

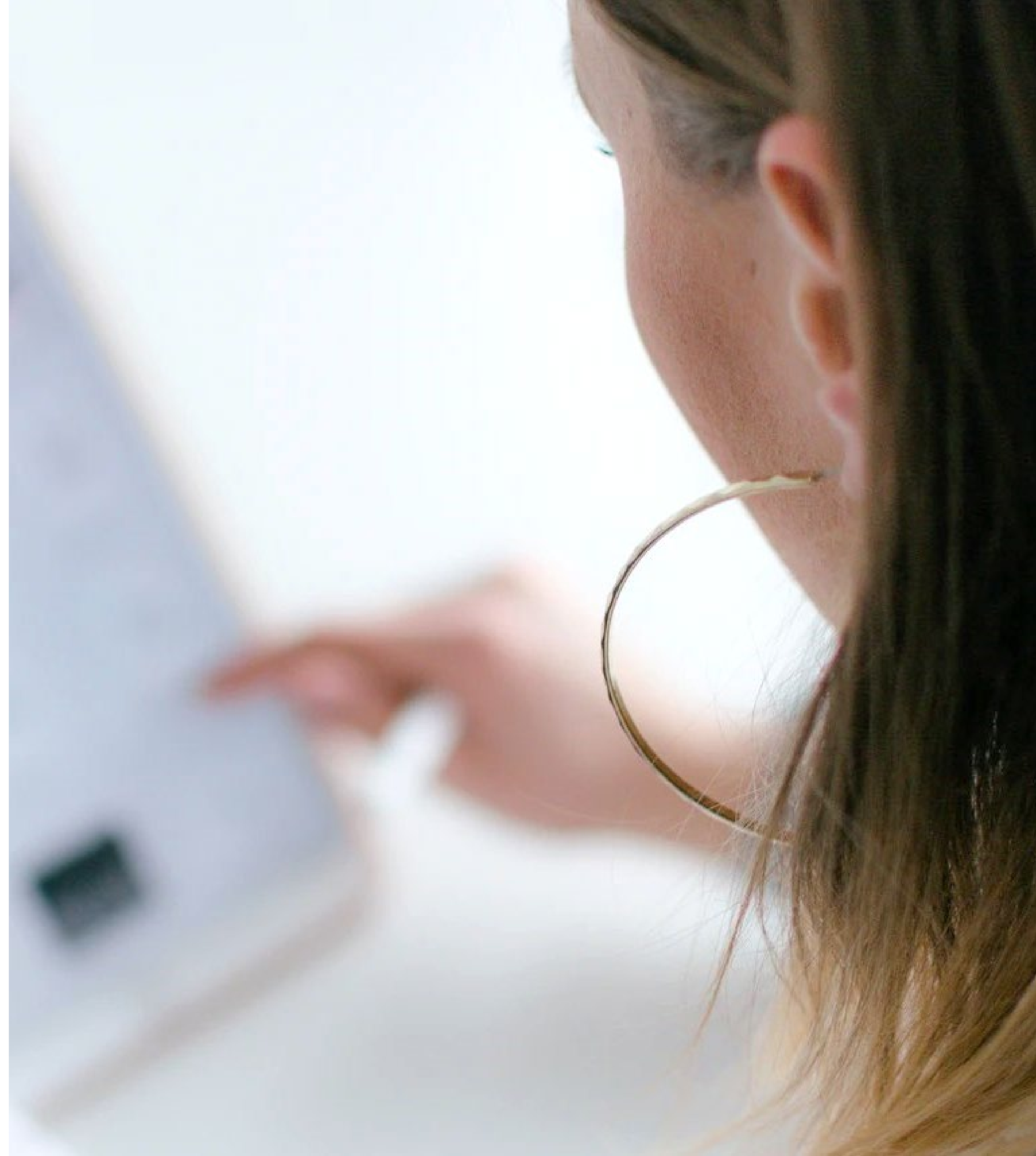
Yleisten kirjastojen digimediahanke

Osallistaminen / Asiakkaat

Joakim Schonert, 28.04.2020

Esityksen sisältö

1. Osallistamisen työvaiheet
2. Huomioita ja johtopäätöksiä
3. Kantar TNS tutkimus
4. Käyttäjättestaus
5. Avoimet vastaukset



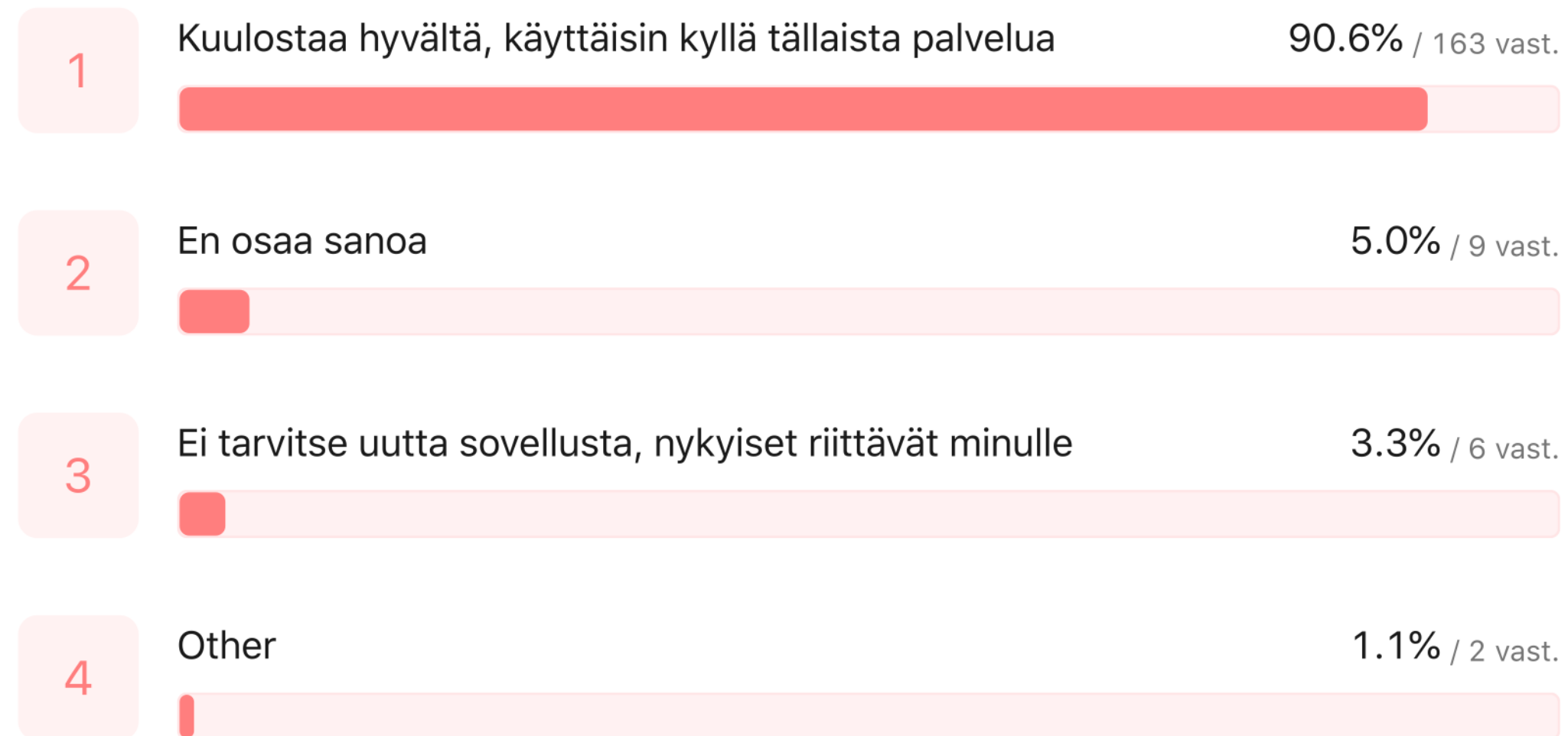
Osallistamisen työvaiheet

10-11/2020	12/2020	01-02/2021	03-04/2021
Määrittelyt	Haastattelut	Käyttäjättestaus	Johtopäätökset
<ul style="list-style-type: none">Kohderyhmien tarkentaminen ja määrällisistä tavoitteista sopiminenOsallistamisen toimenpiteiden suunnitteluKohderyhmien tavoittaminen ja jakelukanavien määrittelyTyönjaon ja vastuiden sopiminen	<ul style="list-style-type: none">TNS Kantarin suorittama laaja haastattelu kirjaston käyttäjille osana “Suomalaiset ja kirjastojen e-palvelut” -tutkimustaOsa tutkimuksen kysymyksistä määriteltiin digimedia-hankkeen tarpeista lähtien	<ul style="list-style-type: none">Harri Heikkilän hankkeelle tekemän kartoituksen pohjalta rekrytoitiin halukkaita testaamaan kahta e-kirja-sovellusta (Bookbites, Libby)Osallistajat käyttivät sovelluksia n. kahden viikon ajan, jonka jälkeen he vastasivat kyselyyn aiheesta	<ul style="list-style-type: none">Kokoava analyysi osallistamisen löydöksistä sekä suositukset muulle projektille.Suora syöte tavoite-arkkitehtuurilleVälillinen syöte hankkeelle yleisestiPäätökset seuraavista toimenpiteistä
	<ul style="list-style-type: none">Osallistujia yhteensä 1645	<ul style="list-style-type: none">Osallistujia yhteensä 546	

Huomioita ja johtopäätöksiä

Asiakkaat, potentiaaliset loppukäyttäjät pitävät ideaa hyvänä

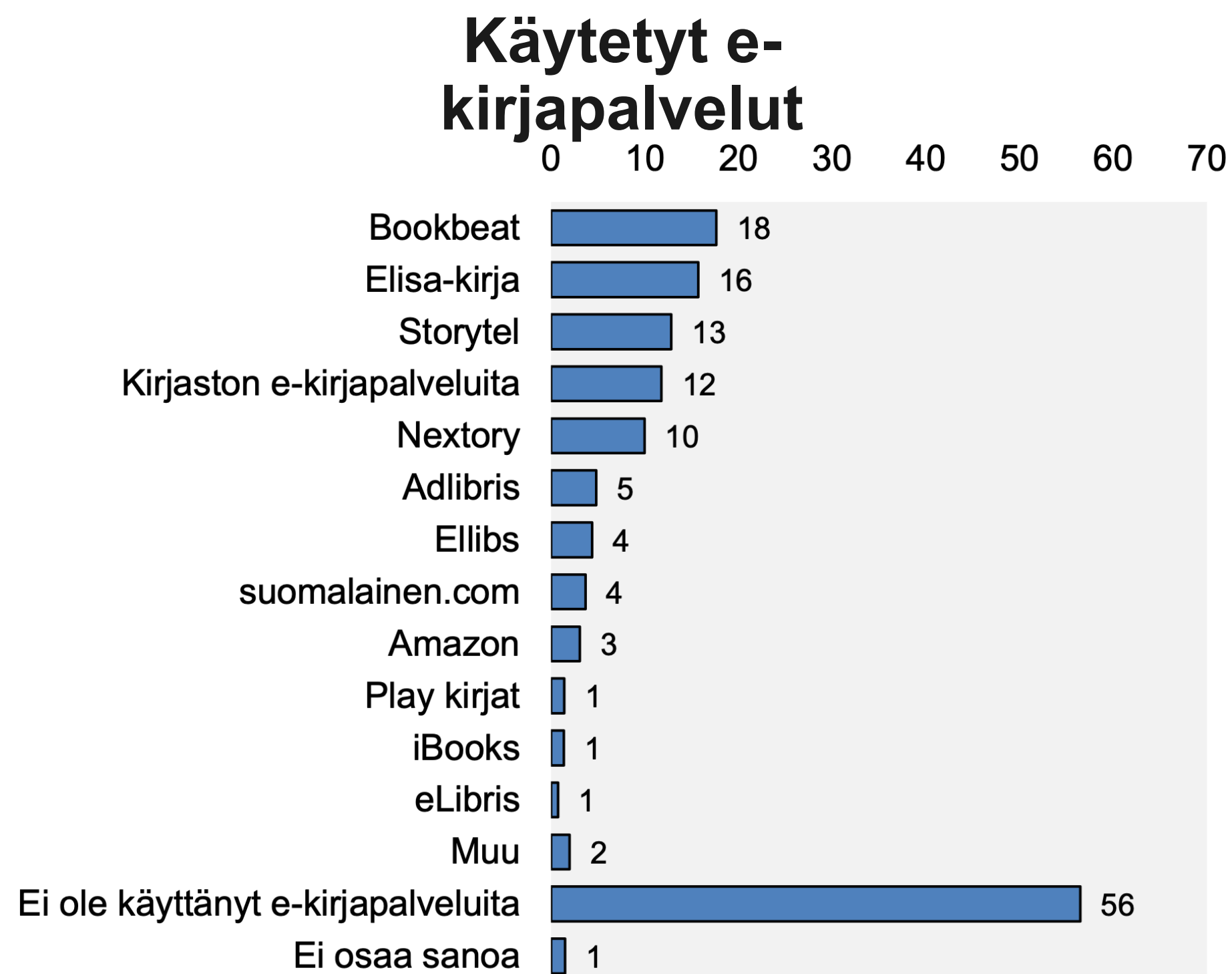
Edellä esitetyn kuvauksen perusteella valitse seuraavista sopivin vaihtoehto



- Yleistä suhtautumista hankkeen tavoitteisiin kysyttiin asiakkailta kahdessa eri yhteyssä ja molemmissa tapauksissa vastaanotto oli erittäin positiivinen.
- Pitää kuitenkin muistaa, että pelkän tekstikuvauksen perusteella vastaaminen on luotettavuudeltaan rajallinen.
- Monet tekijät, eritoten sisällön laajuus ja sovellusten yleinen käytettävyys vaikuttavat palvelun todelliseen houkuttelevuuteen.

Huomioita ja johtopäätöksiä

E-aineistot ja digitaalinen media tekevät vielä tuloaan, suoratoiston saattelemana...



- Yli puolet tutkimukseen osallistuneista ei ollut aikaisemmin käyttänyt mitään e-kirjapalvelua (kaupallista tai kirjaston tarjoamana).
- Vaikka koronavuosi on varmasti kiihdyttänyt kehitystä, digitaaliset sisällöt eivät vielä täysin etabloituneet suomalaisten arkikäyttöön
- Vaikuttaa myös siltä, että muut kuin lukemiseen liittyvät mediamuodot keräävät käyttäjiä digitaalisessa ympäristössä tehokkaammin (vrt. suoratoisto, äänikirja)

Mallia kannattaa hakea tutuista palveluista ja yhtenevästä arvopohjasta

“Ainakin Yle Areena toimii todella hyvin ja ulkoasu on hienon näköinen mutta kuitenkin toimiva. Täydellinen sovellus muuten: kaikki lainattavat asiat samssa sovelluksessa, sovellus olisi nopea ja toimisi moitteettomasti.”

- Kysyttäessä esimerkkiä tai mallia hyvästä sisältöpalvelusta käyttäjät odotetusti nimeävät tuttuja esimerkkejä omasta elämästään.
- Erityisesti Yle Areena nousi tässä tutkimuksessa vahvasti esiin. Tähän vaikutti varmasti myös yhtenevä arvopohja julkisesti tuotettuna palveluna
- Melko ilmeisestä esimerkistä huolimatta Areena on nähtävä tärkeänä verrokkina omaa palvelua kehitettäessä.

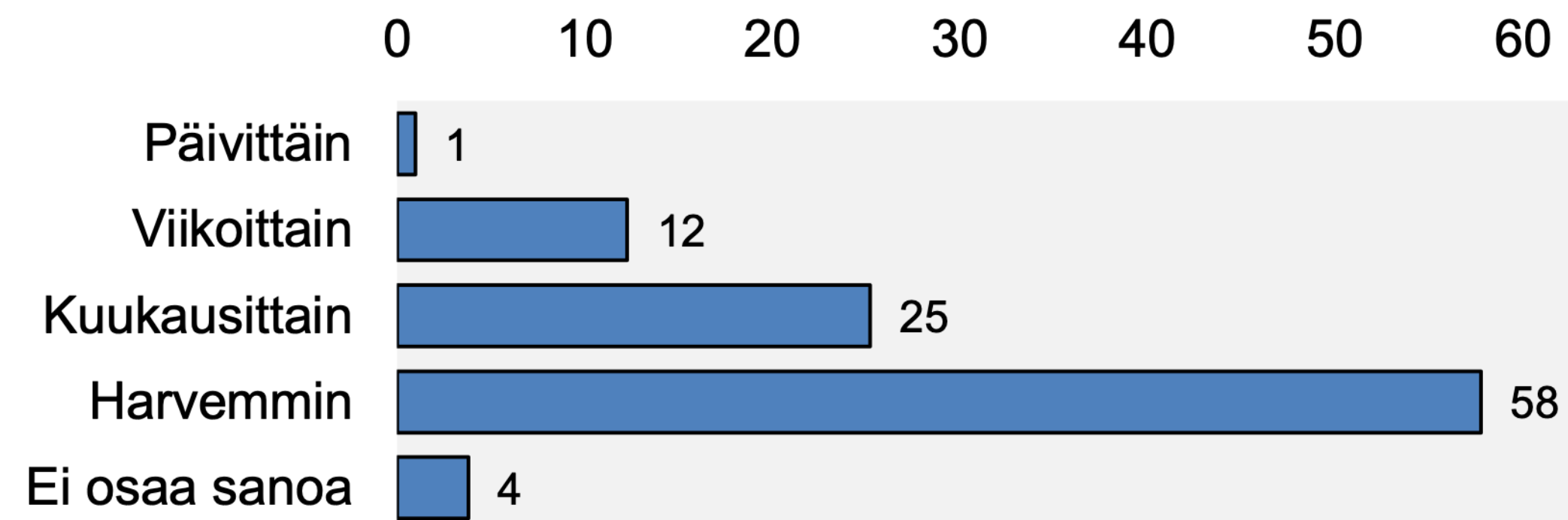
Perusasiat tärkeämpiä kuin yksittäiset, hienostuneemmat ominaisuudet

“Tärkeintä on, että sovellus toimii luotettavasti, on helppokäyttöinen (myös haku) ja siinä on tarpeeksi sisältöä.”

- Käyttäjien palautteessa kolme tärkeintä ominaisuutta uudelle palvelulle ovat helppokäyttöisyys, toimiva haku ja laaja-aineisto.
- Vaikka nämä ovatkin lähes perusedellytyksiä mille tahansa sisältöpalvelulle, on ne syytä huomioida erityisen tarkasti hankkeen kehityssuunnitelmaa.
- On myös erityisen tärkeää tunnistaa, että käyttäjät ymmärsivät (ja nimenomaan toivoivat) eri mediamuotoja yhdistävää palvelua - eikä siis pelkkää e-kirjapalvelua.

Kriittinen seuraava askel yleisen kirjaston tulevaisuudelle

Kuinka usein käy tai käyttää kirjaston palveluita



- Kirjasto-, kuten muutkin tahot samalla toiminta-alueella hakee paikkaansa median- ja yleisemmin kuluttajakäyttämisen murroksessa.
- Hiipuva kiinnostus palveluita kohtaan yhdistettynä kiihtyvään kilpailuun ajankäytöstä ja mediavalinnoista lisää haasteita kirjaston kohdalla.
- Fyysinen kirja- tai kirjasto ei varmasti katoa mutta sen tarjoamat (digitaaliset) elämykset on tuotava nykyistä tehokkaammin saataville.

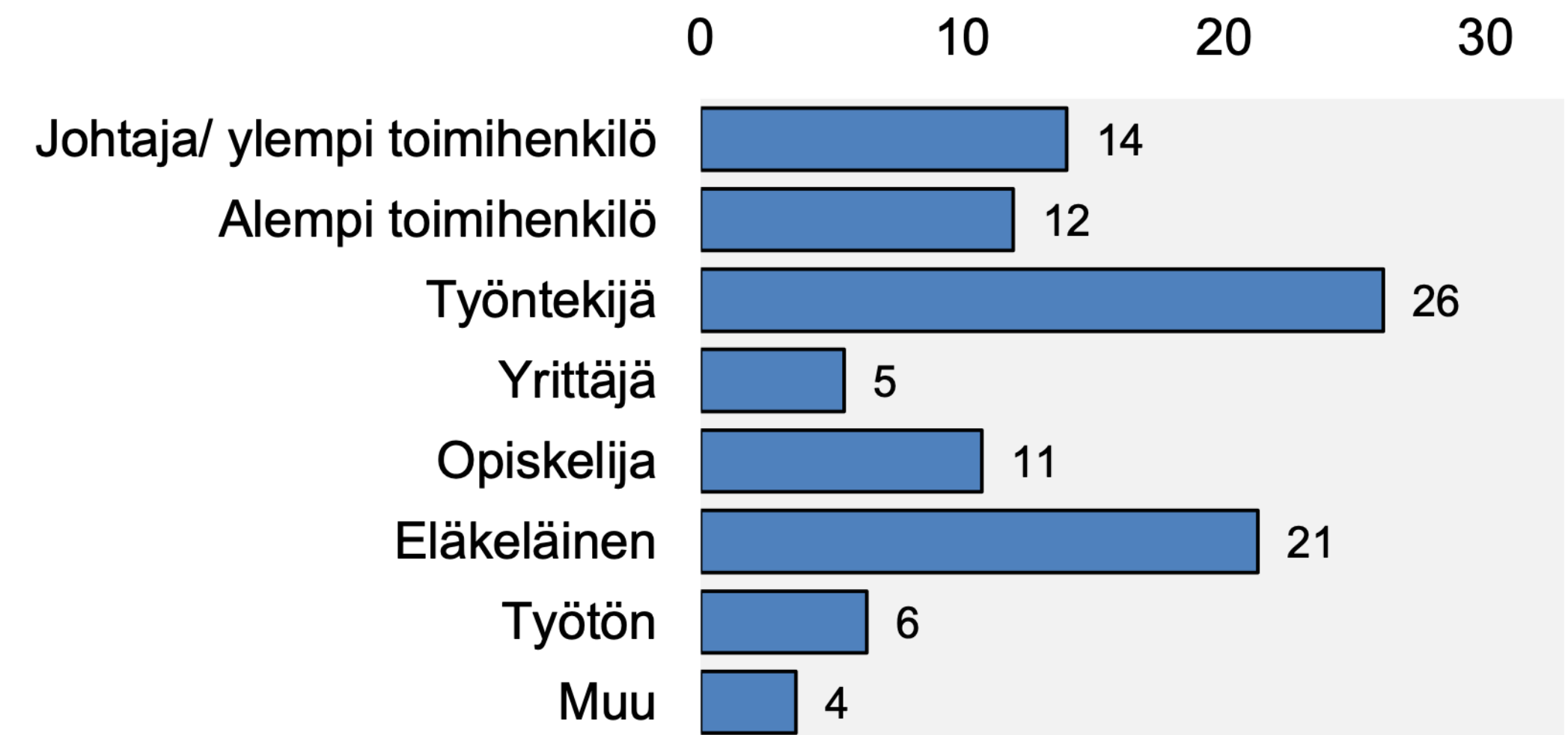
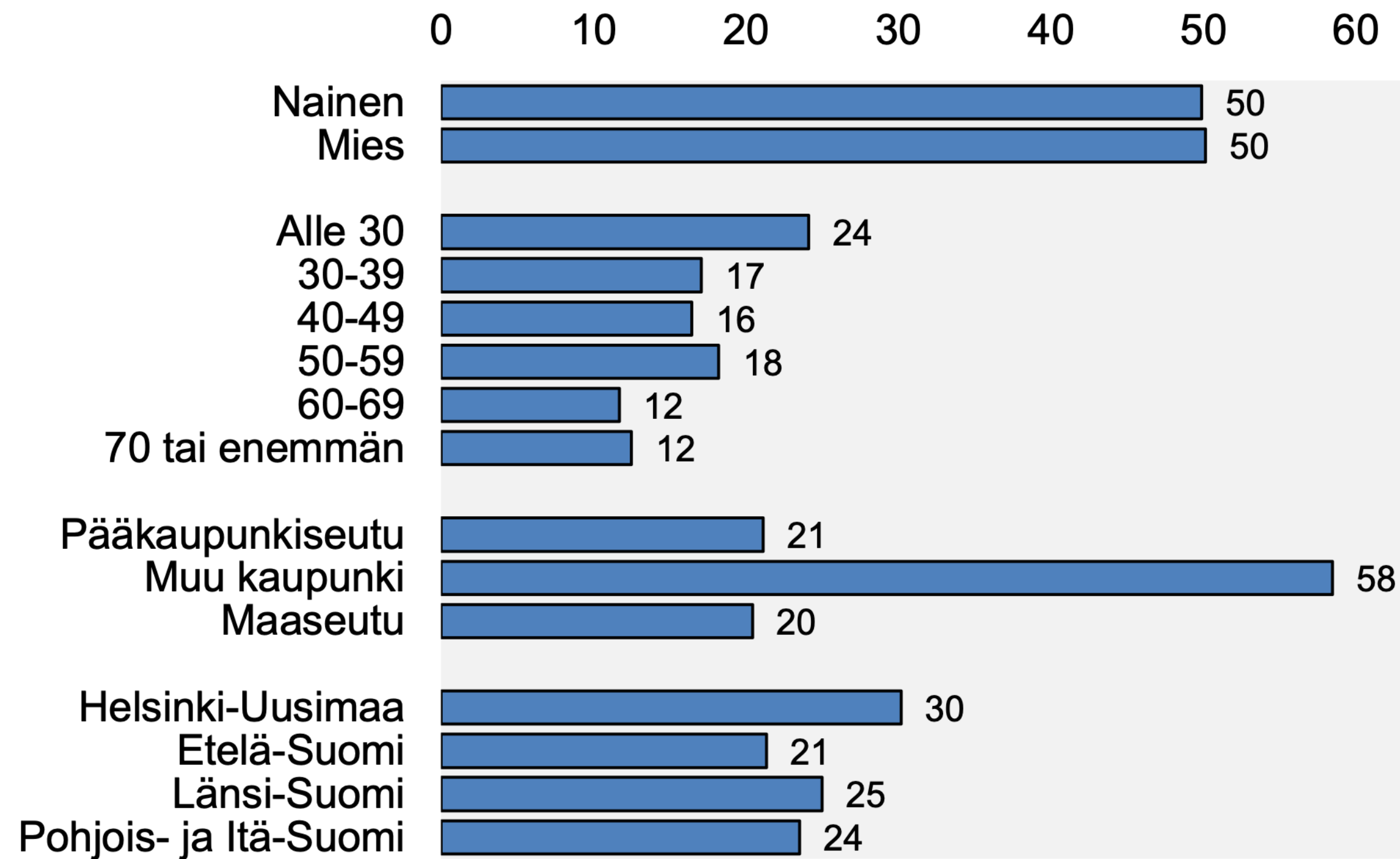
Kantar TNS tutkimus

Suomalaiset ja kirjastojen e-palvelut (2021)

Tietoa kohderyhmästä

1645 vastaajaa

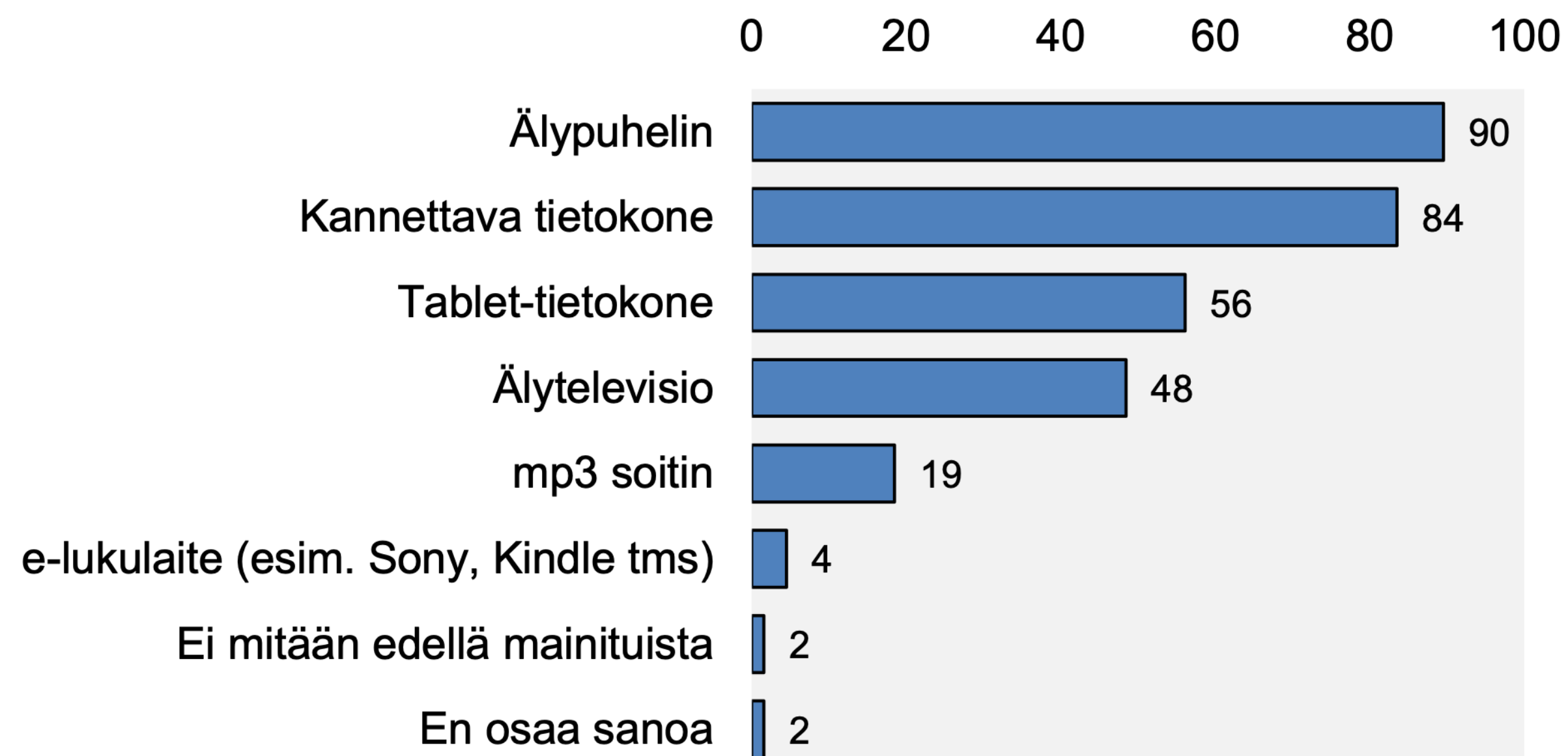
TNS Kantar - Tutkimukseen osallistuneet (%)



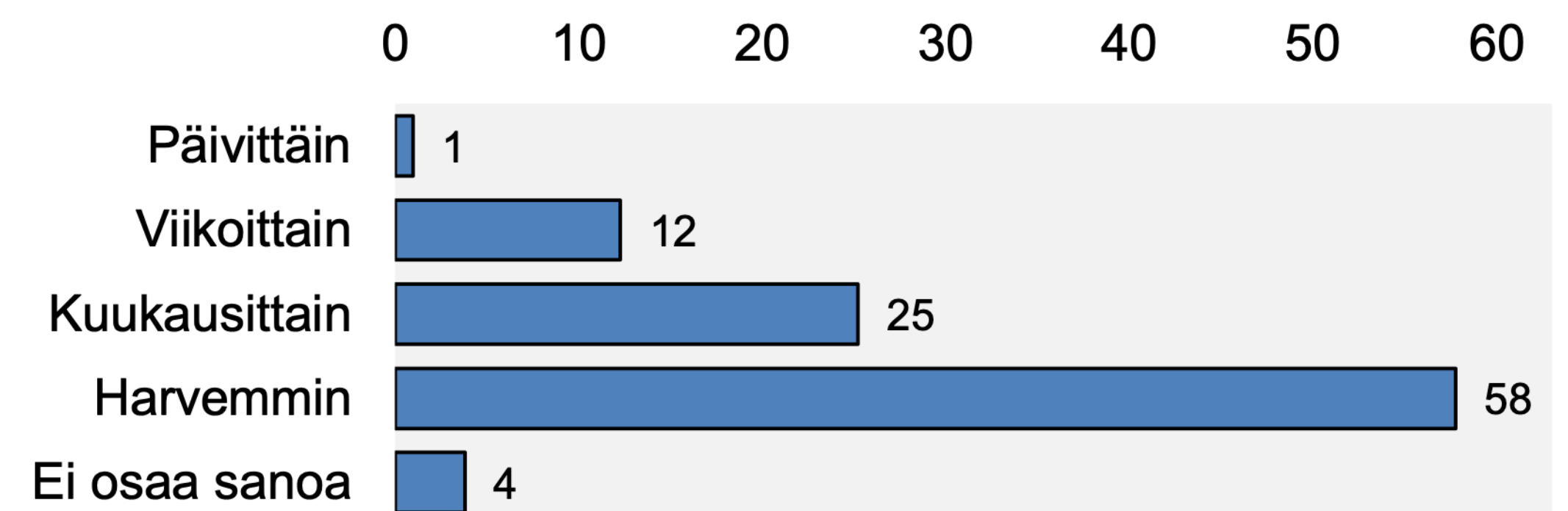
Tietoa kohderyhmästä

1645 vastaajaa

Taloudessa olevia älylaitteita



Kuinka usein käy tai käyttää kirjaston palveluita

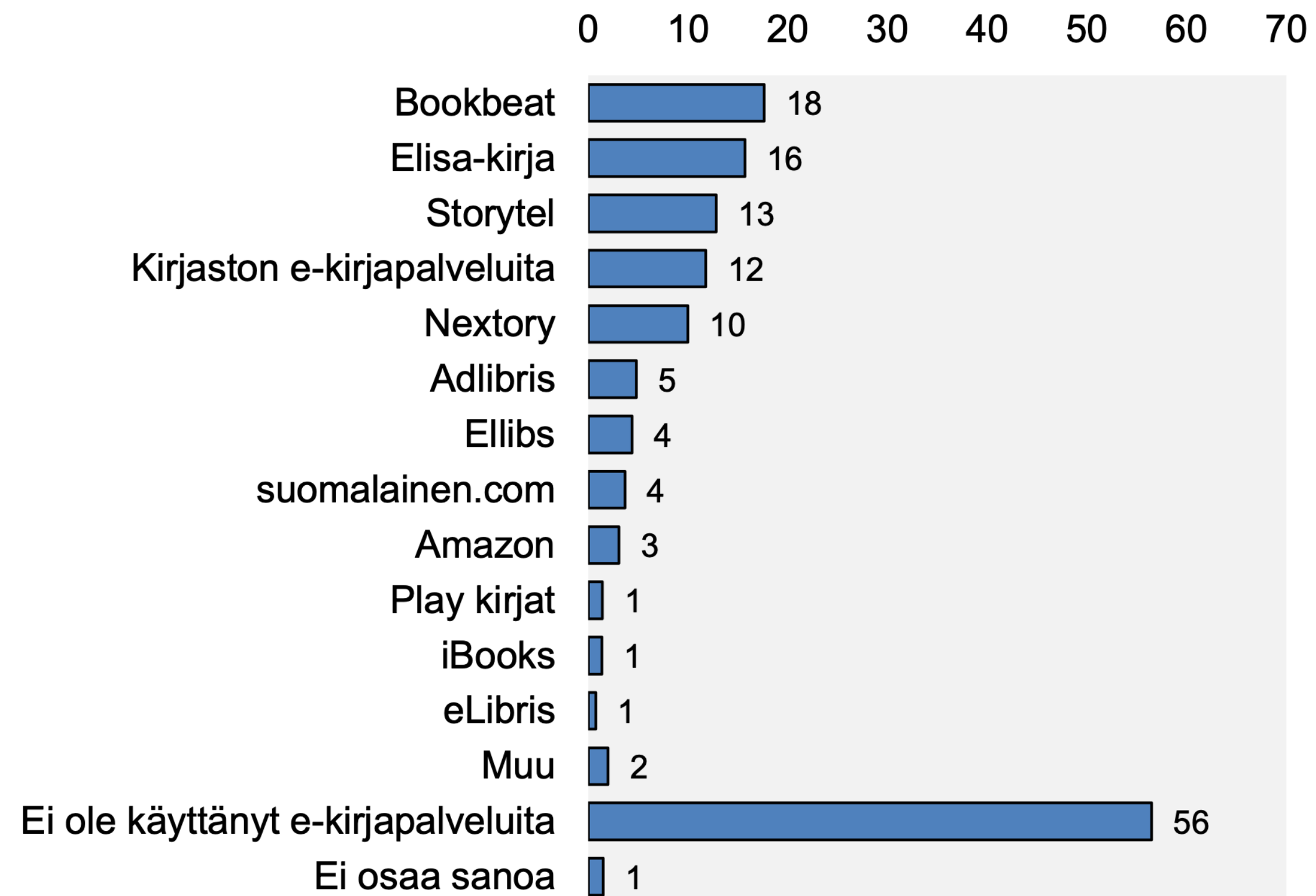


- Harva käyttää kirjaston palveluita aktiivisesti

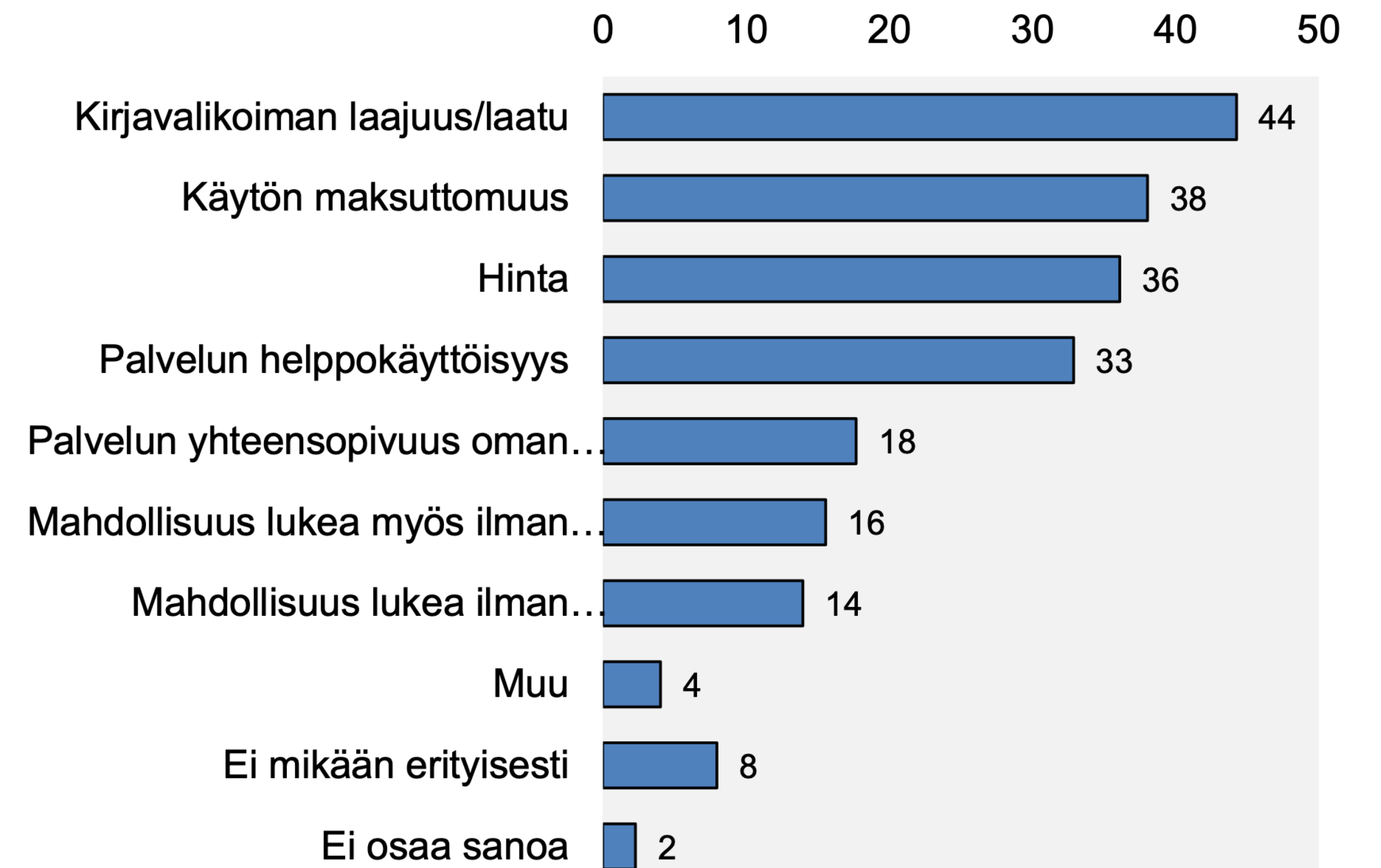
Tietoa käyttötottumuksista

1645, 692 vastaajaa

Käytetyt e-kirjapalvelut



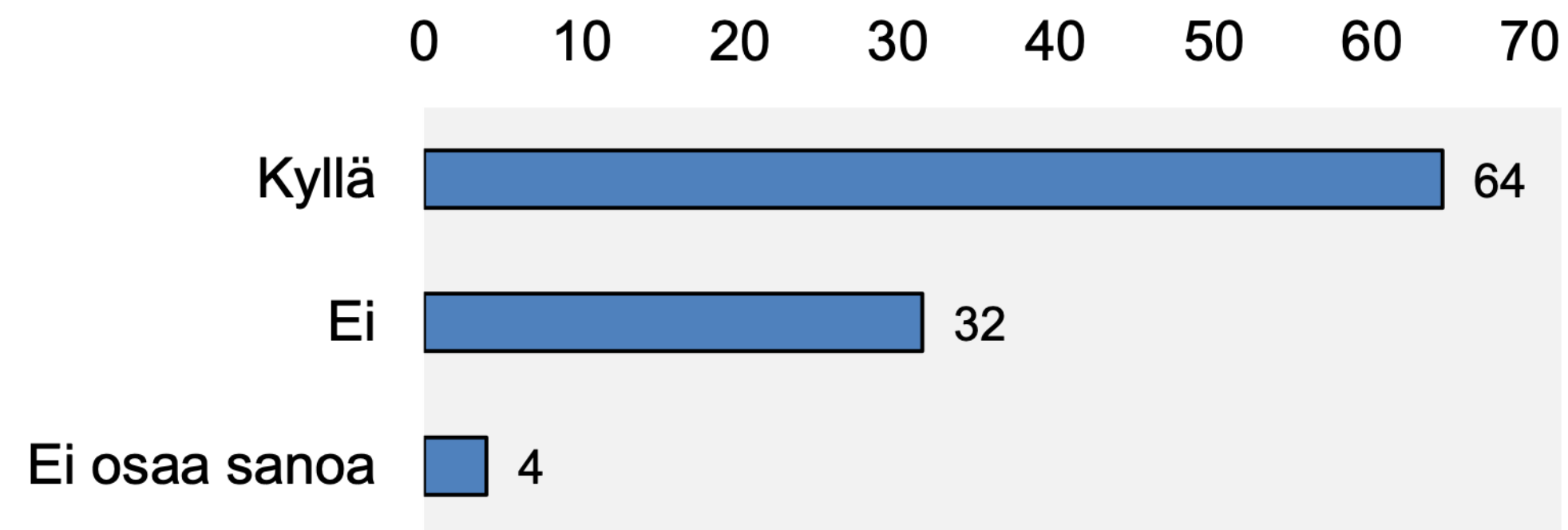
Palvelun valintaan vaikuttavat ominaisuudet



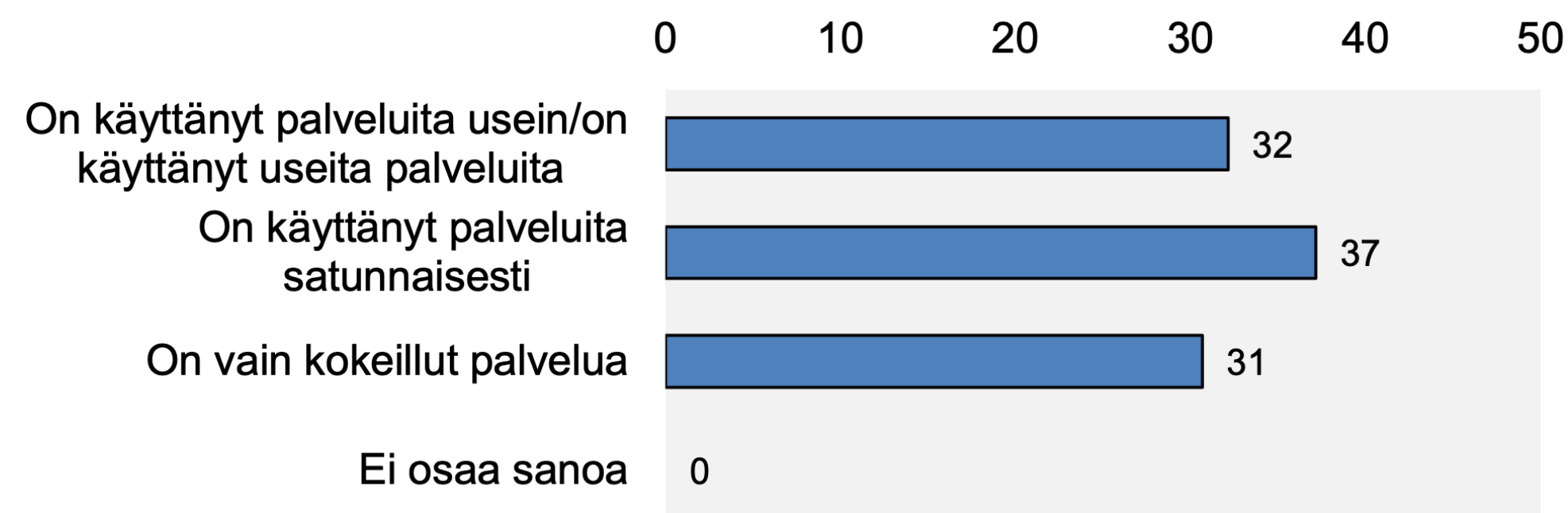
Tietoa käyttötottumuksista

692, 446 vastaajaa

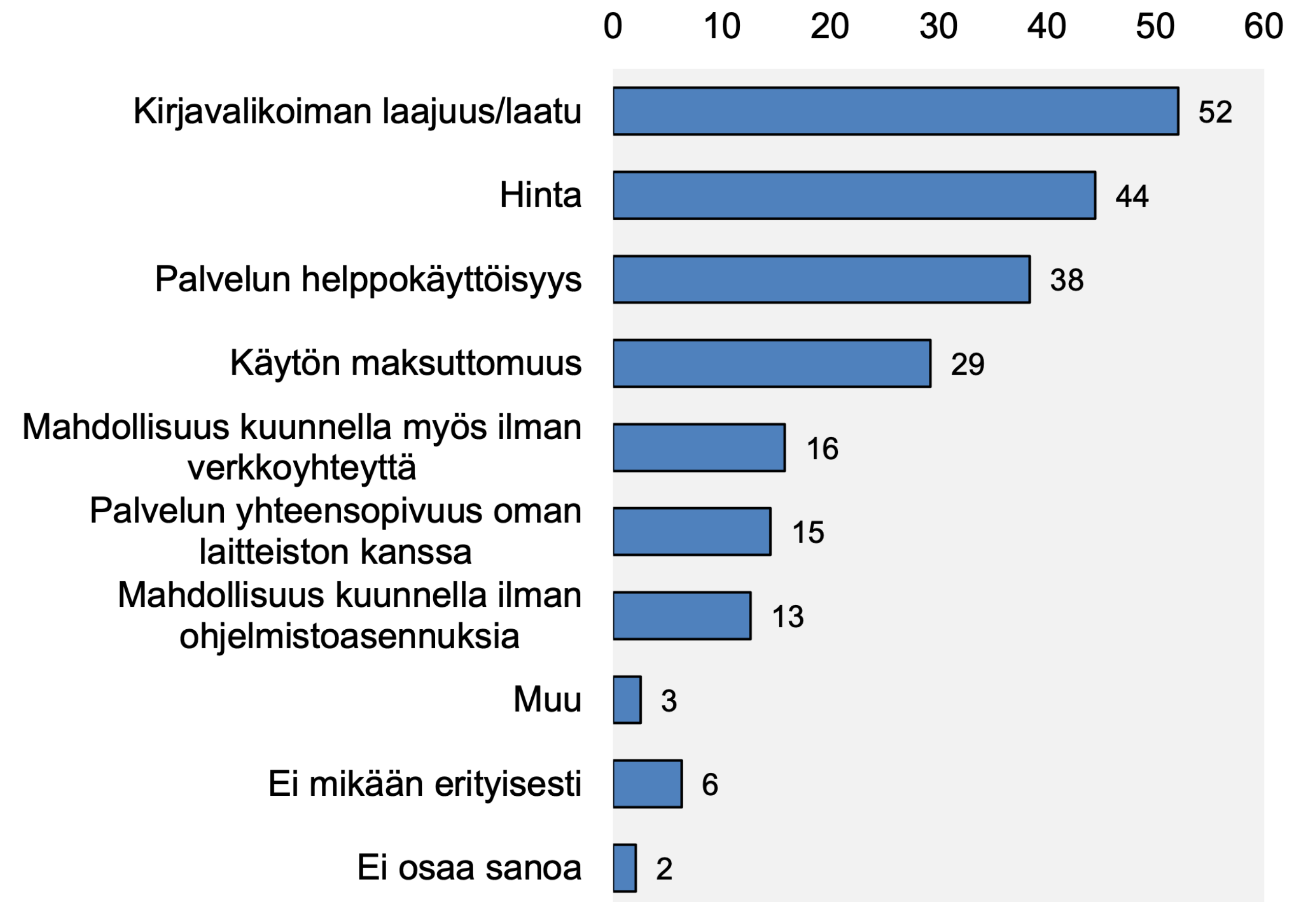
Oletko kuunnellut äänikirjaa?



Aktiivisuus äänikirjojen käytössä



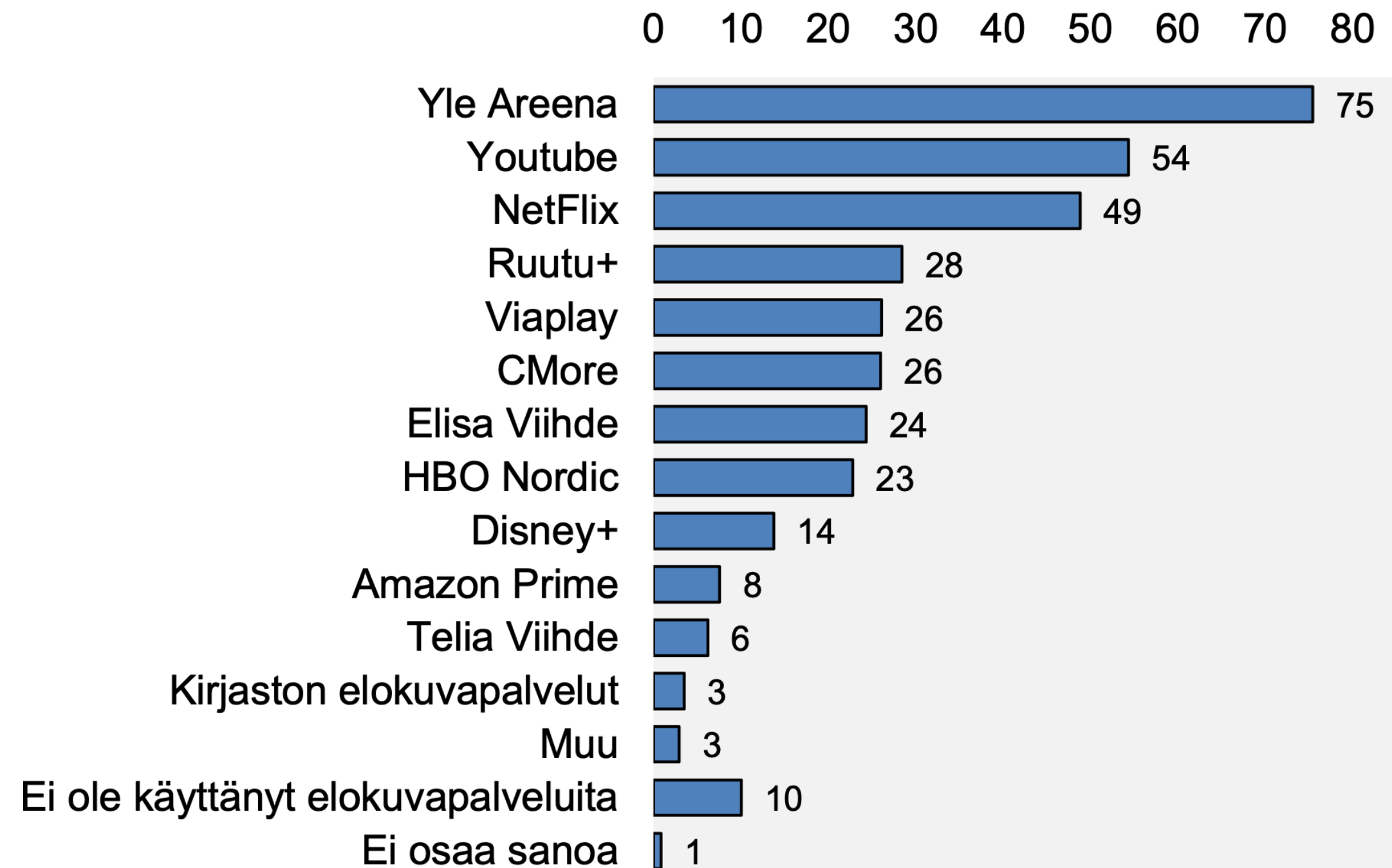
Palvelun valintaan vaikuttavat ominaisuudet



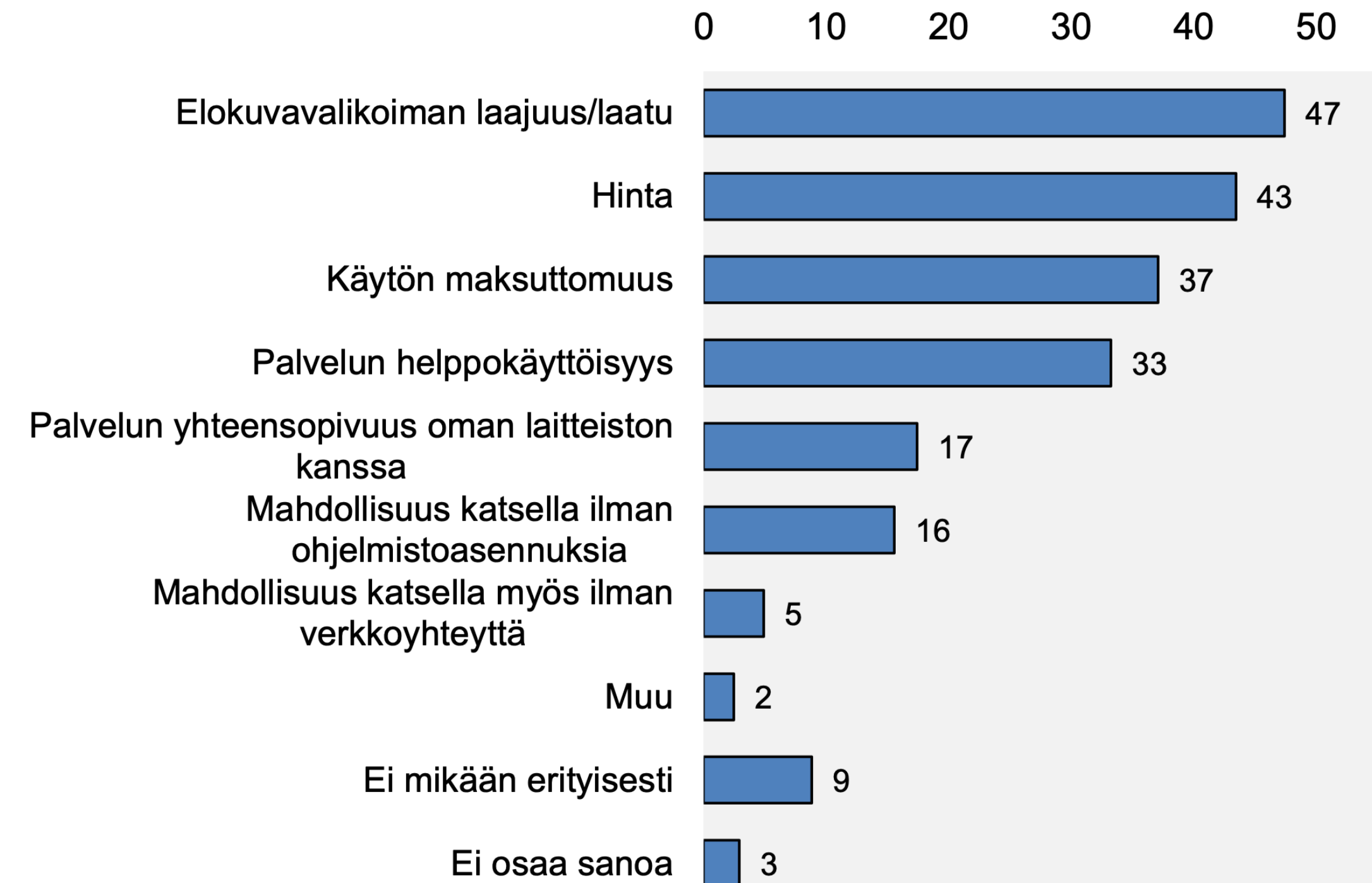
Tietoa käyttötottumuksista

1645, 1425 vastaajaa

Käytetyt suoratoistopalvelut



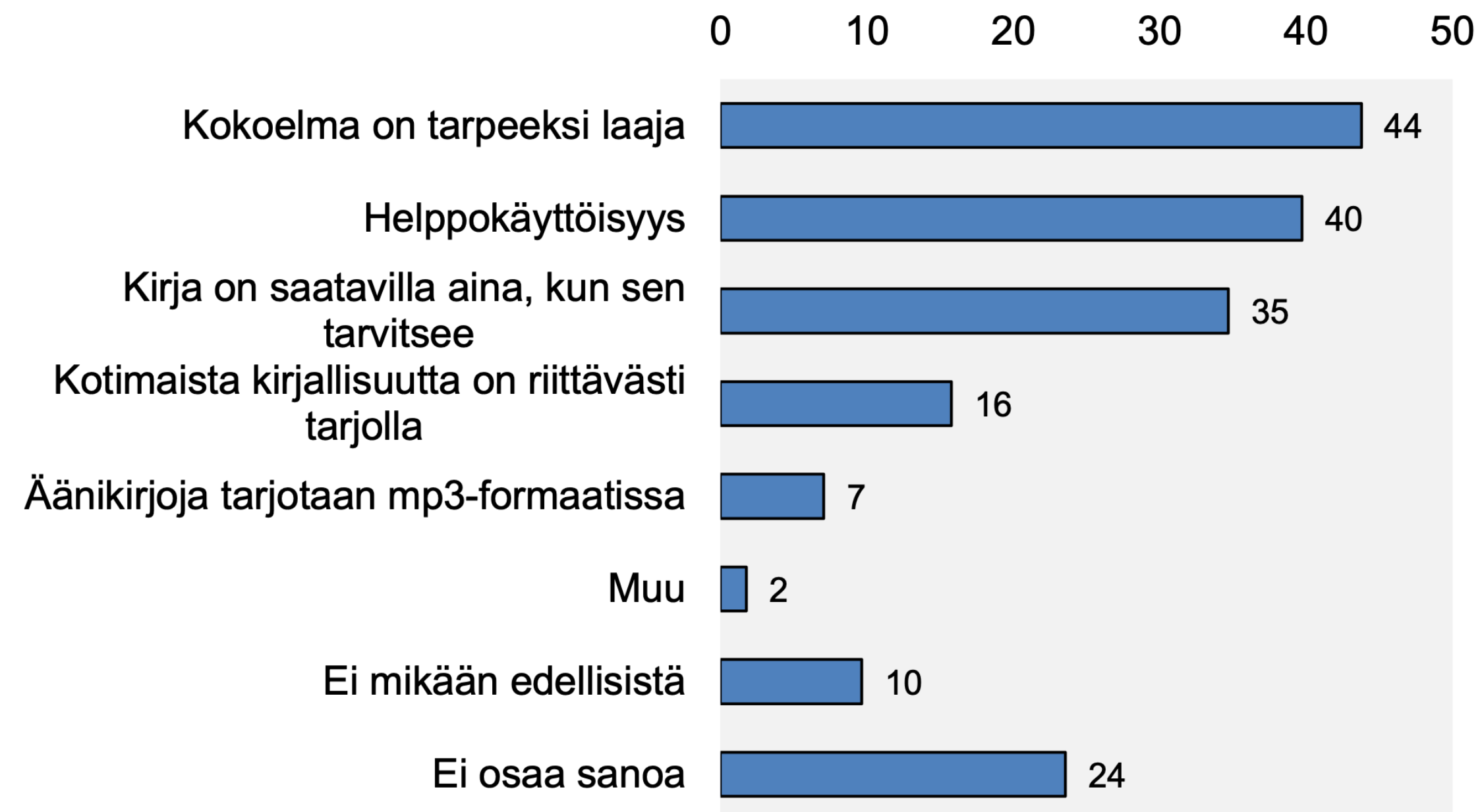
Palvelun valintaan vaikuttavat ominaisuudet



Kokemukset kirjastojen e-palveluista

1645, 1626 vastaajaa

Tärkeänä pidetyt ominaisuudet



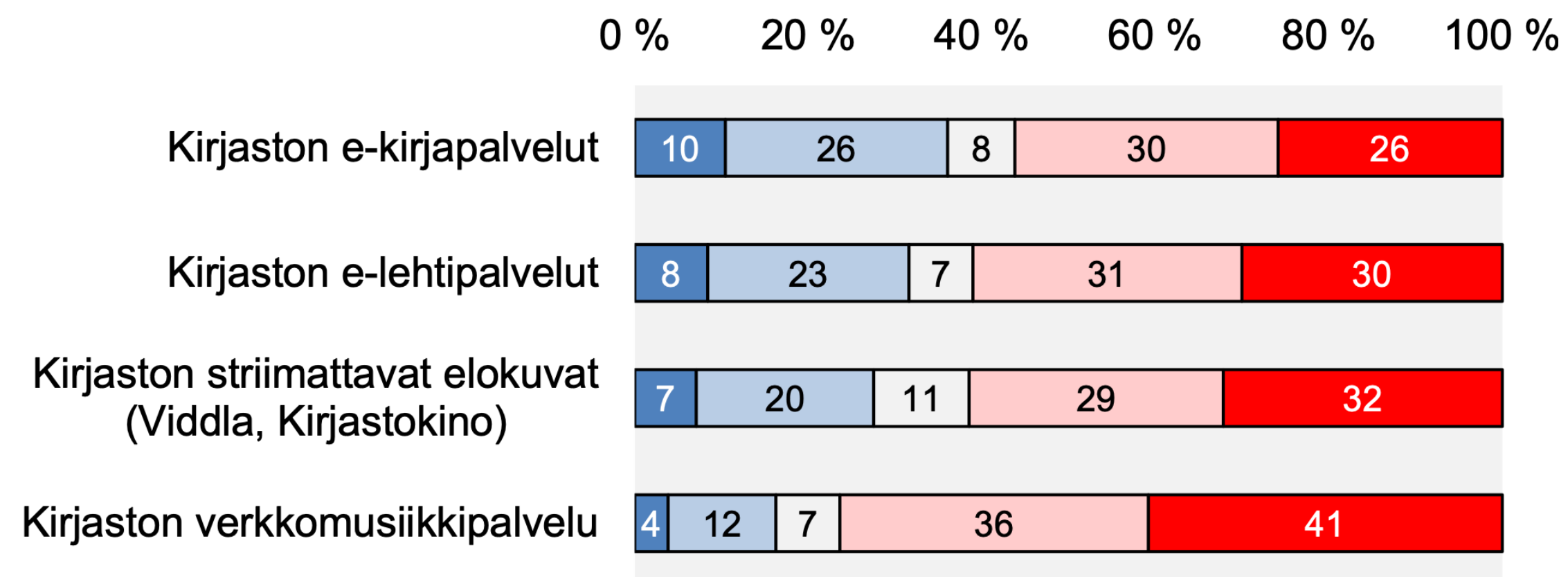
Tärkeimmät syyt olla käyttämättä



Kirjastojen e-palveluiden houkuttelevuus

1645 vastaajaa

Kinnostuneisuus käyttää e-palveluita



■ Erittäin tärkeä

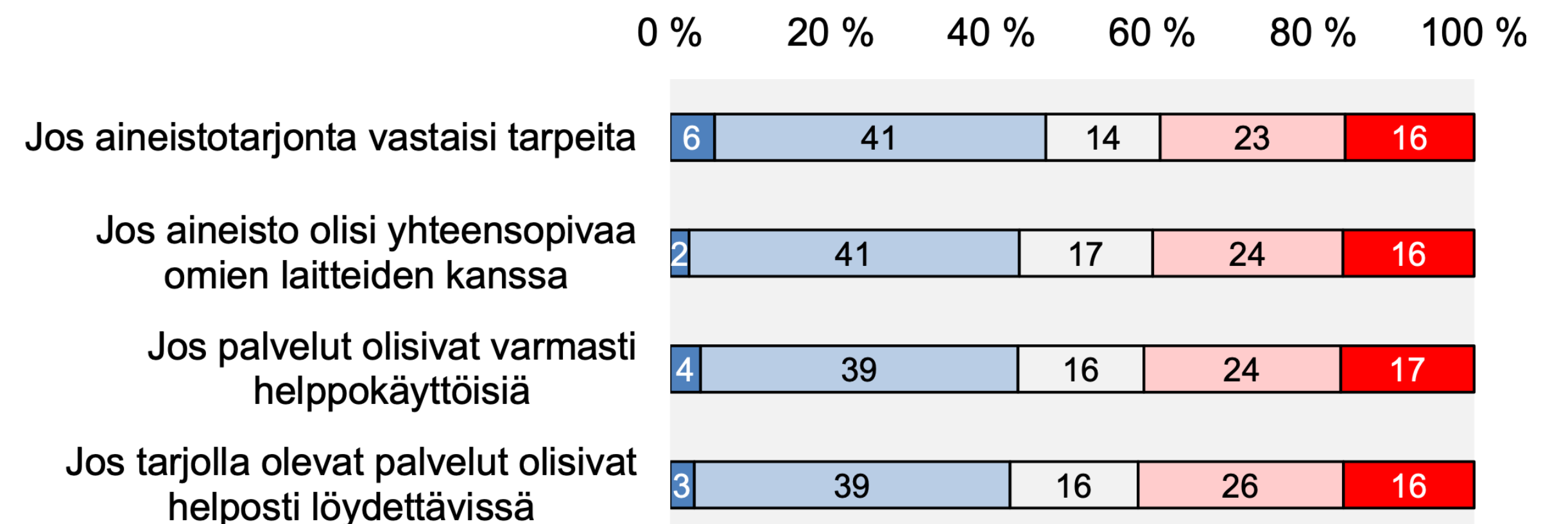
■ Melko tärkeä

□ Ei osaa sanoa

□ Ei kovin tärkeä

■ Ei lainkaan tärkeä

Vosin harkita jos seuraavat edellytykset täyttyisivät



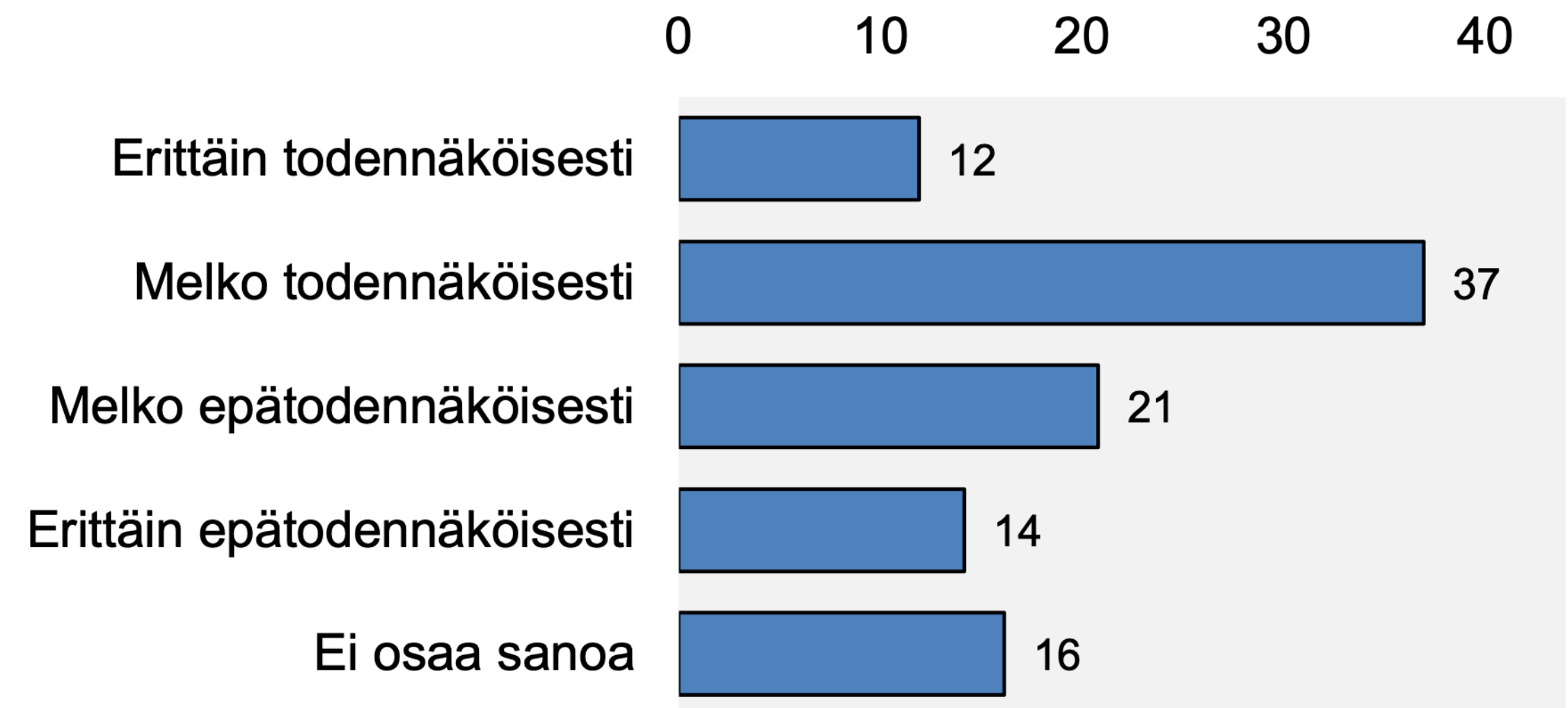
- Ominaisuuksilla voidaan vaikuttaa suhtautumiseen!

Yleisten kirjastojen digimediahanke

1645 vastaajaa

“Yleisten kirjastojen digimediahankkeen tavoitteena on suunnitella kaikille kirjastojen asiakkaille yhteinen digitaalisen median kokoelma, sekä saumaton pääsy siihen. Suunnitteilla oleva palvelu tarjoaa sisältöjä eri mediamuodoissa, kuten esimerkiksi: e-kirja, äänikirja, lehdet, e-oppimateriaalit. Palvelusta rakennetaan helppokäyttöinen. Kirjautuminen ja aineistojen lainaaminen onnistuu esimerkiksi kirjastokortilla.”

Kuinka todennäköisesti käyttäisit kuvattua palvelua?

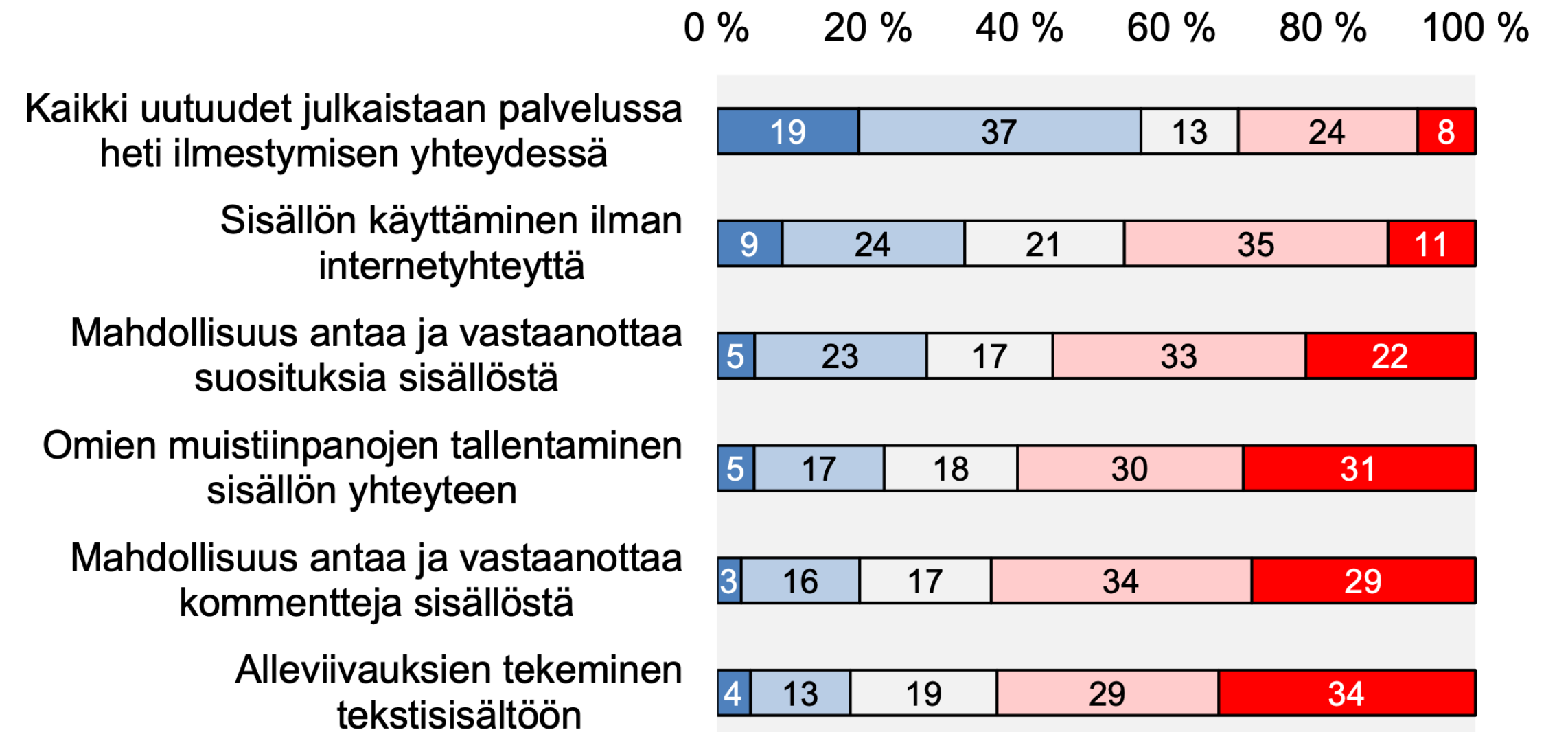
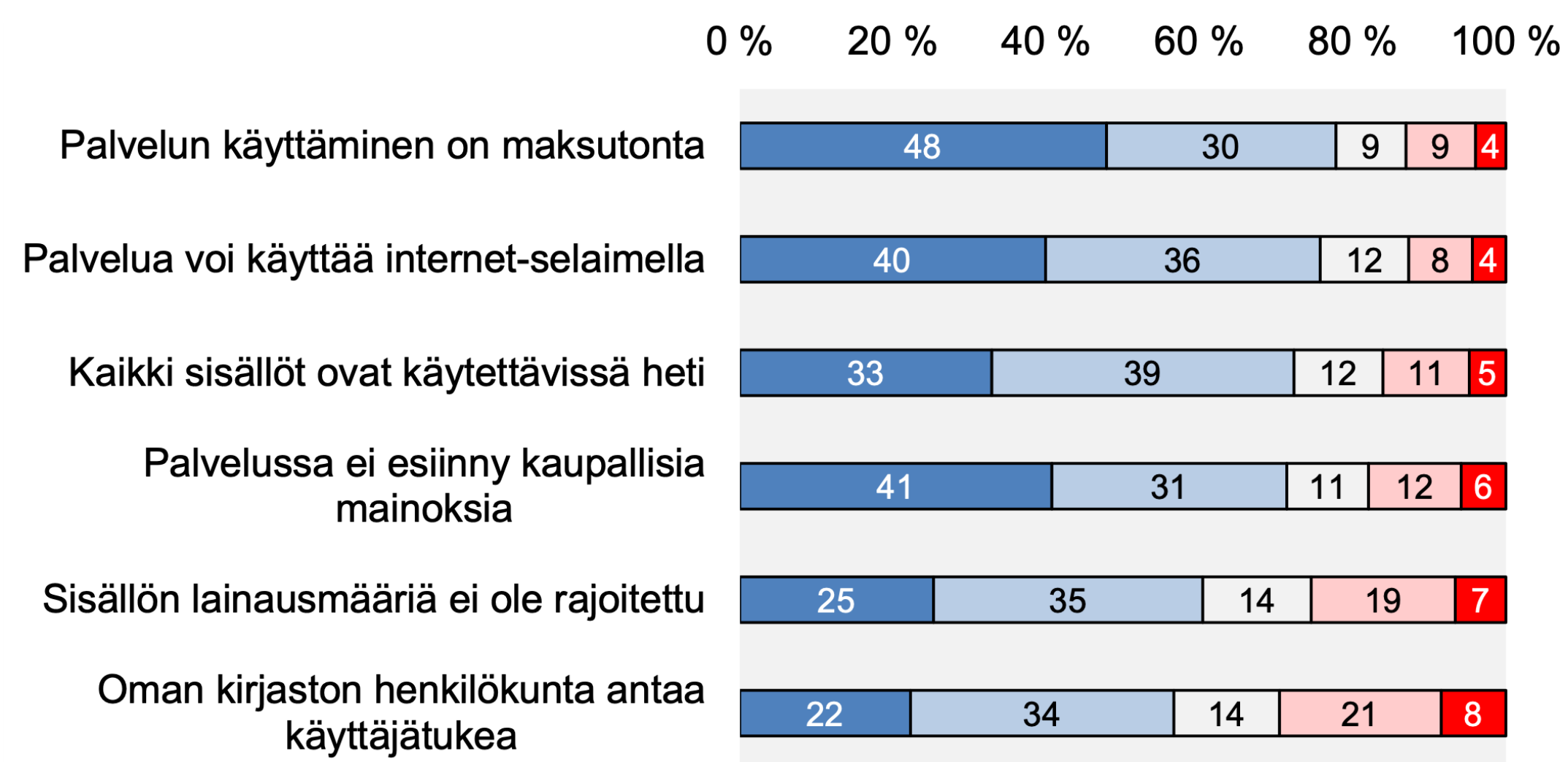


- Suhtautuminen vahvasti positiivisen puolella

Yleisten kirjastojen digimediahanke

1645 vastaajaa

Tärkeänä pidetyt digitaalisten sisältöjen käyttämiseen liittyvät ominaisuudet



- Perusasiat kuntoon ennen näitä!

■ Erittäin tärkeä

■ Melko tärkeä

□ Ei osaa sanoa

□ Ei kovin tärkeä

■ Ei lainkaan tärkeä

Käyttäjättestaus

Testisovellukset

190 vastaajaa

Mitä sovellusta testasit?

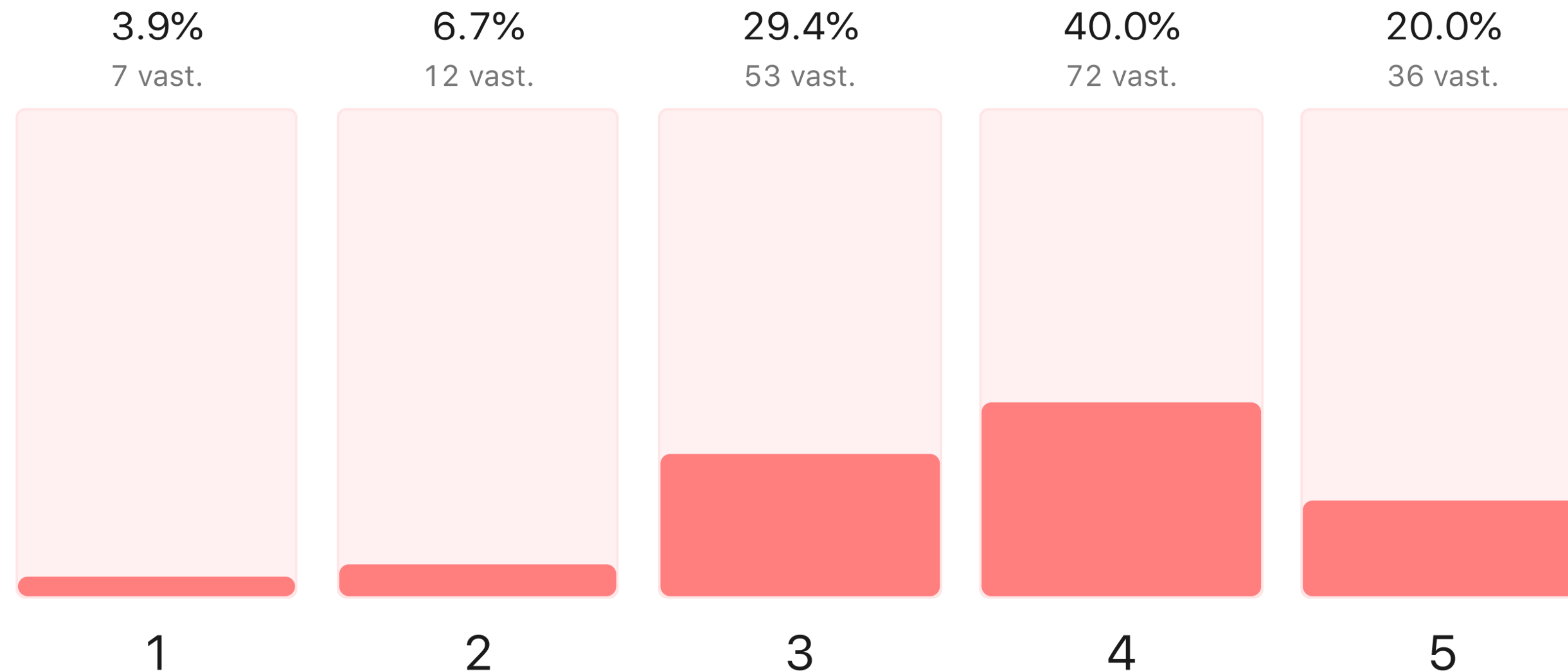


- Bookbites oli käyttäjille aiemmin tuntematon sovellus, joten kiinnostus sitä kohtaa suurempi

Testisovellukset

190 vastaajaa

Anna yleisarvosana sovelluksen helppokäyttöisyydestä



Keskiarvo: 3,7

Bookbites: 3,6

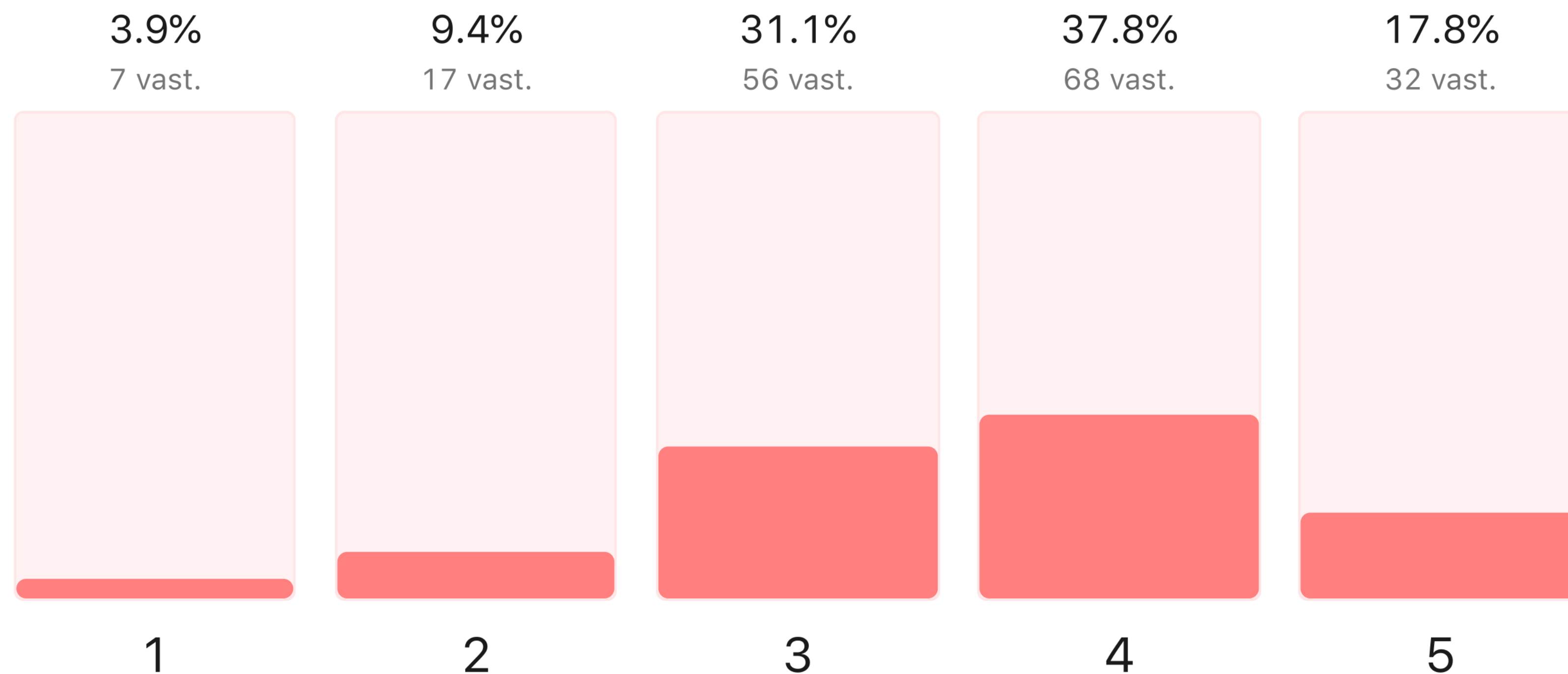
Libby: 3,9

- Huonompaan arvosanaan vaikuttanaa se, että Bookbites oli käytössä vain testimuodossa ja suppealla sisällöllä.

Testisovellukset

190 vastaajaa

Anna yleisarvosana sovelluksen selkeydestä



Keskiarvo: 3,6

Bookbites: 3,5

Libby: 3,9

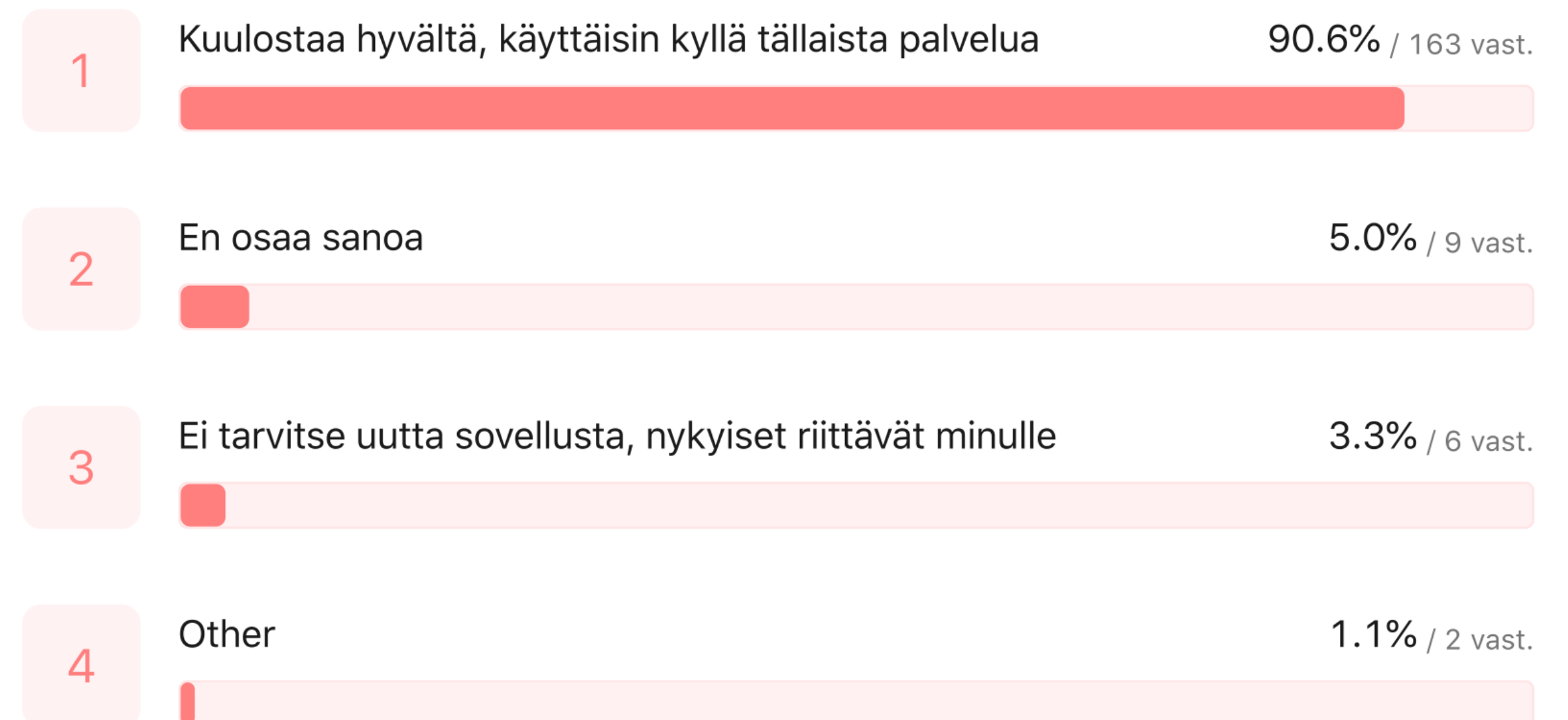
- Huonompaan arvosanaan vaikuttanaa se, että Bookbites oli käytössä vain testimuodossa ja suppealla sisällöllä.

Yleisesti hanketta koskevat kysymykset

190 vastaajaa

Edellä esitetyn kuvauksen perusteella valitse seuraavista sopivin vaihtoehto

“Yleisten kirjastojen digimediahankkeen tavoitteena on suunnitella kaikille kirjastojen asiakkaille yhteinen digitaalisen median kokoelma, sekä saumaton pääsy siihen. Suunnitteilla oleva palvelu tarjoaa sisältöjä eri mediamuodoissa, kuten esimerkiksi: e-kirja, äänikirja, lehdet, e-oppimateriaalit. Palvelusta rakennetaan helppokäyttöinen. Kirjautuminen ja aineistojen lainaaminen onnistuu esimerkiksi kirjastokortilla.”

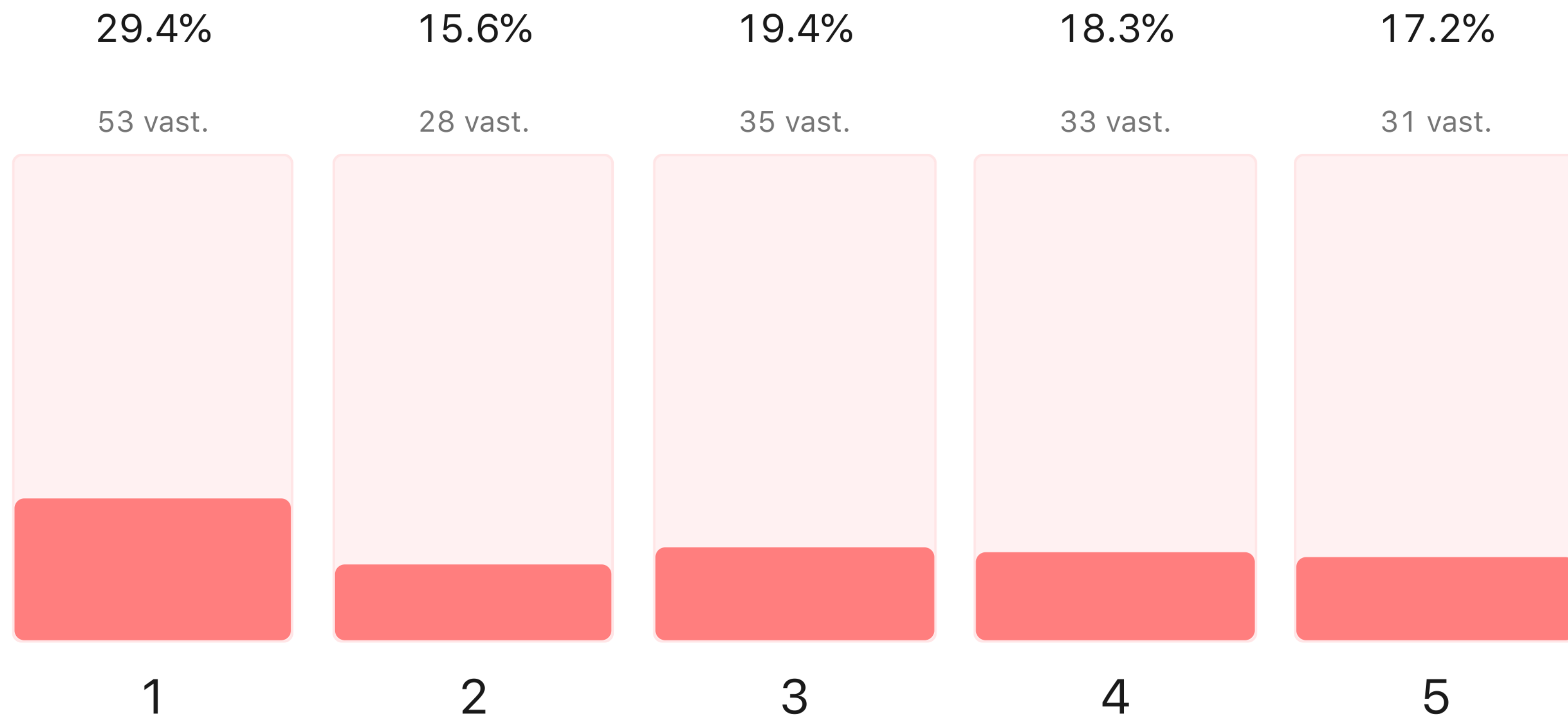


Arvioi ominaisuuksia, jotka liittyvät digitaalisten sisältöjen käyttämiseen

190 vastaajaa

Sisältöjä käytetään kirjaston omalla-, omaa nimeä kantavalla sovelluksella

Keskiarvo: 2,8

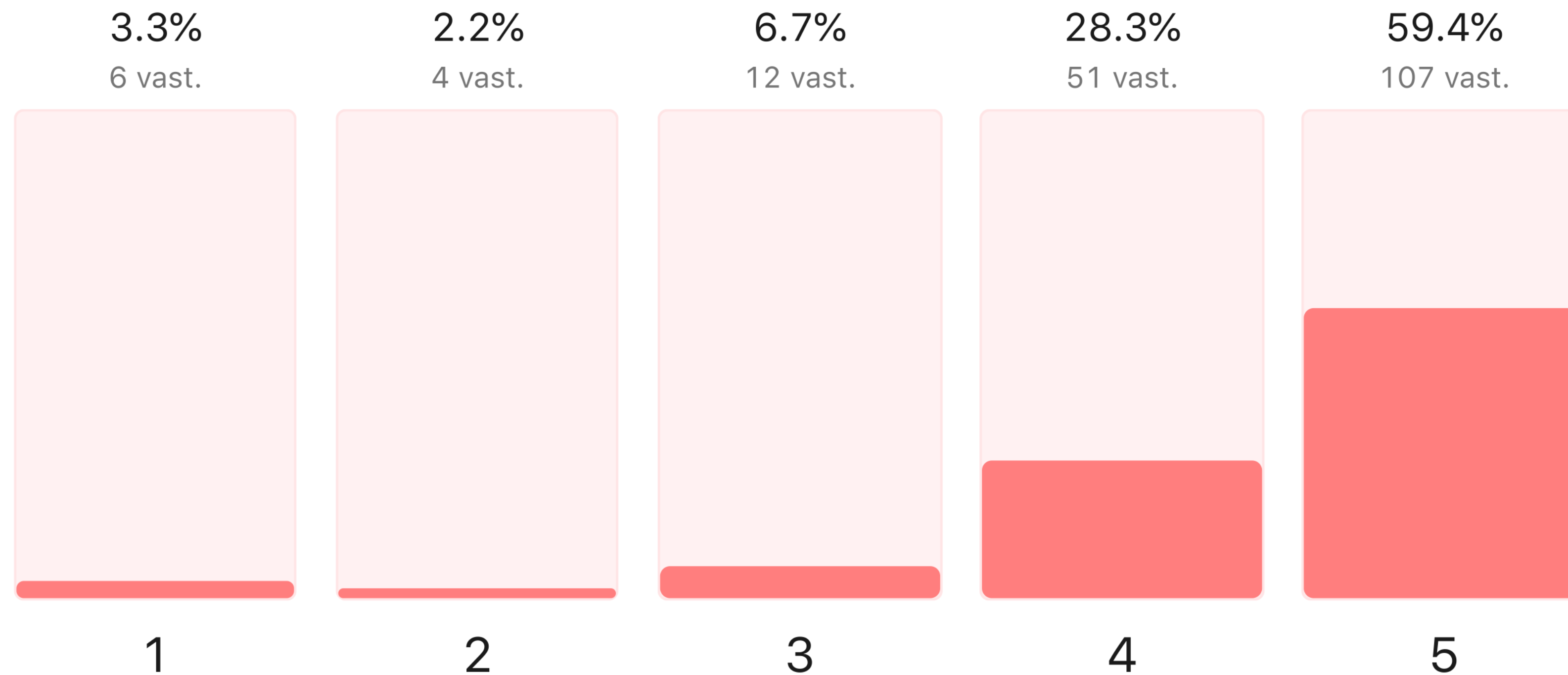


Arvioi ominaisuuksia, jotka liittyvät digitaalisten sisältöjen käyttämiseen

190 vastaajaa

Sovellus tuo eri mediamuodot yhteen ja samaan käyttöliittymään (eli ei useita eri sovelluksia)

Keskiarvo: 4,4

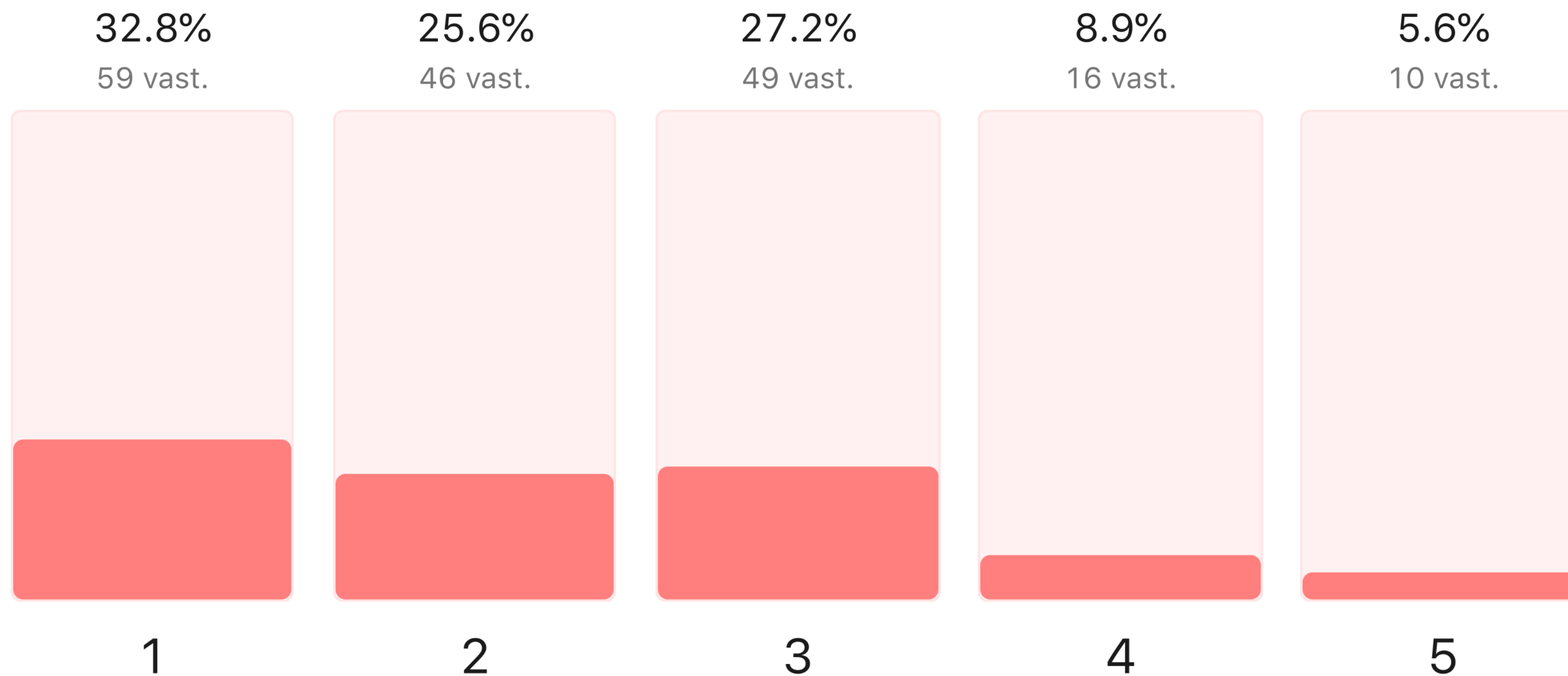


Arvioi ominaisuuksia, jotka liittyvät digitaalisten sisältöjen käyttämiseen

190 vastaajaa

Aineiston voi myös ostaa sovelluksesta, mikäli sitä ei ole heti saatavilla

Keskiarvo: 2,3



Avoimet vastaukset

Avoin kommenttini sovellukseen ja sen käyttämiseen liittyen

41 vastaajaa

Libby



Tuliko mieleen jonkin muu tärkeä ominaisuus?

110 vastaajaa

Kuvassa vastausten kategoriat



1. Käytettävyys

Aineiston tulee olla saavutettavaa mahdollisimman tasarvoisesti sisältäen yksinkertaisen käyttöliittymän.

Sovelluksen tulee olla käytettävyydeltään niin hyvä ja sujuvasivuvinkkauksia että itse sovellus on huomaamaton ja voi keskittyä pelkästään lukemiseen...

Selkeys, ei liikaa vaihtoehtoja ja

Selkeys, selkeys ja selkeys.

Sovelluksen selkeys ja helppokäyttöisyys ja luotettava toimivuus.

Sovelluksesta tulisi selkeästi ja nopeasti käydä ilmi lainattavuuteen liittyvät tiedot (lainattavissa, varattavissa).

Sisäänkirjautumisen onnistuminen olisi aika tärkeää

Tuliko mieleen jonkin muu tärkeä ominaisuus?

13 kpl

2. Haku

Aineiston haettavuus, että saisi etsittyä aineistoa kirjastojen omien kuvailutietojen perusteella eikä sovelluksen tarjoajan epämääräisten luokitusten mukaan.

Monipuoliset hakumahdollisuudet, uutuuksien tuominen esille etusivulla, ehdotuksia käyttäjälle mahdollisesta häntä kiinnostavasta materiaalista.

Hakutoimintojen pitää olla tehokkaat ja viimeistellyt, osuvia tuloksia.

Kirjojen etsiminen voisi olla loogisempaa. Valikko helpoksi

Helpot haut, haun pitää olla oppivat ja ohjaava

Mahdollisuus etsiä teoksia tietyllä kielellä

Hyvät hakuominaisuudet

Tuliko mieleen jonkin muu tärkeä ominaisuus?

9 kpl

3. Laaja aineisto

Mahdollisimman laaja aineiston saatavuus olisi ainoa, mikä voi järkevästi tarjota vaihtoehdon kaupallisille palveluille. Hyvin rajallinen valikoima ei houkuta ihmisiä palvelun käyttöön.

Oppikirjat olisi hieno saada lukea näinAineiston laajuus

Selkokirjoja valikoimaan.

Enemmän uusia nuorten kirjoja englanniksi saataville.

Sovelluksen kieli pitäisi olla valittavissa. Lainattavissa oleva aineisto saisi olla hiukan kattavampi :)

Hyvä valikoima, käytössä useita kieliä.

Kuvaile mielestäsi täydellinen sovellus digitaalisten sisältöjen käyttämiseen

153 vastaajaa

Kuvassa vastausten kategoriat



1. Yle Areena

Ainakin Yle Areena toimii todella hyvin ja ulkoasu on hienon näköinen mutta kuitenkin toimiva. Täydellinen sovellus muuten: kaikki lainattavat asiat samssa sovelluksessa, sovellus olisi nopea ja toimisi moitteettomasti.

Pidän Ylen Areenasta. Pidän sellaisista digitaalisista sisällöistä joista voi poistua ja taas jatkaa keskeytyneestä kohdasta ilman kommervinkkejä ja luetun,tai katsotun jne. katomista.

Tunnen yllä mainituista vain Yle Areenan, se on aika hyvä. Muuten yksinkertainen, selkeä ja toimiva (ei turhia hienouksia) ovat hyviä tavoitteita.

Yle Areena on esimerkillinen käyttöliittymän helppouden ja sisältövalikoiman osalta. Se myös toimii hyvin monilla eri laitteilla.

Yle Areena, koska on yksinkertainen, ei ole turhia kuvia y.m.s.

Yle Areena. Jos johonkin tottuu, niin sitä tulee käyttäneeksi ja siten se tuntuu hyvältä.

Yle Areenasta on hyviä kokemuksia. Muista en tiedä mitään.

2. Helppokäyttöisyys

Helppokäyttöisyys ja selkeys on tärkeää, mutta toisaalta monipuoliset toiminnot ovat myös plussaa ja nämä eivät aina mene käsi kädessä jos ajattelee esim. iäkkäämpiä käyttäjiä. Itse sisällöt ja niiden monipuolisuus ovat myös tärkeitä!

Sellainen, jota on helppo käyttää on sitten diginatiivi tai vähemmän osaava. Saavutettavuus huomioitu. Livechat, johon voi turvautua, jos tulee ongelmia. Selkeästi ilmaistu, onko materiaali missä muodossa (e-lehti, äänikirja jne)
Sovelluksen tulee olla helppokäyttöinen ja toimia kaikissa laitteissa. Sisältöä pitää olla riittävästi. Esim. Suoratoisto palvelu Netflix toimii hyvin.

Tärkeintä on, että sovellus toimii luotettavasti, on helppokäyttöinen (myös haku) ja siinä on tarpeeksi sisältöä.

BookBeat on helppokäyttöinen. On tärkeää että sovellus muistaa, mihin viimeksi jäin jos vaikka vain selailin kirjavalikoimaa.

Areena, helppo ja ajantasainen, monipuolinen sisältö

Biblio on helppo ja hyvä.

3. Haku

Ensisijassa haku - ei pitkiä listoja. Kännykässä ja tietokoneella niin samanlaiset käyttöliittymät, että helppo käyttää kumpaa vain opettelematta kahta eri ohjelmaa. Yötila tärkeä ohjelman sisäisenä valintana, kun läheskään kaikki laitteet eivät sitä vielä tue. Saman kirjan tekstiversio, äänikirja ja siitä tehdyt elokuvat helposti löydettäväksi toinen toistensa tietueista.

Että kaikki löytyy helposti yhden väylän kautta, vaikka taustalla olisi monia palvelun tarjoajia. Kirjaudu yksillä tunnuksilla käyttääksesi kaikkia.

Haku toimii hyvin ja kirjoista löytyy kaikki tärkeä tieto (nimi, sivumäärä, lukija, äänikirjan kesto).

Helppo haku, muistaa profiilin eikä tarjoa koko ajan uusia. Applikaatio.

Hyvät hakutoiminnot ja luokittelu tärkeää. Myös ehdotukset vastaavista sisällöistä ja kirjaston suositukset tärkeitä

Looginen käyttö, haku toimii vaikkei kirjoittaisi esim. kirjailijan nimeä täsmälleen oikein....

Monipuoliset haku- ja rajausmahdollisuudet, jotka oikeasti toimii...

4. Bookbeat

BookBeat on toimiva systeemi. Kirjat saa kätevästi koottua odottamaan lukemista/kuuntelemista ja voi kerätä ne myös muistiin luettuihin/kuunneltuihin teoksiin...

Bookbeats ja suomalainen plus ovat hyviä..Lajittelu perusteet suppeat erityisesti Bookbeatsissa.

BookBeat on varsin hyvä. Biblio ja Elisa-kirja eivät niinkään.

Bookbeats on erittäin helppokäyttöinen, haku ja kategoriat ovat heti etusivulla omina pikakuvakkeinaan...

Bookbeats on hyvä, koska se on selkeä käyttää.

Bookbeats on lähes täydellinen.

Bookbeats on erityisen selkeä ja helppokäyttöinen, käytän sitä paljon äänikirjojen kuunteluun...

5. Ominaisuudet

Kirjaa voi vaihdella luku/kuuntelutilasta toiseen. Kirjanmerkit toimivat molemmissa ”ristiin”. Uniajastin antaa kelata ajan ajastuksella alkuun helposti, nukahtamisen kohdalle. Laaja valikoima, ei pitkiä jonotusaikoja.

Helppo olla useita keskeneräisiä kirjoja (niin ääni- kuin e-kirjojakin, ja jossa niihin on helppo palata (jatkamaan siihen mihin on jäänyt)

Valikoima muistuttaa enemmän kirjastoa kuin videovuokraamo

...josta näkyisi helposti, milloin minkäkin kirjan käyttöoikeus (laina-aika) loppuu ja mahdollisuus uusimiseen näkyisi myös selkeästi.

Sisältöä ei ole pakko ladata omaan laitteeseen. Uutuudet olisivat selkeästi tiedossa.

Asetukset pystyy tallettamaan eli jos tahtoo vain esim. äänikirjoja, saa haussa ehdotuksiin vain äänikirjoja eikä tarvitse sitä aina asettaa erikseen.

Jos joutuu odottamaan jotakin kirjaa, on tiedossa selkeä arvio siitä milloin se on saatavilla.