

Joonas Moberg

Digiopastukset Kurikan kirjastoissa

Asiakkaiden kokemuksia sekä tarpeita digitaalisista opastuksista

Opinnäytetyö

Kevät 2019

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalveluala

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Kirjasto- ja tietopalvelut

Tekijä: Joonas Moberg

Työn nimi: Digiopastukset Kurikan kirjastoissa: Käyttäjien kokemuksia sekä tarpeita digitaalisista opastuksista

Ohjaaja: Ari Haasio

Vuosi: 2019

Sivumäärä: 42

Liitteiden lukumäärä: 2

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää käyttäjien tietoisuutta Kurikan alueen kirjastojen tarjoamista digiopastuksista ja sitä miten käyttäjät kokevat nykyiset kirjastojen tarjoamat digiopastukset. Lisäksi kartoitettiin käyttäjien toivomuksia digiopastuksen kehittämiseksi sekä pyrittiin selvittämään käyttäjien kokemuksia digiopastusten mainostuksesta.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena, ja aineisto kerättiin käyttäjäkyselyn avulla. Käyttäjäkysely toteutettiin kirjastoissa, kirjastoautoissa ja kansalaisopistossa paperiversioina ja verkossa Webropol-kyselyn avulla. Käyttäjäkyselyyn saatiin vastauksia yhteensä 136, kuuden viikon aikana. Tulosten analyysissä ja tarkastelussa käytettiin Webropol-tiedonkeruuohjelman sisäänrakennettua analyysityökalua sekä ristintaulukointia.

Opinnäytetyössä saatiin vastaukset tutkimukselle asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Tuloksista selvisi, että palvelusta olivat tietoisia vähän yli puolet kysymykseen vastanneista. Suurin osa kyselyyn vastanneista käyttäjistä koki digiopastukset vähintään hyödyllisenä kirjastojen tarjoamana oheispalveluna riippumatta siitä, käyttivätkö he itse kirjaston tarjoamaa palvelua.

Lisäksi saatiin vastausten avulla tietoa siitä, onko palvelu vastannut käyttäjien tarpeita. Tuloksista voidaan todeta, että digiopastus vastasi osaan käyttäjien tarpeista, mutta suurin osa vastanneista koki, ettei palvelu vastannut täysin heidän tarpeitaan. Tärkeimpinä digiopastuksen aihealueina koettiin tietoturva-asiat ja lähes yhtä tärkeänä älylaitteiden- sekä tietokoneiden käytönopastus.

Markkinoinnin kohdalla käyttäjät kokivat parhaimpana yksittäisenä tiedonlähteenä paikallislehdet, mutta kokonaisuutena kirjaston omat viestintäkanavat saavuttivat suurimman osan vastanneista käyttäjistä. Tuloksista ilmeni, että markkinointi oli kokonaisuutena onnistunut vähintään kohtalaisella menestyksellä. Markkinoinnin kehitysehdotuksena nousi esiin sidosryhmätoiminta eri tahojen kanssa sekä tiedotuksen parantaminen.

Avainsanat: digiopastus, digituki, digitaalisuus, digitalisaatio, yleiset kirjastot, e-nälli, markkinointi

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Library and Information Services

Author/s: Joonas Moberg

Title of thesis: Digital guidance at Kurikka's public libraries: patrons' experiences and needs related to digital guidance

Supervisor(s): Ari Haasio

Year: 2019

Number of pages: 42

Number of appendices: 2

The aim of this thesis was to find out the library patrons' knowledge of digital guidance and experiences with the services provided by the public libraries of Kurikka. In addition, the aim was to find out patrons' wishes related to the development of digital guidance and their experiences with the marketing of digital guidance services.

The data was collected using a quantitative user survey. The survey was conducted in the libraries, mobile libraries, and the community college with a paper questionnaire and a Webropol online survey. The patron survey yielded a total of 136 answers during a six-week period. The analysis tool integrated in the Webropol Survey Tool was used for analysing and reviewing the collected data.

The research questions set were answered. The results show that over half of the patrons who answered the survey question about awareness of the services knew about them. The major part of the respondents found digital guidance at least useful, regardless of if they used those services or not.

Additionally, the answers to the survey provided information of whether or not the provided digital guidance had served the patrons' needs. The data shows that the digital guidance provided met the needs of some of the patrons, but most thought it did not. The key areas regarding digital guidance according to the patrons were information security and user guidance for the use of smart devices and computers.

Regarding marketing, the patrons regarded local newspapers as the best single source of information, but, as a whole, the library's own information services reached most of the users who took part in the survey. The results showed that the marketing of the digital guidance services had succeeded at least passably. As suggestions for improving marketing, the patrons brought up work with different interest groups and putting more effort in improving the publicity of the digital guidance services.

Keywords: digital, digital guidance, digitalization, public libraries, Enälli, marketing

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ.....	3
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo.....	5
1 JOHDANTO.....	6
2 KURIKAN KIRJASTOT	7
3 DIGITAALISUUS.....	10
3.1 Digitaalisuus yleisissä kirjastoissa.....	11
3.2 Digitaalisuuden tulevaisuus yleisissä kirjastoissa?.....	13
4 DIGIOPASTUS YLEISISSÄ KIRJASTOISSA	16
4.1 Digiopastus muualla maailmalla.....	16
4.2 Digiopastus muissa Suomen yleisissä kirjastoissa.....	17
4.3 Digiopastus Kurikan kirjastoissa.....	18
5 TUTKIMUSONGELMA JA -MENETELMÄT	20
5.1 Tutkimusongelma ja -strategia	20
5.2 Kvantitatiivinen tutkimus.....	21
5.3 Kyselytutkimus tutkimusmenetelmänä	22
6 TUTKIMUSTULOKSET	24
6.1 Taustatiedot	24
6.2 Digiopastukset.....	27
6.3 Markkinointi.....	31
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	33
8 POHDINTA.....	35
LÄHTEET.....	39
LIITTEET	42

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuva 1. Kurikka - Jurva - Jalasjärvi.....	8
Kuva 2. Eepos-kirjastot.....	9
Taulukko 1. Kurikan kirjastojen tilastot 2018.....	7
Taulukko 2. Digiopastusten koettu hyödyllisyys	28
Kuvio 1. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma.	26
Kuvio 2. Käyttäjien tietämys kirjastojen tarjoamista digiopastuksista.....	27
Kuvio 3. Tarpeellisiksi koetut digiopastukset.....	30

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä puhuttaessa kirjaston asiakkaista käytetään termiä käyttäjä. Opinnäytetyön idea sai alkunsa palaverista opinto-ohjaajan Sari Mäkinen-Laitilan ja Kurikan kaupungin kirjastotoimenjohtajan kanssa työharjoittelun vierailukäynnin yhteydessä. Keskustelu mahdollisesta toimeksiannosta johti päätökseen tehdä kartoitettavaa tutkimusta pääpainoisesti pääkirjaston järjestämästä digiopastuksen oheispalvelusta. Opinnäytetyön tarkoituksena onkin selvittää muun muassa sitä, miten palvelu vastaa kirjaston käyttäjien tarpeita sekä miten tietoisia käyttäjät ovat kirjaston tarjoamasta oheispalvelusta.

Digiopastukset ovat vielä uudehko palvelumuoto kirjastotoimen maailmassa ja palveluiden sisältö ja tavoitteet eroavat kirjastoittain. Kurikan digiopastus painottuu pitkälti laite- ja sovellusopastukseen yksilöohjaus- sekä ryhmäohjaustoimintana. Kirjaston opastuksesta käytetään myös termiä ”E-nälli”, joka tarkoittaa käytännössä E-viisasta.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kerätä tietoa digiopastuksen tarpeista ja koetusta hyödyistä tarjottavasta palvelusta sekä kartoittaa käyttäjien tietoisuutta palvelun olemassaolosta ja palveluun kohdistuneen markkinoinnin onnistuneisuudesta. Lisäksi tutkimuksessa käytetyssä kyselyssä tarjottiin käyttäjille mahdollisuus tarjota omia toiveitaan ja kehitysehdotuksia palvelua koskien. Kysely toteutettiin kvantitatiivisin menetelmin.

Teoriaosuudessa on käytetty lähdemateriaaleina yleisesti digitaalisuuteen keskittyviä lähdeteoksia sekä teoksia ja artikkeleita, jotka ovat keskittyneet digitalisaation vaikuttavuuteen yleisten kirjastojen toiminnassa, palvelujen tarjonnassa ja mahdollisten uusien palveluiden muodostamisessa. Lisäksi teoriaosuudessa on hyödynnetty saavuttavuuteen keskittyviä lakeja sekä valtiollisia määräyksiä koskien yleisten kirjastojen asemaa kansalaisten yhtenäisen saavutettavuuden tarjoamisessa.

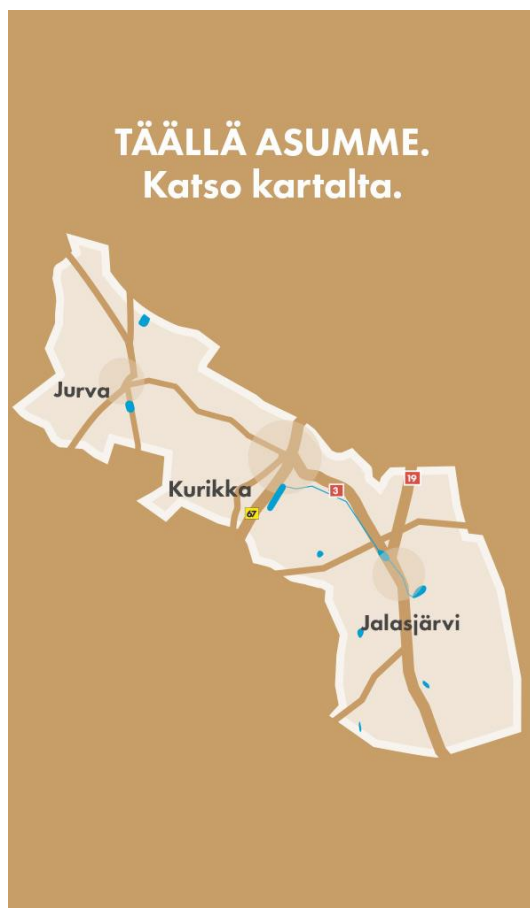
2 KURIKAN KIRJASTOT

Kurikka on kaupunki, joka sijaitsee Etelä-Pohjanmaan maakunnassa. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2017 väkiluku Kurikassa oli 21 203. (Tilastokeskus, [vitattu 19.3.2019]). Kurikan kaupunki (Kuva 1.) on kahden kuntaliitoksen myötä kasvanut Etelä-Pohjanmaan toiseksi suurimmaksi kaupungiksi. (Kurikan kaupunki, [viitattu 19.3.2019]). Jurvan kunta yhdistyi Kurikkaan vuoden 2009 alusta ja Jalasjärven kunta vuoden 2016 alusta. (Hallinnon ja palvelujen järjestelmä suunnitelma 2008; Yhdistymissopimus, 2014.)

Kurikan kaupungin toimipisteisiin kuuluvat Kurikan kaupungin pääkirjasto, Jurvan sivukirjasto ja Jalasjärven sivukirjasto sekä kaksi kirjastoautoa Puukstaavi ja Präntti. Henkilökuntaa pääkirjastolla on viisi henkilöä, joista yksi on väliaikaisessa työsuhteessa. Jalasjärvellä neljä ja Jurvassa kolme henkilöä. Käyntejä Kurikan toimipisteissä on yhteensä 6897 vuoden 2018 aikana. Eniten käyntejä oli Kurikan pääkirjastossa, jossa käyntejä oli 3410. Jalasjärvellä käyntejä oli 2402 ja Jurvassa vähiten eli 1085. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Kurikan kirjastojen tilastot 2018. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot: Perustilastot 2018.)

Tilastot 2018	Kurikka	Jurva	Jalasjärvi	Yhteensä
Fyysiset käynnit	3410	1085	2402	6897
Lainaus	154791	45047	105634	305472
Hankinnat	4475	1980	2781	9236
Poistot	5123	6565	3982	15670
Kokoelmat	94569	42374	82346	219289
Daisy-lainaajat	15	7	10	32
Muista Eepoksista lainatut	4117	1780	2595	8492
Muut Eeposlainat toimipisteiltä	7496	800	2766	11062



Kuva 1. Kurikka - Jurva - Jalasjärvi. (Kurikan kaupunki, kurkkaa.fi, [viitattu 19.3.2019]).

Helmikuussa 2017 Kurikan kirjastot liittyivät Etelä-Pohjanmaan ja Pohjanmaan alueella 22 muun kunnan muodostamaan kirjastokimppaan nimeltään Eepos-kirjastot. (Kuva 2.). Eepos-kirjastokimppa mahdollistaa Etelä-Pohjanmaan ja Pohjanmaan alueilla monipuoliset kirjastopalvelut, sillä kaikilla kirjastoilla on yhteiset käytöissännöt, kirjastokortit, verkkopalvelu, e-aineistot, aineistokuljetukset sekä asiakas- ja aineistotietokannat. Eepokseen kuuluu 22 kaupungin/kunnankirjastoa, jotka pitävät sisällään myös 18 sivutoimipistettä sekä 13 kirjastoautoa. (Ikonen 2018, 2–3.)



Kuva 2. Eepos-kirjastot (eepos.finna.fi, [viitattu 19.9.2019]).

Eepos-kirjastojen yhteinen e-kirjakokoelma koostuu pääsisältöisesti suomenkielisestä kauno- ja tietokirjallisuudesta. Aineisto on kaikkien käyttäjien käytettävissä sekä lainattavissa kirjastokortilla PIN-koodia käyttäen. E-kirjat ovat selattavissa Elibrs Libraryssa ja teoksia voi lukea suoraan selaimen kautta, käyttää mobiilisovellusta tai ladata teoksen omalle laitteelle, mutta e-äänikirjat ovat vain kuunneltavissa selaimen kautta. Naxos Spoken Word-palvelun avulla voi kuunnella äänikirjoja netillä eri kielellä ja saatavilla olevaan palveluun kirjaudutaan käyttäen Eepos-kirjastokorttia. Saatavilla on myös muuta e-aineistoa, kuten musiikkia, johon käyttäjä pääsee käsiksi Eepos-kirjastokortilla. Lisäksi käyttäjille on tarjolla aikakausi- ja sanomalehtiä, joita voi lukea kirjaston tiloissa siihen tarkoitetuilla tietokoneilla ePress- ja eMagz-palveluiden kautta. Kaikki Eepos-kirjastot ovat olleet ePress-palvelun piirissä 2018 vuodesta lähtien. Seinäjoen pääkirjasto hankkii keskitetysti e-aineiston kaikkiin Eepos-kirjastoihin. (Vuorenmaa 2018, 10.)

3 DIGITAALISUUS

Saksalaissyntyinen filosofi Hannah Arendt visioi jo vuonna 1958 ensimmäisten nykYTEKNOLOGIAA muistuttavien tietokoneiden ilmantuessa julkisuuteen, sen mikä murrosvoima tällä teknologialla on ihmiskunnan kehityksessä. Tätä kehitystä viimevuosien saralla olemme alkaneet nimittää digitalisaatioksi. Itse digitalisaatio ei ole vain liiketoiminnassa mylläävä tekninen kehitys, vaan ilmiö, joka on sidoksissa perustallisesti arkielämäämme ja toimii täten elämämme ehtojen muuttujana sekä sen määrittäjänä. (Lindgren 2019, 15.)

Aiemmin digitalisaatio on käsitetty fyysisten tietokoneiden hyödyntämisenä, sitten ohjelmistojen ja globaalin verkon hyödyntämisenä – ajatus oli, että lisäarvo syntyy ohjelmistojen ja fyysisten tietokoneiden vuorovaikutuksesta. (Lindgren 2019, 15–16).

Teknologian nopea kehitys nostaa esiin älylaitteiden käyttötaidon osaamisen kirjastoalalla ja näin ollen lisää tarvetta digitalisaation ammattiosaamisesta kirjastohenkilökunnan keskuudessa. Digitalisaatio luo omalta osaltaan haasteita kirjastohenkilöstön ammattiosaamiselle. Se vaatii kykyä ja halua kyseenalaistaa jo olemassa olevat toimintatavat ja -mallit sekä intoa lähteä sekä kehittämään että luomaan ne uudelleen entistä toimivimmiksi ja asiakaslähtöisimmiksi. Digitalisaatio tuo kansalaiset, yritykset sekä julkiset palvelut, kuten kirjaston kehityksen ytimeksi. Ikääntyvän väestön hyvinvointia voidaan parantaa älykkäillä terveyspalveluilla. Koulutoimessa oppilaiden opetusta voidaan elävöittää virtuaaliympäristöissä ja kehittyvää teknologiaa voidaan myös hyödyntää lasten ja nuorten kirjastokäytön opastuksessa. Jokaisella kansalaisella on erilaiset tarpeet eri elämäntilanteissa ja digitalisaatiolla näihin luodaan entistä paremmat ja luotettavammat palveluketjut, joilla pyritään nostattamaan ja tukemaan hyvää elämää sekä kansalaisten hyvinvointia. Suomi on yksi maailman kärkimaista julkisissa sähköisissä palveluissa. Suomalaisilla on myös tutkitusti EU-maiden paras digiosaaminen. Menestymisen edellytykset digitalisaatiossa ovat siis mitä mainioimmat. Tärkeintä on muistaa ja pitää huoli siitä, että käyttäjä on palvelukehityksen ydin. (Digitalisaatio, [viitattu 5.5.2019].)

Nokian ansiosta matkapuhelinten käytössä suomalaiset olivat aikaisemmin edelläkävijöiden joukossa. Viimeisten 5-10 vuoden aikana tilanne on muuttunut, koska

kehityksen tahti muissa Pohjoismaissa on ollut Suomea kovempi. Silti myös Suomessa internetistä ja digitaalisista palveluista on tullut arkipäivää lähes kaikille suomalaisille. Tilastokeskuksen mukaan suomalaisista 16–74-vuotiaistakin noin 90 % käyttää internetiä, ja 70 % käyttää sitä useita kertoja päivässä. Vaikka käyttö on vähäisempää vanhemmassa väestössä, 65–74-vuotiaistakin jo noin kolmannes eli yli 200 000 käyttää internetiä useita kertoja päivässä. Syynä tähän on älypuhelimien ja tablettien yleistymisen. Internetiä käytetään yhä useammin ja yhä useammalla päätelaitteella eri tilanteissa älylaitteiden ansiosta. (Ilmarinen & Koskela 2015, 35–37.) Yhä useammat palvelut vaativat älylaitteiden käytön hallintaa. Digitalisaatio muuttaa käyttäjien roolia. Se muuttaa käyttäjän roolia, tekemällä heistä aktiivisia toimijoita. Käyttäjät voivat olla palveluiden kehittäjiä, antamalla kehitysideoita sekä osallistumalla palveluiden ja markkinoinnin kehitykseen. (Ilmarinen & Koskela 2015, 178–179.)

3.1 Digitaalisuus yleisissä kirjastoissa

Yleisten kirjastojen kohdalla teknologian kehitys ja jatkuva digitalisaatio mahdollistavat palveluiden kehittämisen asiakaslähtöisemmiksi. Käyttäjien jatkuvassa muutoksessa olevat tarpeet pystytään kohtaamaan muuttuvan teknologian myötä. Tämä myös vaatii kirjastoilta kykyä tarjota uudenlaisia palveluita, joita käyttäjät pystyvät käyttämään kotoaan tai työpaikalta käsin, ilman, että heidän tarvitsee fyysisesti saapua kirjaston tiloihin käyttääkseen tarjottavaa palvelua. (Casey & Savastinuk 2006, 1.)

Laki yleisistä kirjastoista eli kirjastolaissa (L 29.12.2016/1492) on määritelty kirjastojen tavoitteiksi tarjota kansalaisille yhdenvertaiset mahdollisuudet sivistykseen ja kulttuuriin. Lisäksi tavoitteeksi on määritelty tiedon saatavuus ja tiedon käyttö, mahdollisuudet elinikäiseen oppimiseen ja sen kehittämiseen sekä aktiivista kansalaisuutta. (L 29.12.2016/1492 2§ 1,2,4,5) Tämän opinnäytetyön tutkittavien aiheiden näkökulmasta nämä tavoitteet tarkoittavat sitä, että kirjaston tehtävänä on tarjota kunnan asukkaille yhdenvertainen pääsy käsiksi myös digitaalisiin materiaaleihin.

Kirjastolaissa (L 29.12.2016/1492) kirjaston tehtäviksi on määritelty tarjota kuntalaisilleen pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin. Kirjaston tehtävä on myös

tarjota kuntalaisilleen mahdollisuus saada ohjausta sekä tukea tiedon hankinnassa ja sen käytössä. Tarjoten tietopalvelua sekä tukea monipuolisen lukutaidon ylläpitämiseksi. Tämän lisäksi kirjaston tehtävä on mahdollistaa kuntalaisille tiloja oppimiseen, työskentelyyn, harrastamiseen ja kansalaistoimintaan. Kirjastoilla tulee lain mukaan olla ajantasainen välineistö, tarkoituksen mukaiset tilat sekä ammattitaitoinen henkilökunta näiden palveluiden tarjoamista varten. (L 29.12.2016/1492 6§ 1, 4, 5.)

Kirjaston saavutettavuus on pitkään keskittynyt niin fyysisen kuin sisällöllisen saavutettavuuteen noudattaen ennalta määritettyjä lakeja sekä asetuksia. On pyritty kehittämään ja luomaan palvelut siten, että toimintaesteisellä ja peruskäyttäjällä on yhtä hyvät mahdollisuudet käyttää tarjottuja toimintoja ja palveluja. Nykypäivä tuokin omat uudet haasteensa kirjastojen saavutettavuudelle, kun yhä suurempi osa kirjastojen toiminnasta ja palveluista on sidonnainen verkkoon ja digitalisaatioon. Tästä huolimatta kaikilla tulisi olla yhtä helppo pääsy tarjottuihin palveluihin ja ymmärrys siitä, kuinka niitä käytetään. Näin ei kuitenkaan ole ja palvelujen käytettävyyttä mm. erilaisille toimintaesteisille on toistaiseksi heikko (Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus 2016, 5.)

Kirjaston monipuolisuus, maksuttomuus sekä tilojen vapaa käyttö tarjoavat kirjastotoimelle aseman kuntalaisten peruspalveluna. Kuntalaisten sivistykselliset perusoikeudet tuetaan ylläpitämällä ja kehittämällä kunnallisia kirjastoja ja niiden toimintaa. Kirjasto takaa kaikille tasapuolisen mahdollisuuden pääsyn tiedon lähteille. Kirjastot ovat olleet tarjoamassa kaikkien kuntalaisten käyttöön tietokoneita ja vapaan pääsyn verkkoon jo tietoyhteiskuntakehityksen alkuaikoina. Jo olemassa olevia palveluja kehitetään takaamalla pääsy digitaalisiin sisältöihin, ohjelmiin ja laitteisiin sekä käytön opastukseen kuntalaisille. (Hyötyä, tietoa, elämyksiä -kirjastojen vaikuttavuuden ulottuvuuksia, 2016, 7.) Nämä palvelut mahdollistavat kertyneen kansallisen tietopääoman sekä tarpeellisen ja mielenkiintoisen tiedon saatavuuden kuntalaisille sekä koko kunnalle. Näin ollen kirjastojen rooli kulttuuri- ja tietokeskuksina myös digitaalisella ajalla on luonteva. Kirjasto tarjoaa tiloja, aineistoja, palveluita sekä osaamista, jota voidaan hyödyntää mahdollisimman laajasti kunta tasolla. (Hyötyä, tietoa, elämyksiä -kirjastojen vaikuttavuuden ulottuvuuksia 2016, 7.)

Yleisissä kirjastoissa digitaaliset palvelut kasvavat lisääntyvien e-kirjojen, -lehtien sekä verkossa jaettavien elokuvien ja musiikin muodossa. Tämä tuo kirjastolle mahdollisesti uusia ei-käyttäjiä, jotka eivät ole kirjastossa asioineet sen keskittyessä palvelemaan painettuihin aineistoihin kiinnostuneita käyttäjiä. Palveluille keskeisimpiä kohderyhmiä ovat lukemisesteiset käyttäjät, joilla on jokin lukemista estävä tekijä, kuten heikentyneen näön omaavat ikääntyneet ihmiset tai eri asteiset näkövammat. Lisääntyvällä digitaalisilla aineistoilla pystytään varmistamaan tasapuolinen saavutettavuus sekä käytettävyys kaikkien kuntalaisten keskuudessa. (Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus 2016, 23.)

Yleisten kirjastojen e-aineistostrategia on yhteneväinen Yleisten kirjastojen neuvoston strategian 2011 -2016 kanssa. E-aineistostrategiassa on määriteltynä e-aineistoihin liittyvät kokoelmalliset, koulutukselliset ja tiedotukselliset tarpeet muuttuvassa toimintaympäristössä. Arvoihin kuuluvat mm. luotettavuus, tasa-arvo, tiedonsaannin vapaus ja ennakkoluulottomuus, jotka kantavat myös kirjastojen digitaalisiin palvelumuotoihin. (Yleisten kirjastojen e-aineistostrategian pohja 2012, 2.)

3.2 Digitaalisuuden tulevaisuus yleisissä kirjastoissa?

Yhä useampien palveluiden siirtyessä sähköiseksi niin julkisella kuin yksityisellä sektorilla on vaikuttanut siihen mihin suuntaan yleiset kirjastot ovat omia palvelukonaisuuksiaan kehittämässä lähivuosina sekä minkälaista ammattiosaamista kirjastoalan henkilökunnalta vaaditaan.

Yleisten kirjastojen neuvoston (YKN) kokouksen (11.4.2019) pöytäkirjassa kerrottiin neuvoston antamasta suosituksesta koskien digitaidoista ja digituen antamisesta yleisissä kirjastoissa. Neuvosto antoi myös suosituksen kirjastojen asiakaspalvelussa vaadittavista digitaidoista sekä siitä, miten kirjastot osallistuvat valtiovarainministeriön AUTA-hankkeen määrittelemän digituen verkoston toimintaan. Valtiovarainministeriön AUTA-hankkeessa kuvaillaan toimintamalli digituelle ja sen tarjoamiselle. (Digituen toimintamalli, [viitattu 9.6.2019].)

Anu Ojarannan *Digitaalinen osaaminen yleisissä kirjastoissa* -suosituluonnoksessa kerrotaan millaista osaamista ja valmiuksia palvella käyttäjiä kirjastoammattilaiset

tarvitsevat edelleen digitalisoituvassa kirjastomaailmassa. Suosituksessa nousee esille osa-alueet, jotka koetaan tärkeiksi kirjastoammattilaisen tulevaisuuden työkentillä. Nämä osa-alueet ovat tiedonhallinta ja informaatiolukutaito, viestintä ja yhteistyö, sisällöntuotanto, tietoturva, ongelmanratkaisu sekä kirjastojen digituki ja siihen liittyvä yhteistyö. Tämän opinnäytetyön kannalta suositusluonnoksesta tärkeäksi osa-alueeksi nousi digituen merkitys kirjastojen toiminnan osa-alueena tulevaisuudessa. Kaikki suositusluonnoksen osa-alueet varmistavat kirjastoammattilaisten digitaitojen osaamisen, mikä auttaa heitä palvelemaan ja opastamaan kirjaston käyttäjiä paremmin heidän tarvitsemissaan digikysymyksissä sekä mahdollisissa ongelmakohdissa. (Ojaranta 2019.)

Ojarannan suositusluonnoksessa käsiteltiin digitukea, jonka toimintamalli on valtiovarainministeriön AUTA-hankkeen mukainen. Digituen tarjoamisessa nojaututtiin kirjaston lakisääteiseen tehtävään tarjota ohjausta sekä tukea aineistoihin pääsyä sen käyttäjille sekä tarjota mahdollisuudet tiedon hankintaan ja sen käyttöön sekä tukea monipuolista lukutaitoa kansan keskuudessa. Tähän toimintaan liittyvien tilojen tarjoaminen on myös kirjaston lakisääteinen velvollisuus, kuin myös yhteiskunnallisen ja kulttuurisen vuoropuhelun edistäminen. Suosituksessa digituen tarjoamisen päätarkoituksena on neuvoa käyttäjiä niissä digitaaloissa, joita he tarvitsevat käyttääkseen kirjaston verkkopalveluja, e-aineistoa, asiakaspalvelukanavia sekä heille tarkoitettujen laitteiden ja sovellusten käyttöä. YKN:n suosituksessa myös keskityttiin kirjaston asemaan tietoturvan ja siihen liittyvien toimintatapojen sekä sääntöjen valistajana kirjaston käyttäjille. Kirjastot pyrkivät neuvomaan yleispiirteittäin vahvaa tunnistautumista vaatia palveluja sekä neuvoa päivittäisissä asiakaspalvelutilanteissa digitaalisten palvelujen käyttöön tarvittavien laitteiden ja ohjelmien peruskäytössä. Keskittyen niihin perustaitoihin, joita tarvitaan kirjastojenkin palvelujen käyttöön. (Ojaranta 2019, 10.)

YKN:n suositus kirjastojen asiakaspalvelussa vaadittavista digitaaloista, vaatii kirjastoilta sitoutumista oman henkilöstönsä digiosaamista kouluttamiseen ja edistämiseen, jotta henkilöstö pysyy ajan tasalla sekä täyttää suosituksessa laaditut vaatimukset. Ensi silmäyksellä korkeilta vaikuttavilta vaatimuksilta perusteltiin sillä, että kyse on perustyöelämäntaidoista. Kokoukseen osallistujia mietitytti, kuinka digiosaamisen suositukset jalkautetaan kirjastoihin ja kuinka asiasta viestitään kuntiin.

Käyttäjien erilaisten laitteiden laajuus ja kirjastojen eri tasoinen puutteellisuus tarvittavista laitteistoista koettiin osallistujien kesken yhdeksi suureksi haasteeksi. Lopputaajatus oli, että suositus toimii hyvänä työkaluna johtamisessa, rekrytoinnissa sekä TVA-arvioinnissa. Suositus antaa selkeän suunnan siitä, mihin osaamisen kehittämisen digihankkeen avustusta tulee käyttää sekä mihin AKE-kirjastojen kannattaa jatkossakin panostaa digitaitojen kehittämisessä. (Yleisten kirjastojen neuvosto 2019.)

Yhteistyötasolla kirjastoissa järjestetään muiden toimijoiden kanssa koulutuksia ja opastuksia digitaalisten palvelujen käytössä. Digiopastusten järjestämiseksi kirjastot pyrkivät luomaan suhteita ja toimimaan alueellisten digipalveluja tarjoavien ja digitaitoja opastavien toimijoiden kanssa yhteistyössä. Täten toimijat voivat palvella käyttäjiä hyödyntäen kirjastojen tiloja sekä kirjaston laitteistoa järjestäessään digitukea. Kirjastosta asiakas saa tätä myötä myös tietoa muista oman alueensa digitukea tarjoavista toimijoista ja digitaalisen asioinnin neuvojista, sillä kirjastojen tietopalvelutehtävään sisältyy käyttäjien ohjeistaminen ja tukeminen digitaalisten asiakaspalvelukanavien löytämisessä. (Ojaranta 2019, 11.)

4 DIGIOPASTUS YLEISISSÄ KIRJASTOISSA

Edellä mainitusti Kirjastolaki (L 29.12.2016/1492) velvoittaa kirjastoita tarjoamaan kansalaisille yhdenvertaiset mahdollisuudet sivistykseen ja kulttuuriin sekä tukea aineistoihin pääsyä sen käyttäjille sekä tarjota mahdollisuudet tiedon hankintaan ja sen käyttöön sekä tukea monipuolista lukutaitoa. Tämä tarkoittaa digitalisaation kohdalla kirjaston digitaalisten laitteiden-, verkon- ja käytönopastusta. Tästä opastuksesta ja neuvonnasta ei ole olemassa mitään yhtä ainoaa käytettyä terminologiaa, vaan se on kirjastokohtainen sekä sitä toteuttavan kirjastoammattilaisen näköinen. Voidaan käyttää termiä digiopastus, digineuvonta, digituki tai kuten Kurikan tapauksessa E-nälli. Käytetystä termistä huolimatta kyse on silti saman palvelun tarjonnasta. Tarjottavien palveluiden muoto (yksilö- tai joukko-opastus), jatkuvuus ja laajuus ovat kirjasto sekä kuntakohtaisia. Digiopastukset ovat riippuvaisia kirjastojen resurssimahdollisuuksista (henkilöstö, laitteisto).

4.1 Digiopastus muualla maailmalla

Digitalisaatio on globaali ilmiö ja vaikuttaa yleisten kirjastojen toimintaan ympäri maailman, siksi kirjastot joutuvat kehittämään palvelujaan ja pyrkivät tarjoamaan digiavustusta sitä tarvitseville käyttäjille. Jacksonvillen yleisen kirjaston (Florida, Yhdysvallat) verkkosivujen mukaan he tarjoavat käyttäjilleen digiopastuksen palveluja nimikkeen alla ”e-palvelut”. Palvelun tarkoitus on verrattavissa Suomen yleisten kirjastojen neuvoston uuteen suositukseen koskien digituen tarjoamista kirjaston käyttäjille. Palvelu on saatavilla kaikille käyttäjille ja kirjaston verkkosivuilta on mahdollista täyttää eri lomakkeita, jotka on kohdistettu erilaisten digitarpeiden varaimiseksi. Lisäksi kirjaston verkkosivulla on mahdollista lähettää sähköpostilla avunpyyntö tarvitsemiinsa digiongelmiin. (Jacksonville Public Library, [viitattu 9.6.2019].)

Alice Springsin Yleisen kirjaston (Australia) verkkosivulla on viikoittainen Connect to tech -tapahtuma, jossa keskitytään erilaisiin digiopastuksiin käyttäjien kokemien tarpeiden mukaan. Digiopastusten aiheina muun muassa ovat älylaitteiden käyttö, tietoturva sekä verkkokauppojen käyttö. Tämä on kirjaston uusi palvelu, joka pohjautuu Australian valtion Be Connected -aloitteeseen. (Alice Springs Town Council,

[viitattu 9.6.2019].) Australian valtion Be Connected -aloite on yhtäläinen Suomen Valtiovarainministeriön AUTA-hankkeeseen. Aloitteella pyritään tarjoamaan tasavertaisesti digitaalista osaamista tukevia palveluja julkisella sektorilla maan kansalaisille. Aloitteella varsinkin pyritään saavuttamaan ikääntyvät australialaiset, jotta he voisivat olla aktiivisena osana digitalisoituvaa yhteiskuntaa. Lisäksi aloitteella halutaan ehkäistä syrjäytymistä. (Be Connected, [viitattu 9.6.2019].)

4.2 Digiopastus muissa Suomen yleisissä kirjastoissa

Eepos-kirjasto kimppaan myös kuuluva Seinäjoen kaupunginkirjasto järjestää digiopastustoimintaa käyttäjilleen. Digiopastus Seinäjoen pääkirjastolla painottuu mm. tiedonhakuun, verkkokirjaston käyttöön, e-aineistoon, kopiointiin, tulostamiseen sekä skannaukseen. Kirjastolla toimii myös arkisin *Digitalikkari*-päivystäjä, joka neuvoo edellä mainituissa asioissa sekä opastaa myös omien laitteiden peruskäytössä. Kirjasto myös järjestää digiopastuksen alle kuuluvia eri teemaisia tapahtumia, jotka ovat näkyvissä kirjaston digiopastusvälilehden alta. Tällaisia tapahtumia (Liite 2.) ovat esimerkiksi *Viihdy mobiilipelien parissa*, jossa harjoitellaan sovellusten asentamista ja poistamista hauskojen pelisovellusten avulla. (Digiopastukset, [viitattu 4.11.2019].)

Helmet-kirjastot järjestävät digiopastusta, joka kulkee nimellä digineuvonta. Kirjastot järjestävät muun muassa kursseja, joissa opetellaan erilaisten digitaalisuuteen liittyvien palveluiden tai laitteiden käyttöä, kuten verkkosivujen, sähköpostin, sosiaalisen median sekä älylaitteiden käyttöä. Kirjastot myös tarjoavat henkilökohtaista opastusta esimerkiksi kirjaston e-aineiston käytössä. Opastusten yhteydessä on myös käyttäjillä mahdollisuus esittää kysymyksiä koskien laitteita ja erilaisia ohjelmistoja. Henkilökunnan lisäksi toimintaa kirjastoissa harjoittavat vapaaehtoiset vertaisopastajat sekä sidosryhmäyhteistyönä koulujen opiskelijat. (Opastukset, [viitattu 4.11.2019].)

Oulun kaupunginkirjasto järjestää myös erilaista digiopastustoimintaa sekä kirjastonkäytön ja tiedonhaun opastusta. Digiopastus keskittyy pitkälti samoihin alueisiin mitä muissakin edellä mainituissa kirjastoissa. Lisänä on viranomaispalveluiden ja pankin käyttö opastuskuvauksessa. Kirjasto myös tarjoaa ”Digitalikkari” -nimistä

opastustoimintaa, jossa ”talkkari” auttaa käyttäjää pienimuotoisissa tietoteknisissä ongelmissa. Digitalkkarit päivystävät pääkirjaston lehtisissä sekä lähikirjastojen toimipisteissä. Digitalkkareille voi varata ajan joko paikan päältä tai sille tarkoitettuun varaamosta kirjaston sivuilta käyttämällä omaa kirjastokorttiaan. (Kurssit, opastukset ja vinkkaukset, [viitattu 4.11.2019].)

4.3 Digiopastus Kurikan kirjastoissa

Kirjasto tarjoaa käyttäjilleen maksutta opastusta muun muassa älylaitteiden ja verkkopalveluiden käytössä. Käyttäjä voi varata ajan kirjastojen asiakaspalveluissa tai soittamalla kirjastoihin. (Kurikan kirjastot, [viitattu 6.3.2019].)

Kurikan kaupungin kirjaston ylläpitämä digiopastuksen, e-nälli nimellä kulkevan palvelun on perustanut aikanaan Timo Nevala. Tarjottava palvelu on maksuton kaikille ja suunnattu käyttäjille, joilla on älylaitteisiin ja niiden käyttöön liittyviä kysymyksiä tai ongelmia. (Pirilä 2019.) Kurikan pääkirjastossa e-nällinä toimii kaksi kirjaston työntekijää. Jalasjärven toimipisteessä yksi kirjaston työntekijä toimii satunnaisesti digiopastajana. Jurvan toimipisteessä ei ole ollut säännöllistä opastusta. (Silander 2019.) Pääkirjaston opastusten lisäksi pääkirjaston e-nällit käyvät muissa toimipisteissä pitämässä erilaisia digiopastustapahtumia, yksin tai parina.

Kurikan kirjastoissa järjestetään erilaisia digiopastuksia riippuen käyttäjien tarpeista ja suurin osa opastuksista tapahtuu yksilöopastuksina. Opastuksissa ei keskitytä mediakasvatukseen eikä kirjastonkäytönopastukseen, mutta ohjattavan tarpeiden mukaan opastetaan esimerkiksi verkkokirjaston käytössä. (Pirilä 2019.) Palvelu toimii varausperiaatteella, jossa käyttäjä ottaa yhteyttä kirjastontoimeen ja varaa ajan e-nällille haluamalleen opastajalle. Käyttäjä voi korkeintaan varata tunnin ajan kerrallaan opastukseen ja opastukseen voi tulla useamman kysymyksen ja ongelman aihealueen kanssa. Opastukseen voi myös osallistua pariskuntana tai perheenä. Ajanvarauksen yhteydessä kirjaston opastajat pyrkivät tiedustelemaan ongelman laadusta ja suuruudesta kartoittaakseen mitä opastustilanne tulee vaatimaan, mutta usein käyttäjän kysymyksiä tai ongelmaa ei tiedetä etukäteen. Pääpainoisesti kysymysten taso on sen verran yksinkertaista, että tilanne pystytään ratkaisemaan yhteistuumin käyttäjän kanssa opastuksen aikana. (Pirilä 2019.)

Suurin osa kysymyksistä painottuu älypuhelimien peruskäyttöön ja siinä ilmeneviin ongelmiin. Käyttäjät myös usein kaipaavat opastusta verkkoturvallisuusasioissa, kuten sähköpostin linkkien avaamisessa, virusten tartunnasta verkkoselailun aikana sekä miten pienentää mahdollisuuksia tietovarkauksille ja muille riskitekijöille verkkoa käyttäessä. Korjauspalvelua eikä suuria asennuksia opastustoiminnassa ei tarjota, mutta opastajat voivat ohjauksen yhteydessä päivittää käyttäjän ongelmalaitteen käyttöjärjestelmän, yms. (Pirilä 2019.)

Valtaosa palvelun käyttäjistä koostuu keski-ikäen ylittäneistä sekä eläkeikäisistä, joilla on kiinnostusta ja intoa käyttää älylaitteita ja sovelluksia, mutta saattavat aristaa niiden käyttöä rajatun osaamisensa takia. Tämän takia moni palvelua käyttävä uskaltaa paremmin osallistua yksilöohjaukseen, missä helpompi esittää kysymyksiä, mitkä saattavat käyttäjän mielessä vaikuttaa nolaavilta tai tyhmiltä. Moni, joka rohkaistuu käyttämään palvelua kerran, jatkaa tarjotun palvelun käyttöä. (Pirilä 2019.)

5 TUTKIMUSONGELMA JA -MENETELMÄT

5.1 Tutkimusongelma ja -strategia

Opinnäytetyön aihe sai alkunsa Kurikan kirjastojen kirjastotoimenjohtajan pyynnöstä. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa Kurikan kirjastojen käyttäjien kokemuksia ja mielipiteitä nykyisistä digiopastuksista, mitä Kurikan kirjastoissa järjestetään. Tämän lisäksi tarkoituksena on myös kartoittaa käyttäjien mahdollisia toiveita sekä kehittämisehdotuksia digiopastuksia koskien. Tutkimuskohteena ovat Kurikan kaupunginkirjaston, Jalasjärven kirjaston sekä Jurvan kirjaston käyttäjät. Tutkimuksessa ei oteta huomioon kirjastoautoja tai mediakasvatukseen liittyviä opastuksia.

Tutkimuksessa käytettiin hyödyksi kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, jonka avulla tehtiin asiakaskysely kaikissa kolmessa toimipisteessä.

Tutkimuksen tavoitteena oli vastata näihin tutkimuskysymyksiin:

1. Kuinka tietoisia käyttäjät ovat kirjastojen tarjoamista digiopastuksista?
2. Millaiseksi käyttäjät kokevat nykyiset kirjastojen tarjoamat digiopastukset?
3. Millaisia muita/uusia digiopastuksia käyttäjät mahdollisesti toivovat?
4. Millaiseksi käyttäjät kokevat digiopastusten mainostuksen?

Apukysymys Missä toimipisteissä digiopastukselle koetaan tarvetta?

Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään nykyisen digiopastuksen riittävyyttä käyttäjien keskuudessa kaikkien kolmen toimipisteen alueella sekä kartoittaa millaisille muille mahdollisille digiopastuksen osa-alueille käyttäjät kokevat tarvetta. Tärkeäksi tutkimuskohteeksi koettiin saada kerättyä tietoa millaisena käyttäjät kokevat kirjastojen digiopastuksen markkinoinnin. Lisäksi haluttiin selvittää, kuinka tietoisia kirjastojen käyttäjät olivat ylipäättään kirjastojen tarjoamista digiopastusmahdollisuuksista.

Toimialueen laajuuden takia tämän tutkimuksen avulla olikin tärkeää saada selville, missä toimipisteissä käyttäjät kokivat tarvetta digiopastuksille. Mahdollisten tutkimustulosten avulla kirjastot pystyisivät tarpeen mukaan muokkaamaan nykyisiä digiopastuksiaan paremmin palvelemaan kaikkien käyttäjien tarpeita paremmin.

5.2 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen avulla pyritään, selvittämään lukumääriin sekä prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Kvantitatiivinen tutkimuksen toteutus ja luotettavuus edellyttää riittävän kattavaa sekä edustavaa otosta, jotta tutkimus koetaan onnistuneeksi. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa asioita kuvataan numeeristen suureiden avulla. Tutkimuksessa myös usein selvitetään eri asioiden välisiä riippuvuussuhteita tai tutkittavassa ilmiöissä tapahtuneita muuttujia. Kvantitatiivista tutkimusta hyödyntämällä saadaan yleisesti kartoitettua olemassa oleva tilanne, mutta pelkällä kvalitatiivisella tutkimuksella ei kyetä sen tarkemmin selittämään tutkimuksessa ilmenneiden asioiden syitä. (Heikkilä, 2014, [viitattu 14.4.2019].)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusaineisto kerätään pääsääntöisesti kyselyjä hyödyntämällä, mikä edellyttää, että tutkijalla täytyy olla tutkittavasta aihealueesta pohjana teoriaa sekä myös vahva esiymmärrys tutkittavasta aiheesta. Teorian pohjalta laaditaan tutkimusongelman tutkimuskysymykset, joiden tueksi tarvitaan apukysymyksiä. Nämä auttavat tuottamaan halutut vastaukset tutkimuskysymyksiin. Käytetyt apukysymykset voivat olla faktapohjaisia tai mielipidekysymyksiä. (Kananen 2015, 73.)

Määrällinen tutkimus voidaan toteuttaa ennalta valmiiksi kerätyistä aineistoista, kuten esimerkiksi tilastoista, rekistereistä tai tietokannoista. Valmiiksi kerätyissä aineistoissa ongelmaksi nousee kuitenkin se, että aineistot on usein kerätty joltain aiempaa tarkoitusta varten. Täten ne harvoin sopivat käytettäväksi opinnäytetyössä suoraan sellaisenaan. Aineistot saattavat vaatia syvempää tarkastelua, muokkailua sekä yhdistelyä ennen kuin ne ovat käyttökelpoisia (Kananen 2015, 74.) Kyselyllä kerätyt tulokset pääsääntöisesti esitetään taulukkomuodoissa tai sitten erilaisina tilastollisina tunnuslukuina (Kananen 2015, 75).

Määrällisessä tutkimuksessa kyseessä on tutkimusongelma, jonka pohjalta tulee muodostaa tutkimuskysymykset, joihin vastaukset saadaan kerätyn aineiston avulla. Kysymysten laadinnassa tukena toimivat tutkittavaa aihetta selittävät teoriat tai mallit, jotka kertovat aiheesta, tekijöistä sekä tekijöiden välisistä riippuvuus- ja vaikutussuhteista. Ohjaten määrällisen tutkimuksen kysymysten asettelua (Kananen 2015, 198.)

5.3 Kyselytutkimus tutkimusmenetelmänä

Vehkalahti (2014,11) kertoo, että kyselylomakkeen avulla kyselytutkimuksessa tutkija esittää vastaajalle kysymyksiä. Hän toteaa, että kyselylomake toimii mittausvälineenä, jonka soveltuvuusalue ulottuu aina yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellisestä tutkimuksesta mielipidetiedusteluihin, katukyselyihin, soveltuvuustesteihin sekä palautemittauksiin.

Kyselytutkimus on pitkälti määrällistä tutkimusta, jossa sovelletaan tilastollisia menetelmiä. Kyselyaineistot pääosin koostuvat mitatuista luvuista ja numeroista. Huomioiden, että vaikka esitetyt kysymykset ilmaistaan sanallisesti, niin niihin saadut vastaukset ilmaistaan numeerisesti. Sanallisesti saadaan täydentävää dataa tai vastauksia kysymyksiin, joiden esittäminen numeroina olisi epäkäytännöllistä. (Vehkalahti 2014, 13.)

Ennen kyselylomakkeiden laadintaa tulee määrittää sen käsitteellinen viitekehys. Viitekehysten tarkoituksena on konkretisoida tutkimuksella haetut yleiset tavoitteet sekä niiden teoriat ja tutkimustulokset havaittavaksi ilmiöksi. Selkeää yksikäsitteellistä ratkaisua viitekehysten luontiin ei ole, mutta voidaan kuitenkin määrittää vaiheita, joiden avulla saadaan muodostettua mahdollisimman hyvä lomakekokonaisuus. (Ahola 2007, 51.)

Lomakkeessa käytetyt kysymykset tulee muodostaa siten, että niihin vastaavat kykenevät ymmärtämään ne. Tämä tarkoittaa sitä, että käytetyiltä kysymyksiltä vaaditaan paljon. Tavoitteena on, että kysymyksillä on sama merkitys jokaiselle vastaajalle sekä se, että ne samaan aikaan mittaavat sitä, mitä niiden on tarkoituskin mi-

tata. Täten kysyjän tulee huomioida kysymyksiä muotoillessa ja esittäessä, että jokaisella vastaajalla on vastaamiseen vaadittavaa tietoa sekä kyky vastata esitettyihin kysymyksiin. (Ahola 2007, 56.)

Eroavaisuus arkipäiväisillä keskusteluilla ja lomaketutkimuksissa esitetyillä kysymyksillä on se, että lomakkeessa käytetyt kysymykset suunnitellaan sitten, että tutkimukseen valitut henkilöt vastaavat samaan kysymykseen, jotta kerätyistä vastauksista on mahdollista muodostaa ja esittää tilastotaulukoita. (Ahola 2007, 56–57.)

Varsinaisten esitettyjen kysymysten lisäksi muodostetun lomakkeen rakenteen tulisi rohkaista vastaajaa vastaamaan kyselyyn niin tarkasti kuin mahdollista. Tämän takia lomakkeen tulisi keskittyä tutkimuksen aiheeseen sekä olla mahdollisimman lyhyt. Edeten loogisesti kysymyksestä seuraavaan ja ohjata vastaajaa sopivaan tiedon lähteeseen. Lomakkeen täyttäminen pitäisi tuntua siihen vastaavalle kiinnostavalta. (Ahola 2007, 60–61.)

Kyselyssä käytettyjen kysymysten tulee edetä edeltä mainitusti loogisesti, jotta lomake olisi kokonaisuudeltaan mahdollisimman selkeä. Kysymyksiä tulee ryhmitellä aihepiireittäin yhteen. Käytettävien aloituskysymysten tulee olla kaikille vastaajille soveltuvia, helppoja sekä kiinnostusta ylläpitäviä. Aloituskysymysten tarkoituksena on varmistaa, että vastaaja kuuluu tutkimuksen perusjoukkoon. Loogisen etenemisen lisäksi on lomakkeen suunnittelussa otettava huomioon kysymysjärjestyksen mahdollinen vaikutussuhde saatuihin tuloksiin. Vastaajan tulkintaan esitetystä kysymyksestä voi vaikuttaa jo aiemmin esitetyt kysymykset. Tunnearkojen kysymysten mittausten helpotukseksi on lähestyttävä aihetta vähitellen ja mahdollisimman neutraalisesti. Tästä syystä tunnearkoja kysymyksiä ei tulisi sijoittaa lomakkeen alkuosoihin (Ahola 2007, 61.)

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tätä opinnäytetyötä varten toteutettiin asiakaskysely. Kysely oli avoinna alun perin pari viikkoa aikavälillä 25.8.2019-15.9.2019, mutta vähäisen vastausten vuoksi kyselyä jatkettiin 6.10.2019 saakka. Asiakaskysely toteutettiin Webropolissa sekä paperikyselynä. Asiakaskyselyyn vastasi kaiken kaikkiaan 136 käyttäjää, joista 88 vastasi Webropolin verkkokyselyyn ja 48 vastasi paperilomakekyselyyn. Näistä 48 paperivastauksista 18 tuli kansalaisopiston kautta. Aluksi paperilomakkeita oli kirjastojen toimipisteissä sekä kirjastoautoissa, mutta vähäisten vastauksien takia paperilomakkeita vietiin myös jakoon Kurikan kansalaisopistolle. Kirjastolla oli tarjolla myös kyselyyn vastaajille pienimuotoinen palkinto, joka sisälsi askartelukirjoja ja koulutarvikkeita. Alun perin tarkoituksena oli, että Webropol-kyselyyn voisi vastata myös kirjaston tiloissa älylaitteen avulla, mutta kirjasto jätti mahdollisuuden toteuttamatta. Webropol-kyselyä mainostettiin sosiaalisessa mediassa Facebookin Kurikan kuntaryhmissä, kirjaston sivuilla sekä jaettiin kunnan sisäisessä sähköpostissa. Paperilomakkeet toimitettiin muihin kirjaston toimipisteisiin Eepos-kirjastojen seutukuljetuksien avulla.

Asiakaskyselyssä kaikki vastaajat eivät vastanneet jokaiseen kysymykseen, joten jokaisen vastauksen analysoinnin kohdalla ilmoitetaan kokonaisvastaajien määrä. Asiakkaiden vastauksia tarkasteltaessa vertailtiin eri ikäryhmien ja koulutustason vastauksia keskenään. Erityisesti kiinnosti tietää esimerkiksi, vaikuttiko ikä sekä koulutaso vastaajien kokemuksiin, tarpeisiin ja olettamuksiin digiopastuksen hyödyllisyydestä. Lisäksi haluttiin tietää, kuinka kirjasto oli onnistunut palvelun markkinoinnissa tutkimukseen vastanneiden mielestä. Asiakaskyselyn vastauksia analysoidessa tulee ottaa huomioon Kurikan alueen kirjastojen käyttäjäkunnan laajuus, jonka vuoksi vastaukset ovat tulkinnallisia eikä niitä voida pitää kaikkien Kurikan alueen kirjastojen käyttäjäkunnan mielipiteinä.

6.1 Taustatiedot

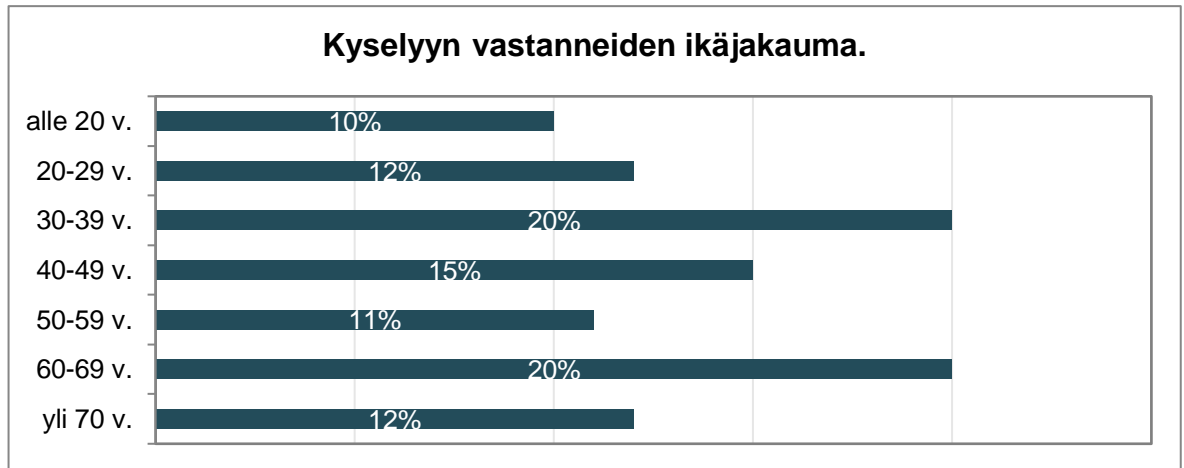
Asiakaskyselyyn tuli vastauksia yhteensä 137. Yksi vastaus hylättiin, koska siinä oli vastattu vain taustatietoja koskeviin kysymyksiin. Webropolin verkkolomakkeeseen

oli vastannut 88 vastaajaa. Kirjaston paperikyselyyn vastasi 30 vastaajaa ja Kurikan kansalaisopistolta tuli 18 vastausta. Eli paperikyselyihin vastasi 48 vastaajaa. Paperikyselyjen palautuessa todettiin, ettei Jurvan tai Jalasjärven kirjastoista palautunut yhtäkään vastausta paperilomakkeiden kautta. Jurvan ja Jalasjärven kirjastojen käyttäjien vastauksia saatiin Webprolin sekä paperilomakkeita Kurikan kansalaisopiston kautta. Kirjastoautoista ei tullut yhtään vastausta.

Vastauksia tuli Kurikan kaupunginkirjaston käyttäjiltä 89, Jalasjärven kirjaston käyttäjiltä 37 vastausta ja Jurvan kirjaston käyttäjiltä vain kahdeksan. Kaksi vastaajaa eivät kertoneet missä kirjastossa he asioivat. Kurikan kaupunginkirjastossa on suurempi asiakaskunta kuin Jurvassa ja Jalasjärvellä, joten tämä vaikutti kyselyn vastauksien määrään. Lisäksi digiopastuspalvelu on keskittynyt Kurikan kaupunginkirjastoon, joten vastausten jakautuminen toimipisteiden kesken oli odotusten mukainen.

Asiakaskyselyyn vastasi yhteensä 136 käyttäjää Kurikan kirjastojen alueella. Vastaajista naisia oli 105, miehiä 28 ja muita sukupuolia kolme. Prosentteina tämä tarkoittaa sitä, että naisvastaajia oli 77,21 %, miehiä 20,59 %, muita sukupuolia vastaajista oli 2,20 %

Vastaajien ikäjakaumaa tarkasteltaessa huomattiin, että aktiivisimmat vastaajat löytyivät ikäryhmistä 30–39 ja 60–69-vuotiaat. Molemmista ikäryhmistä vastaajia oli 27, eli heidän prosenttiosuutensa kaikista vastaajista oli 20 %. Kokonaisvastaajista prosenttiosuus oli 40 %. Seuraavaksi aktiivisin ikäryhmä oli 40–49-vuotiaat, heitä vastasi 20, eli 14,82 % kokonaisvastaajista. Tasaisesti vastauksia oli ikäryhmistä alle 20-vuotiaat, 20–29-vuotiaat, 50–59-vuotiaat ja yli 70-vuotiaat. Asiakaskyselyyn vastanneiden ikäjakauma esitetään taulukon sekä kuvion muodossa hahmottamisen helpottamiseksi. Taulukosta 2 on helpompi tutkia ikäjakauman tarkempia määriä ja prosenttilukuja. Kuvio 1 tarjoaa visuaalisemman tavan hahmottaa kokonaisuun, siitä millainen kyselyyn vastanneiden ikäjakauma oli (Kuvio 1.).



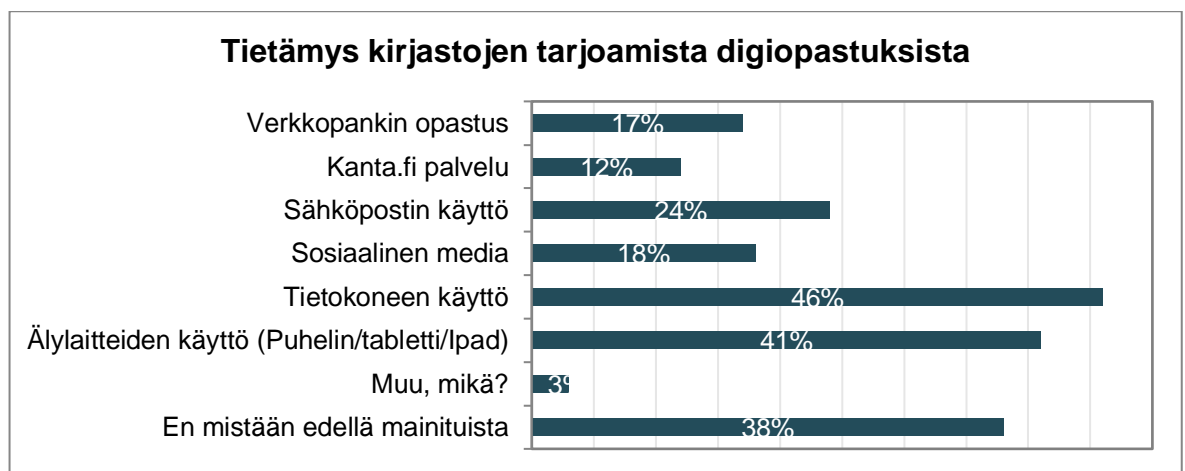
Kuvio 1. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma.

Kyselyyn vastanneista 69 vastaajaa kertoi olevansa työssäkäyviä. Eläkeläisiä vastaajista oli 36, opiskelijoita oli 17, työttömiä ja muita oli viisi ja kotiäitejä/-isiä oli neljä. Prosentteina tämä tarkoittaa sitä, että työssäkäyviä vastanneista oli 50,73 %, eläkeläisiä oli 26,47 %, opiskelijoita oli 12,50 %, työttömiä sekä muita oli 3,68 % ja kotiäitejä/-isiä oli 2,94 %.

Koulutasoltaan vastaajista 43 oli ammattitutkinnon suorittaneita. Alemman korkeakoulututkinnon oli suorittanut 33 vastaajaa, ylemmän korkeakoulututkinnon oli suorittanut 24 vastaajaa, peruskoulun/kansakoulun/kansalaiskoulun oli vastaajista käynyt 19 vastaajaa. Ylioppilaita vastaajista oli 12 ja tohtori/lisensiaatti tasoisen koulutuksen suorittaneita oli kolme vastaajaa. Eli prosentuaalisesti 32,09 % oli ammattitutkinnon suorittaneita, 24,63 % alemman korkeakoulun suorittaneita, 17,91 % ylemmän korkeakoulun suorittaneita, 14,18 % peruskoulun/kansakoulun/kansalaiskoulun suorittaneita, 8,95 % ylioppilastutkinnon suorittaneita ja 2,24% oli tohtori/lisensiaatti tason suorittaneita.

6.2 Digiopastukset

Kyselystä selvisi, että vastaajista 80, eli 58,82 % oli tietoisia Kurikan kirjastojen järjestämistä erilaisista digiopastuksista. Monivalintakysymyksellä kartoitettiin käyttäjien tietämystä kirjastojen tarjoamista digiopastuksista. Kysymykseen vastaajista 61 oli tietoinen tietokoneen käytön opastuksesta ja 55 vastaajaa oli tietoisia älylaitteiden käytön opastuksesta. Sähköpostin käytön opastuksesta tietoisia oli 32 vastaajaa ja sosiaalisen median käytön opastuksesta tietoisia oli 24 vastaajaa. Verkkopankin opastuksesta tietoisia oli 22 vastaajaa ja Kanta.fi palvelun käytön opastuksesta tiesi 16 vastaajaa. Edellisten lisäksi 4 vastaajaa vastasi muu-vaihtoehtoon, jossa esille nousi videoiden siirto DVD:lle, Celianet sekä valokuvien skannaaminen. Monet vastaajista olivat tietoisia kirjaston tarjoamista digiopastuksista. Vastaajat olivat tietoisimpia digiopastuksesta koskien tietokoneen ja älylaitteiden opastusta (Kuvio 2.).









Kuvio 2. Käyttäjien tietämys kirjastojen tarjoamista digiopastuksista.

Kyselyn vastauksia tarkastella selvisi, että 72 vastaajaa, eli 52,94 % oli tietoisia, mutta eivät olleet osallistuneet digiopastuksiin. 56 vastaajaa, eli 41,18 % ei ollut tietoisia tai eivät olleet osallistuneet digiopastuksiin. Seitsemän vastaajaa, eli 5,15 % oli tietoisia sekä olivat osallistuneet digiopastuksiin. Yksi vastaaja ei ollut tietoinen, mutta oli osallistunut digiopastuksiin.

127 kyselyyn vastanneista vastaajista kokivat kirjastojen tarjoamat digiopastukset hyödylliseksi palveluksi. 58 vastaajaa, eli 45,67 % koki digiopastukset erittäin hyödylliseksi palveluksi. 36 vastaajaa, eli 28,35 % koki digiopastukset hyödylliseksi. 26 vastaajaa, eli 20,47 % koki digiopastukset melko hyödylliseksi. Kolme vastaajaa, eli 2,36 % koki digiopastukset jokseenkin hyödylliseksi. Vastaajista vain neljä, eli 3,15 % ei kokenut digiopastuksia lainkaan hyödylliseksi. Eli vähintään melko hyödylliseksi digiopastuksen kokivat 120 vastaajaa. Tästä voi päätellä, että suurin osa kyselyyn vastanneista käyttäjistä kokivat digiopastuksen palvelut hyödyllisiksi (taulukko 3.).

Taulukko 2. Digiopastusten koettu hyödyllisyys

Erittäin hyödyllinen		58	45,67 %
Hyödyllinen		36	28,35 %
Melko hyödyllinen		26	20,47 %
Jokseenkin hyödyllinen		3	2,36 %
Ei lainkaan hyödyllinen		4	3,15 %
Yhteensä		127	100,00 %

Kyselystä selvisi, että digiopastuksiin oli osallistunut eri toimipisteissä 20 vastaajaa, joista 18 vastaajaa oli osallistunut digiopastukseen Kurikan kaupungin kirjastossa ja kaksi Jalasjärven kirjastossa. 20 vastaajasta 14 vastaajaa kokivat digiopastukset erittäin hyödyllisiksi, kolme vastaajaa kokivat digiopastukset hyödyllisiksi ja kolme vastaajaa kokivat digiopastukset melko hyödyllisiksi. Kysymykseen koskien kirjaston järjestämiä digiopastuksia vastasi osallistuneensa vain kahdeksan vastaajaa, joista järjestetyn digiopastuksen erittäin hyödylliseksi koki kuusi vastaajaa. Hyödylliseksi koki järjestetyn digiopastuksen yksi vastaajista ja melko hyödylliseksi yksi vastaajista.

Kyselyn vastauksia läpi käydessä huomattiin, että osa vastaajista oli mahdollisesti ymmärtänyt digiopastus-termin väärin tai ei tiedostanut, että oli osallistunut digiopastuksiin. Monessa vastauksessa vastaajat totesivat, etteivät olleet osallistuneet järjestettäviin digiopastuksiin, mutta seuraavissa kysymyksissä koskien mitä

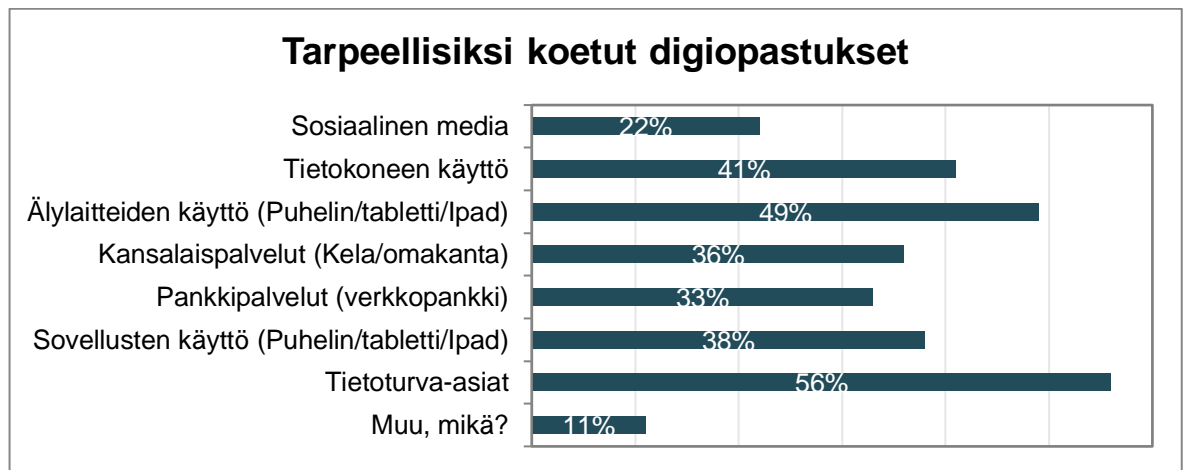
opastusta ja missä toimipisteessä oli kerrottu osallistumisesta digiopastukseen. Kysymykseen koskien kirjaston järjestämiä digiopastuksia vastasi osallistuneensa vain kahdeksan vastaajaa, mutta 20 vastaajaa kertoi missä toimipisteessä oli osallistunut digiopastuksiin. Mahdollisista kysymysten tai termien väärinymmärryksistä huolimatta voidaan todeta, että digiopastukset koettiin hyödylliseksi palveluksi niin osallistuneiden kuin myös muiden kyselyyn vastanneiden käyttäjien taholta.

Kyselyssä kartoitettiin miten kirjastojen digiopastusten ovat vastanneet käyttäjien tarpeita. Kysymykseen koskien tarpeita vastasi 45 käyttäjää, joista viisi eli 11,1 % kertoi opastuksen vastanneen täysin heidän tarpeitaan. Kolme eli 6,6 % vastaajista koki opastuksen vastanneen heidän tarpeitaan. 13 eli 28,8 % vastaajista kertoi opastusten vastanneen melko hyvin tarpeitaan. Vastaajista 12 eli 26,6 % koki digiopastusten vastanneen jokseenkin heidän tarpeitaan ja 12 eli 26,6 % vastaajista kertoi, ettei opastus ollut vastannut lainkaan heidän tarpeitaan.

Tuloksista voidaan todeta, että digiopastus vastasi osan käyttäjien tarpeista, mutta suurin osa vastanneista koki, ettei palvelu vastannut täysin heidän tarpeitaan. Tästä voidaan vetää johtopäätös, että digiopastusta voidaan kehittää tarjoamalla yksilön tarpeita paremmin vastaavia palvelukokonaisuuksia. Tuloksia tarkisteltaessa on myös huomioitava, että osa vastaajista on kansalaisopiston digiopastuskurssille osallistuneita. Tästä syystä muutama heistä eli kolme vastaajaa ovat voineet vastata tarpeellisuus-kysymykseen kansalaisopiston tarjoamien digiopastuskurssien pohjalta. Näin ollen tutkimustuloksia tulkittaessa tulee huomioida, että kaikkien vastaajien kohdalla digiopastusten tarpeellisuuden arvioinnissa on lähes aina kyse kirjaston tarjoamista digiopastuksista.

Kysymys koskien digiopastuksiin osallistumisesta tulevaisuudessa oli monivalintakysymys. Kysymykseen vastasi 132 vastaajaa. Kysymykseen vastanneista lähes puolet eli 46,9 % haluaa tulevaisuudessa osallistua digiopastuksiin Kurikan kaupunginkirjastossa. Jalasjärven kirjastolla opastuksiin tulevaisuudessa haluaa osallistua 21,9 % vastanneista. Vastaajista vain 5,3 % haluaa tulevaisuudessa osallistua Jurvan kirjastossa järjestettäviin digiopastuksiin. Kaikissa toimipisteissä tulevaisuudessa digiopastuksiin on halukkaita osallistumaan vain 3,7 % vastanneista. Vastanneista 28,7 % ei halua tulevaisuudessa osallistua digiopastuksiin missään toimipisteissä.

Kysymys koskien minkälaiseen digiopastukseen käyttäjät kokivat tarvetta, oli monivalintakysymys. Kysymykseen vastasi 98 vastaajaa. Kysymykseen vastanneista 56,1 % koki tietoturva-asiat tarpeellisimpana digiopastuksen aihealueena. Lähes yhtä tarpeellisenä digiopastuksen aiheena koettiin älylaitteiden käytönopastus (Puhelin/Tabletti/Ipad), jonka valitsi 48,9 % vastaajista. Tietokoneenkäytön opastuksen koki tarpeellisenä 40,8 % kysymykseen vastanneista. Lähes yhtä paljon eli 37,7 % vastasi tarpeellisenä digiopastuksen aihealueena sovellusten käytön (Puhelin/Tabletti/Ipad). Yli kolmannes eli 35,7 % vastanneista koki tarpeellisenä opastuksen koskien viranomaispalveluiden käyttöä (Kela/Omakanta/Vero.fi/Suomi.fi) ja 32,6 % vastanneista tunsu tarpeellisuutta pankkipalveluiden opastukseen (verkkopankki). Sosiaalisen median käytön opastuksen tarpeelliseksi koki vain 22,4 % vastanneista (Kuvio 3.).



Kuvio 3. Tarpeellisiksi koetut digiopastukset.

Kysymyksessä koskien millaiseen digiopastukseen koettiin tarpeellisuutta, oli avoin vastausvaihtoehto Muu, mikä, johon vastasi 11,2 % vastaajista. Yksi vastaaja kertoi kokevansa tarvetta kaikille edellä mainituille digiopastuksen aihealueille. Esille nousi muun muassa tarvetta digikamera/valokuvaus-opastukselle ja valokuvien siirtämiseen tietokoneelle sekä Android-TV ja Powerpointin käytönopastukselle.

Henkilökohtaiselle digiopastukselle kokivat tarvetta 29 kyselyyn vastannutta eli 21,9 %. 103 vastanneista eli 78 % ei kokenut tarvetta henkilökohtaiselle opastukselle. Kysymyksessä Kyllä-vaihtoehdon kohdalla oli mahdollisuus avata, millaiselle henkilökohtaiselle opastukselle vastaaja koki tarvetta. Esille nousi muun muassa toive henkilökohtaisesta opastuksen saatavuudesta, ilman ennalta määrättyä opastuksen

aihealuetta. Pitkälti koettiin tarvetta henkilökohtaisessa opastuksessa samoille aihealueille mitä ilmeni edeltävässä kysymyksessä koskien digiopastuksen tarpeita, kuten sähköpostin, älylaitteiden ja tietokoneen käyttö sekä tietoturva-asiat. Lisäksi toivottiin erityisesti yksilöllistä ohjaustilannetta, joten vastauksia tulkitessa voidaan pohtia ovatko vastaajat tietoisia kirjaston tarjoamasta henkilökohtaisesta opastamisesta.

Vastaajilla oli mahdollisuus esittää kehittämis ehdotuksia ja toiveita avokysymyksen muodossa. Ehdotuksissa nousi esiin kohderyhmänä ikäihmisten huomiointi palvelua kehitettäessä, kuten tarjoamalla henkilökohtaista sekä pienryhmä digiopastusta kotikäyntien muodossa. Lisäksi ehdotettiin digiopastusta yhteistyössä ikäihmisten ja eri kouluasteiden kanssa. Ehdotuksina toivottiin myös digiopastusten kurssimuotoisia toteutuksia sekä uusien aihealueiden ottamista digiopastuksen piiriin. Yksi vastaaja toivoi tukea sekä opastusta kirjastolta opinnäyte- ja kirjallistentöiden tekoon. Yksi vanhempi toivoi opastusta lasten laitteiden valvomiseen, suosituksiin, niihin liittyviin ikärajoituksiin, yms. digiopastuspalveluiden, etenkin henkilökohtaisten ohjaus aikojen saatavuuteen kaivattiin parannusta. Kehittämis ehdotuksissa nousi esille myös henkilökohtainen ohjaus, joka tukee aikaisemmin tehtyä tulkintaa siitä, ettei kaikki kyselyyn vastanneet olleet tietoisia kirjaston tarjoamasta henkilökohtaisesta ohjauksesta.

6.3 Markkinointi

Kysyttäessä monivalintakysymyksellä, mistä vastaajat olivat saaneet tietää kirjastojen järjestämistä digiopastuksista, saatiin 104 käyttäjän vastaukset. Vastaajista 37,5 % kertoi saaneensa tiedon digiopastuksista paikallislehdessä. 31,7 % vastaajista kertoi saaneensa tiedon kirjastojen tiloista. Kirjastojen verkkosivujen kautta kertoi saaneensa tiedon 26,9 % vastaajista. Kirjastojen sosiaalisesta mediasta tiedon kertoi saaneensa 21,1 % vastaajista. 15,3 % vastaajista kertoi saaneensa tiedon digiopastuksista ystäviltä/tuttavalta ja muuta kautta myös 15,3 % vastaajista. Vain 1,9 % vastaajista kertoi saaneensa tiedon kauppojen ilmoitustaulujen kautta. Tuloksista voi päätellä, että kirjastojen omat viestintä- ja markkinointikanavat sekä kirjastojen

henkilökunta ovat olleet paras keino digiopastuksen saatavuuden tietoisuuden levittämisessä. Muu, mikä-vaihtoehdossa nousi esille, etteivät kaikki kysymykseen vastanneet olleet saaneet tietoa kirjastojen tarjoamista digiopastuksista lainkaan.

Digiopastusten markkinointia kartoitettiin onnistuneisuus- kysymyksellä, johon vastasi 127 kyselyn täyttänyttä. 16 vastaajaa eli 12,6 % koki markkinoinnin onnistuneen erittäin hyvin. Vastaajista 26 eli 20,4 % koki markkinoinnin onnistuneen hyvin. 47 eli 37% vastaajista kertoi markkinoinnin onnistuneen kohtuullisesti. 21 vastaajaa eli 16,5 % piti markkinointia huonosti onnistuneena ja 17 eli 13,3 % vastaajista erittäin huonosti onnistuneena. Tuloksista voidaan päätellä, että markkinointi on onnistunut kohtalaisella menestyksellä keskiarvolla kolme ja selkeästi digiopastusten palvelun markkinoinnissa on kehittämisen varaa.

Kyselyssä vastaajilla oli mahdollisuus esittää monivalintakysymyksen muodossa markkinointikeinojen muotoja, joilla digiopastuksien markkinointia voitaisiin parantaa. Kysymykseen vastasi 129 käyttäjää. 98 eli 75,9 % vastaajista kertoi paikallislehden olevan paras markkinointikeino tulevien digiopastusten markkinoinnissa. Vastaajista 70 eli 54,2 % piti digiopastusten markkinointia kirjastojen tiloissa parhaana tapana markkinoida palvelua. 54 eli 41,8 % vastaajista piti kirjastojen sosiaalista mediaa parhaana markkinointiväylänä ja 52 eli 40,3 % kertoi kirjastojen verkkosivujen olevan paras tapa markkinoida palvelua. 34 eli 26,3 % piti kauppojen ilmoitustaulujen käyttöä parhaana tapana markkinoida digiopastusta ja yhdeksän eli 6,9 % vastaajaa valitsi jonkin muun tavan olevan paras keino markkinointiin. Vastauksista esille nousseita muita markkinointikeinoja olivat muun muassa digiopastusten markkinointi eri yhdistyksien kautta ja suoramainontana esimerkiksi järjestöille. Lisäksi nostettiin esille sidosryhmien kuten vanhustoimikeskuksen, jne. kanssa toimiminen markkinoinnin parantamiseksi. Myös kehittämisehdotuksissa vastaajat nostivat esille tiedotuksen parantamisen ja yhteisteistyön sidosryhmien kanssa markkinoinnin parantamiseksi, kuten neuvolat, terveyskeskukset, yms.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kyselyyn vastasi kaiken kaikkiaan 136 käyttäjää, joista 88 vastasi Webropolin verkkokyselyyn ja 48 vastasi paperilomakekyselyyn. Näistä 48 paperivastauksista 18 tuli kansalaisopiston kautta. Suurin osa kyselyyn vastaajista on päätoimisesti Kurikan pääkirjaston käyttäjiä. Pieni osa kyselyyn vastanneista käyttäjistä ei vastannut kaikkiin kysymyksiin.

Asiakaskyselyyn vastanneiden käyttäjien vastauksista saatiin ajankohtaista tietoa kirjastojen tarjoamista digiopastuksista. Vastauksia saatiin kaikista ikäryhmistä sekä elämäntilanteista. Selkeästi suurin vastaajaryhmä oli työssäkäyvät käyttäjät ja toiseksi suurin ryhmä oli eläkeläiset.

Kaikkiin opinnäytetyössä asetettuihin tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset. Yli puolet kysymykseen vastaajista oli tietoisia kirjastojen tarjoamista digiopastuksista. Tietoisimpia oltiin älylaitteiden sekä tietokoneiden käytönopastuksesta.

Suurin osa kyselyyn vastanneista koki kirjastojen tarjoaman digiopastuksen hyödylliseksi, vaikka osa vastanneista eivät olleet käyttäneet tai eivät aio tulevaisuudessa käyttää kyseistä palvelua. Alle puolet kyselyyn vastanneista kertoi digiopastuksen tarpeellisuudesta. Vastausten perusteella voidaan todeta, ettei palvelu vastannut täysin heidän tarpeitaan. Kysymys koskien minkälaiseen digiopastukseen käyttäjät kokivat tarvetta, kysymykseen vastanneista yli 50 % koki tietoturva-asiat tarpeellisimpana digiopastuksen aihealueena. Lähes yhtä tarpeellisenä koettiin älylaitteiden ja tietokoneiden käytönopastus. Jatkossa palvelua voitaisiin kehittää vastaamaan paremmin käyttäjien henkilökohtaisia tarpeita. Osa vastaajista eli kolme vastaajaa olivat kansalaisopiston digiopastuskurssille osallistuneita, jonka vuoksi voidaan todeta, että lähes kaikissa vastauksissa on ollut kyse kirjastojen tarjoamista digiopastuksista.

Ehdotuksina uusista digiopastuksen muodoista ja aihealueista vastaajat kertoivat toivovansa digiopastusten kurssimuotoisia toteutuksia sekä uusien aihealueiden ottamista digiopastuksen piiriin. Aihealueena toivottiin muun muassa opastusta kirjastolta opinnäyte- ja kirjallistentöiden tekoon sekä lasten laitteiden käytön valvomi-

seen, suosituksiin ja niihin liittyviin ikärajoituksiin. Myös koettiin tarvetta digikamera/valokuvaus opastukselle, valokuvien siirtämiseen tietokoneelle ja Android-TV sekä Powerpointin käytönopastukselle. Kyselyn tuloksista voidaan päätellä, että digiopastuksen aihealueiden ja muotojen laajentamiseen on tarvetta. Erityisesti toivottiin henkilökohtaisten ohjausaikojen nopeampaa saatavuutta sekä parempaa tiedottamista henkilökohtaisen digiopastuksen mahdollisuudesta, sillä kehitysehdotuksissa nousi esille käyttäjien toiveet saada henkilökohtaista opastusta. Tämä viittaa siihen, että he eivät ole olleet tietoisia kyseisestä mahdollisuudesta. Toinen huomioitava seikka voi olla se, että kyseessä on Jurvan tai Jalasjärven toimipisteiden käyttäjät, sille näissä toimipisteissä ei ole henkilökohtaista digiopastusta aina saatavilla. Pääpaino digiopastuksista keskittyy Kurikan pääkirjaston toimipisteelle. Digiopastuksien palveluiden laajentaminen ja kehittäminen kaikkien kolmen toimipisteen välillä vaatii kuitenkin kirjastoilta enemmän resursseja.

Kirjastojen digiopastusten markkinointi kyselyn tulosten perusteella oli parhaiten onnistunut paikallislehtien kautta. Silti kokonaisuutena kirjaston omat markkinointi väylät, kuten kirjastojen tilat, sosiaalinen media sekä verkkosivut olivat selvästi paras väylä käyttäjien saavuttamiseksi. Kyselystä selvisi, että kirjastot ovat onnistuneet digiopastuksen markkinoinnissa kohtalaisen hyvin, koska 33 % vastaajista koki markkinoinnin onnistuneen erittäin hyvin tai hyvin ja 37 % vastaajista koki markkinoinnin onnistuneen vähintään kohtuullisesti. Tulosten jakaumasta voidaan päätellä, että tieto kirjastojen tarjoamista digiopastuksista tavoittaa osan käyttäjistä, mutta palvelun markkinoinnissa on kehitettävää.

Digiopastuksen markkinointiehdotuksia tarkasteltaessa nykyiset markkinointikeinot koettiin hyviksi. Paikallislehtiä ja kirjaston jo olemassa olevia markkinointikanavia pidettiin tulevan markkinoinnin parhaimpana väylänä tiedon levittämiseksi. Vastaajilta uusina markkinointiväylä ehdotuksina esille nousi muun muassa digiopastusten markkinointi jatkossa eri yhdistyksien kautta ja suoramainontana opastuksista järjestöille. Myös yhteistyö sidosryhmien kanssa koettiin hyväksi tavaksi kehittää markkinointia, parantaa tiedostusta sekä auttaa saavuttamaan laajemman kohderyhmän.

8 POHDINTA

Opinnäytetyön tekeminen oli kokonaisuudessaan todella mielenkiintoinen ja haastava kokemus. Toimeksiantona tehdyllä opinnäytetyöllä saatiin kerättyä monipuolisia tutkimustuloksia käyttäjien mielipiteistä ja kokemuksista digiopastuksen käyttäjinä sekä ei-käyttäjinä Kurikan kirjastojen alueella. Aihealueeseen tutustuminen ja tutkimuskysymysten pohtiminen laajensivat ymmärrystäni digitalisaation ja digiopastuksen merkityksestä ja sen laajuudesta osana kirjastoimen työkuva. Digiopastuksen laajuuden merkityksen ja nykyisten kirjastojen resurssirajojen yhteensovittaminen luo omat haasteensa.

Kurikan kirjastojen alueella ei ole vastaavaa kvantitatiivista käyttäjätutkimusta ole aiemmin tehty. Työ toteutettiin Kurikan pääkirjaston toivomuksesta kartoittaa digiopastuksen nykyistä tilaa ja mahdollisia kehittämistoiveita tilastollisesti, jonka perusteella voitaisiin tehdä mahdollisia jatkotutkimuksia, kehityshankkeita sekä parannuksia palvelun toimintaan. Aiheesta on tehty muutamia opinnäytetöitä eri näkökulmista. Tutkimustuloksia saatiin pääosin Kurikan pääkirjaston käyttäjiltä, johon digiopastuksien palvelut ovat keskittyneet. Tuloksien avulla saatiin avattua näkökulmaa siihen, kuinka digiopastusta voitaisiin kehittää ja markkinointia parantaa tulevaisuudessa. Vastauksissa myös heijastui palvelun keskittyminen Kurikan pääkirjastoon. Moni vastaajista, joka ei ollut pääkirjaston käyttäjä, ei ollut tietoinen digiopastuksen sekä henkilökohtaisen ohjauksen saatavuudesta Kurikan pääkirjastossa. Tämä asia nousi esille myös vastaajien kehitysehdotuksista. Huomioitavaa on myös Kurikan kolmen kirjaston yhdistymisen vaikutus tarjottaviin digiopastuksiin eri toimipisteissä, johon vaikuttaa toimipisteiden erilaiset käyttäjäkunnat ja niiden ympärille muotoutuneet palvelukokonaisuudet sekä yleinen toimintakulttuuri.

Tutkimustuloksia analysoitaessa huomasin, että käytettyä terminologiaa olisi kannattanut avata lyhyesti kyselyn alussa sekä miettiä käytettyjä sanavalintoja ja kysymysjärjestystä selkeämmäksi kyselyyn vastanneiden näkökulmasta. Havaituista kyselyn puutteista huolimatta saatiin relevanttia dataa ja tietämystä käyttäjien kokemuksista sekä tarpeista, joilla saatiin vastaukset haluttuihin tutkimuskysymyksiin.

Alkuvaiheessa kyselyyn saatiin vastauksia rajoitetumpi määrä, mutta onneksi vastaajamäärää saatiin kasvatettua sosiaalisessa mediassa markkinoimalla sekä sidosryhmä yhteistyöllä kirjastokäyttävien järjestöjen ja kansalaisopiston kautta. Lisäksi henkilökohtaisten digiopastuksien aikana opastajat tarjosivat kyselyä käyttäjille ja täten saatiin varsinkin palvelua käyttäneiden näkökulmaa palveluntoiminnasta. Mielenkiintoista on pohtia, johtuiko vähäinen kyselyn vastaajamäärä tutkimuksen alkupuolella siitä, että digiopastusta palveluna käyttää marginaalisempi kohderyhmä suhteutettuna koko kirjastojen käyttäjäkuntaan sekä mahdollinen puutteellinen tietämys käytössä olevista digiopastuspalveluista. Lisäksi käyttäjät eivät välttämättä tiedosta käyttävänsä digiopastuksiin kuuluvia palveluja, kuten esimerkiksi älylaitteesta kysyminen ohimennen, vaikka aineistolainauksen yhteydessä. Kyselyn tutkimustuloksia tarkasteltaessa huomattiin myös, että kaikki vastaajat eivät olleet ymmärtäneet mitä digiopastukset kokonaisuutenaan tarkoittavat, mikä näkyi ristiriitoina eri kysymysten vastauksista.

Tutkimustuloksia tarkasteltaessa huomattiin, että vastauksia saatiin melko tasaisesti eri ikäryhmiltä. Positiivisena voidaan pitää, että alle 20-vuotiaat sekä eri ikäiset mieskäyttäjät vastasivat kyselyyn. Prosentuaalisesti miehet edustivat selkeää vähemmistöä, mutta heidän vastauksistaan saatiin vertailukelpoista dataa. Suurin osa eri ikäisistä sekä eri koulutustasoista vastaajista pitivät digiopastuksia vähintään tärkeinä, vaikkeivat käyttäisi kyseistä palvelua. Tämä kertoo siitä, että iästä ja koulutustasosta riippumatta palvelu koetaan tärkeänä osana kirjastojen toimintaa. Suomessa internetistä ja digitaalisista palveluista on tullut arkipäivää lähes kaikille suomalaisille, syynä tähän on älypuhelimien ja tablettien yleistyminen. Jatkuva teknologian kehitys ja digitalisaatio vaativat yleisten kirjastojen kohdalla palveluiden jatkuvaa kehittämistä asiakaslähtöisemmiksi. Teknologian nopea kehitys nostaa esiin älylaitteiden käyttötaidon osaamisen kirjastoammattilaisten keskuudessa. Tämä myös tarkoittaa henkilökunnan jatkuvaa osaamisen kehittämistä, joka vaatii kirjastoammattilaisilta valmiuksia ja halua uusien toimintatapojen omaksumiseen. YKN:n suositus digituen tarjoamisesta tukee tätä periaatetta. Kirjastoilta tullaan vaatimaan kykyä tarjota uudenlaisia palveluita, joita käyttäjät pystyvät käyttämään kotoaan tai työpaikalta käsin. Tässäkin tutkimuksessa nousi käyttäjien kehittämis ehdotuksissa digiopastusten yhdistäminen kotipalveluiden yhteyteen. Digitalisaatio muuttaa käyttäjien roolia myös kirjastoissa tekemällä heistä aktiivisia kirjastonkäyttäjiä, joilla on

mahdollisuus olla mukana luomassa ja kehittämässä palveluita sekä osallistumassa markkinoinnin kehitykseen. Tämä muuttaa kirjastojen toimintaa asiakaslähtöisemmäksi. Tämä tutkimus osaltaan edes auttaa Kurikan kirjastojen käyttäjiä vaikuttamaan kirjastojen digiopastuksiin keskittyvien palveluiden kehittämiseen. Kirjastoilla tulee lain mukaan olla ammattitaitoinen henkilökunta näiden palveluiden tarjoamista varten.

Useasti kirjastot markkinoivat digiopastuksia ikäihmisten palveluina/tapahtumina, jolloin esimerkiksi keski-ikäiset eivät koe olevansa kohderyhmää ja jättävät digiopastuksen väliin. Digiopastuksien tarpeet saattavat painottua pitkälti ikäihmisille, mutta digitaalisuuden jatkuvasti muuttuessa ja kehittyessä yhä useammat ihmiset ikäryhmään katsomatta tulevat todennäköisesti tarvitsemaan digiopastusta erilaisiin ongelmiin. On hyvä muistaa myös, että digiopastusten tarpeisiin vaikuttaa lisäksi ihmisten taloudellinen ja sosiaalinen tilanne. Tulotaso vaikuttaa siihen pystyykö yksilö mukautumaan samalla nopeudella teknologisiin ja digitaalisiin kehityksiin kuin muut sekä siihen, miten pystytään tukeutumaan maksullisiin digipalveluihin avun tarpeessa. Eri ikäryhmissä digiopastuksien tarpeisiin vaikuttaa myös yksilön sosiaalinen verkosto, koska kaikilla ei ole mahdollisuutta nojautua lähipiiriin tukeen digitaalisten ongelmien noustessa esiin. Tällöin kirjaston tarjoama tuki, kuten tarjotut digiopastukset ovat elintärkeä osa yksilön kykyä toimia osana kehittyvää digitaalista yhteiskuntaa.

Jatkotutkimusaiheena voisi olla laadullinen teemahaastattelumenetelmällä toteutettu tutkimus, joka kohdistuu esimerkiksi henkilökohtaisten digiopastuksen käyttäjiin ja heidän kehittämistoiveisiinsa palvelun parantamiseksi. Toisena jatkotutkimusaiheena mieleen nousi henkilökunnalle kohdistettu kysely ja/tai haastattelu, jolla kartoitetaan digiopastuksien mahdollista kehittämistä tai palvelukokonaisuuden uudistamista. Haastattelun toteutusmuotoina voisi olla henkilökohtainen ja/tai ryhmähaastattelu. Kolmantena jatkotutkimusaiheena ajattelin kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen yhdistämistä palvelun markkinoinnin kehittämiseksi, koska tutkimustulosten mukaan markkinointi vaatii eniten kehittämistä. Myös kohdennettu tutkimus eri ikäryhmille, jonka avulla saataisiin tietoa esimerkiksi ikäihmisten tai nuorten digitarpeista ja niiden eroista.

Yleistäviä johtopäätöksiä käyttäjien kokemuksista ja toiveista digiopastuksien kohdalla ei tämän tutkimuksen avulla voida kuitenkaan tehdä. Tutkimukseen osallistui 136 vastaajaa, joista yli 50 % olivat Kurikan pääkirjaston käyttäjiä. Kattavasta taustajakaumasta huolimatta ei voida vetää johtopäätöstä, että tutkimusotos edustaa koko Kurikan pääkirjaston käyttäjäkuntaa. Vastaava johtopäätös on tehtävissä myös muiden toimipisteiden kohdalla, koska niiden kohdalla vastaajamäärä oli vähäisempi. Tutkimustuloksia voidaan kuitenkin pitää suuntaa antavina, koska monivalintakysymyksiä oli tuettu avoimilla vastausvaihtoehdoilla, jolloin vastaajat saivat omin sanoin tuoda kokemuksensa ja toiveensa esille. Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan käyttää lähtökohtana jatkotutkimusta tehtäessä. Tämän opinnäytetyön tekemisessä olisi varmasti ollut parannettavaa. Itselleni tämä työ on kuitenkin ollut opettavainen kokemus ja antanut uutta näkemystä tutkimustyöhön sekä siinä huomioitaviin tekijöihin.

LÄHTEET

Alice Springs Town Council. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Events: Connect to Tech: Using a Digital Camera. [Viitattu 9.6.2019]. Saatavana: <http://www.alicesprings.nt.gov.au/events/2018-06-28/connect-tech-using-digital-camera>

Be Connected. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. About Be Connected. [Viitattu 9.6.2019]. Saatavana: <https://beconnected.esafety.gov.au/about-beconnected>

Casey, M. & Savastinuk, L. 2006. Library 2.0. Service for the next generation library. [PDF-tiedosto]. Library Journal. [Viitattu 5.5.2019]. Saatavissa: <http://cil733.pbworks.com/f/Library+2.0+Journal.pdf>

Digiopastukset. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Seinäjoen kaupungin kirjasto. [Viitattu 13.10.2019]. Saatavana: <https://kirjasto.seinajoki.fi/asiointi/digiopastukset/>

Digitalisaatio. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Valtiovarainministeriö. [Viitattu 5.5.2019]. Saatavana: <https://vm.fi/digitalisaatio>

Digituen toimintamalli. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Valtiovarainministeriö. [Viitattu 9.6.2019]. Saatavana: <https://vm.fi/auta-hanke>

Hallinnon ja palveluiden järjestämissuunnitelma. 29.8.2008. [Verkkosivu]. Kuntaliitos 2009 (Kurikka-Jurva). [Viitattu 19.3.2019]. Saatavana: http://www.kurikka.fi/files/Tiedostot/Hallpalv_jarjestamissuunnitelma.pdf

Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. [PDF-tiedosto]. Edita Publishing Oy. [Viitattu 14.4.2019]. Saatavana: <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUS-TUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

Hyötyä, tietoa, elämyksiä -kirjastojen vaikuttavuuden ulottuvuuksia. 2016. [PDF-tiedosto]. Suomen Kuntaliitto. [Viitattu 6.5.2019]. Saatavana: http://shop.kuntaliitto.fi/download.php?filename=uploads/kirjastot_sisalto_ebook.pdf

Ikonen, J. 9.1.2018. Yksi kirjastokortti –22 kunnan kirjastopalvelut: Hankeraportti. [PDF-tiedosto]. Seinäjoen kaupunginkirjasto. [Viitattu 10.10.2018]. Saatavana: <https://kirjasto.seinajoki.fi/wp-content/uploads/2018/01/Eepos-hankeraportti.pdf>

Ilmarinen, V & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio: Yritysjohdon käsikirja. Liettua: Talentum Media Oy, 35-37, 178-179.

Jacksonville Public Library. 2019. E-Services. [Verkkosivu]. [Viitattu 9.6.2019]. Saatavana: <https://www.jaxpubliclibrary.org/services/e-services>

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kurikan kaupunki. 2019. [Verkkosivu]. [Viitattu 19.3.2019]. Saatavana: <http://www.kurikka.fi/>

Kurssit, opastukset ja vinkkaukset. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Ouka.fi. [Viitattu 4.11.2019]. Saatavana: <https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/kurssit-ja-opastukset>

L 29.12.2016/1492. Laki yleisistä kirjastoista.

Lindgren, J., Mokka, R., Neuvonen, A. & Toponen, A. 2019. Digitalisaatio: Murroksen koko kuva. Helsinki: Tammi, 15-16.

Ojaranta, A. 11.4.2019. Digitaalinen osaaminen yleisissä kirjastoissa -Suositusluonnos. [PDF-tiedosto]. Yleisten kirjastojen neuvoston asettama digityöryhmä. [Viitattu 8.6.2019]. Saatavana: https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/20190411_1_Ojaranta_YKN_digiosaamisen_suositus.pdf

Opastukset. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Helmet.fi. [Viitattu 4.11.2019]. Saatavana: <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=7589&up=5>

Pirilä, K. 2019 A. Kirjastonhoitaja, Kurikan kaupunginkirjasto. E-nälli kuvaus. Sähköpostiviesti. 29.8.2019

Pirilä, K. 2019. B. Kirjastohoitaja, Kurikan kaupunginkirjasto. Haastattelu 28.2.2019.

Silander, J.2019. Kirjastotoimenjohtaja, Kurikan kaupunginkirjasto. Watsappviesti. 15.2.2019.

Suomen yleisten kirjastojen tilastot. 2018. [Verkkojulkaisu]. Kirjastot.fi [Viitattu 30.4.2019]. Saatavana: <https://tilastot.kirjastot.fi/>

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura cop.

Vuorenmaa, N. 25.4.2018. Eepos-kirjastojen kokoelmapolitiikka. [PDF-tiedosto]. Eepos-kirjastot: Seinäjoen kaupunginkirjasto. [Viitattu 4.11.2019]. Saatavana: <https://docplayer.fi/105907772-Eepos-kirjastojen-kokoelmapolitiikka-noora-vuorenmaa.html>

Yhdistymissopimus. 26.2.2014. [Verkkojulkaisu]. Kurikan kaupunki - Jalasjärven kunta. [Viitattu 19.3.2019]. Saatavana: <https://docplayer.fi/6482762-Kurikan->

kaupunki-jalasiarven-kunta-yhdistymissopimus-hyvaksyty-26-2-2014-ohjaus-ryhmassa.html

Yleisten kirjastojen e-aineistostrategian pohja.19.4.2012. Versio 1. Sähköiset sisällöt kirjastoihin –hanke [Verkojulkaisu]. Helsinki: Kirjastot.fi. [Viitattu 4.5.2019]. Saatavana: <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/E-aineistostrategia.versio1.pdf>

Yleisten kirjastojen neuvosto. 2019. Kokouksen pöytäkirja 11.4.2019.

Yleisten kirjastojen saavutettavuus suositus. 2016. [PDF-tiedosto]. Suomen Kuntaliitto. [Viitattu 5.5.2019.] Saatavana: http://shop.kuntaliitto.fi/download.php?filename=uploads/kirjastojen_saavutettavuussuositus_03062016.pdf.

LIITTEET

Liite 1. Asiakaskysely lomake

Liite 2. Seinäjoen kaupunginkirjaston digiopastus tapahtumakalenteri

Liite 1. Asiakaskysely lomake

ASIAKASKYSELY

Tämän kyselyn avulla on tarkoitus kerätä Kurikan kirjastojen (Kurikka, Jurva, Jalasjärvi) käyttäjien kokemuksia kirjastoissa järjestettävistä digiopastuksista. Kyselyn vastauksia hyödynnetään muun muassa digiopastusten mahdollisessa kehittämisessä tulevaisuudessa. Kyselyyn vastataan nimettömänä ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti! Kiitos vastaksistanne!

TAUSTATIEDOT

1. Sukupuoli?

- ☐ Nainen
- ☐ Mies
- ☐ Muu

2. Ikä?

- ☐ alle 20 v.
- ☐ 20-29 v.
- ☐ 30-39 v.
- ☐ 40-49 v.
- ☐ 50-59 v.
- ☐ 60-69 v.
- ☐ yli 70 v.

3. Elämäntilanne?

- ☐ Opiskelija
- ☐ Työssäkäyvä
- ☐ Kotiäiti/-isä
- ☐ Eläkeläinen
- ☐ Työtön
- ☐ Muu, mikä? _____

4. Koulutustaso? (valitse ylin suorittamasi tutkinto)

- ☐ peruskoulu / kansakoulu / kansalaiskoulu
- ☐ ammattitutkinto
- ☐ ylioppilas
- ☐ alempi korkeakoulututkinto
- ☐ ylempi korkeakoulututkinto

___ tohtori / lisensiaatti

5. Päätoimisesti käyttämäne kirjasto?

- ___ Kurikan kaupunginkirjasto
- ___ Jurvan kirjasto
- ___ Jalasjärven kirjasto
- ___ Kirjastoauto Puukstaavi
- ___ Kirjastoauto Präntti

DIGIOPASTUKSET

6. Olitko tietoinen ennen tätä kyselyä, että Kurikan kirjastot järjestävät erilaisia digiopastuksia?

- ___ Kyllä
- ___ En

7. Millaisista kirjaston järjestämistä digiopastuksista olet ollut tietoinen? (Voit valita useamman vaihtoehdon)

- ___ Verkkopankin opastus
- ___ Kanta.fi palvelu
- ___ Sähköpostin käyttö
- ___ Sosiaalinen media
- ___ Tietokoneen käyttö
- ___ Älylaitteiden käyttö (Puhelin/tabletti/Ipad)
- ___ Muu, mikä? _____
- ___ En mistään edellä mainituista

8. Oletko osallistunut kirjastoissa järjestettäviin digiopastuksiin?

- ___ Kyllä
- ___ En

9. Millaisiin digiopastuksiin olet osallistunut? (Voit valita useamman vaihtoehdon)

- ___ Verkkopankin opastus
- ___ Kanta.fi palvelu
- ___ Sähköpostin käyttö
- ___ Sosiaalinen media

- ☐ Tietokoneen käyttö
- ☐ Älylaitteiden käyttö (Puhelin/tabletti/Ipad)
- ☐ Muu, mikä? _____

10. Kuinka hyödylliseksi koet kirjaston tarjoamat digiopastukset?

En yhtään hyödylliseksi 1 2 3 4 5 Erittäin hyödylliseksi

11. Miten saamasi digiopastukset ovat vastanneet tarpeitasi?

Eivät ole vastanneet tarpeitani 1 2 3 4 5 Ovat vastanneet täysin tarpeitani

12. Millaisiin digiopastuksiin haluaisit osallistua?

13. Missä toimipisteissä olet osallistunut digiopastuksiin? (Voit valita useamman vaihtoehdon)

- ☐ Kurikan kaupunginkirjasto
- ☐ Jurvan kirjasto
- ☐ Jalasjärven kirjasto
- ☐ Kaikissa toimipisteissä
- ☐ En missään toimipisteissä

14. Missä toimipisteissä haluat tulevaisuudessa osallistua digiopastuksiin? (Voit valita useamman vaihtoehdon)

- ☐ Kurikan kaupunginkirjasto
- ☐ Jurvan kirjasto
- ☐ Jalasjärven kirjasto
- ☐ Kaikissa toimipisteissä
- ☐ En missään toimipisteissä

15. Millaiselle digiopastukselle koet tarvetta? (Voit valita useamman vaihtoehdon)

- ☐ Sosiaalinen media
- ☐ Tietokoneen käyttö
- ☐ Älylaitteiden käyttö (Puhelin/tabletti/Ipad)
- ☐ Viranomaispalvelut (Kela/omakanta/Vero.fi/Suomi.fi)
- ☐ Pankkipalvelut (verkkopankki)
- ☐ Sovellusten käyttö (Puhelin/tabletti/Ipad)

___ Tietoturva-asiat

___ Muu, mikä? _____

16. Koetko tarvetta henkilökohtaiselle digiopastukselle?

___ Kyllä, millaiselle? _____

___ En

MARKKINOINTI

17. Mistä olet saanut tietää kirjastojen järjestämistä digiopastuksista? (Voit valita useamman vaihtoehdon)

___ Kirjastojen verkkosivut

___ Kirjastojen sosiaalinen media

___ Paikallislehti

___ Kauppojen ilmoitustaulut

___ Kirjastojen tiloissa

___ Ystävältä/tuttavalta

___ Muu, mikä? _____

18. Miten kirjastot ovat onnistuneet digiopastusten markkinoinnissa?

Erittäin huonosti 1 2 3 4 5 Erittäin hyvin

19. Mikä olisi paras markkinointikeino kirjaston ilmoituksille tulevista digiopastuksista? (Voit valita useamman vaihtoehdon)

___ Kirjastojen verkkosivut

___ Kirjastojen sosiaalinen media

___ Paikallislehti

___ Kauppojen ilmoitustaulut

___ Kirjastojen tiloissa

___ Muu, mikä? _____

20. Kehittämisehdotuksia? Toiveita?

Kiitos vastauksistanne!

Liite 2. Seinäjoen kaupunginkirjaston digiopastus tapahtumakalenteri

Vinkkejä älypuhelimien ja tabletin käyttöön

Kokoonnumme pääkirjasto Apilan Jaaksi 3 -kokoustilassa klo 10.00-11.30.

to 5.9. Viihdy mobiilipelien parissa

Harjoitellaan sovellusten asentamista ja poistamista hauskojen pelisovellusten avulla.

to 19.9. Verkkopankkien kirjautumisen tietoturva-vaatimukset tiukentuvat – mitä se tarkoittaa käyttäjälle?

to 3.10. Tunnista nettihuijari

Pohditaan Ylen digitreenien aineistoihin pohjautuen turvallista netin käyttöä ja huijausyritysten tunnistusta.

to 24.10. Ärsyttävätkö älylaitteen sovellusten merkkiäänät ja muistutukset?

Mitkä niistä ovat tarpeellisia ja miten ilmoituksia on mahdollista hallita ja muokata?

to 7.11. Peleistä aivojumppaa

Tutustutaan erilaisiin aivoja aktivoiviin ja muistin hyvinvointia edesauttaviin pelisovelluksiin.

to 21.11. Ostoksilla verkossa

Mietityttääkö ostosten teko verkossa? Pohditaan, keinoja arvioida verkkokauppojen luotettavuutta ja verkosta ostamisen turvallisuutta.

to 5.12. Terveystenhuollon ajanvarauspalvelut verkossa

Tule opettelemaan, miten voit varata, seurata ja perua terveydenhuollon vastaanottoaikoja verkossa.

to 19.12. Kirjaston maksuttomat äänikirjapalvelut

Tule tutustumaan, miten saat kirjaston maksuttomat äänikirjapalvelut käyttöösi omalle laitteellesi.

Pääkirjaston asiakaspalvelun tiskiltä (p. 06 416 2318) voit varata myös henkilökohtaisia opastuksia:

*** Starttitunti**

Opastusta laitteiden ja perusohjelmistojen käyttöön, esimerkiksi sähköpostin hankkiminen, internetin tiedonhaku, sosiaalisen median yleisimmin käytetyt palvelut, tekstinkäsittely, skype

*** Palveluopastus**

Opastusta kuntien ja valtion julkisten verkkopalvelujen käyttöön.

*** E-opastus**

Tutustuminen Eepos-verkkokirjastoon, e-aineistoihin tai e-kirjojen lainaamiseen.

Kirjaston henkilökunta ei avusta verkkokauppojen käytössä, eikä tee asiakkaan puolesta hakemuksia, ostoja tai tilisiirtoja. Verkkopankkiasioissa auttaa ensisijaisesti kyseisen pankin henkilöstö. Laitteiden teknisten vikojen takia kannattaa kääntyä laitemyyjän puoleen. Verkk- ja tietoliikenneviat hoituvat palvelutarjoajan kautta.