

Reetta Pakoma

Mobiilikirjasto-sovellusten asiakastyytyväisyys

Opinnäytetyö

Syksy 2020

SeAMK Liiketoiminta ja Kulttuuri

Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja Tietopalveluala

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK, Liiketoiminta ja Kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja Tietopalveluala

Tekijä: Reetta Pakoma

Työn nimi: Mobiilikirjasto-sovellusten asiakastyytyväisyys

Ohjaaja: Satu Salmela

Vuosi: 2020 Sivumäärä: 71 Liitteiden lukumäärä: 5

Tämän opinnäytetyön päämääränä oli kartoittaa Suomen yleisten kirjastojen mobiilikirjasto-sovellusten asiakastyytyvyyttä. Tarkoituksena oli selvittää kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat kirjastonsa mobiilikirjastoon ja miten sitä tulisi kehittää. Opinnäytetyössä huomioitiin myös kirjastojen henkilökunta. Heiltä tiedusteltiin mielipiteitä oman kirjastonsa mobiilikirjastosta sekä siitä kuinka tyytyväisiä he kokivat asiakkaidensa olevan mobiilikirjastoon.

Tutkimuksen teoriaosuudessa keskityttiin mobiilikirjastotutkimukseen sekä Suomessa että ulkomailla. Suomessa ei kuitenkaan olla vielä perehdytty aiheeseen kovin paljon, joten suurin osa teoriasta keskittyy ulkomaisiin tutkimuksiin. Myös mobiilikirjastojen toimintojen eroja tuotiin esille ja lyhyesti sivuttiin asiakastyytyvyyden mittaamista ja sen tärkeyttä.

Opinnäytetyön tutkimusosuudessa hyödynnettiin pääosin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, mutta avointen ja sekakysymysten kohdalla käytettiin sisällönanalyysiä. Tutkimukseen luotiin yhteensä kolme kyselyä: ennakkokysely, henkilökuntakysely sekä kysely kirjaston asiakkaille. Ennakkokysely oli avoin kaikille Suomen kirjastojen työntekijöille, kun taas henkilöstö- ja asiakaskyselyt jaettiin Vantaan, Tampereen ja Keravan kirjastoille. Kyselyjen vastaukset analysoitiin käyttämällä hyväksi Webropol- ja Excel-ohjelmistoja. Ennakkokyselyyn vastasi 33 henkilöä ja henkilökunnan kyselyyn 24 kirjaston työntekijää. Vähäisen vastaajamäärän takia näiden kyselyjen tuloksia voidaan pitää vain suuntaa antavina. Sen sijaan asiakaskyselyyn saatiin 196 vastausta kohdekirjastojen asiakkailta, joten tulokset ovat luotettavia.

Ennakkokyselyn tuloksista kävi ilmi, että kirjastoilla, joilla ei ole mobiilikirjastoa eivät kokeneet sille suurta tarvetta, koska kirjaston verkkosivun selainversio toimii hyvin myös älylaitteilla. Muiden kyselyjen tuloksista kävi ilmi, että enemmistö sekä kirjaston asiakkaista että henkilökunnasta ovat tyytyväisiä kirjastonsa mobiilikirjasto-sovellukseen. Kuitenkin sen toimintojen ja ominaisuuksien kehittämiseksi on varaa ja sekä asiakkaat että henkilökunta antoivat runsaasti ideoita mobiilikirjaston parantamiselle. Suurin osa vastaajista myös suosittelisi hyvin todennäköisesti mobiilikirjaston käyttöä myös muille henkilöille.

Avainsanat: Mobiilikirjasto, asiakastyytyväisyys, mobiilisovellukset,

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Bachelor of Business Administration

Specialisation: Library and information services

Author/s: Reetta Pakoma

Title of thesis: Customer satisfaction for mobile library applications

Supervisor(s): Satu Salmela

Year: 2020 Number of pages: 71 Number of appendices: 5

This thesis aimed to map the customer satisfaction of the mobile library applications of Finnish public libraries. The purpose was to find out how satisfied customers are with their library's mobile library and how it should be developed. The library staff was also considered in the thesis. They were asked to tell their opinions on their own mobile library and how satisfied they felt their customers were with it.

The theoretical part of the study focused on mobile library research both in Finland and abroad. However, Finland is not yet very familiar with the subject, so most of the theory focuses on foreign research. Differences in the functions of mobile libraries were also highlighted and the measurement of customer satisfaction and its importance were briefly mentioned.

The research part of the thesis mainly utilized a quantitative research method, but for open-ended and mixed questions, content analysis was used. A total of three surveys were created for the study: a preliminary survey, a staff survey, and a survey of library customers. The preliminary survey was open to all employees of Finnish libraries, while the personnel and customer surveys were distributed to libraries in Vantaa, Tampere, and Kerava. The responses to the questionnaires were analyzed using Webropol and Excel software. 33 people responded to the preliminary survey and 24 library employees to the staff survey. Due to the small number of respondents, the results of these surveys can only be considered indicative. Instead, the customer survey received 196 responses from customers, so the results are a little bit more reliable.

The results of the preliminary survey showed that libraries that do not have a mobile library, did not feel a great need for it, because the browser version of the library's website also works well on smart devices. The results of other surveys showed that the majority of both the library's customers and staff are satisfied with their library's mobile library application. However, there is always room for improvement in its functions and features, and both customers and staff provided plenty of ideas for improving the mobile library. Most respondents would very likely recommend the use of the mobile library to other people.

Keywords: mobile library application, customer satisfaction, mobile applications

SISÄLTÖ

Tiivistelmä	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo.....	5
Käytetyt termit ja lyhenteet	8
1 JOHDANTO	9
2 MOBIILIKIRJASTOT	10
2.1 Mikä on mobiilikirjasto?	10
2.2 Mobiilikirjastot Suomessa	10
2.3 Mobiilikirjastojen toiminnot	13
2.4 Mobiilikirjastotutkimus	14
2.5 Asiakastytyväisyyden mittaaminen.....	17
3 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	19
3.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset	19
3.2 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä	20
3.3 Kyselytutkimus.....	21
4 TULOKSET	24
4.1 Ennakkokysely	24
4.2 Asiakaskysely	28
4.2.2 Mobiilikirjaston käyttäjät	34
4.2.3 Mobiilikirjaston käyttökokemukset	35
4.2.4 Mobiilikirjaston ominaisuudet.....	44
4.2.5 Mobiilikirjaston ei-käyttäjät.....	49
4.3 Henkilökunnan kysely	52
5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	63
6 POHDINTA.....	66
LÄHTEET	69
LIITTEET	72

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo

Kuva 1. Mobiilikirjasto-alueet Suomessa.....	11
Kuva 2. Mobiilikirjastojen valikot..	13
Kuvio 1. Alustavaan kyselyyn vastanneet maakunnittain.	25
Kuvio 2. Mobiilikirjastot kirjastossa.....	25
Kuvio 3. Kirjaston käytössä oleva mobiilikirjasto	26
Kuvio 4. Tyytyväisyys kirjaston käyttämään mobiilikirjastoon.	27
Kuvio 5. Mobiilikirjaston hankintaan vaikuttavat seikat.	27
Kuvio 6. Mobiilikirjaston tarve vastaajien mielestä.....	28
Kuvio 7. Vastaajien sukupuolijakauma.....	30
Kuvio 8. Vastaajien kirjaston käytön useus.	31
Kuvio 9. Tyypillisin kirjaston käyttötapa.....	32
Kuvio 10. Vastaajien käytössä olevat elektroniset laitteet.	33
Kuvio 11. Onko vastaajan käytössä mobiilikirjasto?	33
Kuvio 12. Vastaajien käytössä oleva mobiilikirjasto.....	34
Kuvio 13. Kuinka pitkään olet käyttänyt palvelua?	36
Kuvio 14. Mobiilikirjaston käytön useus.....	36
Kuvio 15. Kuinka vastaajat löysivät mobiilikirjasto-palvelu.	38
Kuvio 16. Vastaajien tyytyväisyys mobiilikirjastoon.	38
Kuvio 17. Tyytyväisten vastaajien osuus mobiilikirjastoittain.	39

Kuvio 18. Avokysymysten mainintakategoriat.	41
Kuvio 19. Mobiilikirjastoon haluttavia toimintoja ja ominaisuuksia.	44
Kuvio 20. Väittämien vastausjakauma.	46
Kuvio 21. Mobiilikirjaston ei-käytön syyt.	50
Kuvio 22. Seikat, jotka saivat mobiilikirjaston ei-käyttäjät käyttämään palvelua.	51
Kuvio 23. Mobiilikirjastoon toivotut ominaisuudet ei-käyttäjien mielestä.	52
Kuvio 24. mobiilikirjastojen käytössä oloaika.	54
Kuvio 25. Henkilökunnan mobiilikirjaston käytön useus.	55
Kuvio 26. Mobiilikirjaston tyytyväisyys henkilökunnan mielestä.	56
Kuvio 27. Henkilökunnan syyt mobiilikirjaston tyytymättömyyteen	56
Kuvio 28. Maininnat siitä mikä tekee mobiilikirjastosta hyvän.	58
Kuvio 29. Asiakkaiden yhteydenottojen useus mobiilikirjastoon liittyvissä asioissa.	61
Taulukko 1. Mobiilikirjastojen toiminnot.	14
Taulukko 2. Asiakaskyselyn ikäjakauma.	30
Taulukko 3. Mobiilikirjaston käytön suosittelun todennäköisyys vastaajien keskuudessa.	40
Taulukko 4. Avokysymyksen maininnat.	46
Taulukko 5. Väitteiden vastausjakama.	48
Taulukko 6. Ei-käyttäjien sukupuolijakauma.	49
Taulukko 7. Ei-käyttäjien ikäjakauma.	50

Taulukko 8. Vastaajat mobiilikirjaston mukaan.....	53
Taulukko 9. mobiilikirjaston muutosmaininnat.	57
Taulukko 10. Mobiilikirjaston kehittämiskohdat henkilökunnan näkökulmasta.	59
Taulukko 11. Tavat tuoda esille mobiilikirjastoa.	60
Taulukko 12. Tavat ohjeistaa asiakkaita mobiilikirjaston käyttöön.	60

Käytetyt termit ja lyhenteet

HelMet-alue	Helsinki Metropolitan Area Libraries eli pääkaupunki seudun kirjastot
KirjastoOn	Keravan kirjaston käyttämä mobiilikirjasto
Mobiilikirjasto	Älylaitteisiin ladattava kirjaston sovellus, joka mahdollistaa kirjaston aineiston hakemisen, varaamisen ja lainauksen älylaitetta käyttämällä
Mobiilikirjasto Minna	Kuopion alueen käyttämän mobiilikirjasto
Mobiilisovellus	Ohjelmisto, joka on suunnattu toimimaan mobiililaitteilla
PIKI-alue	Pirkanmaan yleiset kirjastot
Rutakko-alue	Ylä-Savon yleiset kirjastot
Rutakko-Mobiilikirjasto	Ylä-Savon kirjastojen käytössä oleva mobiilikirjasto.
Taskukirjasto	Pääkaupunki seudulla käytössä oleva mobiilikirjasto
Webropol	Kyselyn luonti- ja raportointityökalu

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on Suomen yleisten kirjastojen mobiilikirjasto-sovelusten asiakastyytyväisyys. Aihe on tärkeä, sillä kirjastojen palveluina ne ovat varsin uusia. Kuitenkin viime vuosien aikana on mobiilikirjastoja alkanut ilmestymään kirjastojen palveluihin ympäri Suomea. Näin ollen katsaus niiden asiakastyytyväisyyteen on ajankohtainen, jotta saataisiin tietoa siitä, mitä mieltä asiakkaat niistä ovat ja kuinka tyytyväisiä he ovat mobiilikirjastoihin. Kiinnostus mobiilikirjastoihin heräsi kirjastoalan opintoihin kuuluvan harjoittelun aikana, jolloin huomio kiinnittyi siihen kuinka vähän kirjaston asiakkaat tuntuivat tietävän mobiilikirjastosta ja sen toiminnoista. Tämä herätti halun tehdä aiheesta opinnäytetyö.

Tutkimuksessa on tarkoitus selvittää kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat mobiilikirjastoon, sen toimintoihin ja ominaisuuksiin sekä samalla saada tietää millaisia kehittämisen kohteita asiakkaat kokevat mobiilikirjastoissa olevan. Tutkimuksessa otetaan huomioon myös kirjastojen henkilökunnan näkemykset mobiilikirjastoista, asiakkaidensa tyytyväisyydestä niihin ja siitä millaisia kehittämisen kohteita niissä heidän mukaansa on. Tutkimuksen taustalle luotiin ennakkokysely, joka oli tarkoitettu kaikille yleisten kirjastojen työntekijöille. Sen tarkoituksena oli kartoittaa mobiilikirjastotilannetta valtakunnallisesti ja saada selville millaisia mobiilikirjastoja ympäri Suomea on käytössä. Tutkimuksen kohderyhmiksi valikoituivat Vantaan, Keravan ja Tampereen kirjastojen asiakkaat sekä henkilökunta. Alunperin kohdekirjastoiksi kuitenkin toivottiin myös Kuopion ja Iisalmen kirjastoja, mutta ne valitettavasti karsuivat prosessin aikana pois kohdekirjastoista. Kohdekirjastoille lähetettiin sekä asiakas- että henkilökuntakyselyt.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa puolestaan keskitytään siihen mikä on mobiilikirjasto ja millaisia toimintoja ne pitävät sisällään sekä onko niiden toiminnoissa eroja. Siinä myös tarkastellaan, millaista tutkimusta aiheesta on aiemmin tehty. Tutkimusosuudessa keskitytään enemmän ulkomailta tehtyihin tutkimuksiin, sillä Suomessa ei vielä ole aiheeseen perehdytty laajemmin. Tämän takia kotimaista tutkimusta opinnäytetyön taustaksi ei ollut saatavana.

2 MOBIILIKIRJASTOT

2.1 Mikä on mobiilikirjasto?

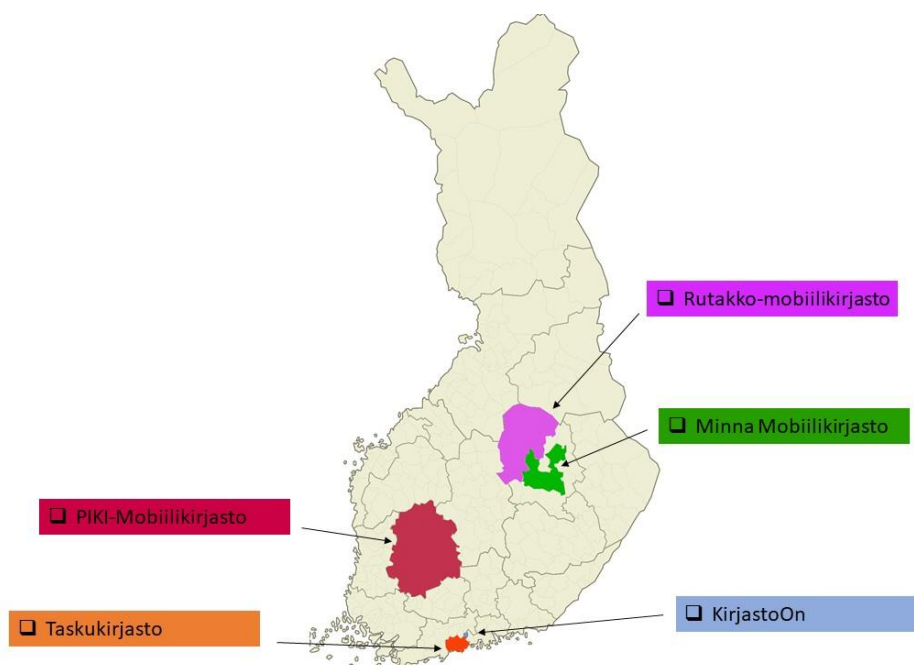
Mobiilikirjasto on terminä varsin uusi eikä vielä kokonaan Suomen kirjastokentälle vakiintunut termi. Sitä on myös käytetty esimerkiksi Oulun kaupunginkirjaston ja yliopistollisen sairaalan kirjakaapista (Oulun kaupunki 24.5.2013). Kuitenkin viime vuosina termiä mobiilikirjasto on alettu käyttämään tarkoittaessa kirjastojen mobiilisovelluksia, kuten Kuopion Mobiilikirjasto Minna, PIKI-alueen PIKI-mobiilikirjasto tai HelMet-alueen Taskukirjasto. Kyseessä ei siis ole kirjaston verkkosivun kevyempi mobiili- tai selainversio, vaan kirjaston erillinen mobiilisovellus, joka voidaan ladata älypuhelimeen tai muuhun älylaitteeseen sovelluskaupasta. Mobiilikirjastojen tarkoituksena on luoda kirjastojen asiakkaalle mahdollisimman helppo väylä kirjaston aineiston varaamiseen, uusintaa sekä etsimiseen, tarjoamalla samalla uusia ja erilaisia toimintoja, kuten kirjojen vinkkausta aikaisempien lainojen perusteella sekä elektronisia kirjastokortteja.

2.2 Mobiilikirjastot Suomessa

Suomalaiset ovat ahkeria internetin käyttäjiä, sillä Tilastokeskuksen (Suomen virallinen tilasto 2019) mukaan yli 90 % 16–54-vuotiasta suomalaista käyttää päivittäin tai lähes päivittäin internetiä ja kaikissa ikäluokissa matkapuhelimen käyttö internetin selaamisen välineenä on suosituin vaihtoehto. Ei siis ole lainkaan ihme, että Suomen yleiset kirjastot tarjoavat palveluita, joihin pääsee helposti käsiksi matkapuhelimeen asennettavilla sovelluksilla. Kirjastojen mobiili- ja e-palveluista tunnetuimpia ovat erinäiset e- ja äänikirjasovellukset kuten Bibilio ja Ellibs. Mobiilisovellusten kautta kirjastojen asiakkailta on mahdollisuus päästä käsiksi aineistoon käyttäen mobiililaitetta kuten älypuhelin tai tablettia, mutta myös lukudiplomeihin on alettu kehittää e-palveluja. Esimerkiksi PIKI-alueen kirjastot julkaisivat uuden perhelukudiplomisovelluksen helpottamaan lukudiplomin suorittamista. Sovelluksessa lukuvinkkejä voi hakea sekä aihealueittain että ikäluokittain, jotta kaikille mieluisaa lukemista löytyisi helposti ja jo luetut kirjat voidaan lisätä luetut-listalle. Sovelluksesta

myös näkee teosten saatavuustiedot, joka helpottaa teosten löytymistä Pirkanmaan kirjastoista. (Kirjatin perhelukudiplomi 5.8.2020.)

Sinänsä mobiilikirjastot, joiden tarkoituksena on helpottaa asiakkaiden asiointia kirjastossa, ovat vielä varsin uusi aluevaltaus kirjastokentällä. Esimerkiksi tammi-kuussa 2019 Suomen yleisistä kirjastoista vain kolmella oli asiakkailleen käytössä mobiilikirjasto (Niiranen 2019). Opinnäytetyön tekohetkellä Suomen yleisissä kirjastoissa saatavina olevat mobiilikirjastot löytyvät kuvasta 1. Mobiilikirjastoista ensimmäinen julkaistiin kuitenkin jo lokakuussa 2012. Tämä Taskukirjastoksi ristitty mobiilisovellus oli Vantaan ja Helsingin kirjastojen luoma mobiilisovellus, joka avasi pääkaupunkiseudun kirjastojen asiakkaille uuden tavan selata kirjaston tietokantaa ja kokoelmia sekä uusia lainojaan mobiililaitetta, kuten älypuhelin, käyttämällä. Sovelluksesta löytyi myös elektroninen kirjastokortti, minkä ansiosta asiakkaat pystyivät lainaamaan kirjaston aineistoa puhelimellaan. (Svahn 2013.)



Kuva 1. Mobiilikirjasto-alueet Suomessa.

Taskukirjaston ja samalla koko mobiilikirjasto-idean kehitys Suomessa koki kuitenkin takapakkia vuonna 2014, kun Helsingin kaupunginkirjasto päätti lakkauttaa Taskukirjasto-projektin. Lakkauttamisen syiksi kerrottiin, että sovelluksen aikaisen version ylläpitäminen oli muuttunut vaikeaksi ja sen sisältämän koodin koettiin olevan vanhentunut. Projektin lakkauttamisesta tuli asiakkailta paljon palautetta, joten se

päätettiin elvyttää Vantaan kaupunginkirjaston toimesta. Mukaan projektiin hankittiin ulkopuolinen ITC-alan yritys Enisoft Oy, jonka vastuualueeseen kuului Taskukirjaston tekninen toteutus. (Salmela 2016.)

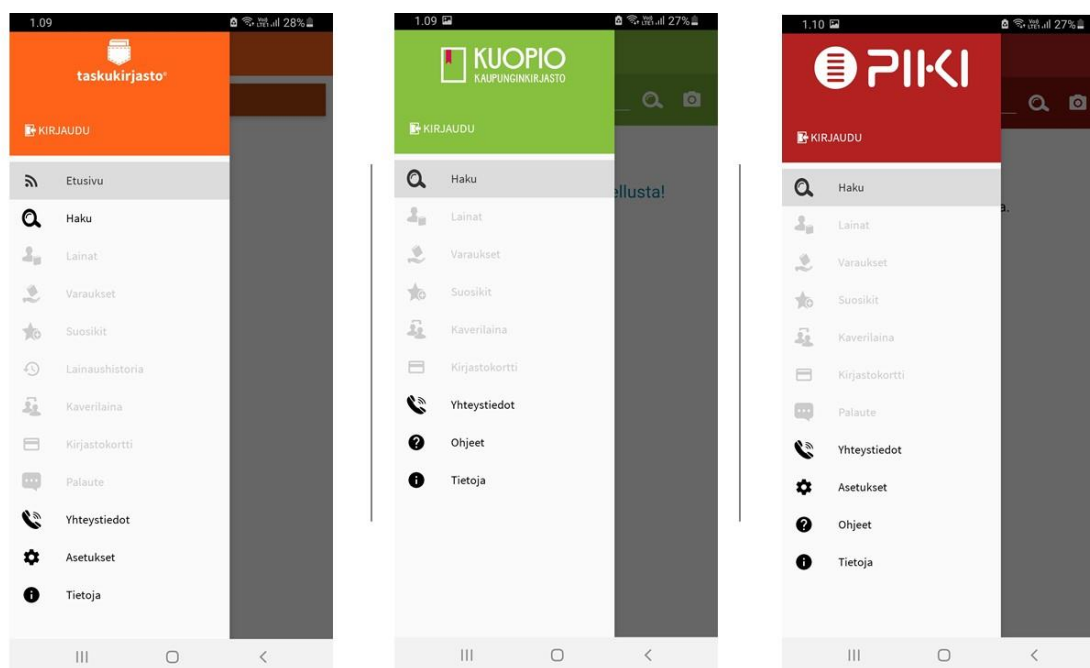
Enisoftia voidaankin pitää Taskukirjasto-projektin ansioista somen yleisten kirjastojen mobiilikirjastosovelluksien tuotannon uranuuttajana, sillä se on tuottanut suurimman osan ssuomen yleisissä kirjastoissa käytössä olevista mobiilikirjastoista, kuten Kuopion, PIKI-alueen sekä Rutakko-verkon mobiilikirjastot. Jyväskyläläinen ITC-alan yritys tarjoaa asiakkailleen mobiili- ja verkkosovelluksien suunnittelua ja valmistamista. Lisäksi se huolehtii sovellusten taustajärjestelmien sekä integraatioiden suunnittelusta. Enisoft tarjoaa tarvittaessa myös asiakkailleen mobiilikonsultointia sekä kokonaisarkkitehtuurikonsultointia. (Enisoft [Viitattu 27.5.2020].)

Yhdessä Vantaan kaupunginkirjasto ja Enisoft Oy ottivat vanhassa Taskukirjastossa hyväksi todetut toiminnot ja alkoivat kehittää niitä eteenpäin, lisäten samalla Taskukirjastoon myös uusia toimintoja. Uusiksi toiminnoiksi kehittyivät muun muassa kaverilaina, joka mahdollistaa teoksien lainaamisen suoraan toiselle asiakkaalle ilman että teosta on tarvetta palauttaa kirjastoon. Taskukirjaston uuteen versioon myös luotiin suosittelija, joka tarkkailee asiakkaan lainoja ja ehdottaa mielenkiintoista lukemista niiden pohjalta. (Salmela 2016.)

Projektin uudelleen käynnistys kannatti, sillä kun beta-vaiheen sovellus julkaistiin toukokuussa 2016, ladattiin sitä ensimmäisen viikon aikana yli 2000 kertaa. (Salmela 2016). Ei siis ihme, että Taskukirjaston nykyistä versioita onkin ladattu yli 50 000 kertaa Google play storessa (Google play store [Viitattu 2.9.2020]). Vertaillessa lukuja muiden mobiilikirjastojen latauslukuihin, Taskukirjaston latausluvut ovat selvästi muita suurempia. PIKI-mobiilikirjastoa on ladattu yli 10 000 kertaa, kun taas Rutakko-mobiilikirjastoa, Mobiilikirjasto Minnaa ja KirjastoOn-sovellusta on ladattu yli 1000 kertaa. Google play store ei kuitenkaan esitä sivuillaan tarkkoja latauslukuja. (Google play store [Viitattu 16.11.2020]a; [Viitattu 16.11.2020]b; [Viitattu 16.11.2020]c; [Viitattu 16.11.2020]d.)

2.3 Mobiilikirjastojen toiminnot

Mobiilikirjastojen toiminnot mallintavat kirjastojen nettisivuja ja niitä voidaan pitää nettisivujen pelkistettyinä versioina. Toiminnot kuten haku, lainaus sekä varaus ovat mobiilikirjastojen perusta, mutta tutkiessa esimerkiksi Taskukirjasto-sovellusta löytyvät sieltä myös toimintoja kuten suosikit, sovelluksen asetukset ja lainahistoria. Sen kautta löytyvät myös kirjastojen yhteystiedot sekä mahdollisuus palautteen antoon. Kuitenkin mobiilikirjastolle on kehitetty uusia ja kokonaan niille uniikkeja toimintoja. Yksi näistä on virtuaalinen kirjastokortti, jonka avulla tavallista korttia ei tarvitse enää muistaa ottaa mukaan kirjastoon. Toinen uniikki toiminto on kaverilaina, jonka avulla varaamaton teos voidaan lainata toiselle asiakkaalle ilman, että sitä tarvitsee palauttaa kirjastoon. (Taskukirjasto [Viitattu 8.11.2020].)



Kuva 2. Mobiilikirjastojen valikot. (Taskukirjasto [Viitattu 8.11.2020]; PIKI-mobiilikirjasto [Viitattu 8.11.2020]; Mobiilikirjasto Minna [Viitattu 8.11.2020]).

Silti mobiilikirjastojen ominaisuuksissa ja toiminnoissa on eroja, riippuen siitä minkä kirjaston mobiilikirjastosta on kyse (Kuva 2). Taulukkoon 1 on kerätty niiden kolmen eri mobiilikirjaston toimintoja, joihin opinnäytteen tekijällä on pääsy. Taulukosta huomataan, että laajin toimintovalikoima löytyy Taskukirjastosta, josta löytyi 13 toimintoa 14:sta. PIKI-mobiilissa puolestaan löytyi 12 toimintoa ja Mobiilikirjasto Minnasta yhdeksän. Kolmesta edellä mainitusta mobiilikirjastosta vain Taskukirjastosta löytyy

lainahistoria sekä etusivupainike. Taskukirjasto on myös joukon ainoa mobiilikirjasto, joka tarjoaa myös mobiilikirjaston venäjänkielisenä, tavanomaisten suomen, ruotsin ja englannin lisäksi. (Taskukirjasto [Viitattu 8.11.2020]; PIKI-mobiilikirjasto [Viitattu 8.11.2020]; Mobiilikirjasto Minna [Viitattu 8.11.2020].)

Taulukko 1. Mobiilikirjastojen toiminnot. (Taskukirjasto [Viitattu 8.11.2020]; PIKI-mobiilikirjasto [Viitattu 8.11.2020]; Mobiilikirjasto Minna [Viitattu 8.11.2020])

	Taskukirjasto	Mobiilikirjasto Minna	PIKI-mobiili
Etusivu-painike	X		
Haku	X	X	X
Lainat	X	X	X
Varaukset	X	X	X
Suosikit	X	X	X
Lainahistoria	X		
Kaverilaina	X	X	X
Kirjastokortti	X	X	X
Palaute	X		X
Yhteystiedot	X	X	X
Asetukset	X		X
Tietoja	X	X	X
Ohjeet		X	X
Mahdollisuus kielen vaihtoon	X		X

2.4 Mobiilikirjastotutkimus

Mobiilikirjastoista ei ole julkaistu paljoakaan tutkimuksia ja varsinkin Suomessa tutkimustiedon löytäminen on haastavaa, aihealueen uutuuden takia. Ulkomailla aiheeseen on kuitenkin perehdytty perusteellisimmin, varsinkin tieteelliseltä kirjastosektorilta. Yksi ensimmäisistä mobiilikirjasto-palvelun kokeilusta tapahtuikin New Yorkin lakikoulun Mendik-kirjastossa, jossa oli jo pitkään toivottu mobiilisovellusta asiakkaiden käyttöön. (Ballard & Blaine 2012, 254.) Mendik-kirjaston mobiilikirjasto-

projektin aikana ilmeni monia seikkoja, jotka vaikuttivat toimivan mobiilikirjaston toteutukseen sekä hankintaan. Näistä seikoista oli Keren Mills (2009, 3–4) kirjoittanut jo vuonna 2009.

Artikkelissaan Mills (2009, 3–4) toteaa kirjastojen mobiili- ja nettipalvelujen olevan yleisesti resurssi-intensiivisiä ja kalliita operaatioita, joiden toteuttamiseen tarvittavia taitoja ei välttämättä löydy kirjastokentällä työskenteleviltä ammattilaisilta. Näin ollen ennen mobiilikirjastoprojektien aloittamista on syytä huolellisesti tarkistaa projektien rahoitus, henkilöstön tarvitsemat aikaresurssit sekä se, että projektin tuotos tuo lisäarvoa kirjaston palveluille. Mills muistuttaa myös, että kirjaston mobiilipalveluiden tuottamisessa etusijalla tulisi olla kirjastojen asiakkaat ja heidän tarpeensa, koska muuten projekti on pelkkää henkilö- ja materiaaliressurssien hukkaan heittämistä. Mobiilikirjastot tulisi siis suunnitella siten, että niiden sisältämät ominaisuudet ovat asiakkaille tarpeellisia ja auttavat heitä pääsemään kirjaston aineisiin ja palveluihin käsiksi.

Mansouri ja Soleymani Asl (2019, 52–55) ovat tutkimuksessaan puolestaan keskittyneet siihen millaisia ominaisuuksia sekä akateemisten että yleisten kirjastojen mobiilikirjastoissa tulisi olla. He tarkastelivat yli 20:n eri maan mobiilikirjastojen sisältöjä sekä ominaisuuksia. Näin he saivat laajan kuvan kirjastojen käytetyimmistä sekä tärkeimmistä mobiilikirjasto-sovellusten toiminnoista. Yleisissä kirjastoissa toiminnot kuten haku ja viivakoodihaku, kirjaston tietokanta, tapahtumat sekä ”Oma kirjasto” havaittiin olevan mobiilisovelluksen käytetyimpiä toimintoja. Asiakkailta kysyttäessä nostivat he mobiilikirjasto-sovellukselle tärkeimmiksi toiminnoiksi lainauksen ja lainojen uusinnan, asiakasneuvonnan, aineistohaun sekä kirjastojen aukioloajat. Myös toiminnot kuten uutiset, uutuuudet sekä yhteystiedot koettiin tärkeiksi. Tulokset eivät olleen kovankaan yllättäviä, sillä yleisten kirjastojen tehtävänä on tuottaa palveluja hyvinkin erilaisille asiakkaille ja asiakasryhmille, joiden mielenkiinnot ja tarpeet voivat erota suuresti toisistaan.

Akateemisten kirjastojen kentällä Mansouri ja Soleymani Asl (2019, 52–54) huomasivat kirjastojen priorisoivan asiakkaidensa informaationtarpeita, sillä toiminnot kuten tietopalvelu, aineistohaku, tietokannat, lainaus ja lainojen uusinta sekä kirjaston aukioloajat olivat mobiilikirjastojen eniten käytettyjä toimintoja. Myös toiminnot kuten

erilaiset viite- ja lähdepalvelut koettiin tärkeiksi ja tarpeellisiksi osiksi mobiilikirjastoja. Tulokset olivat odotettavia, sillä suurin osa akateemisten kirjastojen asiakkaista koostuu koulujen ja yliopistojen opiskelijoista ja opettajista sekä tutkijoista, jotka kaipaavat pääsyä akateemisiin tietokantoihin edistääkseen opintojaan tai tutkimuksiin. Kuitenkin kysyttäessä akateemisten kirjastojen asiakkailta mobiilikirjastojen tärkeimpiä toimintoja, ei niissä havaittu olevan suunnattomia eroja yleisten kirjastojen asiakkaiden mielipiteiden kanssa.

Yleisten kirjastojen tavoite tarpeellisten ja laadukkaiden mobiilipalvelujen tuojana asiakkaille tuo kuitenkin esiin kysymyksen siitä, onko mobiilikirjasto kuinka tarpeellinen osa kirjaston palvelua? Guo, Liu ja Bielefield (2018, 78–83) ovat tutkineet ja vertailleet Urban Libraries Council:n, eli yhdysvaltalaisen kaupunkikirjastoneuvoston jäsenkirjastoja ja niiden mobiilipalveluja. Tarkastellessaan yli 130:tä kirjastoa he saivat selville, että lähes 95 % kirjastoista tarjoaa vähintään yhden mobiilipalvelun, kuten nettisivujen mobiiliversio, mobiilikatalogin tai mobiilikirjasto-sovelluksen. Tässä tutkimuksessa kirjaston nettisivujen mobiiliversio oli kaikista suosituin, sillä 83 % kirjastoista olivat kehittäneet sen tavallisen nettisivunsa rinnalle, kun taas erillisiä mobiilikirjasto-sovelluksia oli vain 59 % kirjastoista. Mutta miksi nettisivu on edelleen suosituin vaihtoehto mobiilipalvelulle, vaikka usein nekin ovat vain kirjaston nettisivujen pelkistettyjä versioita? Guon, Liun ja Bielefieldin (2018, 83–86) mukaan yksi syy tähän on mobiilikirjasto-sovellusten ja erityisesti niiden sisältöjen kirjastokohtainen vaihtelevuus. Tutkimuksessa selvisi, että vain kaksi toimintoa, sisään kirjautuminen ja aineistohaku, löytyivät kaikista tutkimukseen osallistuneissa mobiilikirjastoissa. Muuten eri mobiilikirjastojen sisältö sekä toiminnot vaihtelivat riippuen omistajakirjastosta. Tästä syystä suurin osa kirjastoista koki kirjastojen nettisivujen mobiiliversio palvelevan heidän asiakaskuntansa tarpeita paremmin kuin erillinen mobiilikirjasto-sovellus.

Suuret erot mobiilikirjastojen sisällössä johtunevat siitä, että niiden tuottajat ja suunnittelijat vaihtelevat kirjaston resurssien mukaan. Osa tutkimukseen osallistuneista kirjastoista oli hankkinut mobiilikirjastonsa ulkopuoliselta ITC-alan yrityksiltä tai ohjelmistotoimittajilta, kun taas osa kirjastoista olivat suunnitelleet mobiilikirjastonsa itse. Näin ollen mobiilikirjastoille ei ole kehittynyt alakohtaista, yhtenäistä standardia,

vaan mobiilikirjastot ja niiden sisällöt ovat riippuvaisia kirjaston käytössä olevista resursseista. (Guo, Liu & Bielefield 2018, 86.)

Kirjastojen erilaiset resurssit vaikuttavatkin olevan yksi syy sille, miksi kirjastot eivät hanki mobiilikirjastoa asiakkaidensa käyttöön. Alan Kerr ja Diana Rasmussen Pennington (2017, 242–243) ovat tutkineet Skotlannin yleisiä kirjastoja ja niiden mobiilikirjasto valmiuksia. Tutkimukseen osallistuneista 32:ta kirjastosta 13:ta ei ole mobiilikirjastoa käytössä asiakkailleen. Yleisimmäksi mobiilikirjaston hankkimattomuuden syyksi on annettu kirjaston budjettirajoitteet sekä henkilöstöresurssit, mutta myös mobiilikirjaston tarpeettomuus on tuotu esille. Yhtenä yllätyksenä tutkimuksessa selvisi, että kirjastot myös odottavat mitä kaupunkien muut auktoriteetit (Local Authorities) suunnittelevat, ennen kuin hankkivat kirjastoilleen omaa mobiilikirjastoa. Tutkimukseen osallistuneista kirjastoista viisi olikin hankkinut mobiilikirjaston yhdessä toisen auktoriteetin, kuten kaupungin hallituksen kanssa.

2.5 Asiakastytyväisyyden mittaaminen.

Asiakastytyväisyys terminä on hyvin suhteellinen, sillä jokaisella henkilöllä, niin asiakkaalla kuin työntekijällä ja johtajilla on omat näkemyksensä siitä mitä asiakastytyväisyys on ja mitkä seikat vaikuttavat sen syntyyn. Selvää kuitenkin on, että asiakastytyväisyys on tärkeää, kun yritetään selvittää yrityksen, organisaation, tuotteen tai palvelun mahdollisuuksia menestyä ja jatkaa menestymistä myös tulevaisuudessa. Hyvää menestymistä ei nimittäin voida odottaa, jos palvelun, tuotteen, yrityksen tai organisaation asiakastytyväisyys on huono tai siihen ei olla kiinnitetty lainkaan huomiota. (Rope ja Pöllänen 1994, 58–59). Asiakastytyväisyys on tärkeää myös siksi, että sen avulla pystytään ennustamaan palvelun tulevia tarpeita ja priorisoimaan sen kehittämideoita, jotta asiakkaat saataisiin pysymään palvelun käyttäjinä. Myös uusia asiakkaita saadaan houkuteltua palvelun käyttäjäksi, kun tuotetta tai palvelua voidaan asiakastytyväisyyden mukaan verrata mahdollisiin kilpailuviin palveluihin tai tuotteisiin. (Laukkanen 2004.)

Palvelujen tai tuotteen asiakastytyväisyyden selvittäminen vaatii systemaattista ja jatkuvaa mittaamista, sillä asiakastytyväisyys on paljolti sidoksissa nykyhetkeen. Suurin osa asiakaspalautteesta saadaankin asiakaspalvelukohtamisista ja heidän

kokemuksistaan. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen kannattaa aloittaa valitsemalla se mitä halutaan mitata sekä määrittelemällä mittauksen kohteet tai asiakassegmentit. Tämän jälkeen suunnitellaan sopiva mittaustapa tai mahdollinen tiedonkeräys strategia. Kun mittareiden rakenteelliset osat, eli kysymysten muotoilu, rakenne ja testaus on suoritettu, voidaan itse mittaus toteuttaa. Mittauksen tulokset tulee purkaa ja muistaa jakaa organisaation sisällä. (Rope ja Pöllänen 1994, 59–60; Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 31–32.) Tässä opinnäytetyössä keskitytään pääasiassa selvittämään asiakastyytyväisyyttä mobiilikirjastoihin, mutta myös kohdekirjastojen henkilökunnan mielipiteet halutaan saada selville, kuten myös se kuinka tyytyväisiä he olettavat asiakkaidensa olevan mobiilikirjastoon.

3 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

3.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön päämääränä on saada selville mobiilikirjastojen asiakastyytyväisyys Suomen yleisten kirjastojen osalta, ottaen samalla huomioon kirjastojen henkilökunnan mielipiteet heidän kirjastonsa käyttämästä mobiilikirjastosta. Näin ollen tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksiksi kehittyivät seuraavat kaksi kysymystä, joihin pyritään vastaamaan asiakas- ja henkilökuntakyselyjen avulla:

- Mitä mieltä asiakkaat ja kirjaston henkilökunta ovat oman kirjastonsa mobiilikirjastoista ja niiden toimivuudesta?
- Kuinka mobiilikirjastoja tulisi kehittää ja mitkä ovat niiden tulevaisuuden näkymät?

Opinnäytetyö toteutettiin kahden pääkyselyn sekä yhden pienimuotoisen ennakkokyselyn avulla. Ennakkokysely suunnattiin yleisten kirjastojen henkilökunnalle, mutta jaettiin Kirjastot.fi-sivulla, jotta kaikki Suomen yleisissä kirjastoissa työskentelevät henkilöt pystyisivät vastaamaan siihen. Kyselyn tarkoituksena saada selvyyttä siihen missä Suomen yleisissä kirjastoissa on käytössä mobiilikirjasto. Pääkyselyistä ensimmäinen oli suunnattu mobiilikirjastojen asiakkaille, joiden käytössä on yksi tai useampi mobiilikirjasto. Asiakaskyselyjen kohdekirjastoiksi valittiin Vantaan, Tampereen ja Keravan kaupunginkirjastot. Toinen kysely puolestaan suunnattiin edellä mainittujen kirjastojen henkilökunnalle, jotta asiakkaiden mielipiteiden ohella esille saataisiin myös henkilökunnan ammatilliset ajatukset omasta mobiilikirjastostaan.

Asiakaskyselyn ensisijaisena tavoitteena oli saada selville, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat oman kirjastonsa mobiilikirjastoon. Kyselyssä toivottiin saavan selville kokevatko asiakkaat mobiilikirjastojen olevan helppo- vai vaikeakäyttöisiä ja ovatko niiden sisällöt asiakkaista tarpeellisia. Myös mahdollisia mobiilikirjaston puutteita tiedusteltiin sekä sitä mistä ominaisuuksista asiakkaat erityisesti pitävät. Kuinka

näitä sovelluksia voitaisiin asiakkaiden mielestä parantaa ja kehittää käyttäjäystävällisimmiksi, jotta kirjastojen hankkima mobiilikirjastosovellus olisi sisällöltään ja toiminnoiltaan laadukasta, hyödyllistä sekä asiakkaille mieluisaa.

Henkilökunnalle suunnatussa kyselyssä puolestaan tavoitteena oli saada tietää mitä mieltä kirjastoissa työskentelevät henkilöt ovat työpaikkansa valitsemasta mobiilikirjastosta sekä heidän näkökulmiaan mobiilikirjaston asiakastyytyvyyteen. Kokevatko he kirjastoalan ammattilaisina mobiilikirjaston tarpeelliseksi ja toimivaksi osaksi kirjaston palvelua sekä minkälaisia toiveita heillä on mobiilikirjastojen kehittämisen suhteen.

3.2 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä eli määrällinen tutkimus perustuu asioiden ja ilmiöiden mittaamiseen erilaisten lukumääriin keskittyvien tutkimusaineistojen avulla. Mittauksen tulokseksi saadaan lukuarvoja sisältävä havaintoaineisto, jota voidaan alkaa tutkia tilastollisin analyysimenetelmin. Tämä kuitenkin vaatii tutkimuskohteen, tekijöiden, muuttujien tai parametrien hyvää tuntemusta, sillä mittauksia ei voida suorittaa, jos ei tiedetä mitä mitataan. Tutkimusaineistoa kerätessä tulee myös ottaa huomioon se, että toisin kuin laadullisessa tutkimuksessa, määrällisessä tutkimuksessa tulee tutkimusaineiston olla tarpeeksi laaja ja edustava. Muuten tuloksia ei voida pitää luotettavina. (Vilpas [Viitattu 1.9.2020], 2.)

Tutkimusaineistoa voidaan määrällisessä tutkimuksessa kerätä monin eri tavoin. Tiedot voidaan saada tutkimalla muiden aiemmin keräämiä tilastoja, tietokantoja ja rekistereitä, tai tiedot voidaan tarvittaessa kerätä itse. Tulee kuitenkin ottaa huomioon, että eri toimijoiden julkaisemat niin sanotut ”valmiit tiedot” eivät välttämättä ole sellaisenaan suoraan valmiita käytettäväksi määrällisessä tutkimuksessa. Tilastojen ja tietojen muokkaukset, yhdistelyt sekä tarkastukset onkin hyvä suorittaa ennen kuin niitä otetaan tutkimukseen mukaan. Usein valmiita tietoja käytetään itse kerätyn aineiston tukena tai vertailukohteenä. Itse kerätyn aineiston perustana onkin aina tutkimusongelma, jonka kautta päätetään tutkimuksen kohderyhmä sekä se mikä tiedonkeruumenetelmä sopii parhaiten tilanteeseen. (Heikkilä 2014, 16–17.)

Tässä opinnäytetyössä tiedonkeruu suoritetaan kyselytutkimuksella, joka on suunnattu Suomen yleisten kirjastojen asiakkaille sekä henkilökunnalle. Kyselytutkimus valikoitui opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi, koska kyselytutkimus on hyvä tapa kerätä tietoa ihmisten toiminnasta, mielipiteistä, arvoista ja asenteista. Sitä voidaan myös laajasti soveltaa mielipidetiedusteluihin, soveltuvuustesteihin, katukyselyihin sekä palautemittauksiin. Kyselytutkimuksessa voidaan myös käyttää hyväksi ja soveltaa sekä määrällisen että laadullisen tutkimuksen lähestymistapoja, vaikka kyselytutkimuksen aineistot ovatkin suurimmassa määrin numeraalisia ja kysymykset sanallisia. Toteutetuissa kyselyissä voidaan kuitenkin pyytää vastauksia myös sanallisesti, jolloin ne täydentävät tietoja sekä vastauksia, joiden ilmaiseminen numeroina olisi sekavaa tai epäkäytännöllistä. Sanallisia vastauksia on myös helpompi käsitellä laadullisen tutkimuksen menetelmillä, mutta tuloksia voidaan puolestaan tiivistää ja esittää määrällisillä menetelmillä. (Vehkalahti 2014, 11–13.)

3.3 Kyselytutkimus

Tämän opinnäytetyön tiedonkeruumenetelmäksi valikoitui kyselytutkimus. Niin asiakkaille kuin kirjastojen henkilökunnalle suunnatut verkkokyselylomakkeet luotiin Webropol-palveluun. Kyselylomakkeet sopivat hyvin tämän opinnäytteen tiedonkeruu menetelmäksi, koska opinnäytteen tekijä ei pysty vaikuttamaan vastauksiin läsnäolollaan, eleillään tai olemuksellaan. Suoraa kanssakäyntiä vastaajan kanssa ei myöskään tapahdu samalla tavalla kuin esimerkiksi haastatteluissa. Kyselylomakkeella voidaan myös kysyä enemmän kysymyksiä, koska niihin vastaaminen vie vähemmän aikaa. (Valli 2015, 44). Kyselylomakkeen suunnitteluun kannattaakin keskittyä huolella, sillä tutkimuksen onnistuminen riippuu suuresti siitä, että kyselylomake sisältää tutkimukseen relevantteja kysymyksiä selkeällä ja oikeanlaisilla tavoilla. Lomakkeeseen ei nimittäin voi tehdä muutoksia sen julkaisun jälkeen. Hyvä kyselylomake on siis kokonaisuus, jossa sen sisällölliset näkökohdat toimivat hyvin yhdessä tilastollisten näkökohtien kanssa. (Vehkalahti 2014, 20.)

Kyselylomakkeen tekeminen kannattaa aloittaa vaihteittain, jotta lopputuloksesta tulisi tutkimuksen kannalta hyödyllinen. Kyselylomakkeen suunnittelun ensimmäisenä vaiheena voidaan pitää tutkimuksen tavoitteen tai tutkimusongelman päättämistä

sekä taustatutkimuksen tekemistä. Tutkimuksen tekijän tulee tietää, millaisiin kysymyksiin vastauksia haetaan ja kuinka tarkkoja näiden vastausten tulee olla, jotta tutkimuslomakkeesta olisi hyötyä tutkimukselle. Hyvin tehdyt ennakkovalmistelut edesauttavat selkeän kyselylomakkeen suunnittelua. (Heikkilä 2014, 45.)

Kyselylomakkeen toisessa vaiheessa suunnitellaan lomakkeen rakenne sekä keskittää kysymysten suunnitteluun sekä muotoiluun. Kysymysten suunnittelussa suurin haaste on päättää millaisia kysymystyyppejä tullaan käyttämään, sillä eri kysymystyypeillä on omat hyvät ja huonot puolensa. Esimerkiksi avoimia kysymyksiä käytetään yleensä kvalitatiivisessa tutkimuksessa, koska silloin vastaajien mielipiteitä ei rajoiteta lainkaan, kun taas suljetuissa kyselyissä vastausvaihtoehdot on rajattu etukäteen. Tarvittaessa kysymyksiä voidaan tehdä myös sekamuotoisina, jolloin osa vastausvaihtoehdoista on annettu etukäteen, mutta lisäksi yksi tai tarvittaessa useampi vaihtoehto on jätetty avoimeksi. Hyvä esimerkki sekamuotoisista kysymyksistä on kysymysten ”Jotain muuta, mitä?”- kohdat. Hyvän kysymyksen tärkeimpänä ominaisuuspiirteenä voidaan pitää sitä, että se on kyselyn kannalta hyödyllinen sekä tarpeellinen ja että siinä kysytään vain yhtä asiaa kerrallaan, selkeästi ja kohteliaasti. Kysymyksissä ei myöskään saisi esiintyä slangi- tai erikoissanastoa, mutta jos sellaiset ovat kyselyn kannalta tärkeitä, tulee ne selittää kysymyksessä ymmärrettävästi. Tulee myös muistaa, että hyvä kysymys ei saa johdatella vastaajaa. (Heikkilä 2014, 45–54.)

Kysymyksiä suunnitellessa olisi myös hyvä miettiä onko niissä tarvetta käyttää asteikoita, sillä asteikkoja käyttämällä saadaan vähään tilaan sijoitettua paljon tietoa (Heikkilä 2014, 51). Yleisimpiä kyselytutkimuksen asteikkomalleja ovat semanttinen differentiaali, jota myös Osgoodin asteikoksi kutsutaan, Likertin asteikko sekä Flechen asteikko. Näitä kolmea asteikkotyyppiä yhdistää niiden samalaisuus, mikä takia niiden käyttö on helppoa ja niitä voi kyselyssä olla useita samanaikaisesti. Osgoodin asteikkolle tyypillistä on erilaisten vastakkaisten adjektiiviparien vertailu, yleensä seitsemän portaisen mittarin avulla, mutta myös viisi- ja yhdeksänportaista mittaria on nähty käytettävän. Tärkeintä on kuitenkin se, että asteikko pysyy parittomana koska, keskimmäisenä vaihtoehtona on aina oltava neutraalivaihtoehto. Likertin asteikko on hyvin samanlainen, mutta antaa puolestaan vastausvaihtoehtojen

portaille nimet. Tässä tulee kuitenkin huolehtia, että jokaiselle vastaajalle löytyy sopiva vaihtoehto valittavaksi. Likertin asteikosta on myös kehitetty niin sanottu VAS-mittari (Visual Analogue Scale), jolla pystytään kuvaamaan hyvin subjektiivisia asioita. Yleensä VAS-mittari on 10 kohtainen jana, jonka ääripäiden väliin kysymykseen vastaaja merkitsee mielipiteensä, mutta sitä voidaan myös muokata niin sanottu yksinkertainen intensiivisyysasteikko. Siinä janelle asetetaan ääripäiden lisäksi numerot, jolloin vastaaja pystyy tulkitsemaan niiden kuvastaman skaalan kuin itse haluaa. Viimeinen asteikko on Flechen asteikko, joka tunnetaan myös graafisena asteikkona koska siinä vastausvaihtoehdot näytetään kuvallisina esimerkiksi iloisina tai surullisina kasvokuvina. Tätä asteikkotyyppiä on kuitenkin hieman vaikeaa soveltaa verkkokyselyyn, sillä usein ohjeet annetaan vastaajille suullisesti. (Valli 2015, 55–62.)

Ennen kuin kyselylomake voidaan julkaista, tulee sitä testata. Testauksen tarkoituksena on selvittää lomakkeen ja kysymysten toimivuutta, selkeyttä, yksiselitteisyyttä ja arvioida vastaamiseen kuluva aikaa sekä yleisesti sitä kuinka raskasta kyselyyn vastaaminen on. Testaajilta saamien huomioiden kautta lopullista kyselylomaketta ja kysymyksiä muokataan sopivaksi ja tarvittaessa kysymyksiä lisätään tai karsitaan pois. Myös mahdolliset virheet verkkokyselyn automaatiossa testataan ja korjataan tässä vaiheessa. Vielä ennen kyselyn julkaisua on hyvä kirjoittaa saatekirje tai teksti, joka lähetetään kyselylomakkeen mukana tai liitetään verkkokyselyn alkuun. Saatekseen tarkoituksena on motivoida vastaajia osallistumaan kyselyyn ja samalla kertoa tutkimuksen taustoista. Siihen tulisi myös lisätä tutkimuksen tekijän tiedot tai allekirjoitus. Tarvittaessa saatetekstissä voidaan myös antaa ohjeistusta kyselyyn vastaamiseen, mutta tärkeintä on, että saatetekstistä ei tule liian pitkää. (Heikkilä 2014, 58–59.)

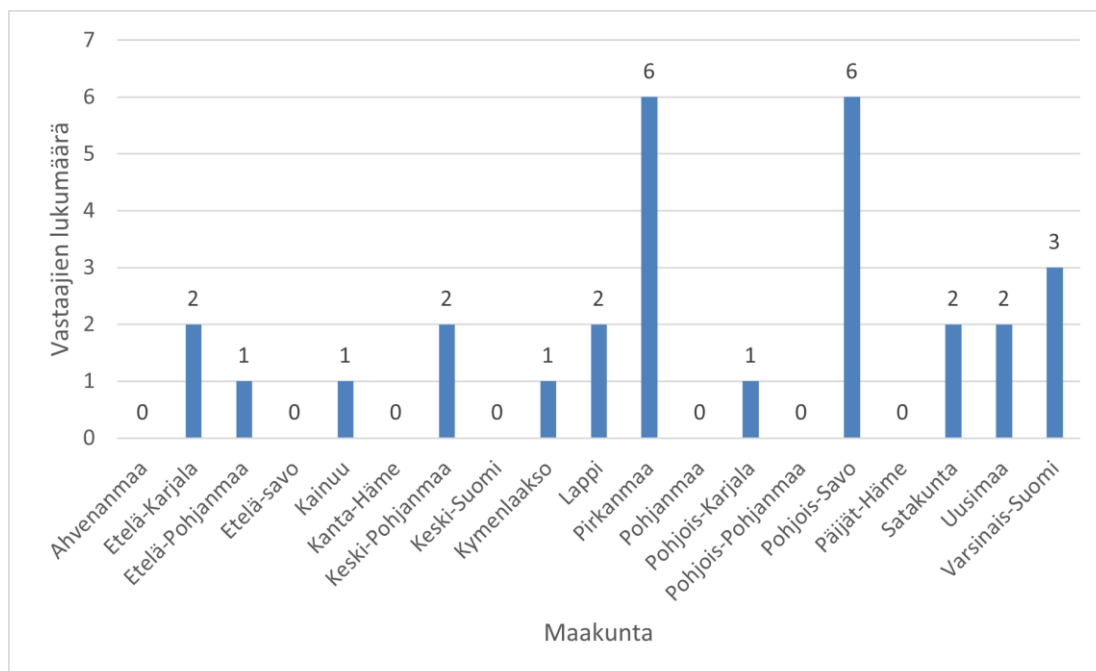
4 TULOKSET

4.1 Ennakkokysely

Opinnäytteen pohjalle tehtiin pienimuotoinen verkkokysely, joka julkaistiin kirjastot.fi-sivun ammattikalenterissa 6. kesäkuuta 2020. Kysely oli avoinna ja näkyvillä ammattikalenterissa 15. syyskuuta 2020 asti (Liite 1). Tämän ennakkokyselyn tarkoituksena on kartoittaa yleisellä tasolla koko suomen yleisten kirjastojen mobiilikirjasto-valmiuksia. Tässä kyselyssä tiedusteltiin, kuinka monella kirjastolla on jo käytössään mobiilikirjasto ja jos sellaista ei ole, onko sellaisen harkintaa mietitty tai onko hankinta jo aloitettu. Kyselyssä tiedustellaan myös niitä tekijöitä, miksi mobiilikirjastoa ei ole hankittu.

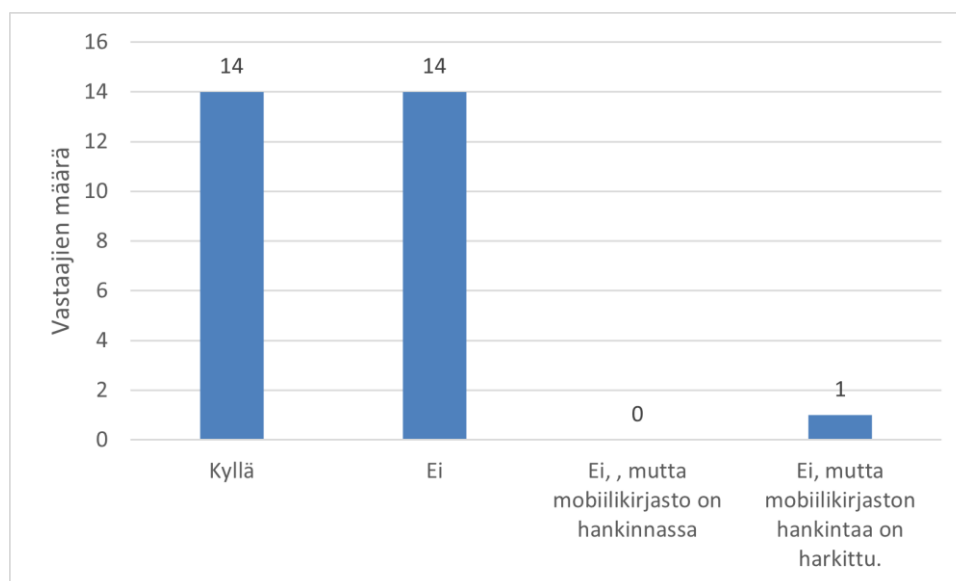
Kyselyyn vastasi yhteensä 33 kirjastossa työskentelevää henkilöä ympäri Suomea, mutta 4 vastausta jouduttiin poistamaan tuloksista, koska ne koskivat mobiilikirjastojen sijaan joko kirjastojen verkkosivun mobiiliversioita tai niiden e-kirjapalveluja. Vastausten pieneen lukumäärään saattoi vaikuttaa kyselyn julkaisuhetkellä Suomessa ja ulkomailla vellova COVID-19-epidemia, joka pakotti kirjaston henkilökuntaa soputumaan nopeasti uusiin työmuotoihin, kuten etätöihin ja joka johti joissain tapauksissa lomautuksiin. Epävarma tilanne saattoi siis vaikuttaa kyselyyn vastamiseen. Vastauksia tutkiessa tulee myös huomioida se, että vastaajajoukon ollessa pieni voidaan kyselyn tuloksia pitää vain suuntaa antavina.

Suurin osa vastauksista tuli Pirkanmaan (6 kpl) ja Pohjois-Savon (6 kpl) kirjastojen työntekijöiltä, kun taas Päijät-Hämeen, Pohjois-Pohjanmaan, Pohjanmaan, Keski-Suomen, Kanta-Hämeen ja Ahvenanmaan alueilta ei saatu lainkaan vastauksia (Kuvio 1).



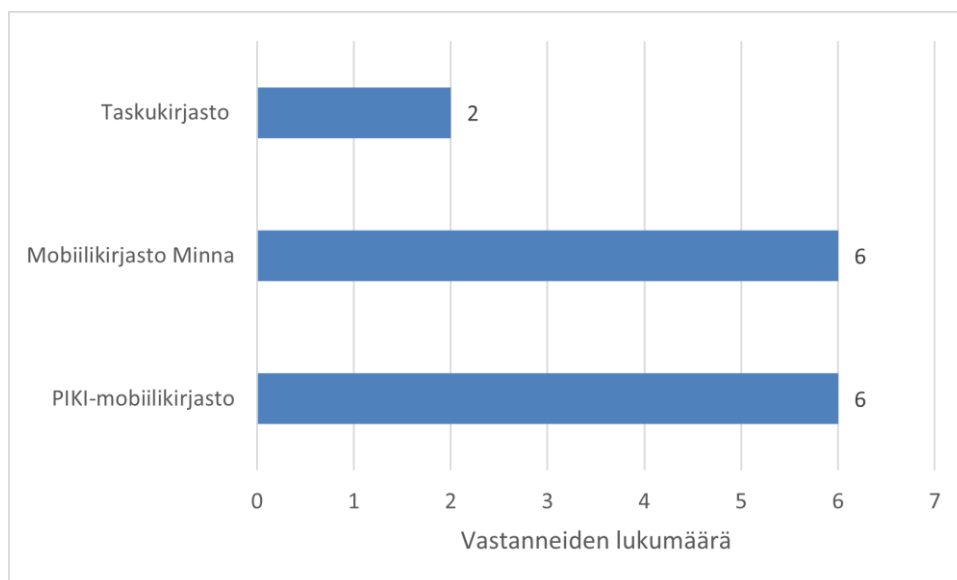
Kuvio 1. Alustavaan kyselyyn vastanneet maakunnittain. n= 29

Kysyttäessä henkilökunnalta onko heidän kirjastossaan käytössä mobiilikirjastoa, vastaukset jakautuivat hyvin tasaisesti: 14 vastaajaa ilmoitti kirjastollaan olevan käytössä mobiilikirjasto ja samalla 14 vastaajaa kertoi, ettei heidän kirjastossaan ole sitä. Vain yhden kirjaston kerrottiin harkinneen mobiilikirjaston hankkimista (Kuvio 2).



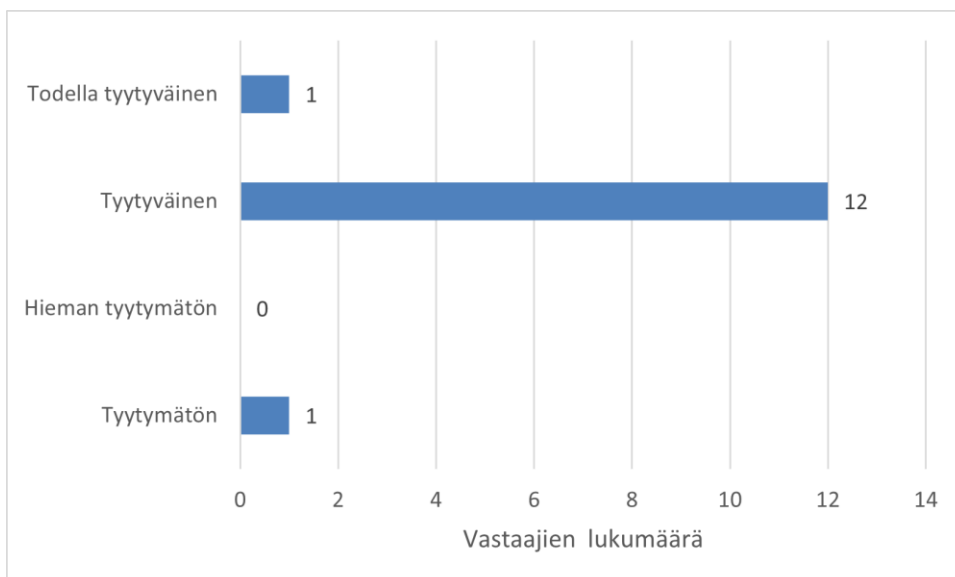
Kuvio 2. Mobiilikirjastot kirjastossa. n=25

Kysymykseen ”kyllä” vastanneista kuudella oli työpaikassaan käytössään PIKI-alueen PIKI-mobiilikirjasto ja kuudella Kuopion alueen Mobiilikirjasto Minna. Pääkaupunkiseudun Taskukirjasto oli puolestaan käytössä kahdella kyselyyn osallistuneen henkilön työpaikassa, kuten kuviosta 3 käy ilmi. Suomessa on myös muita mobiilikirjastoja, kuten Rutakko- alueen mobiilikirjasto sekä Keravan kirjastojen KirjastoOn. Kuitenkaan kyselyyn ei vastannut lainkaan henkilöitä, joiden kirjastossa olisi käytössä edellä mainittuja mobiilikirjastoja.



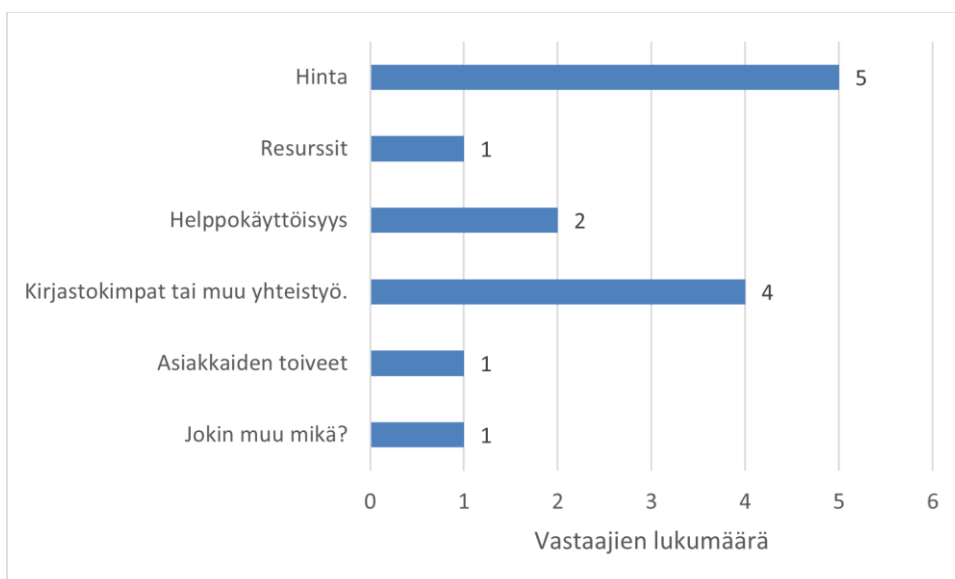
Kuvio 3. Kirjaston käytössä oleva mobiilikirjasto n=14.

Kysyttäessä kuinka tyytyväisiä he ovat oman kirjastonsa mobiilikirjastoon suurin osa kyselyyn vastanneista olivat tyytyväisiä tai todella tyytyväisiä. Vain yksi henkilö koki olevansa todella tyytymätön kirjastonsa mobiilikirjastoon (Kuvio 4). Mistä seikoista vastaajan tyytymättömyys mobiilikirjastoon johtuu, ei saatu selville, sillä tämän kyselyn tarkoituksena ei ollut selvittää tyytymättömyyteen tai tyytyväisyyteen liittyviä seikkoja.



Kuvio 4. Tyytyväisyys kirjaston käyttämään mobiilikirjastoon. n=14

Ennakkokyselyssä tiedusteltiin myös sitä, mistä syistä vastaajien kirjastoissa ei ole käytössä mobiilikirjastoa. Suurin osa vastaajista (7 kpl) antoi avoimessa kommenttikentässä syyksi kirjaston nettisivun toimivan hyvin myös mobiililaitteilla, minkä takia tarvetta mobiilikirjastolle ei ole. Nämä vastaajat mainitsivat muiksi syiksi myös mobiilikirjaston kalleuden ja sen, että mobiilikirjastojen tulisi tarjota enemmän toimintoja, kuin mobiiliverkkosivut, jotta se olisi hyödyllinen kirjaston asiakkaille. Kuten kuvioista 5 voidaan huomata, vastaajien mielestä mobiilikirjaston hinta onkin kaikista yleisin asia mikä vaikuttaa sen hankintaan.

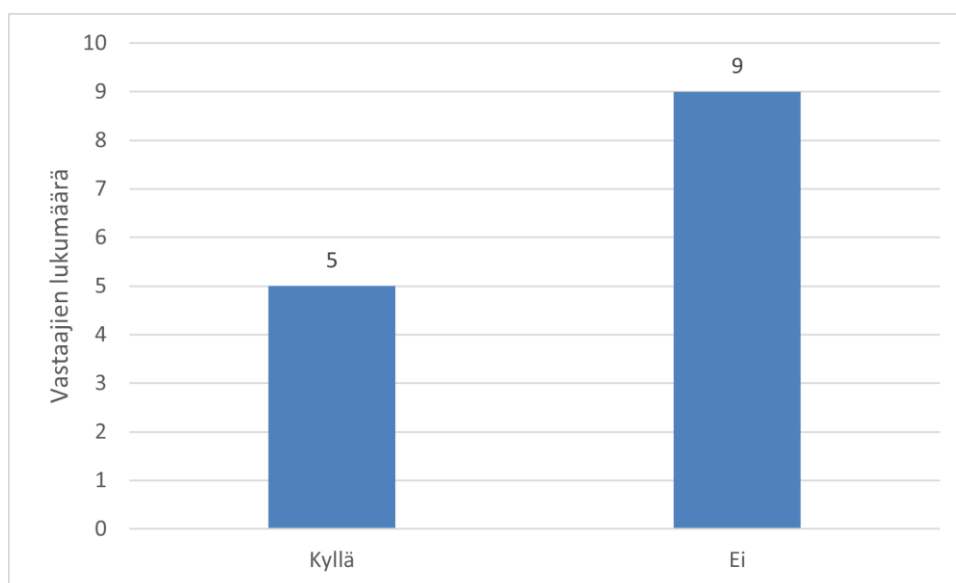


Kuvio 5. Mobiilikirjaston hankintaan vaikuttavat seikat. n=14

Kuviosta 5 voidaan myös huomata että, toiseksi yleisimmäksi seikaksi on annettu kirjastokimpat tai muu yhteistyö (4kpl). Tähän eräs kyselyyn vastannut kommentoi, että he mielellään seuraavat mitä suurempien kuntien kirjastot tekevät ja kehittyvät, ennen kuin alkavat harkita oman mobiilikirjaston hankintaa.

Mobiilikirjaston hankintaan vaikuttivat myös ajankohtaiset syyt, kuten uuteen kirjastojärjestelmään siirtyminen. Tällainen tilanne oli käynnissä kahden vastaajan kirjastoissa minkä takia mobiilikirjaston hankintaa jouduttiin siirtämään. Kolme kyselyyn vastaajaa puolestaan eivät osanneet kertoa tai eivät tienneet syitä sille miksi heidän kirjastoissaan ei ole käytössä mobiilikirjastoa. Vastaajista kaksi eivät halunneet tuoda lainkaan esille syitä.

Kaiken kaikkiaan niistä kyselyyn vastanneista, joiden kirjastossa ei ole käytössä mobiilikirjastoa yhdeksän koki, ettei mobiilikirjastolle ole tarvetta heidän kirjastoissaan. Viisi vastaajaa puolestaan koki, että mobiilikirjastolle olisi tarvetta (Kuvio 6).



Kuvio 6. Mobiilikirjaston tarve vastaajien mielestä. n=14

4.2 Asiakaskysely

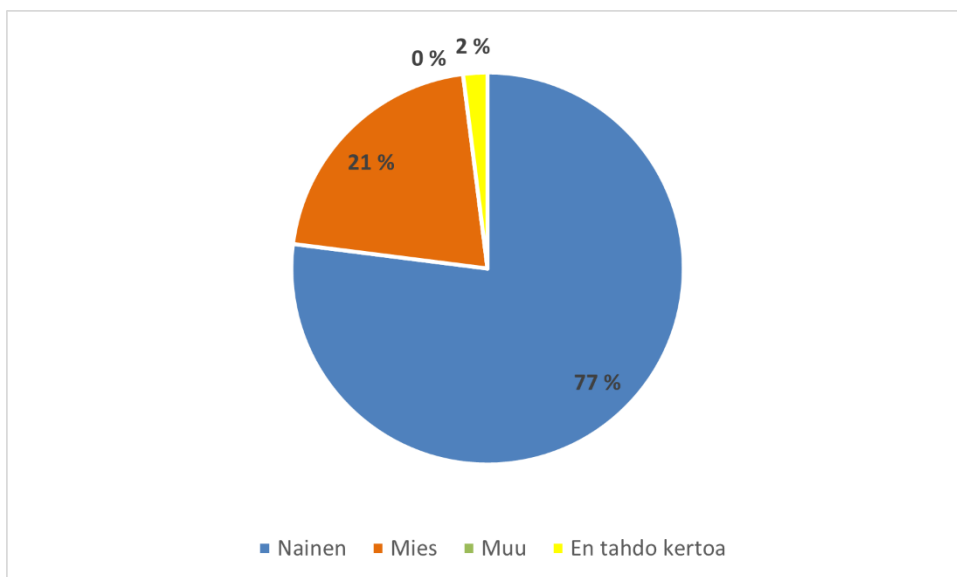
Yleisten kirjastojen asiakkaille suunnatun kyselyn tarkoituksena oli saada selville heidän ajatuksensa ja mielipiteensä kirjastojen tarjoamista mobiilikirjastoista. Kysely luotiin Webropol-palveluun (Liite 3) ja siitä tehtiin myös englanninkielinen versio

(Liite 4). Vantaan kirjaston pyynnöstä kyselyn yhteyteen lisättiin myös lyhyt ingressi suomeksi, ruotsiksi sekä englanniksi, jossa kerrottiin kyselyn taustat (liite 2).

Valitettavasti opinnäytetyöntekijällä ei ollut tarpeeksi resursseja myös ruotsinkielisen kyselyn tekemiseen. Kyselyjen linkit jaettiin Vantaan, Tampereen sekä Keravan kirjastojen sosiaalisessa mediassa. Kysely oli avoinna 6. 7.-15.9.2020 välisenä aikana. Kirjastoista Kerava julkaisi kyselyn nettisivuillaan jo heinäkuussa 2020, Tampere ja Vantaa elokuussa 2020.

Kyselylomaketta suunnitellessa huomioitiin sekä mobiilikirjastojen käyttäjät sekä ne asiakkaat, jotka eivät käytä palvelua. Mobiilikirjaston käyttäjiltä tiedusteltiin muun muassa sitä, kuinka pitkään he ovat käyttäneet palvelua ja miten he sen löysivät, kuinka tyytyväisiä he ovat siihen, mitä paranneltavaa tai kehitettävää mobiilikirjastossa on sekä sitä suosittelisivatko he palvelun käyttöä. Mobiilikirjastojen ei käyttäjiltä ja niiltä henkilöiltä, jotka eivät käytä sitä, mutta ovat harkinneet sen käyttöönottoa, kyselyssä tiedusteltiin syitä sille miksi he eivät ole ottaneet sovellusta käyttöön. Heiltä kysyttiin myös mikä saisi heidät käyttämään mobiilikirjastoa ja millaisia ominaisuuksia siinä tulisi heidän mielestään olla. Kyselylomakkeen kysymykset olivat suurimmalta osin suljettuja ja sekamuotoisia, sillä opinnäytetyön tekijä koki asiakkaiden vastaavan niihin paremmin kuin avokysymyksiin. Kyselyn loppuun kuitenkin luotiin myös avoin kommenttikenttä, johon kyselyyn osallistujat pystyivät halutessaan tuomaan mielipiteitään ilmi.

Suomenkieliseen ja englanninkieliseen asiakaskyselyyn vastaamisen aloitti yhteensä 233 henkilöä, joista 196 suorittivat ne loppuun. Kyselyyn vastanneista 77 % eli 150 henkilöä oli naisia ja miehiä oli 20 % eli 40 kappaletta. Vastaajista 3 % eli 6 henkilöä ei tahtonut mainita sukupuoltaan. (Kuvio 7). Reilusti aktiivisimpia kyselyyn vastaajia olivat siis kirjaston naispuoliset asiakkaat, joilta saatiin lähes neljäkertaa enemmän vastauksia kuin miehiltä. Tulos ei tullut yllätyksenä, sillä kirjastojen asiakaskunnat ovat usein hyvin naisvaltaista.



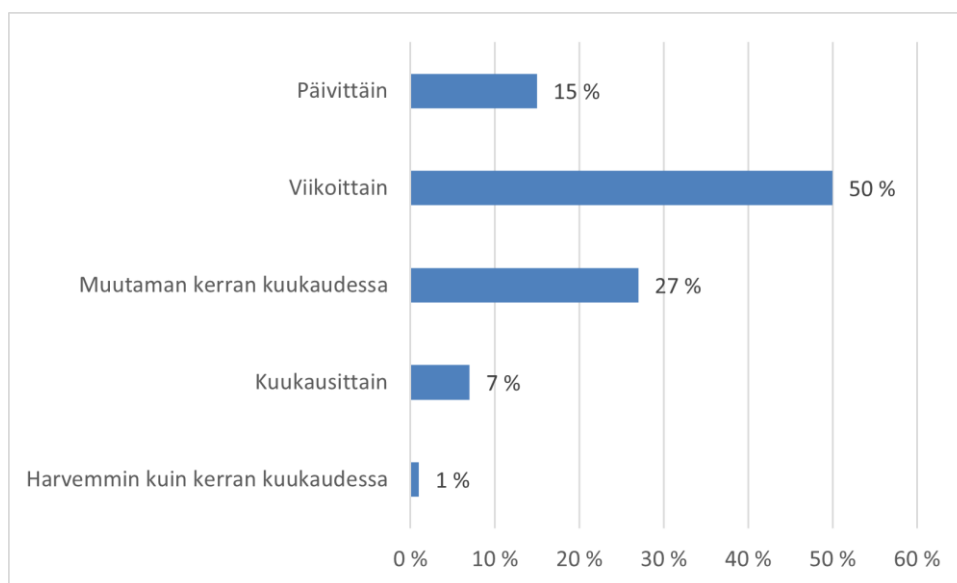
Kuvio 7. Vastaajien sukupuolijakauma. n=196

Tutkiessa vastaajien ikäjakaumaa, huomataan, että eniten vastauksia saatiin 26–55-vuotiailta asiakkailta. Vastauksista 24 % tuli 26–35-vuotiailta vastaajilta, 36–45-vuotiaita vastaajia oli 21 % ja 46–55-vuotiaita puolestaan oli 20 %. Edellisten ikäryhmien välillä ei siis ole prosentuaalisesti paljon eroa. 55–65-vuotiaita vastaajia oli 15 % ja vastauksia saataisiin myös yli 65-vuotiailta (12 %). Vähiten vastauksia saatiin nuorisolta, sillä 15–25-vuotiaita vastaajia oli kuusi prosenttia ja 7–15-vuotiaista kyselyyn vastasi vain kaksi prosenttia. Näin ollen ikäryhmien ääripäistä on saatu vähiten vastauksia, mikä on varsinkin nuorten kohdalla hieman yllättävää. Voisi nimittäin olettaa, että verkkokysely, jonka kohteena on kirjaston mobiiliapplikaatio voisi vetää puoleensa varsinkin nuoria asiakkaita. (Taulukko 2).

Taulukko 2. Asiakaskyselyn ikäjakauma.

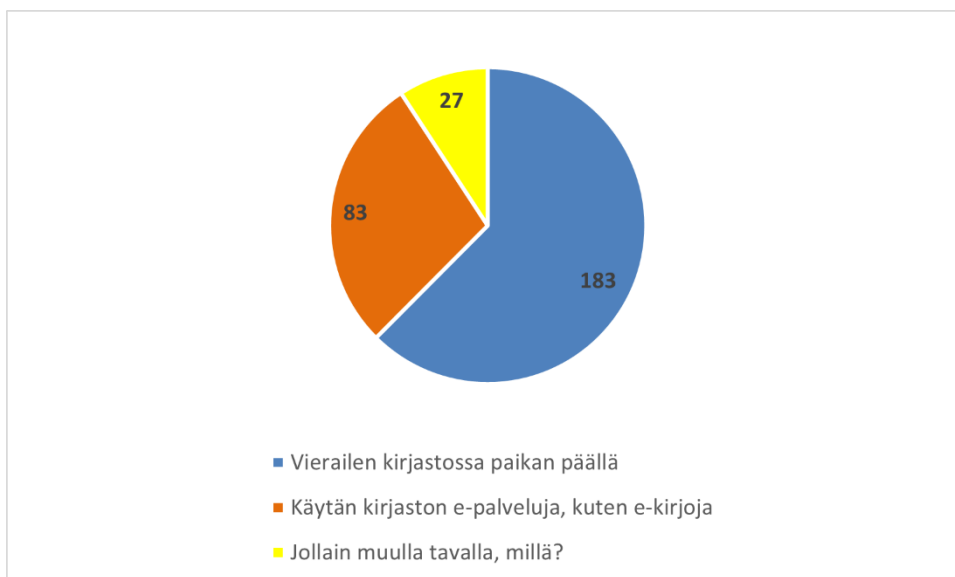
Ikäryhmä	Vastaajat	Prosentti
7–15	3	1,53 %
16–25	12	6,12 %
26–35	47	23,98 %
36–45	42	21,43 %
46–55	40	20,41 %
55–65	29	14,80 %

Kyselyissä tiedusteltiin myös asiakkaiden kirjastonkäytön useutta ja sitä, miten he kirjastoa käyttävät. Kirjaston viikoittainen käyttö oli vastaajien keskuudessa suosituin sillä 50 % vastaajista kertoi käyttävänsä kirjastoa viikoittain. Vastaajista 27 % puolestaan kertoi käyttävänsä kirjastoa muutaman kerran kuukaudessa. Päivittäin kirjastoa käytti 15 % vastaajista ja kuukausittain vain 7 %. Vain prosentti vastaajista kertoi käyttävänsä kirjastoa harvemmin kuin kerran kuukaudessa. (Kuvio 8)



Kuvio 8. Vastaajien kirjaston käytön useus. n=196

Kysyttäessä sitä miten asiakkaat kirjastoa käyttävät, pystyivät vastaajat valitsemaan useamman kuin yhden vaihtoehdon. Vastauksia kysymykseen saatiin yhteensä 293 kappaletta ja suosituimmaksi tavaksi nousi kirjastossa paikan päällä vierailu, jonka valitsi yhteensä 183 vastaajaa (Kuvio 9). Tämä myös näkyy kysymyksen avoimeen kommenttikenttään laitetuilla vastauksilla, sillä vastaajista 26 kertoi tarkemmin mitä he kirjastossaan vieraillessaan tekevät. Vastaajat kertoivat osallistuvansa esimerkiksi kirjaston järjestämiin koulutuksiin, kursseihin tai tapahtumiin, kuten novellikoukkuun tai kirjastokinoon. Myös vain oleskelu ja kirjaston teknisten palvelujen hyödyntäminen mainittiin vastaajien tyypillisimmiksi tavoiksi käyttää kirjastoa. Kaksi vastaajaa myös kertoi käyttävänsä kirjastoauton palveluja.

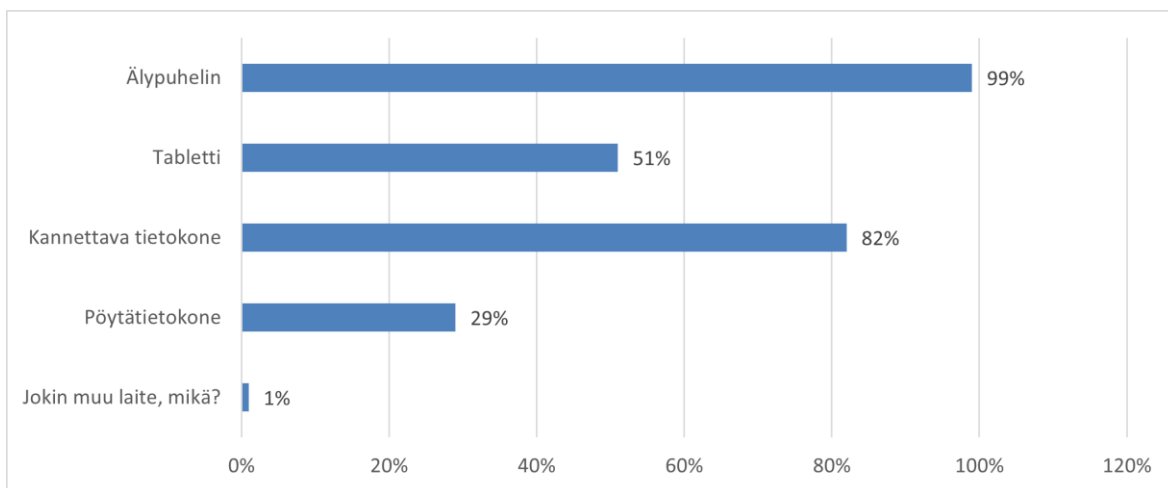


Kuvio 9. Tyypillisin kirjaston käyttötapa. n=293

Toiseksi yleisempänä tapana käyttää kirjastoa oli kirjaston e-palvelut, joita kertoi käyttävänsä 83 vastaajaa (Kuvio 9). Vastaajista 15 kertoivat heille yleisimmäksi tavaksi käyttää kirjastoa olevan mobiilikirjaston tai kirjaston nettisivun käyttäminen. Pari vastaajaa kertoi myös hyödyntävänsä kirjaston verkkomateriaaleja kuten kirjaston verkkosivuilla olevien blogien lukemista, podcastien kuuntelua tai muun saatavilla olevan verkkomateriaalin katsomista.

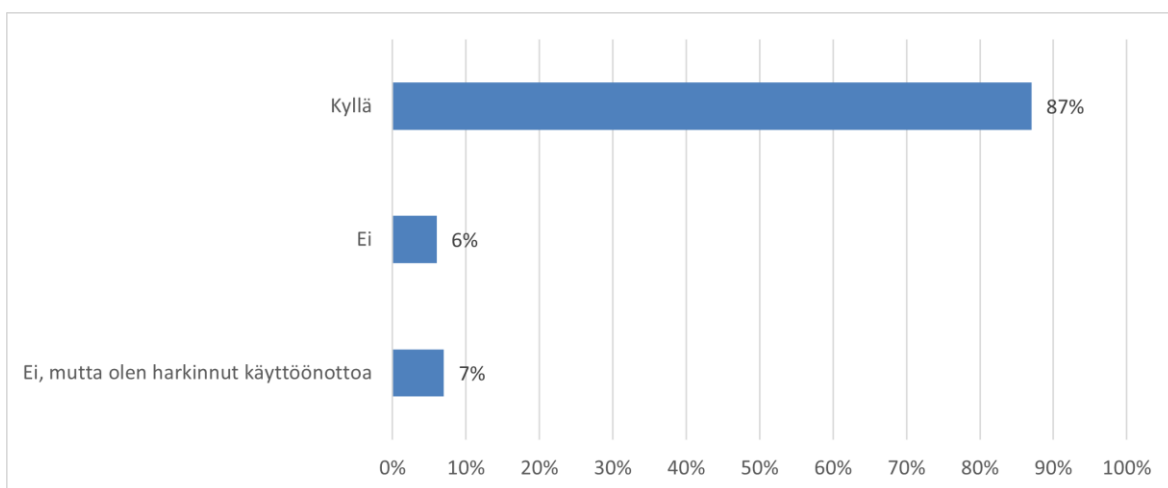
Luen joskus kirjaston nettisivuilta artikkeleita tai sinne linkattuja blogeja yms. Olen myös seurannut joitain kirjaston järjestämiä etä tapahtumia ja podcasteja.

Kaksi viimeistä taustakysymystä käsittelivät sitä, millaisia elektronisia laitteita vastaajilla on käytössään sekä sitä onko heillä käytössään kirjaston mobiilikirjasto. Vastaajat pystyivät jälleen valitsemaan useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon, jolloin vastauksia saatiin yhteensä 515. Luvusta voidaan päätellä, että yhdellä vastaajalla on käytössään vähintään kaksi elektronista laitetta. Vastaajista 99 %:lla oli käytössään älypuhelin ja kannettava tietokone löytyi 82 %:lla vastaajista (kuvio 10). Myös tabletin ja pöytäkoneen käyttäjiä löytyi. Yksi prosentti vastaajista eli, 2 henkilöä kertoi omistamansa myös muita elektronisia laitteita, kuten lukulaitteen tai älykellon.



Kuvio 10. Vastaajien käytössä olevat elektroniset laitteet. n=515

Viimeisenä taustakysymyksenä vastaajilta tiedusteltiin sitä, onko heillä käytössä jokin Suomen yleisen kirjaston mobiilikirjasto. Katsottaessa Kuviota 11 huomataan, että 87 %:lla, eli 171:llä kyselyyn vastanneella henkilöllä on käytössään jonkin Suomen yleisen kirjaston mobiilikirjasto. Vastaajista 6 %, eli 11 henkilöä ei käytä mobiilikirjastoa ja 7 % vastaajista on kyllä harkinnut mobiilikirjaston käyttöönottoa, mutta eivät ole vielä ottaneet sitä käyttöön.

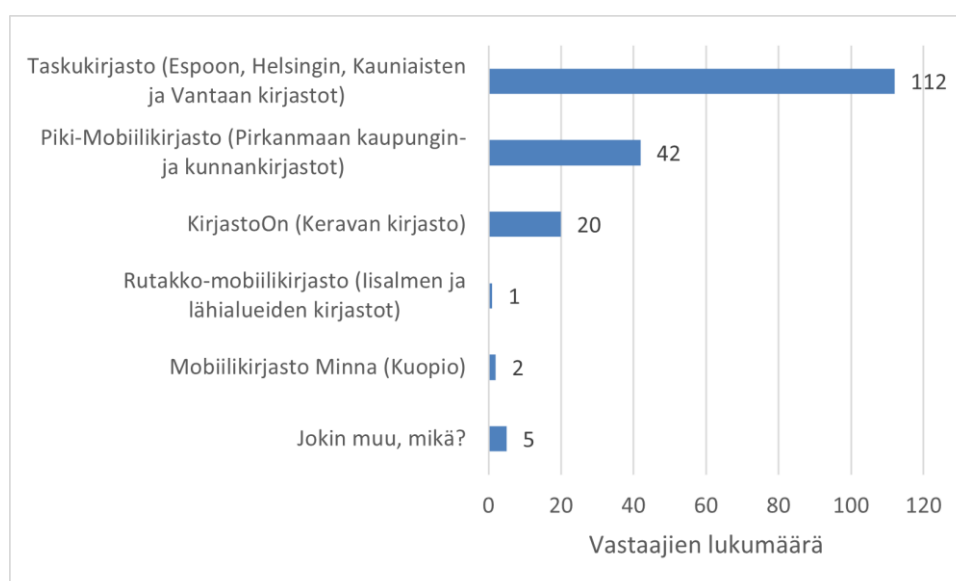


Kuvio 11. Onko vastaajan käytössä mobiilikirjasto? n=196

4.2.2 Mobiilikirjaston käyttäjät

Kyselyyn vastanneista henkilöistä 171 kertoi käyttävänsä jotain Suomen yleisissä kirjastoissa käytössä olevaa mobiilikirjastoa. Asiakaskysely lähetettiin Vantaan, Tampereen sekä Keravan alueiden kirjastoihin eli ei ole lainkaan ihme, että suurin osa vastauksista tuli näiden alueiden kirjastoista. Vastauksista 112 (65 %) kertoi käyttävänsä HelMet alueen Taskukirjastoa. Toiseksi eniten vastauksia tuli PIKI-mobiilikirjaston käyttäjiltä (42 vastausta eli 25 %). Myös Keravan KirjastoOn-sovelluksen käyttäjiltä saatiin yhteensä 20 vastausta (12 %). Kysymyksessä pystyttiin valitsemaan useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon ja tutkiessa kuviota 12 huomataankin, että kyselyn vastanneilla on myös käytössään Kuopion alueen Mobiilikirjasto Minna sekä Iisalmen ja sen lähialueiden käyttämä Rutakko-mobiilikirjasto.

Kyselyyn vastanneista viisi ilmoitti myös käyttävänsä jotain muuta mobiilikirjastoa kuin kysymyksessä vaihtoehtoina olevia. Vastauksia tarkastellessa käy kuitenkin ilmi, että kyseiset vastaukset eivät olleet mobiilikirjastoja, vaan kirjastojen Finna- tai muun pohjaisia verkkosivuja. Yksi vastaajista myös ilmoitti käyttävänsä Amazon Kindle-palvelua joka, vaikka kirjallisuuteen liittyikin, ei ole Suomen yleisten kirjastojen tarjoama mobiilikirjasto palvelu. Nämä viisi vastaajaa kuitenkin käyttivät myös yhtä vastausvaihtoehtoina olevista mobiilikirjastoista, minkä takia heidän vastauksiinsa ei tarvitse hylätä tästä tutkimuksesta.



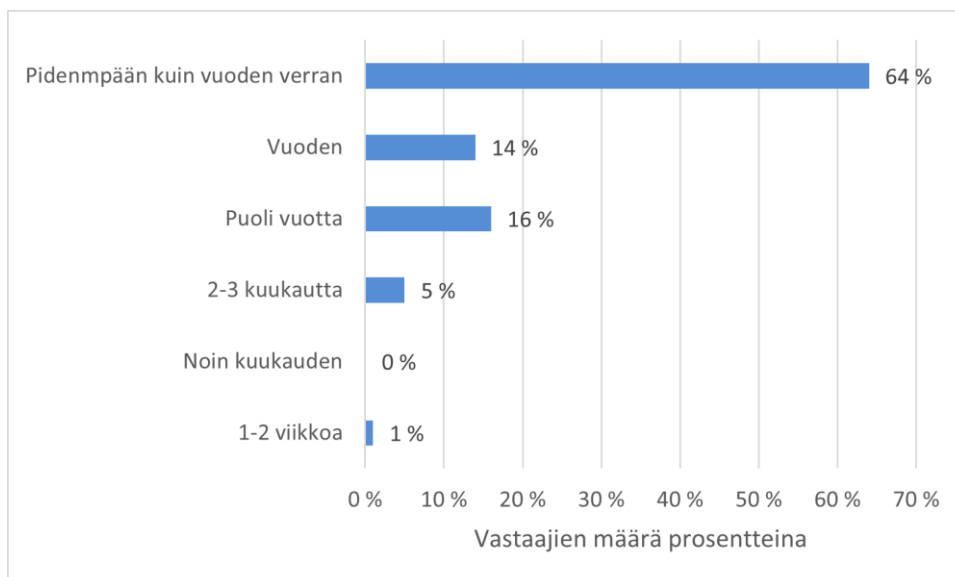
Kuvio 12. Vastaajien käytössä oleva mobiilikirjasto. n=182

Seitsemällä kyselyyn vastanneella henkilöllä oli käytössään useampi kuin yksi mobiilikirjasto, ja kyselyssä pyydettiin heitä kertomaan ovatko he huomanneet eroja niitten sisällössä tai käytössä. Vastaajat löysivät sovelluksista pieniä eroja, kuten esimerkiksi eräessä mobiilikirjastossa asiakkaan on mahdollista selata lainaushistoriaa, kun taas toisessa se ei ole mahdollista. Myös Suosikit-toiminto oli vastaajien mukaan suppeampi riippuen mobiilikirjastosta. Eräs vastaajista koki, että suurin ero hänen käyttämiensä mobiilikirjastojen välillä oli kuinka laajasti ne näyttävät kirjastojen kokoelman. Vastaajan mukaan Keravan mobiilikirjasto KirjastoOn näyttää vain Keravan kirjaston aineiston, vaikka kirjasto tekee yhteistoimintaa Järvenpään ja Tuusulan kirjastojen kanssa. Hän vertaa sitä Taskukirjastoon, josta pystyy näkemään kaikkien HelMet-alueen kirjastojen valikoiman ja kokeen sen olevan käyttäjien kannalta parempi asia.

Periaatteessa sama applikaatio, eri maustein. Iso ero on siinä, että vaikka Keravan kirjasto on Järvenpään ja Tuusulan kanssa yhteistoinnassa, niin applikaatio näyttää vain Keravan kirjaston valikoimiin kuuluvat kirjat, kun taas Helmetin mobiilikirjasto näyttää kaikki - ja tämä on tietysti käyttäjän kannalta todella hyvä asia. Erot toiminnassa ovat vähäisiä. Esim. Keravan kirjaston suosikit-toiminto on suppeampi. Hie-man lisää ongelmia tulee, kun olen lainannut Keravan e-kirjastosta kirjan, ja kirjastokortin erosta huolimatta Ellibs tunnistaa minut samaksi käyttäjäksi, jolla on myös Helmetistä e-kirja lainassa.

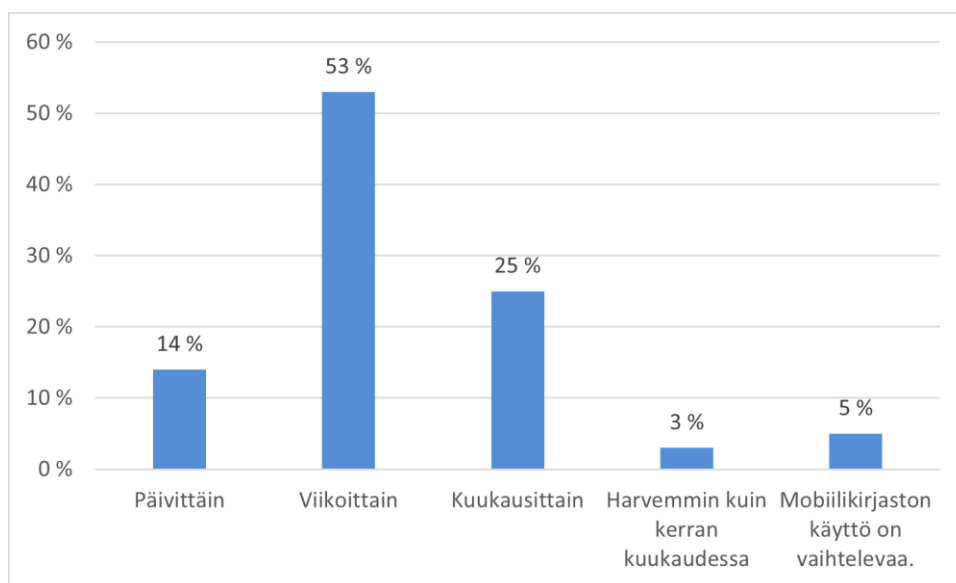
4.2.3 Mobiilikirjaston käyttökokemukset

Kuviosta 13 nähdään kuinka pitkään asiakkaat ovat käyttäneet mobiilikirjastoa. Sitä tutkimalla huomataan, että 64 % vastaajista on käyttänyt mobiilikirjastoaan pidempään kuin vuoden verran. Vastaajista 16 % on käyttänyt kirjastonsa mobiilikirjastoa puoli vuotta ja vuoden verran sovellusta käyttäneitä oli 14 % vastaajista. Yhdestä kahteen kuukautta mobiilikirjastoa käyttäneitä oli kyselyn mukaan 5 % vastaajista ja vain muutaman viikon sovellusta käyttäneitä oli vain 1 %.



Kuvio 13. Kuinka pitkään olet käyttänyt palvelua? n=171

Tarkastellessa asiakkaiden vastauksia siitä, kuinka usein he käyttävät mobiilikirjastoa, huomataan, että 53 % kyselyyn vastanneista käyttää mobiilikirjastoa viikoittain. Kuukausittain sovellusta kertoi käyttävänsä 25 % vastaajista. Puolestaan asiakkaista 6 % käyttää mobiilikirjastoa harvemmin kuin kerran kuukaudessa ja 5 % vastaajista kertoo mobiilikirjaston käytön olevan vaihtelevaa. (Kuvio 14.)



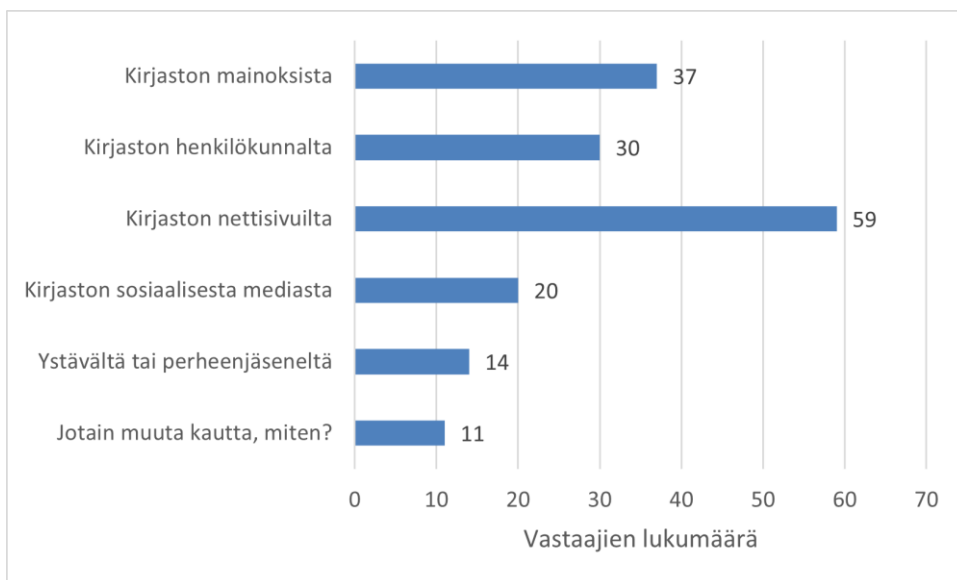
Kuvio 14. Mobiilikirjaston käytön usein. n=171

Tuloksista mielenkiintoisen tekee se, että niistä kyselyyn vastanneista henkilöistä, jotka käyttävät mobiilikirjastoa harvemmin kuin kerran kuukaudessa (6 henkilöä)

puolet ilmoittivat kuitenkin käyttävänsä kirjaston palveluja viikoittain. Vertaillen näiden kolmen asiakkaan vastauksia kyselyn aiempiin kysymyksiin, huomataan että kaikki kolme käyttävät kirjastoa asioimalla niissä paikan päällä. Kaksi vastaajaa oli myös valinnut muita kirjaston käyttötapoja. Ensimmäinen käytti kirjaston e-palveluja, kun taas toinen ilmoitti tekevänsä lainojen varaukset ja uusinnat verkossa, jotka kummatkin pystyttäisiin tekemään myös mobiilikirjaston kautta. Miksi siis nämä henkilöt eivät käytä hyväkseen mobiilikirjastoa? Pientä selvyyttä tähän saadaan, kun tarkastellaan heidän vastauksiaan mobiilikirjastojen parantamiseen, jota käsitellään myöhemmin laajemmin tässä opinnäytetyössä. Lisäksi näistä kolmesta vastaajasta vain kaksi olivat vastanneet avokysymykseen. Yksi heistä kertoi käyttävänsä mieluummin kirjaston nettisivuja lainojen uusintaa, sillä mobiilikirjastossa ei pysty uusimaan useampia lainoja kerralla ja varatessa teoksia mobiilikirjasto ei näytä sijaanumeroa. Myös toinen vastaajista koki lainojen uusinnan olevan helpompaa selainversiolla ja koki myös mobiilikirjastoon kirjautumisen hyvin hitaaksi.

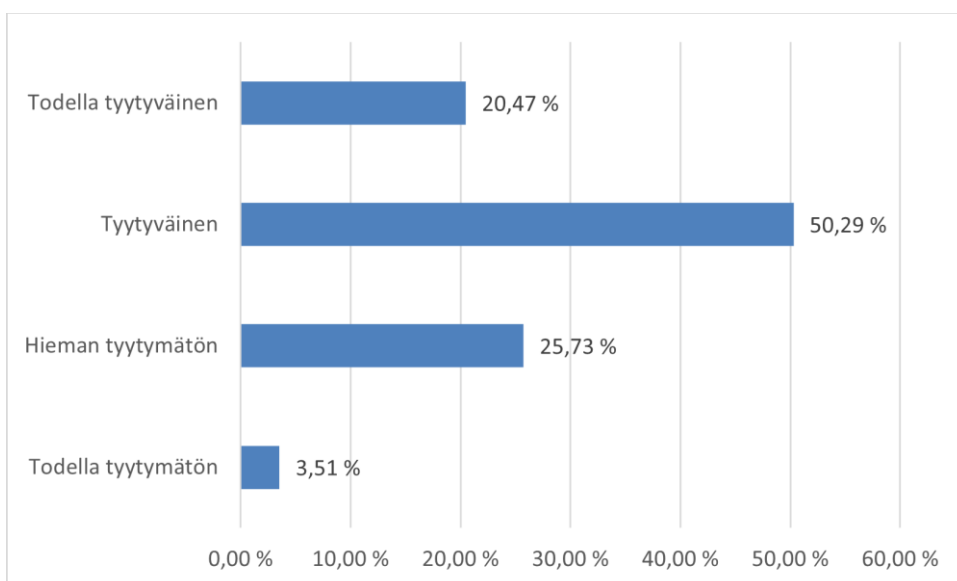
Saisi näkyä samat tiedot kuin selaimen kautta: varatessa ja varauksia tarkastellessa sijaanumeron, lainoja uusiessa mahdollisuus useamman (mutta ei kaikkien) lainan uusimiseen samalla klikkauksella. Näiden ominaisuuksien puuttumisen vuoksi käytän edelleen mieluummin selainversioita, vaikka mobiilikirjasto on minulla pitkään ollutkin.

Osana kyselyä, vastaajilta tiedusteltiin sitä, mistä he ovat saaneet tietää mobiilikirjastosta. Tarkastellessa kuviota 15 huomataankin, että enemmistö vastaajista eli 59 oli saanut tietää mobiilikirjastosta kirjaston nettisivuilta, kun taas 37 henkilöä sai tietää siitä kirjaston mainoksista. Kirjaston henkilökunnalta palvelusta kuuli 30 henkilöä ja kirjaston sosiaalisen median kautta palvelun löysi 20 henkilöä. Vastaajista 14 kuuli mobiilikirjastosta ystävältä tai perheenjäseneltä ja 11 vastaajaa löysi palvelun jotain muuta kautta. Valitettavasti sitä, miten nämä 11 henkilöä löysivät mobiilikirjasto palvelun ei tiedetä, koska opinnäytteen tekijä oli tehnyt kyselylomakkeen luonnissa virheen ja unohtanut aktivoida avoimenkysymyksen osion. Vastauksia tähän kysymykseen saatiin yhteensä 171 kappaletta.



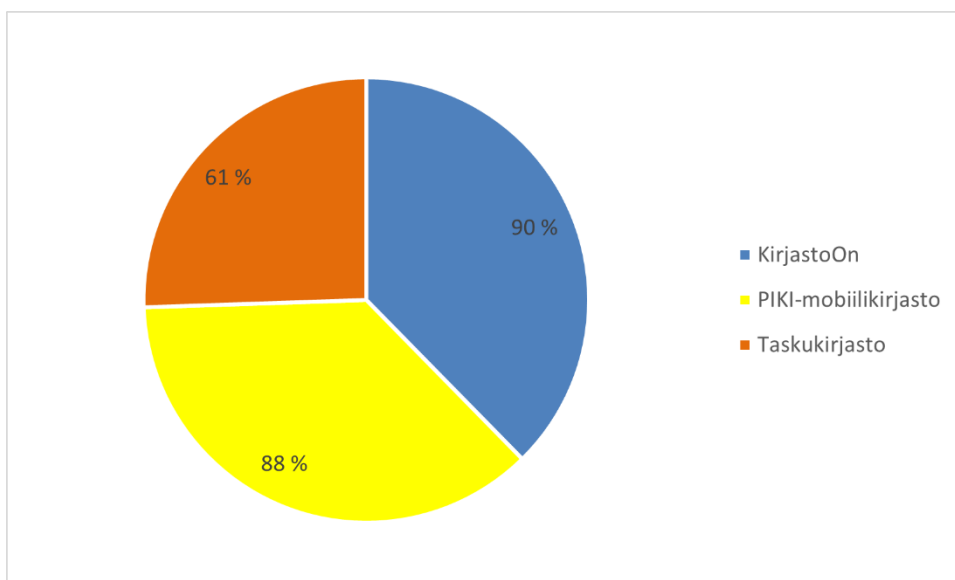
Kuvio 15. Kuinka vastaajat löysivät mobiilikirjasto-palvelu. n=171

Kyselyyn vastaajilta tiedusteltiin myös heidän tyytyväisyyttään mobiilikirjastoon. Vastaajia pyydettiin valitsemaan heidän käyttökokemustaan kuvaava vastaus neljästä eri tyytyväisyyden tasosta, jotka olivat todella tyytymätön, hieman tyytymätön, tyytyväinen sekä todella tyytyväinen. Vastaajista 70 % kertoivat olevansa tyytyväisiä tai todella tyytyväisiä käyttämäänsä mobiilikirjastoon, kun taas 28 % kyselyyn vastanneista koki olevansa Hieman tyytymättömiä tai todella tyytymättömiä siihen. (Kuvio 16.)



Kuvio 16. Vastaajien tyytyväisyys mobiilikirjastoon. n=171

Tutkittaessa Keravan, Tampereen sekä Vantaan kirjastojen asiakkaiden vastauksia tyytyväisyydestä mobiilikirjastoon huomataan, että tyytyväisimpiä omaan mobiilikirjastoonsa ovat Keravan KirjastoOn mobiilikirjaston asiakkaat, joista 90 % kertoi olevansa tyytyväinen tai todella tyytyväinen mobiilikirjastoon. Toiseksi tyytyväisimpiä olivat Tampereen alueen PIKI-mobiilikirjaston käyttäjät (88 %) kun taas Vantaan Taskukirjaston käyttäjistä 61 % ilmoittivat olevansa tyytyväisiä tai todella tyytyväisiä käyttämäänsä mobiilikirjastoon. (Kuvio 17). Tyytyväisyyden tarkastelussa tulee kuitenkin huomioida, että vastauksia saatiin enemmän Taskukirjaston käyttäjiltä, kuin KirjastoOn:in tai PIKI-mobiilikirjaston käyttäjiltä. Perusjoukkojen ollessa niin erilaiset tyyty tuloksia pitää vain suuntaa antavina. Mobiilikirjastoja on myös otettu käyttöön eri aikoihin. Taskukirjaston käytön pystyi aloittamaan lokakuussa 2012 kun taas KirjastoOn ilmestyi kirjaston palveluihin vuoden 2017 lopussa. PIKI-Mobiilikirjasto on tällä hetkellä tämä tutkimuksen mobiilikirjastoista uusin, sillä se otettiin käyttöön syyskuussa 2019. (Svahn,2013; Axiell, 2018; Kangasalan kaupunki, 23.9.2019.)



Kuvio 17. Tyytyväisten vastaajien osuus mobiilikirjastoittain. n=123

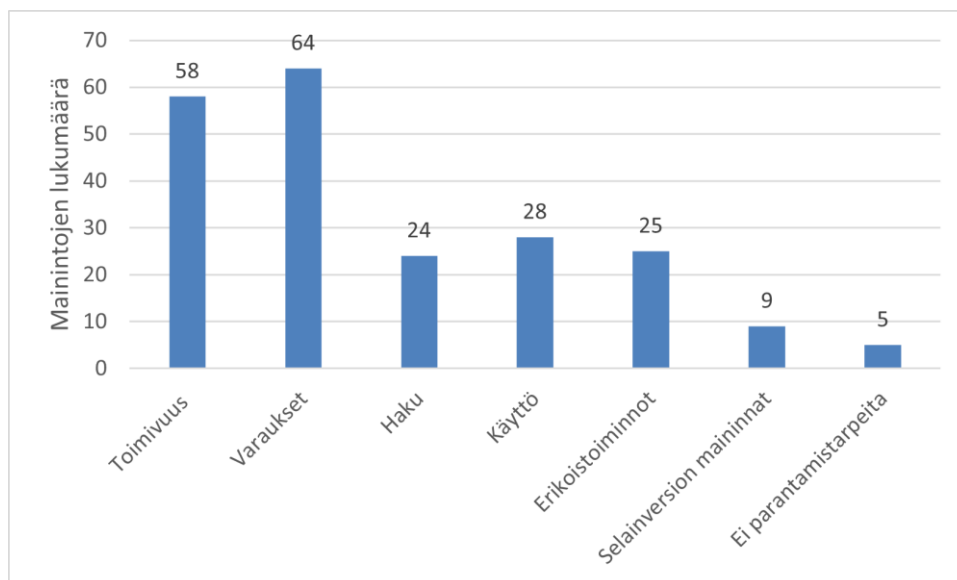
Vastaajia pyydettiin myös kertomaan kymmenasteikkoisen janan avulla, kuinka todennäköisesti he suosittelisivat mobiilikirjaston käyttöä toiselle henkilölle. Vastaajista 80 % valitsi kohdan seitsemän tai sitä suuremman numeron, joten voidaan päätellä, että enemmistö mobiilikirjaston asiakkaista suosittelee hyvin todennäköisesti

mobiilikirjaston käyttöä myös toisille henkilöille. Vain kolme prosenttia vastaajista koki, ettei ole lainkaan todennäköistä, että he suosittelisivat sen käyttöä muille. (Taulukko 3.)

Taulukko 3. Mobiilikirjaston käytön suosittelemisen todennäköisyys vastaajien keskuudessa. n=171.

Liukukytkimen arvon lukumäärä	Vastaajamäärä	Prosentti
1	5	3 %
2	4	2 %
3	2	1 %
4	3	2 %
5	5	3 %
6	6	4 %
7	17	10 %
8	23	8 %
9	31	18 %
10	75	44 %

Kyselyssä annettiin vastaajille mahdollisuus kertoa omin sanoin mitä heidän käyttämänsä mobiilikirjaston ominaisuuksia tulisi parantaa. Vastaajista 129 kertoikin heidän mielipiteensä. Sisältöanalyysin perusteella avovastaukset jaettiin seitsemään eri kategoriaan, jotka ovat toimivuus, varaukset, haku, käyttö, erikoistoiminnot, selainversion maininnat sekä ei parantamistarvetta. Vastausten lukumääräinen jakautuminen esitetään kuviossa 18. Sitä tutkittaessa huomataan, että eniten parantamisen tarvetta on varaukset kategoriassa, sillä varaamiseen liittyvät ominaisuudet mainittiin vastauksissa yhteensä 64 kertaa. Toiseksi eniten mainintoja sai toimivuuskategoria, joka mainittiin 58 kertaa. Haku, käyttö ja erikoistoiminnot kategorian maininnat olivat hyvin tasaisia ja selainversion mainittiin yhteensä 9 kertaa. Vain 5 vastaajaa kommentoi, ettei mobiilikirjaston ominaisuuksia tarvitse parantaa. Vastaajat antoivat kommentissaan myös paljon kehittämisideoita. Seuraavissa kappaleissa käsitellään jokaisen kategorian sisällöt tarkemmin.



Kuvio 18. Avokysymysten mainintakategoriat. n=129

Varaukset. Vastaajat mainitsivat 38 kertaa, että sekä omien varausten että teosten varaustilanteiden tulisi olla paremmin esillä. Saapuneiden varausten varausnumeroiden ja hyllypaikkojen näkyvyys mobiilikirjastossa sai 17 mainintaa, sillä vastaajat kokivatkin varausnumeroiden ja hyllypaikkojen tarkistuksen viesteistä tai sähköpostista turhaannuttavaksi. Myös varausten lukitus sai yhteensä 9 mainintaa, sillä osa vastaajista koki, että varausten lukituksen mahdollisuus olisi oltava yksi mobiilikirjaston ominaisuuksista. Kaksi vastaajaa myös mainitsi, että varauksen tekemiseen tarvittava näppäin on liian vaikeasti löydettävissä, mikä hankaloittaa varausten tekemistä.

Toimivuus. Mobiilikirjastojen yleinen toimivuus ja nopeus mainittiin vastaajien parannusehdotuksissa yhteensä 46 kertaa. Vastaajat kokivat mobiilikirjaston käyttöliittymien olevan puutteellisia sekä niiden käytön hidasta. Vastaajat myös kokivat, että sovellus jumittuu usein, mikä tekee sen käytöstä hankalaa. Myös mobiilikirjastojen ulkonäkö ja selkeys saivat mainintoja kyselyyn vastanneilta henkilöiltä. Yhteensä 17 vastausta mainitsi mobiilikirjaston olevan ulkonäöltään keho sekä vaikeaselkoinen.

Performance for sure (it's very slow and sometime doesn't even connect to the database). Also, the "advanced search" is a very relevant feature for me and now it's missing from the app.

Taskukirjasto ohjelma taas ”jumissa” eli ei aukea käyttäjälle. Alan tuskautua järjestelmän toimimattomuuteen. Laittaisitteko se kuntoon, kiitos.

Haku. Tässä kategoriassa eniten mainintoja vastaajilta sai haun käyttö ja sen vaikeus. Vastaajien kommentteissa mainittiin 18 kertaa, että haku ei toimi kunnolla ja näyttää liian vähän tuloksia, kun niitä verrataan selainversioon. Yksi vastaaja kommentoikin, että hakuun olisi hyvä saada yhdessä selainversiossa käytetty ennakoiva tekstinsyöttö. Mainintoja sai myös haun rajaus (neljä mainintaa) sekä kaksi vastaajaa toivoivat mobiilikirjastoon laajennettua hakua.

Aineiston haussa olisi mahtava samanlainen ennakoiva/tunnistava tekstinsyöttö (eli kun kirjoittaa niin ruutu tarjoaa hakusanoja) kuin selaimen verkkokirjaston haussa on.

Käyttö. Käyttö kategoriassa eniten mainintoja sai lainojen uusinnan vaikeus, joka mainittiin 11 kertaa vastaajien kommentteissa. Vastaajat kokivat lainojen uusinnassa hankalaksi sen, että teoksia täytyi uusia yksi kerrallaan ja toivoivatkin, että lainoja voisi uusia useamman kerrallaan tai valikoiden: ”Olisi hienoa, jos lainoja voisi uusia valikoiden, ei siis vain yksi tai kaikki kerrallaan.” Vastauksissa neljä mainintaa sai myös se, ettei mobiilikirjastossa näe uusintakertojen määrää.

Muita käyttö-kategoriassa esille tulleita mainintoja olivat eräpäivämuistutukset sekä kirjastojen yhteystietojen näkyvyys, jotka kummatkin saivat neljä mainintaa. Asiakkaat toivoivat, että mobiilikirjasto muistuttaisi uusimisesta, kun lainojen eräpäivä lähestyy ja he myös kokivat aakkosellisen yhteystietoluettelon olevan hankala. Kaksi vastaajaa toivoikin, että kirjastojen yhteystietoja voisi suodattaa tai asettaa kunta-kohtaisesti, jotta omien lähikirjastojen tiedot olisivat ensimmäisenä esillä, vaikka niitä harvemmin tarvitaan.

Kaikilla varmaan oma suosikkikirjasto, mitä käyttää ja asioi pääsääntöisesti. Sen yhteystiedot voisi tulla ensimmäisenä, eikä aakkosjärjestyksessä. Mutta totuuden nimissä harvoin tulee niitä tarvittua, koska kirjasto lähellä.

Vastaajilta kolme mainintaa sai lainahistoria, mutta maininnoista ei käynyt ilmi, kuinka ominaisuutta tahdottaisiin parannettavan. Myös asiakaspalaute ja omien tietojen muokkaus saivat yhden maininnat vastaajien kommentteissa.

Erikoistoiminnot. Tähän kategoriaan sisältyvät kaikki ne mobiilikirjaston ominaisuudet, jotka ovat tyypillisiä vain mobiilikirjastolle, eivät sopineet muihin edellä mainittuihin kategorioihin tai ovat ominaisuuksia, joita ei vielä mobiilikirjastoista löydy. Eniten mainintoja saikin maksut, jotka mainittiin yhteensä 6 kertaa. Näistä kuudesta maininnasta puolet toivoivat pystyvänsä hoitamaan maksut mobiilikirjaston kautta. Loput puolestaan toivoivat, että heidän maksunsa ylipäättään näkyisivät mobiilikirjastossa, vaikka niitä ei siellä voi hoitaa. Maininnoista viisi keskittyivät kaverilainaan, jonka yleiseen toimintaa ja ohjeisiin toivottiin parannusta.

Käyttövarmuus: todella useasti "yhteys palveluun epäonnistui" kaverilaina on todella hyvä ominaisuus, muttei toimi aina, tai viivakoodin lukeminen ei onnistu

Vastaajien kommentteissa neljä mainintaa saivat mobiilikirjaston vinkit ja suositukset-osio sekä oma hylly ja suosikit. Vastaajat toivoivat vinkkejä ja suosituksia paremmin esille ja halusivat selainversiossa näkyvät omat hyllyt tai suosikit nähtäväksi myös mobiilikirjastoon. Tällä hetkellä ne nimittäin eivät kommunikoi toistensa kanssa, mikä oli vastaajista hyvin harmillista.

Lukusuosituksia ja uutuuksia lisää etusivulle. Ja personoituja lukusuosituksia niitä haluaville. Tietoa uutuuksien julkaisuajankohdista

Piki-verkkokirjaston Oma hylly ja mobiili-Pikin suosikit pitäisi yhdistää. Haluaisin aina nähdä "muistilistani", olen sitten millä laitteella tahansa

Viimeisenä tässä kategoriassa mainintoja saivat e-aineistot, jotka mainittiin kolme kertaa. Mobiilikirjastoissa ei ole ominaisuutena mahdollisuutta käyttää e-aineistoja mutta silti vastaajat toivoivat, että mobiilikirjastolla pääsisi suoraan lukemaan tai kuuntelemaan kirjaston tarjoamaa e-aineistoa.

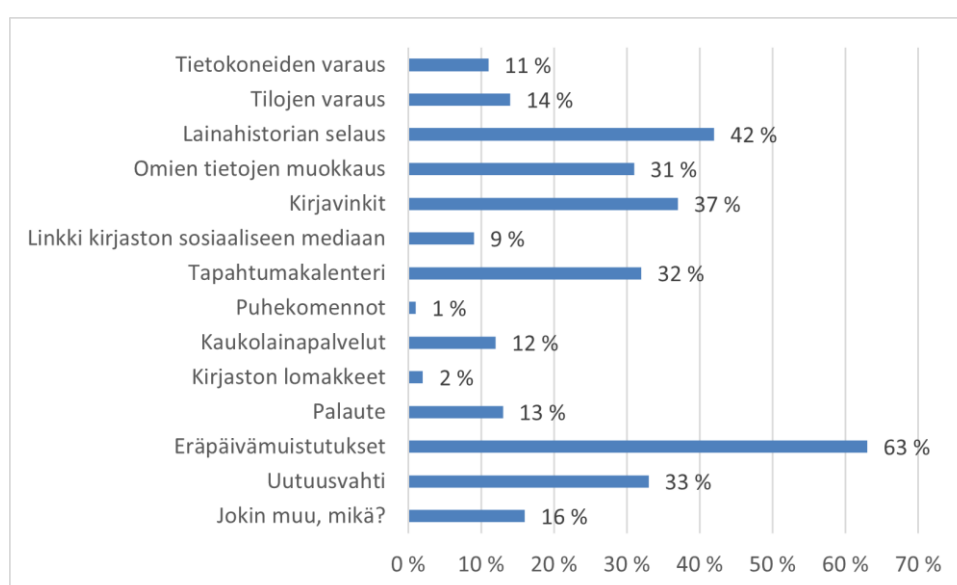
Selainversion maininnat. Vastauksia tutkiessa huomattiin, että yhdeksän vastaajaa kertoi toivovansa, että mobiilikirjasto olisi enemmän kirjaston verkkosivun kalta-

nen ja sisältäisi kaikki samat toiminnot mitä selainversiossa voi tehdä: ”Olisi hyödyllistä, jos sovelluksella pystyisi tekemään kaikki samat asiat kuin tietokoneella, esim. lukita varauksia.”

Ei parantamistarpeita. Vastaajien maininnoissa vain 5 vastaajaa kertoi, ettei mobiilikirjaston ominaisuudet kaipa parantamista. He kokivat, että mobiilikirjastossa on jo kaikkea mitä he tarvitsevat sen käyttämiseen. Vaikka heillä ei ollut parantamideoita näyttivät he suurta kiinnostusta sovellukseen ja sen jatkuvaan käyttöön.

4.2.4 Mobiilikirjaston ominaisuudet

Ominaisuuksien parantamiskysymykseen tulleista vastauksista löytyi myös todella paljon kehittämisehdotuksia, joita tarkemmin tiedusteltiin kyselyn seuraavassa kohdassa. Vastaajia pyydettiin valitsemaan listasta ne toiminnot tai ominaisuudet, joita he tahtoisivat mobiilikirjastoonsa. Kuten kuviosta 19 voidaan huomata, eniten mobiilikirjastoon toivotaan eräpäivämuistutuksia, joita toivoivat 63 % kyselyyn vastanneita asiakaista. Toiseksi eniten mobiilikirjastoihin toivottiin lainahistorian selausta (24 %), jota ei tällä hetkellä ole saatavana kaikissa mobiilikirjastoissa. Kaikki mobiilikirjastot eivät myöskään tarjoa kirjavinkki tai -suositus ominaisuutta, minkä takia 37 % vastaajista toivoi ominaisuutta käyttämäänsä mobiilikirjastoon. Myös uutuusvahti (33 %) sekä tapahtumakalenteri (32 %) olivat haluttuja toimintoja.



Kuvio 19. Mobiilikirjastoon haluttavia toimintoja ja ominaisuuksia. n=171

Kyselyyn vastanneet toivoivat myös mahdollisuutta kirjaston tilojen ja tietokoneiden varaamiseen mobiilikirjaston kautta (14 % ja 11 %) sekä mahdollisuutta antaa palautetta (13 %) ja päästä käsiksi kirjastonsa kaukolainapalveluihin (12 %). Vähiten asiakkaiden toivomia ominaisuuksia olivat puhekomennot (1 %), kirjaston lomakkeet (2 %) sekä linkit kirjastojen sosiaaliseen mediaan (9 %). (Kuvio 19.)

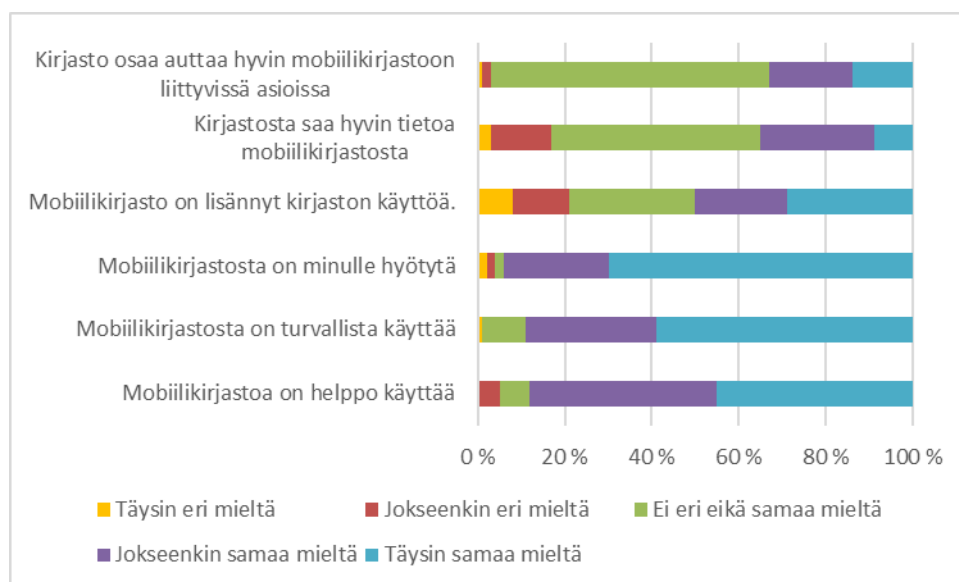
Yhtenä kysymyksen vaihtoehtoista oli ”jokin muu, mikä?”-kohta, johon vastaajat pystyivät kertomaan niitä toimintoja ja ominaisuuksia, joita ei vastausvaihtoehdoissa ollut. Vastaajista 16 %, eli 26 henkilöä kertoikin, millaisia ominaisuuksia he tahtoisivat mobiilikirjastoonsa. Ja aivan kuten edellisessä kysymyksessä, myös tässä avoimenkommenttikentän kohdassa varaukset saivat eniten mainintoja (10 mainintaa). Vastanneista neljä toivoi varausten hyllynumeroita näkyviin, kolme vastaajaa toivoi varauksen lukitusta, kun taas kaksi heistä tahtoi teosten varastilanteen paremmin esille. Vain yksi vastaajista toivoi yleisesti omien varausten muokkaamista. (Taulukko 4.)

Muuten vastaajien kommentit jakoutuivat hyvin tasaisesti kuten taulukosta 4 pystyy huomaamaan. Vastaajista neljä kertoi tahtovansa maksut osaksi mobiilikirjastoa, kaksi puolestaan toivoivat nettisivujen muistilistoja tai omia hyllyjä osaksi mobiilikirjastoa. Mobiilikirjastojen turvallisuuden ja sen parantamisen nosti esille kaksi kyselyyn vastannutta henkilöä. Kirjastojen yhteystiedot, e-materiaalin käyttö, haku sekä lainahistorian lajittelu mainittiin jokainen kerran. Myös yksi vastaaja totesi, että mobiilikirjastoon ei saisi pakata liikaa toimintoja. Kaksi kyselyyn vastannutta henkilöä toivat esille kaksi aivan uutta ideaa mobiilikirjastojen ominaisuuksiksi. Ensimmäinen idea oli mahdollisuus tehdä hankintatoiveita mobiilikirjastoa käyttäen. Toinen puolestaan oli niin sanottu ”vanhuusvahti”, joka ilmoittaisi, kun jotain teosta ollaan poistamassa kirjaston kokoelmasta tai että sen kappale on kadonnut.

Taulukko 4. Avokysymyksen maininnat. n=26

Aihe	Mainintojen lukumäärä
Maksut	4
Muistilista	2
Varaus	10
Haku	1
Lainahistorian lajittelu	1
e-materiaalit	1
Yhteystiedot	1
Turvallisuus	2
Hankintatoiveet	2
Vanhuusvahti	1
Ei liikaa toimintoja	1

Kyselyssä asiakkaita pyydettiin myös vastaamaan mobiilikirjastoa ja kirjastoa koskeviin väittämiin. Väittämiä oli yhteensä kuusi ja vastaajia pyydettiin valitsemaan heidän mielipidettään parhaiten kuvaava vaihtoehto viisi asteikolliselta janelta. Janelan numerot yksi ja kaksi olivat vaihtoehdot ”täysin eri mieltä” ja ”jokseenkin eri mieltä” kun taas numero kolme oli neutraali vaihtoehto: ”Ei eri eikä samaa mieltä”. Vaihtoehdot neljä ja viisi olivat puolestaan ”jokseenkin samaa mieltä” ja ”täysin samaa mieltä”.



Kuvio 20. Väittämien vastausjakauma. n=171

Mobiilikirjastoa on helppo käyttää. Ensimmäisessä väitteessä asiakkaita pyydettiin kertomaan heidän mielipiteensä mobiilikirjaston helppokäyttöisyyteen liittyvään väittämään ja kuten kuviosta 20 ja taulukosta 5 voidaan huomata, suurin osa vastaajista koki mobiilikirjaston käytön olevan helppoa. Vastaajista 43 % olivat jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa, kun taas 45 % vastaajista oli sen kanssa täysin samaa mieltä. Vain 5 % vastaajista koki, että heidän käyttämänsä mobiilikirjastoa ei ole helppo käyttää.

Mobiilikirjastoa on turvallista käyttää. Seuraava väite käsitteli mobiilikirjaston turvallisuutta ja vain 1 % vastaajista koki, että mobiilikirjastoa ei ole turvallista käyttää, kun taas täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa oli yhteensä 89 % asiakkaista. Neutraalin vastauksen väittämään oli valinnut 10 % vastaajista. (Taulukko 5; Kuvio 20.)

Mobiilikirjastosta on minulle hyötyä. Väittämässä mobiilikirjaston hyödyllisyydestä 94 % vastaajista koki olevansa jokseenkin- tai täysin samaa mieltä. Vastaajista loput jakautuivat hyvin tasaisesti neutraalin, jokseenkin- ja täysin eri mieltä oleviin vastausvaihtoehtoihin, sillä jokaisen valitsi 2 % vastaajista. Näin ollen reilusti suurin osa koki, että mobiilikirjastosta on heille jonkinlaista hyötyä. (Taulukko 5; Kuvio 20.)

Mobiilikirjasto on lisännyt kirjaston käyttöä. Kuten kuviosta 20 voidaan huomata, väitteessä mobiilikirjasto on lisännyt kirjaston käyttöä, jakautuivat asiakkaiden vastauksen hyvin tasaisesti kaikkien vastausvaihtoehtojen välillä. Täysin samaa mieltä sekä väitteen kanssa oli 29 % vastaajista, kun taas jokseenkin samaa mieltä asiasta oli 21 % vastaajista. Neutraaleina pysyviä asiakkaita oli myös 29 %. Suurempaa eroa näkyi vasta kun tutkitaan kahta viimeistä vaihtoehtoa, joissa 13 % on jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa ja 8 % oli täysin eri mieltä.

Kirjastosta saa hyvin tietoa mobiilikirjastosta. Toiseksi viimeisessä väitteessä käsiteltiin sitä, kuinka hyvin asiakkaat kokevat kirjastonsa antavan tietoa mobiilikirjastosta. Tutkiessa taulukkoa 5 huomataan, ettei suurimman osalla vastaajista ole vahvoja tuntemuksia väitteestä, sillä 48 % vastaajista koki olevansa ei eri eikä samaa mieltä väitteen kanssa. Kuitenkin verratessa asteikon ääripäitä huomataan, että 9 % vastaajista oli täysin samaa mieltä väitteen kanssa, kun taas täysin eri

mieltä oli vain 3 %. Jokseenkin samaa mieltä olevia vastaajia oli 26 %, eli reilusti enemmän kuin täysin samaa mieltä olevia, kun taas jokseenkin eri mieltä olevia oli vain 13 %.

Kirjasto osaa auttaa hyvin mobiilikirjastoon liittyvissä asioissa. Kuten edellisessä väitteessä, myös viimeisessä väittämässä ei eri eikä samaa mieltä vaihtoehdon valitsi enemmistö vastaajista, sillä 64 % heistä oli valinnut neutraalin vaihtoehdon. Väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä olevia vastaajia oli 19 %, kun taas täysin samaa mieltä olevia oli vain 14 %. Täysin eri tai jokseenkin eri mieltä asiasta oli kuitenkin yhteensä vain 3 % vastaajista. (Taulukko 5; Kuvio 20.)

Taulukko 5. Väitteiden vastausjakama. n=171

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei eri eikä samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Mobiilikirjastoa on helppo käyttää	0 %	5 %	7 %	43 %	45 %
Mobiilikirjastosta on turvallista käyttää	1 %	0 %	10 %	30 %	59 %
Mobiilikirjastosta on minulle hyötyä	2 %	2 %	2 %	24 %	70 %
Mobiilikirjasto on lisännyt kirjaston käyttöä.	8 %	13 %	29 %	21 %	29 %
Kirjastosta saa hyvin tietoa mobiilikirjastosta	3 %	14 %	48 %	26 %	9 %
Kirjasto osaa auttaa hyvin mobiilikirjastoon liittyvissä asioissa	1 %	2 %	64 %	19 %	14 %

Ennen kyselyn palauttamista asiakkaille annettiin mahdollisuus kertoa vapaasti mobiilikirjastoon liittyviä asioita ja 53 vastaajaa käytti tätä mahdollisuutta. Kommenttien aiheissa näkyy sekä mobiilikirjaston käytön ilo että sen haasteet. Vastaajat mainitsivat 31 kertaa sen kuinka hyvä, tarpeellinen ja näppärä palvelu mobiilikirjasto on, mutta samalla he kertoivat, että mobiilikirjaston toteutus ja toiminnan häiriöt, joita vastaajat näyttivät kohdanneensa runsaasti, vaikuttavat käyttökokemukseen negatiivisesti. Myös mahdollisten käyttökatkojen tai ongelmien informoinnissa ja viestinnässä toivottiin parantamista. Kirjastoja kuitenkin kiiteltiin paljon palvelun tarjoamisesta ja varsinkin virtuaalinen kirjastokortti tuotiin palautteissa esille.

Mobiilikirjaston kielet olivat yksi asia, joka ei tullut vastaan missään muussa kyselyn vaiheessa. Yksi vastaaja koki, että Taskukirjaston ruotsinkielinen versio ei toimi yhtä hyvin kuin sen suomen- ja englannin kieliset versiot. Hän nosti esille sen, että kun hänen käyttämänsä versio ei toimi, kehottaa sovellus suoraan käyttämään joko suomen tai englanninkielistä versiota ilman että pahoitellaan ruotsinkielisen versioin toimimattomuutta. Tämä sai asiakkaan tuntemaan, ettei hänestä ja hänen kielellisistä tarpeistaan välitetä kirjaston puolesta. Hän toivoisikin, että kaikille mobiilikirjaston versioille annettaisiin saman verran huomiota, kuin dominoiville kieliversioille ja mobiilikirjaston kieltä muutettaisiin kohteliaammaksi.

4.2.5 Mobiilikirjaston ei-käyttäjät

Kuten jo aiemmin mainittiin, kyselyyn vastasi yhteensä 196 henkilöä. Vastaajista kuusi prosenttia, eli 11 henkilöä ei käyttänyt mobiilikirjastoa, kun taas seitsemän prosenttia (14 henkilöä) oli kuitenkin harkinnut sen käyttöönottoa (kuvio 11). Ei-käyttäjien keskuudessa vastauksia saatiin enemmän naispuolisilta asiakkailta kuin miehiltä, sillä vastaajista 18 oli naisia, 5 miehiä ja kaksi vastaajaa ei halunnut kertoa sukupuoltaan (Taulukko 6).

Taulukko 6. Ei-käyttäjien sukupuolijakauma. n=25

Sukupuoli	Vastaajat	Prosentti
Nainen	18	72 %
Mies	5	20 %
Muu	0	0 %
En tahdo kertoa	2	8 %

Kyselyyn vastanneista ei-käyttäjistä 28 % olivat 26–35-vuotiaita, 24 % vastaajista kuului 46–55-vuotiaisiin ja 20 % kyselyyn vastanneista ei-käyttäjistä olivat yli 65-vuotiaita (Taulukko 7). Kyselyyn vastanneista 12:sta 16–25-vuotiaista henkilöistä yksikään ei kuulunut mobiilikirjasto ei-käyttäjiin (Taulukko 2) ja vain yksi 7–15-vuotias kyselyyn vastannut asiakas ei käytä mobiilikirjastoa.

Taulukko 7. Ei-käyttäjien ikäjakauma. n=25

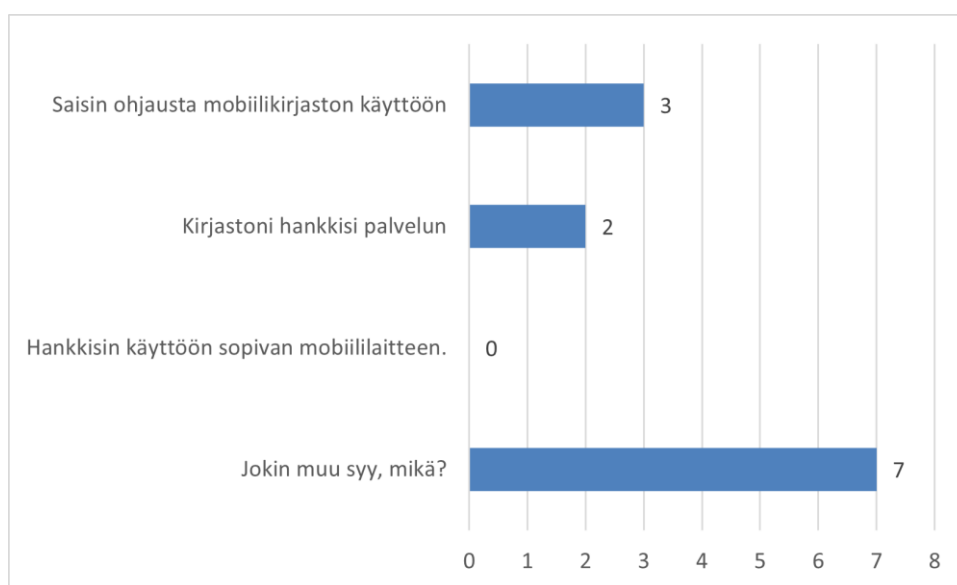
Ikäryhmä	Vastaajat	Prosentti
7–15	1	4 %
16–25	0	0 %
26–35	7	28 %
36–45	3	12 %
46–55	6	24 %
56–65	3	12 %
65+	5	20 %

Tarkastellessa niiden 11:sta asiakkaiden vastauksia, jotka eivät käytä mobiilikirjastoa, huomataan kahden syyn mobiilikirjaston ei-käytölle nousevan selkeimmin esille; vastaajat eivät tiedä mikä mobiilikirjasto on tai he eivät koe tarvetta sille. Kummankin syyn oli valinnut 5 vastaajaa. Vastaajat pystyivät valitsemaan tarvittaessa useamman kuin yhden syyn sille, miksi he eivät käytä mobiilikirjastoa. Näin ollen yksi vastaaja ilmoittikin, että hän tiedä mikä mobiilikirjasto on ja ettei hänen kirjastollaan ole käytössä kyseistä palvelua. Eräs toinen vastaaja puolestaan mainitsi mobiilikirjasto sovelluksen vievän liikaa tilaa laitteiden muistista ja piti laitteen turvallisuutta epäluotettavana. (Kuvio 21.)



Kuvio 21. Mobiilikirjaston ei-käytön syyt. n=11

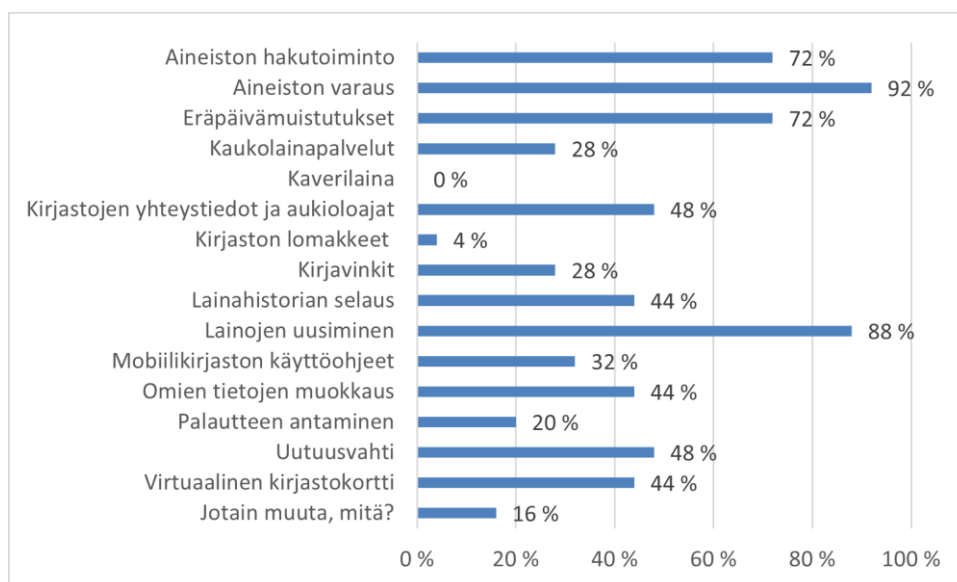
Ei-käyttäjiltä kysyttiin myös niitä seikkoja, jotka saivat heidät käyttämään mobiilikirjastoa. Kysymyksessä annettiin kolme valmista vastausvaihtoehtoa, joista asiakkaat pystyivät valitsemaan heille sopivan vaihtoehdon, mutta jos valmiista vastausvaihtoehdoista yksikään ei ollut heille sopiva pystyivät he valitsemaan ”jonkin muu syy, mikä?” kohdan. Kuviota 22 tarkastellessa huomataankin, että vaihtoehdoista eniten valintoja sai juuri ”jokin muu syy, mikä?” -kohta. Tämän kohdan valinneista kuitenkin vain kaksi vastaajaa tarkensi seikkoja. Ensimmäinen heistä koki, että hänen tulisi ensin tutustua mobiilikirjastoon ja toinen vastaaja toivoi parempaa tukea sovelluksen käyttöön. Kysymykseen vastanneet kokivat myös, että opastuksen saaminen ja että palvelu tulisi kirjastoihin saatavaksi saivat heidät käyttämään palvelua.



Kuvio 22. Seikat, jotka saivat mobiilikirjaston ei-käyttäjät käyttämään palvelua. n=11

Viimeisenä ei-käyttäjiltä sekä niiltä, jotka ovat harkinneet käyttöönottoa kysyttiin sitä, millaisia ominaisuuksia tai toimintoja mobiilikirjastosta tulisi löytyä. Kuten kuviosta 23 käy ilmi vastaajat toivoivat eniten mobiilikirjastoon aineiston varausta (92 %), lainojen uusimista (88 %) sekä aineiston hakutoimintoa (72 %) ja eräpäivämuistutuksia (72 %). Myös kirjastojen yhteystiedot ja aukioloajat (48 %), uutuusvahti (48 %), lainahistoria selaus (44 %) omien tietojen muokkaus (44 %) sekä virtuaalinen kirjastokortti (44 %) olivat haluttuja mobiilikirjaston ominaisuuksia. Kukaan kyselyyn vastanneista ei-käyttäjistä ei kuitenkaan kokenut tarvetta kaverilainaominaisuudelle,

mikä on yllättävää, sillä kaverilaina on mobiilikirjastoille uniikki toiminto, mitä ei esimerkiksi kirjastojen nettisivujen kautta pysty hoitamaan. Vastaajista 16 % eli neljä henkilöä oli valinneet jokin muu, mikä? -kohdan, mutta heistä vain kolme kertoi tarkemmin mitä ominaisuuksia toivoisivat mobiilikirjaston sisältävän. Ensimmäinen vastaaja toivoi e- ja äänikirjoja osaksi mobiilikirjastoa, kun taas toinen vastaaja tahtoi päästä käsiksi kirjaston lehtiin käyttäen mobiilikirjastoa. Kolmas vastaaja toivoi mobiilikirjastoon kirjaston tapahtumakalenteria, joka ilmoittaisi valittujen kirjastojen tapahtumista. (Kuvio 23.)



Kuvio 23. Mobiilikirjastoon toivotut ominaisuudet ei-käyttäjien mielestä.

4.3 Henkilökunnan kysely

Tämän opinnäytetyön kohteena oli myös kirjastojen henkilökunta, joten asiakaskyselyn rinnalle luotiin oma kysely heille. Kyselyn tavoitteena oli saada selville heidän mielipiteitään kirjastojensa käyttämästä mobiilikirjastosta. Kyselyssä tiedusteltiin esimerkiksi kirjaston henkilökunnan tyytyväisyyttä mobiilikirjastoon, mitä hyviä tai muutettavia seikkoja siinä on sekä kuinka tyytyväisiä he kokevat asiakkaidensa olevan mobiilikirjastoon. Siinä myös kysyttiin niitä seikkoja, miten mobiilikirjastoa tuodaan kirjastossa esille ja miten henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan sen käyttöön. Kyselyssä hyödynnettiin suurimmaksi osaksi sekamuotoisia kysymyksiä sekä

avoimia kysymyksiä, koska kirjastoalan ammattilaisten koettiin pystyvän vastaamaan niihin yksityiskohtaisemmin ja ammatillisemmasta näkökulmasta kuin kirjaston asiakkaat.

Kuten asiakaskysely myös tämä luotiin Webropol-palveluun ja oli avoinna saman ajan, eli 6. 7.-15.9.2020. Kysely lähetettiin Vantaan, Tampereen sekä Keravan kirjastojen henkilökunnalle. Sen aukioloa kuitenkin laajennettiin, koska vastauksia oli tullut todella vähän. Kysely suljettiin muistutusten jälkeen 27.9.2020.

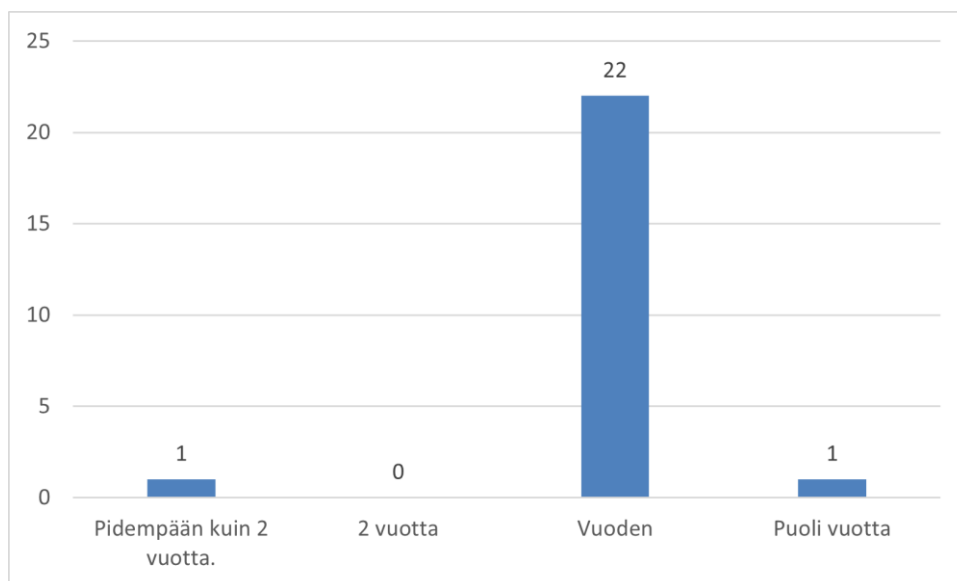
Kyselyyn vastasi yhteensä 24 kirjastossa työskentelevää henkilöä. Vastauksia saatiin eniten Tampereen kirjastojen työntekijöiltä, sillä vastauksista 23 kertoi kirjastonsa käyttävän PIKI-mobiilikirjastoa. Kyselyyn vastasi myös yksi Keravan kirjaston työntekijä, kun taas Vantaan kirjaston työntekijöiltä ei valitettavasti saatu lainkaan vastauksia. (Taulukko 8). Kyselyyn vastasi niin pieni joukko kohderyhmään kuuluvia henkilöitä, että kyselyn tuloksia ei voida pitää luotettavina, vaan enemmän suuntaa antavina. Kyselylomakkeessa olivat mukana myös Rutakko-mobiilikirjasto sekä Mobiilikirjasto Minna, koska opinnäytetyönprosessin alussa tarkoituksena oli saada vastauksia myös niitä käyttävien kirjastojen henkilökunnalta. Loppujen lopuksi kirjastot kuitenkin karsiutuivat erinäisistä syistä pois, mutta vaihtoehdot jäivät kyselylomakkeeseen.

Taulukko 8. Vastaajat mobiilikirjaston mukaan. n= 24

Kirjasto	Vastaajat	Prosentti
Taskukirjasto	0	0 %
Rutakko-mobiilikirjasto	0	0 %
KirjastoOn	1	4 %
Mobiilikirjasto Minna	0	0 %
PIKI-mobiilikirjasto	23	96 %
Jokin muu, mikä?	0	0 %

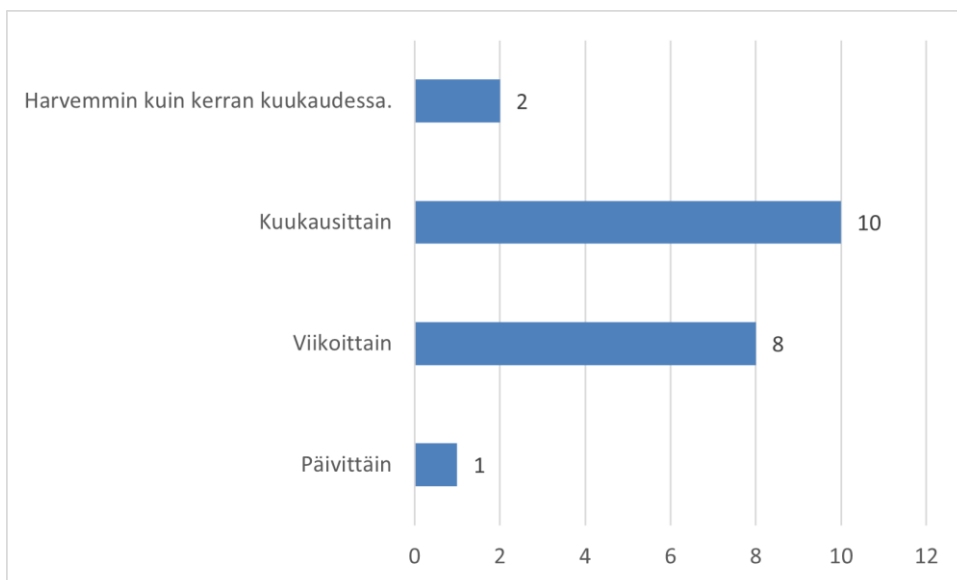
Tarkkaillessa kuviota 24 huomataan, että vastaajista 22:lla mobiilikirjasto on ollut osana kirjaston palveluja vuoden verran. Nämä vastaajat kuuluivat kaikki Tampereen kirjastojen henkilökuntaan. Myös yksi vastaaja, joka kertoi mobiilikirjaston olleen saatavana puoli vuotta, oli Tampereen kirjaston työntekijä. PIKI-mobiilikirjasto otettiin virallisesti käyttöön syyskuussa 2019 (Kangasalan kaupunki, 23.9.2019).

Toinen yksittäinen vastaus tuli Keravan kirjaston työntekijältä, josta käy ilmi, että mobiilikirjasto on ollut saatavana Keravan kirjastossa pidempään kuin kaksi vuotta.



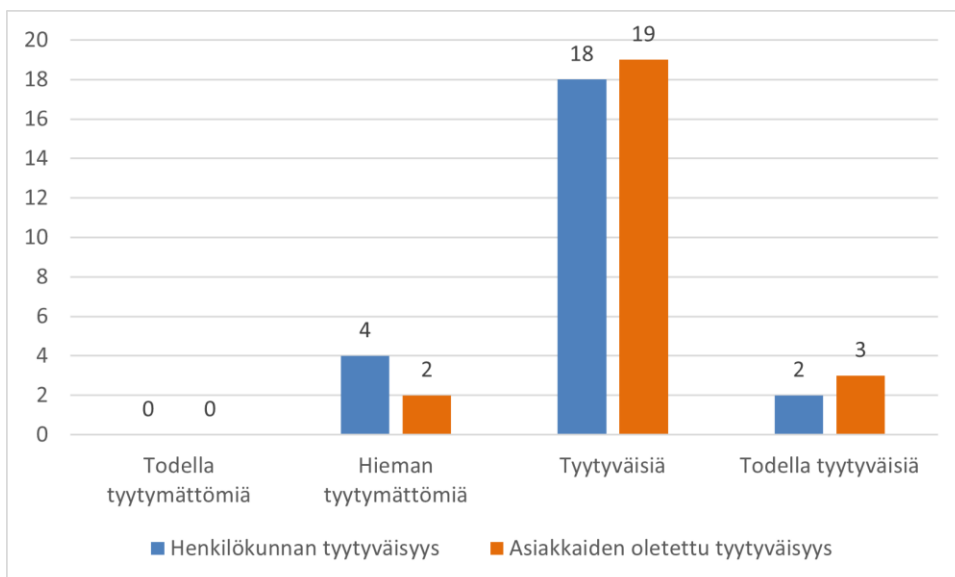
Kuvio 24. mobiilikirjastojen käytössä oloaika. n=24

Vastaajista 21 kertoi itse käyttävänsä mobiilikirjastoa, kun taas kolme vastaajaa ilmoitti, etteivät käytä sitä. Niistä henkilöistä, jotka käyttivät mobiilikirjastoa 10 kertoi käyttävänsä sitä kuukausittain, kahdeksan viikoittain ja kaksi harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Vain yksi henkilö mainitsi käyttävänsä mobiilikirjastoa päivittäin. (Kuvio 25.)



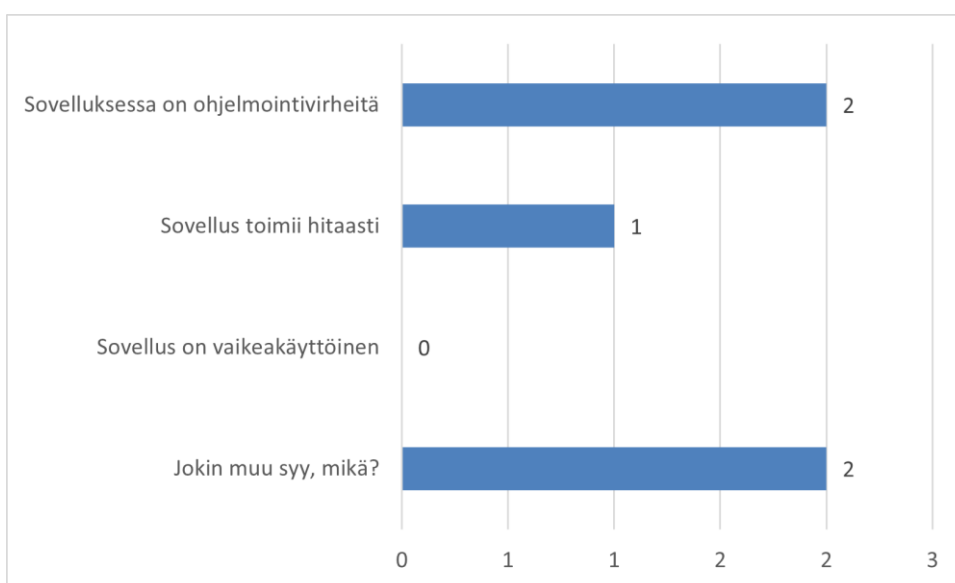
Kuvio 25. Henkilökunnan mobiilikirjaston käytön useus. n=21

Kyselyssä tiedusteltiin henkilökunnan tyytyväisyyttä mobiilikirjastoon, mutta myös sitä kuinka tyytyväisiä he kokevat asiakkaidensa olevan kirjaston tarjoamaan mobiilikirjastopalveluun. Vastaajista 20 kertoivat itse olevansa tyytyväisiä tai todella tyytyväisiä mobiilikirjastoon ja vain neljä vastaajaa koki olevansa tyytymätön siihen. Henkilökunnan vastaukset siihen kuinka tyytyväisiä he kokevat asiakkaiden olevan mobiilikirjastoon ovat hyvin samanlaisia kuin heidän oma tyytyväisyytensä. Vastaajista 22 uskoi asiakkaidensa olevan tyytyväisiä tai todella tyytyväisiä kirjaston tarjoamaan mobiilikirjastopalveluun. Vain kaksi vastaajaa koki asiakkaidensa olevan hieman tyytymättömiä. (Kuvio 26.)



Kuvio 26. Mobiilikirjaston tyytyväisyys henkilökunnan mielestä. n=24

Kyselyyn vastanneista neljä koki olevansa tyytymättömiä mobiilikirjastoon. Kyselyssä heitä pyydettiin kertomaan tyytymättömyyden syitä sekä mitä muutoksia mobiilikirjastoon tulisi tehdä. Kysymyksessä oli kolme valmiiksi annettua vaihtoehtoa sekä yksi jokin muu, mikä? -vaihtoehto. Vastaajat pystyivät myös valitsemaan useamman kuin yhden vaihtoehdon. Monivalintakysymyksen tuloksia tarkastellessa huomataan, että eniten valintoja saivat sovelluksen ohjelmointivirheet sekä jokin muu, mikä? -vaihtoehdot. Yksi henkilö myös koki, että sovellus toimii hitaasti. (Kuvio 27.)



Kuvio 27. Henkilökunnan syyt mobiilikirjaston tyytymättömyyteen. n=4

Vastaajat antoivat myös muutosehdotuksia, joita tarkkaillessa huomataan, että eniten mainintoja sai maksut ja noudettavissa olevien varausten poisto-ominaisuus. Vastaajat mainitsivat kahdesti, että maksuja olisi hyvä nähdä tai maksaa mobiilikirjaston kautta. Kaksi vastaajaa myös mainitsi, että mobiilikirjastosta tulisi poistaa asiakkaiden mahdollisuus poistaa jo saapuneita varauksia, sillä sen koetaan olevan kirjastojärjestelmän vastainen toiminto ja siitä koituu henkilökunnalle ylimääräistä työtä. Muita vastauksissa esiin nousseita muutosehdotuksia olivat esimerkiksi tietoturvaan liittyvät seikat, varauksen tilan ja varausnumeron näkyvyys, henkilökohtaiset teossuosituksiset sekä tiedonhaun monipuolistaminen. (Taulukko 9.)

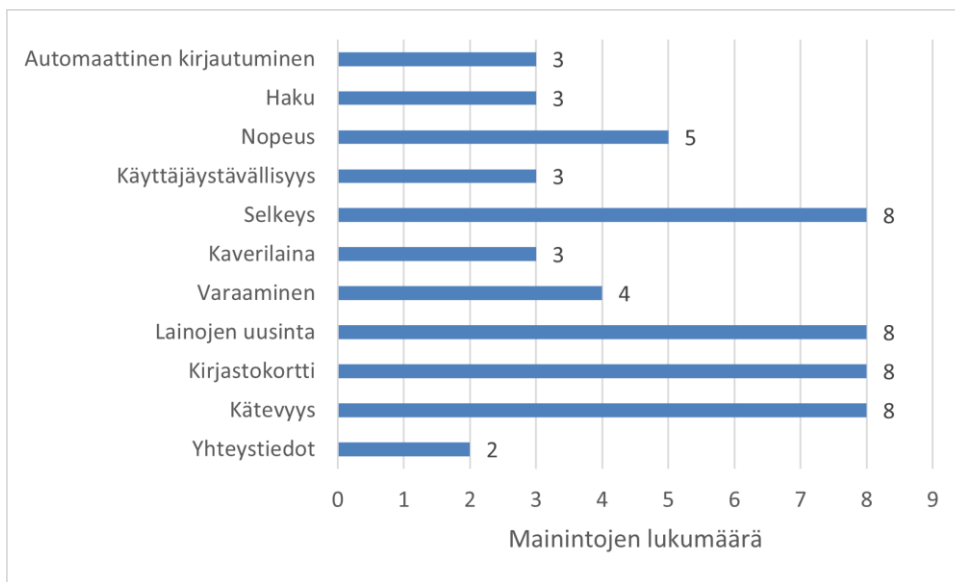
Mobiilikirjaston kautta on pystynyt tekemään kirjastojärjestelmän vastaisia toimia (mm. poistamaan noudettavissa olevia varauksia), mistä on koitunut ylimääräistä selvitystyötä henkilökunnalle ja pahaa mieltä asiakkaille (halutut kirjat näyttävät olevan hyllyssä saatavilla varauksen poiston jälkeen). Tietoturvasyistä pitäisi myös olla mahdollisuus kirjata korttinsa ulos kaikilta laitteilta edes kirjastohenkilökunnan toimesta kirjastojärjestelmän kautta henkilöllisyyden todistettuaan.

Taulukko 9. mobiilikirjaston muutosmaininnat. n=4

Aihe	Mainintojen lukumäärä
Maksut	2
Teossuosituksiset	1
Varausten tila	1
Saapuneiden varausten poisto	2
Varausnumero	1
Tiedonhaku	1
Tietoturvasuus	1

Niiltä 20:tä kyselyyn vastanneelta, jotka kokivat olevansa tyytyväisiä mobiilikirjastoon, tiedusteltiin sitä mitkä seikat tekevät heidän kirjastonsa mobiilikirjastosta hyvän. Tarkastellessa vastausten sisältöjä, mainitaan aiheet kuten kätevyys, virtuaalinen kirjastokortti, lainojen uusinta sekä mobiilikirjaston yleinen selkeys useimmin. Jokainen edellä mainituista aiheista saivat kahdeksan mainintaa. Vastaajat kokivat mobiilikirjaston olevan kätevä apu kirjaston perustoimien tekemisessä ja uskoivat varsinkin virtuaalisesta kirjastokortista olevan apua asiakkaille, kun normaalia korttia ei tarvitse kantaa mukana. Henkilökunta koki mobiilikirjaston myös nopeaksi

käyttää (5 mainintaa) sekä kokivat varaamisen näppäräksi (4 mainintaa). Vastaajat olivat myös hyvin tyytyväisiä automaattiseen kirjautumiseen, mikä tekee mobiilikirjaston käytöstä nopeaa (3 mainintaa). Yhtä paljon mainintoja saivat myös kaverilaina, mobiilikirjaston käyttäjäystävällisyys sekä haku, jossa kiitosta sai mahdollisuus kirjastojärjestelmän hakutunnuksien käyttö. Vastaajista 2 myös koki hyödylliseksi, että kirjastojen yhteystiedot ovat niin näppärästi saatavana. (Kuvio 28.)



Kuvio 28. Maininnat siitä mikä tekee mobiilikirjastosta hyvän. n=55

Vertaillen henkilökunnan ja asiakkaiden kommentteja mobiilikirjastojen kehittämistä, huomataan että yksi aihe nousee kummassakin kohderyhmässä selvästi muita esille. Varaukset ovat kummallakin kohderyhmällä se aihepiiri, joka sai eniten kehittämismainintoja. Asiakkaat mainitsivat varauksen 64 kertaa (kuvio 18) kun taas henkilökunnan kommentteissa se tuli esille 13 kertaa (Taulukko 10). Itse aihealueen sisällä varausjonon näkyvyys mainittiin seitsemän kertaa, varauksien tiedot, kuten se onko henkilö tehnyt jo kyseiseen nimikkeeseen varauksen, mainittiin puolestaan viidesti. Yhden maininnan sai varausten noutopaikan näkyvyys.

Muissa aihealueissa mainintojen määrä on tasaisempaa. Haku sai henkilökunnalta neljä mainintaa ja he toivoivat, että hausta saataisiin monipuolisempi kuin se nyt on. He myös esittivät, että hakutulosten järjestelyä sekä suodatusta tulisi parantaa. Ilmoitukset ja mobiilikirjaston ulkonäkö saivat kumpainkin kolme mainintaa. Ilmoituksia toivottiin esimerkiksi sovelluksen etusivulle ja jo olemassa olevien ilmoitusten

kieleen toivottiin selkeyttä. Sovelluksen ulkonäön kerrottiin olevan hieman tylsä ja esimerkiksi painikkeiden kuvakkeet koettiin vaikeaselkoisiksi. Muita kehittämisen kohteita olivat muun muassa henkilökohtaiset suositukset ja omien tietojen hallinta (2 mainintaa kumpikin) sekä sovelluksen yleinen toimivuus ja sen kautta lainaaminen sekä maksut (1 maininta). Kuten taulukosta 10 voidaan huomata, vastaajista 2 kertoi, että mobiilikirjasto on jo toimiva paketti, joten heillä ei ollut kehittämissuhteita, kun taas toiset kaksi vastaajaa kokivat, etteivät pysty vastaamaan kysymyseen, koska eivät käytä mobiilikirjastoa aktiivisesti.

Taulukko 10. Mobiilikirjaston kehittämiskohdat henkilökunnan näkökulmasta. n=20

Aihe	Mainintojen lukumäärä
Omien tietojen hallinta	2
Suosituks	2
Lainaus sovelluksen kautta	1
Toimivuus	1
Ilmoitukset	3
Saatavuustiedot	2
Ulkonäkö	3
Varaukset	13
Maksut	1
Haku	4
Ei kehitysehdotuksia	2
Ei mielipidettä	2

Kirjastojen henkilökunnalta kysyttiin myös sitä, kuinka mobiilikirjastoa tuodaan esille kirjastossa ja kuinka asiakkaita ohjeistetaan sen käyttöön. Tutkiessa taulukkoa 10 huomataan, että mobiilikirjasto on hyvin tasapianoisesti esillä sekä kirjastoissa (16 kpl), että niiden verkkosivuilla (12 kpl) ja sosiaalisessa mediassa (12 kpl). Jokin muu tapa, mikä? - kohdassa vastaajat toivat ilmi myös sen, että kirjastoa mainostetaan asiakkaille myös asiakaspalvelu tilanteissa ja yksi vastaaja kertoi, että mobiilikirjastoa oli mainostettu sen lanseerauksen aikoihin myös busseissa ja kaduilla.

Eräs vastaaja kuitenkin kertoi, että juuri asiakaspalvelussa mobiilikirjaston esille tuominen on hyödyllisintä, sillä hän koki, että asiakkaat usein jättävät tiedotteet ja mainokset huomioimatta. (Taulukko 11.)

Taulukko 11. Tavot tuoda esille mobiilikirjastoa. n=24

Vastausvaihtoehto	Valintojen määrä
Mainokset kirjastossa	16
Mainokset kirjaston verkkosivuilla	12
Mainokset kirjaston sosiaalisessa mediassa	12
Jokin muu tapa, mikä?	6

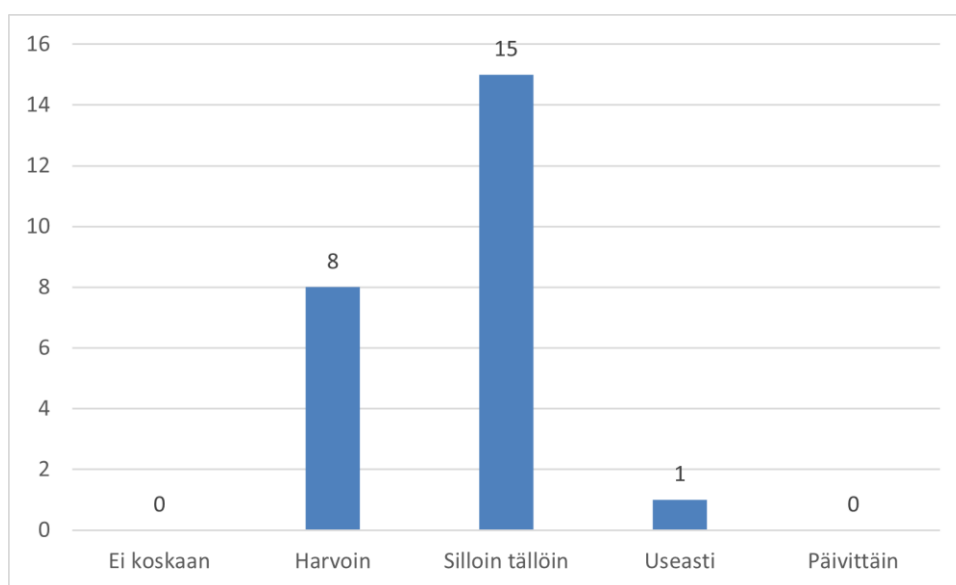
Taulukko 12 kuvaa sitä, miten kirjastoissa ohjeistetaan asiakkaita mobiilikirjaston käyttöön. Siitä voidaan huomata, että eniten ohjeistusta annetaan asiakaspalvelun yhteydessä, sillä se vaihtoehto valittiin henkilökunnan toimesta 21 kertaa. Kirjastojen verkkosivuilta löytyvät kirjalliset ohjeistukset saivat heiltä puolestaan yhdeksän valintaa ja jopa kaksi vastaajaa kertoi kirjaston verkkosivuilta löytyvän myös video-ohjeet mobiilikirjaston käyttöön. Myös erilaiset ohjaus- ja muut tapahtumat saivat neljä valintaa kirjaston henkilökunnalta.

Taulukko 12. Tavot ohjeistaa asiakkaita mobiilikirjaston käyttöön. n=24

Vastausvaihtoehto	Valintojen määrä
Verkkosivuilta löytyvien kirjallisten ohjeiden avulla	9
Verkkosivuilta löytyvien video-ohjeiden avulla	2
Asiakaspalvelun yhteydessä.	21
Eriaisissa ohjaustapahtumissa (kuten digiohjaus)	4

Kyselyssä henkilökunnalta tiedusteltiin kuinka usein asiakkaat ottavat heihin yhteyttä mobiilikirjastoon liittyvissä asioissa. Tuloksia tutkiessa huomataan että, vastanneista henkilökuntaan kuuluvista henkilöistä 15 kokivat, että heidän asiakkaansa

ottavat vain silloin tällöin yhteyttä heihin, kun taas kahdeksan kertoi asiakkaiden ottavan yhteyttä harvoin. Vain yksi vastaaja ilmaisi, että asiakkaat ottavat usein yhteyttä mobiilikirjastoon liittyvissä seikoissa. (Kuvio 29). Henkilökuntaa pyydettiin myös kommentoimaan millaisissa asioissa asiakkaat yleensä ottavat yhteyttä ja eniten mainintoja sai mobiilikirjaston kehittämis ehdotukset, jotka mainittiin kommentissa viisi kertaa. Itse mobiilikirjaston käyttöön ja käyttöönottoon liittyvät asiat mainittiin vastaajien puolesta neljä kertaa kumpainenkin. Ongelmatilanteissa yhteyden ottaminen mainittiin henkilökunnan kommentissa kolmesti, kuten myös virtuaalinen kirjastokortti. Henkilökunnan mukaan asiakkaat kaipaavat opastusta varsinkin sen käyttämisestä lainausautomaateilla. Maininnan saivat myös teosten varaaminen sekä mobiilikirjaston toiminta eri käyttöjärjestelmillä.



Kuvio 29. Asiakkaiden yhteydenottojen useus mobiilikirjastoon liittyvissä asioissa. n=24

Vastaajia pyydettiin kyselyssä myös kertomaan omin sanoin, kokivatko he kirjaston antavan mobiilikirjaston käyttöön ohjeistusta selkeästi ja ymmärrettävästi. Vastaajista 19 kertoikin mielipiteensä ja heistä kaikista kirjastossa annettu opastus on sopivaa. Kaksi heistä kuitenkin kommentoi, että vaikka opastus on hyvä laatuista niin aina on parannettavaa. Esimerkiksi ohjauksien kielivalikoimaa tulisi laajentaa sekä sen saavutettavuutta edistää, jotta kaikki kirjaston asiakkaat pääsisivät käyttämään mobiilikirjastoa heille sopivalla tavalla. Suurin osa henkilökunnasta, eli 23 vastaajaa, myös koki saaneensa itse tarpeeksi ohjausta mobiilikirjaston käyttöön ja toimintaan.

Vain yhden henkilön mukaan ohjausta ei ole ollut tarpeeksi. Hän koki, että ohjausta olisi pitänyt saada silloin kun mobiilikirjasto otettiin käyttöön hänen kirjastossaan. Nyt hän joutui tutustumaan siihen itse. Vastaaja ei kuitenkaan osannut kertoa täysin millaista ohjausta hän olisi kaivannut.

Viimeisessä kysymyksessä henkilökunnalta tiedusteltiin sitä, kokivatko he mobiilikirjastosta olevan hyötyä kirjastolle ja asiakkaille. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että mobiilikirjasto on ehdottomasti hyödyllinen palvelu varsinkin kirjaston asiakkaille. Yksi työntekijä kuitenkin toi ilmoille huomion siitä, ettei mobiilikirjasto ole kovinkaan hyödyllinen työntekijöille.

Vielä ennen kyselyn loppua henkilökunnalle annettiin mahdollisuus tuoda esille ja kommentoida niitä mobiilikirjastoon liittyviä seikkoja, jotka eivät nousseet esille muissa kyselyn osissa. Kommentteja tuli yhteensä seitsemän, joista kahdessa kerrottiin kuinka hyvä asia mobiilikirjaston käyttöönotto, on ollut. Yhdessä kommentissa puolestaan keskityttiin sen näkyvyyteen ja markkinointiin. Vastaaja koki, etteivät asiakkaat ole vielä kunnolla löytäneet mobiilikirjastoa ja toivoikin uutta, näkyvämpää kampanjaa. Eräs toinen vastaaja taas koki, että varsinkin lapsille tulisi mainostaa mobiilikirjastoa ja opettaa kaverilainan käyttöä, jotta lapset eivät lainaisi teoksia toisille omin päin. Kommentteja sai myös mahdolliset henkilökunnan jatkokoulutukset mobiilikirjaston käyttöön varsinkin niille henkilökunnan jäsenille, joilla ei ole käytössään älypuhelin ja se että mobiilikirjaston kehittämisestä tai uusista ominaisuuksista viestittäisiin paremmin kirjaston sisällä. Näin kaikki tietäisivät, kuinka mobiilikirjasto kehittyy ja osaisivat paremmin ohjeistaa asiakkaita. Yhdessä kommentissa vastaaja kertoi, kuinka heidän mobiilikirjastoaan on pyritty pitämään mahdollisimman samankaltaisena kuin selainversioita, jotta mobiilikirjaston käyttöönotto sujuisi sujuvasti myös niille asiakkaille, jotka ovat aikaisemmin käyttäneet vai selainversiota.

5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tätä opinnäytetyötä varten luotiin kolme kyseylä, joiden tuloksien luotettavuus vaihtelee. Asiakaskyselyyn vastasi yhteensä 196 asiakasta ja vastaajamäärän ollessa näin suuri voidaan tuloksia pitää jokseenkin luotettavina. Tulee kuitenkin ottaa huomioon, että vastauksia saatiin eri määrä eri alueilta ja mobiilikirjastot eivät ole sisältöään tai toiminnoiltaan täysin identtiset. Henkilökunnalle suunnattuun kyselyyn puolestaan vastasi vain 24 kirjaston työntekijää eikä vastauksia saatu tasaisesti kaikilta kohdekirjastojen henkilökunnilta. Tämä johti siihen, että vastaukset tuovat esille suuresti vain yhden tietyn kirjaston henkilökunnan mielipiteitä mobiilikirjastosta, siihen saadusta koulutuksesta sekä markkinoinnista. Tämän takia vastaukset ovat hyvin yksipuolisia, joten niitä ei voi pitää kovinkaan luotettavina. Niitä voidaan kuitenkin pitää suuntaa antavina, sillä ne antavat pienen kuvauksen siitä, mitä seikkoja henkilökunnalla tulee mieleen, kun kyseessä on mobiilikirjasto.

Mitä tulee mobiilikirjastojen sisältämiin toimintoihin, ne vaihtelevat jonkin verran riippuen siitä, minkä alueen mobiilikirjastosta on kyse. Tällä hetkellä laajin ominaisuuskirjo löytynee Taskukirjasto-sovelluksesta, josta löytyi tämän opinnäytetyön teoriaisuudessa mainituista 14 ominaisuudesta 13. Ominaisuus mikä yleisimmin puuttui muista mobiilikirjastoista, oli lainahistoria. Tämän myös näkyi asiakkaiden kehitystoiveissa, sillä lainahistoria olikin toiseksi suosituin mobiilikirjaston kehitysidea.

Asiakaskyselyn tuloksista käy ilmi, että enemmistö vastanneista olivat naisia. Heiltä saatiin lähes neljä kertaa enemmän vastauksia kuin miehiltä. Suurinta osaa kaikista kyselyyn vastaajista voidaan pitää kirjaston suurkuluttajina, sillä tuloksista selvisi että 65 % kaikista vastaajista käytti erilaisia kirjaston tarjoamia palveluja joko viikoittain tai päivittäin. Vastaajien keskuudessa suosituimmaksi tavaksi käyttää kirjaston palveluja ilmeni kirjastossa paikan päällä vierailu, kun taas toiseksi suosituimpana oli kirjaston e-palvelujen hyödyntäminen. Tuloksista selviää myös, että jokaisella vastaajalla on käytössään vähintään kaksi elektronista laitetta ja 99 %:lla heistä on käytössään älypuhelin. Vastaajien joukossa 171 henkilöllä oli käytössään yksi tai useampi mobiilikirjasto, kun taas mobiilikirjaston ei-käyttäjiä vastaajista oli 25. Eikä käyttäjistä 11 ilmoitti ettei käytä mobiilikirjastoa, kun taas 14 asiakasta kertoi harkinneensa sen käyttöönottoa.

Eniten vastauksia saatiin Taskukirjaston käyttäjiltä, mutta vastauksia tuli myös PIKI-mobiilikirjaston ja KirjastoOn:in vastaajilta. Niillä, joilla oli käytössään useampi, mobiilikirjasto käyttivät myös Mobiilikirjasto Minnaa tai Rutakko-Mobiilikirjastoa. Asiakkaista 64 % on käyttänyt mobiilikirjastoa pidempään kuin vuoden verran ja heistä 53 % käyttää kirjaston palveluja viikoittain. Parhaat tavat tuoda mobiilikirjastosta esille olivat asiakkaiden mielestä mainonta nettisivuilla ja kirjastossa paikan päällä. Tämä tulos on kuitenkin hieman ristiriidassa henkilökunnan vastauksien kanssa. Henkilökunnan mukaan mobiilikirjastoa tuodaan kyllä esille edellä mainituilla tavoilla, mutta eräs vastaaja kommentoikin kokevansa asiakkaiden sivuuttavan mainokset usein. Hänen mukaansa asiakaskohtaamisissa mobiilikirjaston esille tuonti toimii parhaiten. Henkilökunnan vastauksissa kaikki kokivat antavansa selkeää ja laadukasta ohjeistusta mobiilikirjaston käyttöön. Asiakkaat kyllä kertoivat kuulleensa mobiilikirjastosta henkilökunnan kautta, mutta se sai vain 30 valintaa. Asiakkaista noin puolet kuitenkin myönsivät, ettei heillä ole vahvoja mielipiteitä sen suhteen, kuinka hyvin kirjastosta saa tietoa mobiilikirjastosta tai kuinka hyvin kirjasto osaa auttaa siihen liittyvissä asioissa.

Kyselyyn vastanneista asiakkaista enemmistö oli tyytyväisiä kirjastonsa mobiilikirjastoon, ja heistä tyytyväisimpiä olivat Keravan KirjastoOn-sovelluksen käyttäjät. Asiakkaiden tyytyväisyydessä tulee kuitenkin ottaa huomioon se, että Keravan kirjaston asiakkailta saatiin vähiten vastauksia. Kyselyyn vastanneet asiakkaat kokivat myös mobiilikirjastot helppokäyttöisiksi, hyödyllisiksi sekä turvallisiksi sovelluksiksi käyttää. Tässä osiossa asiakkaiden ja henkilökunnan mielipiteet ovat samanlaisia, sillä myös henkilökunnasta enemmistö oli tyytyväisiä kirjastonsa käyttämään mobiilikirjastoon, ja he myös kokivat asiakkaidensa olevan tyytyväisiä siihen. Vastaajista vain viisi oli sitä mieltä, että mobiilikirjastot olivat juuri sopivia eikä niitä tarvitse kehittää tai parannella lainkaan.

Tuloksissa tuli esille runsaasti kehittämisideoita, jotka voidaan jakaa ominaisuuksiltaan seitsemään kategoriaan. Nämä kategoriat ovat toimivuus, varaukset, haku, käyttö, erikoistoinnot, selainversion maininnat sekä ei parantamistarvetta. Edellä mainituista eniten kehitettävää oli sekä asiakkaiden, että henkilökunnan mukaan varaukset-kategoriassa. Sekä asiakkaat että henkilökunta toivoivat esimerkiksi varausjonoja ja teosten varaustilannetta paremmin näkyviin mobiilikirjastossa, kuten

myös saapuneiden varauksien varausnumeroita ja hyllypaikkoja. Mainintoja saivat myös varauspainikkeen hankala sijainti sekä varausten lukitusominaisuuden lisääminen. Asiakkaat toivat myös esille sen, että mobiilikirjaston tulisi olla samankaltainen kuin tuttu selainversio ja sisältää samoja toimintoja.

Eräpäivämuistutukset sekä lainahistoria olivat asiakkaiden keskuudessa eniten toivotut mobiilikirjaston uudet toiminnot. Lisäksi kirjavinkit, tapahtumakalenteri sekä uutuusvahti olivat haluttuja toimintoja asiakkaiden keskuudessa. Myös mobiilikirjaston ei-käyttäjien keskuudessa eräpäivämuistutukset olivat tärkeä mobiilikirjaston ominaisuus, mutta heidän mukaansa kaikista tärkeimmät ominaisuudet ovat aineiston varaus, lainojen uusinta sekä aineistohaku. Ei käyttäjien keskuudessa suurimmaksi ei-käytön syyksi ilmeni tietämättömyys siitä mikä mobiilikirjasto on ja se, ettei sille koeta oleva tarvetta. He kokivat, että mobiilikirjastoon tulisi tutustua paremmin ja sen käyttöön tulisi saada tarkemmin opastusta ennen kuin he ottaisivat sen käyttöön itse.

Henkilökunnan vastauksissa käy ilmi, että asiakkaat ottavat vain silloin tällöin yhteyttä mobiilikirjastoon liittyvissä asioissa. Kun asiakkaat ottavat yhteyttä heihin on kyseessä usein mobiilikirjaston kehittämis ehdotukset tai sen käyttöönotto. Henkilökunnan kohtaamia ongelmatilanteitakin tulee kohdalle, mutta vain harvoin, mistä voidaan päätellä kyseisen mobiilikirjaston olevan toimiva ja helppokäyttöinen. Kyseisen mobiilikirjaston voidaan olettaa olevan PIKI-mobiilikirjasto, koska kaikki paitsi yksi henkilökunnalta tullut vastaus tuli Tampereen kirjastojen henkilökunnalta.

Kaiken kaikkiaan voidaan todeta kolmen kohdekirjaston asiakkaiden olevan tyytyväisiä kirjastojen mobiilikirjasto-sovelluksiin, mutta kuten monissa muissakin palveluissa kehittämiselle on aina varaa.

6 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelmana oli saada selville mitä mieltä kirjastojen asiakkaat sekä henkilökunta ovat oman kirjastonsa mobiilikirjastosta, sekä se kuinka sitä kuinka mobiilikirjastoja tulisi tulevaisuudessa kehittää. Työn tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista tutkimusta ja aineisto kerättiin hyödyntämällä verkkokyselyjä. Kyselyiden luotettavuus vaihtelee, sillä ennako- ja henkilökunnan kyselyjä ei voida pitää täysin luotettavina niiden vähäisen vastaajamäärän takia. Suppeaan vastaajamäärään saattoi vaikuttaa kyselyjen aikana valloillaan oleva COVID-19-epidemia, joka loi kirjastokentälle epävarmuutta. Näin ollen kyselyihin vastaaminen saattoi jäädä taka-alalle, kun kirjastojen henkilökunta käyttivät energiansa uusien toimintatapojen ja ohjeistusten oppimiseen.

Tämän opinnäytteen kyselyt tehtiin ajatuksella, että siihen saataisiin osallistumaan asiakkaita sekä henkilökuntaa myös muista Suomen kirjastoista kuin Vantaan, Tampereen ja Keravan kirjastoista. Kuitenkin työn edetessä ne karsiutuivat pois prosessista. Kyselyt olivat auki ajalla: 6. 7.-15.9.2020, mutta henkilökunnan kyselyn aukioloa kuitenkin laajennettiin vähäisen vastausmäärän takia. Samalla myös kirjastoihin lähetettiin muistutus kyselystä, mutta niitä olisi voinut myös lähettää useamman aikaisemmin, jotta vastauksia olisi saatu enemmän. Henkilökunnan kysely sulkeutui loppujen lopuksi 27.9.2020. Vaikka edellä mainittujen kyselyjen tulokset eivät ole luotettavia, voidaan niitä pitää suuntaa antavia, koska ne kuitenkin avaavat hieman henkilökunnan mielipiteitä mobiilikirjastoista. Asiakkaille suunnattua kyselyä puolestaan voidaan pitää suhteellisen luotettavana, sillä siihen vastasi yhteensä 196 kirjaston asiakasta, jolloin vastaajamäärä oli tarpeeksi suuri. Kuitenkin myös tässä tulee huomioida erot kirjastojen välillä.

Tulosten perusteella voidaan todeta enemmistön kirjaston asiakkaista sekä henkilökunnasta olevan tyytyväisiä kirjastonsa mobiilikirjasto-sovellukseen. Myös suurin osa henkilökunnasta kokivat mobiilikirjaston hyödylliseksi osaksi kirjaston palveluja sekä uskoivat asiakkaidensa olevan tyytyväisiä mobiilikirjastoon ja sen toimintaan, sillä asiakkaat ottivat yhteyttä hyvin harvoin mobiilikirjastoon liittyvissä ongelmatilanteissa. Vaikka kumpikin kohderyhmä ovat tyytyväisiä mobiilikirjaston käyttöön,

tiedostavat he sen, että kehittämiselle on aina varaa. Suurimpia kehittämisen kohteita olivat mobiilikirjaston varaustoiminnoissa ja varausten näkyvyydessä sekä mobiilikirjaston yleisessä toimivuudessa. Esimerkiksi asiakkaat kertoivat pitävänsä mobiilikirjastoa hyvänä ja näppäränä palveluna, mutta sovelluksen käyttökatkot tekevät käyttäjäkokemuksesta hiukan negatiivisen. Mobiilikirjaston ei-käyttäjien keskuudessa huomattiin suurimmiksi ei-käytön syiksi se, etteivät asiakkaat tiedä mikä mobiilikirjasto on ja että he eivät koe sitä heille tarpeelliseksi palveluksi.

Yksi tärkeä kysymys, joka nousikin esille tätä opinnäytetyötä tehdessä, niin sen tuloksissa kuin teoriaosuudessa esitellyissä tutkimuksissa, oli juuri mobiilikirjastojen tarpeellisuus. Mobiilikirjastot on suunniteltu olemaan kätevämpi ja nopeampi tapa päästä käsiksi kirjaston aineistoihin ja näin ollen niissä ei ole kaikkia samoja toimintoja kuin selainversioissa. Kuitenkin asiakkaat toivovat samankaltaisuutta mobiilikirjasto-sovelluksen ja selainversion välille, mikä herättää kysymyksen: miksi maksaa kahdesta täysin samanlaisesta palvelusta, varsinkin kun moni selainversio toimii aivan moitteettomasti myös mobiililaitteilla? Näin ollen mobiilikirjastojen valiksi jääkin niille uniikit toiminnot kuten kaverilaina ja virtuaalinen kirjastokortti. Varsinkin virtuaalisella kirjastokortilla on asiakkaiden keskuudessa kyllä oma viehätöksensä sen näppäryyden takia. Tavallista korttia ei enää tarvitse alituisen pitää mukana, kun se löytyy kännykästä. Myös kaverilaina on suunnattu helpottamaan asiakkaan lainauskokemusta, kun teoksen voi lainata suoraan kaverille.

Tästä puolestaan nousee esille kysymys siitä mihin mobiilikirjastojen kehityksessä tulisi keskittyä, jotta asiakkaiden kiinnostus siihen saataisiin pidettyä yllä ja sen ylläpitäminen kannattavana. Mobiilikirjastoissa ja sen kehityksessä kannattaisi tietysti keskittyä tarjoamaan asiakkaiden toivomia ominaisuuksia, mutta samalla siihen tulisi luoda uusia uniikkeja toimintoja, joita ei ole saatavana selainversioissa. Tällöin mobiilikirjasto saataisiin hieman erottumaan selainversioista ja mahdollisesti herättämään asiakkaiden mielenkiintoa. Tällaisia uusia ominaisuuksia voisi olla esimerkiksi kansikuvahaku tai kirjavinkki-kysely. Tietenkin kirjastot voisivat myös tehdä yhteistyötä alueen muiden päättäjien tai vaikka yritysten kanssa, kuten Skotlannissa on tehty ja luoda tai yhdistää heidän palveluitansa mobiilikirjastoon. Esimerkkipalveluja voisivat vaikka olla liikunta- ja kulttuurisetelit sekä museoiden ja teattereiden lippupalvelut.

Mobiilikirjaston tulevaisuus vaikuttaa ainakin asiakastytyväisyyden puolesta valoisalta, sillä enemmistö kyselyn vastaajista suosittelisi sen käyttöä. Jos mobiilikirjastoon myös lisätään niitä kehittämiskohtia, joita kyselyssä nousi esille, syntyy käyttäjäkokenuksesta myös positiivisempi. Mobiilikirjaston kehittämiseen liittyvissä asioissa tulee kuitenkin olla realistinen, sillä esimerkiksi e-materiaalien käyttö mobiilikirjaston kautta tuskin tulee toteutumaan lähivuosina ja myös aiemmin mainittujen liikunta ja kulttuuri setelien lisääminen mobiilikirjastoon voi olla liian resurssiraskas toimenpide. Mobiilikirjaston ylläpitäminen jo itsessään vaatii kirjastolta tiettyjä resursseja ja rajoitteita, kuten budjettirajoitteet, jotka joko estävät mobiilikirjaston hankinnan tai vaikeuttavat suuresti sen kehittämiseen.

Mahdollisia jatkotutkimuksen kohteita voisikin olla mobiilikirjaston ylläpitämiseen tarvittavien resurssien ja seikkojen kartoitus, sen koodipohjan tarkastelu tai esimerkiksi laajempi alaisempi tutkimus asiakastytyväisyydestä, jossa mukana olisivat kaikki Suomen kirjastojen mobiilikirjastot. Myös tutkimus mobiilikirjaston saavutettavuuteen olisi varmasti mielenkiintoinen aihe ja tulevissa tutkimuksissa kannattaisi osallistaa kirjaston asiakkaita, sillä ainakin tämän opinnäytetyön kyselyssä asiakkaat olivat hyvin valmiita kertomaan yksityiskohtaisesti heidän mobiilikirjasto tarpeitaan ja mielipiteitään. Asiakkaiden mukaan ottaminen olisi varsinkin mobiilikirjastojen markkinointiin tai opastuksen laadun tarkastelussa hyödyllistä.

LÄHTEET

- Ahvenainen, P. Gylling, J & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. Helsinki: Helsingin kauppakamari.
- Axiell. 29.5.2018. Kätevä Mobiilikirjasto – Kokemuksia Keravalta. [Blogikirjoitus]. Axiell Finland. [Viitattu 16.11.2020]. Saatavana: <https://www.axiell.com/fi/blogi/kateva-mobiilikirjasto-kokemuksia-keravalta/>
- Ballard, T, L & Blaine, A. 2013. A library in the palm of your hand. [Verkkoartikkeli] New Library World 114 (5/6), 251–258. [Viitattu 6.6.2020]. Saatavana EBSCO-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Enisoft Oy. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Yleistä. [Viitattu 27.5.2020]. Saatavana: <http://www.enisoft.fi/>
- Google play store. Ei päiväystä a. KirjastoOn. [Verkkosivu]. [Viitattu 16.11.2020]. Saatavana: <https://play.google.com/store/apps/details?id=fi.enisoft.kirjastoon>
- Google play store. Ei päiväystä b. Mobiilikirjasto Minna. [Verkkosivu]. [Viitattu 16.11.2020]. Saatavana: <https://play.google.com/store/apps/details?id=fi.enisoft.mobiilikirjasto.minna>
- Google play store. Ei päiväystä c. PIKI_Mobiilikirjasto. [Verkkosivu]. [Viitattu 16.11.2020]. Saatavana: <https://play.google.com/store/apps/details?id=fi.enisoft.pikimobiilikirjasto>
- Google play store. Ei päiväystä d. Rutakko-Mobiilikirjasto. [Verkkosivu]. [Viitattu 16.11.2020]. Saatavana: <https://play.google.com/store/apps/details?id=fi.enisoft.mobiilikirjasto.rutakko>
- Google play store. Ei päiväystä. Taskukirjasto. [Verkkosivu]. [Viitattu 2.9.2020]. Saatavana: <https://play.google.com/store/apps/details?id=fi.enisoft.taskukirjasto&hl=fi>
- Guo, Y. Liu, Y & Bielefield, A. 2018. The Provision of Mobile Services in US Urban Libraries. [Verkkoartikkeli] Information Technology & Libraries, 37(2), 78–93. [Viitattu 3.9.2020] Saatavana: EBSCO-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Porvoo: Edita Publishing Oy.
- Kangasalan kaupunki. 2019. Syyskuu. 23.9.2019. [Verkkosivu]. Ajankohtaista: Uutta kirjastossa: PIKI-mobiilikirjastosovellus. [Viitattu 12.11.2020]. Saatavana: <https://www.kangasala.fi/ajankohtaista/uutta-kirjastossa-piki-mobiilikirjastosovellus/>

- Kerr, A & Pennington, D. R. 2018. Public library mobile apps in Scotland: views from the local authorities and the public. [Verkkoartikkeli] Library Hi Tech, 36(2), 237–251. [Viitattu 17.9.2020]. Saatavana: EBSCO-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Kirjatin perhelukudiplomi. 5.8.2020. [Verkkosivu]. PIKI-kirjastot: Ajankohtaista. [Viitattu 21.2.2020]. Saatavana: <https://piki.verkkokirjasto.fi/web/arena/-/kirjatin-perhelukudiplo-1>
- Laukkanen, S. 2004. Miksi asiakastytyväisyys on tärkeä? [Verkkojulkaisu]. Tampereen teknillinen korkeakoulu. [Viitattu 9.11.2020]. Saatavana: <http://butler.cc.tut.fi/~jan/laatujohtaminen/2004/Asiakastytyvaisuus220904.pdf>
- Mansouri, A. & Soleymani Asl, N. 2019. Assessing mobile application components in providing library services. [Verkkoartikkeli] Electronic Library, 37(1), 49–66. [Viitattu 7.6.2020] Saatavana EBSCO-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Mills, K. 2009. M-Libraries: Information use on the move. [Verkkojulkaisu]. Arcadia Programme. [Viitattu 7.6.2020]. Saatavana: <https://www.repository.cam.ac.uk/handle/1810/221923>
- Mobiilikirjasto Minna. Ei Päiväystä. [Mobiilisovellus]. Kuopio. Enisoft Oy [Viitattu 8.11.2020]. Saatavana: <https://kuopio.finna.fi/Content/asiakkaana>
- Niiranen, P. 2019. Kuopio ottaa käyttöön mobiilikirjaston – sovellus mahdollistaa kirjan lainaamisen jopa suoraan kaverilta. [Verkkolehtiartikkeli]. YLE. [Viitattu 27.5.2020]. Saatavana: <https://yle.fi/uutiset/3-10592504>
- Oulun kaupunki 2013. Toukokuu. 24.5.2013. [Verkkosivu]. Oulun kaupunki: Kirjasto. [Viitattu 27.5.2020]. Saatavana: https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/ajankoh-taista/-/asset_publisher/CG1w/content/suomen-ensimmainen-kirjakaappi-avattiin-oys-iin
- PIKI-Mobiilikirjasto. Ei päiväystä. [Mobiilisovellus]. Pirkanmaa. Enisoft Oy. [Viitattu 8.11.2020]. Saatavana: <https://piki.verkkokirjasto.fi/web/arena/-/piki-mobiilikirjas-1>
- Rope, T & Pöllänen, J. 1994. Asiakastytyväisyysjohtaminen. Juva: WSOY
- Salmela, J. 2016. Unohtuiko kirjastokortti? Uusi mobiilisovellus helpottaa asiointia kirjastossa. [Verkkolehtiartikkeli]. YLE. [Viitattu 27.5.2020]. Saatavana: <https://yle.fi/uutiset/3-8871483>
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkojulkaisu]. ISSN=2341–8699. 2019, 1. Suomalaisten internetin käyttö 2019. Helsinki: Tilastokeskus [Viitattu 27.5.2020]. Saatavana: http://www.stat.fi/til/su-tivi/2019/sutivi_2019-11-07_kat_001_fi.html

Svahn, N. 2013. Kännykkä käy kirjastokortista pääkaupunkiseudulla. [Verkkoleh-tiartikkeli]. YLE. [Viitattu 27.5.2020], Saatavana: <https://yle.fi/uutiset/3-6815483>

Taskukirjasto. Ei päiväystä. [Mobiilisovellus]. Vantaa. Enisoft Oy [Viitattu 8.11.2020]. Saatavana: [https://www.helmet.fi/fi-FI/Ekirjasto/Taskukirjasto/Tas-kukirjasto\(3547\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Ekirjasto/Taskukirjasto/Tas-kukirjasto(3547))

Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Juva: PS-kustannus.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Porvoo: Finn Lec-tura Ab.

Vilpas, P. Ei päiväystä. [Verkojulkaisu]. Ohjeita kvantitatiiviseen tutkimukseen. Metropolia ammattikorkeakoulu, Liiketalouden yksikkö. [Viitattu 1.9.2020]. Saa-tavana: <https://docplayer.fi/503447-Ohjeita-kvantitatiiviseen-tutkimukseen.html>

LIITTEET

Liite 1. Ennakkokysely kirjastot.fi ammattikalenterissa

Liite 2. Asiakaskyselyn ingressi

Liite 3. Kysely asiakkaille

Liite 4. Asiakaskyselyn englanninkielinen versio

Liite 5. Kysely henkilökunnalle.

Liite 1. Ennakkokysely kirjastot.fi ammattikalenterissa



Svenska English Info Palaute Medialle Tilaa Kirjaudu

KIRJASTOT.fi • Asiakkaille ja ammattilaisille

[RSS](#)
[Facebook](#)
[Twitter](#)
[LinkedIn](#)
[YouTube](#)

[KIRJASTOT](#) ▾
 [TIEDONHAKU](#) ▾
 [KIRJALLISUUS](#) ▾
 [MUSIIKKI](#) ▾
 [UUTISET](#) ▾
 [KIRJASTOPRO](#) ▾

Hae...

Etusivu » Ammattikalenteri » Työvälineet ja valtakunnalliset ilmoitukset

JAA

[Facebook](#)

[Twitter](#)

Mobiilikirjasto-kysely yleisille kirjastoille

Tämä kysely on osa Seinäjoen Ammattikorkeakouluun tehtävää opinnäytetyötä mobiilikirjastojen asiakastytyvyydestä. Tässä osassa pyritään saamaan tietoa yleisten kirjastojen mobiilikirjasto-tilanteesta sekä siitä mitä mieltä kirjastojen henkilökunta niistä on.

Kyselyyn vastamiseen menee noin 5 minuuttia ja siihen voi vastata kokonaan anonymisti.

Lisätietoa saa ottamalla yhteyttä:

reetta.pakoma@seamk.fi

YHTEYSHENKILÖ	Reetta Pakoma
SÄHKÖPOSTI	reetta.pakoma@seamk.fi
VERKKOSIVU	Mobiilikirjasto-kysely

KirjastoPro-hakemisto A-Ö ▾

TÄSSÄ OSIOSSA

- Ammattikalenteri
- Koulutuskalenteri (kuukausinäkömä)
- Koulutus ja seminaarit
- Kirjastojen tapahtumat
- Avoimia työpaikkoja
- Haen työpaikkaa
- Työvälineet ja valtakunnalliset ilmoitukset
- Ilmoita ammattikalenterissa

KIRJAUTUMINEN

Käyttäjänimi *

Salasana *

• Rekisteröidy

Liite 2. Asiakaskyselyn ingressi.

Mobiilikirjasto kysely kirjaston asiakkaille.

Tämän kyselyn tarkoituksena on kartoittaa yleisten kirjastojen käyttämien mobiilikirjasto sovellusten asiakastytyväisyyttä ja saada selville millaisia ominaisuuksia asiakkaat arvostavat ja toivovat mobiilikirjastoilta. Kysely on tarkoitettu kaikille kirjaston asiakkaille ja siihen vastaamiseen menee noin 10-15 minuuttia. Kyselyyn voi myös vastata kokonaan anonyymisti ja se on saatavana suomeksi ja englanniksi.

Kysely tehdään osana Seinäjoen Ammattikorkeakouluun tehtävää opinnäytetyötä ja se on avoinna 15.9.2020 asti.

Mobile library application survey for library customers.

The purpose of this survey is to map the customer satisfaction of the mobile library applications used by Finnish public libraries and to find out what features customers value and want from mobile library applications. This survey is intended for all customers and takes about 10-15 minutes to complete. The survey can also be answered completely anonymously and is available in Finnish and English.

The survey is conducted as part of the thesis to be done at Seinäjoki University of Applied Sciences and it is open until 15.9.2020.

Enkät om mobilapp för bibliotekens kunder

Syftet med denna undersökning är att vid de allmänna biblioteken ta reda på kundnöjdheten beträffande bibliotekens mobilapp Taskukirjasto (Pocketbibban) samt att få fram de egenskaper som kunderna värderar och önskar av sin applikation.

Undersökningen är avsedd för alla bibliotekskunder och tar cirka 10 - 15 minuter att besvara. Undersökningen kan också besvaras helt anonymt och den är tillgänglig på finska och engelska.

Undersökningen genomförs som en del av ett examensarbete som görs vid Seinäjoki yrkeshögskola och den är öppen fram till 15.9.2020.

Mobiilikirjastojen asiakastyytyväisyys

Tervetuloa osallistumaan mobiilikirjastokyselyyn! Huomioi, että tässä kyselyssä termillä ”Mobiilikirjasto” tarkoitetaan sellaista kirjaston tarjoamaa mobiilisovellusta kuten Taskukirjasto tai PIKI-Mobiilikirjasto, jolla asiakkaat voivat selata kirjaston kokoelmaa, varata teoksia sekä uusia lainoja. Mobiilikirjastolla ei siis tarkoiteta kirjaston tarjoamia e- ja äänikirjapalveluja, kuten Ellibs tai Biblio.

Kyselyyn liittyvissä kysymyksissä voi ottaa yhteyttä: reetta.pakoma@seamk.fi

1. Mihin ikäryhmään kuulut? *

- 7-15
- 16-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 55-65
- 65+

2. Oletko *

- Nainen
- Mies
- Muu
- En tahdo kertoa

7. Mistä syistä ette käytä mobiilikirjastoa? *

- En tiedä mikä mobiilikirjasto on.
- Kirjastollani ei ole saatavana kyseistä palvelua.
- Minulla ei ole mobiilikirjaston käyttöön sopivia laitteita
- En koe tarvetta mobiilikirjastolle.
- Mobiilikirjaston käyttäminen on vaikeaa.
- Jokin muu syy, mikä?

8. Mitkä seikat saisivat sinut käyttämään mobiilikirjastoa? *

- Saisin ohjausta mobiilikirjaston käyttöön
- Kirjastoni hankkisi palvelun
- Hankkisin käyttöön sopivan mobiililaitteen.
- Jokin muu syy, mikä?

9. Jos käyttäisit mobiilikirjastoa, mitä ominaisuuksia ja tietoa tahtoisit sen sisältävän. *

Valitse vähintään 3 vaihtoehtoa

- Aineiston hakutoiminto
- Aineiston varaus
- Lainojen uusiminen
- Omien tietojen muokkaus
- Lainahistorian selaus
- Kirjastojen yhteystiedot ja aukioloajat
- Palautteen antaminen
- Kaverilaina
- Virtuaalinen kirjastokortti
- Kirjavinkit
- Mobiilikirjaston käyttöohjeet
- Kirjaston lomakkeet (esim. sitoutumislomakkeet)
- Kaukolainapalvelut
- Eräpäivämuistutukset
- Uutuusvahti
- Jotain muuta, mitä?

10. Mitä mobiilikirjastoa käytät? *

Jos käytössä useampi kuin yksi valitse kaikki.

- Taskukirjasto (Espoon, Helsingin, Kauniaisten ja Vantaan kirjastot)
- Piki-Mobiilikirjasto (Pirkanmaan kaupungin- ja kunnankirjastot)
- KirjastoOn (Keravan kirjasto)
- Rutakko-mobiilikirjasto (Iisalmen ja lähialueiden kirjastot)
- Mobiilikirjasto Minna (Kuopio)
- Jokin muu, mikä?

11. Jos käytössäsi on useampi kuin yksi mobiilikirjasto, oletko huomannut niiden sisällöissä tai ominaisuuksissa eroja? Jos kyllä millaisia?

12. Kuinka pitkään olet käyttänyt palvelua?

- 1-2 viikkoa
- Noin kuukauden
- 2-3 kuukautta
- Puoli vuotta
- Vuoden
- Pidemmän kuin vuoden verran

13. Kuinka usein käytät mobiilikirjastoa? *

- Päivittäin
- Viikoittain
- Kuukausittain
- Harvemmin kuin kerran kuukaudessa
- Mobiilikirjaston käyttö on vaihtelevaa.

14. Kuinka sait tietää mobiilikirjasto palvelusta? *

- Kirjaston mainoksista
- Kirjaston henkilökunnalta
- Kirjaston nettisivuilta
- Kirjaston sosiaalisesta mediasta
- Ystävältä tai perheenjäseneltä
- Jotain muuta kautta, miten?

15. Kuinka tyytyväinen olet käyttämäsi mobiilikirjastoon? *

	Todella tyytymätön	Hieman tyytymätön	Tyytyväinen	Todella tyytyväinen
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Vastaa seuraaviin väittämiin: *

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei eri eikä samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Mobiilikirjastoa on helppo käyttää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobiilikirjastosta on turvallista käyttää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobiilikirjastosta on minulle hyötyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobiilikirjasto on lisännyt kirjaston käyttöä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjastosta saa hyvin tietoa mobiilikirjastosta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjasto osaa auttaa hyvin mobiilikirjastoon liittyvissä asioissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Aseta seuraavat ominaisuudet järjestykseen siten mitä ominaisuutta käytät eniten. *

Valitse vähintään 3 ominaisuutta tai enemmän. 1=eniten käytetty ominaisuus

Aineiston haku	Valitse ▼
Aineiston varaus	Valitse ▼
Lainojen uusiminen	Valitse ▼
Virtuaalinen kirjastokortti	Valitse ▼
Kirjastojen yhteystiedot	Valitse ▼
Mobiilikirjaston ohjeet	Valitse ▼
Suosikit	Valitse ▼

18. Mitä mobiilikirjaston ominaisuuksia pitäisi parantaa?

19. Mitä ominaisuuksia tahtoisitte lisätä mobiilikirjastoon? *

- Tietokoneiden varaus
- Tilojen varaus
- Lainahistorian selaus
- Omien tietojen muokkaus
- Kirjavinkit
- Linkki kirjaston sosiaaliseen mediaan
- Tapahtumakalenteri
- Puhekomennot
- Kaukolainapalvelut
- Kirjaston lomakkeet (esim. sitoutumislomakkeet)
- Palaute
- Eräpäivämuistutukset
- Uutuusvahti
- Jokin muu mikä?

20. Kuinka todennäköisesti suosittelet mobiilikirjaston käyttöä muille henkilöille? *



21.

Haluaisitko vielä kommentoida käyttämäsi mobiilikirjastoa jotenkin?

Liite 4. Asiakaskyselyn englanninkielinen versio.**Mobile library application survey for library customers.**

Welcome to participate in the mobile library application survey! Please note that in this survey, the term "Mobile Library application" refers to a mobile application provided by the library, such as Taskukirjasto (PocketLibrary) or PIKI Mobile Library, that allows customers to browse the library's collection, search material and renew loans. Thus, a term "mobile library application" does not refer to e- and audiobook services provided by the library, such as Ellibs or Biblio.

For questions related to the survey, please contact: reetta.pakoma@seamk.fi

1. What age group do you belong to? *

- 7-15
- 16-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 55-65
- 65+

2. Are you.. *

- Female
- Male
- Other
- Rather not say

3. How often do you use library services? *

- Daily
- Weekly
- A few times a month
- Monthly
- Less than once a month.

4. How do you usually use the library? *

Choose at least 1 answer.

- I visit the library on site.
- I use library e-services such as e-books.
- In some other way, how?

5. What electronic devices do you use? *

- A Smartphone
- Tablet
- Laptop
- Desktop Computer
- Something else, what?

6. Do you use a mobile library application? *

- Yes
- No
- No, but I am considering using one

7. Why don't you use a Mobile library application? *

- I do not know what a mobile library application is
- This service is not available in my library.
- I do not have devices suitable for using it.
- I do not feel the need for a mobile library.
- Using the mobile library is difficult.
- Any other reason, what?

8. What factors would make you use a Mobile library application? *

- I would get to know more about the mobile library
- I would get more guidance for using the mobile library
- My library would provide the service
- I would get a mobile device suitable for use.
- Any other reason, what?

9. If you would use the mobile library app, which features, and information would you like it to contain? *

Choose atleast 3 features

- Material search function
- Material reservation
- Loan renewal
- Edit your own information
- Browse loan history
- Library contact information and opening hours
- Feedback
- Friendloan
- Virtual library card
- Book Tips
- Mobile library instructions
- Library forms (ex, commitment forms)
- Interlibrary loan services
- Due date reminder
- New book arrivals
- Something else, what?

10. Which Mobile library application do you use? *

If you use more than one Mobile library application you can choose more than one answer.

- Taskukirjasto/PocketLibrary (Espoo, Helsinki, Kauniainen and Vantaa libraries)
- Piki-Mobiilikirjasto (Pirkanmaa city and municipal libraries)
- KirjastoOn (Kerava library)
- Rutakko-Mobiilikirjasto (Iisalmi and surrounding libraries)
- Mobiilikirjasto Minna (Kuopion libraries)
- Some other mobile library app, what?

11.

If you use more than one mobile library apps, have you noticed any differences in their content or features? If so, what are the differences?

12. How long have you been using the service?

- 1-2 weeks
- For a one month
- For a 2-3 months
- For a half a year
- For a year
- For more than one year.

13. How often do you use your Mobile library application? *

- Daily
- On a weekly basis
- Monthly
- Less than once a month.
- Usage of mobile library app varies

14. How did you find out about Mobile library application? *

- From ads in the library
- From library staff.
- From the library's website.
- From the library's social media.
- From a friend or family member
- Some other way, how?

15.
How satisfied are you with the mobile library application you use?

*

	Really dissatisfied	A little dissatisfied	satisfied	Very satisfied
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Answer the following statements *

	Strongly disagree,	Somewhat disagree	Neither disagree nor agree	Somewhat agree	Strongly agree
The mobile library app is easy to use	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
It is safe to use the mobile library app	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The mobile library app is useful to me	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The mobile library app has increased the use of the library	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The library provides good information about the mobile library app	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The library can help well in matters related to the mobile library app	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Place the Mobile library application features in order from most used to least used. *

Choose at least 3 features. 1 = most used feature

Material search	Valitse ▼
Material Reservation	Valitse ▼
Loan renewal	Valitse ▼
Virtual library card	Valitse ▼
Library contact information	Valitse ▼
Mobile Library Instructions	Valitse ▼
Friend loan	Valitse ▼
Favorites	Valitse ▼

18.

What features of the mobile library application should be improved?

19.

What features would you like to add to your mobile library app?

*

- Computer reservation
- Reservation of library premises
- Access to loan history
- Editing your own information
- Book Tips
- Link to library social media
- Event Calendar
- Voice Commands
- Interlibrary loan services
- Library forms (ex, commitment forms)
- Feedback
- Due date reminder
- New book arrivals
- Something else, what?

20. How likely would you recommend using the mobile library to other people?

*



21. Would you like to tell us something else about the mobile library app you use?

Liite 5. Kysely henkilökunnalle.**Mobiilikirjasto kysely kirjastojen henkilökunnalle**

Tervetuloa osallistumaan kirjaston henkilökunnalle tarkoitettuun kyselyyn mobiilikirjastoista! Huomioi että kyselyssä termillä ”Mobiilikirjasto” tarkoitetaan sellaista kirjaston tarjoamaa mobiilisovellusta kuten Taskukirjasto tai PIKI-Mobiilikirjasto, jolla asiakkaat voivat selata kirjaston kokoelmaa, varata teoksia sekä uusia lainoja. Mobiilikirjastolla ei siis tarkoiteta kirjaston tarjoamia e- ja äänikirjapalveluja, kuten Ellibs tai Biblio.

1. Mikä mobiilikirjasto kirjastossasi on käytössä? *

- Taskukirjasto
- Rutakko-mobiilikirjasto
- KirjastoOn
- Mobiilikirjasto Minna
- PIKI-mobiilikirjasto
- Jokin muu, mikä?

2. Kuinka kauan kirjastossasi on ollut saatavana mobiilikirjasto? *

- Puoli vuotta
- Vuoden
- 2 vuotta
- Pidempään kuin 2 vuotta.

3. Käytätkö itse palvelua? *

- Kyllä
- Ei

4. Kuinka usein käytät palvelua? *

- Päivittäin
- Viikoittain
- Kuukausittain
- Harvemmin kuin kerran kuukaudessa.

5. Kuinka tyytyväinen olet kirjastosi mobiilikirjastoon? *

	Hyvin tyytymätön	Hieman tyytymätön	Tyytyväinen	Todella tyytyväinen
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Mistä syistä olet tyytymätön kirjastosi mobiilikirjastoon? *

Valitse vähintään yksi vastausvaihtoehto.

- Sovelluksessa on ohjelmointivirheitä
- Sovellus toimii hitaasti
- Sovellus on vaikeakäyttöinen
- Jokin muu syy, mikä?

7. Mitä muutoksia mobiilikirjastoon tulisi tehdä? Kuinka kehittäisit sitä? *

8. Mitkä seikat tekevät mobiilikirjastosta hyvän?

9. Kuinka kehittäisit mobiilikirjastoa? Mitä sisältöjä tai ominaisuuksia lisäisit tai poistaisit? *

10. Kuinka tyytyväisiä koet kirjaston asiakkaiden olevan mobiilikirjastoon? *

	Todella tyytymättömiä	Hieman tyytymättömiä	Tyytyväisiä	Todella tyytyväisiä
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Millä tavoin mobiilikirjastoa tuodaan asiakkaille esille kirjastossasi?

- Mainokset kirjastossa
- Mainokset kirjaston verkkosivuilla
- Mainokset kirjaston sosiaalisessa mediassa
- Jokin muu tapa, mikä?

12. Kuinka usein asiakkaat ottavat yhteyttä mobiilikirjastoon liittyvissä asioissa? *

	Ei koskaan	Harvoin	Silloin tällöin	Useasti	Päivittäin
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Kuinka kirjastossasi ohjeistetaan asiakkaita mobiilikirjaston käyttöön? *

- Verkkosivuilta löytyvien kirjallisten ohjeiden avulla
- Verkkosivuilta löytyvien video-ohjeiden avulla
- Asiakaspalvelun yhteydessä.
- Erilaisissa ohjaustapahtumissa (kuten digi-ohjaus)
- Jollain muulla tavalla, miten?

15. Koetko kirjaston antavan ohjeistusta selkeästi ja ymmärrettävästi?

16. Koetko itse saaneesi tarpeeksi ohjausta mobiilikirjaston käyttöön liittyen? *

- Kyllä
- Ei

18. Koetko mobiilikirjastosta olevan hyötyä kirjastolle sekä asiakkaille? *

19. Haluaisitko vielä kertoa jotain kirjastosi mobiilikirjastoon liittyen?
