

Opinnäytetyö (AMK)

Tradenomi, kirjasto- ja tietopalveluala

2020

Ertek Sara

E-AINEISTOT ESILLE YLEISISSÄ KIRJASTOISSA

Case: Lukki-kirjastojen E-aineistot esille -hanke

Sara Ertek

E-AINEISTOT ESILLE YLEISISSÄ KIRJASTOISSA

Case: Lukki-kirjastojen E-aineistot esille -hanke

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa Lukki-kirjastoille toimintasuunnitelma liittyen E-palvelut esille -hankkeeseen, jonka tarkoituksena on lisätä e-palveluiden tunnettuutta ja käyttöä sekä parantaa henkilökunnan osaamista e-palveluiden käytössä ja markkinoinnissa. Toimintasuunnitelman tarkoituksena on auttaa Lukki-kirjastoja saavuttamaan E-aineistot esille -hankkeen tavoitteet.

Yleiset kirjastot ovat kokeilleet e-kirjapalveluiden tarjoamista asiakkailleen jo 2000-luvun alussa. E-palvelut tekivät läpimurron kuitenkin vasta 2010-luvulla ja niiden suosio on lisääntynyt sen jälkeen. Nyt lähes kaikilla Suomen yleisillä kirjastoilla on käytössään jokin e-kirjapalvelu. Lukki-kirjastoilla on käytössään viisi e-palvelua, joita ovat Biblio, PressReader, ePress, Naxos ja Rockway.

Opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa kuvaillaan e-aineistojen opastusta kirjaston henkilökunnalle, asiakkaille ja ei-asiakkaille sekä erityisesti maahanmuuttajille, koska Lukki-kirjastoilla on mahdollisuus tarjota e-aineistoja kymmenillä eri kielillä PressReader-palvelun kautta. Opastusten tarkoitus oli lisätä tietoisuutta Lukki-kirjastojen e-palveluista, opastaa niiden käytössä sekä parantaa henkilökunnan osaamista e-aineistojen käytössä ja käytön opastuksessa.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselyä, jolla selvitettiin Lukki-kirjastojen e-palveluiden tunnettuutta ja käytettävyyttä. Kyselyyn vastasi sekä Lukki-kirjaston e-palveluiden käyttäjiä ja ei-käyttäjiä. Kyselyn tuloksia on käytetty toimintasuunnitelman pohjana.

Työn tulosten mukaan Lukki-kirjastojen e-palveluita tulee markkinoida jatkuvasti erityisesti sosiaalisessa mediassa, ja palveluiden käyttöä tulee opastaa enemmän esimerkiksi käytönopastusvideoiden avulla. Myös kirjaston henkilökunnan täytyy vakiinnuttaa e-palvelut jokapäiväiseen työhönsä ja kertoa e-palveluista asiakaspalvelutilanteissa.

ASIASANAT:

e-kirjat, sähköiset julkaisut, kirjastopalvelut, markkinointi, toimintasuunnitelmat

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of Library and Information Studies

2020 | 36 pages, 15 pages in appendices

Sara Ertek

DISCLOSING E-COLLECTIONS IN PUBLIC LIBRARIES

A project about e-collections in Lukki libraries

The objective of this thesis is to produce an action plan for Lukki libraries. The action plan is a part of a project called E-aineistot esille and will help to achieve the project's objectives which are to market Lukki libraries' e-collections, increase their use and improve the library staff's skills in marketing and using e-collections.

Public libraries have tried offering e-books for their customers since the beginning of the 21st century although e-books gained popularity in 2010 along with other e-collections. Today practically every public library in Finland offers e-books. Lukki libraries' have five e-library services which are Biblio, PressReader and ePress, Naxos and Rockway.

The functional segment of the thesis describes briefing staff and customers to use Lukki libraries' e-collections and marketing the e-collections to the non-customers, such as immigrants. Immigrants were chosen as a target group since Lukki libraries have the possibility to offer electronic magazines and newspapers in multiple languages through PressReader. The goal of the briefing was to increase the awareness about Lukki libraries' e-collections, to help customers to use them and to teach the staff in using and marketing them.

The research method used in this thesis was a poll for collecting information about the conspicuousness and usability of Lukki libraries' e-collections. The poll was taken by both customers and non-customers of Lukki libraries. The results of the poll have been used as the base of the action plan.

The work's results show that e-collections need to be marketed continuously especially in social media and the use of the e-collections should be taught more, for example, in video form. Also, the library staff needs to establish the e-collections as a part of their work and remind the customers about the e-collections in a daily customer service situations.

KEYWORDS:

e-books, electronic publications, library services, marketing, action planning

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 YLEISTEN KIRJASTOJEN E-PALVELUT SUOMESSA	8
2.1 E-kirjapalvelut	8
2.2 Muut e-palvelut	10
2.3 Henkilökunnan ja asiakkaiden suhtautuminen kirjaston e-palveluihin	11
3 CASE: LUKKI-KIRJASTOJEN E-AINEISTOT ESILLE -HANKE	15
3.1 Hankkeen tausta ja tavoite	15
3.2 E-palveluiden opastus henkilökunnalle	17
3.3 E-palveluiden opastus asiakkaille ja ei-asiakkaille	18
3.4 E-palveluiden opastus maahanmuuttajille	20
3.5 Kysely Lukki-kirjastojen e-palveluista	20
3.6 Hankkeen onnistumisen arviointi	23
4 TOIMINTASUUNNITELMA	26
4.1 Toimintasuunnitelman tausta	26
4.2 Nykytilan arviointi ja toiminnan painopisteet	26
4.3 Toiminnan tarkoitus ja visio tulevasta	27
4.4 Markkinointi	29
4.5 Yhteistyösuhteet	34
4.6 Toiminnan kehittäminen	37
5 LOPUKSI	40
LÄHTEET	42

LIITTEET

- Liite 1. Mitä jokaisen kirjaston työntekijän tulee osata kertoa e-palveluista
Liite 2. Lukki-kirjaston ja e-palveluiden esitys maahanmuuttajille Lohjan kirjastossa
Liite 3. Kysely Lukki-kirjastojen e-palveluista

KUVIOT

- Kuvio 1: Vastaukset kysymykseen ”E-kirjastopalveluita on mielestäni helppo käyttää” asteikolla 1-5. 24
- Kuvio 2: Vastaukset kysymykseen ”E-kirjastopalveluiden sisältö on mielestäni hyvä ja kattava” asteikolla 1-5. 24
- Kuvio 3: Lukki-kirjastojen e-aineistojen käyttötilastot. Vuoden 2019 käyttötilastot syyskuusta joulukuuhun. 26

KUVAT

- Kuva 1: ”Hyllypaikkojen e-kirjavinkkien idea kopioitu Pornaisten kirjastosta” (Vallbacka & Kaisti 2015) 34

TAULUKOT

- Taulukko 1. SWOT-analyysi 30
- Taulukko 2. Verkkomarkkinoinnin viikkoaikataulu 32

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan Lukki-kirjastojen eli Lohjan, Vihdin ja Karkkilan kirjastojen uutta e-kirjapalvelua sekä muita e-aineistoja Etelä-Suomen aluehallintoviraston rahoittaman E-aineistot esille -hankkeen tavoitteiden näkökulmasta. Hankkeen tavoitteena on lisätä e-palveluiden käyttöä Lukki-kirjastoissa ja parantaa kirjastojen henkilökunnan osaamista liittyen e-palveluiden käyttöön ja markkinointiin (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2018).

E-palveluilla tarkoitetaan kirjastojen tarjoamia sähköisiä palveluita, joiden kautta kirjaston asiakkaat voivat lainata ja käyttää sähköisiä aineistoja, kuten e-kirjoja ja e-äänikirjoja, e-lehtiä, musiikkia ja kursseja. Tässä opinnäytetyössä e-kirjapalvelulla tarkoitetaan sähköistä palvelua, joka sisältää sekä luettavia e-kirjoja että kuunneltavia e-äänikirjoja.

Opinnäytetyön tilaaja on Lohjan kaupunginkirjasto, joka palkkasi minut E-aineistot esille -hankkeen projektityöntekijäksi. Siksi valitsin hankkeen myös opinnäytetyön aiheeksi. Opinnäytetyö on tyypiltään toiminnallinen opinnäytetyö, ja sen tarkoitus on tuottaa E-aineistot esille -hankkeeseen liittyen toimintasuunnitelma, jonka avulla Lukki-kirjastot voivat edistää kirjaston henkilökunnan osaamista liittyen kirjaston e-palveluihin ja niiden markkinointiin eri kanavissa. Toimintasuunnitelman tarkoitus on helpottaa nykyisten ja tulevaisuudessa hankittavien e-palveluiden markkinointia. (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2018.)

Toiminnallinen osuus on toteutettu opastamalla ja markkinoimalla uusien e-palveluiden käyttöä kirjaston henkilökunnalle sekä asiakkaille ja ei-asiakkaille. Kirjaston henkilökunnalle ja asiakkaille opastuksia on järjestetty kaikissa Lukki-kirjastoissa. Ei-asiakkaita tavoitettiin Lohjan, Vihdin ja Karkkilan kauppakeskuksissa. Erityiseksi ei-käyttäjäryhmäksi valittiin maahanmuuttajat, joille kirjaston e-palveluita opastettiin sekä kirjastoissa että maahanmuuttajien opiskelupaikoissa.

Opinnäytetyön tuotoksen eli toimintasuunnitelman tavoitteena on kehittää henkilökunnan markkinointiosaamista liittyen kirjaston e-aineistoihin. Siksi opinnäytetyön tietopohja käsittelee e-aineistojen käyttöönottoa, niihin liittyviä asenteita ja niiden markkinointia yleisissä kirjastoissa. Lähteinä on käytetty kirjaston e-aineistojen elektronisoitumiseen ja markkinointiin sopivaa kirjallisuutta, esimerkiksi Kai Ekholmin ja Yrjö Repon (2010)

teosta Kirja tienhaarassa vuonna 2020 ja Zuzana Helinskyn (2012) teosta Pieni mutta tärkeä kirja kirjastojen markkinoinnista, sekä runsaasti suomalaisia ja kansainvälisiä elektronisia lähteitä esimerkiksi muutosjohtamiseen liittyen. Tutkimusmenetelmänä on käytetty kyselyä, jolla on kerätty tietoa Lukki-kirjastojen e-palveluiden toimivuudesta ja tunnettuudesta, ja tietoja käytetään toimintasuunnitelman pohjana.

Opinnäytetyö vastaa seuraaviin kysymyksiin:

- ”Kuinka e-palveluita voidaan markkinoida paremmin?”
- ”Kuinka saadaan asiakkaat käyttämään e-palveluita?”
- ”Kuinka henkilökunnan e-osaamista voidaan kehittää?”

Myös opinnäytetyön tuotoksen eli toimintasuunnitelman tarkoitus on saavuttaa Lukki-kirjastoa toteuttamaan E-aineistot esille -hankkeen tavoitteet, eli kehittää kirjastojen henkilökunnan osaamista e-palveluiden käytössä ja markkinoinnissa.

Opinnäytetyön aihe on kiinnostava, koska e-palveluiden muutosta ja sen vaikutusta kirjaston henkilökuntaan ja asiakkaisiin ei ole aiemmin käsitelty kirjastoalan opinnäytetyöissä. Opinnäytetyön tuotos eli toimintasuunnitelma tekee opinnäytetyöstä hyödyllisen myös työelämälle.

2 YLEISTEN KIRJASTOJEN E-PALVELUT SUOMESSA

2.1 E-kirjapalvelut

Suomessa yleiset kirjastot ovat yrittäneet tarjota asiakkailleen e-kirjoja jo 2000-luvun alusta lähtien, Porin ja Salon kirjastot ensimmäisinä vuonna 2002 (Ekholm & Repo 2010, 48). Ylen (2012) uutisen mukaan pääkaupunkiseudulla ensimmäiset e-kirjat otettiin käyttöön vuonna 2006. Ekholmin & Repon (2010, 48) tekstistä voidaan päätellä, että kirjastot ovat tehneet e-kirjakokeiluja 2000-luvun alussa vaihtelevalla menestyksellä, kunnes Turun ja Helsingin kirjastot alkoivat vuonna 2010 lainata asiakkailleen myös e-kirjojen lukulaitteita. Siksi vuosia 2009-2010 pidetään e-kirjan läpimurtovuotena, jolloin e-kirja vakiinnutti asemansa Suomessa (Ekholm & Repo 2010, 5).

Vuoden 2010 jälkeen e-kirjojen lainaaminen on lisääntynyt yleisissä kirjastoissa, ja vuonna 2020 lähes kaikki yleiset kirjastot ympäri Suomen lainaavat asiakkailleen e-aineistoa (Ekholm & Repo 2010, 175). E-kirjojen hankkiminen ja tarjoaminen kirjaston asiakkaille on Aluehallintoviraston (2020) tuoreiden tietojen perusteella erittäin tarpeellisia, koska niiden lainaus on kasvanut viiden vuoden aikana 366%. Yleiset kirjastot tarjoavat asiakkailleen eri e-kirjapalveluita, joista yleisimpiä ovat tällä hetkellä Ellibs, Biblio, OverDrive ja Naxos Spoken Word.

Ellibs on käytössä yli 20 kirjastokimpalla, kuten Helmet-, Vaski- ja Piki-kirjastoilla (Ellibs 2020). Bibliota käyttää toistaiseksi harvempi kirjasto. Esimerkiksi Helmet-kirjastot tarjoavat ruotsinkieliset kirjansa Biblion kautta (Helmet 2020a). OverDriven englanninkielisiä e-kirjoja lainaavat muun muassa Helmet-, Keski- ja Outi-kirjastot (Piki 2020; Keski 2020; Helmet 2020a). Helsingin kaupunginkirjasto teki sopimuksen OverDriven kanssa vuonna 2013 (Yle 2012). Naxos Spoken Wordiä käyttävät muun muassa Helmet- ja Keski-kirjastot (Keski 2020; Helmet 2020a). Naxos Spoken Wordin kokoelma on painottunut erityisesti klassikkokirjallisuuteen, ja se poikkeaa siten muista e-kirjapalveluista (Naxos Spoken Word Library 2020).

Ekholm ja Repo esittävät lukijalleen mielenkiintoisen kysymyksen: ”Miten e-kirjoihin pitäisi suhtautua? Pitäisikö lähteä reippaasti edelläkävijäksi vai odotella ja katsoa?” (Ekholm & Repo 2010, 79.) Omasta mielestäni on paikallaan esittää vastakysymys: ”Mitä Suomessa on tehty edelläkävijyyden eteen?”

Omasta mielestäni valtakunnallinen e-kirjasto voi olla ensimmäinen todellisesti suuri askel suomalaisten kirjastojen e-kirjakulttuurille. Suomessa on nykyään yli 30 e-kirjakokoelmaa, joiden kirjoja voi lainata vain paikallisesti, mikä sotii e-kirjan käyttötarkoitusta vastaan. E-kirjan tulisi olla käytettävissä kaikkialla paikasta riippumatta. Lisäksi e-kirjakokoelmien paikallisuus tekee kirjaston asiakkaiden aseman epätasa-arvoiseksi; toisilla kirjastoilla on laajempi e-kirjakokoelma kuin toisilla. Kuntien väliset erot e-aineistojen tarjonnassa johtuvat eri suuruisista aineistomäärärahoista ja kirjastojen ostopäätöksistä (Suomen kirjastoseura 2018), sekä oman kokemuksen mukaan myös siitä, minkä e-palvelun kautta aineistoa tarjotaan. Valtakunnallisen e-kirjaston tarkoitus on yhdistää erilliset kokoelmat yhdeksi suureksi kokoelmaksi, jotka ovat kaikkien käytettävissä. (Aromaa 2019.) Hankkeen tavoite on lisätä kansalaisten yhdenvertaisuutta (Helsingin kaupunki 2020).

Helsingin kaupunginkirjaston hankkeessa selvitetään ja kokeillaan useiden yhteistyökumppaneiden kanssa ratkaisuja liittyen valtakunnallisen kirjaston teknisiin ja tekijänoikeudellisiin kysymyksiin että käytettävyyteen. Toistaiseksi e-aineistot käyttävät useita eri palvelualustoja. Asiakkaat joutuvat etsimään sisältöjä eri paikoista ja käyttämään monia sovelluksia, mikä tekee palveluiden käyttämisestä haastavaa. (Helsingin kaupunki 2020). Hankkeen tavoite on muodostaa realistinen käsitys siitä, miten valtakunnallinen e-kirjasto todella toimisi. (Helsingin kaupunki 2019.)

Yleisten kirjastojen konsortion puheenjohtaja Virva Nousiainen-Hiiri kertoo Ylen artikkelissa, että kansallisen e-kirjaston selvityshankkeelta puuttui rahoitus vielä vuoden 2019 alussa (Aromaa 2019), mutta tammikuussa 2020 Opetus- ja kulttuuriministeriö on myöntänyt hankkeelle 250 000 euron avustuksen. (Helsingin kaupunki 2020.) Toistaiseksi toiminnassa on Helmet-kirjastojen ylläpitämä yleisten kirjastojen yhteinen e-kirjasto, jonka aineistosta vain osa on kaikkien vapaasti käytettävissä (Helmet 2017.)

Koska emme enää elä kirjastokeskeisessä yhteiskunnassa, myös kirjastojen odotetaan mukauttavan palvelunsa globaalimpaan ja yhä laajenevaan informaatio- ja tietopalveluverkkoon (Ekholm & Repo 2010, 92). Vaikka e-kirjojen ja e-äänikirjojen kuluttajamäärä on kasvanut, ja palvelut ja niiden käyttömahdollisuudet ovat parantuneet, pohdimme edelleen, onko e-aineistosta tulossa ”perinteisen kirjan korvaaja vai täydentäjä” (Ekholm & Repo 2010, 12).

2.2 Muut e-palvelut

Esa Pajula (2020) kirjoittaa sähköpostivastauksessaan, että hyvää koostetta kirjaston e-aineiston yleistymisestä ja laajenemisesta valtakunnallisesti on vaikea löytää. Seuraava kappale käsittelee kuitenkin kirjastojen muita kuin e-kirjapalveluita mahdollisimman kattavasti.

Helsingin kaupunginkirjasto otti vuonna 2011 käyttöönsä PressDisplay-palvelun, joka sisälsi ulkomaisia sanoma- ja aikakauslehtiä (Pajula 2020). Vuonna 2016 PressDisplay uudistui, ja palvelun nimi vaihtui PressReaderiksi (Helmet 2016). PressReader on käytössä yli 50 kirjastolla ja kirjastokimpalla, mukaan lukien Lukki-kirjastoilla (Kirjastot.fi 2020b). Ennen PressReaderia Lukki-kirjastoilla oli käytössään RBDigital-aikakauslehtialusta, jossa lehtinimekkeitä oli noin 30-40 kappaletta, mutta palvelun käyttöluvut jäivät pieniksi. RBDigital on ollut käytössä myös Helmet-kirjastoilla, mutta alustan käyttö lopetettiin kesäkuun 2019 lopussa. Sen tilalle otettiin e-lehtipalvelu Flipster, jossa on yli 70 lehteä eri aloilta. (Helmet 2020b.) Suomenkielisten sanomalehtien palvelu ePress otettiin käyttöön Helmet-kirjastoissa vuonna 2011 (Pajula 2020). ePress on käytössä yli sadalla kirjastolla ja kirjastokimpalla Lukki-kirjastot mukaan lukien (Kirjastot.fi 2020c). Lisäksi saman palveluntarjoajan eMagz-aikakauslehtipalvelu on käytössä lähes 80 kirjastolla (Kirjastot.fi 2020d). Aluehallintoviraston (2020) tietojen mukaan e-lehtien käyttökerrat ovat kasvaneet 390% viimeisen viiden vuoden aikana.

Elektroninen musiikkikirjasto Naxos Music Library otettiin käyttöön Helmet-kirjastoissa vuonna 2007 (Pajula 2020). Karkkilan kirjasto hankki Naxos Music Libraryn Lukki-kirjastoille vuonna 2010. Nykyään Naxos Music Library on käytössä lähes 30 kirjastolla ja kirjastokimpalla. Eri genreihin painottuvat Naxos Music Library Jazz ja Naxos Music Library World, sekä musiikkivideopalvelu Naxos Video Library ovat käytössä harvemmillä kirjastoilla. Esimerkiksi Helmet- ja Vaski-kirjastot tarjoavat asiakkailleen kaikki Naxoksen musiikkipalvelut. (Kirjastot.fi 2020a.) Soitonopetuksen verkkopalvelu Rockway on perustettu vuonna 2007 (Rockway 2019). Nykyään se on käytössä 14 kirjastokimpalla, joihin kuuluvat myös Lukki-kirjastot (Kirjastot.fi 2020). Kirjastojen musiikkipalveluiden käyttö ei ole lähtenyt samanlaiseen nousuun kuin e-kirjojen ja e-lehtien käyttö (Aluehallintovirasto 2020).

Helmet-kirjastoihin hankittiin vuonna 2013 elokuvien toistopalvelu IndieFlix (Pajula 2020). Palvelu muutti nimensä InstantFlixiksi vuonna 2016, mutta sen tilaus päätettiin

keväällä 2017 vähäisen käyttö määrän vuoksi (Kirjastot.fi 2018a). Esimerkiksi Heili- ja Helle-kirjastot sekä Kuopion, Kainuun ja Pohjois-Pohjanmaan kirjastoilla on käytössään Viddla-elokuvapalvelu (Kirjastot.fi 2018b), joka tarjoaa erityisesti kotimaisia ja eurooppalaisia laatuelokuvia (Viddla 2020). Aluehallintoviraston (2020) mukaan kirjastojen elokuvataallenteiden lainamäärät ovat nousseet viiden vuoden aikana jopa 490%.

Esimerkiksi Helmet-kirjastot markkinoivat kielikursseja, joita tarjoavat muun muassa Lingonet, Naxos Spoken Word Library, OverDrive ja Promotor (Helmet 2019). Lingonetin verkkopalvelussa voi harjoitella suomen kielen alkeita tai ammatillista suomea. Lingonetin tuottamia suomen, ruotsin, englannin, ranskan ja venäjän kielikursseja lapsille ja aikuisille on myös Ellibs e-kirjapalvelussa. Ellibsin kielikurssit sisältävät myös interaktiivisia tehtäviä. (Helmet 2019.) Naxos Spoken Word Library tarjoaa kymmeniä äänikirjamuotoisia kielikursseja, joita voi käyttää tietokoneella sekä äylaitteilla verkkoselaimessa. Kirjasto ei voi vaikuttaa kielikurssikokoelmaan. (Helmet 2019.) OverDrive:ssä on laaja kokoelma kielten opiskeluun tarkoitettuja e-kirjoja ja äänikirjoja, joita hankitaan vähitellen lisää. Kielikurssien käyttö on helpointa laitteen verkkoselaimessa. (Helmet 2019.) Promotor-kielikursseilla voi opiskella kuutta kieltä, jotka ovat englanti, espanja, ruotsi, saksa, suomi ja venäjä. Kursseihin sisältyy tehtäviä ja testejä. Myös Promotor-verkkokursseja voi käyttää kaikilla laitteilla. (Helmet 2019.)

Kootun tiedon perusteella voidaan mielestäni todeta, että e-kirjapalveluiden lisäksi muutkin kirjastojen e-palvelut ovat yleistyneet 2010-luvulla ja sen jälkeen.

2.3 Henkilökunnan ja asiakkaiden suhtautuminen kirjaston e-palveluihin

Kirjastot hankkivat e-kirjoja painettujen kirjojen lisäksi, eikä painettua kirjaa olla korvaamassa e-kirjalla (Rajala 2004, 32). Siitä huolimatta Suomen kirjastoissa suhtaudutaan skeptisesti e-palveluihin (Rajala 2004, 26). Vaikka nykyään yleisesti ottaen kaikilla kirjastoilla on käytössään e-kirjapalvelu (Ekholm & Repo 2010, 175), ja muita e-palveluita, oman näkemykseni mukaan haluttomuutta tarjota e-kirjapalveluita esiintyy yleisissä kirjastoissa edelleen.

E-aineistojen hankintaan vaikuttaa ensisijaisesti aineistomääräraha, joka on e-aineistoilla huomattavasti pienempi kuin kirjoille varattu määräraha. Vuonna 2017 koko maassa kirjahankintoihin käytettiin 24 176 088,02 euroa, kun e-aineistoihin käytettiin vain 1 892 178,83 euroa. Vuonna 2019 koko maassa kirjahankintoihin käytettiin 23 781

862,69 euroa, ja e-aineistoihin 2 539 377,15 euroa. Lukki-kirjastoissa kirjahankintoihin käytettiin 371 292,46 euroa vuonna 2017, ja e-aineistoihin ainoastaan 29 600,54 euroa. Vuonna 2019 kirjahankintakulut pysyivät suunnilleen samoina, mutta e-aineistoja hankittiin vain 19 026,87 eurolla. Vaikka valtakunnallisella tasolla e-aineistoihin käytetään koko ajan suurempia määrärahoja, niiden osuus kirjastojen hankintojen kokonaismäärärahasta on erittäin pieni. (Kirjastot.fi 2020g.)

Kirjastojen haluttomuuteen hankkia e-palveluita voi olla myös muita syitä. Yleinen kokemuksen on, että e-kirjapalveluiden kokoelmat ja hallintaliittymät nähdään puutteellisina, hankalina käyttää tai ne koetaan uhkana kirjaston tulevaisuudelle. Rajala (2004, 26) kirjoittaakin median luoneen mielikuvan siitä, että e-kirja tulee joskus korvaamaan painetun kirjan kokonaan ja tekemään kirjastoista tarpeettomia. Siksi suhtautuminen e-palveluiden hankkimiseen ole aina suopeaa, vaikka niiden hankkiminen voisi helpottaa työmääriä kirjastoissa (Rajala 2004, 27-28). Kirjastojen halukkuuteen hankkia e-kirjoja vaikuttaa huomattavasti esimerkiksi se, minkälaisia e-kirjoja on saatavilla (Rajala 2004, 28). Usein saatavuuden suurin este on kustantajien yhteiset pelisäännöt ja tekijänoikeudelliset haasteet (Ekholm & Repo 2010, 105-106). Kustantajat julkaisevat e-aineistojaan mieluummin kaupallisilla alustoilla, eikä kirjastoille tarjota kaikkia saatavilla olevia nimekkeitä.

Yhdysvaltalainen yliopistokirjastonhoitaja Steven Bell (2018) kirjoittaa, että kirjastonjohtajan tehtävänä on lievittää muutosvastaisuutta luomalla muutosvalmis ympäristö, jos kirjastoissa esiintyy muutosvastarintaa. Muutokset vaikuttavat kirjastoihin kokonaisuutena joko suorasti tai epäsuorasti, ja kirjastonjohtajien tehtävä on valmistella henkilökunta muutokseen. Bellin (2018) mukaan muutos herättää vastarintaa maailmanlaajuisesti, kuten tämän luku on osoittanut myös e-kirjan kirjastoon tulemisen osalta.

Bellin (2018) mukaan kirjaston henkilökunta pelkää, että kirjastonjohtajat tekevät muutoksia vain muutosten vuoksi, tai siksi, että muutos on ainoa vaihtoehto jatkaa toimintaa eteenpäin. Bell (2018) lainaa artikkelissaan Harvard Business Reviewn (Musselwhite & Plouffe 2010) artikkelia, jossa kirjoitetaan, että johtamisessa onnistuvat parhaiten sellaiset organisaatiot, jotka eivät pidä muutosta tapahtumana, jota pitää hallita, vaan jatkuvana mahdollisuutena kehittyä. Bell (2018) suosittelee, että kirjastot ovat koko ajan valmiina toimimaan muutoksen vaatimalla tavalla. Hyvä muutosjohtaja pystyykin kannustamaan henkilökuntaansa olemaan joustavasti valmis kohtamaan muutoksen luomia työtarpeita. Hyvä muutosjohtaja ottaa kuitenkin huomioon myös muutoksen riskit ja suunnittelee muutosta etukäteen, koska kriisinvetoinen muutos on vaikeaa

henkilökunnalle, vaikka henkilökunta olisikin jatkuvasti valmiina muutokseen. (Bell 2018.)

Myös asiakkaiden negatiivinen suhtautuminen e-kirjoihin johtuu niiden mainostamisesta painetun kirjan korvaajana. Asiakkaille luotiin paineita muuttaa lukutottumuksiaan välittömästi painetusta kirjasta e-kirjaan. (Rajala 2004, 31.) Painetulle kirjalle ollaan uskollisia pitkään, eikä e-kirja puolestaan ole vakiinnuttanut asemaansa (Ekholm & Repo 2010, 152). Siitä huolimatta kirjaston asiakkaat pitävät tärkeänä, että heillä on mahdollisuus käyttää elektronisia palveluita, vaikka he eivät käyttäisi niitä ensisijaisesti. Kirjaston asiakkaat ovat yleisesti kiinnostuneita e-palveluista, vaikka he eivät olisikaan niiden kuluttaja. (Ekholm & Repo 2010, 98.) Constace Grady (2019) lainaa artikkelissaan toimittaja Andrew Albanesia, jonka mukaan suurten ikäluokkien edustajat ovat kiintyneet e-kirjoihin nuoria enemmän, koska e-kirjat ovat heille käteviä. Heidän ei tarvitse poistua kotoaan, ja he voivat muun muassa helpottaa lukemistaan suurentamalla kirjainkokoja (Grady 2019). Olen huomannut, että monet ikääntyvät asiakkaat ovat kiinnostuneita tutustumaan e-äänikirjoihin siltä varalta, että näköaisti heikkenee tai lukeminen ei onnistu sairauden takia. Toisaalta Ekholm ja Repo (2010, 23) kirjoittavat, ikääntyvät käyttäjät eivät halua luopua painetusta kirjastaan tai lehdestään, jolloin muutkin hyödylliset e-palvelut voivat jäädä käyttämättä. Vaikka nuoret selaavat puhelimiaan muita enemmän ja heille sopii myös sähköinen lukualusta, he haluavat lukea painettua kirjaa (Grady 2019, Ekholm & Repo 2010, 23), ja käydä kirjastoissa ja kirjakaupoissa (Crum 2015).

The Huffington Postissa julkaistun artikkelin mukaan on tutkittu, että perinteisellä kirjalla on lupaava tulevaisuus, koska kirjaston asiakkaat pitävät e-kirjan lukukokemusta usein huonona (Crum 2015; Aarnio 2016, 78). Myös oma kokemukseni E-aineistot esille -hankkeen aikana on ollut se, että osa asiakkaista suosii edelleen painettua aineistoa. Älylaitteen näytöltä luetun tekstin sisäistäminen ja ymmärtäminen on hankalampaa kuin paperilta luetun tekstin (Crum 2015), ja asiakkaat eivät halua lukea näytöltä pitkään (Rajala 2004, 31). Lukijat eivät myöskään saa e-kirjaan tarinaan samanlaista yhteyttä kuin perinteisestä kirjasta luettuun tarinaan, vaikka kertomus olisi sama. (Crum 2015.) Lisäksi e-kirja ei voi välttämättä tuottaa samanlaista mielihyvää kuin painettu kirja, jota kuvaillaan sen tuoksun, tunnun ja ulkonäön perusteella (Ekholm & Repo 2010, 101-107). Unkarilainen biologian tohtori Csaba Vadadi-Fulop (2018) kertookin, että kirjojen lukeminen on monille aistikokemus.

Lisäksi Crum (2015) viittaa artikkelissaan Naomi S. Baroin tekstiin, jonka mukaan e-kirjoja lukevat henkilöt ajautuvat kolme kertaa helpommin tekemään jotain muuta samanaikaisesti. Multitaskingin mahdollisuutta voidaan mielestäni pitää myös hyötynä; e-äänikirjoja voi kuunnella esimerkiksi autoa ajaessa tai ruokaa laittaessa. Vadadi-Fulopin (2018) mukaan muita e-kirjan hyviä ominaisuuksia ovat esimerkiksi e-kirjojen välitön saatavuus missä tahansa milloin tahansa, vaikka painettu kirja olisi lainassa, fyysisen tilan säästäminen ja e-kirjojen helppo kuljettaminen. Painettua kirjaa ei tarvitse opetella käyttämään eikä lukeminen rasita silmiä samalla tavalla kuin laitteelta lukeminen. Lukemiseen ei myöskään tarvitse verkkoyhteyttä. (Vadadi-Fulop 2018; Rajala 2004, 90, 109-110.)

Asiakkaiden ja henkilökunnan asenteiden muuttamiseksi täytyy korostaa, mitä uutta e-kirjat voivat tuoda lukemiseen ja keskittyä painetun kirjan ja e-kirjan vastakkainasettelun sijaan molempien formaattien vahvuuksiin, ja siihen kuinka ne palvelevat käyttäjiään parhaiten. (Rajala 2004, 31-32). Lisäksi e-kirjojen käyttöä tulee opastaa. E-kirjojen arvoa voidaan lisätä kirjastoissa opastamalla asiakkaita etsimään, lainaamaan ja lukemaan e-kirjoja, sekä käyttämiään laitteita, joilla niitä luetaan. (Myrberg 2017.) Lukki-kirjastot ovat tarjonneet digiopastusta ja e-aineistojen käytönopastusta E-aineistot esille-hankkeen aikana, ja sitä tulee jatkaa myös hankkeen päättymisen jälkeen.

Mielestäni voidaan todeta, että tutkimuksia ja mielipiteitä on paljon sekä e-kirjojen puolesta että niitä vastaan. Siksi on hyvä muistuttaa, että eri muodossa luettava kirja sopii aina eri tilanteeseen, kuten Vadadi-Fulop (2018) kirjoittaa artikkelissaan *7 Reasons to Switch to eBooks and Change Your Life*.

3 CASE: LUKKI-KIRJASTOJEN E-AINEISTOT ESILLE - HANKE

3.1 Hankkeen tausta ja tavoite

Lohjan, Vihdin ja Karkkilan Lukki-kirjastojen yhteisen e-palveluhankkeen taustalla on kirjastokimpan e-palveluiden liian alhainen käyttö. Myös niiden markkinointi on Lukki-kirjastojen yhteinen haaste. (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2018.)

Lukki-kirjastoissa on tällä hetkellä käytössä viisi e-palvelua, joita ovat e-kirjojen ja äänipalvelu Biblio, ulkomaisten aikakaus- ja sanomalehtien verkkopalvelu PressReader, kotimaisten sanomalehtien verkkopalvelu ePress, klassisen musiikin verkkopalvelu Naxos ja soitonopetuksen verkkopalvelu Rockway. Kotimaisten sanomalehtien palvelu ePress on käytettävissä ainoastaan Lukki-kirjastojen tiloissa, mutta muita palveluita voi käyttää omalla laitteella paikasta riippumatta. Biblio, PressReader ja Rockway ovat uusia palveluita, jotka on hankittu vuonna 2019. Karkkilan kaupunginkirjasto on hankkinut Naxoksen Lukki-kirjastoille jo huhtikuussa 2010, ja ePress on ollut Lukki-kirjastojen käytössä useampia vuosia.

Lukki-kirjastoilla ei ole elokuvapalvelua, kuten Viddlaa tai Kirjastokinoa, joita monilla kirjastokimpoilla on jo käytössään (Kirjastot.fi 2020e). Kyselyssä, jota käsitellään tarkemmin kappaleessa 3.5, on käynyt ilmi, että kirjaston asiakkaat toivovat Lukki-kirjastoille elokuvapalvelua. Myös toimintasuunnitelmassa kappaleessa 4 käsitellään elokuvapalvelun mahdollista hankintaa.

Lohjan kirjastotoimenjohtajan Merja Lonkaisen (2019) toiveena on, että tietoisuus kirjastojen e-palveluista lisääntyy hankkeen aikana, ja asiakkaat saavat opastusta niiden käyttöön. Lukki-kirjastot ovat panostaneet e-aineistojen ja erityisesti e-kirjojen hankintaan, mutta e-kirjojen käyttö niiden laatuun nähden on jäänyt pieneksi (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2018). Riittävän moni asiakas ei tiedä niiden olemassaolosta tai tunne niiden sisältöjä (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2018), koska niiden markkinointiin ei ole ollut mahdollisuutta käyttää paljon resursseja.

E-aineistot esille -hankkeella on kolme selkeää päätavoitetta:

- Pohjustaa e-aineistojen vakiintunutta käyttöä Lukki-kirjastoissa, jolloin niiden hankkimisesta tulisi pitkäjänteisempää ja kannattavampaa.
- Parantaa kirjaston henkilökunnan markkinointiosaamista.
- Lisätä käyttäjien tietoisuutta Lukki-kirjastojen tarjoamista e-aineistoista. (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2018.)

Kaikkien ylläolevien tavoitteiden täyttämiseksi on otettu käyttöön toimintamalleja. Ensimmäiseksi käyttäjien tietoisuutta Lukki-kirjastojen e-palveluista on lisätty E-aineistot esille -hankkeen aikana asiakasopastuksilla, joita on järjestetty ja järjestetään myös jatkossa Lohjan, Vihdin ja Karkkilan kirjastoissa. Toiseksi Lukki-kirjastojen e-palveluita on markkinoitu pop-up-käynneillä marketeissa ja kauppakeskuksissa Lohjalla, Vihdissä ja Karkkilassa. Kolmanneksi kirjastoa ja sen palveluita on esitelty maahanmuuttajaryhmille Lohjalla, Karkkilassa ja Vihdissä. Opastusten tavoite oli lisätä tietoisuutta Lukki-kirjastojen e-palveluista, opastaa käyttäjiä palveluiden käytössä ja hankkia uusia käyttäjiä kirjaston ei-asiakkaista, sekä erityisesti maahanmuuttajista. Lisäksi opastusten tarkoituksena oli lisätä henkilökunnan osaamista liittyen e-palveluiden käyttöön, niiden opastukseen ja markkinointiin.

Henkilökunnan markkinointiosaamista on parannettu hankkeen aikana erilaisilla koulutuksilla, joita kirjasto on työntekijöilleen järjestänyt. E-aineistot esille -hankkeen kuvauksessa sanotaan, että myös projektityöntekijän tulisi etsiä ja kilpailuttaa koulutuksia, joita kirjasto voisi hankkia henkilökunnalleen (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2018). Lisäksi kirjasto saa käyttöönsä opinnäytetyön lopputuotoksen eli toimintasuunnitelman, jonka tulisi toimia apuna e-aineiston markkinoinnissa.

Lukki-kirjastoissa on kriittinen tarve e-aineistojen markkinoinnille, joka jää usein vähäiseksi esimerkiksi osaamisen ja markkinointirutiinien puuttuessa (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2018). Vuoden 2018 lopussa päättyi Lukki-kirjastojen hanke liittyen kirjastojen palvelukulttuurin kehittämiseen. Asiakaskokemuksen kartoittamiseen käytettiin mystery shoppingia, jonka perusteella kävi ilmi, että kirjaston henkilökunta kertoo asiakkaille e-palveluista vähäisesti. (Lonkainen 2019.) Hankkeen tavoitteena onkin kehittää kirjaston työntekijöiden osaamista e-palveluiden esittelyyn ja niiden markkinoimiseen. (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2018).

Merja Lonkaisen (2019) mukaan hankkeen kohderyhmää ovat kirjaston työntekijöiden lisäksi kirjaston asiakkaat ja ei-asiakkaat. E-aineistot esille -hankkeen kuvauksessa

sanotaan, että projektityöntekijän on tarkoitus kartoittaa hankkeen aikana erilaisia markkinointikanavia, joiden kautta tavoitetaan parhaiten monenlaisia käyttäjäryhmiä, kuten maahanmuuttajat, nuoret sekä ikääntyvät käyttäjät. (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2018.)

Hanke palvelee eri kieliryhmiä monikielisellä sisällöllä, jota löytyy muun muassa e-kirjapalvelu Bibliosta, mutta erityisesti ulkomaisten sanoma- ja aikakauslehtien palvelu PressReaderista. Lisäksi markkinointimateriaalia on tuotettu sekä suomeksi, ruotsiksi että englanniksi. (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2018.)

Asiakkailta kerätään hankkeen aikana palautetta esimerkiksi Lukki-kirjastojen e-aineistojen sisällöistä ja siitä, mitä kautta he ovat palveluista kuulleet. Asiakaspalautetta analysoidaan kappaleessa 3.6 Hankkeen onnistumisen arviointi.

3.2 E-palveluiden opastus henkilökunnalle

Aloitin e-palveluiden opastamisen Lukki-kirjastojen henkilökunnalle syyskuussa 2019. Vierailin Lohjan, Vihdin ja Karkkilan pääkirjastoissa sekä Lohjan lähikirjastoissa opastamassa e-palveluiden käyttöä kaikkien yksiköiden, mukaan lukien kirjastoautojen, henkilökunnalle.

Henkilökuntaa opastaessani keskityin henkilökunnan omaan osaamiseen ja siihen, mitä jokaisen työntekijän tulisi pystyä kertomaan asiakkaille kirjaston e-palveluista. Asiakaspalvelijan tulee jokaisen ohjelman kohdalla osata neuvoa asiakkaita aineiston lainaamisessa ja lataamisessa, sekä aineiston lukemisessa tai kuuntelemisessa. Yksityiskohtainen henkilökunnan muistilista on opinnäyteytyön liitteenä 1.

Henkilökunnan tulee muistaa kertoa kirjaston e-aineistosta asiakaspalvelutilanteiden yhteydessä, esimerkiksi uutta kirjastokorttia luodessa. Kuten kappaleessa 3.1 Hankkeen tausta ja tavoite mainittiin, vuonna 2018 toteutetussa mystery shoppingissa henkilökunta ei tarjonnut asiakkaille tietoa e-aineistoista asiakaspalvelutilanteissa (Lonkainen 2019). E-aineistot esille -hankkeen tavoitteena on vakiinnuttaa myös henkilökunnalle markkinointikeinoja liittyen kirjastojen e-palveluihin (Yleinen hankerekisteri 2018). Opastaessani e-aineistoja kirjastojen työntekijöille tarkoitukseni oli tarjota heille riittävästi tietoa e-aineistoista, jotta heidän olisi helpompi esitellä niitä asiakkaille rutiinimaisesti tavallisissa asiakaspalvelutilanteissa.

Eri kielisten asiakkaiden huomioimista e-aineiston markkinoinnissa on painotettu E-aineistot esille -hankkeen hankekuvauksessa (Yleinen hankerekisteri 2018). Siksi e-aineiston esittelyn tueksi voidaan antaa asiakkaalle e-aineistoista kertova esite, joita on tehty suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Lisäksi henkilökunnan tulee muistaa markkinoida Biblion ja PressReaderin monikielisiä sisältöjä. Bibliossa on e-kirjoja ja e-äänikirjoja ruotsiksi ja PressReaderissa voi lukea sanoma- ja aikakauslehtiä useilla kymmenillä eri kielillä, joita ovat muun muassa englanti, arabia, venäjä, espanja ja turkki.

Vaikka e-kirjoja hankitaan koko ajan lisää, henkilökuntaa on ohjeistettu muistuttamaan asiakkaita, ettei kaikkia kirjoja välttämättä saada tarjolle. Kirjojen saatavuuteen voivat vaikuttaa monet asiat, kuten kustantajien yhteiset pelisäännöt ja tekijänoikeudelliset haasteet (Ekholm & Repo 2010, 105-106). Lisäksi monilla maksullisilla e-kirjapalveluilla on yksinoikeus tiettyihin e-kirjoihin, mikä rajoittaa niiden saatavuutta muualla. Siksi kaikkia e-kirjoja ei ole mahdollista hankkia kirjaston elektroniseen kokoelmaan.

Opastuksessa ohjasin henkilökuntaa suosittelemaan asiakkaille älylaitteelle ladattavia sovelluksia e-aineiston kuluttamiseen, sillä e-aineistojen tarkoitus on olla käytettävissä kaikkialla. Erityisesti Biblion kohdalla sovellus toimii myös e-kirjan lukuohjelmana, jolloin erillistä lukuohjelmaa ei tarvita.

Henkilökunnan osaaminen liittyen e-palveluiden käyttöön ja markkinointiin on Lukki-kirjastoissa vaihtelevaa. E-aineistot esille -hanke on kuitenkin lisännyt henkilökunnan itsevarmuutta ja uskallusta kokeilla erilaisia e-palveluiden markkinointi- ja käyttötoimenpiteitä. Henkilökunnan palautetta opastuksista käsitellään kappaleessa 3.6 Hankkeen onnistumisen arviointi.

3.3 E-palveluiden opastus asiakkaille ja ei-asiakkaille

E-palveluiden opastaminen kirjaston asiakkaille aloitettiin lokakuussa 2019. Opastuksia tehtiin kaikissa Lukki-kirjastoissa, poikkeuksena kirjastoautot, ja ne toteutettiin 2-4 tunnin käynteinä. Opastuksia pidettiin yhteensä 29. Opastus toteutettiin tavallisesti asiakkaan omalla laitteella, johon myös asennettiin halutut sovellukset opastuksen aikana. Toisinaan opastin e-palvelujen käyttöä käyttäen apunani omaa tietokonettani tai älypuhelintani.

Asiakkaita opastaessani otin huomioon asiakkaiden omat kiinnostuksen e-palveluiden käyttöön, ja kerroin vain asiakasta kiinnostavista palveluista. Suurin osa asiakkaista oli kiinnostunut Biblion e-kirjoista ja e-äänikirjoista.

Kaikki halukkaat eivät voineet osallistua opastukseen kiireen tai muiden syiden vuoksi, mutta jaoin kaikille tavoittamilleni asiakkaille esitteen e-palveluista. Esitteessä on kuvattu selkeästi perustoimintaohjeet e-palveluiden käyttämiseksi.

Keskimäärin opastuksiin osallistui 3 henkilöä yhden 2-4 tunnin opastuskäynnin aikana. Vain kolmeen opastuskäyntiin ei osallistunut yhtäkään ihmistä. Oman arvioni mukaan e-palvelut jakavat kirjaston asiakkaat kolmeen eri ryhmään:

1. Ne, joilla on halua ja osaamista käyttää e-aineistoja.
2. Ne, joita e-aineistot eivät kiinnosta.
3. Ne, jotka ovat kiinnostuneet palveluista, mutta eivät osaa käyttää niitä.

Havainnoin, että kolmannen ryhmän ihmisiä, joille opastukset oli ensisijaisesti kohdennettu, oli kaikista vähiten.

Toteutin maaliskuussa 2020 kyselyn liittyen Lukki-kirjastojen e-palvelujen tunnettuteen ja käyttöön. Kyselyyn vastasi 237 henkilöä, joista ainoastaan 23% eli 54 vastaajaa oli saanut kirjastossa opastusta e-palveluiden käyttöön. Vastaajista suurin osa eli 77% prosenttia ei ollut saanut e-palveluihin opastusta kirjastossa. Kyselyssä arvioitiin myös opastuksen hyödyllisyyttä asteikolla 1-5. 45% eli suurin osa opastusta saaneista koki opastuksen erittäin hyödylliseksi (5). Mediaani opastuksen hyödyllisyydestä on 4. Kyselyn tuloksia käsitellään lisää kappaleessa 3.5 Kysely Lukki-kirjastojen e-palveluista.

Loppuvuodesta 2019 kävin esittelemässä kirjaston e-palveluita Lohjan, Vihdin ja Karkkilan kauppakeskuksissa. Esittelyn tarkoituksena oli tavoittaa kirjastolle uusia ei-asiakkaita sekä aktivoida passiivisia asiakkaita kirjaston uusien e-aineistojen avulla.

E-aineiston esittely ei-asiakkaille oli markkinointitoimenpide, joka pohjautui keskustelemaan tiedottamiseen ja esitteiden jakamiseen, eikä palvelujen käytössä neuvomiseen. Eniten esitteitä jaettiin Lohjan Menneen ajan joulumarkkinoilla joulukuun puolessa välissä. Esittelyjä oli yhteensä 6 kappaletta noin 2 tunnin jaksoissa. Esitteitä jaettiin lähes 200 kappaletta.

3.4 E-palveluiden opastus maahanmuuttajille

E-aineistot esille -hankkeen tarkoitus on tavoittaa käyttäjäryhmiä, jotka eivät välttämättä ole tietoisia Lukki-kirjastojen e-aineistoista. Tällaisia käyttäjäryhmiä ovat esimerkiksi ikääntyvät ja maahanmuuttajat. Lukki-kirjastojen uusi PressReader-palvelu tarjoaa runsaasti ajantasaista sisältöä vieraskielisille. (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2018.) Siksi rajasimme kohderyhmän maahanmuuttajiin.

Otin yhteyttä Lohjan, Karkkilan ja Vihdin maahanmuuttajakoordinaattoreihin, sekä eri maahanmuuttajayhdistyksiin, ja sovin opastuksia heidän ryhmilleen. Opastukset maahanmuuttajille aloitettiin tammikuussa 2020. Opastukset järjestettiin joko Lohjan tai Vihdin pääkirjastoon tai maahanmuuttajaryhmien omiin opintotiloihin, jossa esittelin Lukki-kirjastoa ja sen palveluita. Esitys on opinnäytetyön liitteenä 2. Lisäksi opastin e-aineistojen ja erityisesti PressReaderin käyttöä. PressReader on hyödyllinen palvelu Suomessa asuville maahanmuuttajille, sillä se tarjoaa tuhansia eri maiden julkaisuja kymmenillä eri kielillä. Monet asiakkaat halusivat ladata PressReader-sovelluksen omaan älypuhelimeensa opastuksen aikana. Sovelluksen käyttöä helpotti, että myös PressReaderin käyttöliittymän kieltä saa vaihdettua useille eri kielille esimerkiksi arabiksi, kiinaksi ja venäjäksi.

Maahanmuuttajaryhmissä puhuttiin monia kieliä, joista eniten arabiaa, venäjää ja viroa. Opastukseen osallistui myös muun muassa kiinaa, thaita, espanjaa, saksaa ja turkkia puhuvia. Ryhmät olivat toisistaan hyvin erilaisia, ja samassa ryhmässä saattoi olla eri tasoisia suomen osaajia. Monet olivat olleet Suomessa vasta muutamia kuukausia ja heidän suomen kielen taitotasonsa oli heikko, mikä teki opastamisesta silloin tällöin hankalaa. Opastukset onnistuivat kuitenkin hyvin maahanmuuttajaryhmien omien opettajien sekä englannin- ja suomenkielisten esitteiden avustuksella.

Opastuksia järjestettiin yhteensä 10 sekä Lohjalla, Vihdissä että Karkkilassa. Jokainen opastus kesti noin tunnin, ja ryhmäkoko oli keskimäärin 7. Suurin osallistujamäärä oli 17 Karkkilassa.

3.5 Kysely Lukki-kirjastojen e-palveluista

Teetin Lukki-kirjastojen asiakkaille ja ei-asiakkaille kyselyn kirjastojen e-aineiston tunnettuudesta ja toimivuudesta, ja sain kyselyyn 237 vastausta. Tavoitteeni oli saada 100

vastausta. Kysely toteutettiin pelkästään sähköisesti. Jaoin kyselyä henkilökohtaisissa sosiaalisen median kanavissani, kuten Facebookissa ja Facebook-ryhmissä sekä Instagramissa. Lisäksi kyselyä jaettiin Lukki-kirjastojen Finna-verkkokirjastossa sekä kirjaston sosiaalisen median kanavissa. Kysymykset ja vastaukset ovat liitteenä 3.

Kyselyn perusteella voidaan todeta, että suurin osa Lukki-kirjastojen e-palveluiden käyttäjistä tai e-palveluista kiinnostuneista on 31-40-vuotiaita naisia. 179 naisvastaajasta 30% on 31-40 vuotiaita, 25% 41-50-vuotiaita ja 22% yli 50-vuotiaita. Vähiten e-kirjoista ovat kiinnostuneet alle 25-vuotiaat miehet, vain 7% 57 miesvastaajasta.

Yli puolet eli 51% kaikista vastaajista oli kuullut Lukki-kirjastojen e-palveluista sosiaalisesta mediasta. Vain noin 3% kuullut kirjaston e-palveluista sanomalehdestä, vaikka Lukki-kirjastojen e-palveluista on kirjoitettu useita laajoja juttuja paikallislehtiin. 237 vastaajasta ainoastaan kaksi vastaajaa ei ollut aiemmin kuullut Lukki-kirjastojen e-palveluista, mikä on positiivista vastaajien kokonaismäärään nähden. 20% vastaajista oli kuullut kirjaston e-palveluista ”jostain muualta”. Suurin osa heistä oli saanut tietoa e-aineistoista Lukki-kirjastojen verkkosivuilta, vaikka vain kolme vastaajaa kertoi saaneensa tietoa Lukki-kirjastojen e-aineistoista suoraan kirjastosta. E-aineistoja mainostetaan näkyvästi Lukki-kirjastojen Finna-verkkokirjaston etusivulla, mutta siitä huolimatta kirjaston henkilökunnan tulisi esitellä e-aineistoja useammin asiakaspalvelutilanteissa.

Ylivoimaisesti suurin osa eli 86% kyselyyn vastaajista oli kiinnostunut Biblion tarjoamista e-kirjoista ja e-äänikirjoista. Seuraavaksi eniten kiinnostusta herätti PressReaderin ulkomaiset sanoma- ja aikakauslehdet; niistä oli kiinnostunut 26% vastaajista. Viimeiseksi jäi klassisen musiikin toistopalvelu Naxos, josta oli kiinnostunut vain 11% vastaajista. Vain 10 vastaajaa eli noin 4% vastaajista kertoi, ettei ole kiinnostunut mistään kirjaston e-palvelusta. Yleisin syy oli, että kirja halutaan lukea paperisena kirjana. Kyselyssä kysyttiin myös, mitä muita e-aineistoja Lukki-kirjastoihin toivotaan, ja elokuvat olivat useimmin toistuva vastaus. Lisäksi oppikirjoja ja e-kursseja on toivottu Lukki-kirjastojen e-aineistoihin. Mahdollista elokuvapalvelun hankintaa käsitellään lisää toimintasuunnitelmassa luvussa 4.

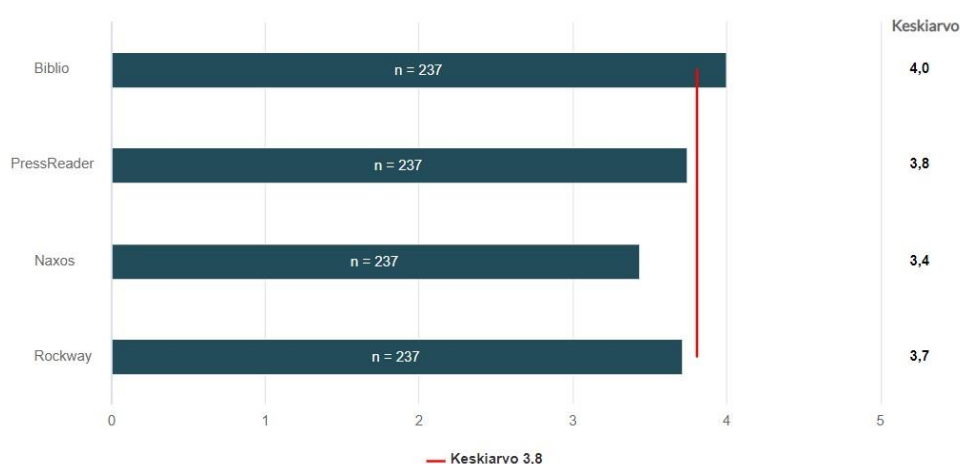
Kuten kappaleessa 3.3 E-palveluiden opastus asiakkaille ja ei-asiakkaille kerrottiin, vastaajista 23% oli saanut kirjastossa opastusta e-aineistojen käyttöön, ja suurin osa piti opastusta hyödyllisenä tai erittäin hyödyllisenä. Opastuksen hyödyllisyyttä arvioitiin asteikolla 1-5.

Kyselyssä kysyttiin, kuinka helppokäyttöisenä käyttäjät pitävät Lukki-kirjastojen e-palveluita, ja pitävätkö käyttäjät niiden sisältöä kattavina. Näistä kysymyksistä selvisi, että kyselyyn vastasi myös paljon e-palveluiden ei-käyttäjiä. Noin 35% kyselyyn vastanneista vastasi kaikkien e-palveluiden kohdalla ”En osaa sanoa” kysymyksiin ”E-kirjastopalveluita on mielestäni helppo käyttää” ja ”E-kirjastopalveluiden sisältö on mielestäni kattava”. Myös ei-käyttäjien vastaukset ovat tärkeitä, kun arvioidaan sitä, kuinka heistä voidaan saada käyttäjiä.

7. E-kirjastopalveluita on mielestäni helppo käyttää(1 = en lainkaan samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä)

Vastaajien määrä: 237

Vastausvaihtoehto: En osaa sanoa - poisluetettu keskiarvosta



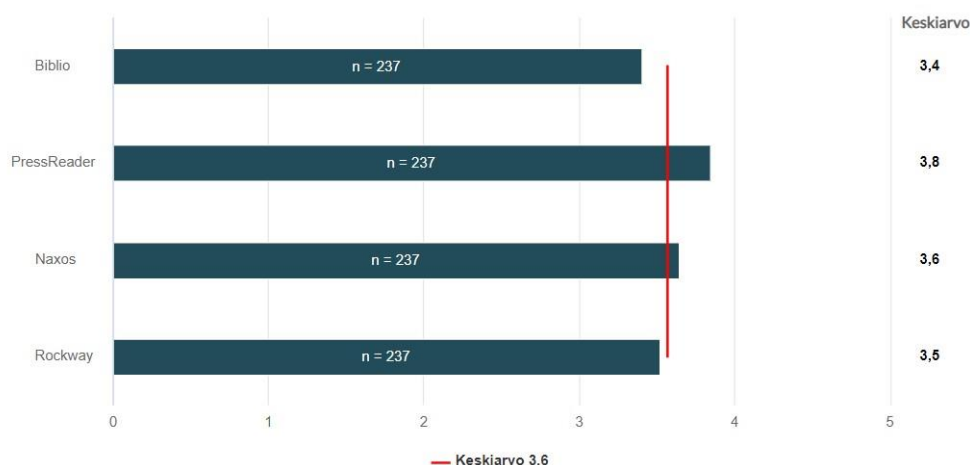
Kuvio 1: Vastaukset kysymykseen ”E-kirjastopalveluita on mielestäni helppo käyttää” asteikolla 1-5. Vastausvaihtoehto ”En osaa sanoa” poisluetettu keskiarvosta.

Vastaajat, jotka ovat e-palveluiden käyttäjiä, olivat suurimmaksi osaksi sitä mieltä, että kaikkia e-palveluita on ainakin jokseenkin helppo käyttää, ja myös e-palveluiden sisällöt koetaan keskiarvon perusteella hyväksi. Kyselyn tavoitteena oli selvittää Lukki-kirjastojen asiakkaiden yleistä kokemusta e-palveluista. Koska Lukki-kirjastojen e-palvelut ovat sisällöiltään ja käyttöominaisuuksiltaan erilaisia, niitä ei voi verrata toisiinsa, eikä vertailuun ole käytetty muiden kirjastojen käyttämiä e-palveluita.

8. E-kirjastopalveluiden sisältö on mielestäni hyvä ja kattava(1 = en lainkaan samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä)

Vastaajien määrä: 237

Vastausvaihtoehto: En osaa sanoa - poisluettu keskiarvosta



Kuvio 2: Vastaukset kysymykseen ”E-kirjastopalveluiden sisältö on mielestäni hyvä ja kattava” asteikolla 1-5. Vastausvaihtoehto ”En osaa sanoa” poisluettu keskiarvosta.

Avoimen palautteen yhteydessä kerrottiin, että e-palveluiden käytönopastusvideo olisi tarpeellinen. Käytönopastusvideo tukisi myös e-aineistojen tarkoitusta olla käytettävissä kaikkialla ajasta ja paikasta riippumatta, ja mahdollistaisi opastuksen menemättä kirjastoon. Osittain kyselyn avointen kysymysten vastaukset kuvastivat e-palveluiden käyttäjien tietämättömyyttä liittyen Lukki-kirjastojen e-palveluihin. Myös siitä syystä e-palveluiden jatkuva käyttöopastus ja markkinointi asiakkaille on tärkeitä. Muita e-palveluita käsiteltiin avoimien kysymyksien vastauksissa vähän. Useimmin esille nousi kuitenkin toive jonkin elokuvapalvelun saamisesta Lukki-kirjastoihin.

Kaikkea asiakaspalautteella kerättyä tietoa käytetään pohjana toimintasuunnitelmalle kappaleessa 4.

3.6 Hankkeen onnistumisen arviointi

Omasta näkökulmastani hanke on onnistunut odotetulla tavalla, koska suurin osa hankkeen tavoitteista saavutettiin.

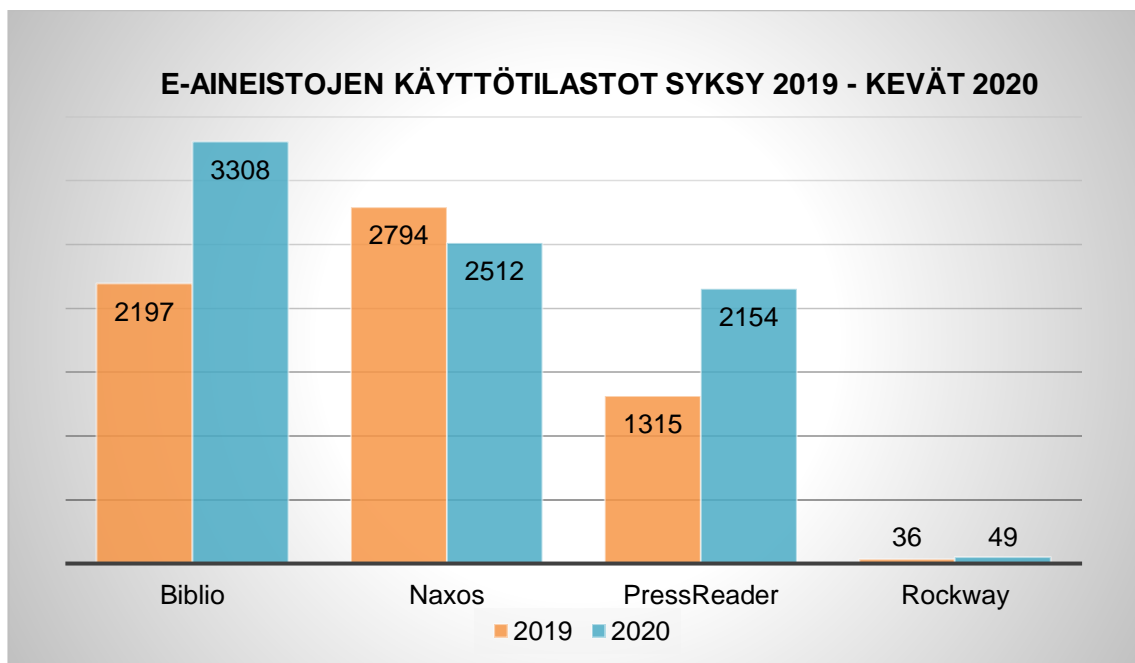
E-aineistoja ollaan onnistuttu markkinoimaan halutuilla tavoilla esimerkiksi sosiaalisessa mediassa, jalkautumalla ulos kirjaston tiloista sekä hankkimalla riittävästi monikielistä markkinointimateriaalia. Markkinointia voidaan kuitenkin vielä kehittää Lukki-

kirjastoissa, ja siihen apuna on kyselyn tuottama palaute sekä hankkeen tavoitteille tärkeä toimintasuunnitelma, joka on osa tätä opinnäytetyötä.

E-aineistojen opastuksella ollaan pystytty saavuttamaan myös kirjaston ei-asiakkaita markkinoimalla e-palveluita Lohjan, Vihdin ja Karkkilan paikallisissa ostoskeskuksissa. On kuitenkin mahdotonta saada tarkkaa tietoa siitä, kuinka monta ei-asiakasta markkinointi ja opastus on saavuttanut. Mielestäni voidaan kuitenkin olettaa, että koska e-palveluiden käyttö on lisääntynyt, siihen ovat vaikuttaneet myös ei-asiakkaat.

Lisäksi E-aineistot esille -hanke onnistui tavoittamaan myös halutun kohderyhmän, eli maahanmuuttajat. Maahanmuuttajat olivat ajankohtainen kohderyhmä, sillä uusi ulkomaisten sanoma- ja aikakauslehtipalvelu PressReader mahdollistaa monikielisten aineistojen tarjoamista. E-aineistot esille -hankkeessa haluttiin tavoittaa myös esimerkiksi ikääntyviä ihmisiä e-aineistojen käyttäjiksi. Tähän tavoitteeseen ei ole toistaiseksi päästy, mutta kirjastotyöntekijöiden on mahdollista jatkaa tavoitteeseen pyrkimistä myös hankkeen päätyttyä. Tähän mahdollistavat esimerkiksi vierailut vanhusten palveluiloissa ja -keskuksissa, yhteistyö eläkeläis- ja muiden yhdistysten kanssa sekä yhteistyö Kirjat kotiin -palvelun kanssa, joka Lukki-kirjastoilla on jo olemassa. Ikääntyvien tavoittamisen mahdollisuuksia käsitellään lisää toimintasuunnitelmassa.

E-aineistojen opastus ja markkinointi on lisännyt e-aineistojen käyttöä.



Kuvio 3. Lukki-kirjastojen e-aineistojen käyttötilastot. Vuoden 2019 käyttötilastot syyskuusta joulukuuhun. Vuoden 2020 käyttötilastot tammikuusta maaliskuun loppuun.

E-kirjoja lainattiin vuonna 2019 yhteensä 6679 kertaa. Mukaan on laskettu vanhan e-kirjapalvelu Ellibsin kautta lainatut e-kirjat. E-aineistot esille -hankeen aikana toteutettu käytönopastus ja markkinointi on lisännyt e-kirjojen lainausta merkittävästi. Vuoden 2020 alussa lainoja on tehty jo lähes puolet 2019 kokonaislainamäärästä.

Myös PressReaderin käyttö on lisääntynyt vuonna 2020. Viime vuonna lehtiä luettiin syys-joulukuun aikana 1315 kertaa. Tammi-maaliskuun aikana lehtiä on luettu lähes tuplasti enemmän, ja siihen on uskottavasti vaikuttanut maahanmuuttajille kohdennettu opastus.

Rockwayn käyttötilastot ovat jääneet muihin palveluihin verrattuna pieniksi, mutta myös kurssien lainaaminen on lisääntynyt vuonna 2020. Lainaustilastoiden vähäiseen määrään vaikuttaa varmasti myös kurssitarjonnan pienuus ja se, että kurssit voivat olla lainassa vain yhdellä asiakkaalla kerrallaan.

Kuten kuviossa 3 osoittaa, ainoastaan Naxoksen käyttö on laskenut vuonna 2020. Naxos on kuitenkin Lukki-kirjastoissa vanha palvelu, jonka käyttäjämäärät vaihtelevat suuresti kuukausittain. Lisäksi Naxoksen kokoelmaa pidetään mielestäni vähiten esillä, ja sen ohi ajaa monen käytössä oleva musiikin suoratoistopalvelu Spotify.

Koska ePress on Lukki-kirjastoille vanha palvelu, joka on aina ollut suosittu tarpeellisuutensa vuoksi, olen jättänyt sen pois taulukosta. Vuoden 2019 aikana ePressin lehtiä luettiin yhteensä 61 692 kertaa. Tammi-maaliskuun 2019 aikana ePressin lehtiä on luettu jo 15 312 kertaa. Koska palvelu on vanha, se on jo ehtinyt saada oman käyttäjäkuntansa, joka käy päivittäin lukemassa lehtiä palvelun kautta.

Henkilökunnan osaamista liittyen e-aineistojen käyttämiseen, markkinointiin ja opastamiseen pystyttiin kehittämään hankkeen aikana, koska myös henkilökunta sai opastusta e-palveluiden käyttöön. Opastukset ovat antaneet työntekijöille varmuutta käyttää e-aineistoja ja esitellä niitä asiakkaille. Opastusten sisältöä pidettiin pääosin hyvänä ja kattavana. Hankkeen päätyttyä toimintasuunnitelma tukee henkilökunnan osaamisen kehittämistä.

4 TOIMINTASUUNNITELMA

4.1 Toimintasuunnitelman tausta

E-aineistot esille -hankkeen kuvauksessa kirjoitetaan, että hankkeen aikana luodaan suunnitelma Lukki-kirjastojen e-aineistojen markkinoinnille ja toiminnan kehittämiseksi, jotta projektin aikana saatua osaamista voidaan hyödyntää myös tulevaisuudessa (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2018). Koska toimintasuunnitelman tekeminen Lukki-kirjastoille on olennainen osa hanketta, se sopii myös hankkeeseen pohjautuvan toiminnallisen opinnäytetyön tuotokseksi. Kyselyä Lukki-kirjastojen e-palveluista on käytetty pohjana toimintasuunnitelmassa. Kysely on opinnäytetyön liitteenä 3.

Toimintasuunnitelman tarkoitus on auttaa kirjastoa e-palveluiden hankinnassa ja markkinoinnissa. Toimintasuunnitelma käsittelee Lukki-kirjastojen tulevaisuutta ja toimintaa e-aineistojen suhteen, sekä e-aineistojen markkinointia. Jotta muutos voidaan toteuttaa onnistuneesti, tarvitaan missio, visio ja arvot, sekä strategia ja seuranta (Ekholm & Repo 2020, 184).

4.2 Nykytilan arviointi ja toiminnan painopisteet

Toimintasuunnitelmassa käsitellään toimintaa Lukki-kirjastojen e-aineistojen käytön ja tunnettuuden edistämiseksi. Toiminnan painopisteet ovat:

- E-aineistojen käytönopastus asiakkaille ja eri kohderyhmille
- Henkilökunnan e-osaamisen kehittäminen
- E-aineistojen markkinointiosaamisen kehittäminen
- Uusien käyttäjien tavoittaminen markkinoinnilla

Toimintasuunnitelman avulla on tarkoitus jatkaa E-aineistot esille -hankkeessa aloitettuja toimenpiteitä ja kehittää niitä, jotta hankkeen tavoitteet saavutetaan. E-aineistot esille -hankkeen päätavoite on Lukki-kirjastojen e-palveluiden käytön lisääminen. Toimintasuunnitelmaa tulee päivittää säännöllisesti, kun uusia markkinointikanavia ja -keinoja saadaan käyttöön. (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2018.)

COVID-19-epidemian aikana Lukki-kirjastojen e-aineistoja ja erityisesti e-kirjoja on lainattu huomattavasti aiempaa enemmän. Myös e-aineistojen markkinointi on ollut tehokasta kirjastojen ollessa kiinni, mikä on osittain lisännyt e-aineistojen käyttöä. E-aineistot esille –hankkeen tarkoituksena on lisätä ja vakiinnuttaa e-aineistojen käyttöä, jolloin aineistojen tarjoaminen muuttuu kannattavammaksi ja pitkäjänteisemmäksi (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2018). Vaikka COVID-19-epidemia on lisännyt e-aineistojen käyttöä, ja saattanut saada uusia e-aineistojen käyttäjiä, tehostettuja markkinointitoimenpiteitä on jatkettava myös virusepidemian jälkeen, että käyttö saadaan säilytettyä yhtä korkeana.

Biblion e-kirjojen lainat ovat kasvaneet vuoden 2020 alussa noin 68% verrattuna lainoihin 16.9.-31.12.2019 välisenä aikana. Vuonna 2019 e-kirjoja lainattiin Lukki-kirjastoissa yhteensä 6679 kertaa, ja 6.4.2020 mennessä e-kirjalainoja on tehty yhteensä 3699, mikä on yli puolet viime vuoden lainamäärästä. AVI:n tietojen mukaan e-kirjojen lainaus on kasvanut valtakunnallisesti 336% viidessä vuodessa (Aluehallintovirasto 2020). Realistinen tavoite on, että Lukki-kirjastoissa e-kirjojen lainamäärä nousisi yhteensä 50% vuonna 2020.

4.3 Toiminnan tarkoitus ja visio tulevasta

AVI:n mukaan e-aineistojen hankkiminen kirjastoihin on erittäin tarpeellista niiden käytölukuihin nähden (Aluehallintovirasto 2020). Lukki-kirjastojen toiminnan tarkoituksena on tarjota kirjaston asiakkaille monipuolista ja laadukasta e-aineistoa useilla eri kielillä (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2018). E-kirjapalvelu Biblio tarjoaa niin kauno- kuin tietokirjallisuuden uutuuksia ja klassikoita pääsääntöisesti suomeksi ja ruotsiksi. PressReaderissa puolestaan on ajankohtaisia ulkomaisia sanoma- ja aikakauslehtiä kymmenillä eri kielillä.

AVI:n tiedotteessa kirjoitetaan, että elokuvapalvelun tarjoaman aineiston kysyntä kasvaa jatkuvasti. E-kuvatallenteiden käyttö on kasvanut viidessä vuodessa 490% (Aluehallintovirasto 2020). Toistaiseksi Lukki-kirjastoista puuttuu elokuvapalvelu, jota kirjaston asiakkaat ovat toivoneet E-aineistot esille -hankkeen aikana, ja se ilmenee myös vuonna 2020 toteutetussa kyselyssä liittyen Lukki-kirjastojen e-palveluihin. Siksi elokuvapalvelun hankkiminen palvelisi Lukki-kirjastojen tarkoitusta tarjota asiakkailleen mahdollisimman kattavia e-aineistoja.

Elokuvapalvelun hankkimista on harkittu Lukki-kirjastoissa, mutta hankintaa ei ole toteutettu tarjouspyyntöä pidemmälle. Seuraavassa SWOT-analyysissä käsitellään elokuvapalvelun hankkimisen sisäisiä vahvuuksia ja heikkouksia sekä ulkoisia mahdollisuuksia ja uhkia. SWOT-analyysin on tarkoitus helpottaa päätöksen tekoa elokuvapalvelun hankinnassa. Mahdollisia palveluita olisivat muun muassa Kirjastokino tai Viddla.

Taulukko 1: SWOT-analyysi

Sisäiset VAHVUUDET (S) <ul style="list-style-type: none"> • Helppo markkinoida • Henkilökunta suhtautuu palveluun vastaanottavasti • Saatavilla kaikkialla, milloin tahansa • Saatavilla kaikille kirjastokortin numerolla ja PIN-koodilla • Helppokäyttöinen • Palvelun käyttöönotto on onnistunut muissa kirjastoissa hyvin • Hankkeella voidaan saada projektityöntekijä ja rahoitusta palvelun hankkimiseen 	Sisäiset HEIKKOUEDET (W) <ul style="list-style-type: none"> • Markkinointiresursseja ei ole • E-palveluita on useita, ja kaikkia tulisi markkinoida tasapuolisesti • Käytönopastus henkilökunnalle ja asiakkaille vaatii aikaa • Kirjaston määrärahat e-palveluihin ovat rajalliset • Käyttö vaatii asiakkaalta verkkoyhteyden ja oman laitteen
Ulkoiset MAHDOLLISUUDET (O) <ul style="list-style-type: none"> • Vastaa asiakkaiden kysyntään • Voi tuoda kirjastolle uusia asiakkaita ja e-palveluille uusia käyttäjiä • Maksuton asiakkaille • Kirjastolle kokeilusopimus ilmaiseksi? • Kiinteä sisältö, jolloin palvelusta maksetaan ajan eikä käyttömäärän mukaan • Elokuvien hankintaan ei tarvitse käyttää työaikaa 	Ulkoiset UHAT (T) <ul style="list-style-type: none"> • Palvelut kalliita, jos käyttöä ei saada nopeasti tarpeeksi • Netflix ja muut maksulliset elokuva- ja videopalvelut ovat isoja haastajia • Asiakkaiden mielikuva siitä, että sisältö on suppeampi kuin maksullisten palveluiden • Kiinteä sisältö, johon kirjasto ei voi vaikuttaa asiakkaiden toiveiden mukaan

SWOT-analyysi on työkalu, joka auttaa henkilökuntaa näkemään muutokset ja ulkoiset vaikutukset kirjaston toimintaan (Helinsky 2012, 22-23). Yllä oleva SWOT-analyysi elokuvapalvelun hankkimisesta Lukki-kirjastoille on suuntaa antava malli, ja siksi elokuva-palvelua hankittaessa tulee ottaa huomioon Lukki-kirjastojen sen hetkinen kokonaistilanne.

4.4 Markkinointi

E-kirjojen mainostamisen päämääränä on yleisen tietoisuuden ja käyttömäärien lisääminen. (Rajala 2004, 23). Yhdysvaltalainen Public Libraries Online on julkaissut artikkelin, jossa kirjoitetaan, että tutkimusten mukaan 58% kirjastojen aktiivisista käyttäjistä ei tiedä, että kirjastot tarjoavat e-aineistoja (Tucker 2013). Kirjasto tavoitteleeekin markkinoinnilla sitä, että mahdollisimman monet tunsisivat oman kirjastonsa aineisto- ja palvelutarjonnan (Helinsky 2012, 13), ja e-palvelut vakiintuisivat osaksi asiakkaiden normaalia kirjaston käyttöä. Myös Varpu Vallbacka ja Hanna Kaisti (2015) kirjoittavat esityksessään, että e-aineistojen markkinointi ja opastus on tärkeää, koska osa asiakkaiden ei tiedä e-palveluista ja tietoisuutta on lisättävä, koska e-palveluihin käytetään koko ajan enemmän määrärahaa.

Markkinoinnissa on hyvä käyttää neljää askelta, joita ovat analyysi, suunnitelma, toteutus ja arviointi. Analyysivaiheessa pohditaan, miltä kirjaston tulevaisuus näyttää. Suunnitteluvaiheessa mietitään, mitä palveluita markkinoidaan, miten ja kenelle, ja suunnitellaan myös se, missä ajassa ja mitä kanavia käyttäen markkinointia toteutetaan. Tärkeään on myös päättää, kuka vastaa markkinoinnista. Toteutusvaiheessa hyödynnetään markkinointisuunnitelmaa, jota voidaan myös joustavasti muuttaa tilanteen vaatimalla tavalla. Arviointivaiheessa käydään läpi, mikä markkinoinnissa onnistui ja mikä ei, ja opitaan virheistä. (Helinsky 2012, 18.)

Toimintasuunnitelman markkinointia koskevan osuuden on tarkoitus antaa työkaluja markkinoinnin toteuttamiseen tehokkaasti ja eri tavoilla. Kirjastossa markkinointia joudutaan usein tehdä pienillä resursseilla (Helinsky 2012, 13), joten tässä toimintasuunnitelmassa käsitellään maksuttomia markkinointikanavia ja tehokasta markkinointia pienellä vaivalla. Suunnitelmassa käytetään muilla kirjastoilla toimineita ideoita, koska toisten tekemistä ratkaisista voi aina oppia jotain, ja niitä voi soveltaa oman kirjaston toimintaan (Helinsky 2012, 12).

Sosiaalinen media

Sosiaalinen media on tärkeä kanava e-palveluiden markkinoimiseen, sillä yli puolet vastaajista kertoivat Lukki-kirjastojen e-palveluita koskevassa kyselyssä, että he ovat kuulleet kirjaston e-palveluista sosiaalisen median kautta. Kaikilla Lukki-kirjastoilla on käytössään Facebook-sivu, jonka avulla e-aineistoja on markkinoitu sosiaalisessa mediassa. Erityisesti Facebookissa e-aineistojen markkinointi on näkynyt tehokkaasti CO-

VID-19-epidemian aikana. Kaikkia uusia e-kirjahankintoja kannattaa mainostaa Facebookissa (Tucker 2013). Tucker (2013) kirjoittaa, että Facebookissa mainostetuista 87 uutuuskirjasta noin puolet menivät lainaan pian hankinnan jälkeen.

E-palvelujen markkinoimista Facebookissa kannattaa lähestyä suunnitelmallisesti, jotta kaikki palvelut saavat riittävästi huomiota. Markkinoinnin avuksi kannattaa ottaa viikko-aikataulu, josta on esimerkki alla.

Taulukko 2: Verkkomarkkinoinnin viikkoaikataulu

Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai	Lauantai / sunnuntai
PressReader	Naxos	Yleinen juttu kirjastojen e-aineistoista	Rockway	Biblion äänikirja	Biblion e-kirja
"Lue tuoreimmat uutiset PressReaderista - Read the latest news from PressReader", ja vaihtuvan lehden nosto.	Apuna kannattaa käyttää Featured Albums – valikoimaa.	Ajankohtainen uutinen ym.	Viikoittain esillä eri kurssi.	Joka toinen viikko ruotsinkielinen kirja, joka toinen viikko suomenkielinen kirja.	Joka toinen viikko suomenkielinen kirja, joka toinen viikko ruotsinkielinen kirja.
Tai viikkoon sopiva teemalehti (sisustus, urheilu, muoti jne.)	"Tämän viikon valinta", ja joku etusivun levy.	Jos mitään ei löydy, täytä paikka e-aineisto-poiminnolla.	"Haluatko oppia soittamaan kitaraa?"	"Rentouttava äänikirja viikonloppuun"	"Päivän e-kirja"
	Säveltäjä- ja teosesittelyjä.		"Hurmaa ystäväsi ukulelella!"		"Rento sunnuntai e-kirjan parissa"
	"Tämä teos löytyy myös Naxoksesta"		Mainostuksen apuna voidaan käyttää Rockwayn YouTube-kanavan videoita.	"Kirjaston-hoitajan valinta"	"Tämä kirja saatavilla myös e-kirjana"

Yllä olevia esimerkkejä ei ole pakko noudattaa sellaisenaan vaan luovuutta saa ja tulee käyttää. Markkinoinnissa tärkeintä on olla säännöllinen. Facebook-päivitykset voidaan ajastaa kerralla, jolloin myös työaika säästyy. Ohjeita Facebook-julkaisun ajastamiseen löytyy Facebookin ohje- ja tukikeskuksesta:

<https://www.facebook.com/help/389849807718635>.

Samalta sivulta löytyvät ohjeet, kuinka voidaan seurata julkaisujen onnistumista, eli kuinka paljon julkaisu on tavoittanut ihmisiä. Julkaisujen seuranta on tärkeää, koska silloin ajastamista voidaan suunnitella paremmin. Parhaat ajankohdat päivityksille selviävät vain kokeilemalla.

Eniten ihmisiä tavoittavat julkaisut, joissa on video tai kuva. Naxos Musicilla, Press-Readerilla, Rockwaylla ja Axiell Medialla on oma YouTube-kanava, joiden valmiita käytönopastus- ja mainosvideoita kannattaa hyödyntää Lukki-kirjastojen e-palveluiden markkinoinnissa.

- Naxos Music: <https://www.youtube.com/user/naxosvideos>
- Axiell Media: <https://www.youtube.com/user/elibsverige>
- Axiell: <https://www.youtube.com/channel/UCka3ubP2rUB8FyHU2rijw2g>
- PressReader: <https://www.youtube.com/user/pressdisplay>
- Rockway: <https://www.youtube.com/user/rockwayvideot>

E-aineistot esille –hankkeen aikana on suunniteltu, että Lukki-kirjastoille tuotettaisiin myös omia e-palvelun mainos- ja käytönopastusvideoita yhteistyössä Luksian kanssa. Luksian yhteyshenkilönä toimii Kanerva Kilpelä, jonka kanssa suunnitellaan videoiden sisältö, ja sen perusteella saadaan kustannusarvio.

Samaa viikkotaulukkoa voidaan soveltaa myös mainostamiseen muissa sosiaalisen median kanavissa, joita Lukki-kirjastoilla on käytössään. Tucker (2013) on ottanut verkkomarkkinoinnissa käyttöön Pinterestin, jonne on jaettu linkki ”päivän e-kirjaan”. Pinterestissä esiteltujen e-kirjojen suosio nousi Tuckerin (2013) mukaan huomattavasti. Samaa menetelmää voidaan käyttää muun muassa Instagram-kuvasovelluksessa, joka kaikilla Lukki-kirjastoilla on käytössään. Lohjan, Vihdin ja Karkkilan Lukki-kirjastoissa on työntekijöitä, joiden tehtäväkuvaan kuuluu sosiaalisen median päivittäminen.

Perinteinen media

Tucker (2013) muistuttaa, että e-kirjoja voi mainostaa myös lehdissä, radiossa ja ilmoitustauluilla. Kuitenkin vain pieni prosentti kyselyyn vastanneista oli kuullut Lukki-kirjastojen e-palveluista lehdestä, joten perinteisen median kanavissa mainostamiseen ei kannata käyttää resursseja. E-aineiston markkinointi onkin parhaimmillaan digitaalisessa muodossa esimerkiksi linkitysmahdollisuuden vuoksi.

Markkinointi kirjaston tiloissa

E-palveluita tulee saada paremmin esille kirjaston tiloissa. Siihen sopivia keinoja ovat erilaiset julisteet ja roll-upit, tarrat, aineistonäyttelyt sekä asiakkaille jaettava materiaali, kuten ohjeet, esitteet ja kirjanmerkit. Materiaaleja voidaan hankkia E-aineistot esille -hankkeen budjetista.

Lukki-kirjastoille on jo hankittu hyllynpäätyjulisteita, roll-upeja ja monikielisiä esitteitä kirjastojen e-palveluista. Hyllynpäätyjulisteet ja roll-upit hukkuvat helposti isoihin tiloihin, joten tarvitaan myös muita keinoja asiakkaiden huomion herättämiseksi. Siksi Lukki-kirjastot voisivat tilata lisäksi myös tarroja, hyllypaikkamerkkejä ja kirjanmerkkejä.

Vanamo-kirjastoissa on tuotettu asiakkaille jaettavia e-aineistokirjanmerkkejä (Vallbacka & Kaisti 2015). Lisäksi Tucker (2013) kirjoittaa, että e-kirjoja on mainostettu esimerkiksi kirjan kansiin liimatuilla tarroilla ja hyllypaikkamerkeillä joissa lukee ”Saatavilla myös e-kirjana”. Tarrojen ja hyllypaikkamerkkien lisääminen lisäsi e-kirjojen lainaamista yli 100% Sacramenton yleisessä kirjastossa Kaliforniassa. (Tucker 2013). Ideaa on kokeiltu myös Suomessa Pornaisten kirjastossa (Vallbacka & Kaisti 2015), sekä lehtien osalta myös Vihdin kirjastoissa, joissa lehtihihlyihin on kiinnitetty tarra ”Luettavissa myös ePressissä”.



Kuva 1: ”Hyllypaikkojen e-kirjavinkkien idea kopioitu Pornaisten kirjastosta” (Vallbacka & Kaisti 2015).

Lähikirjastoista olohuoneiksi -hankkeen yhteydessä asiakkaat ovat toivoneet kirjastoihin lisää aineistonäyttelyitä. ”Saatavilla myös e-kirjana” -näyttelyitä on helppo toteuttaa kaikissa Lukki-kirjastojen yksiköissä, ja saada ne asiakkaiden reitille liikuteltavilla näyttelypöydillä. ”Saatavilla myös e-kirjana” -näyttelyn voi toteuttaa esimerkiksi lainaustiskien läheisyyteen, jolloin se on asiakkaille näkyvällä paikalla.

Markkinointi kirjaston ulkopuolella

Tuckerin (2013) mukaan on tärkeää markkinoida kirjastojen e-aineistoja myös muille kuin kirjaston asiakkaille, koska e-aineistot kiinnostavat laajasti myös sellaisia ihmisiä,

jotka eivät käytä perinteistä kirjastoja. E-palveluiden markkinointi kirjaston ulkopuolella on kuitenkin usein haaste työajan puutteen vuoksi.

E-palveluita voi markkinoida kirjaston ulkopuolella esimerkiksi jakamalla julisteita ilmoitustauluille, jakamalla flyereitä suoraan potentiaalisille käyttäjille sekä järjestämällä pop-up-kirjastokäyntejä eri paikkoihin ja tapahtumiin. E-aineistot esille -hankkeen aikana jaettiin esimerkiksi flyereitä Lohjan, Vihdin ja Karkkilan kaupoissa, kauppakeskuksissa ja tapahtumissa.

Lukki-kirjastojen e-aineistojen näkyminen on myös henkilökunnan vastuulla. Kyselyn perusteella asiakkaat ovat kuulleet e-palveluista pääasiassa verkossa, ja harvat heistä ovat saaneet kirjaston henkilökunnalta opastusta e-palveluiden käyttöön. Siksi myös henkilökunnan tulee muistaa esitellä e-palveluita myös arkisissa asiakaspalvelutilanteissa: Luodessasi uutta kirjastokorttia, anna käyttösääntöjen lisäksi myös esite e-palveluista. Asiakkaan kysyessä kirjavinkkiä, vinkkaa myös e-kirjaa.

Tucker (2013) ehdottaa myös luovempaa markkinointitapaa. Kent Districtin kirjasto Michiganissa järjesti lähistöllään kirja-aartenetsintää, johon osallistuvia pyydettiin etsimään ympäristöstään piilotettu kirja ja ottamaan siitä kuva Facebookiin tai Twitteriin. Osallistujien kesken arvottiin viikoittain palkintoja. (Tucker 2013.) Ideaa voi soveltaa myös Lukki-kirjastojen toimintaan.

Käytönopastaminen

Myös e-aineistojen käytönopastaminen on niiden markkinointia. Vanamo-kirjastoissa avattiin vuonna 2015 e-piste, jossa on markkinointimateriaalia e-aineistoista sekä op-paita e-kirjojen lainaamiseen. Lisäksi e-pisteellä on laitteita, joilla pääsee suoraan Vanamo-kirjastojen tarjoamiin e-aineistoihin. E-pisteellä tarjotaan myös henkilökohtaista e-opastusta. E-piste on sijoitettu näkyvälle paikalle, ja sinne ohjaavat erilaiset merkinnot kirjastossa. (Vallbacka & Kaisti 2015.)

E-aineistojen opastusta tulisi jatkaa Lukki-kirjastoissa myös E-aineistot esille -hankkeen jälkeen. Lohjan, Vihdin ja Karkkilan pääkirjastot voivat järjestää esimerkiksi kerran viikossa e-aineistojen opastuspäivystystä puhelimitse. Myös opastuskäyntejä kirjastoissa tulisi jatkaa säännöllisesti, esimerkiksi kerran kuukaudessa. Opastuksiin tulisi valita mahdollisuuksien mukaan yksi henkilö, jotta opastukset olisivat mahdollisimman yhdenmukaisia ja tarjoaisivat asiakkailleen samaa informaatiota. Kun opastajia on vain yksi, myös opastuksien kehittäminen on helpommin toteutettavissa.

Kyselyssä ilmeni asiakastoive myös e-palvelujen virtuaaliselle käytönopastukselle esimerkiksi videon muodossa. Lukki-kirjastojen olisi mahdollista toteuttaa käytönopastusvideoita eri palveluista joko itsenäisesti tai yhteistyössä Luksian opiskelijoiden kanssa. Ennen opastusvideon kuvaamista video tulee suunnitella. Helinsky (2012, 90-97) antaa vinkkejä hyvään esitykseen:

- **Päätä esityksen tavoite:** Tässä tapauksessa tavoite on opettaa asiakkaalle tietyn e-palvelun käyttö.
- **Tee käsikirjoitus:** Kirjoita ylös, mitä haluat e-palvelusta kertoa.
- **Opettele esitystä riittävästi**
- **Valitse sopivat apuvälineet:** Ota esille sekä e-palvelun työpöytäversio että puhelinsovellus.
- **Tekniikka:** Tarkista, että kaikki laitteet toimivat ennen kuvaamisen aloittamista
- **Ajankäyttö:** Pidä videon sisältö kiinnostavana ja mahdollisimman lyhyenä.
- **Yleisilme:** Muista hyvä ryhti ja siisti vaatetus. Valitse siisti tausta tilassa, jossa on riittävästi valoa.

Kaikessa markkinoinnissa asiakkaiden segmentointi on tärkeää, jotta markkinointi herättää asiakkaissa toivottuja reaktioita (Helinsky 2012, 48). Esimerkiksi e-kirjapalvelu Biblion ruotsinkielistä aineistoa kannattaa markkinoida ruotsin kielellä, ruotsinkielisille asiakkaille erityisesti Virkkalan kirjastossa. Työikäisille kannattaa markkinoida e-äänikirjoja, sillä niitä kuunnellessa voi tehdä myös muita asioita, kuten ajaa autoa. Ulkomaisten sanoma- ja aikakauslehtien PressReader –palvelua kannattaa mainostaa englanniksi ja kohdentaa erityisesti maahanmuuttajille. Musiikkipalveluiden markkinoinnin kanssa voidaan tehdä yhteistyötä läheisten musiikkiopistojen, koulujen musiikkiluokkien ja muiden musiikkialan toimijoiden kanssa.

4.5 Yhteistyösuhteet

Vaikka e-aineistoja on tärkeää mainostaa yleisesti, myös kohderyhmien hyödyntäminen on tärkeää (Rajala 2004, 23). E-aineistot esille -hankkeen kuvauksessa todetaan, että e-palveluita on tärkeää kohdentaa erityisesti ikääntyville ja maahanmuuttajille (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2018), sekä lapsille ja nuorille. Jotta eri kohderyhmät voidaan tavoittaa, tarvitaan aktiivista yhteistyötä eri toimijoiden kanssa.

Maahanmuuttajat

E-aineistot esille -hankkeen aikana on tehty tuloksekasta yhteistyötä Lohjan Monitoimikeskuksen ja Lohjan Luksian ja Hiiden Opiston, sekä Vihdin ja Karkkilan maahanmuuttajakoordinaattorien kanssa. Opiskelijat maahanmuuttajien kieliryhmissä vaihtuvat jatkuvasti, joten samojen toimijoiden kanssa kannattaa jatkaa yhteistyötä myös myöhemmin.

Yhteyshenkilöt:

- Terhi Joensuu (Karkkilan maahanmuuttajakoordinaattori)
- Anna-Maria Marttila ja Virpi Ojanen (Vihdin maahanmuuttajakoordinaattori)
- Tanja Deichmann (Maahanmuuttajaopetuksen koordinaattori, Hiiden Opisto)
- Anja-Riitta Haavisto (Opettaja, Hiiden Opisto)
- Pirjo Leväniemi (Opettaja, Hiiden Opisto)
- Anna-Mari Bucht (Luksia)
- Elina Nykänen (Lohjan Monitoimikeskus)
- Topi Hintukainen (Lohjan Monitoimikeskus)

Esimerkiksi yksi Lohjan Monitoimikeskuksen maahanmuuttajaryhmä kokoontuu säännöllisesti Vihdin pääkirjastossa, jolloin kirjaston henkilökunnalla olisi mahdollisuus esitellä kirjaston e-palveluita kyseiselle kohderyhmälle.

Lisäksi Lohjalla sijaitseva Kanneljärven Opisto on potentiaalinen yhteistyötoimija. Maahanmuuttajien opetuksesta vastaava opettaja Kanneljärven Opistossa on Inka Kangaskoski. Lisäksi Lohjan Suomen Punaisen Ristin paikallisyhdistykseen kannattaa olla yhteydessä liittyen e-palveluiden markkinointiin maahanmuuttajille, erityisesti maahanmuuttajanuorille. Ali Saberi on aktiivinen SPR-maahanmuuttajanuori Uudenmaan alueella.

Maahanmuuttajatyöhön kannattaa valita Lohjan, Vihdin ja Karkkilan kirjastoista yksi henkilö, jotta yhteistyötoimintaa maahanmuuttajien kanssa voidaan kehittää mahdollisimman keskitetysti.

Ikääntyvät

E-aineistot esille -hankkeen aikana e-palveluita ei ole kohdennettu ikääntyville. Koska hankkeen aloittamia toimia on tarkoitus jatkaa myös hankkeen päättymisen jälkeen, on tärkeää käsitellä opastustoimenpiteitä myös senioreille ja eläkeläisille. Yhteistyötoimi-

joita voivat olla Lohjan, Karkkilan ja Vihdin alueen eläkeläis- ja senioriyhdistykset sekä vanhusten palvelu- ja asumiskeskukset.

Toimijat:

- Apuomena (Lohja)
- Eläkeliitto
- Eläkkeensaajat
- Eläkeläiset
- Kansalliset seniorit
- Kansalaistoiminnan keskus (Lohja)
- Hiiden Seudun Omaishoitajat (Lohja)
- Ikähelppi (Lohja)
- Pentinkulman, Kultakotien ja Kultakartanon ryhmäkodit (Lohja)
- Palvelutalo Petäjäkoti (Lohja)
- Palvelukoti Kaisankallio (Sammatti)
- Palvelukeskus Tupala (Karjalohja)
- Ryhmäkoti Kotola (Karjalohja)
- Niilonpirtti (Nummi)
- Palvelukeskus Iltarusko (Pusula)
- Attendo Apilaniitty (Karjalohja)
- Attendo Vappula (Lohja)
- Attendo Ventelä (Lohja)
- Mainiokoti Emilia ja Arvid (Lohja)
- Mainiokoti Jusolanlampi (Lohja)
- Palvelukoti Jokela (Lohja)
- Palvelukoti Harjupuisto (Lohja)
- Toivokoti (Karkkila)
- Attendo Vanha Sepän hoitokoti (Nummela)
- Espero Hoivakoti Vihdin Valkama (Vihti)
- Hoivakoti Hiidenhovi (Nummela)
- Hopearinne (Vihti)
- Kaarikeskussäätiö (Nummela)
- Yrjö & Hanna Katajakoti (Nummela)
- Mainiokoti (Karkkila)
- Ykköskoti Hiidenpelto (Vihti)

E-kirjojen opastamista ikääntyville tulee sisällyttää myös Lukki-kirjastojen tarjoamaan Kirjat kotiin -palveluun. Kyseinen palvelu kuuluu niille, jotka eivät voi itse asioida kirjastossa esimerkiksi korkean iän, sairauden tai vamman vuoksi (Lukki-kirjastot 2020a). E-aineistojen opastus palvelun piiriin kuuluvilla olisi ideaalia, koska e-palveluiden käyttö ei vaadi kotoa poistumista. E-palveluiden opastamista Kirjat kotiin -palvelua käyttäville asiakkaille voidaan kokeilla toteuttaa monilla eri tavoilla. Lukki-kirjastot voivat kokeilla yhteistyötä esimerkiksi Apuomena ry:n tai Enter ry:n kanssa. Esimerkiksi Apuomena ry

tekee digiopastuksia kotikäynteinä, ja he voisivat opastaa asiakkaille myös kirjaston e-palveluita. Lisäksi Kemissä on kokeiltu hanketta, jossa lähihoitajaopiskelijat opastavat kirjaston e-palveluiden käyttöä kotipalveluasiakkaille (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2017). Se vaatisi Lukki-kirjastoilta resursseja aloittaa yhteistyö kotihoidon kanssa sekä järjestää e-palveluiden opastamiseen liittyvää koulutusta lähihoitajaopiskelijoille. Lukki-kirjastoissa voidaan pohtia myös sitä, olisiko henkilökunnan mahdollista tehdä opastuskäyntejä Kirjat kotiin -palvelua käyttävien asiakkaiden luokse.

Lapset ja nuoret

Vaikka lapsia ja nuoria ei ole mainittu E-aineistot esille -hankkeessa, he ovat tärkeä kohderyhmä Lukki-kirjastojen e-aineistoille. Lapset ja nuoret ovat tulevaisuuden lukijoita, joilla on tietotekninen osaaminen hallussaan. Kirjastot tekevät valmiiksi runsaasti yhteistyötä koulujen ja päiväkotien kanssa. Esimerkiksi ohjattuja kirjastokäyntejä, kirjastonkäytön opastusta ja Kulttuuripolku-käyntejä eri ikäisten ryhmien toimesta runsaasti (Lukki-kirjastot 2020b). Käynteihin on yksinkertaista sisällyttää myös e-aineiston käytön opastamista sekä oppilaille että opettajille. Myös kirjavinkkaukseen voisi yhdistää e-kirjoja ja e-äänikirjoja. Opastuksesta vastaavat lasten ja nuorten kirjastotoiminnasta vastaavat henkilöt Lohjalla, Vihdissä ja Karkkilassa.

Kaikkea yhteistyötä tarvitaan, jotta e-palveluiden käyttäjämäärää voidaan lisätä ja vakiinnuttaa Lukki-kirjastoissa.

4.6 Toiminnan kehittäminen

E-aineistot esille -hankkeen kuvauksessa korostetaan, että henkilökuntaa tulee kouluttaa, jotta he voivat käyttää ja opastaa e-aineistoja erilaisten ryhmäkäyntien yhteydessä (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2018). Esimerkiksi maahanmuuttaja- ja koululaisryhmiä vierailee Lukki-kirjastoissa usein.

Lukki-kirjastojen henkilökunnalle järjestettiin syksyn 2019 aikana opastuksia e-palveluiden käytössä. Opastuksissa keskityttiin erityisesti siihen, mitä henkilökunnan tulee osata kertoa asiakkaille e-palveluista. Opastusten tavoitteena oli luoda uskallusta tuoda e-aineistoja paremmin esille arkisissa asiakaspalvelutilanteissa.

Erityisesti e-kirjapalvelu Biblion tuli syksyn 2019 opastusten aikana useita päivityksiä, sillä palvelu oli vasta otettu käyttöön Suomessa. Koska palvelun ominaisuudet sekä

sisältö ovat muuttuneet huomattavasti, Lukki-kirjastojen henkilökuntaa tulisi opastaa uudestaan e-palveluiden käytössä. Myös mahdollisesti hankittavan elokuvapalvelun käyttöä tulee opastaa henkilökunnalle, jotta jokaisen yksikön henkilökunta osaa kertoa siitä asiakkailleen. Henkilökunnan opastamiseen valitaan yksi työntekijä, jotta opastukset ovat kaikille samanlaisia ja johdonmukaisia, ja niitä pystytään kehittämään keskitysti.

Lisäksi henkilökunnan toiminnan kehittämisessä on tärkeää se, että kirjaston henkilökunta perehtyy itse säännöllisesti e-aineistojen käyttöön. Siten palveluiden uudet ominaisuudet ja sisältö, sekä palveluiden käyttäminen pysyvät tuoreina mielessä.

Henkilökunnan osaamista liittyen e-palveluihin, digiosaamiseen ja markkinointiin voidaan kehittää myös ulkopuolelta saatavilla koulutuksilla. Kirjastoille sopiva apuväline on Kirjastot.fi:n Koulutuskalenteri sekä Koulutuskanava, joista löytyvät ajankohtaiset koulutukset, etäkoulutukset ja koulutusmateriaalit (Kirjastot.fi 2020f). COVID-19-epidemian vuoksi Koulutuskalenteri on vuoden 2020 osalta toistaiseksi melko tyhjä. Sinne lisättäviä koulutuksia tulee seurata tasaisin väliajoin.

Koulutuskanava sisältää paljon videomateriaalia liittyen esimerkiksi kirjastojen viestintään ja markkinointiin. Videoista voi saada vinkkejä Lukki-kirjastojen omaan markkinointityöhön. Kirjastokaista tarjoamia Lukki-kirjastoille hyödyllisiä videotallenteita ovat muun muassa:

- Noora Yrttiaho: Turun kaupunginkirjaston Instagram-suunnitelma – Insta taas henkiin ja haltuun
- Päivi Litmanen-Peitsala: E-aineistojen markkinointi
- Digiajokortti E: Rockway
- Ulkomaiset e-lehdet – PressReader
- Päivi Litmanen-Peitsala: Asiakaspalvelun minimisuositukset ja verkostoituvan toimintatavan vahvistaminen
- Laura Naukkarinen: E-aineistot näkyviksi
- Marja Hjelt: E-lehdet näkyväksi kirjastotilassa
- Sanni Koffert: E-aineisto näkyväksi erilaisissa kirjastotiloissa

Kouluttautumisen tavoitteena on, että jokaisessa yksikössä osattaisiin samat asiat yhtä hyvin liittyen e-palveluiden käyttöön, niiden tarjoamaan sisältöön ja niiden opastami-

seen. E-aineistot tulisi saada esille henkilökunnan markkinointi- ja opastustaitoa sekä itsevarmuutta kehittämällä, ja koulutukset pyrkivät siihen.

E-aineistot esille –hankkeen kuvauksessa kirjoitetaan, että toimintasuunnitelmaa tulee päivittää saadun palautteen perusteella (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2018). Kehitys- ja markkinointitoimien vaikutuksia onkin tärkeää seurata arvioimalla, miltä osin markkinointi on onnistunut tai epäonnistunut (Helinsky 2012, 118). Arviointia tehdään kirjaamalla, mitkä olivat onnistumisen kriteerit, ja onko ne saavutettu. Kriteerien pohtiminen on tärkeää tulevaisuuden markkinointitoimenpiteiden kannalta. Myös mahdolliset epäonnistumiset on dokumentoitava, jotta samat virheet voidaan välttää tulevaisuudessa. (Helinsky 2012, 118-119). Jos olemassa olevassa markkinointisuunnitelmassa on toimenpiteitä, jotka eivät toimi tai ovat vanhentuneet, ne tulee korjata (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2018).

5 LOPUKSI

Opinnäytetyö onnistuu vastaamaan kysymyksiin: ”Kuinka e-palveluita voidaan markkinoida paremmin, kuinka saadaan asiakkaat käyttämään e-palveluita ja kuinka henkilökunnan e-osaamista voidaan kehittää?” Erityisesti opinnäytetyön tuotos eli toimintasuunnitelma antaa konkreettisia esimerkkejä Lukki-kirjastojen e-palveluiden markkinointiin ja e-palveluiden käytön lisäämiseen. Toimintasuunnitelmassa keskitytään myös henkilökunnan osaamisen kehittämiseen tarjoamalla uusia keinoja markkinoida e-aineistoja ja opastaa niitä asiakkaille.

Tutkimusmenetelmänä käytetty kysely toimi mielestäni hyvin. Vastaajia oli toivottua enemmän ja kysely antoi riittävästi tarvittavia vastauksia, joka mahdollisti niiden käyttämisen toimintasuunnitelman pohjana. Vastaukset eivät kuitenkaan olleet yllättäviä. Oli odotettavissa, että e-kirjoja käyttävät yleisesti enemmän naiset kuin miehet, ja että vain pieni osa oli saanut kirjastoissa opastusta e-palveluiden käyttöön.

Pohjakirjallisuuden perusteella tunteet e-palveluita kohtaan ovat ristiriitaisia. Uskon ristiriitaisuuksien johtuvan kirjaston asiakkaiden henkilökohtaisista lukutottumuksista ja -mieltymyksistä sekä sukupolvieroista. Opinnäytetyö osoittaa, että e-aineistoja on tärkeää markkinoida jatkuvasti, jotta asiakkaat tunsivat oman kirjastonsa e-aineiston. Markkinoinnissa on korostettava e-palveluiden hyviä ominaisuuksia, jotka palvelevat asiakkaan tarpeita parhaiten, ja välttää perinteisen kirjan ja e-kirjan vastakkainasettelua.

E-kirjojen kanssa kamppaillaan samojen kysymysten ääressä kuin 2000-luvun alkupuolella. Vaikka e-palveluiden suosio on kasvanut vuoden 2010 jälkeen, ja asenteet niitä kohtaan ovat muuttuneet, yleisissä kirjastoissa eletään edelleen murrosvaihetta, ja töitä e-palveluiden vakiinnuttamiseksi osaksi kirjastojen toimintaa on tehtävä. Työn tulosten perusteella Lukki-kirjastojen e-palveluita täytyy markkinoida aktiivisesti ja suunnitelmallisesti erityisesti sosiaalisessa mediassa, ja palveluiden käyttöä tulee opastaa enemmän esimerkiksi käytönopastusvideoiden avulla. Myös kirjaston henkilökunnan täytyy vakiinnuttaa e-palvelut jokapäiväiseen työhönsä ja kertoa e-palveluista asiakaspalvelutilanteissa.

Uskon opinnäytetyön tuottaman toimintasuunnitelman olevan Lukki-kirjastojen e-aineistoihin liittyvän toiminnan kannalta oleellinen, sillä sellaisen tuottamista odotettiin myös E-aineistot esille -hankkeessa.

E-aineistot esille -hanke voisi jatkua uudella hankkeella elokuvapalvelun hankkimiseksi ja lanseeraamiseksi, ja hankkeelle voisi hakea rahoitusta. Elokuvapalvelut ovat yleistyneet kirjastoissa, ja niiden käyttömäärät ovat nousset viimeisen viiden vuoden aikana huomattavasti. Siksi elokuvapalvelun hankkiminen myös Lukki-kirjastoille olisi perusteltua. Jos Lukki-kirjastoille päätetään hankkia elokuvapalvelu, opinnäytetyön tuottamassa toimintasuunnitelmassa on siihen liittyvä SWOT-analyysi, joka auttaa määrittämään hankinnan uhkia ja mahdollisuuksia.

LÄHTEET

Aarnio, Mikko 2016. Sähköisten kirjojen hylkäämisen syyt. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 11.4.2020. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/51160/URN%3aNB%3aafi%3ajyu-201609013937.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Aluehallintovirasto 2020. Tiedotteet 2020. Yleisten kirjastojen vuoden 2019 tilastot julkaistu – kirjastojen käyttö kasvaa. Viitattu 27.4.2020. https://www.avi.fi/web/avi/tiedotteet-2020/-/asset_publisher/UNKeWEF40g5w/content/yleisten-kirjastojen-vuoden-2019-tilastot-julkaistu-kirjastojen-kaytto-kasvaa?redirect=https%3A%2F%2Fwww.avi.fi%2Fweb%2Favi%2Ftiedotteet-2020%3Fp_id%3D101_INSTANCE_UNKeWEF40g5w%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-8%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2

Aromaa, Jonni 2019. Suomeen suunnitellaan valtakunnallista e-kirjastoa – suosituimpia kirjoja jonotetaan jopa puoli vuotta. Viitattu 12.1.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-10583370>

Bell, Steven 2018. From Change Management to Change-Ready Leadership. Leading From the Library. Viitattu 25.4.2020. <https://www.libraryjournal.com/?detailStory=change-management-change-ready-leadership-leading-library&fbclid=IwAR2GD5l8P3nwHgnjS776xngY6ivgioh3pmf3JBS0c0FvjFMURzfn88jfo0>

Crum, Marie 2015. Sorry, Ebooks. These 9 Studies Show Why Print Is Better. Viitattu 25.4.2020. https://www.huffpost.com/entry/print-ebooks-studies_n_6762674?fbclid=IwAR3mtf1lgo7anp2fRsKVlBPiJghRiqk6UmsMpoznhw31SZLvFRvZAS5e_bk

Ekholm, Kai & Repo, Yrjö 2010. Kirja tienhaarassa vuonna 2020. Gaudeamus Helsinki University Press.

Ellibs 2020. Ellibsin kirjastoasiakkaita. Viitattu 31.1.2020. <https://www.ellibs.com/fi/kirjastoasiakkaat>

FinElib 2020. FinElib-konsortio. Viitattu 19.1.2020. <https://www.kiwi.fi/display/finelib/FinELib-konsortio>

Grady, Constance 2019. The 2010's were supposed to bring the ebook revolution. It never quite came. Viitattu 25.4.2020. <https://www.vox.com/culture/2019/12/23/20991659/ebook-amazon-kindle-ereader-department-of-justice-publishing-lawsuit-apple-ipad?fbclid=IwAR3hupqYvKmobV3XTFRM1NlhMpfU2Mvunr5w0P4pT4odimrDAs03qtKbYY>

Helmet 2016. PressDisplaysta tuli PressReader. Viitattu 2.2.2020. [http://www.helmet.fi/Preview/fi-FI/Ekirjasto/Lehdet/PressDisplaysta_tuli_PressReader\(104814\)](http://www.helmet.fi/Preview/fi-FI/Ekirjasto/Lehdet/PressDisplaysta_tuli_PressReader(104814))

Helmet 2017. Valtakunnallinen e-kirjasto. Viitattu 12.1.2020. [https://www.helmet.fi/fi-FI/Ekirjasto/Lehdet/Valtakunnallinen_ekirjasto\(63122\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Ekirjasto/Lehdet/Valtakunnallinen_ekirjasto(63122))

Helmet 2019. Kirjasto tarjoaa verkkokielikursseja käyttöösi. Viitattu 14.2.2020. [https://www.helmet.fi/fi-FI/Ekirjasto/Verkkokurssit/Kirjasto_tarjoaa_verkkokielikursseja_kay\(135063\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Ekirjasto/Verkkokurssit/Kirjasto_tarjoaa_verkkokielikursseja_kay(135063))

Helmet 2020a. E-kirjasto. Viitattu 31.1.2020. <https://www.helmet.fi/fi-FI/Ekirjasto>

Helmet 2020b. Uusi lehtipalvelu Flipster avautui - RBDigital sulkeutui. Viitattu 8.2.2020. [https://www.helmet.fi/fi-FI/Ekirjasto/Lehdet/Uusi_lehtipalvelu_Flipster_avautui_RBDig\(189726\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Ekirjasto/Lehdet/Uusi_lehtipalvelu_Flipster_avautui_RBDig(189726))

Helisnky, Zuzana 2012. Pieni mutta tärkeä kirja kirjastojen markkinoinnista. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Helsingin kaupunki 2019. Päätökset. Valtakunnallinen e-kirjasto -pilotti. Viitattu 12.1.2020. <https://dev.hel.fi/paatokset/media/att/68/68a9fb7afa974ed1928edba583a280d245fc9b30.pdf>

Helsingin kaupunki 2020. Yhteistä suomalaista e-kirjastoa valmistellaan mittavassa hankkeessa. Viitattu 31.1.2020. <https://hel.fi/uutiset/fi/kulttuurin-ja-vapaa-ajan-toimiala/yhteista-suomalaista-e-kirjastoavalmistellaan>

Kirjastot.fi 2018a. Kysy kirjastonhoitajalta. Onko leffapalvelu Indieflix lopetettu vähin äänin? Viitattu 2.2.2020. https://www.kirjastot.fi/kysy/onko-leffapalvelu-indieflix-lopetettu-vahin?language_content_entity=fi

Kirjastot.fi 2018b. Viddla-elokuvat. Viitattu 8.2.2020. <http://ekirjasto.kirjastot.fi/videot/viddla-elokuvat-filmer-films>

Kirjastot.fi 2020a. E-musiikki. Viitattu 2.2.2020. <http://ekirjasto.kirjastot.fi/emusiikki>

Kirjastot.fi 2020b. PressReader-lehtipalvelu. Viitattu 8.2.2020. https://hakemisto.kirjastot.fi/services/web_service/pressreader-lehtipalvelu

Kirjastot.fi 2020c. ePress-lehtipalvelu. Viitattu 14.2.2020. https://hakemisto.kirjastot.fi/services/web_service/epress--lehtipalvelu

Kirjastot.fi 2020d. eMagz-lehtipalvelu. Viitattu 14.2.2020. https://hakemisto.kirjastot.fi/services/web_service/e-magz--lehtipalvelu

Kirjastot.fi 2020e. Elokuvat ja videot. Viitattu 18.4.2020. <http://ekirjasto.kirjastot.fi/videot>

Kirjastot.fi 2020f. Kirjastot ja kehittäminen. Viitattu 28.4.2020. <https://www.kirjastot.fi/kirjastot-ja-kehittaminen>

Kirjastot.fi 2020g. Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Viitattu 13.5.2020. <https://tilastot.kirjastot.fi/index.php?lang=fi>

KL Kuntahankinnat Oy 2018. Sopimukset. E-kirjat, e-äänikirjat ja niiden lainausalusta yleisille kirjastoille 2018-2022. Viitattu 16.2.2020. <https://kuntahankinnat.fi/tavarat-ja-palvelut/e-kirjat-e-aanikirjat-ja-niiden-lainausalusta-yleisille-kirjastoille-2018>

Lukki-kirjastot 2020a. Kirjat kotiin -palvelu. Viitattu 27.4.2020. <https://lukki.finna.fi/Content/kotipalvelu#vihti>

Lukki-kirjastot 2020b. Ohjelmaa ja opastusta. Viitattu 27.4.2020. https://lukki.finna.fi/Content/ohjelmaa_ja_opastusta

Morrill, Joshua 2002. WATF Grant Evaluation Report. Wisconsin Public Library Consortium. Viitattu 11.4.2020. <https://www.scls.lib.wi.us/sca/netlibeval.pdf>

Musselwhite, Chris & Plouffe, Tammie 2010. Four Ways to Know Whether You are Ready for Change. Viitattu 25.4.2020. <https://hbr.org/2010/06/four-ways-to-know-whether-you>

Naxos Spoken Word Library 2020. Viitattu 2.2.2020. <https://www.naxosspokenwordlibrary.com/home.asp?url=%2Fdefault%2Easp>

Outi 2020. E-ohjeet. Viitattu 31.1.2020. <https://outi.finna.fi/Content/eohje#overdrive>

Piki 2020. E-kirjat. Viitattu 31.1.2020. <https://piki.verkkokirjasto.fi/web/arena/e-kirjat-ohjeita>

Rajala, Hannu 2004. Raportti e-kirjojen käytöstä ja käytettävyydestä sekä e-kirjamarkkinoinnista. Helsingin yliopisto. Viitattu 11.4.2020.

https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10224/4590/Opiskelijakirjasto_vj_15.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rockway 2019. Meistä. Viitattu 2.2.2020. <https://www.rockway.fi/meista>

Suomen kirjastoseura 2018. Koko kansan e-kirjasto – Miksi tarvitsemme valtakunnallisen e-kirjaston? Viitattu 13.5.2020. <http://suomenkirjastoseura.fi/artikkelit/koko-kansan-e-kirjasto-miksi-tarvitsemme-valtakunnallisen-e-kirjaston/>

Suomen Kustannusyhdistys 2020. Tilastot. Neljännesvuositilasto. Viitattu 18.1.2020. <https://tilastointi.kustantajat.fi/PublicReporting/QuarterlyFrom2013.aspx?reportName=QuarterlyFrom2013.xml>

Tucker, Jen 2013. 3 Ideas to Market Your e-Content. Viitattu 25.4.2020. http://publiclibrariesonline.org/2013/06/3-ideas-to-market-your-econtent/?fbclid=IwAR2K7mwqJGlp1hsJcTyypDggNXmVwzOM-JIGUlswthmnL2Xb9O4_Q5GiMhw

Vadadi-Fulop, Csaba 2018. 7 Reasons to Switch to eBooks and Change Your Life. https://nozbe.com/blog/7-reasons-ebooks/?fbclid=IwAR3Y5u5FdBTwQKOQtKbaT6-RRZPoNBMPfXTnQilJos9Pa2BeqGx_T6qtS7c

Vallbacka & Kaisti 2015. E-aineistot esille! E-aineisto-opastusta ja markkinointia Hämeenlinnassa. Viitattu 30.4.2020. <https://docplayer.fi/24089963-E-aineistot-esille-e-aineisto-opastusta-ja-markkinointia-hameenlinnassa.html>

Viddla 2020. Tietoja palvelusta. Viitattu 8.2.2020. <https://www.viddla.fi/info/23>

Vironen, Petri 2016. E-kirja luetaan mieluummin läppäristä, tabletista tai kännykstä. Erillisen lukulaitteen tila jäämässä ahtaaksi. Viitattu 19.1.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-9366880>

Yle 2012. Piratismiin pelko hidastaa e-kirjojen tuloa. Viitattu 2.2.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-6081326>

Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2017. Kirjasto ja digimaailma kotipalveluasiakkaiden tavoitettavaksi. Viitattu 13.5.2020. <https://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/kirjasto-ja-digimaailma-kotipalveluasiakkaiden-tavoitettavaksi>

Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2018. E-aineistot esille. Kirjastojen markkinointiosaamisen kehittäminen. Viitattu 18.12.2019. <https://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/e-aineistot-esille-%E2%80%93-kirjastojen-markkinointiosaamisen-kehitt%C3%A4minen>

Liite 1: Mitä jokaisen kirjaston työntekijän tulee osata kertoa e-palveluista

Biblio	<ul style="list-style-type: none">• Biblio-sovellus ladataan Play-kaupasta (Android) tai App Storesta (iOS).• Biblio ei ole yhteensopiva Windows-puhelimien tai Linux-käyttöjärjestelmän kanssa.• Biblio on käytettävissä myös tietokoneella suoraan verkossa.• Vanhimmat älylaitteet eivät välttämättä tue Biblion sovellusta, jolloin älylaitteella voi käyttää Biblion verkkoversiota.• Ohjeet Biblion kirjojen lataamiseen lukulaitteelle löytyvät Biblion verkkosivuilta.• E-kirjojen ja e-äänikirjojen lainaaminen vaatii sisäänkirjautumisen.• Biblion verkkoversioon ja Biblio-sovellukseen kirjaututaan kirjastokortin numerolla ja PIN-koodilla.• Kaikkia kirjoja ei voi lukea verkossa, jolloin tietokoneella lukemiseen tarvitaan lukuohjelma.• Kaikki e-kirjat ovat luettavissa Biblio-sovelluksessa.• Sovelluksessa kirjat voi ladata luettavaksi myös ilman verkkoyhteyttä.• Jos kirjan lainaaminen ei onnistu, kirja voi olla lainassa toisella asiakkaalla tai lainojen maksimimäärä voi olla ylittynyt. Lisää ohjeita löytyy Biblion verkkosivuilta.• Jo lainatun kirjan voi varata. Ilmoitus kirjan saatavuudesta lähetetään sähköpostiin, jonka asiakas voi rekisteröidä kohdasta "Asetukset".• Omat lainat löytyvät sovelluksessa sivuvalikosta "Omat lainat" ja
--------	---

	<p>verkkoversiossa yläpalkista "Lainat".</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lainojen enimmäismäärä on 8 e-kirjaa kuukaudessa. • Laina-aika on 14 tai 28 päivää, ja laina-ajan näkee omista lainoista. • Lainat palautuvat automaattisesti laina-ajan jälkeen. • Kirjat, joiden laina-aika on 14 päivää voi palauttaa manuaalisesti ennen laina-ajan päättymistä. • Kirjoja voi selata kategorioittain tai etsiä hakusanalla. • Kirjojen suodattaminen kielen ja muiden suodattimien avulla on helpompaa verkkoversiossa. • Biblion verkkosivun kautta lainatut kirjat näkyvät myös Biblion sovelluksessa.
Press Reader	<ul style="list-style-type: none"> • PressReader-sovellus ladataan Play-kaupasta (Android) tai App Storesta (iOS). • Sovellus on saatavilla myös Windows- ja Amazon-laitteille. • PressReader on käytettävissä myös tietokoneella suoraan verkossa. • Jotta lehtiä pääsee lukemaan ilmaiseksi, täytyy kirjautua sisään: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sign in ○ Library or Group, valitaan Lukki-kirjastot ○ Kirjastokortin numero ja PIN-koodi ○ Ensimmäisellä sisäänkirjautumisella täytyy luoda käyttäjätili (oma nimi, sähköposti ja uusi salasana) • PressReader-tilin voi yhdistää esimerkiksi Facebook-tiliin, mikä helpottaa sisäänkirjautumista seuraavilla kerroilla.

	<ul style="list-style-type: none"> • Kirjaston asiakkaat saavat kaikki julkaisut käyttöönsä maksutta, eikä PressReaderille ei tule antaa maksutietoja. • Lehtiä ei voi lainata, vaan niitä luetaan suoraan verkossa. • PressReader -sovelluksessa lehtiä voi lukea myös ilman verkko-yhteyttä. Luetut lehdet voi poistaa Downloaded-välilehdeltä. • Lehtiä voi etsiä hakusanalla tai rajauksilla, joita ovat Maat, Kielet ja Kategoriat. • Joitakin lehtiä on mahdollista myös kuunnella Teksti puheeksi -toiminnolla. • Artikkelien tulostaminen onnistuu tietokoneversiossa Text View -näkyvässä klikkaamalla More, valitsemalla halutut sivut ja viimeisenä klikkaamalla Print.
ePress	<ul style="list-style-type: none"> • ePress toimii ainoastaan kirjaston tietokoneilla tai kirjaston verkossa omalla laitteella. • ePressin käyttäminen ei vaadi erillistä sisäänkirjautumista. • Lehtiä ei voi ladata laitteelle, vaan ne ovat luettavissa vain verkossa. • Uusimmat julkaisut löytyvät etusivulta. • Vanhemmat lehdet löytyvät arkistosta uusinta julkaisua klikkaamalla. • Lehtiä voi lajitella maakunnittain tai lehden nimen mukaan. • Hakuominaisuudella voi etsiä artikkeleita tietyistä aiheista. • Samaan palveluperheeseen kuuluva eMagz-aikakauslehtien palvelu ei ole käytössä Lukki-kirjastoissa.
Naxos	<ul style="list-style-type: none"> • Naxos-sovellus on ladattavissa Play-kaupasta (Android) tai App Storesta (iOS).

	<ul style="list-style-type: none"> • Sovellusta ei ole saatavilla Windows-laitteille. • Naxos on käytettävissä myös tietokoneella suoraan verkossa. • Tietokoneversioon kirjaudutaan pelkällä kirjastokortin numerolla, PIN-koodia ei tarvita. • Sovellus vaatii erilliset kirjautumistunnukset, jotka täytyy tilata Naxoksen tietokoneversion kautta: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sivupalkista "Playlists". ○ Sivun oikeassa ylä laidassa "Sign up". ○ Täytetään omat tiedot ja valitaan uusi salasana, hyväksytään käyttöehdot ja lähetetään lomake. ○ Lomakkeen lähetyksen jälkeen kirjautumistiedot saapuvat annettuun sähköpostiin. • Musiikkia toistetaan suoraan verkossa eli sisältöä ei lainata. • Etusivulla suosittuja julkaisuja. • "Categories"-välilehdeltä löytyy musiikkia tyyllilajeittain. • "People"-välilehdeltä löytyvät säveltäjät ja esittäjät aakkosjärjestyksessä. • Esittäjiä, säveltäjiä, teoksia ja kappaleita voi myös etsiä hakutoiminnolla. Hakua tehdessä täytyy muistaa teoksen alkukieli. (Vrt. hakutulosten määrä hakusanalla "Pajatso" vs. "Pagliacci".) • Lukki-kirjastoilla ei ole käytössään Naxoksen Jazz-, World- tai Spoken Word -sovelluksia. Nämä sisällöt löytyvät kuitenkin tietokoneversiosta.
Rockway	<ul style="list-style-type: none"> • Rockwaylle ei ole sovellusta. Rockway on käytettävissä ainoastaan verkkoversiona tietokoneella sekä älylaitteella. • Rockway on käytettävissä ainoastaan suomeksi

	<ul style="list-style-type: none"> • Rockway-palveluun kirjaututaan sisään kirjastokortin numerolla ja PIN-koodilla • Kaikki saatavilla olevat kurssit näkyvät etusivulla sisäänkirjautumisen jälkeen • Rockway-verkkokurssit ovat videomuodossa, ja saattavat vaatia Flash-liitännäistä • Ennen ensimmäistä lainaa, asiakkaan on täytettävä henkilökoh- taiset tietonsa eli nimi, puhelinnumero ja sähköposti. • Jos kurssi on jo lainassa, asiakas voi laittaa itsensä siihen jono- on. Suuntaa antava jonotusaika näkyy varausta tehdessä. Kun kurssi on saatavilla, asiakas saa ilmoituksen sähköpostiinsa, jonka hän on rekisteröinyt Rockwayhin. • Lainatut kurssit löytyvät sivupalkista "Omat kurssit"-välilehdeltä. • Laina-aika on 14 päivää. • Lainat palautuvat automaattisesti laina-ajan jälkeen. • Lainatun kurssin voi palauttaa myös ennen laina-ajan päättymistä klikkaamalla "Peruuta lainaus" kurssin sivun ollessa auki. • Rockway tarjoaa opiskelua helpottavia välineitä, jotka löytyvät si- vun alalaidasta. Välineet toimivat ainoastaan tietokoneella, ja saattavat vaatia Flash-liitännäistä.
--	--

LIITE 2: Lukki-kirjaston ja e-palveluiden esitys maahanmuuttajille Lohjan kirjastossa



KIRJASTO ON ILMAINEN, TURVALLINEN JA AVOIN KAIKILLE!

Lohjan pääkirjaston aukioloajat:
Maanantai-torstai 10-20
Perjantai 10-17
Lauantai 10-15

Itsepalveluaika ma-pe klo 9-10

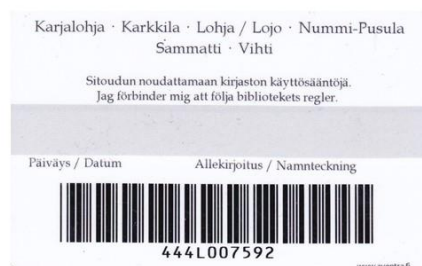
Muiden kirjastojen aukioloajat
www.lukki.finna.fi



ONKO SINULLA JO KIRJASTOKORTTI?

- Kirjastokortti on ilmainen
- Kirjastokortilla voit lainata kirjoja, lehtiä, elokuvia, pelejä ja musiikkia
- Lainat tulee palauttaa kirjastoon annettuun päivään mennessä
- Palveluhinnasto:
<https://lukki.finna.fi/Content/maksut>

VOIT KÄYTTÄÄ KIRJASTOSSA TIETOKONETTA TAI WIFI-YHTEYTTÄ ILMAISEKSI!



MUISTA HANKKIA MYÖS PIN-KOODI

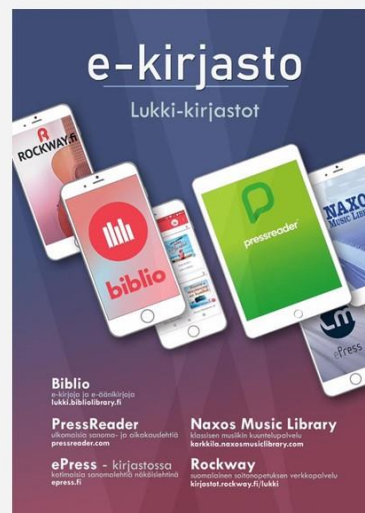
- Omatoimikirjastot
- Lainausautomaatit
- Tietokoneet
- E-kirjastopalvelut
- Verkkokirjasto

ja monet muut kirjaston palvelut toimivat kirjastokortin numerolla ja siihen liitettyä pin-koodilla, jossa on 4 numeroa.

KIRJASTON E-PALVELUT

- Voit käyttää e-palveluita kotona omalla tietokoneella, puhelimella tai tabletilla
- Biblio – www.lukki.bibliolibrary.fi
- PressReader – www.pressreader.com
- Naxos – www.karkkila.naxosmusiclibrary.com
- Rockway – www.kirjastot.rockway.fi

**Voit ladata PressReader-sovelluksen
Google Playsta tai App Storesta!**



APUA SUOMEN KIELEN OPISKELUUN

- Suomen kielen oppikirjat
- Sanakirjat
- Selkokirjat, helpompaa suomea
- Lasten helppolukuiset kirjat

KIRJOJA OMALLA ÄIDINKIELELLÄ

- Kirjaston oma monikielinen kokoelma
- Monikielinen kirjasto

Monikielinen kirjasto
Flerspråkiga biblioteket
Multilingual Library



**ROHKEASTI
TUTUSTUMAAN!**

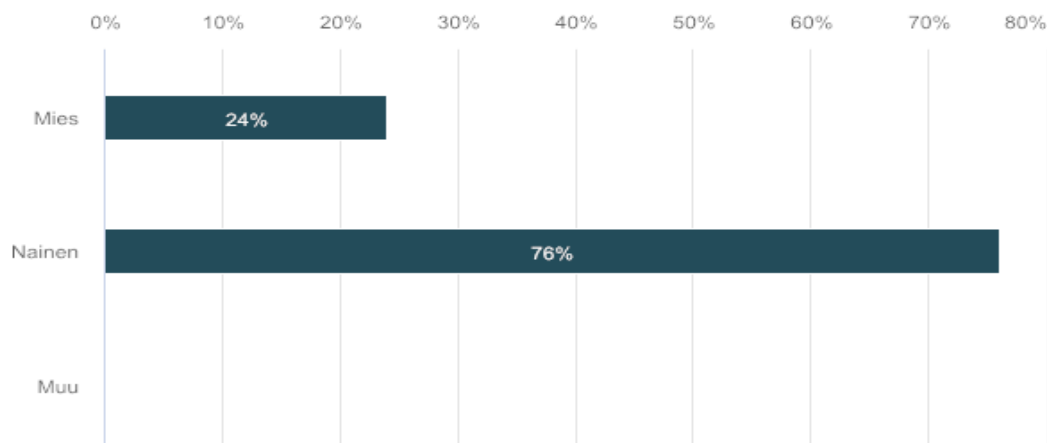
LIITE 3: Kysely Lukki-kirjastojen e-palveluista

Kysely Lukki-kirjastojen e-palveluista

Vastaajien kokonaismäärä: 237

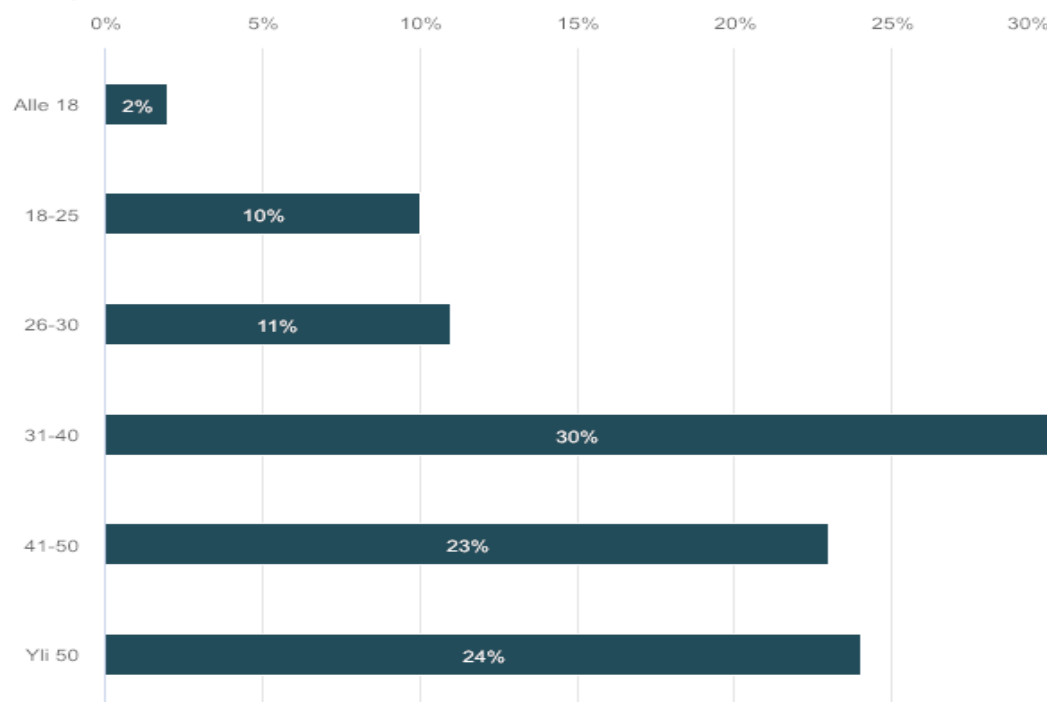
1. Sukupuoli

Vastaajien määrä: 237



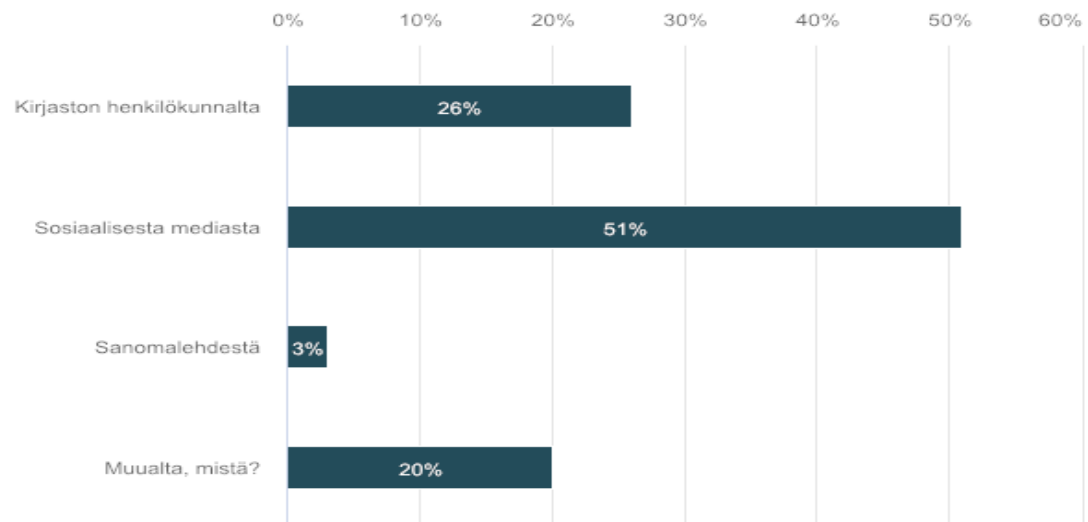
2. Ikä

Vastaajien määrä: 237



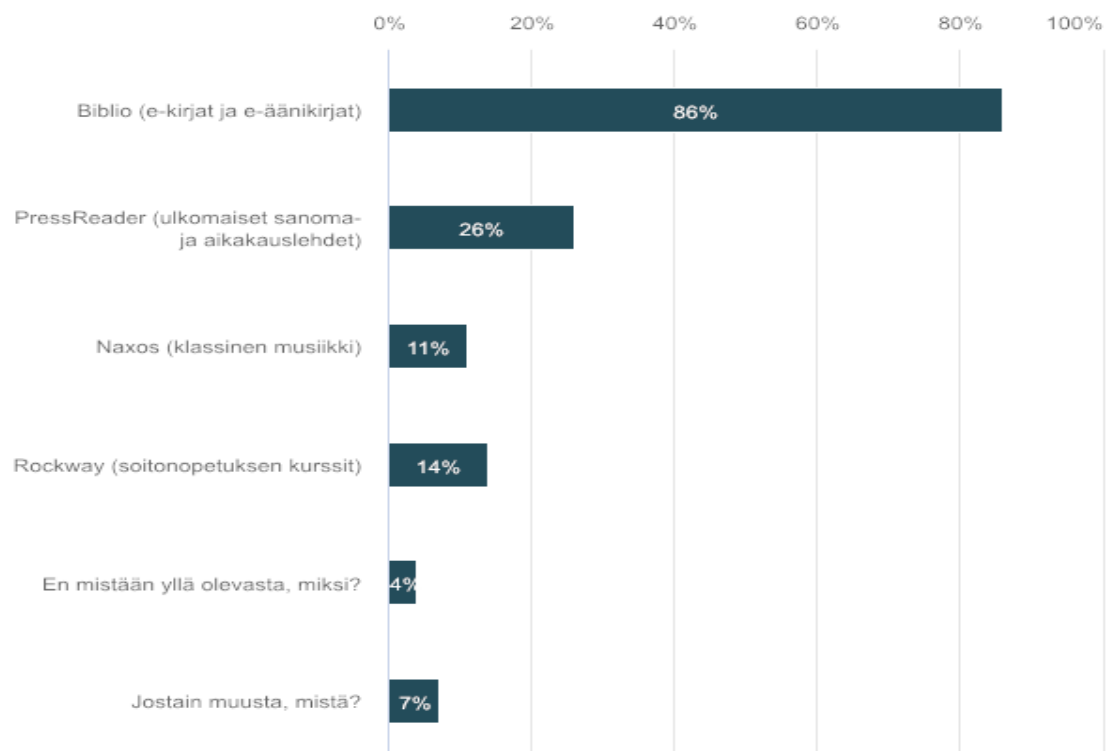
3. Mistä kuulisit Lukki-kirjastojen e-kirjastopalveluista?

Vastaajien määrä: 237



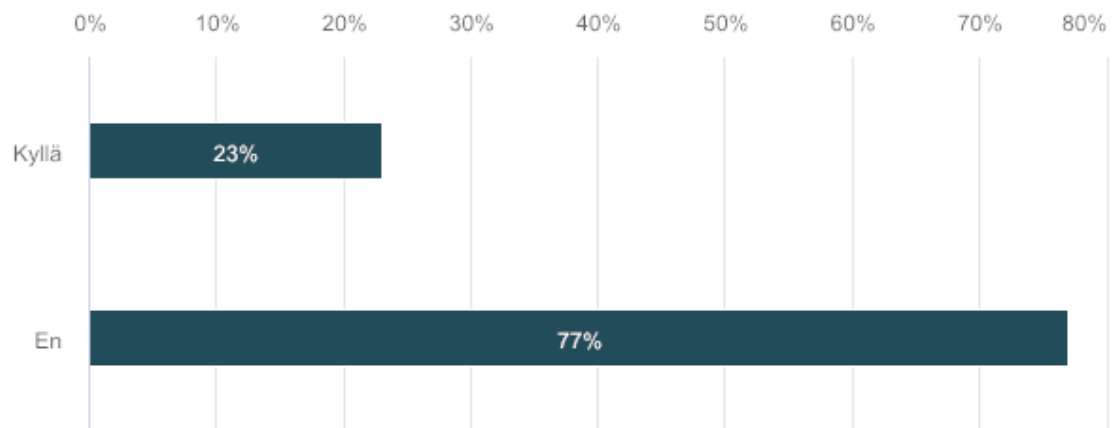
4. Mistä e-kirjastopalvelusta olet kiinnostunut? (Voit valita useita.)

Vastaajien määrä: 237, valittujen vastausten lukumäärä: 351



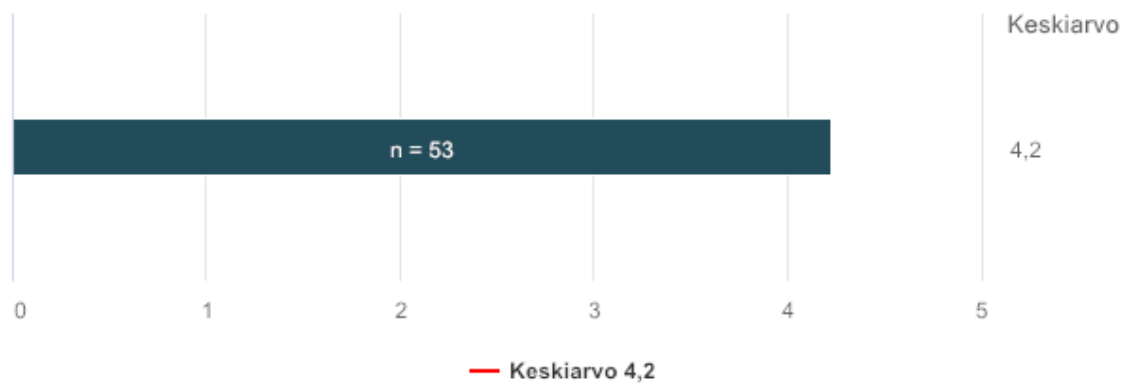
5. Oletko saanut kirjaston henkilökunnalta opastusta e-kirjastopalveluiden käyttöön?

Vastaajien määrä: 237



6. Kuinka avuliaksi arvioisit opastuksen?(1 = ei lainkaan apua, 5 = erittäin paljon apua)

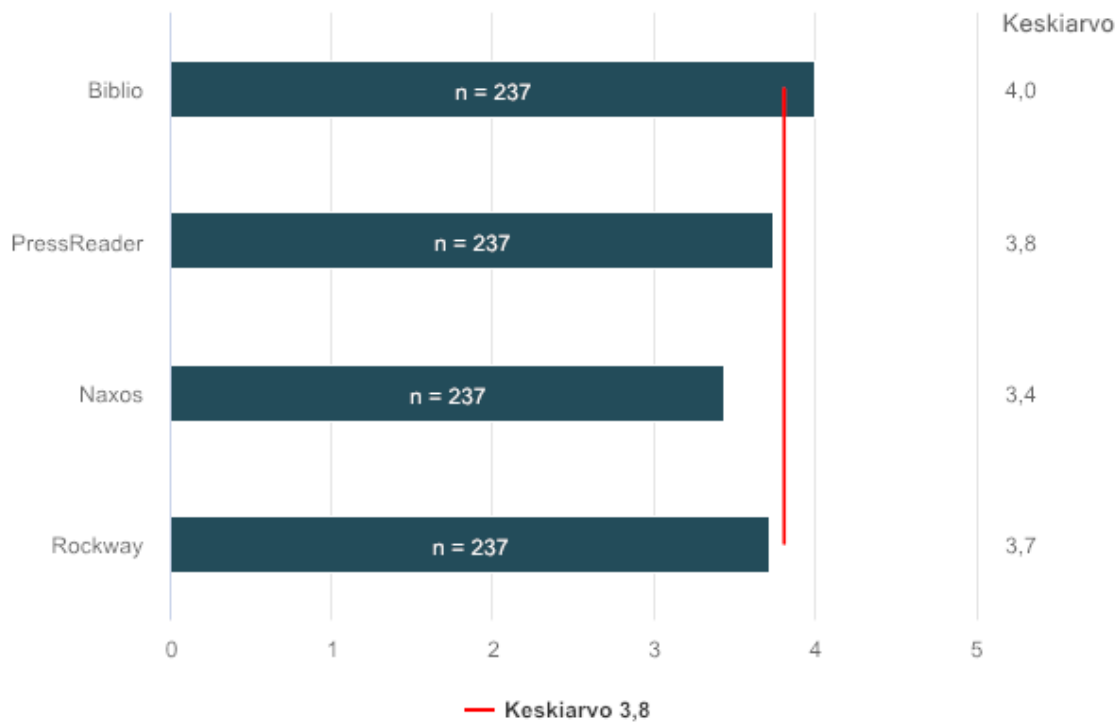
Vastaajien määrä: 53



	1	2	3	4	5	Keskiarvo	Mediaani
	0%	3,77%	15,1%	35,85%	45,28%	4,23	4

7. E-kirjastopalveluita on mielestäni helppo käyttää (1 = en lainkaan samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä)

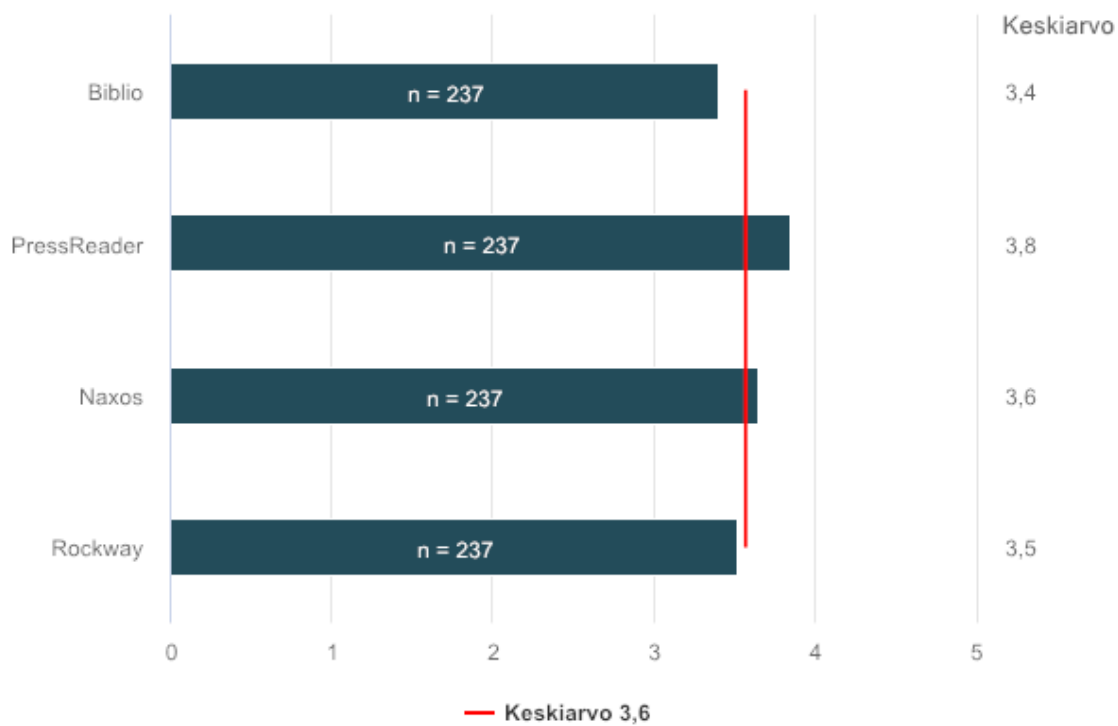
Vastaajien määrä: 237



	1	2	3	4	5	En osaa sanoa	Keskiarvo	Mediaani
Biblio	0,84%	2,53%	11,82%	27%	19,41%	38,4%	4	4
PressReader	1,69%	2,53%	8,02%	11,81%	9,7%	66,25%	3,75	4
Naxos	0,84%	2,95%	7,6%	7,59%	3,38%	77,64%	3,43	3
Rockway	0,42%	2,11%	5,49%	9,7%	4,64%	77,64%	3,72	4

8. E-kirjastopalveluiden sisältö on mielestäni hyvä ja kattava(1 = en lainkaan samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä)

Vastaajien määrä: 237



	1	2	3	4	5	En osaa sanoa	Keskiarvo	Mediaani
Biblio	3,8%	7,59%	17,72%	23,63%	8,02%	39,24%	3,4	4
PressReader	0,42%	1,69%	7,6%	15,61%	7,17%	67,51%	3,84	4
Naxos	0%	1,69%	8,01%	8,02%	3,8%	78,48%	3,65	4
Rockway	0%	2,11%	8,02%	8,86%	2,11%	78,9%	3,52	4