintaa (Tieteen termipankki 2019).

Bibliografisen valvonnan työvälineistä tärkein on kirjastojärjestelmä, joka sisältää useita eri tietokantoja, esimerkiksi hankinta-, kuvailu- ja asiakastietoja sisältävät tietokannat. Järjestelmän tarkoituksena on hallita kirjaston tarjoamien sisältöjen käyttöä ja tiedonhakua näistä kokoelmista. Kirjastojärjestelmässä olevat aineistojen kuvailutiedot tuodaan asiakkaiden saataville verkossa toimivaan käyttöliittymään, jota kutsutaan verkkokirjastoksi (tai verkkoluetteloksi / näyttöluetteloksi). Kirjastojärjestelmässä olevat luettelointitietueet puolestaan ovat yhteen dokumenttiin, esimerkiksi e-kirjaan, liittyvien kuvailutietojen kokonaisuuksia, jotka näyttäytyvät verkkokirjastossa tiedonhakijalle yhtenä hakutuloksena. Tietue puolestaan koostuu kentistä, jotka sisältävät määrämutoista dataa kuvailun kohteena olevasta dokumentista, kirjastonkäyttäjän kannalta tärkeimpinä tietoina mainittakoon vaikkapa e-kirjan nimi, tekijä ja ilmestymisvuosi. (Suominen ym. 2009, 313-315)

Suomen kirjastojen yhteinen verkkosivusto Kirjastot.fi ylläpitää yleisten kirjastojen e-aineistojen portaalia, eKirjastoa. Portaalin kautta on mahdollista selailla ja etsiä kaikkiaan noin 25 kirjastokimppan ja kymmenen itsenäisesti toimivan kaupungin- tai kunnan kirjaston e-aineistotarjontaa.

## 2.2 Helmet-kirjaston e-kirjapalvelut

Helsingin kaupunginkirjasto kuuluu Espoon, Vantaan ja Kauniaisten kaupunginkirjastojen kanssa Helmet-kirjastokimppaan, joka on Suomen suurin yleisten kirjastojen muodostama kirjastokimppa eli yhteenliittymä. Syyskuussa 2019 Helmet-kirjaston asiakastietokannassa oli yhteensä 750 000 asiakastietuetta. Kaikkiaan 410 000 asiakasta oli käyttänyt kirjastokorttiaan vuoden 2019 aikana, ja lisäksi noin 100 000 asiakasta käytti korttiaan vähintään kerran vuonna 2018. (Aakko, sähköpostiviesti 31.10.2019)

Helmet-kirjastolla on yhteinen tietokanta ja palvelusivusto sekä yhteinen e-aineistotarjonta lukuun ottamatta yksittäisiä, vain kirjastotilassa käytössä olevia aineistoja. E-aineistojen hallinnoinnista ja hankinnasta vastaa Helsingin kaupunginkirjaston Kirjasto-verkon yhteiset palvelut -organisaatio, ja kustannukset jaetaan kaupunginkirjastojen kesken sovitun jakosuhteen mukaisesti.

Helmet-kirjasto tarjoaa asiakkaidensa käyttöön e-kirjoja ja e-äänikirjoja neljässä eri palvelussa. Jokaisella Helmet-kirjaston e-kirjapalvelulla on verkkosivuston lisäksi mobiili-sovellus, jonka kautta on mahdollista lukea ja kuunnella kaikkia tai osaa tarjolla olevista aineistoista palvelusta riippuen.

Ellibs on ollut Helmet-kirjaston asiakkaiden käytössä jo vuodesta 2006 lähtien ja on kaikkein käytetyin Helmet-kirjaston e-kirjapalvelu. Ellibsiin hankitaan lähes ainoastaan Suomessa julkaistua kotimaista kirjallisuutta ja käännettyjä e-kirjoja ja e-äänikirjoja pääasiassa suomen kielellä. Helmet-kirjaston Ellibs-kokoelmassa on kuitenkin myös jonkin verran muun muassa englanninkielistä kirjallisuutta ajalta, jolloin Helmet-kirjastolla oli vain yksi e-kirjapalvelu: tuolloin Ellibsiin hankittiin myös muunkielisiä e-kirjoja. Ellibsin e-kirjat ja e-äänikirjat ostetaan pääasiassa vuosilisensseillä: kutakin nimekettä hankitaan tarvittava määrä lisenssejä eli lukuoikeuksia yhden kalenterivuoden ajaksi. Kokoelmassa on myös vanhempia, pysyvällä lisenssillä hankittuja e-kirjoja.

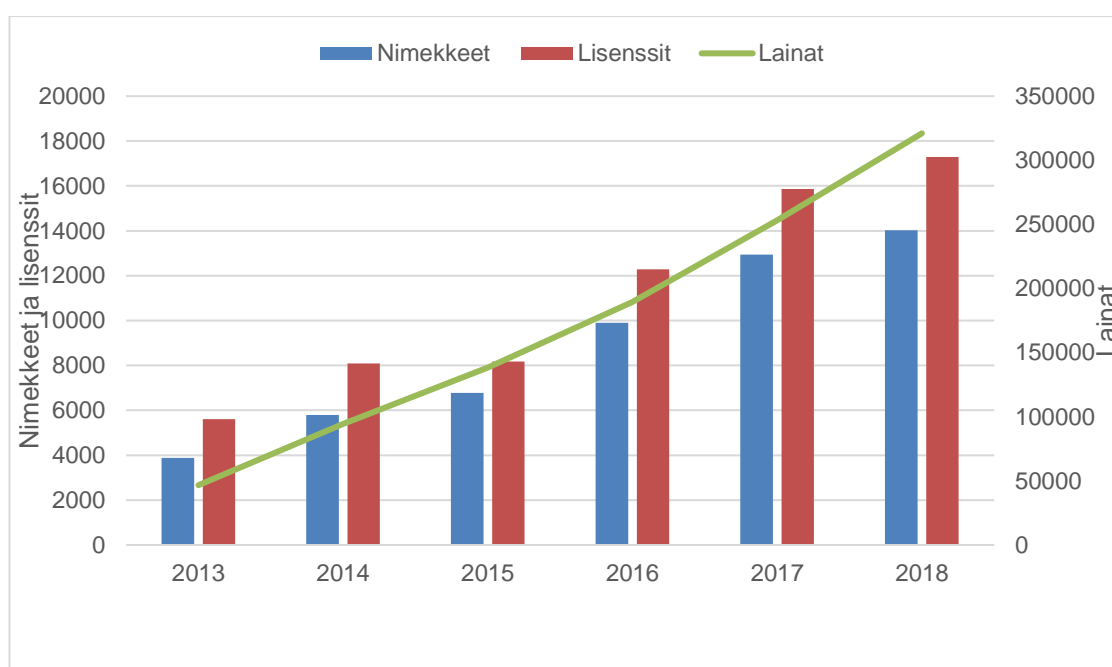
Vuonna 2012 Helmet-kirjaston asiakkaiden käyttöön avattuun OverDrive-palveluun on keskitetty englanninkielisten e-kirjojen hankinta. OverDriveen hankitaan myös muunkielisiä e-kirjoja ja e-äänikirjoja: palvelussa on jo melko kattavasti esimerkiksi venäjänkielistä kirjallisuutta ja jonkin verran e-kirjoja muun muassa muutamilla eurooppalaisilla kielillä ja arabiaksi. OverDriven aineistot hankitaan useammalla eri lisenssimallilla: vuosilisensseillä, pysyvillä lisensseillä ja käyttökertoihin perustuvilla lisensseillä.

Ruotsinkielisten e-kirjojen ja e-äänikirjojen ystäville avattiin vuonna 2017 Elib-palvelu. Elibiin ostetaan ainoastaan ruotsinkielisiä e-kirjoja ja e-äänikirjoja. Tätä aiemmin ruotsinkielistä aineistoa oli hankittu mahdollisuuksien mukaan sekä Ellibsiin että OverDriveen, mutta sen saatavuus ja monipuolisuus oli molempien palveluiden kohdalla melko huono. Helmet-kirjasto hankkii Elibiin aineistoa vain vuosilisensseillä, vaikka tarjolla olisi myös käyttökertojen määrään perustuvia lisenssejä.

Helmet-kirjaston asiakkaiden käytössä on myös Naxos Spoken Word Library, joka sisältää pääasiassa englanninkielisiä äänikirjoja, kuunnelmia ja kielikurssiäänitteitä. Palvelu otettiin käyttöön vuonna 2017. Kokoelmassa oli elokuussa 2019 yli 10 000 eri

nimekettä. Toisin kuin kolmen aiemman mainitun palvelun kohdalla, kirjasto hankkii Naxos Spoken Word Libraryn kokonaisuutena eikä pysty vaikuttamaan kokoelman sisältöön. Tästä johtuen nimekkeitä ei ole kuvailtu kirjastojärjestelmään eikä tässä tutkimuksessa paneuduta sen tarkemmin tämän palvelun käyttöön.

Kuviossa 3 esitellään Helmet-kirjaston e-kirjapalveluiden käytön ja aineiston määrän kehitystä. Vasemmanpuoleinen pysty akseli kuvaa kokoelmien eli nimekkeiden ja lisenssien määrän kehitystä, oikeanpuoleinen lainamääriä. Vuodet 2013-2018 kattavat Ellibsin ja OverDriven, vuoden 2018 lukuihin sisältyvät myös Elibin kokoelma- ja lainamäärät.



Kuvio 3. Helmet-kirjaston e-kirjapalveluiden kokoelmat ja lainat 2013-2018 (Helsingin kaupunki, kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialan intranet 2019).


### 2.3 E-kirjojen hakukanavat Helmet-kirjastossa

Helmet-kirjaston e-kirjat ja e-äänikirjat Naxos Spoken Word -palvelun aineistoa lukuun ottamatta kuvaillaan kirjastojärjestelmä Sierraan, jonka toimittaja on yhdysvaltalainen Innovative Interfaces Global Ltd. Kuvailutapa vaihtelee e-kirjapalvelun mukaan:

OverDrivelta kirjasto saa pohjatietueita yhdysvaltalaisen eBiblioFilen kautta, minkä jälkeen tietueet korjataan suomalaisten ja Helmet-kirjaston omien kuvailusääntöjen mukaisiksi. Ellibsin ja Elibin aineistoja koskevat tietueet luodaan fyysisten aineistojen kuvailutietoja hyväksikäyttäen tai kuvaillaan suoraan e-kirjasta tai e-äänikirjasta.

Kuvailussa Helmet-kirjastoa ohjaavat ja sitovat kansainväliset RDA-kuvailusäännöt, kansalliset kuvailuohjeet, kansainvälisen kuvailu- ja tiedonsiirtoformaatin MARC21:n edellytykset sekä Helmet-kirjaston oma kuvailuohje. Helmetin omaan kuvailuohjeeseen on laadittu eräitä poikkeuksia kansallisesta kuvailuohjeesta kirjastojärjestelmämme asettamien reunaehtojen vuoksi.

Asiakkaiden käyttöliittymä eli verkkokirjasto Encore, tai tuttavallisemmin Helmet-haku, on osa Helmet-kirjaston kirjastojärjestelmää. Helmet-haun kautta asiakkaat voivat mm. selailla tai etsiä kirjaston tarjoamia aineistoja, hallinnoida lainojaan ja varauksiaan sekä arvostella vaikkapa kirjoja. Verkkokirjastossa toistuvat kirjastojärjestelmään tallennettavat kuvailutiedot asiakkaille tarpeellisin osin: esimerkiksi tekijä- ja nimeketiedot, kustannustiedot, aineiston laajuus ja asiasanat. Sivuston toimittaa kirjastojärjestelmätoimittaja Innovative Interfaces Global. Hakuun on pääsy myös Helmet-kirjastokimpan yhteiseltä Helmet.fi-verkkosivustolta. Kuvassa 1 on Helmet-haun oletusnäkyvä, jossa on mm. aineiston hakuun tarkoitettu kenttä sekä mahdollisuus kirjautua omiin tietoihin.



Kuva 1. Encore-verkkokirjaston eli Helmet-haun hakunäkymä.

Helmet-kirjaston aineistot ovat löydettävissä lisäksi kirjastojen, arkistojen ja museoiden yhteisestä hakuliittymästä Finnasta osoitteessa <http://www.finna.fi> ja Kirjastot.fi:n ylläpitämästä kansallisesta eKirjasto-portaalista <http://ekirjasto.kirjastot.fi/>. Nämä kaksi sivustoa on jätetty tutkimuksen ulkopuolelle. Tässä tutkimuksessa ei myöskään paneuduta tarkemmin Helmet-kirjaston asiakkaille suunnatun Taskukirjasto-mobiilisovelluksen käyttöön e-kirjojen etsimisessä.

OverDriven e-kirjojen ja e-äänikirjojen lainaaminen ja varaaminen onnistuu suoraan Helmet-hausta järjestelmien välisen rajapinnan ansiosta. Ainakaan toistaiseksi tämä ei ole mahdollista Ellibsin ja Elibin aineistojen kohdalla, mutta asiasta on keskusteltu Ellibsin kanssa. Jo Sähköiset sisällöt yleisiin kirjastoihin -hankkeen aikana 2010-luvun alkupuoliskolla todettiin, että tahtotilana on, ettei asiakkaan tarvitsisi siirtyä verkkokirjastosta toiseen palveluun kirjaston e-aineistoja käyttäessään (Antikainen ym. 2013, 20). Tällä hetkellä siirtymistä Helmet-hausta e-kirjapalveluun on helpotettu lisäämällä Ellibsin ja Elibin e-kirjojen ja e-äänikirjojen kuvailutietoihin linkki, joka vie suoraan haetun aineiston sivulle e-kirjapalvelussa. OverDriven kohdalla linkkien lisäämisestä on luovuttu.

Jokaisella Helmet-kirjaston tarjoamalla e-kirjapalvelulla on oma asiakkaiden käyttöön tarkoitettu verkkosivusto ja mobiilisovellus. Näiden ylläpito ja tekniset ratkaisut ovat täysin palveluntarjoajien omissa käsissä, joskin verkkosivustoja on voitu räätälöidä Helmet-kirjaston visuaalisen ilmeen mukaisiksi. Kullakin palvelulla on myös vain palveluiden hallinnoinnista vastaavien kirjaston työntekijöiden käyttöön tarkoitettu verkko-kauppa aineiston hankkimiseen sekä hallinnointipuoli, josta henkilökunta pystyy esimerkiksi tarkastelemaan asiakkaiden lainoja ja varauksia, ottamaan tilastoja ja selvittämään lisenssien tilannetta.

Helmet-kirjaston Ellibs-kokoelman etusivu sijaitsee osoitteessa <https://www.ellibrary.com/helmet>. Asiakkaiden käytössä on myös Android- ja iOS-käyttöjärjestelmille tarkoitettu mobiilisovellus, jossa on pääasiassa samat toiminnallisuudet kuin verkkosivullakin. Molemmissa käyttöliittymissä asiakas voi selata kokoelmaa ja rajata selausnäkyä sitä erilaisilla suodattimilla esimerkiksi kielen, saatavuuden tai genren mukaan. Sekä verkkosivuilla että mobiilisovelluksessa on myös vapaa sanahaku, jolla on mahdollista hakea luettavaa tai kuunneltavaa esimerkiksi kirjailijan, kirjan nimen tai aihepiirin mukaan. Ellibsin verkkosivuston oletusnäky näyttää kaksitoista viimeksi lisättyä e-kirjaa tai e-äänikirjaa. Näky ei ole räätälöitävissä.

Helmet-kirjaston OverDrive-kokoelman osoite on <https://helmet.overdrive.com/>. Kokoelman selausmahdollisuudet ovat Ellibsiä monipuolisemmat, sillä kirjasto pystyy itse räätälöimään erilaisia kuratoituja kokoelmia sivuston etusivulle sekä muokkaamaan valikkoja omaan tarpeisiin sopiviksi. OverDriven aineistoja voi käyttää myös Libby-sovelluksella, joka on saatavilla Android- ja iOS-käyttöjärjestelmille. Myös mobiilisovellus näyttää asiakkaalle erilaisia kokoelmasta tehtäviä nostoja. Sekä verkkosivuilla että mobiilisovelluksessa asiakas voi sekä selailla kokoelmaa että tehdä vapaatekstihakuja.

Helmetin Elib-kokoelmaan pääsee osoitteella <https://helmet.elib.se/>. Kirjasto voi nostaa etusivun ylimmäksi muutaman suositusnimekkeen. Lisäksi etusivu näyttää suosituimpia aineistoja. E-kirjoja ja e-äänikirjoja voi selailla erikseen, ja aineistoa on mahdollista hakea vapaatekstihauulla. Helmet-kirjaston Elib-kokoelmaa voi myös käyttää Biblio-sovelluksella, joka on ominaisuuksiltaan verkkosivua rajatumpi: sovelluksella voi ainoastaan kuunnella äänikirjoja eikä sillä voi tarkistaa äänikirjojen saatavuutta.

Jokainen Helmet-kirjaston tarjoama e-kirjapalvelu ostetaan kirjaston ulkopuolella toimivilta kaupallisilta tuottajilta, toisin sanoen Suomessa yleisillä kirjastoilla ei ole omin voimin toteutettuja, kirjaston omissa käsissä olevia e-kirja-alustoja. Ellibs-palvelun tuottaa kotimainen Lingsoft, OverDrive-palvelu on hankittu yhdysvaltalaiselta OverDrivelta ja Elib puolestaan on ruotsalaisen Axxiell Median tuottama e-kirjapalvelu. Koska sekä kirjastojärjestelmä että e-kirja-alustat tulevat kirjaston ulkopuolisilta toimijoilta, Helmet-kirjastossa voidaan melko vähän vaikuttaa niiden teknisiin ratkaisuihin. Eniten yhteistyötä kirjaston e-kirjapalveluiden kehityksessä on tehty Ellibsin kanssa, etenkin vuosina 2012-2013 Sähköiset sisällöt yleisiin kirjastoihin -hankkeen tiimoilta (Antikainen ym. 2013). Helmet-kirjasto voi kuitenkin joissain määrin vaikuttaa siihen, miten e-kirjat kuvaillaan kirjastojärjestelmään ja miten ne tuodaan esille asiakkaiden käytössä olevissa kanavissa. Keskusteluyhteys etenkin kotimaisen Ellibsin kanssa on avoin ja aktiivisesti käytössä.

## 2.4 E-kirjojen kuvailu Helmet-kirjastossa

E-kirjojen ja e-äänikirjojen kuvailu Sierra-kirjastojärjestelmään on toteutettu Helmet-kirjastoon kuuluvien kaupunginkirjastojen yhteisvoimin. OverDriven ja Elibin aineistoja

kuvailee tällä hetkellä yhteensä noin kymmenen työntekijää. Ellibsin aineiston kuvailusta on tällä hetkellä vastuussa yksi Helsingin kaupunginkirjaston informaatikko.

Kun kirjaston henkilökunta on kuvaillut Ellibsiin tai Elibiin hankitun e-kirjan tai e-äänikirjan kirjastojärjestelmään, aineisto tulee haettavaksi verkkokirjaston haulla ja näkyviin myös Helmet-uutuusluetteloon, joka on Sierra-kirjastojärjestelmän toiminto. Uutuusluetteloon siirtyy kaikki aineisto, jolle kirjastojärjestelmässä annettu luettelointipäivämäärä on korkeintaan kaksi viikkoa vanha. Helmet-kirjaston uutuusluettelo on jaoteltu kuvan 2 mukaisiin kategorioihin. Kuten kuvasta ilmenee, e-kirjat ja e-äänikirjat ovat samassa listauksessa, eikä näitä aineistoja ole myöskään jaoteltu eri kieliin.

### Helmet-uutuudet

Helmet-kirjaston uutuusluetteloihin tulee uusia teoksia päivittäin. Kukin teos säilyy uutuusluettelossa kaksi viikkoa. Luetteloita voi selata Helmet-sivustolla tai tilata RSS-syötteenä.

#### E-kirjat ja e-äänitteet

E-kirjat ja e-äänitteet [RSS](#)

#### Suomenkieliset kirjat

Aikuisten suomenkielinen kaunokirjallisuus [RSS](#)  
 Suomenkieliset elämäkerrat ja muistelmat [RSS](#)  
 Suomenkielinen jännityskirjallisuus [RSS](#)  
 Suomenkielinen fantasia- ja tieteiskirjallisuus [RSS](#)  
 Aikuisten suomenkielinen tietokirjallisuus [RSS](#)  
 Suomenkielinen nuortenkirjallisuus [RSS](#)  
 Suomenkielinen lastenkirjallisuus [RSS](#)  
 Suomenkieliset kuvakirjat [RSS](#)

#### Ruotsinkieliset kirjat

Aikuisten ruotsinkielinen kaunokirjallisuus [RSS](#)  
 Ruotsinkieliset elämäkerrat ja muistelmat [RSS](#)  
 Ruotsinkielinen jännityskirjallisuus [RSS](#)  
 Ruotsinkielinen fantasia- ja tieteiskirjallisuus [RSS](#)  
 Aikuisten ruotsinkielinen tietokirjallisuus [RSS](#)  
 Ruotsinkielinen nuortenkirjallisuus [RSS](#)  
 Ruotsinkielinen lastenkirjallisuus [RSS](#)  
 Ruotsinkieliset kuvakirjat [RSS](#)

#### Englanninkieliset kirjat

Aikuisten englanninkielinen kaunokirjallisuus [RSS](#)  
 Englanninkieliset elämäkerrat ja muistelmat [RSS](#)  
 Englanninkielinen jännityskirjallisuus [RSS](#)  
 Englanninkielinen fantasia- ja tieteiskirjallisuus [RSS](#)  
 Aikuisten englanninkielinen tietokirjallisuus [RSS](#)  
 Englanninkielinen nuortenkirjallisuus [RSS](#)  
 Englanninkielinen lastenkirjallisuus [RSS](#)  
 Englanninkieliset kuvakirjat [RSS](#)

#### Kirjat muilla kielillä

Venäjänkielinen aikuisten kirjallisuus [RSS](#)  
 Venäjänkielinen lastenkirjallisuus [RSS](#)  
 Vironkielinen aikuisten kirjallisuus [RSS](#)  
 Vironkielinen lastenkirjallisuus [RSS](#)  
 Aikuisten kirjat muilla kielillä [RSS](#)  
 Lastenkirjat muilla kielillä [RSS](#)

#### Sarjakuvat

Aikuisten sarjakuvat [RSS](#)  
 Lasten sarjakuvat [RSS](#)

#### Musiikki

Musiikkiaäänitteet [RSS](#)  
 Pop ja rock [RSS](#)  
 Jazz ja blues [RSS](#)  
 Klassinen musiikki [RSS](#)  
 Lastenmusiikki [RSS](#)  
 Nuotit [RSS](#)  
 Musiikkikirjat [RSS](#)  
 DVD- ja BD-levyt (musiikki) [RSS](#)

#### Elokuvat ja TV-sarjat

Aikuisten elokuvat ja TV-sarjat (DVD) [RSS](#)  
 Aikuisten elokuvat ja TV-sarjat (BD) [RSS](#)  
 Lasten elokuvat ja TV-sarjat (DVD) [RSS](#)  
 Lasten elokuvat ja TV-sarjat (BD) [RSS](#)  
 DVD- ja BD-levyt (tieto) [RSS](#)

#### Äänikirjat

Aikuisten äänikirjat [RSS](#)  
 Lasten äänikirjat [RSS](#)

#### Pelit

Konsoli- ja PC-pelit [RSS](#)  
 Lautapelit [RSS](#)

Kuva 2. Helmet-kirjaston uutuusluettelo Helmet-haussa.

OverDriven aineistojen alustavat luettelointitiedot ostetaan eBiblioFilen kautta. Nämä tiedot siirtyvät automaattisesti kirjastojärjestelmään ja samaan aikaan myös verkkokirjaston uutuusluetteloon. Tietueet ovat ennen Helmet-kirjastossa tehtävää tarkistusta ja muokkausta melko sekavia, joten asiakkaiden haettavissa olevien e-kirja- ja e-äänikirjatietueiden laatu vaihtelee. Toisaalta automaattisen siirtymisen etu on se, että aineisto

on heti sen hankinnan jälkeen löydettävissä Helmet-hausta. Ellibsin ja Elibin aineistojen kuvailussa on viivettä riippuen kuvailijoiden työtilanteesta.



### **3 E-KIRJAT JA NIIDEN METATIETO YLEISSÄ KIRJASTOISSA AIEMMAN TUTKIMUKSEN VALOSSA**

Kirjaston tarjoamien e-kirjojen hakemisesta ei ilmeisesti ole tehty aiempaa tutkimusta, ainakaan Suomessa. Yleisten kirjastojen e-kirjakokoelmien tunnettuutta ja käyttöä on sen sijaan selvitetty muun muassa useissa opinnäytetöissä (esimerkiksi Mattson 2007, Laiho 2015, Grahm 2017). Myös kirjaston asiakkaiden ja henkilökunnan asenteita e-kirjoja kohtaan on selvitetty sekä Suomessa että ulkomailla. Aiempien tutkimusten ja selvitysten kohdalla on kuitenkin usein se ongelma, että kirjaston e-kirjapalvelut ovat kehittyneet varsin nopealla tahdilla, ja esimerkiksi kymmenen vuotta sitten tehty kartoit-  
tus on jo auttamattomasti vanhentunut. Lisäksi etenkin ulkomaisissa tutkimuksissa fo-  
kus on usein oppilaitoskirjastoissa, esimerkiksi yliopistokirjastoissa, sillä yleisillä kirjas-  
toilla ei välttämättä ole samanlaista painoarvoa kuin Suomessa.

Juliaana Grahm (2017) on selvittänyt Seinäjoen ammattikorkeakoululle tekemässään opinnäytetyössä Eepos-kirjastojen eli Etelä-Pohjanmaan yleisten kirjastojen muodos-  
taman kirjastokimpan asiakkaiden näkemyksiä kirjaston e-kirjoista. Tutkielman paino-  
piste on siinä, miten asiakkaat tuntevat ja käyttävät Eepos-kirjastojen yhteistä Ellibs-  
kokoelmaa. Grahm selvitti myös asiakkaiden tyytyväisyyttä e-kirjatarjontaan. Tutkiel-  
man aineisto kerättiin kyselyllä, johon vastanneista puolet ei kuitenkaan ollut lainkaan  
käyttänyt Eepoksen e-kirjapalvelua. Grahmin mukaan kyselyn tuloksista voidaan ha-  
vaita, että e-kirjavalikoimaa selaamalla asiakkaat lainaavat perinteiseen, fyysiseen ai-  
neistoon verrattuna monipuolisemmin, lajityyppirajojen yli. Kokoelman selaamisen yllä-  
tyksellisyys on asiakkaille merkityksellinen asia. (Grahm 2017)

Raija Perälä (2004) on puolestaan tarkastellut pro gradu -tutkielmassaan Tampereen  
yliopistossa 2000-luvun alussa käytössä olleen netLibraryn käytettävyyttä. Kyseessä  
on digitaalinen kirjasto, jonka kautta Tampereen yliopiston opiskelijoilla ja henkilökun-  
nalla oli mahdollisuus lainata e-kirjoja. Arvioinnissa havaittiin 196 käytettävyysoengel-  
maa, joista kuitenkin vain harva liittyi hakuominaisuuksiin. (Perälä 2004)

Olli Laiho (2015) on pro gradu -tutkielmassaan tutkinut review-analyysin ja metasyn-  
teesin keinoin sitä, miten e-kirjojen käyttö ja käyttöönotto ovat sujuneet yleisissä kirjas-  
toissa. Hän keskittyy etenkin Yhdysvaltoihin ja muihin sellaisiin maihin, joissa puhutaan  
englantia. Hänen mukaansa e-kirjojen vastaanotto kirjastoissa vaikuttaa

kokonaisuudeltaan positiiviselta. E-kirjakokoelmiin liittyy kuitenkin ongelmia, joista henkilökunta ja asiakkaat ovat usein samaa mieltä, ja kirjastolaiset harmittelevatkin, että mahdollisuus vaikuttaa joidenkin parannusehdotusten toteutumiseen on pieni. (Laiho 2015, 109-110)

Laiho korostaa, että vaikka e-kirjat ovat herättäneet perinteiseen kirjastonhoitoon tottuneissa kirjastoammattilaissa huolta työnsä tulevaisuuden puolesta, e-kirjatkin luetteloidaan eli kuvaillaan kuten kirjat. Kirjastoalalle kouluttautuneita ja heidän ammattitaitoaan tarvitaan edelleen e-kirjojen järjestyksessä pitämiseksi ja esille tuomiseksi (Laiho 2015, 114).

Anna Mikkonen (2017) on tutkinut väitöskirjassaan sitä, kuinka kaunokirjallisuutta lukevat etsivät ja valitsevat luettavaa yleisten kirjastojen tietokannoista. Hän keskittyy tutkimuksessaan muun muassa erilaisten tyypillisten hakumenetelmien tutkimiseen ja siihen, miten kirjastoluetteloiden toteutus vastaa näihin hakutarpeisiin. Mikkonen löysi tutkimuksessaan kolme hakutaktiikkaa: täsmälliset haut (focused querying), aiheiden selailun (topical browsing) ja samankaltaisuuteen perustuvan taktiikan (similarity based tactic). Näistä ensimmäinen, täsmällisen haun tekeminen etenkin käyttämällä kirjailijan nimeä, osoittautui suosituimmaksi menetelmäksi. (Mikkonen 2017, 6 ja 68)

Mikkosen tutkimuksessa tutkittiin ja vertailtiin Satakirjastojen verkkokirjaston ja rikastettua dataa (esimerkiksi kirja-arvioita, tageja, kansi- ja kirjailijakuvia) sisältävän kirjallisuussivusto Kirjasammon käyttöä tilanteessa, jossa kaunokirjallisuuden lukijat etsivät ”jotain hyvää luettavaa”. Mikkonen huomasi, että hakukäyttäytyminen näillä kahdella sivustolla poikkesi toisistaan, mutta haut onnistuivat molemmissa yhtä hyvin. Hänen mukaansa haun onnistumisen kannalta tärkeimpiä seikkoja olivat muun muassa lukijoiden kiinnostus ja heidän taitonsa tehdä hakuja, mutta myös onnistunut yhteistoiminta käytössä olevan järjestelmän kanssa. Hän korostaakin, että e-kirjojen yleistyessä on erittäin tärkeää ymmärtää kaunokirjallisuuden lukijoiden tapoja etsiä lukemista digitaalisissa ympäristöissä. (Mikkonen 2017, 5-6, 78, 90 ja 103)

Mikkonen huomauttaa, että sekä hakutaktiikan valinta että kirjan valinta riippuvat siitä, miten järjestelmä mahdollistaa erilaisia tukipisteitä (access point) kokoelmaan ja meta-dataan hakusivuilla ja hakutuloksissa. Koska perinteinen verkkokirjasto ei tue visuaalista ja sosiaalista navigointia, hakulauseke on ainoa tapa päästä selailemaan kokoelmaa, mikä edellyttää hakijalta tietoa kirjailijoista, kirjojen nimistä tai aiheista. Sen sijaan Kirjasammon kaltaisessa rikastetussa kirjallisuusluettelossa selailu oli huomattavasti

yleisempi tapa tutustua potentiaalisesti kiinnostaviin kaunokirjoihin, mikä mahdollistaa myös yllättävien mutta onnistuneiden löytöjen (serendipitous discoveries) tekemisen. Mikkonen toteaa, että monenlaisten aineiston sisällöstä kertovien elementtien lisääminen verkkokirjastoihin vaikuttaa positiivisesti kirjanvalintaprosessiin. (Mikkonen 2017, 80 ja 87-90)

Myös Helmet-kirjastossa käytössä oleva Elib-e-kirjapalvelu on Ruotsin yleisten kirjastojen yleisimmin käyttämä e-kirjasto (Macevičiūtė & Borg 2014, 19). Vuoden 2012 lopussa toteutetussa kyselyssä ruotsalaisilta kirjastoilta kysyttiin e-kirjojen käyttöönottoon ja käytäntöihin liittyviä kysymyksiä. Kyselyyn osallistuneista kirjastoista 68 % oli tuolloin kuvaillut Elib-kokoelmassaan olevat e-kirjat käyttämäänsä kirjastojärjestelmään. Suurin osa näistä oli kuitenkin siirtänyt Elibin tiedot järjestelmään sellaisenaan ja ainoastaan 17 % oli lisännyt niihin omia kuvailutietoja. Macevičiūtė ja Borg arvioivat, että uudenlainen digitaalinen hybridikirjasto on tuloillaan: osa siitä on kirjaston hallinnassa ja osa taas e-kirjatoimittajan hallinnassa (Macevičiūtė & Wilson 2013, 30-31, Macevičiūtė & Borgin 2014, 23 mukaan). Tilanne on tuttu myös Helmet-kirjaston kohdalla.

Vasileiou, Rowley ja Hartley (2013, 518) korostavat, että yliopisto-opiskelijat odottavat lähitulevaisuudessa pääsevänsä saumattomasti käsiksi e-kirjoihin verkkokirjastoista ja verkon oppimisympäristöistä. Tämä merkitsee useita haasteita metadatatutotannolle. Vasileioun, Rowleyn ja Hartleyn tutkimus keskittyi e-kirjojen kuvailukäytäntöihin yliopistokirjastoissa. Kaikki tutkitut kirjastot luettelivat hankkimansa e-kirjat tietokantaansa, osa tosin vain siinä tapauksessa, että he saivat tarvittavat luettelointitietueet aineistotoimittajalta. Ilmaisia e-kirjoja ei sen sijaan kuvailtu kuin kahdessa kirjastossa ja niissäkin vain, jos sitä pyydettiin kirjastolta. (Vasileiou ym. 2013, 522-523).

Vasileioun, Rowleyn ja Hartleyn tutkimus osoittaa, että yliopistokirjastoissa on samantlaisia pulmia kuin yleisissä kirjastoissa: kirjastot edelleen pohtivat muun muassa sitä, luodaanko painetuille ja sähköisille aineistoille omat tietueet ja tehdäänkö kuvailua manuaalisesti, jos valmiita tietueita ei ole saatavilla. Myös valmiiden MARC-tietuiden laatu puhututtaa. (Vasileiou ym. 2013, 523-524)

Maija Lehtolan (2013) opinnäytetyössä on tutkittu ja verrattu käytettävyydestutkimuksen menetelmin kirjaston ja kirjakauppojen e-kirjapalveluita. Vertailussa mukana kirjaston palveluista olivat OverDrive, Ellibs ja testausvaiheessa tuolloin ollut Ebib sekä DigiAnttila, Elisa Kirja ja Suomalainen Kirjakauppa. Käytettävyydestutauksessa ei havaittu

suuria eroja näiden käytettävyydessä, mutta kirjakauppojen verkkosivut koettiin hieman selkeämmiksi navigoinniltaan ja ulkoasultaan. Kirjaston palvelut puolestaan koettiin hieman useammin helppokäyttöisemmiksi. (mts. 44)

Lehtolan (2013, 44) mukaan e-kirjapalveluissa pidettiin yleisesti ottaen erilaisista se-lausmahdollisuuksista, esimerkiksi samankaltaisten teosten suosittelusta. Käytettävyyssongelmia oli eniten hakutoiminnoissa, joissa havaittiin puutteita kaikissa testatuissa palveluissa.

Helsingin kaupunginkirjasto on teettänyt vuosina 2013, 2015, 2017 ja 2019 Kantar TNS Oy -tutkimusyhtiöllä verkkokyselyn, jolla on kartoitettu kaupallisten toimijoiden ja kirjastojen e-aineistojen käyttöä. Vuonna 2019 toteutetussa tutkimuksessa vastaajia oli yhteensä 1 529 henkilöä, joista 502 oli pääkaupunkiseudulta. Havaintoyksiköt painotettiin edustamaan Suomen 15-74-vuotiasta väestöä pois lukien Ahvenanmaalla asuvat, ja pääkaupunkilaisia voitiin tutkimuksessa tarkastella omana kokonaisuutenaan luotettavasti. Tutkimuksen tilastollinen virhemarginaali valtakunnallisten tulosten tasolla oli  $\pm 2,5$  prosenttiyksikköä. (Nurmela 2019)

Kyselytutkimuksen mukaan suomalaisista 11 % käytti kirjaston e-kirjapalveluita vuonna 2019. Osuus kasvoi prosenttiyksiköllä vuodesta 2017. Samalla aikavälillä kaupallisista palveluista myös Elisa Kirjan, Ellibsin sekä varsinkin Bookbeatin ja Storytelin käyttö oli kasvanut, ja niiden henkilöiden osuus, jotka eivät olleet lainkaan käyttäneet e-kirjapalveluita, oli laskenut 70 prosentista 64 prosenttiin. Pääkaupunkiseutulaisten keskuudessa kirjaston e-kirjapalveluiden käyttö yllättäen väheni: kun vuonna 2017 noin 17 % pääkaupunkiseutulaisista kertoi käyttäneensä kirjaston e-kirjapalveluita, vuonna 2019 vain 11 % ilmoitti tehneensä niin. (Nurmela 2019)

Kantar TNS:n tutkimuksen mukaan kirjaston e-kirjapalveluista suosituin vuonna 2019 oli Ellibs, jota kertoi käyttäneensä 49 % kaikista e-kirjapalveluita käyttäneistä ja 41 % pääkaupunkiseudulla asuvista käyttäjistä. OverDrivea puolestaan oli käyttänyt 13 % kaikista käyttäjistä ja 18 % pääkaupunkiseutulaisista käyttäjistä. Elib oli valtakunnallisesti suosituimpi kuin pääkaupunkiseudulla: kun kaikista e-kirjapalveluita käyttäneistä 11 % kertoi käyttäneensä Elibiä, vain 7 % pääkaupunkiseudulla asuvista käyttäjistä ilmoitti näin. Kaikkien palveluiden käyttö oli lisääntynyt vuodesta 2013 lähtien melko tasaisesti koko maassa. (Nurmela 2019)

E-kirjapalveluita käyttäneistä suomalaisista 22 % ilmoitti käyttäneensä e-kirjapalveluita usein ja 48 % satunnaisesti. Noin 36 % kertoi, että on vain kokeillut e-kirjapalvelua.

Koko maassa e-kirjapalvelun valintaan vaikutti ensisijaisesti käytön maksuttomuus (42 % e-kirjapalvelua käyttäneistä), palvelun helppokäyttöisyys (35 %), hinta (34 %) ja kirjalikoiman laajuus / laatu (32 %). Pääkaupunkiseudulla asuvat sen sijaan korostivat hinnan ja / tai maksuttomuuden sijaan enemmän käyttökokemusta, sillä pääkaupunkiseutulaisten tärkeimmät valintakriteerit olivat kirjalikoiman laajuus / laatu (43 %) ja palvelun helppokäyttöisyys (41 %). Vasta tämän jälkeen tulevat sekä käytön maksuttomuus että hinta: 36 % pääkaupunkiseudulla asuvista e-kirjapalveluiden käyttäjistä mainitsivat nämä valintakriteerit. (Nurmela 2019)

E-äänikirjaa oli kuunnellut 48 % e-kirjapalveluita käyttäneistä. Myös e-äänikirjapalvelun valintaan vaikuttavista ominaisuuksista tärkeimmät olivat käytön maksuttomuus (39 % e-kirjapalvelua käyttäneistä), hinta (38 %), palvelun helppokäyttöisyys (36 %) ja kirjalikoiman laajuus / laatu (32 %). Pääkaupunkiseudulla myös e-äänikirjapalvelun kohdalla tärkeimmiksi valintakriteereiksi nousivat kirjalikoiman laajuus / laatu (44 %) ja palvelun helppokäyttöisyys (39 %). (Nurmela 2019)

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Jorma Kanasen (2015, 41) mukaan kehittämistutkimuksen sykli koostuu neljästä vaiheesta: suunnittelusta, toiminnasta, havainnoinnista ja seurannasta. Tässä opinnäytetyössä keskitytään erityisesti suunnitteluvaiheeseen sekä toiminnan käynnistämiseen. Suunnitteluvaihe sisältää tämän tutkimuksen tapauksessa tutkimusongelman määrittelyn, aineistonkeruun suunnittelun ja toteuttamisen, saatujen tulosten analysoinnin ja raportoinnin sekä intervention eli muutostoimenpiteiden etsimisen. Intervention lopullinen täytäntöönpano ja arviointi jäävät myöhemmin toteutettaviksi.

Kehittämistyön ideavaiheessa keskeistä on se, kuinka hyvin kehittäjät tuntevat esimerkiksi tuotteen tai palvelun toimialan ja käyttäjien tarpeet. Tästä tietämyksestä syntyy hyviä ideoita ja kohtia, joihin omalla osaamisella voidaan iskeä. Lisäksi käyttäjäymmärrys on merkittävää ideoiden arvioinnissa ja jalostamisessa. (Pitkäranta 2014, 72) Tämän kehittämistutkimuksen taustalla on kirjoittajan monivuotinen kokemus yleisten kirjastojen e-aineistoista ja etenkin e-kirjapalveluiden toiminnasta.

Tutkimusongelmaan eli siihen, miten Helmet-kirjaston asiakkaat etsivät kirjaston e-kirjapalveluissa olevia e-kirjoja ja e-äänikirjoja, on tässä tutkimuksessa etsitty vastauksia asiakaskyselyllä. Samalla asiakkailta on kerätty kehitysehdotuksia siitä, miten kirjaston e-kirjojen ja e-äänikirjojen löydettävyyttä voitaisiin parantaa. Näitä kehitysehdotuksia on jatkokäsitelty ja jalostettu Helsingin kaupunginkirjastossa järjestetyssä työpajassa, jonka tuloksia käsitellään tarkemmin luvussa 6.2.

### 4.1 Kyselytutkimuksen toteutus ja aineiston keruu

Tutkimuksen aineisto kerättiin Helmet-kirjaston asiakkaille suunnatulla sähköisellä kyselyllä keväällä 2019. Kysely toteutettiin vain verkossa, sillä kirjaston e-kirjoja ja e-äänikirjoja käyttävät asiakkaat ovat parhaiten tavoitettavissa verkon välityksellä: osa ei kenties käy lainkaan kirjastotilassa. Voidaan myös olettaa, että sähköisiä kirjoja käyttävät asiakkaat ovat varsin hyvin tavoitettavissa verkon välityksellä, vaikka jollekin toisenlaiselle asiakasryhmälle verkkokysely ei soveltuisikaan. Räsänen ja Sarpila (2013, 82) toteavat, että esimerkiksi internetin käyttäjiä tutkittaessa verkkokyselyt ovat tehokas

ja joissain tapauksissa ainoa mahdollinen kyselytutkimuksen väline. Verkkokyselyihin liittyviä ongelmia voidaan välttää, jos tavoiteperusjoukko on internetiä paljon käyttävä pieni populaatio suuren populaation sijaan (Miettinen & Vehkalahti 2013, 84). Verkkokyselyn valintaa puolsi myös taloudellisuus (Valli 2018a, 101).

Verkkokysely koostettiin yhteistyössä Helmet-kirjaston e-aineistoista vastaavien informaattikkojen kanssa. Apua kysymysten asetteluun antoi myös muutama muu kokenut kirjaston työntekijä. Kysely sisälsi yhteensä 16 kysymystä, joista suurimmassa osassa oli annettu valmiit vastausvaihtoehdot, joista vastaaja saattoi valita sopivan vaihtoehdon. Sähköinen lomake toteutettiin niin, että se skaalautui sekä tietokoneen näytölle että erikokoisille mobiililaitteille, jotta vastaaminen oli mahdollista monenlaisilla laitteilla. Valli ja Perkkilä (2018, 118) huomauttavat, että moni tutkimukseen osallistuja käyttää nykyisin tablettia tai älypuhelinta vastaamiseen, mikä tulee ottaa huomioon kyselylomakkeen toimivuutta suunniteltaessa.

Kysely pyrittiin laatimaan niin, että vastaajilla oli tiettyjen kysymysten kohdalla valmiiksi annettujen vastausvaihtoehtojen lisäksi mahdollisuus avoimiin vastauksiin, mikäli se oli järkevää kysymyksenasettelun kannalta. Vastaaja saattoi näiden kysymysten kohdalla valita valmiista vastausvaihtoehdoista ”muu, mikä” -kohdan ja kirjoittaa oman, avoimen vastauksen kenttään. Osassa kysymyksistä, kun kysymyksenasettelun kannalta tämä oli välttämätöntä, vastaaja pystyi antamaan vain yhden vastauksen. Näin tapahtui esimerkiksi kysymyksen ”mitä kautta ensisijaisesti haet luettavaa tai kuunneltavaa Helmet-kirjaston e-kirjapalveluista” kohdalla. Vallin ja Perkkilän (2018, 121) mukaan tällaisesta ominaisuudesta on tutkijalle hyötyä, sillä se vähentää tulkinnanvaraisuutta sellaisten kysymysten kohdalla, joissa kysymyksen logiikka edellyttää vain yhtä vastausta. Verkkokyselyssä tämä onkin helppo toteuttaa, sillä jos vastaaja yrittää tällaisen kysymyksen kohdalla valita toisen vaihtoehdon, edellinen valinta katoaa (Valli 2018b, 263).

Kyselyn lopussa vastaajilla oli mahdollisuus antaa myös avointa palautetta kirjaston e-kirjojen löydettävyydestä. Raine Vallin (2018a, 114) mukaan avoimien vastauksien etuna on hyvien ideoiden saaminen ja vastaajan mielipiteen perusteellisempi selvittäminen, mutta toisaalta avoimiin vastauksiin jätetään helposti vastaamatta tai vastaaja vastaa ylimalkaisesti, epätarkasti tai jopa kysymyksen vierestä.

Kyselyssä tiedusteltiin vastaajilta muun muassa eri e-kirjapalveluiden käyttöä ja käyttöiheyttä koskevia käyttötottumuksia ja sitä, mitä kautta he hakevat luettavaa tai kuunneltavaa ja millä hakutavoilla he etsivät aineistoja. Lisäksi vastaajilta kysyttiin sekä

kyselyn alussa että lopussa muutamia taustatietoja, jotka koskivat mm. asuinpaikkaa ja muiden e-kirjapalveluiden käyttöä. Tavoitteena oli sekä kerätä taustatietoa kyselyn tulosten analysointiin tutkimusta varten että selvittää muutamia yleisesti Helmet-kirjastoa kiinnostavia seikkoja. Valli (2018a, 94) huomauttaa, että kyselyn alussa olevat taustakysymykset toimivat ikään kuin lämmittelykysymyksinä ennen varsinaista aihetta, jotta vastaajan on helppo päästä vähitellen mukaan kyselyyn. Toisaalta taustakysymyksiä voidaan esittää myös kyselyn lopussa, mikä helpottaa kyselyn loppuun saattamista: helppoihin taustakysymyksiin vastaaminen lopussa pitää motivaatiota yllä ja säilyttää kyselyn luotettavuuden hyvänä (Valli 2018a, 94).

Verkkokysely tuotiin asiakkaiden ulottuville Helmet-palvelusivustolla julkaistussa uutisjutussa, jossa oli linkki Webropol-työkalulla toteutettuun kyselyyn. Linkkiä juttuun jaettiin myös Helmet-kirjaston some-kanavissa sekä parissa kirjallisuuteen keskittyvässä Facebook-ryhmässä, joissa tiedettiin olevan jäsenenä kirjaston e-kirjapalveluita säännöllisesti käyttäviä henkilöitä. Ryhmät olivat Helmet-lukuhaasteen oma Facebook-ryhmä ja Kirjallisuuden ystävät -ryhmä. Kyselyn tulokset kerättiin Webropol-työkaluun ja raportoitin ja analysoitiin Excel-taulukkolaskentaohjelmistolla sekä Webropolin omilla analyysitoiminnoilla. Koko kyselylomake on esitelty liitteessä 1.

#### 4.2 Vastaajat

Kyselyyn tuli yhteensä 198 vastausta, jota voi pitää melko kelvollisena määränä. Esimerkiksi Helmet-kirjaston Facebook-sivulla oli tuona ajankohtana reilut 10 000 seuraajaa, ja kirjaston e-kirjapalveluita käyttää kuukausittain joitakin tuhansia ihmisiä (Helsingin kaupunki, kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialan intranet 2019).

Kyselyssä kysyttiin ensimmäisenä, käyttääkö vastaaja Helmet-kirjaston e-kirjapalveluita. Mikäli vastaaja vastasi kysymykseen ”ei”, kysely sulkeutui eikä vastaaja voinut jatkaa kyselyyn vastaamista. Näitä vastaajia oli 12 eli 6 % vastaajista. Näin ollen todellinen vastaajamäärä oli 186 henkilöä. Kyselyn aloitti tätä isompi määrä vastaajia, mutta osa jätti vastaamisen kesken. Vain kokonaan täytetyt kyselylomakkeet on otettu huomioon tuloksia analysoitaessa.

Kyselyn lopussa vastaajilta kysyttiin heidän asuinpaikkaansa. Vastaajista suurin osa, noin 82 %, asui vastaushetkellä pääkaupunkiseudulla. Pääkaupunkiseudun



ulkopuolella asuvia vastaajia oli 16 % ja ulkomailla asuvia 2 %. Asuinpaikkaa tiedusteltiin, koska kaikilla henkilöillä, joilla on osoite Suomessa, on mahdollisuus hankkia minkä tahansa suomalaisen yleisen kirjaston kirjastokortti ja näin ollen käyttää myös kirjaston sähköisiä aineistoja. Helmet-kirjaston e-aineistotarjonta on erittäin laaja, joten moni pääkaupunkiseudun ulkopuolella asuva onkin hankkinut Helmet-kirjastokortin päästäkseen näiden aineistojen äärelle. Ulkomaille muuttavan Helmet-kortti pysyy voimassa tietyin ehdoin, mikäli kortti on hankittu Suomessa asumisen aikana. Helmet-kirjaston e-kirjapalveluita voi käyttää ulkomailta käsin täysin normaalisti.

Kyselyssä kuitenkin ei kerätty vastaajista sellaisia taustatietoja, joiden perusteella vastaajat olisivat olleet tunnistettavissa edes välillisesti, tietoja yhdistelemällä. Kyselyssä ei tiedusteltu esimerkiksi ikää, sukupuolta ja asuinkuntaa. Henkilö on mahdollista tunnistaa välillisesti yhdistelemällä merkintöjä, jotka kuvaavat vaikkapa hänen asuinpaikkaansa tai työtään, vaikka sitä ei olekaan määriteltä, kuinka suuren joukon tietoja tällainen tunnistaminen vaatii, ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät määräykset olisivat olleet tutkimuksen aikataulun kannalta haastavia täyttää (Henkilötiedot ovat tunnistetietoja 2019). Valinta tehtiin siitäkin huolimatta, että esimerkiksi ikää koskevien tietojen yhdistäminen aineiston hakutottumuksia koskeviin tietoihin olisi ollut kiinnostavaa.

Koska vastaajia ei ole valikoitu kyselyn vastaanottajiksi yksilökohtaisesti eikä vastaajien valinnassa ole noudatettu todennäköisyysotannan periaatteita, kyse on itsevalikointuneesta verkkokyselytutkimuksesta. Tämän vuoksi vastaajien joukkoa on nimitettävä näytteeksi eikä otokseksi, ja otettava huomioon, että vastaajajoukko on saattanut valikoitua tai vinoutua. (Miettinen & Vehkalahti 2013, 84-89) Verkkokyselyihin vastaavat innokkaimmin nuoret ikäryhmät ja iäkkäät naiset vähiten innokkaasti (Räsänen & Sarpila 2013, 77-79; Valli & Perkkilä 2018, 120). On siis mahdollista, että kyselyn vastaajista puuttuu ikäryhmiä, jotka kuitenkin lukevat kirjaston e-kirjoja ja kuuntelevat e-äänikirjoja. Tämän tutkimuksen vastaajia ei kuitenkaan ollut mahdollista valita ja tavoittaa otannalla, sillä e-kirjapalveluiden käyttäjistä ei kerätä yhteystietoja, joihin kysely olisi voitu lähettää, eikä taustatietoja, joiden perusteella edustava otos olisi voitu poimia ositetun otannan keinoin.

On kuitenkin huomattava, että kirjaston e-kirjojen käyttäjät ja kirjallisuusaiheisten so-  
meryhmien jäsenet eivät ole ainoastaan nuoria, joten kysely on todennäköisesti tavoittanut myös iäkkäitä naisia. Helmet-kirjaston Ellibs-kokoelmaan vuonna 2016 tehdyistä lainoista 59 % oli naisten tekemiä lainoja, ja reilusti yli kolmannes lainoista oli 50-vuotiaiden tai tätä vanhempien henkilöiden lainoja (Ellibs 2016). Valitettavasti tätä

uudempaa tilastoa lainaajista ei ole saatavilla. Lisäksi silmämääräisesti arvioituna sekä Helmet-lukuhaasteen että Kirjallisuuden ystävät -Facebook-ryhmien jäsenien ikähaitari on hyvinkin laaja ja saattaa painottua keski-ikäisiin. Naisten osuus korostuu etenkin Helmet-lukuhaasteen ryhmässä.

## 5 ASIAKKAAT HELMET-KIRJASTON E-KIRJAPALVELUIDEN KÄYTTÄJINÄ

### 5.1 Palveluiden käyttö

Kyselyn vastanneiden keskuudessa Ellibs oli kaikkien käytetyin Helmet-kirjaston e-kirjapalvelu. Vastaajista 44 % kertoi käyttävänsä Ellibsiä säännöllisesti ja lähes puolet (48 %) satunnaisesti. OverDrivea käytti säännöllisesti noin neljäsosa (24 %) vastaajista ja satunnaisesti reilu kolmasosa (35 %). Ruotsinkielisten e-kirjojen ja e-äänikirjojen palvelua Elibiä kertoi käyttävänsä säännöllisesti vain alle 2 % vastaajista eli kolme henkilöä ja satunnaisestikin alle 15 %. Taulukossa 1 on esitelty vastausten jakautuminen kysymykseen ”mitä Helmet-kirjaston e-kirjapalveluita käytät”. Termejä ”säännöllisesti” ja ”satunnaisesti” ei määritelty kysymyksenasettelussa tarkemmin.

Taulukko 1. Mitä Helmet-kirjaston e-kirjapalveluita käytät? (N=186)

	Käytän säännöllisesti	Käytän satunnaisesti	En käytä ollenkaan
Ellibs	44,1 %	48,4 %	7,5 %
OverDrive	24,2 %	35,0 %	40,9 %
Elib	1,6 %	14,5 %	83,9 %

Vastaajilta tiedusteltiin seuraavaksi, kuinka säännöllisesti he käyttävät yhtä tai useampaa Helmet-kirjaston e-kirjapalvelua. Kysymyksessä tarkennettiin, että käytöllä tarkoitetaan esimerkiksi aineiston lainaamista, varaamista ja kokoelman selailua. Kuten taulukosta 2 huomataan, kysely tavoitti varsin aktiivisia Helmet-kirjaston e-kirjapalveluiden käyttäjiä. Vastaajista yhteensä kolme neljäsosaa (74 %) käytti e-kirjapalvelua tai e-kirjapalveluita 1-3 kertaa kuussa tai useammin. Yli 15 % kertoi käyvänsä e-kirjapalveluissa päivittäin tai lähes päivittäin ja 40 % käy vähintään kerran viikossa. Sen sijaan vain kaksi prosenttia kertoi käyttävänsä kirjaston e-kirjapalveluita harvemmin kuin muutamana kerran vuodessa.

Taulukko 2. Kuinka säännöllisesti käytät yhtä tai useampaa Helmet-kirjaston e-kirjapalvelua? (N=186)

	Vastaajista
Päivittäin tai lähes päivittäin	15,6 %
1-3 kertaa viikossa	23,7 %
1-3 kertaa kuussa	34,4 %
Muutaman kerran vuodessa	24,2 %
Harvemmin	2,2 %

Kyselyyn vastanneet henkilöt olivat myös aktiivisia lainaajia. Taulukosta 3 ilmenee, että peräti viidesosa (21 %) heistä kertoi lainaavansa enemmän kuin kaksikymmentä e-kirjaa ja / tai äänikirjaa vuodessa. Kymmenestä kahteenkymmeneen lainaa teki vuodessa lähes kolmasosa vastaajista (30 %). Siten yli puolet vastaajista kertoi lainaavansa vähintään kymmenen e-kirjaa tai e-äänikirjaa vuodessa. Ainoastaan alle 5 % ilmoitti tekevänsä yhden tai ei yhtään lainaa vuodessa.

Taulukko 3. Arvioi, kuinka monta kirjaston e-kirjaa ja / tai e-äänikirjaa lainaat vuodessa. (N=186)

	Vastaajista
0-1	4,8 %
2-5	25,3 %
6-9	19,4 %
10-20	29,6 %
Enemmän kuin 20	21,0 %

## 5.2 Hakukanavat ja hakutavat

Taulukko 4 kertoo, että suurin osa kyselyyn vastaajista, reilu kolmannes (36 %), käyttää ensisijaisesti e-kirjapalvelun omaa mobiilisovellusta e-kirjojen tai e-äänikirjojen hakeamiseen. Vajaa kolmasosa (32 %) käy ensisijaisesti e-kirjapalvelun omalla verkkosivulla. Helmet-hakua eli verkkokirjastoa hyödyntää ensisijaisena hakukanavana reilu neljäsosa (26 %) vastaajista. Muut hakukanavat sen sijaan ovat melko marginaalisia, sillä

vain muutama vastaaja piti Helmet.fi:n uutuusluetteloa tai Kirjasto.fi:n eKirjastoa ensisijaisena hakukanavanaan.

Taulukko 4. Mitä kautta ensisijaisesti haet luettavaa tai kuunneltavaa Helmet-kirjaston e-kirjapalveluista? (N=186)

	Vastaajista
E-kirjapalvelun mobiilisovellus (Ellibs, Libby / OverDrive tai Biblio)	36,0 %
E-kirjapalvelun oma verkkosivu (Ellibs, OverDrive tai Elib)	31,7 %
Helmet-haku	26,4 %
Kirjastot.fi:n E-kirjasto	2,7 %
Helmet.fi:n uutuusluettelo	1,6 %
Muu, mikä?	1,6 %

Kysymykseen ”mitä kautta ensisijaisesti haet luettavaa tai kuunneltavaa Helmet-kirjaston e-kirjapalveluista” oli mahdollista valita vain yksi vastausvaihtoehto. Muu, mikä -kohtaan tuli tässä kysymyksessä kolme avointa vastausta:

- Aps (vastaaja saattaa tarkoittaa mobiilisovellusta)
- Lehtien suositukset
- Helsingin sanomat

Muu, mikä -vaihtoehdon valinneet lienevät ajatelleen tässä kohdassa pikemminkin sitä, mistä he kuulevat uusista kiinnostavista kirjoista eivätkä niinkään sitä, miten he hakevat näitä teoksia kirjaston e-kirjakokoelmista. Tämä olisi kenties voitu välttää tarkemmalla kysymyksenasettelulla.

Vastaajilta tiedusteltiin myös sitä, mitä muita hakukanavia he käyttävät hakiessaan luettavaa tai kuunneltavaa kirjaston e-kirjapalveluista. Vastaajilla oli mahdollisuus valita tähän kysymykseen useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon. Vastaukset on esitelty taulukossa 5. Suosituimmaksi toissijaiseksi hakukanavaksi osoittautui Helmet-haku, jota käytti lähes 45 % vastaajista. Noin neljännes (23 %) vastaajista hyödyntää ainakin joskus e-kirjapalveluiden verkkosivuja, vajaa viidesosa (18 %) mobiilisovellusta ja 16 % uutuusluetteloa. Kirjastot.fi:n eKirjaston käyttö oli kyselyn tulosten mukaan varsin marginaalista.

Taulukko 5. Mitä muita tapoja käytät, kun haet luettavaa tai kuunneltavaa Helmet-kirjaston e-kirjapalveluista? (N=186)

	Vastaajista
Helmet-haku	44,6 %
En käytä muita tapoja	26,9 %
E-kirjapalvelun oma verkkosivu (Ellibs, OverDrive tai Elib)	23,1 %
E-kirjapalvelun mobiilisovellus (Ellibs, Libby / OverDrive tai Biblio)	17,7 %
Helmet.fi:n uutuuksiluettelo	16,1 %
Muu, mikä?	4,3 %
Kirjastot.fi:n E-kirjasto	2,7 %

Muu, mikä? -vaihtoehdon valinneilta saatiin seuraavat vastaukset:

- En ole käyttänyt muita tapoja, varmaan pitäisi kyllä tutustua
- Median kirjajutut
- Helmetin e-vinkit
- Taskukirjasto-mobiilisovellus
- Taskukirjasto-sovellus
- lehdet, kaverit
- kavereilta ja netistä kuullut vinkit
- Vinkkejä muilta lukijoilta

Myös tähän kysymykseen annetut avoimet vastaukset osoittavat, että osa vastaajista ajatteli varsinaisen hakuliittymän käyttämisen sijaan pikemminkin sitä, mistä he saavat tietoa uusista e-kirja- ja e-äänikirjanimekkeistä, ja vastasivat sen mukaisesti. Kun tarkastellaan heidän vastauksiaan erikseen, nämä vastaajat ovat valinneet näihin kysymyksiin myös muita hakukanavia koskevia vastausvaihtoehtoja.

Merkittävää on, että 50 vastaajaa eli peräti neljännes (27 %) vastaajista kertoi, ettei käytä muuta hakukanavaa, kuin edellisessä vastauksessaan ilmoittamansa hakukanavan. Näin vastanneista 38 % kertoi käyttävänsä ainoastaan e-kirjapalvelun mobiilisovellusta e-kirjojen ja e-äänikirjojen hakemiseen. Ainoana hakukanavana e-kirjapalvelun verkkosivuja ilmoitti käyttävänsä 34 % ja Helmet-hakua 28 %. Vaikuttaa siltä, että moni e-kirjapalvelun sovellusta käyttävä on vähintään melko tyytyväinen sen toimintaan eikä kaipaa sen rinnalle muita hakukanavia. Vain yhtä hakukanavaa käyttävien käyttötottumuksissa ei korostunut mikään tietty e-kirjapalvelu, mutta he käyttivät palveluita hieman

harvemmin ja lainasivat aineistoa jonkin verran vähemmän verrattuna kaikkiin vastaajiin.

On huomattava, että kyselyn toteuttamisvaiheessa kysymyksessä ”Mitä muita tapoja käytät, kun haet luettavaa tai kuunneltavaa Helmet-kirjaston e-kirjapalveluista?” puhutaan hakutavasta, vaikka oikeastaan kysymyksellä tarkoitetaan hakukanavaa. Virhe on tapahtunut kysymystä laadittaessa: vasta seuraavissa kysymyksissä vastaajilta tiedustellaan varsinaisia hakutapoja.

Hakukanavien jälkeen kyselyssä tiedusteltiin vastaajien käyttämiä hakutapoja. Kuten taulukosta 6 käy ilmi, vastaajat tekevät Helmet-haussa eli Helmet-kirjaston verkkokirjastossa suurimmalta osin täsmällisiä hakuja kirjan (67 % vastaajista) ja kirjailijan nimen (61 %) perusteella. Huomattavasti pienempi osuus, neljännes (25 %) vastaajista selaillee hakutuloksia haettuaan aineistoa ensin kirjallisuudenlajin perusteella. Aiheella eli asiasanoilla e-kirjoja hakee viidesosa (20 %) vastaajista ja lähes yhtä moni (19 %) ei käytä lainkaan Helmet-hakua e-kirjojen hakemiseen. Tässä kysymyksessä sallittiin useiden vastausvaihtoehtojen valinta yhtäaikaaisesti.

Taulukko 6. Miten haet kirjaston tarjoamia e-kirjoja Helmet-haussa? (N=186)

	Vastaajista
Kirjan nimellä	67,2 %
Kirjailijan nimellä	61,3 %
Haen kirjallisuudenlajin (esimerkiksi jännityskirjallisuus) mukaan ja selailen hakutuloksia	25,3 %
Haen aiheen (asiasanan) mukaan ja selailen hakutuloksia	19,9 %
En käytä Helmet-hakua kirjaston e-kirjojen hakemiseen	19,4 %
Muu, mikä?	3,8 %

Vajaat 4 % vastanneista valitsi vaihtoehdon ”Muu, mikä?”. Heidän vastauksensa olivat seuraavat:

- Katson pääasiassa uutuuksia
- Selaan kansikuvia
- Uutuusluettelosta

- Tarkennettu haku. Valitsen sieltä aineiston (e-kirja tai e-äänikirja) ja kielen. Laitan yleensä myös asiasanan, mutta joskus korvaan sen tähdellä (\*) ja selaan mitä e-kirjoja tarjolla.
- Haen lainattavissa olevat äänikirjat. Valikoima on yleensä niin pieni, että muuta rajausta ei tarvitse
- parhaillaan saatavilla olevien kirjojen lista
- Mitkä kirjat ovat vapaina

Oletettavasti vastaukset, joissa viitataan heti saatavilla oleviin e-kirjoihin ja e-äänikirjoihin, koskevat OverDrive-palvelun aineistoja, sillä ainoastaan näiden saatavuus on nähtävissä Helmet-haun kautta.

Vastaajilta kysyttiin myös, miten he hakevat kirjaston tarjoamia e-kirjoja ja e-äänikirjoja e-kirjapalvelun verkkosivuilla tai mobiilisovelluksessa. Kysymykseen oli mahdollista vastata useammalla vastausvaihtoehdolla. Taulukko 7 osoittaa, että vastaajista lähes 70 % kertoi hakevansa aineistoa kirjailijan nimellä ja melkein yhtä moni (68 %) kirjan nimellä. Peräti 45 % vastaajista haki luettavaa ja kuunneltavaa e-kirjapalvelun verkkosivuilla ja sovelluksissa myös hakemalla kirjallisuudenlajin mukaan ja selailemalla hakutuloksia. Hakutapa oli yleisempi kuin Helmet-haun kohdalla. Myös aiheen eli asiasanan perusteella hakeminen oli verkkosivuilla ja sovelluksissa yleisempää kuin Helmet-haussa, sillä 28 % vastaajista kertoi käyttävänsä tätä hakutapaa. Lähes 10 % kertoi, ettei hae e-kirjoja ja e-äänikirjoja ollenkaan e-kirjapalvelun verkkosivuilta tai sovelluksista.

Taulukko 7. Miten haet kirjaston tarjoamia e-kirjoja ja e-äänikirjoja e-kirjapalvelun verkkosivuilla tai mobiilisovelluksessa? (N=186)

	Vastaajista
Kirjailijan nimellä	69,9 %
Kirjan nimellä	68,3 %
Haen kirjallisuudenlajin (esimerkiksi jännityskirjallisuus) mukaan ja selailen hakutuloksia	44,6 %
Haen aiheen (asiasanan) mukaan ja selailen hakutuloksia	28,0 %
Muu, mikä?	18,8 %
En käytä e-kirjapalvelun verkkosivuja tai mobiilisovellusta kirjaston e-kirjojen hakemiseen	9,7 %



Muu, mikä? -kohdan valitsi huomattavan moni vastaaja, 35 henkilöä eli 19 % vastaajista. Avoimet vastaukset voidaan ryhmitellä taulukossa 8 esitellyllä tavalla aiheittain. Yksittäisissä vastauksissa saattoi esiintyä useita aiheita, joten eri ryhmiin luokiteltujen vastausten summa on enemmän kuin 35.

Taulukko 8. E-kirjapalvelun verkkosivuilla ja sovelluksissa käytettyjä muita hakutapoja.

	Mainintaa
Heti lainattavissa olevat	15
Uutuudet / viimeksi lisätyt	14
Sovelluksen ehdotukset ja nostot	7
Suosituimmat	3
Koko kokoelman selaus	3
Muu	3

Jos uutuuksien ja heti lainattavissa olevien aineistojen selailu olisi ollut valmiissa vastausvaihtoehtoissa, nämä vaihtoehdot olisivat todennäköisesti saaneet enemmänkin mainintoja. Kyselylomaketta laadittaessa kysymyksen 7 ja 8 vastausvaihtoehdot haluttiin vertailukelpoisuuden vuoksi pitää samanlaisina, mutta vastausten perusteella toinen lähestymistapa olisi voinut olla parempi.

Kuten aikaisemmin mainittiin, OverDrive-palvelun aineistot on integroitu Helmet-hakuun siten, että niiden lainaaminen ja varaaminen on mahdollista suoraan verkkokirjastosta. Tällöin asiakkaan ei tarvitse erikseen siirtyä Helmet-hausta OverDriven verkkosivuille tai sovellukseen. Ominaisuus on ollut käytössä jo vuodesta 2015 lähtien, mutta tarkkaa tietoa siitä, kuinka paljon toimintoja on käytetty, ei ole selvitetty.

Kyselyn perusteella toiminnallisuus on varsin tuntematon, sillä peräti kolmannes (32 %) vastaajista ei ollut huomannut tätä mahdollisuutta lainkaan, kuten taulukosta 9 ilmenee. Viidennes (22 %) kertoi kuitenkin käyttävänsä ominaisuutta joskus. Vain kuusi prosenttia vastaajista ilmoitti, että käyttää toimintoa säännöllisesti. Toisaalta kysymys valittiin kyselyyn myös markkinointimielessä: todennäköisesti nyt useampi e-kirjojen ystävä tietää mahdollisuudesta lainata ja varata OverDriven aineistoja Helmet-haun kautta.

Taulukko 9. Jos käytät Helmet-kirjaston OverDrive-kokoelman aineistoja, käytätkö Helmet-hakua OverDrivessa olevien aineistojen lainaamiseen tai varaamiseen? (N=186)

	Vastaajista
En ole huomannut tätä mahdollisuutta	32,3 %
En käytä OverDriven aineistoja	24,2 %
Käytän joskus	21,5 %
En käytä	16,1 %
Käytän usein	5,9 %

Huomattavaa on, että OverDrivea säännöllisesti käyttävistä vain 9 % ilmoitti käyttävänsä usein mahdollisuutta varata ja lainata OverDriven aineistoja Helmet-haun kautta. Osuus ei ole kovinkaan paljon enemmän kuin kaikkien vastaajien keskuudessa (6 %). OverDriven säännöllisistä käyttäjistä 35 % kertoi hyödyntävänsä tätä joskus. Tässä vastausvaihtoehdossa ero verrattuna kaikkiin vastaajiin oli suurempi, sillä kaikista vastaajista 22 % ilmoitti käyttävänsä Helmet-hakua OverDriven aineistojen lainaamiseen tai varaamiseen. On myös havaittavissa, että OverDrivea satunnaisesti käyttäville ominaisuus on hieman tutumpi, sillä 11 % heistä kertoo käyttävänsä ominaisuutta usein ja 35 % joskus.

### 5.3 Muiden e-kirjapalveluiden käyttö

Kyselyssä tiedusteltiin vastaajilta myös sitä, käyttävätkö he kirjaston e-kirjapalveluiden lisäksi myös muita e-kirjapalveluita, esimerkiksi Elisa Kirjaa, Storyteliä, Audiblea tai Kindleä. Kaikista vastaajista peräti 59 % kertoi käyttävänsä muitakin palveluita. Heidät ohjattiin verkkolomakkeen ns. hyppykäskyllä vastaamaan avoimeen kysymykseen ”mikä käytät myös muita kuin kirjaston e-kirjapalveluita”. Vastauksia saatiin yhteensä 110 kappaletta.

Kysymykseen saadut vastaukset ryhmiteltiin toistuvien aiheiden esiintymisen selvittämiseksi. Aiheryhvät on esitelty taulukossa 10. Samassa vastauksessa saattoi olla useita aiheita. Ennakko-oletusten mukaisesti yleisimmäksi vastaukseksi osoittautui muiden e-kirjapalveluiden laajempi e-kirja- ja e-äänikirjavalikoima, joka mainittiin yli puolessa (56 %) kaikista vastauksista. On syytä olettaa, että vastaajat tarkoittavat erityisesti kaupallisia lukuaikapalveluita ja verkkokirjakauppoja, joissa valikoimat ovat

todellakin kirjaston e-kirjapalveluita merkittävästi laajemmat. Lisäksi lähes puolet vastaajista (45 %) kertoi syyksi sen, että muissa palveluissa e-kirjoilla ja e-äänikirjoilla on parempi saatavuus: ne ovat heti luettavissa tai kuunneltavissa eikä laina-aikoja ole, jolloin aineisto on saatavilla aina kun aikaa lukemiseen tai kuuntelemiseen on käytettävissä.

Viidennes (21 %) vastaajista antoi syyksi paremman käyttökokemuksen. Vastaajista 13 % kertoi haluavansa ostaa e-kirjoja ja e-äänikirjoja omaksi. Lisäksi 8 % kertoi käyttävänsä Kindleä, jolle ei ole mahdollista lainata kirjaston e-kirjoja eri tiedostomuodon ja tekijänoikeussuojauksen vuoksi. Mainintoja saivat myös kaupallisten palveluiden ilmaiset kirjat, kokeilujaksot ja tarjoukset sekä muut, vaihtelevat syyt, esimerkiksi kaupallisen palvelun työkäyttö.

Taulukko 10. Syitä, miksi vastaaja käyttää myös muita kuin kirjaston e-kirjapalveluita.

Syy	Mainintoja	Osuus kaikista vastauksista, %
Parempi valikoima	62	56
Heti saatavilla / ei laina-aikoja	50	45
Parempi käyttökokemus	23	21
Halu ostaa e-kirja / e-äänikirja omaksi	14	13
Muut syyt (mm. työkäyttö, perheenjäsenen kanssa kuuntelu)	11	10
Käyttää Kindleä	9	8
Ilmaiset kirjat / kokeilujaksot / tarjoukset	8	7

Muiden e-kirjapalveluiden käyttöä kirjaston palveluiden ohella perusteltiin muun muassa näin:

”Kirjoja on enemmän ja saatavuus on parempi. Toivon koko maan kattavaa e-kirjapalvelua Suomeen.”

”Koska on tosi yllättävää, että e-kirjaa ei ole aina saatavilla vaan pitää jonottaa. Se jotenkin ei sovi digimaailmaan. Ymmärrän kyllä että kyse on lisensseista, ja ilman muuta kirjailijan pitää saada palkkansa. Mutta silti ekirjan jonottaminen on ylipääsemätön ajatus.”

"Ne ovat käytettävyydeltään yliverkaisia. En ole ostanut oikeita kirjoja vuosiin vaan lainaan kaiken kirjastosta, mutta e- ja äänikirjat ovat kaupallisiin palveluihin verrattuna vaikeita löytää ja kankeita käyttää. En voi valita lukulaitetta, jolla luen, en voi tallentaa offlineen ja kuunnella ilman verkko-yhteyttä - eikä asiakkaan näkökulmasta overdrivet ja ellipsisit sun muut tarkeitakaan - haluaisin vain sisällön helposti käyttööni."

"Äänikirjavalikoima kirjastossa on vielä (varmasti aineistomäärärahojen vuoksi ja sinänsä ymmärrettävästi) turhan rajallinen, joten kuuntelen paljon äänikirjoja Audiblesta. Ja muutenkin, jos haluan lukea jotain mitä ei löydy kirjastosta, niin sitten ostan."

Avoimista vastauksista oli myös havaittavissa, että osa vastaajista ei tuntenut kirjaston e-kirjapalveluiden kaikkia toiminnallisuuksia, mikä edellyttää jatkossa parempaa tiedottamista. Vastaaja saattoi esimerkiksi toivoa sellaista ominaisuutta kirjaston e-kirjapalveluun, joka on jo olemassa, kuten mobiilisovelluksen käyttö tai heti saatavilla olevien kirjojen suodattaminen:

"Äänikirjojen kuuntelussa jokin sovellus (esim. Bookbeat) on helpompi käyttää kuin kirjaston palvelu, jota joutuu käyttämään puhelimellakin selaimen kautta ja kirjautumaan aina uudelleen."

"Koska hakutoiminto on niin huono. - - Olisi kiva saada ominaisuus: "heti vapaana olevat kirjat"."

Vastaajista 41 % ilmoitti, ettei käytä muita kuin kirjaston e-kirjapalveluita. Verkkolomakkeen hyppykäsky ohjasi heidät seuraavaksi vastaamaan kysymykseen, miksi he eivät käytä muita kuin kirjaston e-kirjapalveluita. Avoimia vastauksia tuli yhteensä 76. Myös nämä vastaukset on luokiteltu aiheen mukaan ryhmiksi, ja yksittäinen vastaus saattoi sisältää useita aiheita. Vastausten aiheoryhmät ovat taulukossa 11.

Tärkeimmäksi syyksi kerrottiin kirjaston e-kirjapalveluiden maksuttomuus, joka mainittiin yli puolessa (55 %) vastauksista. Yli kolmannes (39 %) vastasi, että heillä ei ole tarvetta muulle e-kirjapalvelulle tai että kirjaston tarjoamat palvelut riittävät. Yllättäen kirjaston kokoelman laajuus ja aineiston nopea saatavuus saivat myös muutaman maininnan.

Taulukko 11. Syitä, miksi vastaaja ei käytä muita kuin kirjaston e-kirjapalveluita.

Syy	Mainintoja	Osuus kaikista vastauksista, %
Maksuttomuus	42	55
Ei tarvetta / kirjaston palvelu riittää	30	39
Muu syy / tyhjä vastaus	7	9
Ei tiedä muista palveluista / muista palveluista saatavilla huonosti tietoa	6	8
Kirjaston e-kirjoilla hyvä valikoima / nopea saatavuus	3	4

Esimerkkejä avoimista vastauksista:

”En halua maksaa kirjoistani ja kirjastolla on hyvä valikoima, ja se on yksi parhaista verovaroin tuetuista palveluista.”

”Yleisesti ottaen haluan lukea fyysisiä kirjoja, joten en koe saavani muista palveluista hintaa vastaavaa hyötyä. Kirjaston e-kirjat riittävät tarpeeseeni.”

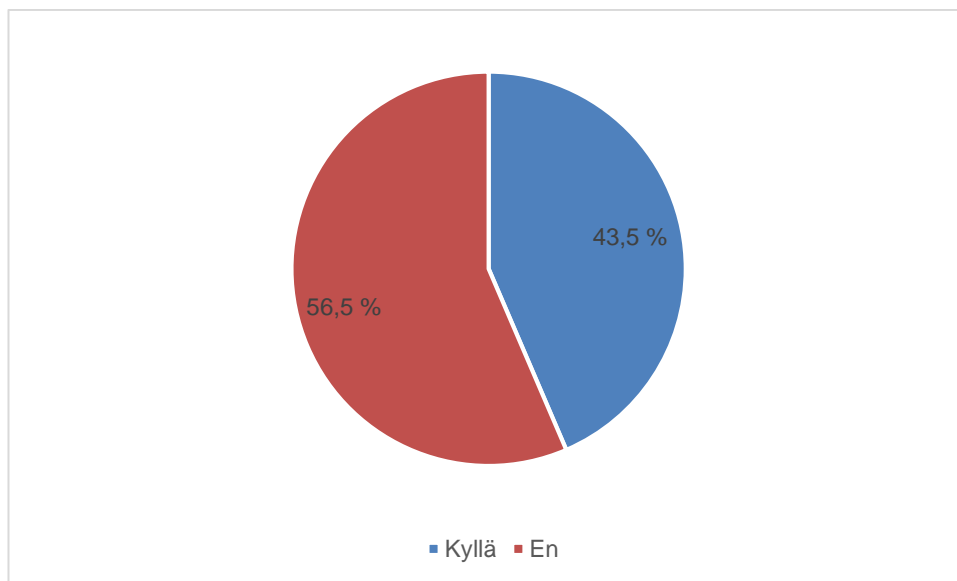
”En ole kokenut vielä tarpeelliseksi, kun vasta tutustunut e-kirjoihin kirjaston kautta.”

”Niin kauan, kun lukemista riittää kirjaston tarjoamassa valikoimassa lainaan mieluummin sieltä kuin maksan samasta palvelusta toisaalle.”

#### 5.4 Kirjaston e-aineistojen tuntemus

Helmet.fi-sivustolla esitellään kuukausittain henkilökunnan vinkkaamia e-aineistoja. E-vinkit eivät keskity ainoastaan e-kirjoihin, vaan vinkkiartikkeleissa esitellään monipuolisesti erilaisia kirjaston tarjoamia digitaalisia aineistoja. Vinkit jaetaan myös Helmet-kirjaston Facebook-sivulla. Kuukausittaisten vinkkiartikkeleiden tavoitteena on tuoda kirjaston e-aineistoja tutuiksi ja nostaa esille vähemmän tunnettuja palveluita ja nimekkeitä.

Kyselyssä tiedusteltiin vastaajilta, lukevatko he Helmet.fi:n e-vinkkejä. Kuviosta 4 käy ilmi, että 44 % vastaajista lukee näitä vinkkiartikkeleita. Osuutta voidaan pitää varsin hyvänä, mikä puoltaa sitä, että juttusarjaa on syytä jatkaa tulevaisuudessakin. Ellipsiä säännöllisesti käyttävistä vastaajista enemmistö eli peräti 51 % vastaajista kertoo lukevansa vinkkejä.

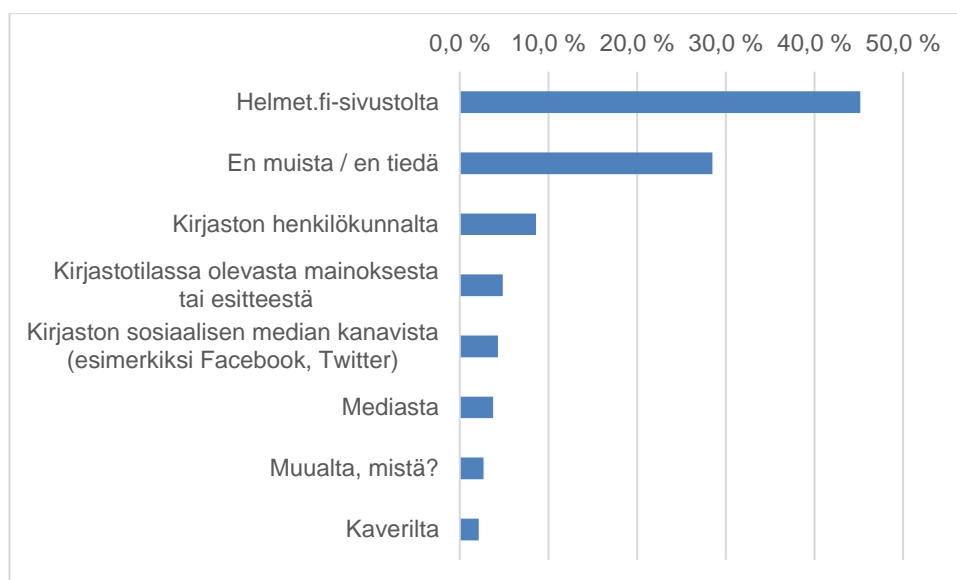


Kuvio 4. Luetko Helmet.fi-sivustolla olevia vinkkejä, joissa esitellään kirjaston e-aineistoja?

Kirjaston e-aineistoja tuodaan verkossa esille myös muilla tavoin. Kevääseen 2019 asti joka torstai Helmet-kirjaston Facebook-sivulla julkaistut torstaitärpit käsittelivät ajoittain myös e-aineistoja. Kuukausittain ilmestyvä Helmetin halutuimmat-listaus, joka kertoo sen kuukauden kysytyimmät kauno- ja tietokirjat, sisältää myös tiedot e-kirjoina ja e-äänikirjoina kirjaston kokoelmiin hankituista nimekkeistä. Lisäksi yksittäiset kirjastot julkaisevat somekanavillaan e-kirjasuosituksia. Myös Helmet-lukuhaasteen Facebook-ryhmässä vinkataan ajoittain kirjastosta löytyvistä e-kirjoista ja e-äänikirjoista.

Vastaajilta tiedusteltiin myös sitä, mistä he kuulivat kirjaston tarjoamista e-kirjoista ensimmäisen kerran. Kyselyyn vastanneista 45 % kuuli ensimmäisen kerran Helmet-kirjaston tarjoamista e-aineistoista Helmet.fi-sivustolta. Lähes kolmasosa (29 %) ei muistanut tai tiennyt, missä oli ensimmäisen kerran törmännyt Helmetin e-aineistoihin. Ilahduttavaa oli, että 9 % oli saanut ensimmäisenä tiedon kirjaston henkilökunnalta. Muihin vastausvaihtoehtoihin tuli huomattavasti vähemmän vastauksia, osuudet jäivät reilusti

alle 10 %:n. Vastausvaihtoehdot ja niiden osuudet kaikista vastauksista esitellään kuviossa 5.



Kuvio 5. Mistä kuulit kirjaston tarjoamista e-kirjoista ensimmäisen kerran?

### 5.5 Paljon e-kirjoja ja e-äänikirjoja lainaavien käyttötottumukset

Kyselyyn vastanneista 94 henkilöä eli 51 % vastaajista kertoi lainaavansa vuodessa vähintään kymmenen kirjaston e-kirjaa tai e-äänikirjaa. Heitä kutsutaan tässä luvussa paljon lainaaviksi. Paljon lainaavien joukosta 41 % ilmoitti lainaavansa e-kirjoja tai e-äänikirjoja yli 20 kertaa vuodessa. He ovat leimallisesti etenkin Ellibsin säännöllisiä käyttäjiä, sillä 74 % heistä kertoi käyttävänsä Ellibsiä säännöllisesti, kun koko vastaajajoukosta näin kertoi 44 %. Vähintään kymmenen lainaa vuodessa tekeivistä 36 % kertoi käyttävänsä säännöllisesti OverDrivea ja 3 % Elibiä, kun kaikista vastaajista näin ilmoitti toimivansa 24 % ja 1,6 %.

Vähintään kymmenen e-kirjaa tai e-äänikirjaa vuodessa lainaavat käyvät palvelussa huomattavasti useammin kuin kaikki kyselyyn vastanneet. Kuten taulukko 12 osoittaa, peräti 29 % heistä käyttää Helmet-kirjaston e-kirjapalveluita päivittäin tai lähes päivittäin, kun kaikista vastaajista näin tekee 16 %. Jos mukaan lasketaan myös ne henkilöt,

jotka käyttävät e-kirjapalveluita 1-3 kertaa viikossa, voidaan todeta, että vähintään 10 kirjaston e-kirjaa tai e-äänikirjaa lainaavista yli puolet (57 %) käyttää kirjaston e-kirjapalveluita vähintään kerran viikossa, kun kaikkien vastaajien keskuudessa näin ilmoittaa toimivansa vajaat 40 %.

Taulukko 12. E-kirjapalveluiden käyttötiheys paljon lainaavien ja kaikkien vastaajien keskuudessa.

	Vähintään 10 e-kirja/e-äänikirjalainaa vuodessa (n=94)	Kaikki vastaajat (n=186)
Päivittäin tai lähes päivittäin	28,7 %	15,6 %
1-3 kertaa viikossa	38,3 %	23,7 %
1-3 kertaa kuussa	27,7 %	34,4 %
Muutaman kerran vuodessa	5,3 %	24,2 %
Harvemmin	0 %	2,2 %

Paljon lainaavat suosivat aineiston etsimisessä etenkin e-kirjapalveluiden mobiilisovellusta (44 %) ja verkkosivuja (35 %). Osuudet olivat suurempia kuin koko vastaajajoukossa, sillä kaikista vastaajista mobiilisovellusta ensisijaisena hakukanavana käyttää 36 % vastaajista ja 32 % verkkosivua. Paljon lainaavista vain 15 % hakee e-kirjoja tai e-äänikirjoja ensisijaisesti Helmet-haun kautta, kun kaikista vastaajista 26 % ilmoitti toimivansa näin. Kuitenkin puolet paljon lainaavista vastaajista kertoi käyttävänsä Helmet-hakua edes joskus.

Vähintään kymmenen e-kirjaa tai e-äänikirjaa vuodessa lainaavat hakevat Helmet-haussa e-kirjoja useimmiten kirjan (64 %) tai kirjailijan (62 %) nimellä. Osuudet eivät poikkea merkittävästi kaikkien vastaajien tuloksista. Myös e-kirjapalveluissa ja palveluiden mobiilisovelluksissa käytetyt hakutavat ovat tällä joukolla melko samanlaiset kuin kaikilla vastaajilla, joskin pieniä eroja on: paljon lainaavista 80 % hakee kirjailijan nimellä, kun kaikista vastaajista näin toimii vajaat 70 %, ja 75 % hakee kirjan nimellä, kun kaikista vastaajista ilmoitti tekevänsä näin 68 %. Myös muissa vastausvaihtoehdoissa erot osuuksissa olivat melko pieniä.



## 5.6 Usein kirjaston e-kirjapalveluita käyttävien käyttötottumukset

Vastaajia, jotka ilmoittavat käyttävänsä kirjaston e-kirjapalveluita vähintään kerran viikossa, oli 73 eli lähes 40 % vastaajista. Heitä nimitetään tässä luvussa usein e-kirjapalveluita käyttäviksi. Heistä 40 % ilmoitti käyvänsä palvelussa päivittäin tai lähes päivittäin ja 41 % kertoi linaavansa enemmän kuin 20 e-kirjaa tai e-äänikirjaa vuodessa. Peräti 86 % heistä tekee vähintään kymmenen e-kirja- tai e-äänikirjalainaa vuodessa.

Myös usein e-kirjapalveluita käyttävien keskuudessa Ellibs on käytetyin palvelu: 78 % kertoo käyttävänsä Ellibsiä säännöllisesti. OverDrivea käyttää säännöllisesti 15 % ja Elibiä 10 %. Yllättävää on, että OverDriven käyttö oli vähäisempää usein palveluissa käyvien keskuudessa verrattuna paljon lainaavien ryhmään, josta 36 % kertoi käyttävänsä OverDrivessa säännöllisesti. Usein e-kirjapalveluita käyttävät sen sijaan käyttävät useammin Elibiä kuin paljon lainaavat. Elibiä säännöllisesti käyttävien vastaajien osuus kaikista kyselyyn vastanneista on kuitenkin niin pieni (1,6 %), ettei tästä voida tehdä mitään erityisempiä yleistyksiä.

Vähintään kerran viikossa e-kirjapalveluita käyttävät vastaajat ovat ahkeria e-kirjapalveluiden mobiilisovelluksen käyttäjiä. Heistä 47 % käyttää ensisijaisesti sovellusta etsiessään luettavaa tai kuunneltavaa Helmetin e-kirjapalveluista, kun paljon lainaavien keskuudessa osuus oli 44 % ja kaikkien vastaajien joukossa 36 %. Seuraavaksi suosituin hakukanava oli e-kirjapalveluiden verkkosivu, jota ensisijaisena hakukanavana käyttää 36 % vähintään kerran viikossa e-kirjapalveluita käyttävistä vastaajista. Vain 12 % suosii Helmet-hakua. Osuus on merkittävästi pienempi kuin kaikkien vastaajien keskuudessa, sillä koko vastaajajoukosta 26 % kertoi käyttävänsä ensisijaisesti Helmet-hakua. Kuitenkin 51 % vähintään kerran viikossa e-kirjapalveluita käyttävistä vastaajista käyttää Helmet-hakua ainakin toisinaan ja peräti 25 % lukee myös e-kirjojen ja e-äänikirjojen uutuusluetteloa. Tulos on hieman yllättävä, sillä kaikista vastaajista näin ilmoitti tekevänsä huomattavasti harvempi, vain 16 %.

Kerran viikossa tai useammin e-kirjapalveluita käyttävistä 63 % hakee e-kirjoja ja e-äänikirjoja Helmet-haussa kirjan nimellä ja 60 % kirjailijan nimellä. Tulokset ovat varsin samankaltaiset verrattaessa niitä kaikkien vastaajien vastauksiin. Sen sijaan e-kirjapalvelun sovelluksessa ja verkkosivuilla usein palveluita käyttävät suosivat muita enemmän hakuja kirjailijan nimellä (81 %) ja kirjan nimellä (74 %). Kaikkien vastaajien

keskuudessa molemmat prosenttiosuudet jäävät alle 70:n rajan. Usein palveluita käyttävien hakutottumukset ovatkin lähempänä paljon lainaavien hakutottumuksia.

### 5.7 Ellibsiä säännöllisesti käyttävien käyttötottumukset

Ellibs on Helmet-kirjaston eniten käytetty e-kirjapalvelu, jossa tehtiin vuonna 2018 yli 222 000 e-kirja- ja e-äänikirjalainaa. Palvelua on vähintään kokeillut lähes 82 000 Helmet-kirjastokortin haltijaa, mikä on noin 16 % aktiivisista Helmet-kirjaston käyttäjistä (vuonna 2019 tai 2018 kirjastokorttia käyttäneistä). Kuukausittain Ellibs-kokoelmassa käy keskimäärin yli 7 000 uniikkia käyttäjää. (Helsingin kaupunki, kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialan intranet 2019)

Kyselyyn vastanneista 82 henkilöä eli 44 % kaikista vastaajista kertoi käyttävänsä säännöllisesti Ellibsiä. Tässä alaluvussa tarkastellaan heidän käyttötottumuksiaan tarkemmin, sillä kyse on varsin merkittävästä käyttäjäryhmästä. Ellibsiä säännöllisesti käyttävistä 27 % käyttää myös OverDrivea säännöllisesti ja 21 % satunnaisesti. Elibin kohdalla osuudet ovat huomattavasti pienempiä, sillä 85 % kertoo, ettei käytä Elibiä ollenkaan.

Ellibsiä säännöllisesti käyttävät ovat erittäin aktiivisia kirjaston e-kirjapalveluiden käyttäjiä. Heistä peräti 28 % kertoi käyttävänsä Helmet-kirjaston e-kirjapalvelua tai -palveluita päivittäin tai lähes päivittäin. Vähintään kerran viikossa ilmoitti käyvänsä 70 %. Säännölliset Ellibsiä käyttävät myös lainaavat paljon: yli kolmasosa (36 %) ilmoitti, että lainaa enemmän kuin 20 e-kirjaa tai e-äänikirjaa vuodessa. Kymmenen tai enemmän lainaa vuodessa kertoi tekevänsä kolme neljästä (75 %).

Vastaajat, jotka käyttävät Ellibsiä säännöllisesti, hakevat luettavaa tai kuunneltavaa ensisijaisesti e-kirjapalvelun mobiilisovelluksesta (43 %) tai verkkosivulta (35 %). Helmet-hakua ensisijaisena hakukanavana käyttää vain 17 %, kun koko vastaajajoukosta näin toimii yli neljäsosa vastaajista (26 %). Säännöllisesti Ellibsiä käyttäville tärkein toissijainen hakukanava on kuitenkin Helmet-haku, jota kertoi hyödyntävänsä 45 % vastaajista.

Käytetyimmät hakutavat Helmet-haussa säännöllisesti Ellibsiä käyttävien keskuudessa ovat kirjan nimellä (63 %) ja kirjailijan nimellä (60 %) hakeminen. Nämä hakutavat ovat vielä suositumpia e-kirjapalvelun verkkosivuilla ja mobiilisovelluksessa, jossa 82 %

ilmoitti hakevansa kirjailijan nimellä ja 74 % kirjan nimellä. Vastausten jakautumista esitellään tarkemmin taulukossa 13.

Taulukko 13. Ellibsiä säännöllisesti käyttävien suosimat hakutavat Helmet-haussa sekä e-kirjapalvelun verkkosivuilla ja mobiilisovelluksessa. (N=82)

	Helmet-haussa, %	E-kirjapalvelun verkkosivulla tai mobiilisovelluksessa, %
Kirjan nimellä	63	74
Kirjailijan nimellä	60	82
Haen aiheen (asiasanan) mukaan ja selailen hakutuloksia	17	29
Haen kirjallisuudenlajin mukaan ja selailen hakutuloksia	26	48
Muu, mikä?	7	22

Ellibsiä säännöllisesti käyttävien hakutavoissa on joitakin eroavaisuuksia verrattuna kaikkiin kyselyyn vastanneisiin. Helmet-haun kohdalla erot eivät ole merkittäviä, mutta e-kirjapalvelun verkkosivuilla ja mobiilisovelluksessa Ellibsin säännölliset käyttäjät näyttävät muita enemmän suosivan täsmähakuja kirjailijan nimellä (82 %), sillä koko vastaajajoukosta näin kertoi toimivansa 70 %. Myös kirjan nimellä hakeminen on tässä joukossa suositumpaa: Ellibsiä säännöllisesti käyttävistä 74 % ilmoitti hakevansa e-kirjoja ja e-äänikirjoja kirjan nimellä, kun etsivät aineistoa e-kirjapalvelun verkkosivulla tai sovelluksessa, kun koko vastaajajoukosta näin kertoi tekevänsä 68 %.

Kuten luvussa 5.2 todettiin, ”muu, mikä” -vastausvaihtoehto korostuu verkkosivun ja mobiilisovelluksen hakua koskevissa vastauksissa, sillä erittäin moni etsii luettavaa tai kuunneltavaa sen perusteella, mitä on heti saatavilla tai mitä uutta aineistoa kokoelmaan on lisätty.

### 5.8 OverDriven ja Elibin käyttäjien käyttötottumuksia

Kansainvälisiä e-kirjoja ja e-äänikirjoja tarjoava OverDrive on Helmet-kirjaston toiseksi suosituin e-kirjapalvelu. Vuonna 2018 OverDrivessa tehtiin yhteensä reilut 96 100 lainaa, ja palvelua on vähintään kokeillut lähes 42 000 Helmet-asiakasta, mikä tekee noin 8 % aktiivisista Helmet-kirjaston käyttäjistä (vuonna 2019 tai 2018 kirjastokorttia käyttäneistä). Ruotsinkielisten e-kirjojen ja e-äänikirjojen palvelun Elibin käyttö on huomattavasti vaatimattomampaa: vuonna 2018 lainaustapahtumia oli vajaat 2 700. Elibissä on tosin myös huomattavasti vähemmän aineistoa kuin Ellibsissä ja OverDrivessa. (Helsingin kaupunki, kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialan intranet 2019)

Tässä alaluvussa tarkastellaan lyhyesti sitä, minkälaiset e-kirjapalveluiden käyttötottumukset OverDrivea säännöllisesti käyttävillä vastaajilla on. Elibiä käyttäviä käsitellään vain lyhyesti alaluvun lopussa. Kyselyyn vastanneista 45 henkilöä eli 24 % koko vastaajajoukosta kertoi käyttävänsä säännöllisesti OverDrivea. Elibin kohdalla vastaava osuus oli vain 1,6 %. OverDriven säännöllisistä käyttäjistä 49 % käyttää myös Ellibsiä säännöllisesti ja 33 % satunnaisesti. Sen sijaan vain 7 % ilmoitti käyttävänsä Elibiä säännöllisesti ja 18 % satunnaisesti.

Henkilöt, jotka kertoivat käyttävänsä OverDrivea säännöllisesti, eivät käy e-kirjapalveluissa aivan yhtä taajaan kuin Ellibsin säännölliset käyttäjät. Viidennes (20 %) ilmoitti käyttävänsä Helmetin e-kirjapalvelua tai -palveluita päivittäin tai lähes päivittäin, kun Ellibsin säännöllisten käyttäjien kohdalla osuus oli 28 %. Silti 64 % käyttää palveluita vähintään kerran viikossa ja yli kolmasosa (36 %) 1-3 kertaa kuussa. Myös OverDriven aktiivisimmat käyttäjät ovat ahkeria lainaajia: heistä 40 % kertoi lainaavansa enemmän kuin 20 e-kirjaa tai e-äänikirjaa vuodessa, ja kolme neljäsosaa (75 %) lainaa kymmenen tai enemmän lainaa vuodessa.

OverDrivea säännöllisesti käyttävistä peräti 82 % kertoi käyttävänsä Ellibsiä ja 25 % Elibiä joko satunnaisesti tai säännöllisesti. Elibin käyttö näyttää siten olevan yleisempää OverDrivea säännöllisesti käyttävien kuin Ellibsin säännöllisten käyttäjien keskuudessa. Se, että OverDriven aktiiviset käyttäjät käyttävät huomattavasti todennäköisemmin Ellibsiä kuin toisinpäin, johtunee kielikysymyksestä: moni Ellibsin käyttäjistä lukee ja kuuntelee vain Ellibistä löytyvää suomenkielistä aineistoa, kun taas OverDriven käyttäjät saattavat lukea ja kuunnella kahdella tai useammalla eri kielellä.

OverDrivea säännöllisesti käyttävät hyödyntävät ensisijaisesti e-kirjapalvelun mobiilisovellusta (49 %) tai verkkosivua (29 %) etsiessään luettavaa tai kuunneltavaa. Vain 18 % käyttää Helmet-hakua ensisijaisena hakukanavana. Kuten Ellibsin kohdalla, osuus on pienempi kuin tarkasteltaessa koko vastaajajoukkoa. Toissijaisena hakukanavana Helmet-haku on kuitenkin myös OverDriven säännöllisille käyttäjille merkittävin, sillä 51 % kertoi tekevänsä hakuja myös Helmet-haussa.

Käytetyimmät hakutavat Helmet-haussa OverDrivea säännöllisesti käyttävien keskuudessa ovat hakeminen kirjan nimellä (73 %) ja kirjailijan nimellä (69 %). Nämä hakutavat ovat vielä suosituimpia e-kirjapalvelun verkkosivuilla ja mobiilisovelluksessa, jossa 84 % ilmoitti hakevansa kirjailijan nimellä ja 82 % kirjan nimellä. Vastausten jakautumista esitellään tarkemmin taulukossa 14.

Taulukko 14. OverDrivea säännöllisesti käyttävien suosimat hakutavat Helmet-haussa sekä e-kirjapalvelun verkkosivuilla ja mobiilisovelluksessa. (N=45)

	Helmet-haussa, %	E-kirjapalvelun verkkosivulla tai mobiilisovelluksessa, %
Kirjan nimellä	73	84
Kirjailijan nimellä	69	82
Haen aiheen (asiasanan) mukaan ja selailen hakutuloksia	18	29
Haen kirjallisuudenlajin mukaan ja selailen hakutuloksia	24	47
Muu, mikä?	2	22

Niin kuin Ellibsin säännöllisten käyttäjien kohdalla, myös OverDriven aktiivikäyttäjien hakutavoissa on joitakin eroavaisuuksia verrattuna koko vastaajajoukkoon. Helmet-haussa OverDriven säännölliset käyttäjät hakevat muita useammin suoraan kirjan (73 %) tai kirjailijan (69 %) nimellä. Kaikista vastaajista kirjan nimellä Helmet-haussa hakee 67 % ja kirjailijan nimellä 61 % vastaajista. Mielenkiintoista on, että Ellibsiä säännöllisesti käyttävien vastaukset olivat yhtenevämpiä koko vastaajajoukon kanssa.

Kuten Ellibsiä aktiivisesti käyttävät, OverDriven säännölliset käyttäjät suosivat e-kirjapalvelun verkkosivuilla ja mobiilisovelluksessa täsmähakuja enemmän kuin kaikki vastaajat. OverDriven aktiivikäyttäjät hakevat aineistoa useimmiten kirjan nimellä (84 %),

sillä koko vastaajajoukosta näin kertoi toimivansa 70 %. Myös kirjan nimellä hakeminen on tässä joukossa yleisempää: OverDrivea säännöllisesti käyttävistä 82 % ilmoitti hakevansa e-kirjoja ja e-äänikirjoja kirjan nimellä, kun he ovat e-kirjapalvelun verkkosivussa tai sovelluksessa. Koko vastaajajoukosta näin kertoi tekevänsä 68 %.

Myös OverDriven aktiivikäyttäjien kohdalla ”muu, mikä” -vastausvaihtoehto korostuu verkkosivun ja mobiilisovelluksen hakua koskevista vastauksista. Monet etsivät luettavaa tai kuunneltavaa uusimmasta aineistosta tai niistä, mitä on sillä hetkellä saatavilla. OverDriveen on mahdollista tehdä erilaisia suosituslistoja ja nostoja heti verkkosivun tai mobiilisovelluksen etusivulle: muutama vastaaja kertoi etsivänsä luettavaa tai kuunneltavaa myös näistä listoista. Tämä on ilahduttavaa, sillä nostojen tekemiseen käytetään kirjastossa aikaa ja vaivaa. Toisaalta on havaittu, että listauksiin nostetut nimekkeet menevät hyvin lainaan, joten niiden suosio on huomattu kyselyn tuloksista riippumatta.

OverDrivea säännöllisesti käyttävistä vain 9 % ilmoitti käyttävänsä usein mahdollisuutta varata ja lainata OverDriven aineistoja Helmet-haun kautta ja 35 % kertoi hyödyntävänsä tätä joskus. Ominaisuutta ei käytä 29 % ja lähes yhtä moni (27 %) ei ollut huomannut tätä mahdollisuutta. Kaikista vastaajista 32 % kertoi, ettei ollut huomannut tätä toimintoa. Kysymys toimi kyselylomakkeella myös markkinointikeinona, jotta entistä useampi olisi tietoinen mahdollisuudesta varata ja lainata OverDriven e-kirjoja ja e-äänikirjoja suoraan Helmet-haussa. Monelle käyttäjälle tämä ominaisuus ei kuitenkaan ole välttämättä relevantti, sillä moni kuuntelee OverDriven äänikirjoja tai lukee palvelun e-kirjoja vain OverDriven Libby-mobiilisovelluksella. Tosin kysely osoitti myös sen, että niistä mobiilisovellusta ensisijaisena hakukanavana käyttävistä vastaajista, jotka käyttävät säännöllisesti OverDrivea, noin 45 % käyttää kuitenkin myös Helmet-hakua aineiston etsimiseen.

Kysely tavoitti ainoastaan kolme henkilöä (1,6 % kaikista vastaajista), jotka ilmoittivat käyttävänsä Elibiä säännöllisesti. Vähintään satunnaisesti Elibiä käyttäviä oli kuitenkin yhteensä 30. Heidän vastauksistaan on pääteltävissä, että Elibin säännölliset ja satunnaiset käyttäjät käyttävät myös muita Helmet-kirjaston e-kirjapalveluita, sillä ainoastaan yksi vastaaja kertoi, ettei käytä lainkaan Elibsiä, ja neljä henkilöä ilmoitti, ettei käytä ollenkaan OverDrivea.

Elibin satunnaiset ja säännölliset käyttäjät eivät käytä e-kirjapalveluita aivan yhtä paljon kuin muut vastaajat. Vähintään kerran viikossa e-kirjapalvelua tai -palveluita käyttää 30

% tästä joukosta, kun kaikista vastaajista näin toimii vajaan 40 %. Lisäksi 40 % Elibin satunnaisista ja säännöllisistä käyttäjistä lainaa vähintään kymmenen e-kirjaa tai e-äänikirjaa vuodessa. Vastaava osuus koko aineistossa oli reilut 50 %.

Elibiä satunnaisesti tai säännöllisesti käyttävät hyödyntävät luettavaa tai kuunneltavaa hakiessaan pääasiassa Helmet-hakua, jota piti ensisijaisena hakukanavana puolet (52 %) vastaajista. Reilu kolmannes (37 %) hakee aineistoa e-kirjapalvelun verkkosivuilta ja vain kaksi vastaajaa kertoi hyödyntävänsä ensisijaisesti mobiilisovellusta. Helmet-haun suosio ensisijaisena hakukanavana oli huomattavasti pienempi muiden palveluiden säännöllisten käyttäjien (Ellibs 17 % / OverDrive 18 %) ja koko vastaajajoukon (26 %) keskuudessa.

## 5.9 Tutkimuksen luotettavuus

Määrällisessä tutkimuksessa puhutaan monesti tilastollisesta merkitsevyydestä eli siitä, voidaanko tutkimustuloksen olettaa esiintyvän toisessa vastaavassa tapauksessa ja onko mahdollista tehdä johtopäätöksiä toisesta aineistosta. Tämä edellyttää sitä, että aineisto on kerätty todennäköisyysotantamenetelmillä. Tässä tutkimuksessa tutkimuskohteita eli kyselyyn vastanneita ei ole valittu otannalla, joten yleistäminen muihin vastaaviin tapauksiin tai aineistoihin on ongelmallisempaa eikä täysin perusteltua. (Valli 2018c, 259-260)

On kuitenkin huomioitava, että samankaltaisten e-kirjapalveluiden ja verkkokirjastojen käyttäjät voivat käyttäytyä e-kirjoja hakiessaan yhtenevällä tavalla ja havaita samanlaisia kehittämiskohteita kuin tässä tutkimuksessa. Keskustelut eri puolella Suomea työskentelevän kirjaston henkilöstön kanssa on osoittanut, että asiakaspalaute on varsin samankaltaista läpi maan.

Koska kyselyssä ei kerätty asuinpaikkaa tarkempia taustatietoja, ei ole mahdollista varmistaa, onko vastaajajoukko vinoutunut tai painottunut johonkin tietynlaiseen ikä- tai muuhun ryhmään. Toisaalta Helmetin e-kirjapalveluiden käyttäjistä ei ole kerätty myöskään vastaavia taustatietoja, minkä vuoksi vertailutietoja ei olisi edes saatavilla, mikäli aineistonkeruu olisi toteutettu otannalla. Räsänen ja Sarpilan (2013, 71) mukaan kyselyihin vastaamatta jättäminen esiintyy varsinkin kouluttamattomien, pitkäaikaistyöttömien ja nuorempien keskuudessa, ja miehet osallistuvat kyselytutkimuksiin vähemmän

kuin naiset. On varsin todennäköistä, että myös tämän tutkimuksen vastaajajoukossa naiset saattavat olla yliedustettuina eivätkä vastaajat edusta e-kirjapalveluiden aktiivikäyttäjiä riittävästi. Miettinen ja Vehkalahti (2013, 87-88) pitävätkin näyteperusteisia kyselymenetelmiä edustavuudeltaan kyseenalaisina, sillä vastaajia valikoituu kyselyyn osittain oman kiinnostuksensa ja mainonnan vuoksi. Toisaalta tämän tutkimuksen vastaajajoukkoa ei olisi voitu kerätä otoksena, sillä otosperustaisesti valittuja käyttäjiä ei voida tavoittaa: e-kirjapalveluiden käyttäjistä ei kerätä yhteystietoja.

Koko kyselylomakkeen täytti 186 vastaajaa. Määrä on melko pieni suhteessa Helmetin e-kirjapalveluita kuukausittain käyttäviin asiakkaisiin: esimerkiksi Ellibsiin on kirjautunut vuoden 2019 tammi-syyskuussa keskimäärin reilut 7 000 yksittäistä käyttäjää (ns. uniikkia käyttäjää) per kuukausi, ja OverDrivessa vastaava kuukausittainen keskiarvo on yli 3 100 uniikkia käyttäjää (Helsingin kaupunki, kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialan intranet 2019). Näiden palveluiden käyttäjämäärissä on osittain kyse samoista henkilöistä, sillä moni asiakas käyttää säännöllisesti kumpaakin e-kirjapalvelua. Kyselyyn vastanneiden osuus suhteessa esimerkiksi Ellibsin keskimääräiseen kuukausikäyttäjämäärään on vajaat 3 %.

Räsänen ja Sarpilan (2013, 71-72) mukaan kyselytutkimusten vastausosuudet ovat laskeneet sekä Suomessa että aikaisemmin mm. Yhdysvalloissa. Tätä voi selittää esimerkiksi se, että erilaisia kyselyitä tehdään entistä enemmän mm. asiakastytytyväisyystutkimustarkoituksessa. Myös ajankäytön muutokset ja kiireen kokemisen lisääntyminen saattavat olla vastauskadon taustalla. Räsänen ja Sarpila (2013, 80) toteavatkin, että tutkijat joutuvat tänä päivänä usein tyytymään melkoisen alhaisiin vastausprosentteihin, jolloin jokainen vastaus on merkittävä.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella saturaatiolla: uusia havaintoyksiköjä tutkitaan niin kauan kuin niistä saadaan jotain uutta tutkimukseen. Saturaatiopiste saavutetaan, kun vastaukset alkavat toistua (Kananen 2012, 174; Kananen 2015, 115). Tämän kyselytutkimuksen avoimissa vastauksissa monet aihepiirit toistuivat selvästi, mikä on havaittavissa muiden e-kirjapalveluiden käyttöä tai käyttämättömyyttä koskevista vastauksista sekä luvussa 6.1 esitellyistä e-kirjojen löydettävyyttä koskevista kehitysehdotuksista.

Saturaatiota voi tapahtua myös kahden tai useamman aineiston välillä. Tällöin puhutaan triangulaatiosta (Kananen 2015, 115). Triangulaation ohella voidaan puhua myös kriteerivaliditeetista eli siitä, että toiset tutkijat ovat saaneet samankaltaisia



tutkimustuloksia (Kananen 2015, 119). Tämän tutkimuksen kanssa samansuuntaisia tutkimustuloksia on saatu Helsingin kaupunginkirjaston Kantar TNS Oy:llä teettämästä tutkimuksesta, jossa e-kirjapalveluiden käyttöön vaikuttavat tekijät olivat varsin yhtenäisiä niiden tulosten kanssa, joita tässä tutkimuksessa saatiin asiakkaiden avoimista vastauksista. E-kirjapalvelun valintaan vaikuttavat molempien tutkimusten mukaan samat seikat: käytettävyys, maksuttomuus / hinta ja valikoiman laajuus ja laatu. Tässä tutkimuksessa saatuja tuloksia esitellään tarkemmin luvussa 5.3. Tosin Kantar TNS:n tutkimukseen osallistuneista peräti 52 % kertoi käyvänsä kirjastossa tai käyttävänsä kirjaston palvelua harvemmin kuin kuukausittain (Nurmela 2019). Näin ollen Kantar TNS:n tutkimusaineistossa korostunevat vähemmän kirjastoa käyttävät verrattuna tähän tutkimuksen, jossa vähintään kerran kuukaudessa kirjaston e-kirjapalveluita käyttävien osuus vastaajista oli peräti 74 %.

Myös Anna Mikkosen väitöskirjassa (2017) havaittiin samankaltaisia tuloksia kuin tässä tutkimuksessa. Mikkosen mukaan täsmällisen haun tekeminen varsinkin kirjailijan nimeä käyttämällä osoittautui suosituimmaksi hakutavaksi. Tässä opinnäytetyössä kirjailijan nimellä hakeminen oli joko suosituin tai toiseksi suosituin hakutapa riippuen siitä, missä käyttöliittymässä hakua tehtiin.

## 6 KEHITTÄMISTOIMENPITEET

Silloin, kun teknologian suunnittelu tapahtuu käyttäjän näkökulmasta, on tarpeellista huomioida käyttäjänä oleva ihminen ja hänen ominaisuutensa: psyykkiset, fyysiset ja sosiaaliset. Tavoitteena on suunnitella teknologioita, jotka ovat miellyttäviä ja hyvälaatuisia inhimillisestä näkökulmasta katsoen. Olennaista on ymmärtää, että käyttäjät ja heidän käyttötarpeensa ja -tilanteensa ovat hyvin erilaisia keskenään. (Anttonen & Ovaska, 2011, 64-65)

Yleisten kirjastojen tuottamien verkkopalveluiden, esimerkiksi verkkokirjastojen, pulmana on se, että palveluiden tulisi olla hyviä kaikenlaisille käyttäjille ja käyttäjäryhmille, koska asiakaskunta koostuu valtavasta joukosta erilaisin ominaisuuksin varustettuja ihmisiä. Käytettävyydelle asetettavat tavoitteet ovat tällöin väistämättä melko yleismallisia. Tuotteen käytön helppoudessa voidaan käytettävyyden lisäksi erottaa toinenkin käsite, käyttökokemus. Se viittaa käyttäjien haluun käyttää tai olla käyttämättä tuotetta joidenkin seikkojen vuoksi. (Anttonen & Ovaska, 2011, 65) Käyttäjä voi olla käyttämättä tuotetta esimerkiksi sen vaikeaselkoisuuden vuoksi tai käyttää tuotetta vaikeaselkoisuudesta huolimatta, koska se on esimerkiksi muita vaihtoehtoja halvempi tai ympäristöystävällisempi. E-kirjapalveluiden käytettävyyttä tarkasteltaessa onkin otettava huomioon e-kirjan varsinaisen lukukokemuksen lisäksi se, miten sisältö löytyy ja saadaan luettavaksi tai kuunneltavaksi (Anttonen & Ovaska 2011, 70).

Suominen, Saarti ja Tuomi (2009, 328) korostavat kirjastoaineiston kuvailussa käsiteparia: teoslähtöisyys ja asiakaslähtöisyys. Näiden kahden välillä joudutaan käytännössä tekemään kompromisseja. Teoslähtöisen tiedonjärjestämisen lähtökohtana ovat teokset ja niiden sisällöt sekä suhde toisiin teoksiin. Asiakaslähtöisessä tiedonjärjestämisessä ensisijaisena lähtökohtana pidetään käyttäjiä ja heidän tarpeitaan. Yleisessä kirjastossa asiakaslähtöisyys eli tässä tapauksessa aineistojen löydettävyyys on se, johon panostetaan entistä enemmän. Kokoelmälähtöisyyden sijaan fokus on siirtynyt asiakkaisiin: vuonna 2016 voimaan astunut kirjastolaki velvoittaa kuntia kuulemaan asukkaitaan, kun tehdään yleisiä kirjastoja koskevia päätöksiä, ja huolehtimaan asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista (Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016). Sekä laista riippumatta että sen vuoksi kirjastoissa on joka tapauksessa ymmärretty, että asiakaslähtöisyys, käyttäjälähtöinen innovointi ja osallistaminen sitouttavat, luovat uusia verkostoja ja tuovat esille loppukäyttäjän äänen. Kirjasto on

entistä vahvemmin käyttäjiensä kumppani ja vertainen, ei kansaa ylhäältä sivistävä laitos. (Jokitalo 2013, 18; Juntunen & Saarti 2014, 88-89)

Helmet-kirjaston e-kirjojen hakukeinoja kehitettäessä kirjasto on monin osin sidottuja järjestelmätoimittajien määrittelemiin rajoihin. Kirjasto ei pysty pelkin omin voimin muuttamaan verkkokirjaston toiminnallisuuksia tai puuttua e-kirjapalvelun sivuston tai mobiilisovelluksen toimintoihin. Asiakkaita – palveluiden käyttäjiä – kuuntelemalla on kuitenkin mahdollisuus löytää sellaisia muutostarpeita, joiden täyttäminen on kirjaston omissa käsissä, jolloin toiminta voidaan suunnata niihin.

Ellibsin asiakaskäyttöliittymää on aikanaan kehitetty käytettävyydestutkimuksen menetelmien Sähköiset sisällöt yleisiin kirjastoihin -hankkeen aikana (Antikainen ym. 2013, 48-60). Valitettavasti käyttöliittymän ulkoasu ja selailtavuus eivät vastaa enää sitä, mihin asiakkaat ovat tottuneet esimerkiksi kaupallisten e-kirjapalveluiden kohdalla, mikä tuli ilmi myös tämän tutkimuksen kyselyyn annetuissa vastauksissa. Myös asiakkailta kirjastoille tulevasta, e-kirjapalveluita koskevasta palautteesta varsin suuri osa koskee Ellibsin käytettävyyttä ja toiminnallisuuksia, ja kirjastot itse ovat myös olleet yhteydessä Yleisten kirjastojen konsortioon saman asian vuoksi. Joitakin muutoksia onkin jo toteutettu syksyllä 2019.

Käytettävyys ja käyttökokemus liittyvät vahvasti siihen, miten asiakkaat kokevat kirjaston e-kirjojen hakukanavat ja käytettävissä olevat hakutavat. Seuraavassa alaluvussa 6.1 käsitellään kirjaston e-kirjapalveluiden asiakkaiden antamia kehittämis ehdotuksia kysymykseen ”Miten Helmet-kirjaston e-kirjojen löydettävyyttä voitaisiin parantaa”. Alaluvussa 6.2 puolestaan tarkastellaan sitä, miten näitä kehittämis ehdotuksia käsiteltiin Helsingin kaupunginkirjastossa järjestetyssä työpajassa ja minkälaisia kehittämiskohteita asiakkaiden ehdotuksista löydettiin.

## 6.1 Asiakkaiden kehittämis ehdotukset

Kyselyn lopuksi vastaajilta pyydettiin avoimia vastauksia kysymykseen ”Miten Helmet-kirjaston e-kirjojen löydettävyyttä voitaisiin parantaa”. Vastauksia tuli yhteensä 120, joista 23 vastausta ei liittynyt e-kirjojen löydettävyyteen ja jätettiin tarkemman tarkastelun ulkopuolella. Suurimmassa osassa näistä toivottiin lisää aineistoja kirjaston e-kirjapalveluihin. Lisäksi osa vastauksista oli tyhjiä tai mahdottomia tulkita.

Kirjaston e-kirjojen ja e-äänikirjojen löydettävyyttä käsitteleviä kehitysehdotuksia saatiin 97 kappaletta. Nämä kehittämissuhteet on ryhmitelty taulukossa 15 esitellyihin aiheryhmiin. Yksi vastaus saattoi sisältää useampaan ryhmään sopivia aiheita. Moni vastaaja ei eritellyt tarkemmin, minkä palvelun ominaisuuksia kommentoi, joten vastausten ryhmittelyssä oli ajoittain vaikea tulkita, tarkoitetaanko esimerkiksi vastauksessa ”Hakutoiminto voisi olla joustavampi” Helmet-hakua vai jonkin e-kirjapalvelun hakutoimintoa.

Taulukko 15. Miten kirjaston tarjoamien e-kirjojen ja e-äänikirjojen löydettävyyttä voisi mielestäsi parantaa?

Aihe	Mainintoja	Osuus kaikista vastauksista, %
Markkinointi (ohjeet, opastus, vinkit, mainokset)	28	29
Löydettävyyden on jo hyvä	20	21
Yhdellä kirjautumisella kaikkialle / kaikki e-kirjat samassa paikassa	18	19
Hakutoimintojen ja selailun parantaminen (kohdetta ei määritetty tarkemmin)	16	16
Muutokset Helmet-hakuun	14	14
Mobiilisovelluksen parantaminen	7	7
Paremmat avainsanat ja kategoriat	6	6
Teknisen toiminnan parantaminen (kohdetta ei määritetty tarkemmin)	5	5
Helmet-haun uutuusluettelo	3	3
Suosituksia e-kirjapalveluiden sivustoille / mobiilisovelluksiin	3	3
Taskukirjastoa koskevat ehdotukset	3	3
Kirjaston kirjat näkyviin Google-hakuun	1	1

Avoimissa vastauksissa toivottiin selvästi eniten lisää tiedotusta ja markkinointia kirjaston e-kirjoista ja e-äänikirjoista. Tähän ryhmään kuuluvia aiheita mainitsi yhteensä 23 % kysymykseen vastanneista. He mainitsivat sopiviksi markkinointikeinoiksi esimerkiksi e-kirjojen esittelyt sosiaalisessa mediassa, Helmet.fi-sivustolla ja kirjaston fyysisissä tiloissa. Myös kirjaston henkilökunnalta toivottiin e-kirjapalveluiden esittelyä ja opastusta. Vastauksista voidaan päätellä, että moni ei ole huomannut Helmet-kirjaston

some-kanavilla ja Helmet.fi-sivustolla julkaistuja vinkkejä ja suosituksia, tai sitten niiden määrää voitaisiin huoletta lisätä ilman että markkinointi koetaan liialliseksi.

Esimerkkejä markkinointiin liittyvistä kehitysehdotuksista:

"Enemmän "mainontaa" somessa. Esimerkiksi kirjavinkkejä ja sitten maininta että kirja saatavilla myös e-kirjana."

"Voi kertoa enemmän sovelluksesta ja sen toiminnoista, esim. Helmet-sivustolla ja kirjastoissa."

"Jonkinlainen "kuukauden nostot" Facebookissa tai helmet.fi-sivuilla?"

Kehitysehdotuksia jättäneistä vastaajista kuudesosa (17 %) kertoi, että heidän mielestään kirjaston e-kirjojen löydettävyyys on jo nykyisellään hyvä tai riittävä. Osa kuitenkin mainitsi, että muut ihmiset eivät välttämättä tunne kirjaston e-kirjapalveluita hyvin, mikä edellyttää lisää tiedotusta. Nämä maininnat on otettu huomioon myös markkinointia koskevien vastausten aieryhmässä.

Poimintoja vastauksista, joissa kirjaston e-kirjojen löydettävyyttä pidettiin hyvänä tai riittävänä:

"-- Itselleni löytäminen on ollut helppoa, koska seuraan Helmetin nettisivuja. Jutellessani ihmisten kanssa huomaan usein, että muut eivät ole tietoisia kirjaston e-kirjapalveluista."

"Kauhean vaikea sanoa, koska olen löytänyt ne jo aivan hyvin ja etäisesti vain säälin heitä, jotka eivät ole."

"Mielestäni ne ovat jo hyvin löydettävissä ja luulen, että löydettävyyden varsinainen ongelma on edelleen epäluulo formaattia kohtaan. Markkinalisesti näkökulmasta samat maksulliset palvelut toki jyräävät, ja niitä käyttävät eivät välttämättä tiedosta kirjaston tarjoavan samaa palvelua (tässä toki vaikuttaa myös mm. uutuuksikirjojen saatavuus ja ylipäättään kirjojen saatavuus jonottamatta)."

Lähes yhtä useassa (15 %) vastauksessa esiintyi toive päästä palveluihin yhdellä ainoalla kirjautumisella tai että kirjaston e-kirjat ja e-äänikirjat olisivat saatavilla ja käytettävissä yhdessä ja samassa paikassa. Vaikka nämä aineistot löytyvätkin Helmet-hausta, verkkokirjasto ei kuitenkaan ole kätevin ja ulkoasultaan houkuttelevin paikka

selata kirjaston e-kirjakokoelmia. Lisäksi ainoastaan OverDriven aineistojen lainaaminen ja varaaminen onnistuu Helmet-haun kautta. Ellibsin ja Elibin tapauksessa asiakkaan on siirryttävä palvelun omalle alustalle esimerkiksi lainausta varten, vaikka mieluisin kirja olisikin löytynyt Helmet-haulla. On myös huomattava, että vaikka Kirjastot.fi:n ylläpitämä eKirjasto tuo yhteen kirjaston kaikki e-kirjapalvelut, lainaaminen ja varaaminen ei onnistu myöskään tätä kautta. Monesta vastauksesta on tulkittavissa, että vastaajat toivoisivat kirjastolle kokonaan omaa e-kirja-alustaa, joka kattaa kaikki kirjaston tarjoamat e-kirjat ja e-äänikirjat niiden ostopaikasta, kielestä tai muista seikoista riippumatta.

Vastaajat toivoivat kirjautumisten ja eri palveluiden välillä siirtymisen vähentämistä esimerkiksi näin:

"Poistamalla hankalat Overdrive, Ellibs sun muut nimet ja "palvelut" kokonaan. Olisi vain kirjaston kirjoja. Ja niitä luetaan tai kuunnellaan kirjaston tutussa oman kirjaston liittymässä. Se että ne ovat erillään ja toisissa sovelluksissa, sotkee kaiken."

"Voisi olla oma kirjasto. Lisäksi käytettävyys voisi olla jotenkin parempi. Nyt liian monia vaiheita. Ja liian monta eri systeemiä ylipäättään. Ymmärrän senkin asiana, että on eri palveluita ja eri palveluntuottajia mutta kulluttajana teen valinnat sen mukaan mikä minulle toimii."

"Kaikkien e-kirjojen pitäisi löytyä helposti samasta paikasta."

Vastauksissa toivottiin myös uudistuksia Helmet-hakuun. Tämän aiheen mainitsi 12 % vastaajista. Moni vastaus nosti esille varsinkin e-kirjojen erottumisen muusta aineistosta:

"Välilehti "e-kirjat" mobiilisivulle haku.helmet.fi"

"Esim. tarjo[am]alla mahdollisuuden Helmet-haussa "haluaisitko mieluummin lukea e-kirjana?"

"Linkki helmet-haussa e-kirja-vaihtoehtoon voisi olla esimerkiksi visuaalisesti kiinnostavampi. Tai aseteltu tavalla, jossa se nousisi saatavuusnäkyvässä tasavertaiseksi vaihtoehtoksi fyysisen kirjan kanssa."

"Helmet.fissä voisi olla esim. "kirjahyllyjä" joista voisi selailla eri aihealueen kirjoja (niin kuin kirjastossa voi - esim. uutuudet ja kirjanäyttelyt). Ihan normaalissa haussa voisi vielä selkeämmin kertoa, että myös e-kirja saatavilla."

Osa ehdotuksista oli sellaisia ominaisuuksia, jotka Helmet-hausta jo löytyvät. Tästä voidaankin päätellä, että asiakkaat kaipaavat kenties vinkkejä myös verkkokirjaston käyttöön, sillä monet hyödylliset toiminnot ovat jo käytettävissä. Esimerkiksi eräs vastaaja ei ole vielä löytänyt Helmet-hausta jo nykyisin löytyvää mahdollisuutta rajata hakutulokset pelkkiin e-kirjoihin:

"En ole vielä keksinyt, miten saan helmet-hausta esille e-kirjahaut. Toisin sanoen, ärsyttää mennä aina erikseen e-kirjastoon ellibsiin tai päinvastoin, jos esim. olisi se ja sama, jos löytäisi kirjan joko kirjana tai e-kirjana tai äänikirjana."

Yhdessä vastauksessa onnistuttiin hahmottelemaan tulevaisuutta, johon nk. RDA-luettelointisäännöillä (Resource Description and Access) jo varaudutaan: tietuepohjaisesta rakenteesta ollaan siirtymässä kuvailun kohteita ja niiden välisiä suhteita kuvaavaan rakenteeseen, johon verkkokirjastotkin tulevat taipumaan ehkä jo lähitulevaisuudessa (Seppälä 2016). Vastaaja ehdotti:

"Helmet hakupalvelussa tulee samasta teoksesta useita eri rivejä riikkuen [po. riippuen] siitä montako "teosmuotoa" teoksesta on (kirja/cd/kasetti jne). Miksi ei näyttäisi vain yhtä rivi teoksesta ja sen avaamalla näkisi missä muodossa teos on saatavilla ja sieltä voisi varata vaikka suoraan. Nyt pitää rullata listaa pitkäänkin."

RDA-kuvailusäännöt perustuvat teosten ja niiden eri ekspressioiden (esimerkiksi käännökset eri kielille) ja manifestaatioiden (esimerkiksi eri painokset) tunnistamiseen (Suominen ym. 2009, 102). Tulevaisuuden verkkokirjasto voisi siten jatkossa tarjota vaikkapa tiettyä teosta hakevalle vain yhden hakutuloksen, jonka kautta olisi pääsy yhdellä klikkauksella kaikkiin sen ilmiasuihin eli manifestaatioihin: esimerkiksi kovakantiseen, taskukirjapainokseen, e-kirjaan. Samalla RDA mahdollistaa linkitetyn datan hyödyntämisen kirjastojärjestelmissä entistä paremmin (Allison 2013, 225-226). Helmet-kirjaston kirjastojärjestelmätoimittaja Innovative Interfaces kehittää parhaillaan uutta verkkokirjastoa Inspire Discoverya, jossa on mahdollista esittää teos vain yhtenä hakutuloksena, joka puolestaan sisältää teoksen kaikki esiintymismuodot, mutta verkkokirjaston

kehitystyö on vielä kesken. Muutokseen liittyy myös tulevaisuudenkuva, jossa kuvailussa nykyisin käytettävä MARC-formaatti korvataan linkitetyn datan hyödyntämisen mahdollistavalla Bibframe-formaatilla (Hakala 2013).

Muita useammissa vastauksissa esiintyneitä aihepiirejä olivat mobiilisovelluksen parantaminen (6 % vastaajista) ja yleisesti teknisen toimivuuden parantaminen (4 %). Näihin ryhmiin on ryhmitelty myös vastaukset, joissa vastaaja ei määritellyt tarkemmin, mitä palvelua hän tarkoitti. Etenkin Ellibsin verkkosivujen ja mobiilisovelluksen toimivuus saivat vastaajilta kritiikkiä, kun taas OverDriven Libby-sovellusta kehuittiin:

”Mobiilisovellusten käytettävyyttä voisi parantaa (erityisesti Ellibsin)”

”Ellibsin sovellus on aika kankea, siellä ei esimerkiksi voi jäädä jonossa ja selauksessa ei tule kaikki kirjat vaihtoehdoiksi mitä nettisivun kautta.”

”Ellibsin haku on surkea. Libbyn haku on hyvä.”

”-- Ellibsin sovelluksen kanssa saan yleensä harmaita hiuksia, joten se on ehkä myös kehityskohde, joka voisi lisätä ekirjaston käyttöä (OverDriven Libby-sovellus sen sijaan on todella toimiva ja tykkään erityisesti siitä, että se suosittelee myös lukuhaasteen viikon haastekohtaan e-kirjoja).”

Kuusi vastaajaa eli 5 % vastaajista toivoi parempia avainsanoja ja kirjakategorioita määrittelemättä tarkemmin, kohdistuivatko heidän kehitysehdotuksensa verkkokirjastoon vai e-kirjapalveluihin. Kolme vastaajaa (3 %) mainitsi vastauksessaan Helmet-haun uutuusluettelon, johon toivottiin lisää jaottelua erikielisten aineistojen sekä e-kirjojen ja e-äänikirjojen välille. Yhtä moni vastaaja toivoi e-kirjapalveluiden sivustoille ja mobiilisovelluksiin suosituslistoja. Ellibsin mobiilisovellus onkin tällä hetkellä ainoa, joka suosittelee luettavaa käyttäjälle, joskin Libby-sovelluksessa ja OverDriven verkkosivuilla on runsaasti muunlaisia vinkkilistoja heti alkunäytöllä. Lisäksi kolme vastaajaa mainitsi Helmet-kirjaston asiakkaiden käyttöön tarkoitetun Taskukirjasto-sovelluksen, johon kaksi vastaajaa toivoi mahdollisuutta rajata aineistoa pelkkiin e-kirjoihin ja kolmas kaipailee e-kirjasuosituksia.

Eräs vastaaja kertoi etsivänsä lukemista pääasiassa käyttämällä Googlea. Hän piti harmillisena sitä, että Googlen hakutuloksissa ei koskaan esiinny kirjaston aineistoja ja ehdotti Google-indeksointia. Helmet-kirjaston johtoryhmässä on keskusteltu palvelusta, jonka kautta Google-indeksointi olisi toteutettavissa, mutta palvelua ei ainakaan



toistaiseksi olla hankkimassa (Aakko, sähköpostiviesti 31.10.2019). Apua lienee lu-  
vassa kuitenkin jo toisaalta, sillä kirjastojen ja muiden muistiorganisaatioiden yhteinen  
Finna-hakuliittymä indeksoituu jo Googleen, joskin hieman puutteellisesti, ja indeksoi-  
tumisen ja hakukoneoptimoinnin parantaminen ylipäättään ovat Finnan kehityksessä  
nostettu keskeisiksi tavoitteiksi (Tolonen, sähköpostiviesti 30.10.2019). Helmet-kirjas-  
ton aineistot, e-kirjat ja e-äänikirjat mukaan lukien, ovat löydettävissä Finnan kautta,  
joten Google-indeksointi onnistuu ainakin Finnan välityksellä.

## 6.2 Työpaja Helsingin kaupunginkirjastossa

Verkkokyselyn tulosten purkamisen jälkeen Helsingin kaupunginkirjastossa järjestettiin  
syksyllä 2019 työpaja, jossa käytiin läpi kyselyn tuloksia ja perehdyttiin erityisesti asi-  
akkaiden antamiin kehittämis ehdotuksiin. Kehittämistutkimuksen prosessin kannalta  
vaihe on kriittinen, sillä työpajan tavoitteena oli pohtia interventiota eli muutostoimenpi-  
teitä (Kananen 2015, 48).

Kehittämistoimenpiteitä lähestyttiin luovan ideoinnin näkökulmasta analyyttisen ongel-  
manratkaisun sijaan, sillä tarkoituksena oli löytää paljon ideoita eikä niinkään yhtä oi-  
keaa vastausta. Isosta joukosta on usein helpompi löytää hyvin ideoita kuin pienestä  
joukosta, ja laajaan ideamäärään tähtääminen voi myös vapauttaa ideoijien ajatusta-  
poja. Luovien ideointimenetelmien käyttö edellyttää positiivista ilmapiiriä ja asennetta,  
jolloin esitettyjä ideoita ei lähdetä heti tyrmäämään toteuttamiskelvottomiksi. Tässä työ-  
pajassa osallistujille kerrottiinkin, että tavoitteena on miettiä ihannetapauksia ja antaa  
myös villien ideoiden kukoistaa. (Ojasalo ym. 2015, 159-160)

Mukaan työpajaan oli kutsuttu Helsingin kaupunginkirjaston henkilökuntaa muun mu-  
assa Kirjastoverkon yhteiset palvelut -organisaatiosta. Työpajaan osallistui yhteensä  
kuusi henkilöä, joista jokainen työskentelee tavalla tai toisella e-kirjakokoelmien pa-  
rissa.

Työpajassa asiakkaiden antamia kehitysehdotuksia käsiteltiin ja jatkokehitettiin 8 x 8 -  
menetelmällä. Tässä ideointimenetelmässä kehitettävä asia tai ongelma kirjoitetaan  
A4-kokoiselle arkille, minkä jälkeen arkin ympärille asetetaan kahdeksan paperia.  
Näille arkeille kirjoitetaan keskellä olevaan paperiin kirjatusta aiheesta nousevia näkö-  
kulmia, yksi näkökulma jokaiseen. Nämä arkit siirretään uusiksi aloituspisteiksi, ja

jokaisesta tuotetaan tämän jälkeen kahdeksan uutta näkökulmaa. Lopputuloksena syntyy yhteensä 64 ideaa. (Ojasalo ym. 2015, 163-165)

Tässä tutkimuksessa järjestetyssä työpajassa ensimmäiset kahdeksan näkökulmaa oli jo ennakkoon määritelty asiakkaiden antamien kehitysehdotusten pohjalta (kuva 3). Näkökulmiin poimittiin kehitysehdotusten perusteella kontaktipisteitä, joissa asiakas kohtaa jollain tavalla Helmet-kirjaston e-kirjapalveluita tai niiden sisältöjä. Osa näistä kontaktipisteistä on sellaisia, joihin Helmet-kirjasto pystyy vaikuttamaan hyvin (esimerkiksi luettelointi sekä sosiaalisen median ja Helmet.fi-sivuston sisällöt) ja osaan (esimerkiksi e-kirjapalveluiden toteutukseen tai verkkokirjaston tekniseen toimivuuteen) taas huonommin. Työpajassa ideoitiin tämän jälkeen jokaiseen näistä kahdeksasta kehityskohteesta kahdeksan näkökulmaa eli ikään kuin palasteltiin kukin aihe pienempiin kehityskohteisiin. Tavoitteena oli löytää paljon kehittämiskohteita, joista kaikkien ei tarvitsisi olla toteuttamiskelpoisia mutta joista joitakin voitaisiin lähteä viemään eteenpäin.

Uutuusluettelo	Sosiaalinen media	E-kirjapalvelut
Vain yksi kirjautuminen tai yksi palvelu	<b>E-kirjojen löydettävyys</b>	Helmet-haku (Encore)
Luettelointi (metadata)	Helmet.fi	Henkilökunta

Kuva 3. Työpajan pohjana olleet kahdeksan näkökulmaa.

Työpajaan osallistuneet saivat vapaasti kirjoittaa ideoitaan kunkin kontaktipisteen ympärille asetettuun kahdeksaan arkkiiin. Kehityskohteita ideoitiin myös yhdessä. Lopuksi

arkit kerättiin yhteen ja ideat luettiin ääneen, jolloin osallistujilla oli mahdollisuus antaa vielä palautetta kustakin ehdotuksesta.

Työpajassa löydettiin seuraavat uutuusluettelon kehittämistä koskevat näkökulmat:

1. Visuaalisesti kiinnostavampi ulkoasu uutuusluettelolle
2. Uutuusluettelon RSS-syötteen tilaamisen selkiyttäminen
3. E-kirjat ja e-äänikirjat omiin kategorioihin uutuusluettelossa
4. Erikieliset e-kirjat ja e-äänikirjat omiin kategorioihin uutuusluettelossa
5. Uutuuslistojen tarjoaminen asiakkaille suoraan sähköpostiin tai Facebookiin, ettei asiakkaan tarvitse etsiä uutuuksia vaan uutuudet löytävät asiakkaan
6. E-kirjojen ja e-äänikirjojen kansikuvat uutuusluetteloon
7. Tarkempi luokittelu e-aineistojen uutuusluetteloon
8. OverDrive-tietueiden päätyminen luetteloon vasta niiden "siivoamisen" jälkeen

Vain yhtä kirjautumista tai yhtä palvelua koskevat kehittämisnäkökulmat puolestaan olivat seuraavat:

1. Eri kirjautumisten, laitteiden, sovellusten "sillisalaatti" pois tai ainakin selkeämmäksi, jotta e-kirjojen lukemisen kynnys madaltuisi
2. Mahdollisuus lainata ja / tai varata aineistoa suoraan Kirjastot.fi:n eKirjastossa
3. Helsingin kaupungin digiohjelmassa kehitetään tunnus, jolla kirjautumalla pääsee "mihin vain"
4. Helmet-hausta pitäisi pystyä siirtymään e-kirjapalveluun ilman uutta kirjautumista
5. Yhteinen valtakunnallinen e-kirjasto
6. Mahdollisuus lainata ja / tai varata Elibin aineistoa suoraan Helmet-haussa
7. Mahdollisuus lainata ja / tai varata Ellibsin aineistoa suoraan Helmet-haussa
8. Kirjastot.fi:n eKirjaston mainostaminen ja nostaminen esiin

Työpajan osallistujat ideoivat seuraavat näkökulmat e-kirjojen ja e-äänikirjojen luetteloinnin (eli kuvailun / metatiedon / metadatan) kehittämiskohteiksi:

1. Helmet-kirjaston luettelointiohjeiden ajantasaisuuden tarkistaminen
2. Kuvailijoiden osaamisen varmistaminen ja kuvailun yhdenmukaistaminen
3. Ellibsin ja Elibin luettelointitietojen hankkiminen kirjaston ulkopuolelta
4. Lisää e-kirjojen kuvailijoita
5. Kuvailun tarkistaminen, mm. luettelointitietueen 655-kentässä varmasti kaikki lajityyppitermit
6. Tiivistelmä tai takakansiteksti näkyviin asiakkaille luettelointitietueen 505-kenttään
7. Kustantajilta parempaa metatietoa tai edes virheet pois
8. OverDriven e-kirjojen linkit vastaavien painettujen kirjojen tietueisiin

Sosiaalisen median hyödyntämiseen e-kirjojen löydettävyyden parantamisessa keksittiin seuraavat näkökulmat:

1. Eri kirjastojen ideoiden ja vinkkien jakaminen, yhteistyön parantaminen valtakunnallisesti
2. Kysy mitä vain kirjaston e-palveluista, informaatikko vastaa: sovittu aika tai kysymysketju sosiaalisessa mediassa
3. Valitse ja vaikuta -kampanja e-aineistojen valintaan
4. E-asiantuntija Twitteriin erillisellä tunnuksella
5. E-kirjaäänestyksiä sosiaaliseen mediaan esimerkiksi teemapäivinä ("kumman kirjan antaisit äidille luettavaksi" tms.)
6. Yksittäiset kirjastot jakamaan Helmet-kirjaston e-vinkkejä aktiivisemmin
7. E-kirja-aiheinen banneri Helmet-kirjaston Facebook-sivulle tai muu vastaava näkyvillä oleva pysyvä heräte kirjaston e-kirjoista
8. Helsingin kaupunginkirjastolle someen säännöllinen sisällönavaamiskanava, jossa myös oma osio e-aineistona löytyville teoksille  
(Lisäksi ylimääräinen ehdotus: maksullista markkinointia somessa)

Työpajaan osallistuneet ideoivat seuraavat näkökulmat Helmet.fi-sivuston parempaan hyödyntämiseen e-kirjojen löydettävyyden parantamiseksi:

1. Raflaavia klikkiotsikoita e-kirjoista
2. E-kirjapalveluiden linkit mahdollisimman hyvin esille Helmet.fi:n etusivulle

3. E-vinkkejä myös englanniksi, ruotsiksi, venäjäksi yms.
4. Aihepiirinnostoja eli vinkkejä
5. Podcast e-kirjoista
6. Miten e-kirjoja luetaan? / Haluaisitko lukea e-kirjoja muttet osaa? / E-kirjakoulu: näin pääset alkuun? - juttu ja videoita?
7. E-aineistojen ohjeista selkokielen versio
8. Ns. pitkän hännän (eli pitkään kokoelmissa olleiden) nostoja, jotta niitäkin hoksattaisiin lainata

E-kirjapalveluihin toivottiin työpajassa seuraavia uudistuksia:

1. Ellibsin ei pitäisi oletusnäkökulmana tarjota kahtatoista uusinta kirjaa aakkosjärjestyksessä, sillä se ohjaa kysyntää eniten näihin ja aikaisemmin hankitut jäävät piiloon, koska selaus hidasta
2. Erinomaiset suodatusmahdollisuudet hakutoiminnoissa
3. Nostoja Ellibsiin ja Elibiin sekä aiheenmukaisia nostoja lisää OverDriveen
4. Heti saatavilla olevien kirjojen nостot
5. Ns. pitkän hännän nостot ja mainonta
6. E-kirjojen hankinta valintaryhmille, jotta tieto e-kirjoista leviäisi helpommin heidän kauttaan
7. Ruotsinkielinen palvelu, jossa parempi valikoima
8. Elibissä asiakkaille selkeämmin tieto siitä, onko teos lainassa vai saatavilla, sekä paremmin tietoa varausjonon tilanteesta

Helmet-hakuun löydettiin seuraavia kehittämisenäkökulmia e-kirjojen löydettävyyden parantamiseksi:

1. Kaikkien palveluiden kirjat Helmet-hakuun
2. Kansikuvat kaikkiin e-kirjoihin ja e-äänikirjoihin
3. Suositus asiakkaalle: tarkistithan e-kirjan / e-äänikirjan saatavuuden esimerkiksi varauksen tekemisen yhteydessä
4. Rajapinta e-kirjapalveluihin: Helmet-hakuun mahdollisuus rajata vain heti saatavilla olevat e-kirjat
5. Ponnahdusikkuna

6. Mahdollisuus lainata e-kirja suoraan painetun kirjan sivulta Helmet-haussa
7. E-kirjavaihtoehto näkyvämmiin esille painetun kirjan tietoihin
8. E-kirjojen kannet näkyviin, jotta näyttäisivät yhtä houkuttelevilta kuin painetut kirjat, joissa on kansikuvat

Siihen, miten kirjaston henkilökunta voisi vaikuttaa e-kirjojen löydettävyyteen, keksittiin työpajassa seuraavat näkökulmat:

1. Innostetaan lisää kirjastolaisia e-vinkkien tekoon
2. E-aineistojen ajokortti pakolliseksi / henkilökunta koulutuksiin tai edes työaikaan opetusvideoiden katsomiseen
3. Palveluiden kohdentaminen vanhemmalle väestölle hakeutuvien kirjastopalveluiden kautta
4. Täyttämättä oleva e-informaatikon paikka täytettävä
5. Henkilökunnalle ”suunnistustehtäviä”, jotta he oppisivat tietämään, mistä löytyy mitään
6. Henkilökunnalle rintanappi: ”kysy minulta, löytyykö kirjaa e-kirjapalvelusta”
7. Tiivis kirjaston sisäisillä kanavilla muistuttaminen e-aineistojen esittelystä asiakkaille
8. Mainontaa, videoita ym. kirjastotilaan, esimerkiksi Ellibsin näytöt

Työpajassa onnistuttiin löytämään melko nopeassa ajassa yhteensä 64 kehittämiskohtetta, joilla Helmet-kirjaston e-kirjojen ja e-äänikirjojen löydettävyyttä voitaisiin parantaa. Vilkkaasta keskustelusta huolimatta työpajassa ei otettu tarkemmin kantaa näiden kehittämiskohteiden toteuttamisen käynnistämiseen tai edes ideoiden toteuttamiskelpoisuuteen. Kuten luvun 4 alussa todettiin, tässä opinnäytetyössä keskitytään erityisesti kehittämistutkimuksen mukaiseen suunnitteluvaiheeseen. Muutostoimenpiteiden eli interventioiden arviointi, jatkosuunnittelu ja mahdollisen kehitystyön käynnistäminen jäävät myöhemmin toteutettaviksi. Toisaalta joitakin pieniä ideoita ryhdyttiin jo viemään eteenpäin työpajan jälkeen.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä tutkimuksessa haettiin asiakkaille suunnatun verkkokyselyn avulla vastausta kysymykseen, miten Helmet-kirjaston asiakkaat etsivät kirjaston tarjoamia e-kirjoja ja e-äänikirjoja. Vastaajiksi saatiin erittäin aktiivisia kirjaston e-kirjapalveluiden käyttäjiä, joiden hakutottumuksista ei kirjastolla ollut aiempaa tietoa.

Tarkasteltaessa vastaajien suosimia hakukanavia kävi ilmi, että asiakkaat suosivat ensisijaisesti e-kirjapalveluiden omia verkkosivuja ja mobiilisovelluksia hakukanavina. Ensisijaisesti mobiilisovellusta ilmoitti käyttävänsä 36 % vastaajista ja e-kirjapalvelun omaa verkkosivua 32 %. Molempia käytettiin melko runsaasti myös muina hakukanavina: e-kirjapalvelun verkkosivua kertoi käyttävänsä 23 % ja mobiilisovellusta 18 % ensisijaisena ilmoittamansa hakukanavan lisäksi.

Sen sijaan kirjaston oma Helmet-haku oli vähemmän merkittävä ensisijaisena hakukanavana, sillä vain 26 % vastaajista kertoi käyttävänsä sitä ensisijaisesti e-kirjojen ja e-äänikirjojen etsimiseen. Kuitenkin Helmet-haun asema toissijaisena hakukanavana oli kyselyn tulosten mukaan varsin vahva, sillä vastaajista lähes puolet (45 %) kertoi käyttävänsä Helmet-hakua e-kirjojen ja e-äänikirjojen hakemiseen ainakin joskus. Muut vastausvaihtoehtoina mainitut hakukanavat olivat marginaalisempia, joskin vastaajista 16 % kertoi käyttävänsä Helmetin uutuusluetteloa e-kirjojen ja e-äänikirjojen etsimiseen muiden kanavien ohella. Yllättävää oli, että 27 % vastaajista käyttää vain yhtä hakukanavaa.

Kysely paljasti, että mitä enemmän asiakas lainaa e-kirjoja ja e-äänikirjoja tai mitä useammin hän käyttää e-kirjapalveluita, sitä todennäköisemmin hän suosii hakukanavaan e-kirjapalvelun verkkosivua ja mobiilisovellusta ja sitä vähemmän Helmet-hakua. Myös ne vastaajat, jotka käyttävät säännöllisesti Ellibsiä tai OverDrivea, käyttävät kaikkia vastaajia todennäköisemmin mobiilisovellusta aineiston hakemiseen – Ellibsiä säännöllisesti käyttävien kohdalla myös verkkosivun käyttö hakukanavana oli yleisempää kuin koko vastaajajoukossa.

Hakutapoja tarkasteltaessa osoittautui, että kyselyyn vastanneet tekevät useimmiten täsmähakuja kirjailijan nimen tai kirjan nimen perusteella. Vastaajat suosivat näitä hakutapoja sekä e-kirjapalveluiden verkkosivuilla ja mobiilisovelluksissa että Helmet-haussa, sillä 67 % kertoi hyödyntävänsä täsmähakuja kirjan nimellä Helmet-haussa ja

68 % e-kirjapalveluissa. Lisäksi 61 % vastaajista kertoi tekevänsä täsmähakuja kirjailijan nimellä Helmet-haussa ja peräti 70 % e-kirjapalveluissa. Kysely osoitti, että vastaajat, jotka käyttävät säännöllisesti Ellibsiä tai OverDrivea, suosivat täsmähakuja todennäköisemmin kuin kaikki vastaajat, toisin sanoen, he tuntuvat tietävän tarkemmin, mitä he haluavat ja etsivät. Yllättäen samaa ei havaittu paljon lainaavien (10 tai enemmän lainaa kuussa) ja vähintään kerran viikossa e-kirjapalveluita käyttävien keskuudessa, sillä heidän hakutapansa olivat varsin yhtenevät koko vastaajajoukon kanssa.

Myös erilaiset selailutavat ovat suosittuja, mutta tässä käyttäytyminen erosi täsmähakuja voimakkaammin Helmet-haun ja e-kirjapalveluiden välillä. Peräti 45 % vastaajista kertoi etsivänsä luettavaa ja kuunneltavaa hakemalla aineistoa kirjallisuudenlajin mukaan ja selailemalla hakutuloksia e-kirjapalveluiden verkkosivuilla ja sovelluksissa, kun taas Helmet-haun kohdalla osuus oli vain 25 %. Myös aiheen mukaan hakeminen ja hakutulosten selailu oli e-kirjapalveluissa suositumpaa kuin Helmet-haussa. Lisäksi e-kirjapalveluissa käytettyjen hakutapojen kohdalla korostuivat erilaiset listaukset: moni kertoi selaavansa esimerkiksi heti lainattavissa olevien, suosituimpien ja uusimpien e-kirjojen ja e-äänikirjojen listoja.

Kysely osoitti, että mahdollisuus lainata tai varata OverDriven e-kirjoja ja e-äänikirjoja on jäänyt monelta e-kirja-asiakkaalta huomaamatta, sillä peräti kolmannes (32 %) vastaajista ei tiennyt tästä toiminnallisuudesta. Kuitenkin 22 % vastaajista käyttää mahdollista joskus ja kuusi prosenttia säännöllisesti. OverDrivea säännöllisesti käyttävien keskuudessa toiminnallisuus on jonkin verran suositumpi, sillä 9 % OverDriven säännöllisistä käyttäjistä hyödyntää mahdollisuutta usein ja 35 % joskus. OverDrivea satunnaisesti käyttävien keskuudessa osuudet ovat suunnilleen yhtä suuret.

Kyselyyn vastanneista 59 % käyttää muitakin kuin kirjaston e-kirjapalveluita. Merkittävimmät syyt tähän ovat muiden palveluiden laajempi valikoima ja parempi saatavuus. Ainoastaan kirjaston e-kirjapalveluita kertoi käyttävänsä 41 % vastaajista. Heille tärkeimmät syyt tähän olivat kirjaston aineistojen maksuttomuus ja se, että kirjaston e-kirjapalvelut riittävät heille.

Tutkimuksen tuloksista voidaan päätellä, että e-kirjojen löydettävyyttä tulisi parantaa ensisijaisesti e-kirjapalveluiden käyttöliittymissä, sillä suurin osa hauista tapahtuu siellä. Tähän kirjaston on valitettavasti melko vaikea vaikuttaa. On kuitenkin huomattava, että myös Helmet-haku oli varsin käytetty hakukanava. Helmet-haun uutuusluetelo on e-aineistojen kohdalla melko vähän käytetty keino tutustua e-kirjoihin ja e-



äänikirjoihin, joten sen ei tarvitse olla jatkokehittämiskohteiden kärjessä. Sen sijaan Helmet-kirjaston kannattaa panostaa siihen, että Helmet-haun toiminnallisuudet ovat tuttuja asiakkaille ja että uusia haku- ja selausominaisuuksia otetaan käyttöön, jos ja kun järjestelmän toimittaja niitä tarjoaa.

Laadukas kuvailutieto eli metatieto on olennainen keino pitää e-kirjojen ja e-äänikirjojen hyvästä löydettävyydestä kiinni. Koska täsmähaut kirjan ja kirjailijan nimellä ovat suosittuja, tietojen tulee olla kategorisesti oikein. Asiakkaat kaipaavat myös laadukasta asiasanoitusta ja lajityypittelyä kirjallisuudenlajin eli genren mukaan, sillä nämä tiedot helpottavat aineiston selailua, kun tarpeena on löytää jotain sähköistä luettavaa tai kuunneltavaa Helmet-haun kautta.

Myös Anna Mikkonen korostaa laadukkaan perinteisen metadatan merkitystä. Mikko-sen tutkimus osoitti, että esimerkiksi verkkokirjastossa mainittu kirjan julkaisuvuosi tai sivumäärä auttoi kaunokirjallisuuden lukijoita valitsemaan kiinnostavien ja ei-kiinnostavien kirjojen väliltä. (Mikkonen 2017, 102) On myös otettava huomioon, että yhtenäinen, standardimuotoinen, järjestelmästä riippumaton metatieto on tärkeää, sillä käyttöliittymät uudistuvat ja kirjastojärjestelmät vaihtuvat: metatiedon tulee olla siirrettävissä järjestelmästä toiseen ilman monimutkaista tai peräti manuaalista konvertointia.

Mace Ojala (2009, 140) korostaa, että kirjastojen luettelointi- ja kuratointityölle edelleen tarvetta, vaikka fokus siirtynyt e-aineistojen tapauksessa aineistojen omistamisesta pääsyn tarjoamiseen. Hän muistuttaa, että kokoelmaa ei ole ennen sen tietämistä, mistä aineisto kertoo ja mistä se koostuu (mts. 141). Kaisa Hypén (2009a, 21) puolestaan toteaa, että todennäköisesti kirjastot tulevat vielä pitkään toimimaan viitetiedon varassa, joten metatiedon laatuun ja sen esittämiseen kiinnitettävä huomiota.

Tulevaisuudessa kirjastoaineiston kuvailu voi mullistua automaattisen kokoteksti-indeksoinnin myötä. Kansalliskirjastossa kehitetään tähän jo Annif-työkalua, joka pystyy tuottamaan varsin onnistuneesti sisällönkuvailua ja luokituksia kokotekstiaineistoista. Asiasanoituksessa sanastona käytetään Yleistä suomalaista asiasanastoa YSAa ja Yleistä suomalaista ontologiaa YSOa, jotka ovat myös yleisten kirjastojen käyttämiä sisällönkuvailun asiasanastoja. Annifin kehittäjä Osma Suominen toteaa, että työkalua voitaisiin käyttää sekä sisällönkuvailun apuna siten, että sen tuottamat asiasanat tarkistettaisiin vielä ihmistyönä, tai kokonaan automaattisena, ilman että tuloksia tarkistettaisiin manuaalisesti. Esimerkiksi Jyväskylän yliopistossa Annifia käytetään jo opinnäytetöiden sisällönkuvailussa siten, että Annif tuottaa PDF-muotoisesta opinnäytetyöstä

asiasanaehdotuksia, jotka opinnäytetyön tekijä käy läpi ja valitsee sopivimmat. Opiskelijalla on mahdollisuus myös lisätä omia asiasanojaan, joita algoritmi ei ole tuottanut. (Suominen 2019)

Veera Ristikartanon ja Antti Virrankosken toimittamassa kirjassa *Eräpäivä! Voimasa-*noja kirjastosta (2011, 27) arvellaan, että kirjastoammattilaiset elävät kuitenkin ikään kuin kokotekstin indeksointia ei olisi olemassakaan. Aineiston kuvailu ja asiasanoitus on kirjastolaisille tärkeää ja siihen on myös laitettu paljon resursseja, on se järkevää tai ei. Verkon tuomat uudet mahdollisuudet asiasanoituksessa ovat monilta kirjastolaisilta jääneet huomaamatta. E-kirjojen tapauksessa kokoteksti on ainakin periaatteessa saatavilla indeksointia varten, mutta automaattinen kokoteksti-indeksointi käytännössä tarkoittaisi perusteellisia sopimuksia kustantajien ja sisällönkuvailua tekevän organisaation välillä.

Anna Mikkosen tutkimus osoittaa, että sosiaalisella ja visuaalisella datalla rikastettu verkkokirjasto mahdollistaa onnekkaita, sattumalta tapahtuvat löydöt, ja lukijat löytävät kiinnostavaa luettavaa nopeammin ja helpommin. Moni lukija on tottunut selailemaan ja kohtaamaan lukuvinkkejä varsinkin sosiaalisessa mediassa, esimerkiksi Facebookin kirjallisuusryhmissä, ilman varsinaista hakemista, ja törmäämään automaattisiin suosituksiin ja käyttäjien arvioihin muun muassa verkkokaupoissa. Perinteinen verkkokirjasto ei kuitenkaan mahdollista törmäilyä ja löytämistä vaan sinne keskittyvät lähinnä muualta löydettyjen lukuvinkkien varaaminen ja paikantaminen. Rikastetun metadatan, esimerkiksi kansikuvien tai kirja-arvosteluiden puuttuminen saattaa jopa vaikuttaa siihen, että lukija ei valitse kirjaa, joka olisi kuitenkin voinut kiinnostaa, jos rikkaampaa metadataa olisi ollut saatavilla. Mikkonen arveleekin, että lukijoiden tottuessa erilaisiin rikastettuihin elementteihin (esimerkiksi automaattisiin suosituksiin, tageihin ym.) myös verkkokirjastot muuttuvat entistä monipuolisemmiksi. (Mikkonen 2017, 88, 97-98 ja 102)

Helmet-kirjaston verkkokirjastossa on joitakin rikastetun ja linkitetyn datan elementtejä. Se esimerkiksi tarjoaa aineistoa hakevalle myös ehdotuksia muusta vastaavasta aineistosta ”suositujia vaihtoehtoja” -otsikon alla, kun hakija klikkaa jotain saamaansa hakutulosta. Lisäksi Helmet-hakuun on lisätty ChiliFresh-lisäosa, jonka kautta asiakas voi kirjoittaa arvosteluita tai lukea muiden tekemiä arvioita. Dee Ann Allison (2013, 211) mainitsee verkkokirjastoihin tarkoitetuista sosiaalisen metadatan lisäosista myös mm. ”lukemisen sosiaalisen median” LibraryThingin, mutta on epäselvää, onko tämä liitettävissä esimerkiksi Helmet-hakuun tai muihin Suomessa käytettäviin verkkokirjastoihin.

Dee Ann Allison (2013, 225-226) muistuttaa, että linkitetyn datan hyödyntäminen kirjastossa ei kuitenkaan ole yksisuuntainen prosessi, jossa kirjasto linkittää omiin järjestelmiinsä muiden tuottamaa tietoa. Hänen mukaansa on olennaista, että kirjasto tarjoaa tuottamaansa dataa myös ulospäin muiden hyödynnettäväksi. Näin laajennetaan jo olemassa olevia palveluita, saadaan aikaiseksi uusia palveluita ja tuodaan hyötyä asiakkaille.

Rikastettu ja linkitetty data helpottavat kokoelman selailua ja löytöjen tekemistä ja tarjoavat mahdollisuuden tutustua kokoelmaan muutenkin kuin täsmähakuja tekemällä, sillä täsmähaut edellyttävät aina jonkinlaista ennakkotietoa haettavasta asiasta. Koska mieluisan lukemisen löytäminen tuhansien kirjojen joukosta on työlästä sekä verkkokirjastossa että e-kirjapalvelussa, mahdollisuus rajata ja suodattaa kokoelmaa parantaa selailun käyttökokemusta. Myös erilaisten nostojen ja kategorioiden tarjoaminen palvelun etusivulla simuloisi paremmin fyysisessä kirjastossa tapahtuvaa kuljeskelua ja selailua. (Mikkonen 2017, 100) Selailun merkitys korostui myös Maija Lehtolan (2013) opinnäytetyössä, joka käsittelee e-kirjapalveluiden käytettävyyttä kirjastoissa ja kirja-kaupoissa.

Helmet-kirjaston OverDrive-palvelussa nostot ja kirjakategoriat ovat erittäin ahkerassa käytössä. Vastaava esillepanotapa on erittäin yleinen myös kuluttajien suosimissa verkkokaupoissa, mikä tulee ottaa huomioon kirjaston e-kirjapalveluita suunniteltaessa: lähtökohtana tulee olla asiakaskokemus, joka olisi parempi tai ei ainakaan merkittävästi huonompi kuin kaupallisilla palveluntarjoajilla. Tämä tutkimus osoitti, että kirjaston e-kirjojen lukijat käyttävät mielellään muun muassa suosituslistauksia.

Hannele Koivunen (1995, 194) argumentoi, että maailman tehokkain järjestelmä, jossa tiedonhaun relevanssi ja osuvuus olisivat sata prosenttia, olisi kerrassaan toivoton kulttuurin uudistumisen ja innovaatioiden näkökulmasta. Hänen mukaansa vaeltelu, sekoilu, selailu ja etsiminen ilman tietoista päämäärä ovat innovaatioiden lähde, sillä vain siten saattaa törmätä sellaiseen, jota ei tiennyt etsivänsä. Koivusen näkemys on helppo allekirjoittaa, sillä asia mietityttää kaikkia niitä kirjastolaisia, jotka haluaisivat kohdistaa asiakkaiden kysyntää myös muihin kuin juuri sillä hetkellä pinnalla oleviin teoksiin. Koska vaeltelu kirjaston e-kirjapalvelussa on fyysisessä kirjastotilassa kuljeskeluun verrattuna kovin kömpelöä, etenkin e-kirjojen kohdalla on erittäin vaikeaa saada järjestettyä kokoelmaa yllättävillä tavoilla ja nostettua esille yllätyksellisiä löytöjä asiakkaiden iloksi, vaikka se olisi monin tavoin tärkeää. Kaisa Hypén (2009b, 203) katsoo, että tällaista kirjastossa samoiluun liittyvää intertekstuaalisuutta ja assosiatiivisuutta ei ole

toistaiseksi juurikaan hyödynnetty kirjastojärjestelmissä. Myös Juliaana Grahnin opin-  
näytetyö (2017, 89) osoittaa, että yllätykselliset löydöt ovat merkityksellisiä asiakkaille  
kirjaston e-kirjakokoelmassa.

Kansalliskirjaston järjestämässä hackathon-tapahtumassa kehitetty Finna Recom-  
mends -lisäosa osaa suositella selaimen käyttäjälle verkkosivun tekstin perusteella ai-  
heeseen liittyviä kirjoja. Maalaamalla verkkosivulta kiinnostavaa tekstiä ja napautta-  
malla lisäosan kuvaketta selaimessa käyttäjä saa valmiita lukuvinkkejä kirjastojen  
Finna-hakuliittymästä suoraan, ilman asiasanojen pohtimista. Taustamoottorina toimii  
Annifin rajapinta. (Suominen 2019) Olisi mielenkiintoista pohtia, voitaisiinko tällaista li-  
säsaa hyödyntää esimerkiksi verkkokirjaston sisälläkin.

Kirjaston e-kirjojen löydettävyyden kannalta olennainen kehityskohde olisi kaikkien e-  
kirjapalveluiden aineistojen integrointi kirjastojärjestelmiin, jolloin asiakas näkisi aineis-  
ton saatavuuden jo suoraan verkkokirjastosta, ja lainaus ja varaus onnistuisi yhdellä  
alustalla, yhdellä kirjautumisella. OverDrive-palvelun ja Sierra-kirjastojärjestelmän in-  
tegraatio on jo ollut pitkään käytössä, ja olisikin tärkeää, että vastaava toteutuisi myös  
muiden e-kirjapalveluiden ja kirjastojärjestelmien kohdalla. Amy Pawlowski (2011, 68)  
arveli jo vuonna 2011, että tämä olisi yleisten kirjastojen e-kirjapalveluiden seuraava  
looginen askel.

Tätä kirjoittaessani Suomessa on jo melko pitkällä yhteisen, valtakunnallisen e-kirjas-  
ton suunnittelu. Alkuvaiheessa tavoitteena on luoda pilotti, jolla testattaisiin valtakun-  
nallisen e-kirjakokoelman toteutusta yhteistyössä Kirjastoseuran ja kustantajien  
kanssa. Tällä hetkellä e-kirjojen saatavuus vaihtelee merkittävästi Suomen eri kun-  
nissa, joten pilotin pyrkimyksenä on alueellinen tasa-arvo. (Helsingin kaupunginkirjasto  
2018) Tahtotila kotimaisten yleisten kirjastojen yhteisen e-kirjakokoelman perustami-  
seen on suuri, mutta ratkaisematta on vielä monet alustaan, rahoitukseen ja aineiston  
valintaan liittyvät kysymykset. Kuten tässä tutkimuksessa esille tulleissa asiakkaiden  
kehittämisehdotuksissa, myös yhteisen e-kirjaston yhteydessä esille on noussut haave  
eri palveluntarjoajien, välittäjien ja muiden kirjaston ulkopuolisten toimijoiden häivyttä-  
misestä, että ”olisi vain kirjaston kirjoja”. Monia asiakkaita hämmentää erilaisten käyt-  
töliittymien ja palveluiden nimien moninaisuus.

Uutta yhteistä e-kirjastoa suunniteltaessa tulisi ottaa huomioon muun muassa tässä  
tutkimuksessa esille tulleet asiakkaiden toiveet e-kirjojen löydettävyyden parantami-  
sesta. Aineiston selailun ja hakemisen tulee olla helppoa ja nopeaa, ja

käyttäjäkokemuksessa tulee pyrkiä mahdollisimman lähelle kaupallisten palveluiden tasoa, jossa erilaiset suositukset, listaukset ja käyttäjien arvostelut ovat jo arkipäivää. Kirjaston asiakkaiden näkemykset tulee nähdä tärkeänä voimavarana, jonka hyödyntämisellä voidaan saada aikaan entistä parempia ja käyttäjälähtöisempiä palveluita. Tuloksena on myös sitoutuneempia ja tyytyväisempiä asiakkaita ja onnistunutta määrärahojen kohdentamista.

Parhaan mahdollisen kirjaston e-kirjapalvelun kehittämisessä ihanteellisinta olisi, jos e-kirjan lainausalustan kehitys-, ylläpito- ja hallinnointityö olisi kokonaan kirjastokentän käsissä. Ruotsissa tämä toive on jo kirjattu kansalliseen kirjastostrategiaan (National Library of Sweden 2019). Rohkaisevia kokemuksia on saatu Yhdysvalloissa, jossa Douglassin piirikunnan kirjastot ylläpitävät itse omaa e-kirja-alustaansa, ja vastaavia hankkeita on myös sadoissa muissa kirjastoissa (Roncevic 2013, 9).

Yhdysvalloissa maailman suurimman kirjastojen verkkoluettelon WorldCatin ylläpitäjä OCLC on tuottanut aineiston välittäjästä riippumattomia e-kirjojen luettelointitietueita kirjastoille vuodesta 2009. Tavoitteena on, ettei kirjastolla tarvitse olla useita tietueita e-kirjalle, joka on mahdollisesti hankittu useamman välittäjän kautta. Kirjasto voi halutessaan muokata tietueita haluamallaan tavalla. (Morris & Sibert 2011, 104; OCLC 2019) Suomen yleisissä kirjastoissa vastaava päällekkäisyys ei ole ainakaan kovin yleinen ongelma, mutta olisi mielenkiintoista pohtia, voitaisiinko Suomessakin tuottaa e-kirjatietueita keskitetysti kaikkien kirjastojen käyttöön. Kirjastoaineistoa kuvaileva Kirjastopalvelu luetteloi jo joitakin kotimaisia e-kirjoja, mutta melko rajallisesti. Lisäksi tietueet ovat maksullisia: niiden vastaanottaminen edellyttää sopimusta Kirjastopalvelun kanssa. Kuvailun keskittämisestä kirjastojen yhteistuotannoksi Suomessa ylipäätään on puhuttu jo pitkään: myös e-aineistot tulisi ottaa huomioon tässä keskustelussa, jos ja kun se tulee taas ajankohtaiseksi.

Tutkimuksen tulokset asettavat kirjaston tietojärjestelmien lisäksi vaatimuksia myös henkilökunnalle. Dee Ann Allisonin (2013, 200-202) mukaan tulevaisuudessa kokoelma- ja metatietotyötä tekevän kirjaston työntekijän onkin entistä vahvemmin hallittava perinteisen MARC-formaatin yli meneviä taitoja. Hänen tulee esimerkiksi osata käyttää linkitettyä ja joustavaa dataa luovasti ja toimia joko suoraan tai epäsuorasti asiakkaan kanssa, jotta kokoelmat ja palvelut kohtaavat asiakkaiden muuttuvat tarpeet. Kaikkien kirjastonhoitajien tavoitteiden tulee Allisonin mukaan keskittyä asiakaskokemuksen parantamiseen dynaamisten palveluiden kautta.

Tässä tutkimuksessa toteutetulla kyselyllä onnistuttiin tavoittamaan aktiivisia e-kirjapalveluiden käyttäjiä ja saamaan heiltä hyödyllisiä kehittämis ehdotuksia. Kysely myös osoitti sen, että Helmet-kirjastolla on asiakkaina erittäin ahkeria e-kirjapalveluiden käyttäjiä ja aktiivisia e-kirjojen ja e-äänikirjojen lainaajia. Kirjaston tulisi pitää heistä kiinni kynsin ja hampain. Yli puolet kyselyyn vastanneista kertoi käyttävänsä myös muita kuin kirjaston e-kirjapalveluita, joissa on usein varsin paljon parempi käyttäjäkokemus kuin kirjaston tarjoamissa palveluissa, ja vaarana onkin, että kirjasto menettää e-kirja-asiakkaitaan käytettävyydeltään näppärämmille ja voimakkaasti markkinoiduille kaupallisille palveluille. Samalla ne henkilöt, jotka eivät ole vielä lukeneet e-kirjoja tai kuunnelleet e-äänikirjoja mutta ovat näistä aineistoista kiinnostuneita, eivät ehkä koskaan halua kokeilla kirjaston e-kirjapalveluita, jos jo pelkkä kokoelman selailu tai aineiston hakeminen ovat hankalia. Kirjaston palveluiden on oltava houkuttelevia ja helppokäyttöisiä, jotta ne pärjäisivät kilpailussa muiden vapaa-ajanviettotapojen ja kaupallisten toimijoiden tuottamien palveluiden kanssa.

## LÄHTEET

Allison, D. A. 2013. Patron-Driven Library. A Practical Guide for Managing Collections and Services in the Digital Age. Oxford: Chandos Publishing.

Antikainen, H., Laine, J., Nurmi, O., Heikkilä, H., Tuuliniemi, A., Manninen, T., Mikkonen, P., Hjelt, M., Nousiainen-Hiiri, V., Bagge, P., Tamminen, M., Tarvainen, J., Sundström, P. & Tilli, S. 2013. eBooks for public libraries – sähkökirjoja yleisiin kirjastoihin. Sähkökirjat kirjastoon -hankkeen raportti. Viitattu 23.8.2019. [https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/D1.3.1.5\\_eReading\\_eBooks%20for%20public%20libraries\\_Sahkokirjoja%20yleisiin%20kirjastoihin.pdf](https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/D1.3.1.5_eReading_eBooks%20for%20public%20libraries_Sahkokirjoja%20yleisiin%20kirjastoihin.pdf)

Anttila, P. 2019. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Artikkelit Metodix-sivustolla. Viitattu 7.10.2019. <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/>

Anttonen, J. & Ovaska, S. 2011. E-kirja ja käytettävyys. Teoksessa Almgren, P. & Jokitalo, P. Kirjasto 2012. Asiakkaan asialla. Helsinki: Avain.

Ellibs. 2016. Helmet-kokoelman tilastot. Poimittu 2.1.2017. Tilasto kirjoittajan hallussa.

FiCom. 2019. E-kirjat. Viitattu 23.9.2019. <https://www.ficom.fi/ict-ala/tilastot/e-kirjat>

Grahn, J. 2017. E-kirjat Eepos-kirjastoissa. E-kirjojen käyttö ja asiakkaiden tarpeet. Opinnäytetyö (AMK). Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017091515115>

Hakala, J. 2013. Bibframe – MARC-formaatin seuraaja. Power Point -esitys. Viitattu 23.11.2019. <https://slideplayer.fi/slide/1897326/>

Helsingin kaupunginkirjasto. 2018. Hankekuvaus: Valtakunnallinen e-kirjasto -pilotti. Asiakirja Helsingin kaupungin hallinnossa vireillä olevia asioita esittelevässä Päätökset-verkkopalvelussa. Viitattu 30.10.2019. <https://dev.hel.fi/paatokset/media/att/68/68a9fb7afa974ed1928edba583a280d245fc9b30.pdf>

Henkilötiedot ovat tunnistetietoja. 2019. Artikkelit Minilex-sivustolla. Viitattu 23.8.2019. <https://www.minilex.fi/a/henkil%C3%B6tiedot-ovat-tunnistetietoja>

Hypén, K. 2009a. Johdannoksi: tästä kokoelmasta, sisällöistä ja merkityksistä. Teoksessa Hypén, K. (toim.). Kirjasto 2010. Lukijat, tekstit ja verkko. Helsinki: BTJ Kustannus.

Hypén, K. 2009b. Verkon silmässä: kirjastot ja merkitysten verkko. Teoksessa Hypén, K. (toim.). Kirjasto 2010. Lukijat, tekstit ja verkko. Helsinki: BTJ Kustannus.

Jokitalo, P. 2013. Powerpoint-vapaa vyöhyke. Helsinki: Avain.

Juntunen, A. & Saarti, J. 2014. Ulos kirjastosta. Kirjastojen markkinointiviestintä. Helsinki: Avain.

Järvinen, P. & Järvinen A. 2000. Tutkimustyön metodeista. Tampere: Opinajan kirja.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen käytännön kirjoittamisen opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Koivunen, H. 1995. Kirjasto merkityksen tuottajana tietoyhteiskunnassa. Helsinki: Kirjastopalvelu.

Laiho, O. 2015. Julkista palvelua suoraan töpselistä. E-kirjat osana yleisten kirjastojen kokoelmia. Pro gradu -tutkielma. Informaatiotieteiden yksikkö. Tampere: Tampereen yliopisto. Viitattu 23.8.2019. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201503191197>

Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016. Annettu Helsingissä 29.12.2016. Viitattu 23.9.2019. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161492>

Lehtola, M. 2013. E-kirjapalvelujen käytettävyys kirjastoissa ja kirjakaupoissa. Opinnäytetyö (AMK). Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 23.8.2019. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201305209529>

Macevičiūtė, E & Borg, M. 2014. The current situation of e-books in academic and public libraries in Sweden. Libellarium: journal for the research of writing, books, and cultural heritage institutions. Vol 6, no 1-2, 13-28. Viitattu 23.8.2019. <http://www.libellarium.org/index.php/libellarium/article/view/181/185>

Mattsson, K. 2007. Elektronisten aineistojen käyttö yleisissä kirjastoissa. Pro gradu -tutkielma. Informaatiotutkimuksen laitos. Tampere: Tampereen yliopisto. Viitattu 30.9.2019. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-17548>

Metsämuuronen, J. 2006. Luku 13.1. Haastattelu. Teoksessa Metsämuuronen, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International Methelp.

Miettinen, J. & Vehkalahti, K. 2013. Verkkokyselytutkimusten otosten valinta. Teoksessa Laaksonen, S-M., Matikainen, J. & Tikka, M. (toim.). Oteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino.

Mikkonen, A. 2017. Fiction Readers' Book Search in Public Libraries. Väitöskirja. Viestintätieteiden tiedekunta. Tampere: Tampereen yliopisto. Viitattu 23.8.2019. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0496-6>

Morris, C. & Sibert, L. 2011. Acquiring e-books. Teoksessa Polanka, S. (toim.). No Shelf Required. E-Books in Libraries. Chigago: Americal Library Association.

National Library of Sweden. 2019. The Treasure Trove of Democracy. Proposal for a National Strategy for Libraries. Viitattu 29.10.2019. <https://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:kb:publ-34>

Nurmela, S. 2019. Suomalaiset ja kirjastojen e-palvelut. Power Point -esitys Kantar TNS:n toteuttamasta kyselytutkimuksesta Yleisten kirjastojen konsortion Yhteiseen e-kirjastoon? -koulutuspäivässä 18.9.2019. Esitys kirjoittajan hallussa.

OCLC. 2019. Special Cataloging Guidelines. Artikkelit OCLC:n Support & Training -sivustolla. Viitattu 30.10.2019. <https://www.oclc.org/bibformats/en/specialcataloging.html#providerneutral-cataloging>

Ojala, M. 2009. Sananen yleisten kirjastojen roolista internetissä. Teoksessa Hypén, K. (toim.). Kirjasto 2010. Lukijat, tekstit ja verkko. Helsinki: BTJ Kustannus.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.

Ontologioiden käyttö sisällönkuvailussa. 2019. Artikkelit Kansalliskirjaston ja sen yhteistyökumppanien yhteisen työskentelyalustan Kiwin Asiasanastot ja -ontologiat -sivustolla. Viitattu 6.9.2019. <https://www.kiwi.fi/pages/viewpage.action?pageId=72680257>

Pawlowski, A. 2011. E-books in public libraries. Teoksessa Polanka, S. (toim.). No Shelf Required. E-Books in Libraries. Chigago: Americal Library Association.



Perälä, R. 2004. Käytettävyys digitaalisen kirjaston kulmakivenä. Tarkastelun kohteena net-Libraryn käyttö ja käytettävyys. Pro gradu -tutkielma. Tietojenkäsittelytieteiden laitos. Tampere: Tampereen yliopisto. Viitattu 23.8.2019. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-14331>

Pitkäranta, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Työkirja ammattikorkeakouluun. Jo-  
kioinen: e-Oppi.

Ristikartano, V. & Virrankoski, A. (toim.). 2011. Eräpäivä! Voimasanoja kirjastosta. Helsinki: Avain.

Roncevic, M. 2013. E-book platforms for libraries. Library Technology Reports. April 2013, vol. 49, issue 3, 5-9.

Räsänen, P. & Sarpila, O. 2013. Internet-lomake vai ei? Verkkokyselylomake postikyselyitä täydentävänä tiedonkeruun menetelmänä. Teoksessa Laaksonen, S-M., Matikainen, J. & Tikka, M. (toim.). Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino.

Selkälä, A. 2013. Verkkolomakkeella on väliä. Webropolin ja ZEF:in käyttöliittymien vastaaja-psykologinen arviointi. Teoksessa Laaksonen, S-M., Matikainen, J. & Tikka, M. (toim.). Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino.

Seppälä, M-L. 2016. RDA:n käyttöönotto Suomessa. Artikkelit Kansalliskirjaston Kiwi-työskentelyalustan Kuvailusääntöpalvelu-työtilassa. Viitattu 22.10.2019. <https://www.kiwi.fi/pages/viewpage.action?pagelId=44237151>

Suomen Kustannusyhdistys. 2019a. Tilastojen lukuohjeita. Viitattu 6.9.2019. <http://tilastointi.kustantajat.fi/PublicReporting/Yearly.aspx?language=FIN>

Suomen Kustannusyhdistys. 2019b. Kokonaismyynti 2013-2018, arvonlisäveroton nettomyynti kirjallisuuslajeittain, (1 000 €). Viitattu 21.10.2019. <http://tilastointi.kustantajat.fi/PublicReporting/Yearly.aspx?reportName=SalesHistoryGenresPrintAndDigital-C.xml&language=FIN>

Suomen yleisten kirjastojen tilastot. 2019. E-aineistot, koko maa, 2015-2018. Viitattu 21.10.2019. <https://tilastot.kirjastot.fi/>

Suominen, O. 2019. Annif: DIY automated subject indexing using multiple algorithms. LIBER Quarterly, 29(1). Viitattu 29.10.2019. <http://doi.org/10.18352/lq.10285>

Suominen, V., Saarti, J. & Tuomi, P. 2009. Bibliografinen valvonta. Johdatus luetteloinnin ja sisällönkuvailun menetelmiin. Helsinki: BTJ Kustannus.

Tieteen termipankki. 2019. Avoin tiede: metatieto. Viitattu 23.11.2019. [https://tieteentermipankki.fi/wiki/Avoin\\_tiede:metatieto](https://tieteentermipankki.fi/wiki/Avoin_tiede:metatieto)

Valli, R. 2018a. Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa Valli, R. (toim). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valli, R. 2018b. Vastausten tulkinta määrällisessä tutkimuksessa. Teoksessa Valli, R. (toim). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus

Valli, R. 2018c. Numerot ja niiden tulkinta määrällisessä tutkimuksessa. Teoksessa Valli, R. (toim). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valli, R. & Perkkilä, P. 2018. Sähköinen kyselylomake ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa Valli, R. (toim). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vasileiou, M, Rowle, J & Hartley, R. 2013. Metadata and providing access to e-books. British Journal of Educational Technology. Vol 44, no 3, 518–528. Viitattu 23.8.2019.

<http://search.ebscohost.com.ezproxy.turkuamk.fi/login.aspx?direct=true&db=afh&AN=86864419&site=ehost-live>

Yleisten kirjastojen konsortio. 2019. Ohjausryhmän muistio 4.4.2019. Viitattu 6.9.2019.  
[https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/konsortio\\_OHRY\\_muistio\\_4\\_2019.pdf](https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/konsortio_OHRY_muistio_4_2019.pdf)

# Kyselylomake



## Helmet-kirjaston e-kirjapalvelut

### Tervetuloa vastaamaan Helmet-kirjaston e-kirjojen löydettävyyttä koskevaan kyselyyn!

Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa, miten Helmet-kirjaston e-kirjoja ja e-äänikirjoja käyttävät asiakkaat etsiytyvät näiden aineistojen äärelle. Kyselystä saatujen tiedon perusteella voimme parantaa e-kirjojen löydettävyyttä ja kohdentaa kehitystyötä tarkemmin. Antamasi palaute on meille arvokasta!

Kyselyssä ei kerätä henkilötietoja eikä vastaajia voida yhdistää annettuihin vastauksiin. Kysely on auki 29.4.-13.5.2019.

Kysely toteutetaan osana Turun ammattikorkeakoululle tehtävää opinnäytetyötä. Jos sinulla on kysyttävää tutkimuksesta, ota yhteyttä: laura.karpijoki (at) hel.fi.

Kiitos osallistumisestasi!

#### 1. Helmet-kirjasto tarjoaa e-kirjoja ja e-äänikirjoja neljässä eri palvelussa:

Ellibs - kotimaiset e-kirjat ja e-äänikirjat  
OverDrive - kansainväliset e-kirjat ja e-äänikirjat  
Elib - ruotsinkieliset e-kirjat ja e-äänikirjat  
Naxos Spoken Word - kansainväliset äänikirjat

#### Käytätkö edes joskus Helmet-kirjaston Ellibs-, OverDrive- tai Elib-palveluita? \*

- ☐ Kyllä  
☐ En (kysely sulkeutuu)

#### 2. Mitä Helmet-kirjaston e-kirjapalveluita käytät? \*

	Käytän säännöllisesti	Käytän satunnaisesti	En käytä ollenkaan
Ellibs *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
OverDrive *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elib *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**3. Kuinka säännöllisesti käytät yhtä tai useampaa Helmet-kirjaston e-kirjapalvelua? Käytöllä tarkoitetaan mm. lainaamista, varaamista ja kokoelman selailua. \***

- ☐ Päivittäin tai lähes päivittäin
- ☐ 1-3 kertaa viikossa
- ☐ 1-3 kertaa kuussa
- ☐ Muutaman kerran vuodessa
- ☐ Harvemmin

**4. Arvioi, kuinka monta kirjaston e-kirjaa ja / tai e-äänikirjaa lainaat vuodessa: \***

- ☐ 0-1
- ☐ 2-5
- ☐ 6-9
- ☐ 10-20
- ☐ Enemmän kuin 20

**5. Mitä kautta ensisijaisesti haet luettavaa tai kuunneltavaa Helmet-kirjaston e-kirjapalveluista? \***

- ☐ Helmet-haku
- ☐ E-kirjapalvelun oma verkkosivu (Ellibs, OverDrive tai Elib)
- ☐ E-kirjapalvelun mobiilisovellus (Ellibs, Libby / OverDrive tai Biblio)
- ☐ Helmet.fi:n uutuuksiluettelo
- ☐ Kirjastot.fi:n E-kirjasto
- ☐ Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**6. Mitä muita tapoja käytät, kun haet luettavaa tai kuunneltavaa Helmet-kirjaston e-kirjapalveluista? \***

- ☐ En käytä muita tapoja
- ☐ Helmet-haku
- ☐ E-kirjapalvelun oma verkkosivu (Ellibs, OverDrive tai Elib)
- ☐ E-kirjapalvelun mobiilisovellus (Ellibs, Libby / OverDrive tai Biblio)
- ☐ Helmet.fi:n uutuuksiluettelo
- ☐ Kirjastot.fi:n E-kirjasto
- ☐ Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**7. Miten haet kirjaston tarjoamia e-kirjoja Helmet-haussa? Valitse kaikki käyttämäsi hakutavat. \***

- ☐ En käytä Helmet-hakua kirjaston e-kirjojen hakemiseen
- ☐ Kirjan nimellä
- ☐ Kirjailijan nimellä
- ☐ Haen aiheen (asiasanan) mukaan ja selailen hakutuloksia
- ☐ Haen kirjallisuudenlajin (esimerkiksi jännityskirjallisuus) mukaan ja selailen hakutuloksia
- ☐ Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**8. Miten haet kirjaston tarjoamia e-kirjoja ja e-äänikirjoja e-kirjapalvelun verkkosivuilla tai mobiilisovelluksessa? Valitse kaikki käyttämäsi hakutavat. \***

- ☐ En käytä e-kirjapalvelun verkkosivuja tai mobiilisovellusta kirjaston e-kirjojen hakemiseen
- ☐ Kirjan nimellä
- ☐ Kirjailijan nimellä
- ☐ Haen aiheen (asiasanan) mukaan ja selailen hakutuloksia
- ☐ Haen kirjallisuudenlajin (esimerkiksi jännityskirjallisuus) mukaan ja selailen hakutuloksia
- ☐ Muu, mikä? \_\_\_\_\_



9. Jos käytät Helmet-kirjaston OverDrive-kokoelman aineistoja, käytätkö Helmet-hakua OverDrivessä olevien aineistojen lainaamiseen tai varaamiseen? \*

- ☐ Käytän usein
- ☐ Käytän joskus
- ☐ En käytä
- ☐ En ole huomannut tätä mahdollisuutta
- ☐ En käytä OverDriven aineistoja

10. Asutko \*

- ☐ pääkaupunkiseudulla (Espoo, Helsinki, Vantaa, Kauniainen)
- ☐ muualla Suomessa
- ☐ ulkomailla

11. Käytätkö muita kuin kirjaston tarjoamia e-kirjapalveluita (esimerkiksi Elisa Kirja, Storytel, Audible, Kindle)? \*

- ☐ Käytän
- ☐ En käytä

12. Miksi käytät myös muita kuin kirjaston e-kirjapalveluita? \*

---



---



---



---

13. Miksi et käytä muita kuin kirjaston e-kirjapalveluita? \*

---

---

---

---

---

**14. Luetko Helmet.fi-sivustolla olevia vinkkejä, joissa esitellään kirjaston e-aineistoja? \***

- ☐ Kyllä  
☐ En

**15. Mistä kuulit kirjaston tarjoamista e-kirjoista ensimmäisen kerran? \***

- ☐ Kirjaston henkilökunnalta  
☐ Kirjastotilassa olevasta mainoksesta tai esitteestä  
☐ Helmet.fi-sivustolta  
☐ Kirjaston sosiaalisen median kanavista (esimerkiksi Facebook, Twitter)  
☐ Kaverilta  
☐ Mediasta  
☐ Muualta, mistä? \_\_\_\_\_  
☐ En muista / en tiedä

**16. Miten kirjaston tarjoamien e-kirjojen ja e-äänikirjojen löydettävyyttä voisi mielestäsi parantaa?**

---

---

---

---

---