

Opinnäytetyö (AMK)

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

2013

Maija Lehtola

# E-KIRJAPALVELUJEN KÄYTETTÄVYYS KIRJASTOISSA JA KIRJAKAUPOISSA



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Kirjasto- ja tietopalvelu

2013 | 51

Ritva Hyttinen

Maija Lehtola

## E-KIRJAPALVELUJEN KÄYTETTÄVYYS KIRJASTOISSA JA KIRJAKAUPOISSA

Opinnäytteessä tutkitaan e-kirjapalvelujen käytettävyyttä yleisissä kirjastoissa ja kirjakaupoissa. E-kirjapalvelut ovat palveluja, joiden kautta asiakkaille tarjotaan e-kirjoja kirjastoissa ja kirjakaupoissa. Opinnäyte toteutettiin Kansalliskirjaston toimeksiannosta. Tarkoituksena oli selvittää, millaisia palvelut ovat käytettävyydeltään, ja löytyykö kirjakauppojen palveluista ominaisuuksia, joita voisi käyttää kirjastopalvelujen kehittämisessä. Tutkittavia kirjastopalveluja olivat yhdysvaltalainen OverDrive, suomalainen Ellibs ja testausvaiheessa oleva suomalainen Ebib. Kirjakaupoista tutkimuksessa olivat mukana DigiAnttila, Elisa Kirja ja Suomalainen kirjakauppa.

Käytettävyyttä tutkittiin käytettävyytestauksen menetelmien avulla. Tutkimusta varten kerättiin tietoa toteuttamalla käytettävyytestaus, johon osallistui 11 kirjasto- ja tietopalvelualan opiskelijaa. Tutkimuksessa testajat suorittivat kirjastojen ja kirjakauppojen e-kirjapalveluissa palvelujen normaalia käyttöä muistuttavia tehtäviä. Testauksen aikana testajat arvioivat palvelujen käytettävyyttä heille annetun kyselylomakkeen avulla. Lisäksi testajilta kysyttiin asenteita ja käyttöhalukkuutta e-kirjoja ja e-kirjapalveluja kohtaan.

Käytettävyytestauksessa ei ilmennyt merkittäviä eroja kirjakauppojen ja kirjastopalvelujen käytettävyydessä. Eniten käytettävyysongelmia ilmeni palvelujen hakutoiminnoissa sekä kirjojen palauttamisessa Adobe Digital Editions -ohjelmiston kautta. Palveluissa pidettiin eniten erilaisista kirjojen selaamisen mahdollistavista ominaisuuksista. Testauksen jälkeen suurin osa testajista suhtautui e-kirjapalveluihin positiivisesti ja ilmaisi mahdollisen käyttöhalukkuutensa tulevaisuudessa. Käytön edellytykseksi nähtiin kuitenkin e-kirjavalikoimien laajeneminen, e-kirjojen hintatason aleneminen sekä sopivat lukemiseen käytettävät kannettavat laitteet.

### ASIASANAT:

Sähkökirjat, e-kirjat, digitaaliset kirjastot, kirjakaupat, käytettävyys

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Library and information services

2013 | 51

Ritva Hyttinen

Maija Lehtola

## USABILITY OF E-BOOK SERVICES IN LIBRARIES AND BOOKSTORES

This thesis explores the usability of e-book services in Finnish public libraries and bookstores. E-book services are used for relaying e-books to customers in libraries and bookstores. The thesis was conducted in collaboration with The National Library of Finland. The objective of the thesis is to study the usability of e-book services in libraries and bookstores, and whether the services in bookstores have features that could be used in order to develop e-book services in libraries. The library services that are examined in this study are OverDrive, Ellibs and Ebib. The bookstores that are examined are DigiAnttila, Elisa Kirja and Suomalainen kirjakauppa.

Usability of e-book services is studied with the methods of usability testing. Data was collected by conducting a usability test. 11 students of library and information services participated in the test. During the usability testing, the participants were given tasks that simulate typical use of the services. The participants were given a survey which they used to assess the usability of the tested services. The survey also included questions about the participants' attitudes towards e-books and e-book services.

The usability testing did not reveal significant differences in the usability of e-book services in libraries and bookstores. Most problems occurred within the search functions in different services, and with returning the books to the library via Adobe Digital Editions software. The users were the most pleased with different book browsing functions across the services. After the usability testing, most participants had positive attitudes towards e-book services. It was also expressed that the usage of e-books might increase with the growth of e-book selection, decrease of prices and access to suitable mobile reading devices.

### KEYWORDS:

E-books, digital libraries, bookstores, usability

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 E-KIRJA</b>	<b>7</b>
2.1 E-kirjapalvelut	8
2.2 E-kirjat yleisissä kirjastoissa	10
2.3 E-kirjojen lainaaminen	11
2.4 E-kirjojen käytön esteet kirjastoissa	12
2.5 E-kirjat kirjakaupoissa	14
<b>3 KÄYTETTÄVYYS</b>	<b>16</b>
3.1 Käytettävyydestaus	16
3.2 Käytettävyyden arviointi	17
<b>4 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA MENETELMÄT</b>	<b>21</b>
4.1 Käytettävyydestauksen suunnittelu	21
4.2 Käytettävyydestauksen toteutus	23
<b>5 KÄYTETTÄVYYSTESTAUKSEN TULOKSET</b>	<b>25</b>
5.1 Testaajien taustatiedot	25
5.2 Aineiston hakeminen aihepiirin mukaan	26
5.3 Kirjailijahaku	27
5.4 Aineiston rajaaminen kielen tai kategorian mukaan	27
5.5 E-kirjan lisääminen ja poistaminen ostoskorista verkkokirjakaupassa	28
5.6 E-kirjan lainaus	29
5.7 Adobe ID-tunnuksen luominen	31
5.8 E-kirjan avaaminen ja selaaminen Adobe Digital Editions -ohjelmassa	32
5.9 E-kirjan palauttaminen	33
5.10 E-kirjapalvelujen verkkosivujen arviointi	34
5.11 Palvelujen eniten ja vähiten pidetyt ominaisuudet	36
5.11.1 Palvelujen pidetyt ominaisuudet	36
5.11.2 Palvelujen vähiten pidetyt ominaisuudet	38
5.12 Mielipiteet ja toiveet e-kirjojen käytöstä	39
5.12.1 E-kirjapalveluista jäänyt vaikutelma	41

	5
5.12.2 E-kirjapalvelujen käyttöhalukkuus	42
<b>6 TULOKSET</b>	<b>44</b>
<b>7 POHDINTAA</b>	<b>47</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>50</b>

## **LIITTEET**

Liite 1. Käytettävyydestauksen kyselylomake.

## **KUVIOT**

Kuvio 1. Käytettävyydestaukseen osallistuneiden ikäjakauma.	25
Kuvio 2. Ostoskorin toimintojen käyttö kirjakaupassa.	29
Kuvio 3. E-kirjan lainaus kirjaston palvelusta.	30
Kuvio 4. Adobe ID-tunnuksen luominen.	31
Kuvio 5. Lainatun kirjan tarkastelu Adobe Digital Editions -ohjelmassa.	32
Kuvio 6. E-kirjan palauttaminen Adobe Digital Editions -ohjelmassa.	33
Kuvio 7. Kirjastopalvelun verkkosivujen arviointi.	34
Kuvio 8. Kirjakaupan verkkosivujen arviointi.	35
Kuvio 9. E-kirjojen lukemiseen mieluiten käytettävät laitteet.	40
Kuvio 10. E-kirjojen saatavuus testatuista palveluista eri laitteille.	41

## **TAULUKOT**

Taulukko 1. Käytettävyystekijät hypertekstissä (Nielsen 1995, 183–284, käänös Perälä 2004, 18).	18
Taulukko 2. Käytettävyysoingelman kriteerit (Jacobsen ym. 1998, 255–256, käänös Perälä 2004, 22).	19

# 1 JOHDANTO

E-kirjojen tuomista muutoksista ja mahdollisuuksista kirjastoihin ja kirjakauppoihin on puhuttu 2000-luvun alusta lähtien. Vasta viime vuosien teknologinen kehitys lukulaitteiden ja älypuhelimien osalta on parantanut e-kirjojen käytettävyyttä ja mahdollistanut niiden vakiintumisen kirjamarkkinoilla. Esimerkiksi kirjakauppa Amazonissa e-kirjojen myynti ohitti paperiset kirjat vuonna 2011 (Suomen tieteellinen kirjastoseura 2011). Tieteellisissä kirjastoissa e-kirjat ovat muiden digitaalisten aineistojen ohella arkipäivää, mutta yleisissä kirjastoissa e-kirjat ovat lyömässä läpi vasta nyt. Toistaiseksi e-kirjat muodostavat murto-osan kirjastojen ja kirjakauppojen valikoimista, mutta niiden määrä kasvaa jatkuvasti. Vuonna 2012 pääkaupunkiseudun Helmet-kirjastojen e-kirjavalikoima laajeni kahden uuden e-kirjapalvelun myötä, ja e-kirjojen lainaaminen kaksinkertaistui edellisvuoteen nähden. E-kirjoina kustannettujen teosten määrä Suomessa puolestaan kaksinkertaistui vuosien 2009 ja 2011 välillä.

E-kirjoja ja niiden käytettävyyttä on tutkittu aiemmin, mutta e-kirjapalveluista, joiden kautta asiakkaille tarjotaan e-kirjoja, on tehty vain vähän tutkimusta. Tässä opinnäytteessä tarkastellaan erilaisten e-kirjapalvelujen käytettävyyttä suomalaisissa kirjastoissa ja kirjakaupoissa. Opinnäyte on toteutettu Kansalliskirjaston toimeksiannosta.

Osa tutkimuksen lähteistä on aiheeseensa nähden vanhaa: teknologia muuttuu ja kehittyy jatkuvasti, ja viisi vuotta sitten saatu tutkimustulos voi olla jo vanhentunut. E-kirja-aiheista tutkimusta löytyy paljon 2000-luvun alusta ja puolivälistä, mutta vuoden 2010 jälkeen tehtyjä tutkimuksia on käyttämästäni lähdemateriaalista vain osa. Tämä voi johtua siitä, että 2000-luvun alussa e-kirjat olivat vielä uusi asia, ja niiden tuomia mahdollisuuksia haluttiin tutkia paljon. Sen jälkeen on pitänyt odottaa e-kirjojen vakiintumista erilaisten formaattien, laitteiden ja markkinoiden osalta. Uudemmissakaan lähteissä olevat tiedot eivät aina pidä paikkaansa, sillä ala muuttuu nopeasti ja esimerkiksi tarjolla olevien e-kirjojen määrä kasvaa koko ajan.

## 2 E-KIRJA

E-kirjasta (englanniksi e-book tai ebook) käytetään suomeksi myös termejä sähkökirja, elektroninen kirja, sähköinen kirja tai digitaalinen kirja. Tässä opin-  
näytteessä käytetään nimitystä e-kirja, joka näyttää vakiinnuttaneen asemansa  
ainakin tällä hetkellä.

Kielitoimiston sanakirjan määritelmän mukaan e-kirja on ”sähköisessä muodos-  
sa oleva kirja-aineisto, jota käytetään tarkoitukseen soveltuvan laitteen avulla”.  
E-kirjalle ei kuitenkaan ole olemassa yhtä yleisesti hyväksyttyä määritelmää,  
vaan se voi olla tilanteen mukaan joko laite, teksti tai elektroninen tallenne  
(Paavonheimo 2006, 56).

Kirja 2010 -raportissa e-kirjat on määritelty digitaalisessa muodossa julkaistuiksi  
teksteiksi, jotka eivät olennaisesti muutu, vaikka ne julkaistaisiin painettuna kir-  
jana. Määritelmä sulkee sisällön elementeistä automaattisesti pois liikkuvan ku-  
van ja äänen. Näin määriteltynä e-kirja on ymmärrettävä rajatuksi kokonaisu-  
deksi, jolla on tekijä ja kustantaja. (Saarinen ym. 2001, 60.) Korkeilan mukaan  
e-kirjassa saattaa olla linkkejä muihin e-julkaisuihin mutta muutoin se on suljettu  
dokumentti (Korkeila 2007, 4).

E-kirjaan voi myös liittyä lisäominaisuuksia, jotka eivät painetussa kirjassa ole  
mahdollisia. Teos voi silti rungoltaan olla painettua vastaava (Paavonheimo  
2006, 54). On kuitenkin epätodennäköistä, että e-kirjat säilyisivät määritelmän  
mukaisesti painettujen kirjojen digitaalisina versioina, koska jo nyt julkaistaan  
pelkästään digitaalisessa muodossa olevia kirjoja (Lynch 2001). Laajimmassa  
merkityksessä e-kirjoina pidetään kaikkia tietyn pituisia lineaarisia tekstejä, jotka  
voidaan lukea tietokoneen näytöltä. Tässä mielessä kirjoja on kuitenkin vaikea  
erottaa muista digitaalisista teksteistä. (Paavonheimo 2006, 54–55.)

E-kirjan erottaa verkkokirjasta se, että verkkokirjan muoto ja rakenne on enem-  
män hypertekstipohjainen eli se poikkeaa merkittävästi painetun kirjan raken-  
teesta, kun taas e-kirjan rakenne noudattelee verkossa orjallisemmin painetun

kirjan rakennetta ja ulkoasua. Ongelmana määrittelyssä kuitenkin on, että verkkokirja ja e-kirja lähentyvät toisiaan jatkuvasti. (Rajala 2004, 10.)

Armstrong ottaa mukaan e-kirjan määritelmään myös hypertekstin ja multimedian, niin kauan kuin kirja säilyttää ”kirjamaisen” rakenteensa ja tarkoituksensa. Hänen mukaansa e-kirja on koosta, alkuperästä tai muodosta riippumatta mikä tahansa kirjan kaltaiseksi tunnistettava sisältö, joka ei ole sarjajulkaisu, ja joka on saatavilla sähköisesti luettavaksi mille tahansa näytöllä varustetulle laitteelle (Armstrong 2008, 12).

Vaikka aikaa kestävältä e-kirjan määritelmältä vaaditaan tiettyä riippumattomuutta eri laitteista sekä formaateista (Vassiliou & Rowley 2008, 364), kirjastoista ja kirjakaupoista saatavat e-kirjat ovat toistaiseksi tietyistä formaateista ja teknologioista riippuvaisia. Tässä opinnäytteessä käsiteltävät e-kirjat on mahdollista määritellä G. J. Brownin sanoin seuraavasti: ”E-kirja on elektroninen versio painetusta kirjasta (julkaistu tai joka julkaistaan), joka ladataan lukemista varten kannettaviin laitteisiin, PDA:lle, PC:lle tai kannettavaan tietokoneeseen, joissa lukemiseen käytetään patentoitua e-kirjan lukuohjelmaa” (Brown 2001, 391, käänös Rajala 2004, 10).

## 2.1 E-kirjapalvelut

Hannu Rajalan mukaan termi e-kirjapalvelu kuvaa kaupallisten e-kirjayritysten myymiä e-kirjaratkaisuja. Ne voivat olla joko määräajaksi vuokrattavia e-kirjakokoelmia, tai e-kirjojen lainaamiseen ja niiden omaksi ostamiseen perustuvia ratkaisuja. (Rajala 2004, 10.) Tässä opinnäytteessä puhutaan e-kirjapalveluista jälkimmäisessä merkityksessä, eli malleista, jotka perustuvat lainaamiseen ja omaksi ostamiseen.

OverDrive on yhdysvaltalainen yritys, joka tarjoaa kirjastoille lainausohjelmistoa, jonka avulla kirjastot voivat lainata e-kirjoja ja muita digitaalisia aineistoja asiakkailleen. (Rajala 2004, 122.) OverDriven valikoimaan kuuluvat digitaaliset sisällöt äänikirjoista eri kustantajien tieto- ja kaunokirjoihin. Yhdysvalloissa suurin osa yleisistä kirjastoista ostaa e-aineistonsa OverDriven välittämänä (Genco



2009, 1), ja yritys onkin maanosansa markkinajohtaja (Ristikartano & Virrankoski 2011, 56). OverDrive otettiin Suomessa käyttöön pääkaupunkiseudun Helmet-kirjastoissa elokuussa 2012 (Sähköiset sisällöt 2012 a). Sen kautta on mahdollista lainata pääasiassa englanninkielisiä e-kirjoja sekä digitaalisia äänikirjoja. Suurin osa valikoimasta toimii yhden käyttäjän lisenssillä, mutta mukana on myös matkaoppaita, joihin on hankittu lisenssi rajoittamattomaan yhtäaikaiseen käyttöön. OverDrive otettiin mukaan tutkimukseen, koska se on suurin ulkomainen e-kirjapalvelujen tuottaja, jonka palveluita on mahdollista käyttää suomalaisissa kirjastoissa.

Ellibs on suomalainen yritys, joka tarjoaa suomalaisille yleisille kirjastoille ohjelmistoa e-kirjojen lainaamiseen. Vuonna 2007 tehdyn tutkimuksen mukaan e-kirjapalveluja tarjoavista Suomen yleisistä kirjastoista 96,4 prosenttia käytti Ellibsiä (Korkeila 2007, 56). Palvelun kautta on mahdollista lainata pääasiassa englannin- ja suomenkielisiä e-kirjoja. E-kirjoissa on yhden yhtäaikaisen käyttäjän lisenssi, mutta joillekin teoksille on hankittu useampi lisenssi. Ellibs otettiin mukaan tutkimukseen, koska se on tällä hetkellä yleisimmin käytetty e-kirjapalvelu Suomessa.

Ebib on osa Viestinnän keskusliiton koordinoimaa eReading-hanketta. Ebib on kirjastoja varten kehitetty e-kirjakokeilu, jonka tavoitteena luoda Suomen oloihin soveltuvat lisensointi- ja hinnoittelumallit yleisille kirjastoille (Hjelt 2012). Se on palveluista ainoa, joka on vasta testikäytössä. Pääkaupunkiseudun Helmet-kirjastoissa käytössä olevassa palvelussa on mahdollista lukea kotimaista uutuskirjallisuutta, ja sen käytöstä kerätään palautetta ja tilastotietoa. Palvelun välittäjänä toimii Ellibs. Palvelusta on mahdollista lainata kirjoja sekä lataamalla niitä kotitietokoneelle että lukemalla niitä internet-selaimessa. (Sähköiset sisällöt 2012 b.) E-kirjoissa on yhden käyttäjän lisenssi, mutta jokaista teosta on palvelussa saatavilla useampi "e-nide". Ebib otettiin tutkimukseen mukaan toimeksiantajan pyynnöstä, jotta sitä voisi vertailla muihin toiminnassa oleviin e-kirjapalveluihin.

## 2.2 E-kirjat yleisissä kirjastoissa

E-kirjat ovat edelleen suhteellisen uusi aineistomuoto Suomen yleisissä kirjastoissa. Ensimmäiset lisenssisopimukset tehtiin vuonna 2003, ja e-kirjoja alettiin hankkia kirjastoihin vuonna 2004. Kaikki e-kirjat hankittiin Ellibsiltä, joka oli tuolloin ainoa yleisille kirjastoille e-kirjoja välittävä kirjakauppa (Opetusministeriö 2005, 30). Vuonna 2007 e-kirjapalveluja tarjoavista Suomen yleisistä kirjastoista 96,4 prosenttia käytti Ellibsiä (Korkeila 2007, 56). Vuonna 2011 Ellibs oli yleisten kirjastojen kolmanneksi hankituin verkkoaineisto artikkeleita tarjoavien Aleksin ja ePressin jälkeen (Aluehallintovirasto 2012, 132). Muita e-kirjapalvelujen tarjoajia suomalaisille kirjastoille ovat nykyään ruotsalainen Elib ja yhdysvaltalainen OverDrive. Ruotsinkielisiä e-kirjoja ja digitaalisia äänikirjoja tarjoava Elib on ollut käytössä Pietarsaaren kirjastossa vuodesta 2006 alkaen, ja vuodesta 2009 Länsi-Suomen Fredrika-kirjastoissa (Storbjörk 2010). Englanninkielisiä e-kirjoja ja digitaalisia äänikirjoja tarjoava OverDrive puolestaan otettiin käyttöön Helmet-kirjastoissa vuonna 2012 (Sähköiset sisällöt 2012 a). Palvelun myötä e-kirjojen lainaus kaksinkertaistui edellisvuoteen verrattuna (Helsingin kaupungin kirjasto 2012, 12). OverDrive otetaan vuoden 2013 aikana käyttöön myös Varsinais-Suomen alueen Vaski-kirjastoissa (Turun kulttuurilautakunnan pöytäkirja 24.10.2012, § 170).

E-kirjojen lainaus on silti kirjastojen perinteisten materiaalien käyttölukuihin verrattuna häviävän pientä. E-kirjojen lainamäärä yleisissä kirjastoissa vuonna 2011 oli 17 440 lainaa eli 3,7 lainaa tuhatta asukasta kohden (Aluehallintovirasto 2012, 133-134), kun kaikkien kirjojen lainamäärä samana vuonna oli 71 495 205 (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2011).

E-kirjoja ei myöskään hankita läheskään kaikkiin kirjastoihin joko aktiivisesti tai ollenkaan. Vuonna 2011 yli 80 prosenttia yleisistä kirjastoista ei hankkinut e-kirjoja. Samana vuonna e-kirjoja oli saatavilla 30,5 prosentissa yleisistä kirjastoista, eli e-kirjoja tarjoavien kirjastojen määrä oli jopa laskenut vuodesta 2004, jolloin e-kirjoja oli tarjolla 38 prosentissa yleisistä kirjastoista. (Aluehallintovirasto 2012, 131–132.)

### 2.3 E-kirjojen lainaaminen

E-kirjojen lainaaminen kirjastossa perustuu palveluntarjoajien (esim. Ellibs tai OverDrive) kanssa tehtyihin lisenssi- eli käyttöoikeussopimuksiin.

Erilaisia sopimusmalleja ovat:

- kertamaksu
- maksu instituution koon mukaan
- maksu perustuen potentiaalisten yhtäaikaisten käyttäjien määrään
- maksu käytön mukaan, esimerkiksi latausten perusteella. (Lee & Boyle 2004, 96–104.)

Useimmissa yleisten kirjastojen e-kirjapalveluissa käytetään mallia, jossa e-kirjatiedostot ladataan tietokoneelle ja niitä luetaan lukuohjelmalla. Tätä kutsutaan yleensä e-kirjojen lainaamiseksi. Heikki Poroilan mukaan e-aineistojen yhteydessä ei kuitenkaan pitäisi puhua lainaamisesta, sillä Suomen tekijänoikeuslaki käsittää vain fyysisen teoksen välittämisen lainaamisena. Tietoverkossa tarjottavat, lainaukseksi kutsuttavat tai sitä muistuttavat palvelut ovat sopimukseenvaraista yleisölle välittämistä. (Poroila 2006, 188, 191.) E-kirjojen lainaamisen sijasta voisikin puhua lisensoidusta käytöstä tai käyttöoikeuksista, joita kirjasto tarjoaa asiakkailleen. Rajala ehdottaa ainakin lyhyiden laina-aikojen tapauksessa lainaamisen sijasta termiä käyttökerta (Rajala 2004, 26). Lainauksen tilalle ei kuitenkaan ole e-kirjojen yhteydessä vakiintunut yhtä selkeää, yleisesti käytettyä termiä. Kirjastojen verkkopalveluja markkinoidaan yleensä käyttämällä lainaamisen perinteistä käsitteistöä (Poroila 2006, 188), joten tässä opinnäytetyössä käytetään termiä lainaaminen sen epätarkkuudesta huolimatta.

Nykyään suomalaisissa kirjastoissa käytettävien e-kirjapalvelujen lainausjärjestelmien toimintaperiaate on analoginen painetun kirjan lainauksen kanssa. E-kirjoja ostetaan kirjaston kokoelmiin tarvittava kappalemäärä ja kutakin ”e-nidettä” voi käyttää yksi lainaaja kerrallaan. Kirjan bibliografiset tiedot luetteloidaan normaaliin tapaan aineistolueteloon, jossa olevan hyperlinkin kautta on pääsy e-kirjan lataussivulle. Välissä on lainaajan tunnistusjärjestelmä, kuten

kirjastokortti perinteisessä lainauspalvelussa. (Korkeila 2007, 9.) Asiakas voi valita palvelussa näkyvistä vaihtoehdoista (esim. 1vrk, 7 vrk ja 14 vrk) itselleen parhaiten sopivan laina-ajan, jonka päätyttyä kirjan käyttöoikeus umpeutuu automaattisesti.

#### 2.4 E-kirjojen käytön esteet kirjastoissa

Syitä e-kirjojen torjuntaan tai hitaaseen omaksumiseen kirjastoympäristössä on monia. E-kirjat on nähty uhkana kirjaston toiminnalle, kun palveluja on markkinoitu vain yksityisille kuluttajille. Sittemmin asenne kirjastoja kohtaan on kuitenkin e-kirjamarkkinoilla muuttunut, ja ne on alettu nähdä tärkeänä välityskanavana e-kirjoille. (Rajala 2004, 26–34.) Sirkka-Liisa Korkeilan mukaan e-kirjaa kohtaan tunnettu pelko on saattanut liittyä myös sen käsitteelliseen epäselvyyteen tai vakiintumattomuuteen. E-kirjaformaattien moninaisuus ja erilaiset käyttötavat hämmentävät käytävää keskustelua ja ne voivat hidastaa e-kirjojen omaksumista kirjastoihin. (Korkeila 2007, 79.)

Yksi syy siihen, että e-kirjat eivät ole vielä yleisten kirjastojen arkipäivää on e-aineistojen hinta: kirjastot pitävät tarjolla olevia verkkoaineistoja kalliina suhteessa käytössä oleviin määrärahoihin. Osaltaan tilanteeseen voi vaikuttaa myös kustannusalan kirjastoille tarjoamien sopimusehtojen kirjavuus ja epäedullisuus. (Aluehallintovirasto 2012, 129.) Laittevalmistajien, kirjankustantajien, kirjailijoiden ja verkkokauppojen intressit eivät tällä hetkellä kohtaa kuluttajan kannalta mielekkäästi, vaan kokonaisuus on sirpaleinen. Toimijoita on paljon ja erilaisia tekijänoikeuslainsäädäntöön ja lainauskorvauksiin liittyviä kysymyksiä pitäisi voida ratkaista tavoilla, jotka tukevat elektronisen materiaalin jakoa. (Anttonen & Ovaska 2011, 89.)

E-kirjojen saatavuus yleisistä kirjastoista on ongelmallista myös lainsäädännön osalta. Laki mahdollistaa kirjastoille oikeuden lainata asiakkailleen teoskappaleita eli fyysisiä kirjoja, mutta e-aineistojen kohdalla lainaaminen on aina luvanvaraista. Aina ei ole tietoa siitä, kenellä oikeudet e-käyttöön ovat, eikä ennen 1990-luvun puoliväliä tehdyissä kustannussopimuksissa ole otettu huomioon e-

aineistoihin liittyviä kysymyksiä. Tilanteen voi nähdä myös sananvapausongelmana. Mikäli kustantaja omistaa oikeudet e-kirjojen käyttöön, sillä on myös mahdollisuudet kontrolloida omistamiensa aineistojen käyttöä ja estää kirjastoilta pääsy julkaistuihin teoksiin. Täten kirjaston asiakkailta saattaisi tulevaisuudessa olla pääsy entistä rajoitetumpaan informaatioon. (Heikkinen 2011.) Kirjastoseurojen neuvottelukunnan mukaan kirjastot tarvitsevat poliittista ja lainsäädännöllistä tukea voidakseen taata tietohuollon myös digitaalisessa toimintaympäristössä. Tekijänoikeuslain poikkeussäädös painetun aineiston lainaamiseksi tulisi laajentaa myös elektroniseen aineistoon. (Suomen tieteellinen kirjastoseura 2011.)

Myös yleisten kirjastojen asiakkaille sopivien aineistojen vähyyden ja siitä seuraava kysynnän puute vaikuttavat hankintapäätöksiin (Aluehallintovirasto 2012, 129). Aineistoa, joka sopisi yleisten kirjastojen asiakkaille, ei ole ollut saatavilla digitaalisessa muodossa. Suurin osa kustantajien tarjoamista aineistoista on ollut tieteellisiä, jolloin niitä on ollut vaikea sovittaa yleisten kirjastojen kokoelmiin. (Mattson & Late 2010, 1–2.) Yleisten kirjastojen e-kirjatarjontaa on myös kritisoitu siitä, että se ei ole kirjastohenkilökunnan vaan palvelun välittäjien valitsemää. Poroilan mukaan asiakkaille ei tarjota ”kirjastoaineistoa” vaan välittäjän etujen mukaan koottu valikoima (Poroila 2006, 190). Yleisten kirjastojen tarjoama e-aineisto ei siis vastaa nykyisellään kirjastojen asiakaskunnan tarpeisiin. Toisaalta aineistojen tiedotus, käyttöönopastus ja markkinointi ovat myös olleet riittämättömiä (Sähköiset sisällöt yleisiin kirjastoihin -hanke 2012, 2). Tutkijoiden Chan ja Lai mukaan e-aineistojen näkyvyyttä on mahdollista lisätä liittämällä e-kirjoista MARC-pohjaiset luettelointitietueet tietokantaan, markkinoimalla palvelua tehokkaasti ja järjestämällä kaikille asiakasryhmille käyttäjäkoulutusta. Yksi ongelma on myös tarjottujen e-kirjakokoelmien suppeus. Liian pienet e-kirjakokoelmat eivät pääse riittävästi esille ja siten tavoita asiakkaiden tietoisuutta. Käytön lisäämiseksi tarvitaan kriittinen massa eli riittävästi sopivaa e-kirjaaineistoa. (Chan & Lai 2005, 218-219.)

Asiakkaan kannalta kynnykseksi voivat muodostua myös e-kirjojen tekniset käyttöominaisuudet. Koska kyseessä on täysin uudenlainen aineistomuoto

yleisten kirjastojen aineistotarjonnassa, käyttäjillä on saattanut olla niin teknisiä kuin muita käytettävyyssongelmia elektronisten aineistojen osalta (Mattson & Late 2010, 1-2). Rajalan toteuttaman kyselyn mukaan lukuohjelman lataamisvaikeudet vähensivät selvästi halukkuutta käyttää e-kirjoja. (Rajala 2004, 80–84.)

Nämä esteet eivät kuitenkaan ole syy torjua e-kirjoja kirjastoissa, vaan sen sijaan tulisi arvioida, millaisia tarpeita kirjastojen asiakkailta on, ja miten e-kirjateknologia saataisiin vastaamaan näitä tarpeita kirjastoympäristössä (Gibbons 2000, 75). Kirjastoille sopivia lainausmalleja ja hinnoittelua tutkimaan ja edistämään on Suomessa perustettu Sähköiset sisällöt yleisiin kirjastoihin -hanke. Vuonna 2011 alkaneen hankkeen tavoitteena on luoda valtakunnallinen sähköisten aineistojen jakelukäytäntö, joka mahdollistaa kaikkien kansalaisten pääsyn sähköiseen aineistoon. Lisäksi sen tarkoituksena on tuoda yleisiin kirjastoihin asiakaskunnan tarpeisiin vastaavaa materiaalia, etenkin suomen ja ruotsin kielellä, sekä luoda pohjaa yleisten kirjastojen yhteiselle e-kirjastostrategialle valtakunnallisesti. (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2011.)

## 2.5 E-kirjat kirjakaupoissa

Suomessa toimii tällä hetkellä useita kirjakauppoja, joista on mahdollista ostaa suomenkielisiä e-kirjoja. Tarkkaa määrää on vaikea arvioida, koska toimijoita on viime vuosina tullut uusia samalla kun osa vanhoista on lopettanut. Mikään taho ei pidä yhtä luotettavaa listaa suomalaisista tai suomenkielisiä e-kirjoja kauppaavista kirjakaupoista.

Suomen Kustannusyhdistys ry:n julkaisemien tilastojen perusteella voi todeta, että e-kirjojen julkaiseminen Suomessa on moninkertaistunut muutaman vuoden sisällä. Yhdistys julkaisee kustannusalan kehityksestä vuosittain erilaisia tilastoja jäsentensä toimittamien tietojen perusteella. Kustannusyhdistyksen vuositilastot kerätään yhdistyksen jäsenkustantajien tuotannosta kirjallisuuslajeittain ja jakelukanavittain. Sen jäsenenä on yli 100 kirjankustantajaa. Ne vas-

taavat noin 80 prosentista maan kaupallisesti kustannetuista kirjanimikkeistä ja yli 90 prosentista kirjamyynnistä (Suomen kustannusyhdistys 2013).

Vuonna 2006 ladattavia sähkökirjoja julkaistiin yhteensä 50, ja vuonna 2011 julkaisujen määrä oli jo 784. Painettujen kirjojen määrä pysyi tuona aikana suunnilleen samana: vuonna 2007 julkaistiin yhteensä 4646 nimekettä, ja vuonna 2011 yhteensä 4554 nimekettä. Kaunokirjallisuus kasvattaa osuuttaan julkaistuista e-kirjoista. Vuosina 2007-2009 suurin osa e-kirjajulkaisuista oli oppimateriaalia, kun taas vuonna 2011 suurin osa julkaisuista kuului yleiseen kirjallisuuteen. (Suomen kustannusyhdistys 2013.)

### 3 KÄYTETTÄVYYS

Käytettävyydellä tarkoitetaan menetelmä- ja teoriakenttää, jonka kautta käyttäjän ja laitteen yhteistoimintaa pyritään saamaan tehokkaammaksi ja käyttäjien kannalta miellyttävämmäksi (Sinkkonen ym. 2002, 19). Jakob Nielsenin mukaan käytettävyys voidaan jakaa viiteen käytettävyystekijään: opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys ja miellyttävyys. Opittavuudella tarkoitetaan sitä, miten helposti ja nopeasti ensi kertaa sovellusta käyttävä pystyy tekemään sillä perustoimintoja. Tehokkuus koskee myöhempää käyttöä eli miten nopeasti käyttäjä sovelluksen opittuaan tehtävistä suoriutuu. Muistettavuudella tarkoitetaan sitä, miten satunnaiskäyttäjä tai sovellusta jonkin aikaa muuten käyttämättä oleva muistaa perusasiat ja miten pitkä aika kuluu niiden mieleen palauttamiseen. Virheettömyydellä pyritään sovellukseen, jossa on mahdollisimman vähän virheitä, mutta jos virheitä kuitenkin on, niistä voi toipua nopeasti ja vaivattomasti. Miellyttävyys tarkoittaa, että käyttäjä on kaikin puolin tyytyväinen sovellukseen ja käyttää sitä mielellään. (Nielsen 1993, 26, käänös Perälä 2004, 17.)

Käytettävyydellä on korostunut merkitys internetissä, koska yhä useampi internetin käyttäjä on nykyisin joku muu kuin tietojenkäsittelyn ammattilainen tai edes harrastaja. Internetissä olevien sovellutusten tulisi olla sellaisia, ettei niiden käyttö vaadi mitään erityisosaamista. Myös kirjastojen internetissä oleviin palveluihin tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Jos palvelua on vaikea käyttää, voi asiakkailta jäädä kokeilematta miten palvelu soveltuisi juuri heidän tiedontarpeisiinsa. (Perälä 2004, 3, Riikonen 2006, 18–19.)

#### 3.1 Käytettävyytestaus

Käytettävyytestaus on käytettävyyden arvioinnin menetelmä, jolla pyritään aitoja käyttötilanteita muistuttavien tehtävien avulla selvittämään, kuinka käyttäjät toimivat tuotetta käyttäessään (Koskinen 2006, 187). Käytettävyytestauksessa todellisia käyttäjiä edustavat koekäyttäjät eli testaajat käyttävät tuotetta kontrollidussa ympäristössä. Testaajat suorittavat ennalta määrättyjä koetehtäviä,



jotka ovat samanlaisia kuin tuotteen todellisessa käytössä. Testaajien toiminta ja kommentit tallennetaan myöhempää analysointia varten. Käytettävyydestäuksen päämääränä on paikantaa ongelmia tuotteen käytettävyydessä, ja näin parantaa tuotteen tai tulevaisuudessa suunniteltavien tuotteiden käytettävyyttä. Käytettävyydestäus eroaa näin päämäärältään kyselytutkimuksesta, jonka tarkoituksena on kerätä dataa tietyistä ilmiöistä. (Dumas & Redish 1999, 22.)

### 3.2 Käytettävyyden arviointi

Käytettävyyttä arvioidessa käytetään apuna käytettävyyden määritelmiä. ISO 9241-11 standardin mukaan käytettävyys koostuu kolmesta komponentista: vaikuttavuudesta, tehokkuudesta ja miellyttävyydestä. Vaikuttavuus määräytyy sen mukaan, miten täsmällisesti ja täydellisesti tietyt käyttäjät kykenevät saavuttamaan tietyt tavoitteet tietyssä ympäristössä. Tehokkuus määritellään sen mukaan, kuinka paljon resursseja kuluu tiettyjen tavoitteiden saavuttamiseen tietyssä ympäristössä. Miellyttävyys tarkoittaa sitä, miten miellyttäväksi käyttäjä kokee tiettyjen tehtävien suorittamisen tietyssä ympäristössä. (ISO 9241-11, 1998.)

Koska e-kirjat ja e-kirjapalvelut ovat hypertekstisovelluksia, niiden arvioinnissa on mahdollista käyttää hypertekstiympäristöön muokattuja määritelmiä Nielsenin käytettävyystekijöistä. Taulukossa 1 on lueteltu kuvaukset käytettävyystekijöiden soveltamisesta hypertekstisovellusten arviointiin.

Taulukko 1. Käytettävyystekijät hypertekstissä (Nielsen 1995, 183–284, käännös Perälä 2004, 18).

Opittavuus	Peruskomennot ja navigointi ovat helposti opittavia. Myös ensi kertaa aloitussivulle tuleva käyttäjä ymmärtää nopeasti, mistä sivustossa on kyse. Hän ymmärtää nopeasti myös sivuston rakenteen pääpiirteissään sekä sen, miten ja mistä tietoa haetaan. Opetuksellisilla sivuilla käyttäjä voi oppia ja viihdesivuilla viihtyä ilman, että hän joutuu perehtymään koko sivuston rakenteeseen. Sivuston sisältämä informaatio on helposti omaksuttavassa muodossa.
Tehokkuus	Käyttäjä pääsee haluamaansa tietoon käsiksi nopeasti tai näkee heti, jos sitä ei sivustolla ole saatavissa. Käyttäjä tietää koko ajan, missä hän on ja mistä hän on siihen tullut. Jos sivusto on opetuksellinen, käyttäjä voi opetella relevantin tiedon ja käsitteet ilman, että hänen täytyy käydä läpi ei-relevanttia tai ennestään tuttua aineistoa.
Muistettavuus	Myös satunnainen käyttäjä pystyy muistamaan, miten sivustossa navigoidaan ja minkälainen sen perusrakenne on. Käyttäjä muistaa ankkurikohtien, linkkien ja eri sivujen esitysmuodot. Käyttäjän osaa vaivattomasti käyttää myös toista vastaavalla tavalla rakennettua sivustoa.
Virheettömyys	Käyttäjä joutuu vain harvoin tilanteeseen, että linkki vie väärään paikkaan. Jos käyttäjä kuitenkin huomaa seuranneensa väärää linkkiä, hän osaa palata lähtöpisteeseen välittömästi.
Miellyttävyys	Käyttäjä pitää hypertekstirakennetta parempana kuin esimerkiksi paperia tai sellaista tietokoneohjelmaa, jossa hypertekstiä ei käytetä. Käyttäjä ei turhaudu, vaan kokee pääsääntöisesti hallitsevansa sovelluksen rakenteen ja pystyy liikkumaan sivustolla vapaasti. Vapaa-ajan sivustot, kuten interaktiivinen fiktio, tarjoavat viihdyttävän, tunnelmallisen ja / tai rikastuttavan kokemuksen.

Yksi käytettävyytestauksen päämääristä on käytettävyyssongelmien löytäminen. Käytettävyyssongelmien etsimistä havainnoimalla testikäyttäjän suoritusta ja käyttäytymistä. Käytettävyyssongelma voi siten ilmetä esimerkiksi

testikäyttäjän epäjohdonmukaisena käytöksenä tai siinä, miten vaikea hänen on suoriutua annetusta tehtävästä. Käytettävyysoongelmalle voidaan määrittää myös hyvin yksityiskohtaisia kriteerejä, kuten suoritusten tavoiteaikoja tai yrityskertojen lukumääriä. Kriteerien määrittelyssä on otettava huomioon arvioitava kohde sekä se, onko arvioitavana koko järjestelmä vai vain sen jokin kriittinen osa-alue. Taulukossa 2 on esimerkki käytettävyysoingelman kriteereistä (Jacobsen ym. 1998, 255–256).

Taulukko 2. Käytettävyysoingelman kriteerit (Jacobsen ym. 1998, 255–256, käännös Perälä 2004, 22).

### **Käytettävyysoingelman kriteerit**

Käyttäjä ilmaisee tavoitteen, mutta ei onnistu saavuttamaan sitä kolmen minuutin aikana.

Käyttäjä (eksplisiittisesti) luovuttaa.

Käyttäjä ilmaisee tavoitteen, jonka tekemiseksi hän koettaa löytää ratkaisua kolme kertaa tai useammin.

Käyttäjän tuottama lopputulos poikkeaa annetusta tehtävästä.

Käyttäjä on hämmästynyt.

Käyttäjä kokee negatiivisia tunteita tai sanoo että joku asia on ongelma.

Käyttäjä tekee suunnitteluehdotuksen.

Järjestelmä kaatuu.

Arvioija yleistää aiemmin havaituista ongelmista yhden uuden ongelman.

Perälän mukaan kaksi tärkeintä tehtävää digitaalisen kirjaston käytössä ovat tiedonhaku ja e-kirjan avaaminen luettavaksi. Sen takia erityisesti näiden toimintojen pitäisi olla niin helppokäyttöisiä ja helposti opittavia, ettei ensikertalaisellaan olisi mitään vaikeutta päästä käsiksi haluamiinsa e-kirjoihin. On kuitenkin huomattava, että siinä missä aloittelijat odottavat palvelulta helppokäyttöisyyttä

ja yksinkertaisuutta, tottuneiden käyttäjien tarpeet ovat vaativampia. Digitaalisen kirjaston tulisikin tarjota esimerkiksi hakutoiminnoista useampia vaihtoehtoja eli yksinkertaisia perushakuja aloittelijoille ja tehokkaita ja monipuolisia hakutoimintoja niihin tottuneille käyttäjille. (Perälä 2004, 18.)

## 4 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA MENETELMÄT

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan e-kirjapalveluja, jotka ovat käytössä Suomen yleisissä kirjastoissa ja suomalaisilla kaupallisilla toimijoilla eli kirjakaupoilla. Keskeiset tutkimuskysymykset ovat:

- Millaisia kirjastojen ja kirjakauppojen e-kirjapalvelut ovat käytettävyydeltään?
- Ilmeneekö kirjakauppojen palveluissa ominaisuuksia, joita voisi hyödyntää kirjastopalveluja suunnitellessa?

Tutkimuksen ulkopuolelle jäivät tieteelliset kirjastot. Tämä johtuu siitä, että suurin osa kirjastojen e-kirjapalveluja koskevista tutkimuksista käsittelee e-kirjoja osana tieteellisiä kirjastoja. Lisäksi e-kirjojen ja muiden sähköisten aineistojen käyttö on tieteellisissä kirjastoissa jo vakiintunut, toisin kuin yleisissä kirjastoissa (Antikainen & Tuuliniemi 2013, 9). Tämän lisäksi yleisten kirjastojen e-kirjapalveluita on tutkittu vain vähän (Tiffany 2011, 4). Kirjakaupat otettiin tutkimukseen mukaan toimeksiantajan ehdotuksesta vertailun vuoksi. Oletuksena oli, että kirjakauppojen ja kirjastojen e-kirjapalveluita rinnakkain tarkastelemalla saattaisi löytyä parannusehdotuksia kirjastopalvelujen käytettävyyteen. E-kirjojen tuloa Suomen kirjakauppoihin on tutkittu viime vuosina jonkin verran (esim. Kapanen 2010; Höykinpuro & Nivus 2011). En kuitenkaan ole löytänyt tutkimuksia, joissa kirjastojen ja kirjakauppojen palveluja olisi käsitelty rinnakkain.

### 4.1 Käytettävyydestestauksen suunnittelu

Käytettävyydestestauksen tarkoituksena oli selvittää kirjastopalvelujen ja kirjakauppojen käytettävyyttä pienen testaajaryhmän avulla. Toteutustavaksi valittiin kontrolloidussa tilassa tapahtuva ryhmättestaus, jossa testaajat suorittavat tehtäviä kirjallisten ohjeiden ja strukturoidun kyselylomakkeen avulla. Ajan sekä

muiden resurssirajoitusten takia kutakin testaajaa ei tarkkailtu erikseen, vaan testaajat arvioivat suoritustaan itse.

Tehtävien suorittamista koskevista itsearviointikysymyksissä mukana olivat tehtävästä riippumatta seuraavat väittämät:

- ”Suoriuduin tehtävästä alle 3 minuutissa”
- ”Löysin tarvittaessa apua tai ohjeita”
- ”[Tehtävän suorittaminen tai jokin sen osa] oli helppoa”

Kysymysten järjestyksessä ja tehtävänannoissa yritettiin jäljitellä luonnollista tapaa, jolla käyttäjä saattaisi navigoida kirjaston tai kirjakaupan palvelussa. Palvelujen testattavat ominaisuudet valittiin siten, että ne ovat palvelun peruskäytön kannalta oleellisimpia. Digitaalisen kirjaston käyttäjien tavoitteena on tiedonhaku ja e-kirjojen lukeminen, joten käytettävyyssarvioinnin painopiste tulisi olla näissä toiminnoissa (Perälä 2004, 24).

Testattavaksi valittiin kolme yleisen kirjaston käyttämää e-kirjapalvelua ja kolme verkossa toimivaa e-kirjakauppaa. Kirjastojen palveluista mukana ovat Ellibs, Overdrive ja Ebib. Ensiksi mainittu Ellibs on Suomen yleisissä kirjastoissa laajimmin käytetty e-kirjapalvelu. Toiseksi mainittu Overdrive on yhdysvaltalainen palvelu, joka herätti asiakkaisissa suurta kiinnostusta tullessaan Helmet-kirjastoihin elokuussa 2012. Kolmantena e-kirjapalveluna on pääkaupunkiseudun kirjastojen ja Ellibsin yhteistyössä toteuttama Ebib-kokeilu. Ebib on eReading-hankkeessa toteutettu e-kirjapalvelu, jossa pääkaupunkiseudun Helmet-kirjastojen asiakkailta on mahdollisuus käyttää kokeilujakson aikana kirjoja Ellibsin hankkeessa kehittämän testikäyttöliittymän kautta. Hanke jatkuu vuonna 2013.

Kirjakaupoista ovat mukana Elisa Kirja, Suomalainen kirjakauppa sekä Anttilan digitaalista aineistoa myyvä palvelu DigiAnttila. Suomalainen kirjakauppa on jo pitkään erikoistuneet fyysisten kirjojen jakeluun, joten on mielenkiintoista nähdä, miten se onnistuu sopeutumaan uudenlaiseen kirjaformaattiin. Anttilan verkkokauppa NetAnttila on suosittu ja tunnettu verkkokauppa, joten DigiAnttilan voi myös olettaa olevan kohtalaisen suosittu palvelu. Elisa Kirja on tutkimuksessa

mukana, koska Elisa on tunnettu teleoperaattorina eikä sillä ole aiempaa kokemusta kirjakaupasta. On siis mahdollista, että Elisan palvelussa olisi tuore perspektiivi kirjavälitykseen.

#### 4.2 Käytettävyytestauksen toteutus

Kyselylomake luotiin maksuttomassa Surveyexpression-palvelussa ([www.surveyexpression.com](http://www.surveyexpression.com)). Palvelun verkkosivuilla on mahdollista luoda verkossa täytettäviä kyselyjä sekä analysoida niiden tuloksia. Palvelussa luvataan käsitellä ja säilyttää kyselyjä ja niihin saatuja vastauksia luottamuksellisesti. Lomake (Liite 1) koostui neljästä eri osasta, joissa oli yhteensä 29 kysymystä. Suurin osa kysymyksistä oli monivalintakysymyksiä, mutta mukana oli myös avoimia kysymyksiä.

Testaus toteutettiin 12.12.2012 Turun ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelman ensimmäisen vuoden opiskelijoiden kanssa osana opiskelijoiden Tiedonhallinta-opintojaksoa. Testaukselle oli varattu aikaa kaksi tuntia. Testaus toteutettiin atk-luokassa, jossa kullakin testaaajalla oli käytössään tietokone. Kaikki testaaajat suorittivat käytettävyytestin samanaikaisesti. Testi aloitettiin klo 13:02. Yksi testaaajista saapui paikalle 5-10 minuuttia myöhässä.

Testaaajille ei ollut kerrottu etukäteen testauksen yksityiskohdista, mutta heitä oli etukäteen informoitu testauksesta yleisellä tasolla. Testaustilanteen alussa testaaajille kerrottiin testin tarkoituksesta ja testauksen kulusta. Kullekin testaaajalle jaettiin paperilla osoitteet kirjastopalveluun ja kirjakauppaan, joita kyseisen testaaajan oli tarkoitus kokeilla. Lisäksi jokaiselle annettiin väliaikaiset käyttäjätunnukset pääkaupunkiseudun Helmet-kirjastojärjestelmään, johon kaikki testatut kirjastopalvelut kuuluivat.

Tämän jälkeen testaaajille lähetettiin sähköpostilla linkki kyselyyn (Liite 1), jossa he vastasivat erilaisiin kysymyksiin testaamistaan palveluista ja niissä suoriteista tehtävistä. Kyselyyn oli sisällytetty myös ohjeet testauksen toteuttamiseen. Kyselyssä oli neljä osiota. Ensimmäisessä testaaajat antoivat itsestään taustatietoja, toisessa he testasivat kirjastopalvelujen käytettävyyttä ja kolman-

nessa kirjakauppojen käytettävyyttä. Neljännessä osiossa testaajat vastasivat kysymyksiin e-kirjoista ja niiden käytöstä.

Testausosiossa testaajat loivat itselleen Adobe ID -tunnuksen, kokeilivat kirjastopalvelujen ja kirjakauppojen hakuominaisuuksia, lainasivat kirjan kirjastopalvelussa ja siirsivät kirjan ostoskoriin kirjakaupassa, avasivat lainatun kirjan Adobe Digital Editions -ohjelmassa, palauttivat kirjan sekä arvioivat sivustojen käytettävyyttä ja ulkoasua. Testaajat arvioivat omaa suoritustaan vastaamalla kyselyssä esitettyihin väitteisiin asteikolla Täysin samaa mieltä – Osittain samaa mieltä – En osaa sanoa – Osittain eri mieltä – Täysin eri mieltä. Lisäksi mukana oli vaihtoehto Ei vastausta/ Haku ei tuottanut tulosta.

Testiin osallistui 11 opiskelijaa, joista kukin testasi yhtä kirjastopalvelua ja yhtä kirjakauppaa. Testattavat palvelut valittiin kullekin testaajalle sattumanvaraisesti. Testaajamäärät jakoutuivat palveluille seuraavasti:

Kirjastot:

- Ellibs (<https://www2.helmet.fi/ebook>): 4 testaajaa
- OverDrive (<http://helmet.lib.overdrive.com>): 4 testaajaa
- Ebib (<http://nextmedia.ellibs.com/login>): 3 testaajaa

Kirjakaupat:

- Elisa Kirja (<https://kirja.elisa.fi>): 4 testaajaa
- DigiAnttila (<http://digianttila.com/ekirjat>): 3 testaajaa
- Suomalainen kirjakauppa (<http://ekirja.suomalainen.com>): 4 testaajaa



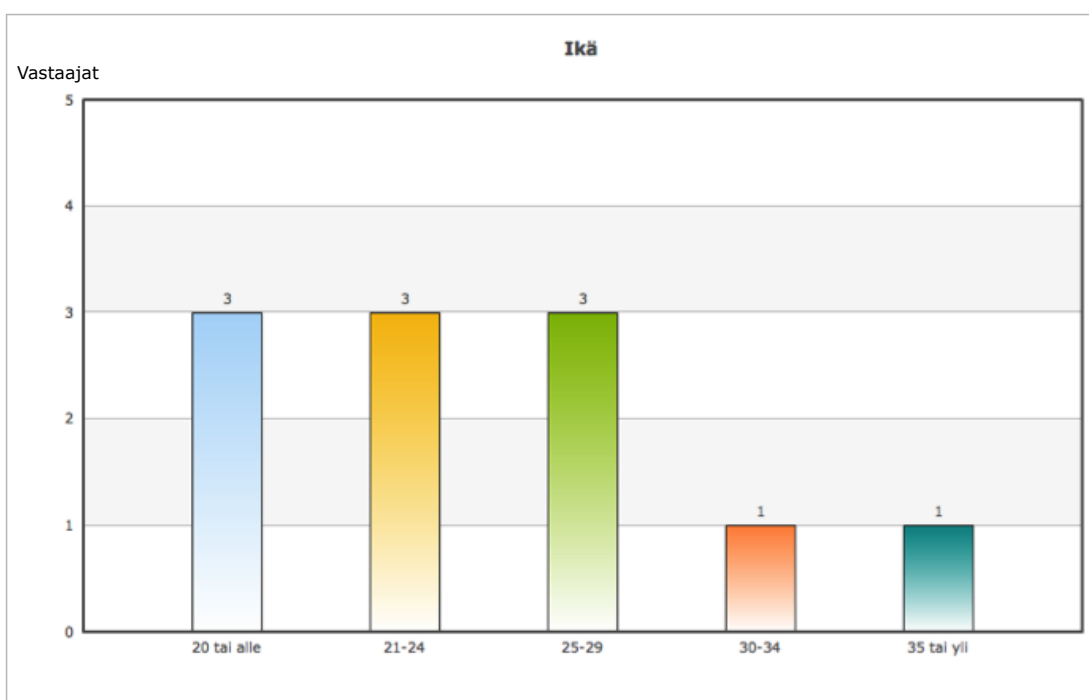
## 5 KÄYTETTÄVYYSTESTAUKSEN TULOKSET

Kaikki 11 testaajaa suorittivat testauksen loppuun saakka. Testin tekemiseen kului kultakin testaajalta noin tunti. Testaajat suorittivat tehtävät itsenäisesti annettujen ohjeiden perusteella. Poikkeus tästä oli tehtävä 21 (kirjakaupan aineiston rajaaminen kielen perusteella), jonka tehtävänantoon oli tehtävä DigiAnttilan testaajia varten korjaus kesken testauksen.

### 5.1 Testaajien taustatiedot

Testauksen aluksi testaajilta kysyttiin taustatietoja, kuten ikää, sukupuolta sekä kirjaston ja e-kirjojen käyttöön liittyviä kysymyksiä. Yhdestätoista vastaajasta suurin osa eli kahdeksan oli naisia ja loput kolme miehiä.

Kuviossa 1 on esitelty vastaajien ikäjakauma.



Kuvio 1. Käytettävyystestaukseen osallistuneiden ikäjakauma.

Suurin osa vastaajista (81 %) oli alle 30-vuotiaita. Loput vastaajat olivat yli 30-vuotiaita. Ikäjakauma noudattaa pääpiirteittäin ammattikorkeakouluopiskelijoiden tilastollista ikäjakaumaa, jossa suurin osa aloittaneista opiskelijoista on alle 30-vuotiaita, ja näistä suurin osa alle 25-vuotiaita. (Opetushallitus 2011.)

Vastaajista suurin osa (63 %) kertoi lainaavansa aineistoa kirjastosta muutaman kerran kuussa. Kaksi vastaajaa kertoi lainaavansa viikoittain, ja kaksi muutaman kerran vuodessa. Kaikki vastaajat kertoivat käyttävänsä internetiä useita kertoja päivässä.

Suurin osa vastaajista (81 %) ei ollut ennen käyttänyt e-kirjapalveluja. Kahdella testajailla oli ennestään kokemusta e-kirjapalveluista. Toinen vastaaja oli lainannut kirjoja Turun ammattikorkeakoulun Aura-tietokannasta ja Salon kaupunginkirjaston Ellibs-palvelusta. Toinen vastaaja kertoi ladanneensa ilmaisia e-kirjoja Free Library -nimisestä palvelusta ([www.baen.com](http://www.baen.com)). Kyseinen palvelu on maksuton, eikä sen käyttö edellytä kirjaston asiakkuutta. Molemmat käyttäjät kertoivat olleensa tyytyväisiä aiemmin käyttämiinsä e-kirjapalveluihin.

## 5.2 Aineiston hakeminen aihepiirin mukaan

Ensimmäisessä palvelujen käytettävyyttä testaavassa tehtävässä testaajat etsivät kirjastojen valikoimista talousaiheisia ja kirjakauppojen valikoimista jouluaiheisia e-kirjoja suomeksi, englanniksi tai molemmilla kielillä. Testaajat arvioivat suoritusaikeensa, annettujen tehtävien lopputulosta ja vaikeustasoa, löytämien hakutulosten kiinnostavuutta, palvelun toimintojen soveltuvuutta tehtävän suorittamiseen, sekä tarvittaessa ohjeiden löytymistä.

Aihepiirin mukaan hakiessa kirjastojen ja kirjakauppojen välillä ei ollut suuria eroja. Haun tekeminen onnistui kaikissa palveluissa enimmäkseen kolmen minuutin tavoiteajassa. Hakutulokset vastasivat kirjastopalveluissa hakua hieman paremmin, mutta haun tekemistä pidettiin kirjakaupoissa hieman helpompana. Kirjakaupoissa haun tuloksia pidettiin myös kiinnostavampina, mutta tämä saattaa johtua aihevalinnoista: kirjastopalveluissa testaajat etsivät talousaiheisia kirjoja, kirjakaupoissa jouluaiheisia kirjoja. Hakutoiminnon soveltumista aineis-

ton hakemiseen aihepiirin mukaan piti hyvänä vain harva niin kirjastopalveluissa kuin kirjakaupoissakin. Apua ja ohjeita löydettiin kaikissa palveluissa vaihtelevasti, mutta kirjastopalveluissa testaajat näyttivät tarvinneet apua ja ohjeita hieman harvemmin kuin kirjakaupoissa. Vastaukset jakautuivat tasaisesti eri palvelujen välillä.

### 5.3 Kirjailijahaku

Toisessa käytettävyyttä testaavassa tehtävässä testaajat hakivat palvelujen tietokannoista ennalta määrättyjen kirjailijoiden (Stephen King, Riikka Pulkkinen, Charles Dickens) teoksia. Testaajat arvioivat suoritusajansa, annettujen tehtävien lopputulosta ja vaikeustasoa, löytämiensä hakutulosten kiinnostavuutta, palvelun toimintojen soveltuvuutta tehtävän suorittamiseen, sekä tarvittaessa ohjeiden löytymistä. Kirjailijat oli valittu testiin mukaan oletuksella, että heidän teoksensa ovat suosittuja, ja että kussakin palvelussa olisi saatavilla jokin teos tai teoksia ainakin yhdeltä kirjailijalta.

Eri kirjailijoiden teoksia haettaessa testaajat suoriutuivat tehtävästä kirjakauppojen palveluissa useammin tavoiteajassa kuin kirjastojen palveluissa. Haun tekemistä pidettiin niin kirjastoissa kuin kirjakaupoissa enimmäkseen helppona, mutta kirjakauppojen palvelujen arvioitiin soveltuvan kirjailijoiden hakemiseen hieman paremmin. Apua ja ohjeita löydettiin kaikissa palveluissa vaihtelevasti, mutta kirjastopalveluissa testaajat näyttivät tarvinneet apua ja ohjeita hieman harvemmin kuin kirjakaupoissa.

### 5.4 Aineiston rajaaminen kielen tai kategorian mukaan

Kirjastopalveluissa testaajia pyydettiin hakemaan kokoelmasta elämäkertoja. Tarkoituksena oli testata erilaisia kirjastopalvelujen tähän tarjoamia aineiston rajaus- ja hakumahdollisuuksia. Kirjakauppojen palveluissa testaajia pyydettiin hakemaan kokoelmasta englanninkielisiä romaaneja. DigiAnttilan testaajat hakivat käänösromaaneja, koska valikoimista ei löydy englanninkielisiä romaane-

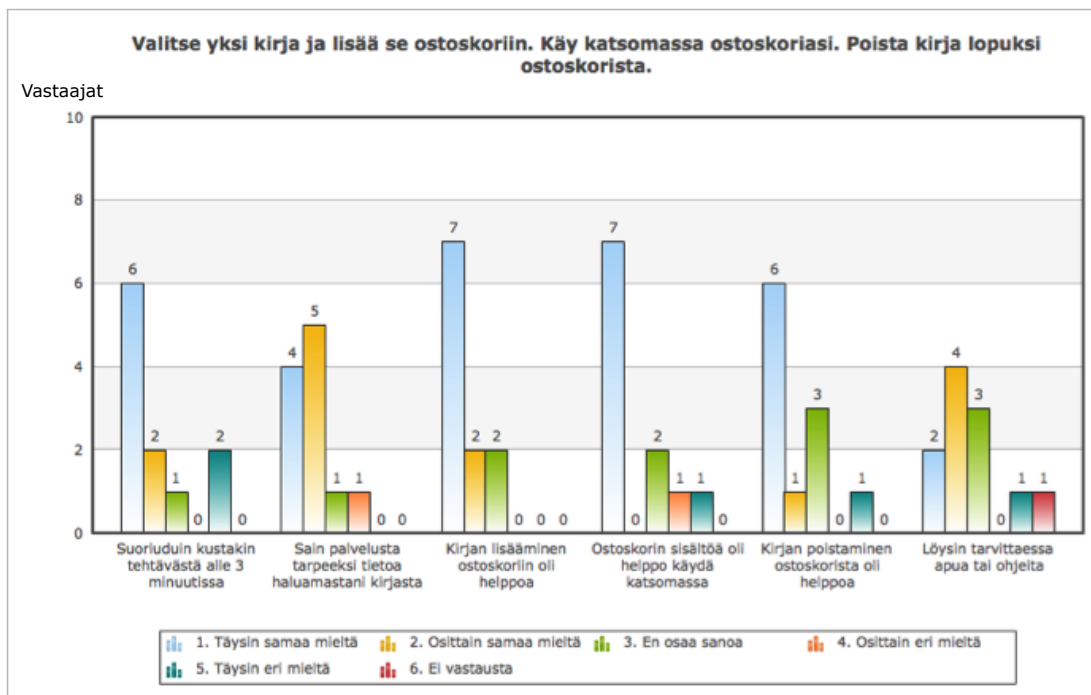
ja. Tarkoituksena oli testata erilaisia kirjakauppojen tähän tarjoamia rajaus- ja hakumahdollisuuksia. Molemmissa palveluissa testaajat arvioivat suoritusai-kaansa, annettujen tehtävien vaikeustasoa, palvelun toimintojen soveltuvuutta tehtävän suorittamiseen, sekä tarvittaessa ohjeiden löytymistä.

Vaikka tehtävissä testatut osa-alueet – aineiston kieli ja sivustolta löytyvät valmiit kategoriat – eroavat toisistaan jonkin verran, sekä kirjakaupoissa että kirjastoissa löytyi ongelmia niiden käytettävyydessä. Kirjakauppojen palveluissa vähemmistö testaajista suoriutui aineiston rajaamisesta englanninkieliseksi kolmen minuutin tavoiteajassa. Aineiston rajaamista ei myöskään pidetty kovin helppona, eikä ohjeita toimintoon aina löytynyt. Suurin osa testaajista piti kirjakauppojen hakutoimintoa vain osittain sopivana kielen rajaamiseen. Kirjastoissa kategoriahaku sujui enemmistöltä testaajista tavoiteajassa. Silti aineiston rajaamista ei pidetty helppona. Apua ja ohjeita rajaamiseen löytyi vaihtelevasti, ja suurimman osan testaajista mielestä sivuston toiminnot eivät soveltuneet kovin hyvin aihepiiriin rajaamiseen.

### 5.5 E-kirjan lisääminen ja poistaminen ostoskorista verkkokirjakaupassa

Tässä tehtävässä kirjakauppojen testaajia pyydettiin lisäämään yksi edellisen tehtävän haussa löytyneistä kirjoista ostoskoriin, tarkastelemaan ostoskorinsa sisältöä sekä lopuksi poistamaan tuote ostoskorista. Testaajat arvioivat suoritusai-kaansa, annettujen tehtävien vaikeustasoa, tuotteista saatua informaatiota sekä tarvittaessa ohjeiden löytymistä.

Kesken testauksen kävi ilmi, että Elisan palvelussa ostoskori-toiminto on käytössä vain rekisteröityneille asiakkaille. Tätä ei oltu otettu huomioon käytettävyydestä suunnitellessa. Elisan testaajia ei pyydetty erikseen rekisteröitymään sivustolle tehtävän suorittamiseksi, joten palvelua testanneiden vastaukset eivät tässä kohtaa ole suoraan vertailtavissa Anttilan ja Suomalaisen testaajien vastausten kanssa. Kuviossa 2 on näkyvillä testaajien vastaukset.



Kuvio 2. Ostoskorin toimintojen käyttö kirjakaupassa.

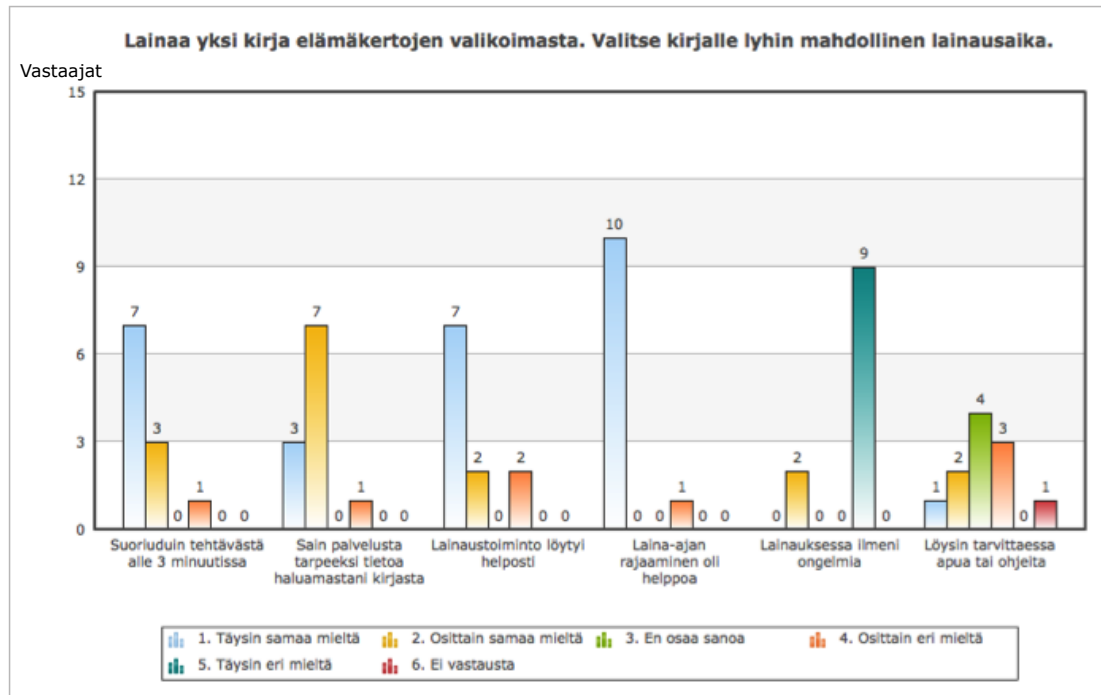
Hieman yli puolet testaajista suoriutui kustakin annetusta tehtävästä tavoiteajassa. Suomalainen kirjakauppa oli ainut palvelu, jonka kaikki testaajat suoriutuivat tehtävistä alle kolmessa minuutissa. Suurin osa testaajista oli osittain tai täysin samaa mieltä siitä, että he saivat haluamistaan kirjoista tarpeeksi tietoa.

Kirjan lisäämistä ostoskoriin piti helppona enemmistö vastaajista. Enemmistön mielestä ostoskorin sisältöä oli helppo käydä katsomassa. Myös kirjan poistamista ostoskorista pidettiin enimmäkseen helppona. Avun ja ohjeiden löytymisessä oli hajontaa. Vaikka Elisan testaajat eivät voineet käyttää ostoskoria, aiheesta löytyi kuitenkin ohjeistusta.

## 5.6 E-kirjan lainaus

Tässä tehtävässä kirjastopalvelujen testaajia pyydettiin valitsemaan aiemmassa tehtävässä haetuista elämäkertakirjoista yksi ja lainaamaan sen kirjastopalvelun kautta. Lisäksi heitä pyydettiin lainaamisen yhteydessä valitsemaan kirjalle lyhin

mahdollinen laina-aika. Testaajat arvioivat suoritusaikaansa, annettujen tehtävien vaikeustasoa, sivustolta saatavaa informaatiota aineistosta, mahdollisia ongelmatilanteita sekä tarvittaessa ohjeiden löytymistä. Kuviossa 3 näkyvät testaajien vastaukset.



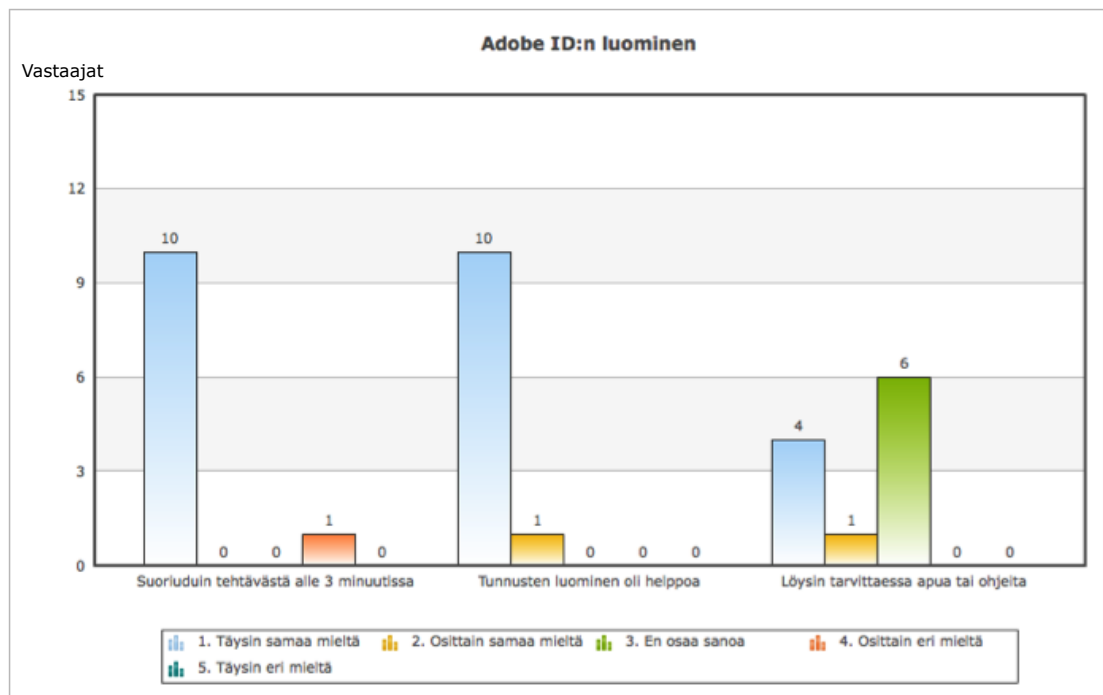
Kuvio 3. E-kirjan lainaus kirjaston palvelusta.

Suurin osa testaajista suoriutui tehtävästä kolmen minuutin tavoiteajassa. OverDriven testaajista kaikki suoriutuivat tehtävästä tavoiteajassa, muiden palvelujen sisällä oli hajontaa. Testaajista suurin osa sai ainakin osittain tarpeeksi tietoa haluamastaan kirjasta.

Suurin osa vastaajista löysi lainauttoiminnon helposti. Laina-ajan rajaamista piti helppona valtaosa testaajista. Suurimmalla osalla testaajista ei myöskään ilmennyt lainauksessa ongelmia. Ainoa poikkeus olivat Ebibin testaajat, joista 66 prosenttia vastasi, että lainauksessa ilmeni osittain ongelmia ja että lainauttoiminnon löytäminen ei ollut helppoa. Avun ja ohjeiden löytämisessä oli paljon hajontaa. Kunkin palvelun testaajista yksi ei täysin löytänyt hakemaansa apua tai ohjeistusta.

## 5.7 Adobe ID-tunnuksen luominen

Testaajia pyydettiin luomaan itselleen Adobe-sivustolla ([www.adobe.com](http://www.adobe.com)) käyttäjätunnus eli Adobe ID. Testaajat arvioivat suoritusaikaansa, annetun tehtävän vaikeustasoa ja tarvittaessa ohjeiden löytymistä. Kuvioista 4 näkyvät testaajien vastaukset.

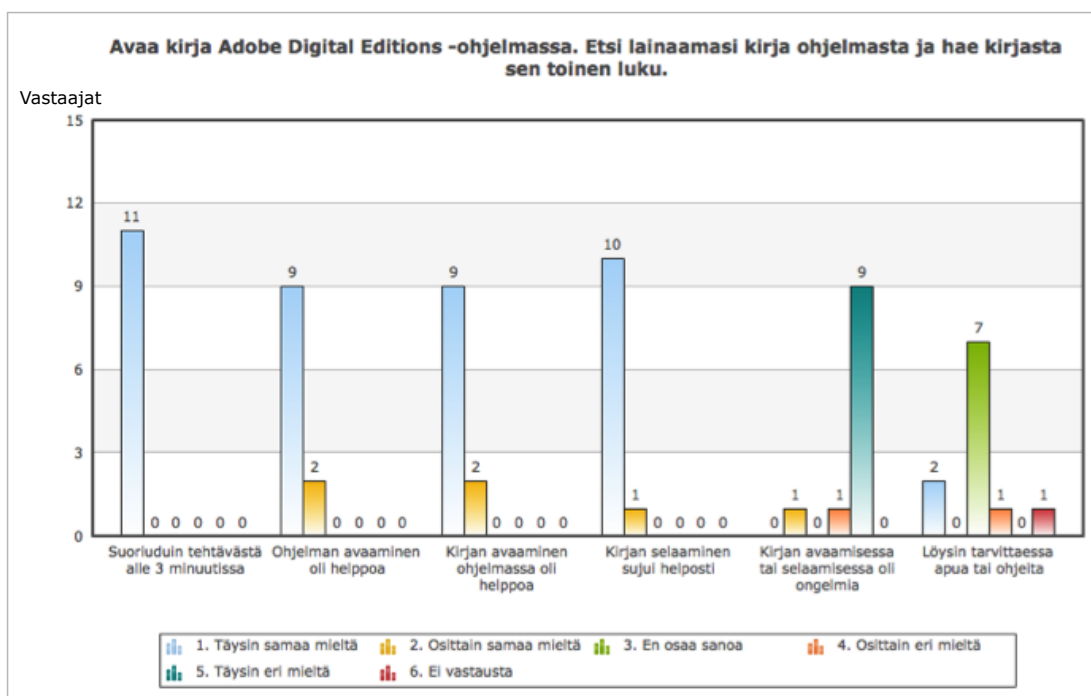


Kuvio 4. Adobe ID-tunnuksen luominen.

Tunnuksen luominen sujui lähes kaikilta testaajilta kolmen minuutin tavoiteajassa. Tunnuksen luomista piti helppona suurin osa testaajista. Suurin osa testaajista joko löysi tarvitsemansa ohjeet tai vastasi kysymykseen ohjeiden löytymisestä ”En osaa sanoa”, mikä mahdollisesti tarkoittaa ettei ohjeita tarvittu lainkaan.

## 5.8 E-kirjan avaaminen ja selaaminen Adobe Digital Editions -ohjelmassa

Tehtävässä kirjastopalvelujen testaajia pyydettiin avaamaan lainaamansa kirja Adobe Digital Editions -ohjelmassa, joka oli valmiiksi asennettuna testaustilassa oleville tietokoneille. Kirjan avattuaan heitä pyydettiin etsimään kirjasta sen toinen luku. Testaajat arvioivat suoritusajansa, annettujen tehtävien vaikeustasoja, mahdollisia ongelmatilanteita ja tarvittaessa ohjeiden löytymistä. Kuviossa 5 näkyvät testaajien vastaukset.



Kuvio 5. Lainatun kirjan tarkastelu Adobe Digital Editions -ohjelmassa.

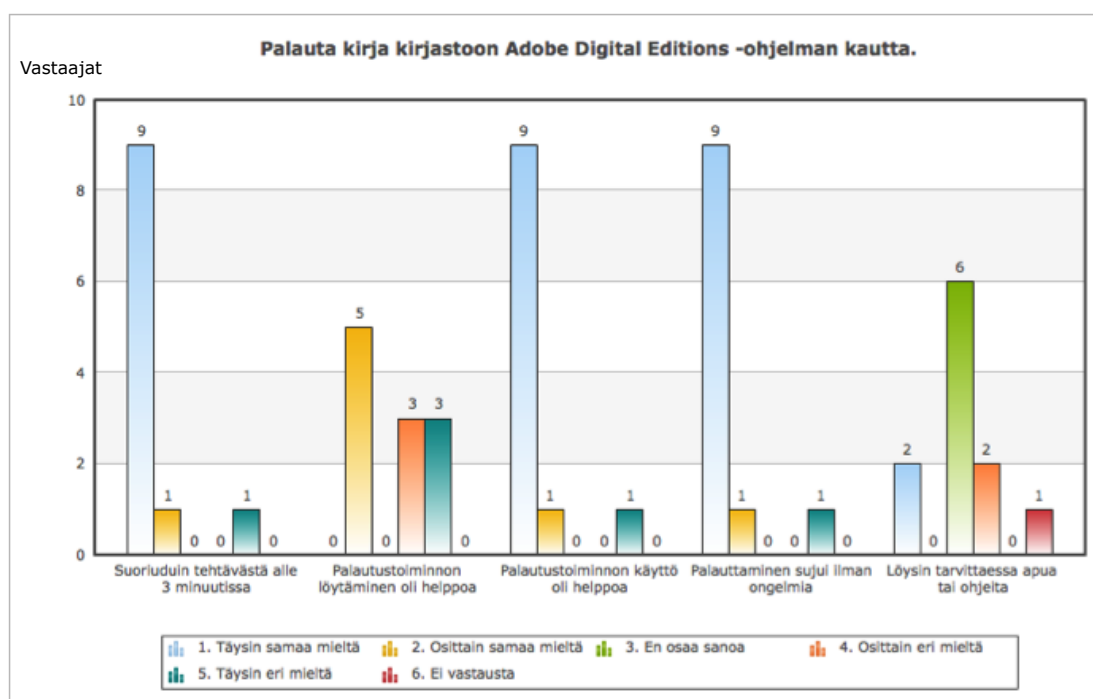
Kaikki testaajat kertoivat suoriutuneensa tehtävästä tavoiteajassa. Suurin osa testaajista piti ohjelman avaamista helppona, ja loput pitivät sitä osittain helppona. Suurimmalta osalta testaajia kirjan selaaminen sujui myös helposti.

Väitteen ”Kirjan avaamisessa tai selaamisessa oli ongelmia” kanssa oli täysin eri mieltä suurin osa testaajista. Kaksi testaajaa löysi apua tai ohjeita. Hieman yli puolet vastasi kysymykseen ohjeiden löytymisestä ”En osaa sanoa”, mikä mahdollisesti tarkoittaa ettei ohjeita tarvittu lainkaan.



## 5.9 E-kirjan palauttaminen

Tehtävässä pyydettiin testaa- jia palauttamaan lainaamansa e-kirja Adobe Digital Editions -ohjelman palautustoiminnon avulla. Testaajat arvioivat suoritusai- kaan- sa, palautustoiminnon löytymistä, annetun tehtävän vaikeustaso- a, mahdollisia ongelmatilanteita ja tarvittaessa ohjeiden löytymistä. Kuviossa 6 näkyvät testaa- jien vastaukset.



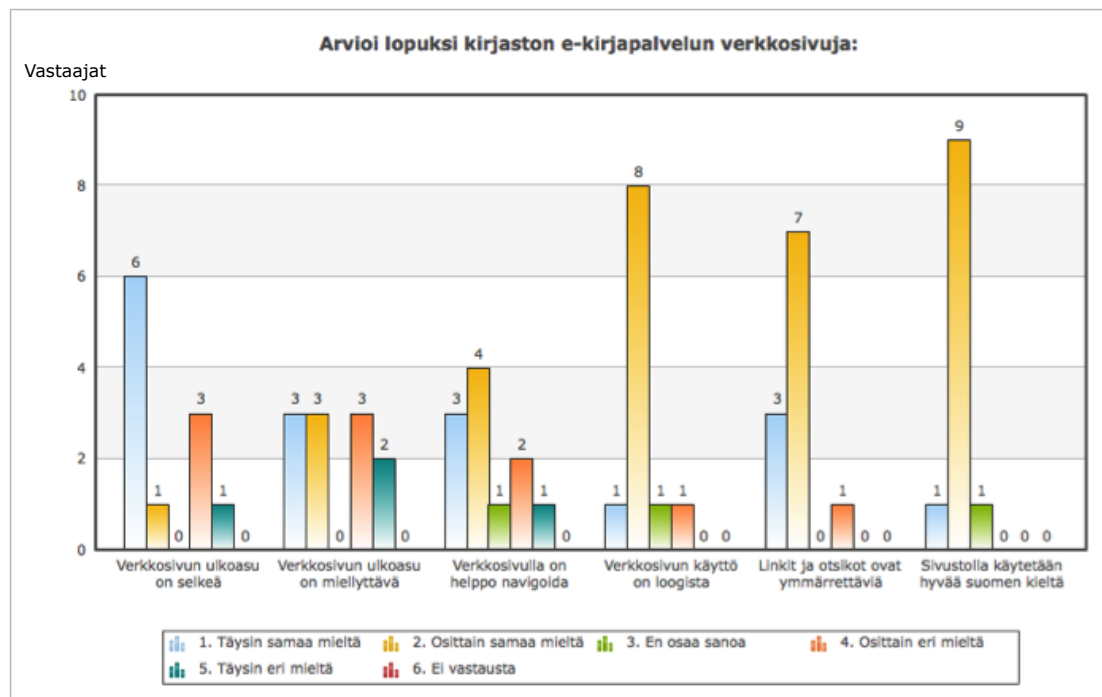
Kuvio 6. E-kirjan palauttaminen Adobe Digital Editions -ohjelmassa.

Suurin osa testaajista suoriutui tehtävästä kolmen minuutin tavoiteajassa. Pa- lautustoiminnon löytymisen helppoutta arvioidessa vastauksissa ilmeni enem- män hajontaa. Noin puolet testaajista piti palautustoiminnon löytämistä osittain helppona. Loput olivat joko osittain tai täysin eri mieltä siitä, että palautustoi- minn- on löytäminen oli helppoa. Palautustoiminnon käytön koki kuitenkin hel- poksi suurin osa testaajista. Palauttaminen sujui ilman ongelmia suurimmalta osalta testaajista.

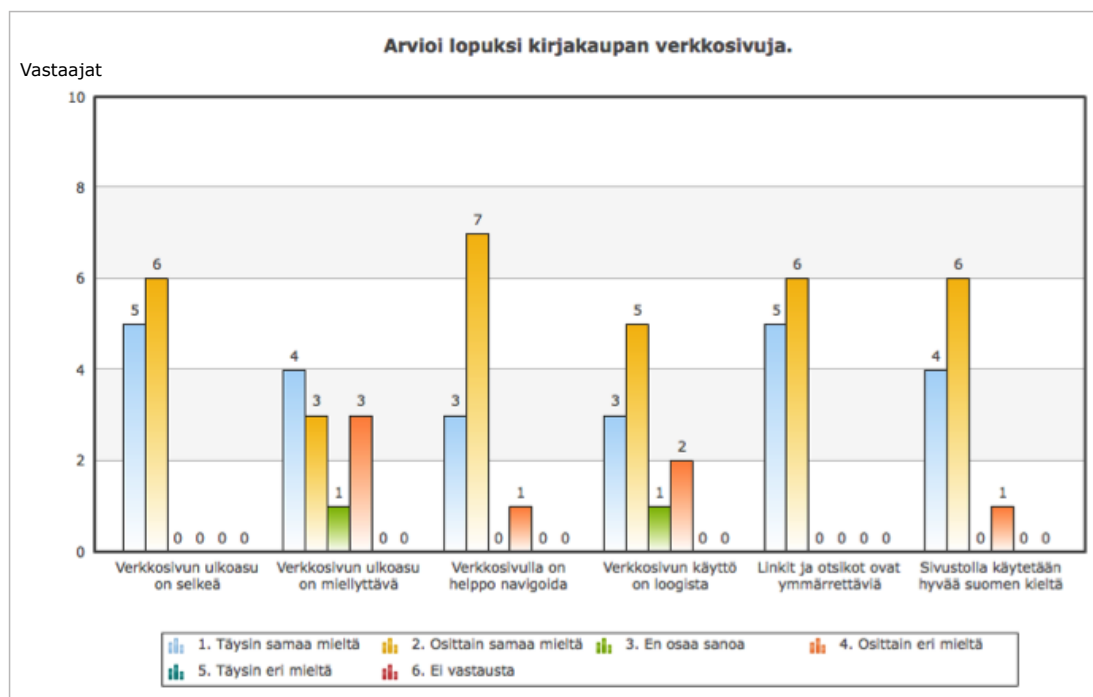
Apua tai ohjeita löysi tarvitessaan kaksi testaajaa, ja toiset kaksi testaajaa olivat osittain eri mieltä avun ja ohjeiden löytymisestä. Noin puolet testaajista vastasi kysymykseen ohjeiden löytymisestä ”En osaa sanoa”, mikä viittaa siihen ettei apua ja ohjeita tarvittu.

### 5.10 E-kirjapalvelujen verkkosivujen arviointi

Tehtävässä testaajia pyydettiin arvioimaan testaamansa palvelun verkkosivuja. Tehtävä oli kirjastopalveluja ja kirjakauppoja testatessa sama. Testaajat arvioivat verkkosivujen ulkoasua, navigointia, loogisuutta sekä kielenkäyttöä. Kirjastopalvelujen verkkosivujen arviointi näkyy kuvioista 7, kirjakauppojen verkkosivujen arviointi kuvioista 8.



Kuvio 7. Kirjastopalvelun verkkosivujen arviointi.



Kuvio 8. Kirjakaupan verkkosivujen arviointi.

Kirjastopalvelujen testaajista noin puolet piti testaamiensa verkkosivujen ulkoasua selkeänä. Kaikki Ebibin testaajat pitivät palvelun ulkoasua selkeänä, muissa palveluissa oli hajontaa. Kirjakauppojen verkkosivuja arvioidessa testaajat pitivät verkkosivujen ulkoasua joko selkeänä tai osittain selkeänä. Elisan testaajista enemmistö piti ulkoasua selkeänä, muiden palvelujen testaajista enemmistö piti testaamiensa palvelujen ulkoasuja osittain selkeänä.

Kirjastojen verkkosivujen ulkoasun miellyttävyyttä arvioitaessa testaajien vastaukset hajaantuivat palvelujen sisällä ja vastausvaihtoehtojen kesken tasaisesti. Ellibs oli palveluista ainoa, jota yksikään testaaja ei arvioinut miellyttäväksi. Myös kirjakauppojen verkkosivujen ulkoasuja pidettiin miellyttävinä vaihtelevasti, mutta kuitenkin hieman miellyttävämpinä kuin kirjastojen. Silti yhdenkään palvelun testaajat eivät pitäneet verkkosivuja selkeästi täysin miellyttävänä, vaan vastaukset jakautuivat eri vaihtoehtojen välillä.

Kirjastopalvelujen verkkosivuilla navigoimista pidettiin helppona vaihtelevasti. Kirjakauppojen verkkosivuilla navigointi oli suurimman osan vastaajista mielestä osittain helppoa. Kirjastojen verkkosivujen käyttöä piti osittain loogisena suurin

osa testaajista. Kirjakauppojen verkkosivujen käyttöä pidettiin pääasiassa osittain loogisena tai loogisena. Vastaukset jakautuivat tasaisesti eri palvelujen kesken.

Kirjastojen sivustoilla linkkejä ja otsikoita pidettiin enimmäkseen osittain ymmärrettävinä tai ymmärrettävinä. Kirjakauppojen verkkosivuilla linkkejä ja otsikoita pidettiin enimmäkseen ymmärrettävinä tai osittain ymmärrettävinä. Kirjastopalvelujen testaajista suurin osa piti testaamallaan sivustolla käytettyä kieltä osittain hyvänä. Kirjakaupoissa testaajat olivat enimmäkseen sitä mieltä, että sivustolla käytettiin osittain hyvää suomen kieltä, ja kieltä pidettiin hyvänä useammin kuin kirjastojen sivustoilla.

#### 5.11 Palvelujen eniten ja vähiten pidetyt ominaisuudet

Viimeisenä tehtävänä palvelujen arvioinnissa testaajia pyydettiin kertomaan vähintään kaksi asiaa josta he pitivät palvelussa eniten, ja vähintään kaksi asiaa josta he pitivät vähiten.

##### 5.11.1 Palvelujen pidetyt ominaisuudet

Kirjastojen tai kirjakauppojen e-kirjapalveluista ei löytynyt ominaisuuksia, joista olisi kaikissa palveluissa pidetty. Kunkin palvelun arvioinnissa nousi esille ominaisuuksia, jotka löytyvät vain kyseisestä palvelusta.

##### *Verkkokirjastopalvelujen pidetyt ominaisuudet*

Kaikki kolme Ebibin testaajaa mainitsivat vastauksessaan sanan ”selkeä”. Sivuston ulkoasun lisäksi selkeinä pidettiin ohjeita. Myös haun tulokset tulivat yhden testaajan mielestä esille selkeästi. Kaksi vastaajaa mainitsi pitäneensä siitä, että palvelussa on nähtävillä kirjojen kansikuvat. Yksi vastaajaa piti hakua ”yllättävän helppona”.

Ellibsin testaajista kaksi otti vastauksissaan esille kirjaston kirjojen lisäksi palvelussa näkyvät Ellibsin kirjakaupan kirjat: ”Mikäli omasta e-kirjastosta ei löydy sitä teosta jota etsii, [palvelu] tarjoaa nopean reitin sen ostamiseen”. Toinen vastaaja mainitsi pitäneensä ominaisuudesta, jossa palvelu ehdottaa kirjoja, joita voisi ostaa kirjastoon. Yksi testaajista kuitenkin epäili, että kirjaston ja kirjakaupan e-kirjojen näkyminen samalla verkkosivulla voi aiheuttaa myös sekaannusta. Vastauksissa mainittiin myös ominaisuus, jossa palvelu ehdottaa samankaltaisia kirjoja kunkin teoksen sivulla. Yhden vastaajan mukaan lainaustoiminto löytyi palvelusta helposti.

OverDriven testaajista kolme mainitsi vastauksessaan sanan ”helppo”: lainaus oli helppoa ja uusimmat kirjat löytyivät helposti. Yhden testaajan mukaan ”ei ollut käytettävyyden kanssa ongelmia, vaikka sivusto näyttääkin hirveältä”. Lainausta pidettiin helpon lisäksi myös nopeana. Yksi vastaaja mainitsi pitävänsä uusien kirjojen näkymisestä etusivulla, helposti löydettävistä kategorioista sekä mahdollisuudesta ladata kirjoja eri formaateissa. Myös Oma tili -toimintoa pidettiin selkeänä.

### *Verkkokirjakauppojen pidetyt ominaisuudet*

Anttilan testaajista kaksi mainitsi pitäneensä ”Muita tämän kirjailijan julkaisuja” -toiminnosta. Testaajat pitivät myös hakumahdollisuudesta tekijän sukunimen perusteella, täydentävästä hakupalkista sekä sivuston selausominaisuuksista. Positiivisena pidettiin myös, että teoksista oli useimmiten saatavilla kuvaus. Yhden testaajan mukaan ”sivustolla on niin paljon materiaalia että sinne voisi jäädä jumiin lukemaan aineistoa”.

Elisan testaajat pitivät sivuston ulkoasua ja valikoita selkeinä, ja palvelua pidettiin selkeänä ja helppona käyttää. Hyvinä ominaisuuksina pidettiin myös kirjojen arvostelumahdollisuutta sekä ennakoivaa hakupalkkia. Verkkosivuja pidettiin myös miellyttävästi tehtyinä. Yhden testaajan mukaan ”palvelussa voisi surffaila ihan huvikseenkin etsimässä kirjoja”.

Suomalaisen kirjakaupan testaajat pitivät palvelun ulkoasua selkeänä ja visuaalisesti kiinnostavana. Testaajat ottivat esille myös aineiston runsauden, ja yksi antoi plussaa englanninkielisen kirjallisuuden määrästä kotimaisen lisäksi. Sivustolta löytyviä linkkejä eri kategorioihin pidettiin helppoina käyttää. Kirjojen kuvauksia pidettiin hyvinä ja kansikuvien näkymisen arveltiin houkuttavan ostajia. Yksi testaajista piti myös sosiaalisen median mukaan tuomisesta palveluun.

### 5.11.2 Palvelujen vähiten pidetyt ominaisuudet

Kirjakauppojen ja kirjastojen e-kirjapalvelujen vähiten pidetyksi ominaisuudeksi nousivat sivustojen hakutoiminnot. Jokaisen palvelun yhteydessä hakutoimintojen puutteellisuus mainittiin vähintään yhdessä vastauksessa. Muutoin kommentoitiin kunkin palvelun yksilöllisiä ominaisuuksia.

#### *Verkkokirjastopalvelujen vähiten pidetyt ominaisuudet*

Ebibin testaajista yhdellä ilmeni testin aikana virhe palvelun hakutoiminnossa. Lainauksen kutsumista lataamiseksi pidettiin hämmentävänä, ”lataamisen ja lainaamisen mieltäminen samaksi asiaksi on jotenkin outoa”. Hakuun kaivattiin myös enemmän tarkennus- ja rajausmahdollisuuksia. Sivustolle kaivattiin myös paluu-toimintoa ja muutakin kuin kotimaista kirjallisuutta.

Ellibsin testaajista kaksi mainitsi, että samalla verkkosivulla sijaitseva kirjasto ja kirjakauppa sekoittuvat käyttäjän näkökulmasta helposti toisiinsa. Sivun ulkoasu otettiin vastauksissa esiin kahdesti: sitä pidettiin sekavana, ei kovin miellyttävänä, ja yhden testaajan mielestä verkkosivut olivat ”ahtaat ja täynnä tekstiä”. Hakutoiminto nousi vastauksissa myös esiin: yhden vastaajan mielestä hakukenttä näytti harhaanjohtavasti kirjautumispaikalta. Yksi testaajista piti hakua huonona ja mainitsi, ettei tarkennettu haku löytänyt samoja tuloksia kuin laaja haku.

OverDriven testaajat ottivat esille palvelun hakuominaisuudet. Yhden mielestä ne olivat hankalasti käytettäviä, toisen mielestä haun rajaaminen oli puutteellista. E-kirjakokoelmaa pidettiin rajoittuneena ja kirjojen kuvailua puutteellisena.

Yksi vastaajista piti sivuston ulkoasua kömpelönä, ja toinen ei pitänyt siitä että ohjeet ja osa muistakin teksteistä oli saatavilla vain englanniksi.

### *Verkkokirjakauppojen vähiten pidetyt ominaisuudet*

Anttilan testaajat mainitsivat sivuston hakuominaisuuden useaan kertaan. Hakua kuvailtiin ”ärsyttäväksi” sekä ”hyödyttömäksi ja epäkäytännölliseksi”. Myös ”yliaktiivinen yläreunan valintapalkki” häiritsi testaajien mukaan hakua. Mahdollisuutta hakea teoksia niiden alkukirjaimen perusteella kaivattiin. Vieraskielisen aineiston puute otettiin myös vastauksissa esiin, ja valikoimaa kuvailtiin kapeaksi ja suppeaksi. Yksi vastaaja piti kategorioita epäloogisina, ja totesi ettei käyttäisi sivustoa hankinnoissa.

Kaikki Elisan testaajat kiinnittivät huomiota siihen, ettei sivustolta löytynyt tarkennettua hakua, vaikka siitä olisi yhden testaajan mukaan ollut hyötyä erityisesti kielen valitsemisessa. Ostoskoritoimintoa ei voinut käyttää ilman sisäänkirjautumista, ja tätä pidettiin ”[hankalana] sellaiselle, joka haluaisi ostaa monta kirjaa kerralla yhdessä köntässä”. Yksi vastaaja piti palvelua ”ehkä liiankin simpelinä”, ja totesi kokoelman olevan melko suppea.

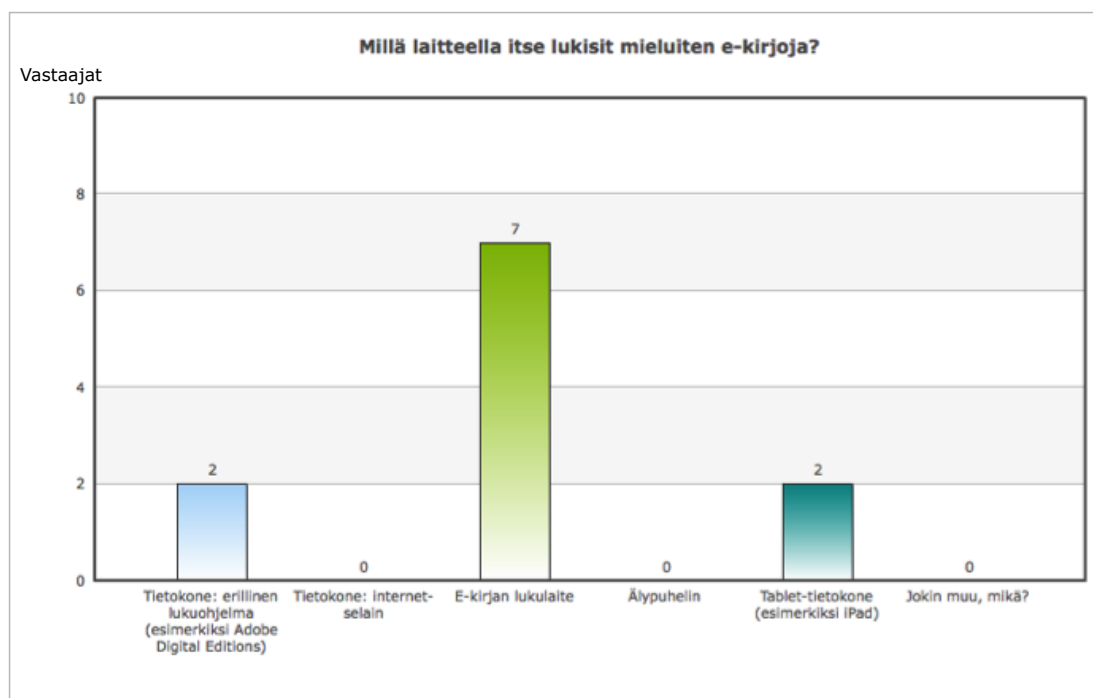
Suomalaisen kirjakaupan testaajat mainitsivat sivuston tai haun toimineen hitaasti. Hakutoimintoja pidettiin ”hieman ontuvina”, ja haku oli sijoitettu hankalasti. Hakuohjeita pidettiin myös epäselvinä. Yhden vastaajan mukaan sivusto tuntui ”hieman keskeneräiseltä”. Testaajien mukaan sivustolta puuttui kuvia ja kirjojen tiedot olivat puutteellisia. Yläpalkissa oli myös liikaa klikkailtavia logoja kolmessa päällekkäisessä rivissä. Lisäksi yksi testaaja mainitsi ”Poista kirja” -toiminnon olleen ostoskorissa vaikeasti löydettävissä.

### 5.12 Mielenpitoet ja toiveet e-kirjojen käytöstä

Kyselyn lopuksi kartoitettiin testaajien mielenpitoet ja toiveita e-kirjoja ja niiden lukemista koskien. Testaajia pyydettiin vastaamaan neljään e-kirjojen käyttöä koskevaan kysymykseen:

- Millä laitteella itse lukisit mieluiten e-kirjoja?
- Huomasitko, onko testaamistasi palveluista mahdollista saada e-kirjoja valitsemallesi laitteelle?
- Jäikö sinulle testaamisen perusteella positiivinen vai negatiivinen kuva e-kirjapalveluista? Miksi?
- Haluaisitko testaamiesi palveluiden perusteella käyttää e-kirjapalveluja kirjastoissa tai kirjakaupoissa? Miksi?

Näistä kaksi edellistä oli suljettuja monivalintakysymyksiä ja kaksi viimeistä avoimia kysymyksiä.

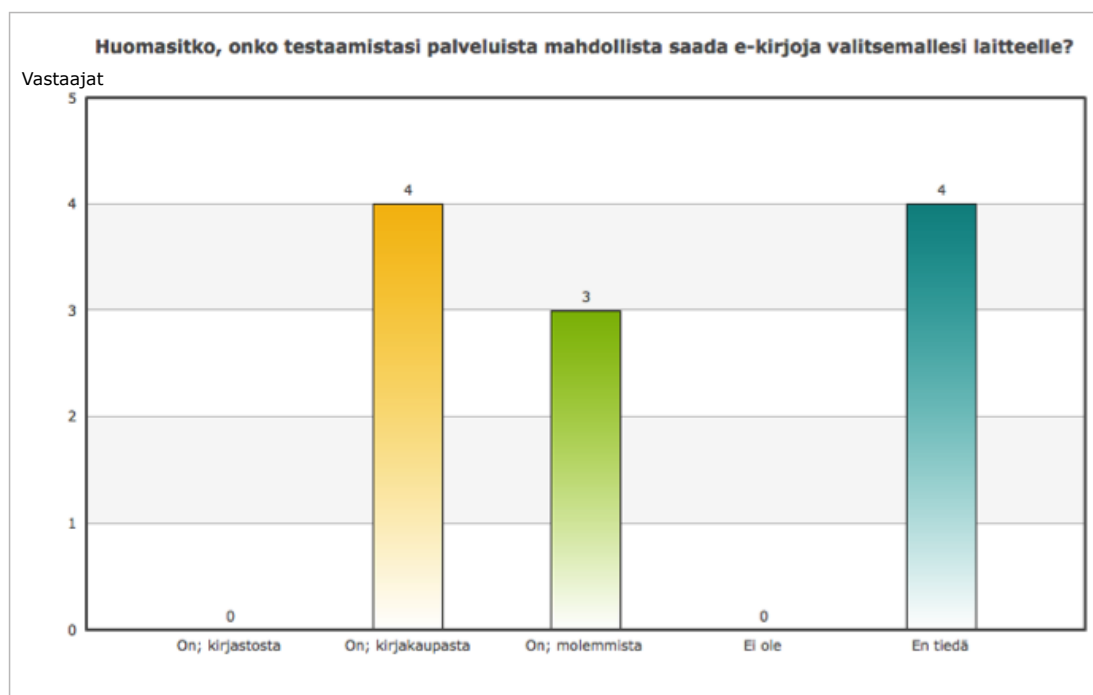


Kuvio 9. E-kirjojen lukemiseen mieluiten käytettävät laitteet.

Suurin osa testaajista lukisi e-kirjoja mieluiten e-kirjan lukulaitteella (kuvio 9). Muita annettuja vastauksia olivat tablet-tietokone ja tietokoneella käytettävä erillinen lukuohjelma kuten ADE. Vaikka testaajilla oli mahdollisuus mainita myös jokin laite valmiiden vaihtoehtojen ulkopuolelta, kukaan ei valinnut tätä vaihtoehtoa.



Seuraavassa kysymyksessä testaajia pyydettiin kertomaan, oliko heidän testaamistaan palveluista saatavilla kirjoja heidän edellisessä kysymyksessä valitsemalleen laitteelle. Testaajien ei tarvinnut erikseen etsiä aiheesta tietoa, vaan vastaamiseen riitti se tieto, jonka he olivat testausta tehdessään palveluista löytäneet. Testaajien vastaukset näkyvät kuviossa 10.



Kuvio 10. E-kirjojen saatavuus testatuista palveluista eri laitteille.

E-kirjojen saatavuus erilaisille laitteille oli esillä kirjastojen ja kirjakauppojen sivustoilla siten, että yli puolet testaajista löysi aiheesta tietoa testauksen ohessa. Kaikki testaajat eivät kuitenkaan tietoa löytäneet. Testauksessa ei kerätty tietoa siitä, mistä tämä johtui. Suomalainen kirjakauppa oli ainoa palvelu, jonka testaajista kaikki olivat löytäneet saatavuudesta tietoa testauksen ohessa.

### 5.12.1 E-kirjapalveluista jäänyt vaikutelma

Tässä kysymyksessä testaajia pyydettiin kertomaan avoimessa vastauslomakkeessa, jäikö heille testaamisen perusteella positiivinen vai negatiivinen kuva e-

kirjapalveluista. Lisäksi heitä pyydettiin perustelemaan vastauksensa. E-kirjoihin suhtauduttiin vastauksissa varovaisen positiivisesti, mutta tietyin varauksin.

Yhdeksän vastaajaa kirjoitti, että heille jäi testin perusteella positiivinen kuva e-kirjapalveluista. Yksi sanoi vaikutelman jääneen neutraaliksi, ja yksi kertoi kirja-kaupasta jääneen ”positiivisemmän kuvan [kuin kirjaston palvelusta]”. Neljä vastaajaa kuvaili testaamia palveluja helpoiksi käyttää. Yksi Ellibsin testaja mainitsi kirjastopalvelun sopivan hyvin tietokirjojen lainaamiseen, ja yksi Over-Drivea testannut vastaaja puolestaan kertoi yllättyneensä palvelusta löytyneen nykykirjallisuuden määrästä. Yhden Suomalaisen kirjakaupan testajan mielestä kirjakaupan hinnoittelu oli halvempaa [sic].

Positiivisenkin kuvan saaneet testajat kommentoivat vastauksissaan myös muita kuin palvelujen positiivisia puolia. Kaksi testajaa mainitsi kirjakauppojen hinnoittelun olevan mielestään kallista. Kolme testajaa mainitsi, että heidän mielestään kirjastopalvelujen e-kirjavalikoimat olivat suppeat tai että niitä pitäisi kasvattaa. Yksi Ellibsin testaja mainitsi, että kirjastopalvelujen tulisi kiinnittää huomiota käyttäjäystävällisyyteen ja selkeyteen. Yhden vastaajan mukaan palveluista huomaa, että ne ovat vielä kehitysvaiheessa.

Vastauksissa testajat kertoivat myös syitä sille, miksei e-kirjapalveluja haluta käyttää. Yksi vastaaja totesi, että alkaa käyttää e-kirjoja vasta kun niiden hinnat kirjakaupoissa laskevat. Toinen vastaaja kertoi, ettei ole halukas käyttämään e-kirjapalveluja, ja kolmas mainitsi ettei harrasta e-kirjoja. Yksi Ellibsiä testanneista vastaajista arveli, että kaunokirjallisuuden vähäinen osuus kirjaston e-kirjavalikoimasta on monelle käyttäjälle esteenä palvelun käyttämiselle.

### 5.12.2 E-kirjapalvelujen käyttöhalukkuus

Viimeisessä kysymyksessä testajilta kysyttiin avoimella kysymyksellä, haluaisivatko he itse testaamiensa palvelujen perusteella käyttää e-kirjapalveluja kirjastoissa tai kirjakaupoissa. Lisäksi heitä pyydettiin perustelemaan vastauksensa.

Vastaajista yhdeksän kertoi, että voisi ainakin mahdollisesti käyttää e-kirjapalveluja tulevaisuudessa. Heistä neljä mainitsi erikseen, että voisi käyttää kirjaston e-kirjapalveluja.

E-kirjojen lukemiseen käytettävät laitteet ja ohjelmistot mainittiin monessa vastauksessa. Vastaajista kolme mainitsi, ettei halua tai ei kokisi miellyttävänä lukea kirjoja tietokoneen näytöltä. Kolme vastaajaa puolestaan mainitsi, että voisi lukea e-kirjoja, jos heillä olisi käytössään sopiva lukulaite. Heidän lisäksi yksi vastaaja mainitsi tablet-tietokoneen soveltuvan lomalukemiseen, koska laitteella voi tehdä muutakin kuin lukea kirjoja. Yksi vastaaja oli huolissaan e-kirjojen käytettävyydestä esimerkiksi sähkökatkoksen aikaan.

E-kirjoja verrattiin joissain vastauksissa paperisiin kirjoihin. Kolme vastaajaa mainitsi, että haluaa mieluummin käsiinsä konkreettisen kirjan, varsinkin jos siitä on maksanut täyden hinnan. Yksi vastaajista mainitsi, että voisi ostaa e-kirjoja, jos niiden hinnoittelu olisi edullisempaa kuin paperisten kirjojen. Yksi vastaaja mainitsi, että ei haluaisi ”enää palata netanttilan sivuille etsimään vaihalloisesti kirjoja”, mutta voisi harkita käyttävänsä e-kirjojen käyttöä ”jos alaa kehitetään”. Yksi vastaaja kertoi pitävänsä enemmän perinteisistä kirjoista, ja yksi sanoi uskovansa, että pysyy e-kirjan kokeilemisesta huolimatta perinteisissä kirjoissa.

## 6 TULOKSET

Tässä tutkielmassa haettiin vastausta kahteen kysymykseen:

- Millaisia kirjastojen ja kirjakauppojen e-kirjapalvelut ovat käytettävyydeltään?
- Ilmeneekö kirjakauppojen palveluissa ominaisuuksia, joita voisi hyödyntää kirjastopalveluja suunnitellessa?

Käytettävyytestauksessa ei ilmennyt merkittäviä eroja kirjastojen ja kirjakauppojen e-kirjapalvelujen käytettävyydessä. Mikään yksittäisistä palveluista ei myöskään noussut selkeästi esiin käytettävyytensä vuoksi. Kirjakauppojen palveluista ei löytynyt toimintoja, joita kirjastojen palveluissa ei olisi ollut käytössä. Tiettyjen toimintojen käytettävyyteen voi testauksen tulosten perusteella kuitenkin kiinnittää huomiota.

Kirjakauppojen verkkosivuja pidettiin ulkoasultaan ja navigoinniltaan hieman selkeämpinä kuin kirjastopalvelujen. Kirjastojen palveluja taas pidettiin hieman useammin helppokäyttöisinä kuin kirjakauppojen palveluja. Testaajat nostivat eniten pitämissään ominaisuuksissa esille paljon eri palvelujen erityispiirteitä, joita on vaikea yleistää kirjakauppojen tai kirjastojen palveluja kuvaaviksi. Yleisesti ottaen palveluissa pidettiin erilaisista selaustoiminnoista: linkeistä eri kategorioihin, samankaltaisten kirjojen suositteluun ja uusien kirjojen näkymisestä etusivulla. Testaajat arvioivat yleensä saaneensa palveluista tarpeeksi tietoa haluamistaan kirjoista ennen kuin siirtyivät lainaukseen tai ostoskorin käyttöön. Tässä autoivat kuvat kirjojen kansista sekä kirjojen esittelytekstit.

Eniten käytettävyyso ongelmia löytyi palvelujen hakutoiminnoista ja valikoimista. Hakutoiminnot olivat testaajien mielestä puutteellisia kaikkien kirjakauppojen ja kirjastojen palveluissa. Kirjavalikoimia pidettiin suppeina sekä osassa kirjakauppojen että osassa kirjastojen palveluista. Kirjakauppojen ja kirjastojen verkkosivujen ulkoasuissa oli myös ongelmia. Kirjakauppojen sivuilla suuret linkkimäärät tai erilaiset palkit tekivät sivustoista sekavia, kirjastojen sivustoilla häirit-

sivät ahtaus ja kömpelö ulkoasu. Kirjastojen palveluissa käytetyssä kielessä oli myös parantamisen varaa.

E-kirjoja käytettäessä testaajille tuotti eniten ongelmia kirjan palauttaminen Adobe Digital Editions sin kautta. Esimerkiksi OverDrivesta lainatessa kirjan palautus onnistuu vain Adobe Digital Editions sin kautta. Uusia e-kirjapalveluita suunniteltaessa palautustoiminnosta voisi tehdä entistä helppokäyttöisemmän liittämällä se e-kirjapalvelujen verkkosivuille selkeästi ja näkyvästi.

Muutoin Adoben ohjelmiston käyttö sekä Adobe ID-tunnuksen luominen sujui testitulosten perusteella pääasiassa ilman ongelmia ja kyseiset tehtävät koettiin helpoiksi. Käytettävyydestä saatu tulos on tältä osin päinvastainen kuin Sähkökirjoja yleisiin kirjastoihin -raportissa, jonka mukaan Adobe ID-tunnuksen luonnissa ja Adobe Digital Editions -ohjelman käytössä on monivaiheisuutensa vuoksi paljon mahdollisuuksia virheisiin. (Antikainen & Tuuliniemi 2013, 18.) Tulosta selittää se, että testaajat eivät käytettävyydestä itse asentaneet Adobe Digital Editions -ohjelmaa tietokoneelle, mikä vähensi mahdollisten virheiden määrää.

Vaikka testaajat arvioivat Adobe Digital Editions -lukuohjelman helppokäyttöiseksi vain kaksi heistä mainitsi, että lukisi e-kirjoja mieluiten tietokoneella käytettävällä erillisellä lukuohjelmalla. Testaajat kertoivat, että käyttäisivät e-kirjojen lukemiseen mieluiten lukulaitetta tai tablet-tietokonetta, vaikka eivät olleet sellaisia aiemmin käyttäneet. Vastauksista voi päätellä, että vasta sopivien kannettavien laitteiden saatavuus tekee e-kirjojen käytöstä asiakkaille haluttavaa. Jatkossa voisi tutkia esimerkiksi e-kirjapalvelujen mobiilisovellusten käytettävyyttä. Lisäksi tutkimusta voisi tehdä lukulaitteiden merkityksestä e-kirjojen käytölle.

Suurin osa testaajista kertoi, että voisi tulevaisuudessa käyttää e-kirjapalveluja. Käytön edellytykseksi nähtiin sopivat lukulaitteet sekä nykytasoa alhaisemmat hinnat kirjakaupoissa. Esteiksi nousivat suppeat valikoimat, palvelujen käytettävyyden, sekä testaajien omat asenteet e-kirjoja kohtaan. Jatkotutkimusta voisikin tehdä esimerkiksi kirjastojen käyttäjien ennakkoluuloista e-kirjoja kohtaan. Kirjastoissa voitaisiin myös pohtia keinoja vaikuttaa asiakkaiden asenteisiin ja

ymmärrykseen e-kirjoista. Kirjastojen e-kirjavalikoimien koon ja laadun parantamisessa tärkeässä asemassa ovat kokoelmatyö ja onnistuneet neuvottelut kustantajien kanssa, jotta kirjastoihin saataisiin asiakkaiden tarpeita palveleva e-kirjakokoelma.

## 7 POHDINTAA

Tutkimuksen toteuttamiseen valitut menetelmät palvelivat tarkoitustaan pääosin, mutta paikoitellen tutkimuskysymyksiin ei saatu selkeää vastausta. Käytettävyydestestauksella oli mahdollista kartoittaa palvelujen käytettävyyttä potentiaalisten käyttäjien näkökulmasta. Kyselylomakkeen käyttö mahdollisti tietojen keräämisen yhdentoista hengen testiryhmältä samanaikaisesti. Lisäksi lomakkeen avulla saatuja tietoja oli helppo taulukoida ja tarkastella tilastollisesti. Kysymyksenasettelujen takia tulokset eivät kuitenkaan ole kaikilta osin vertailtavissa kirjakauppojen ja kirjastojen palvelujen välillä. Palvelujen kaikkia ominaisuuksia ei myöskään testattu todellista käyttöä vastaavalla tavalla. Testaajat eivät kokeilleet kirjakaupoista ostamista, ladanneet Adobe Digital Editions -ohjelmaa tietokoneelle itse tai auktorisoineet ohjelman käyttöä Adobe ID-tunnustensa avulla.

Vaikka käytettävyyden testaamiseen käytettiin joitakin käytettävyydestestauksen menetelmiä, siinä oli myös eroja perinteiseen käytettävyydestestauksen malliin. Yleensä käytettävyydestestauksessa käytetään testaajan havainnoinnissa joko tämän omaa suullista palautetta ja selostusta testauksen aikana, tai testaustilanteen videotointia. Tässä tutkimuksessa tehdyssä käytettävyydestestauksessa testaajat kuitenkin arvioivat kirjallisesti omaa suoritustaan. Testaajien määrä oli sen verran suuri, että yksittäisten testaustilanteiden järjestäminen jokaiselle ja jokaisen tilanteen arviointi erikseen olisi vienyt tutkimuksen puitteissa liikaa aikaa ja resursseja. Tiedonkeruumenetelmästä johtuen tiedot esimerkiksi tehtävien suoritusajasta perustuvat testaajien omaan arvioon, joten kyselystä saatuja tuloksia voidaan pitää ainoastaan suuntaa-antavina. Saatujen hakutulosten kiinnostavuuden arviointi oli mahdollisesti myös liian subjektiivinen kysymys. Ohjeissa ei annettu kriteerejä kiinnostavuuden arvioimiseen, joten kyse on testaajien omista mielipiteistä.

Kaikki testaajat olivat kirjastoalan opiskelijoita, ja heistä suurin osa oli aktiivisia kirjaston lainapalvelujen käyttäjiä. Kaikki testaajat olivat tottuneita internetin käyttäjiä, ja suurin osa heistä oli myös alle 30-vuotiaita. Vaikka suurin osa testaajista ei ollut käyttänyt e-kirjapalveluja aiemmin, voi silti olettaa, että heille oli

aiemman kokemuksensa ansiosta helpompaa ja nopeampaa omaksua verkkopalvelujen käyttö. Jos testaajaryhmän ikäjakauma ja kokemus internetin ja kirjastopalvelujen käytössä olisi vaihdellut enemmän, testauksen tulokset olisivat voineet olla erilaisia kuin nyt.

Käyttäjätestauksen suunnittelussa olisi pitänyt kiinnittää enemmän huomiota siihen, että kaikista palveluista kerätään samanlaista tietoa, jotta kirjakauppojen ja kirjastojen palvelujen käytettävyyttä voisi verrata paremmin keskenään. Tällaisenaan kysely antoi tietoa käytettävyydestä, mutta kirjakauppojen ja kirjastojen palveluissa testattiin välillä eri ominaisuuksia. Tulokset ovat suoraan vertailtavissa eri kirjastopalvelujen välillä sekä eri kirjakauppojen välillä, mutta eivät keskenään.

Kysymyslomakkeiden muotoilu ei ollut aina yksiselitteinen. Arviointivastauksissa oli mukana vastauskohta ”Ei vastausta/ Haku ei tuottanut tulosta”, joka oli mukana jokaisessa kysymyksessä. Se olisi kuitenkin palvellut tarkoitustaan paremmin, jos se olisi ollut mukana vain kohdissa joissa testaajien oli tarkoitus käyttää hakutoimintoja. Vastauskohtaan olisi myös voinut liittää väitteen ”En tarvinnut apua tai ohjeita”, jolloin olisi saatu tarkempaa tietoa siitä, tarvitsivatko testaajat apua tai ohjeita, vai eivätkö he vain löytäneet tai osanneet etsiä niitä. Kirjastojen ja kirjakauppojen palvelun testaamiseen olisi mahdollisesti pitänyt myös liittää kohta, jossa testaajat arvioivat sivustolta löytyviä ohjeita. Koska tällaista kohtaa ei ollut testauksessa mukana, käyttäjät näkivät palveluissa annetut ohjeet vain siinä tapauksessa, että todella tarvitsivat niitä. Ohjeista ei myöskään arvioitu esimerkiksi laatua, kieltä tai selkeyttä, vaan ainoastaan sitä, löytyivätkö ne tarvittaessa.

Tehtävässä jossa rajattiin kirjakauppojen aineistoa kielen perusteella DigiAnttilan testaajille oli ollut tarkoitus keksiä korvaava kysymys englanninkielisten kirjojen hakemisen sijaan, sillä palvelusta ei ole saatavilla kuin suomenkielisiä kirjoja. Tiedon lisääminen lomakkeen ohjeisiin oli kuitenkin unohtunut, joten testaajat joutuivat kysymään asiasta kesken testauksen. Testaajia ohjeistettiin hakemaan palvelusta englanninkielisten kirjojen sijaan käännöskirjoja. Puutteellisen tehtävänannon vuoksi kyseisen kohdan vastauksia ei voi arvioida samalla



tavalla kuin muita vastauksia. Kielen perusteella rajaaminen olisi pitänyt myös toteuttaa kirjastojen palveluissa. Tehtävä muotoutui kuitenkin sen pohjalta, että joissain kirjastopalveluissa kielen perusteella hakeminen olisi ollut vaikeaa tai mahdotonta, koska Ebibissä saa aineistoa vain suomeksi ja OverDrivessa enimmäkseen englanniksi. Tehtävän muotoilu kertoo siis jo hieman kirjastopalvelujen rajoitteista kielen mukaan haettaessa.

Käytettävyydestä huolimatta tutkimuksessa saatiin kerättyä tietoa kirjastojen ja kirjakauppojen e-kirjapalvelujen käytettävyydestä. Sen sijaan kirjakaupoista löytyvien toimintojen sovellusmahdollisuuksista kirjastopalveluihin ei saatu tietoa. Tämä johtuu siitä, että kirjastojen ja kirjakauppojen e-kirjapalvelujen toiminnot eivät suuresti eronneet toisistaan. Käytettävyydestä ei myöskään ilmennyt toimintoja jotka olisivat olleet käytettävyydeltään merkittävästi parempia kirjakauppojen tai kirjastojen palveluissa. Käytettävyydestä tulosten perusteella on kuitenkin mahdollista tehdä päätelmiä siitä, millaisia toimintoja käyttäjät palveluissa arvostavat, ja mitkä toiminnot tarvitsevat parannusta käytettävyyteen.

## LÄHTEET

Aluehallintovirasto 2012. Aluehallintovirastojen keskeiset arviot peruspalvelujen tilasta 2011: Aluehallintovirastojen suorittama toimialansa peruspalvelujen arviointi. Oulu: Pohjois-Suomen aluehallintoviraston julkaisuja.

Antikainen, H. & Tuuliniemi, A. (toim.) 2013. Ebooks for public libraries: Sähkökirjoja yleisiin kirjastoihin.

Anttonen, J. & Ovaska, S. 2011. E-kirja ja käytettävyys. Teoksessa Almgren, P. & Jokitalo, P. (toim.) 2011. Kirjasto 2012: Asiakkaan asialla. Helsinki: Avain, 62–100.

Armstrong, C. 2008. Books in a virtual world: The evolution of the e-book and its lexicon. Journal of Librarianship and Information Science, 40/3, September 2008. Sage Publications.

Chan, G. & Lai, J. 2005. Shaping the strategy for e-books: A Hong Kong perspective. Library Collections, Acquisitions & Technical Services 29, 205–219.

Dumas, J. & Redish, J. 1999. A practical guide to usability testing. Exeter: Intellect.

Genco, B. 2009. It's been Geometric!: Documenting the Growth and Acceptance of eBooks in America's Urban Public Libraries. IFLA 2009.

Heikkinen, P. 2011. E-kirjat: Sääntelyn kehittämistarpeita. Suomen lainsäädännön ongelmat ja kehittämishaasteet. Esitys tilaisuudessa E-kirjat ja lainsäädäntö 28.10.2011 Helsingissä. Viitattu 19.3.2013 [http://www.stks.fi/files/asiakirjat/kirjastojuridiikka/E-KIRJAT\\_Heikkinen.pdf](http://www.stks.fi/files/asiakirjat/kirjastojuridiikka/E-KIRJAT_Heikkinen.pdf)

Helsingin kaupunginkirjasto 2012. Toimintakertomus 2012. Viitattu 19.3.2013 [http://www.hel.fi/static/public/hela/Kulttuuri-\\_ja\\_kirjastolautakunta/Suomi/Esitys/2013/Kulke\\_2013-03-12\\_Kklk\\_2\\_EI/A006152F-4321-482D-8366-A5CA1E3DDBEF/Liite.pdf](http://www.hel.fi/static/public/hela/Kulttuuri-_ja_kirjastolautakunta/Suomi/Esitys/2013/Kulke_2013-03-12_Kklk_2_EI/A006152F-4321-482D-8366-A5CA1E3DDBEF/Liite.pdf)

Hjelt, M. 2012. Sähkökirjat Helsingin kaupunginkirjastossa. Esitys Kirjastoverkkopäivillä 23.10.2012 Helsingissä. Viitattu 12.3.2013 <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201210269511>.

ISO 9241-11. 1998. Guidance on Usability.

Jacobsen, N. ym. 1998. The evaluator effect in usability tests. Human Factors in Computing Systems (CHI98), ACM Press, 255–256.

Korkeila, S. (2007). E-kirjat kirjastojen kokoelmissa: Uuden aineistotyyppin diffuusio suomalaisissa kirjastoissa. Pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.

Koskinen, J. 2006. Käytettävyystestaus. Teoksessa Ovaska, S.; Aula, A. & Majaranta, P. (toim.) Käytettävyystutkimuksen menetelmät. Tampere. Tampereen yliopisto, Tietojenkäsittelytieteen laitos.

Lee, S. & Boyle, F. 2004. Building an electronic resource collection: A practical guide. 2nd ed. London: Facet Publishing.

Lynch, C. 2001. The battle to define the future of the books in the digital world. First Monday 6 (6). Viitattu 11.3.2013 <http://firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/864/773>

Mattson, K. & Late, E. 2010. Yleisten kirjastojen asiakkaat elektronisten aineistojen käyttäjinä. Informaatiotutkimus 29(1), 2010.

Nielsen, J. 1993. Usability Engineering. London: Academic Press.

- Nielsen, J. 1995. *Multimedia and Hypertext: The Internet and Beyond*. London: Academic Press.
- Opetusministeriö 2005. Digitaalisen aineiston kysyntä ja tarjonta: Yleiset kirjastot 2004. Opetusministeriön julkaisuja 2005:31.
- Perälä, R. 2004. Käytettävyys digitaalisen kirjaston kulmakivenä: Tarkastelun kohteena netLibrary:n käyttö ja käytettävyys. Pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto. Tietojenkäsittelytieteiden laitos.
- Poroila, H. 2006. Tekijänoikeus ja kirjastot tietoverkkojen maailmassa. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Rajala, H. 2004. Raportti e-kirjojen käytöstä ja käytettävyydestä sekä e-kirjamarkkinoista. Helsingin yliopiston opiskelijakirjaston verkkojulkaisuja 15.
- Riikonen, J. 2006. Nelli-tiedonhakuportaalin käytettävyys ja hyödyllisyys yleisen kirjaston asiakkaan tiedonhankinnassa. Pro gradu-tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimuksen laitos.
- Ristikartano, V. & Virrankoski, A. (toim.) 2011. *Eräpäivä!: Voimasanoja kirjastosta*. Helsinki: Avain.
- Saarinen, L. ym. 2001. *Kirja 2010. Kirja-alan kehitystrendit*. Jyväskylän yliopisto.
- Sinkkonen, I. ym. 2002. *Käytettävyyden psykologia*. Helsinki: Edita.
- Storbjörk, L. 2010. Låna svenska e-böcker till läsplatta, mobil eller dator: Svenska Elib som exempel. Esitys FinElibin aineistopäivillä 29.9.2010. Viitattu 13.3.2013 <http://www.kirjastot.fi/File/31d56ef2-8799-44cc-a282-a5285692d606/Leifin-esitys.ppt>
- Suomen kustannusyhdistyksen 2013. Kirjojen tuotanto- ja myyntitilastot. Viitattu 18.3.2013 <http://www.kustantajat.fi/>
- Suomen tieteellinen kirjastoseura 2011. Kirjastoseurojen neuvottelukunnan E-kirjakannanotto 28.10.2011. Viitattu 19.3.2013 [http://www.stks.fi/files/julkaisut/e-kirjakannanotto\\_28\\_10\\_2011.pdf](http://www.stks.fi/files/julkaisut/e-kirjakannanotto_28_10_2011.pdf)
- Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2011. Perustilastot. Viitattu 13.3.2013 <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-fi/perustilastot.aspx?AreaKey=Y2011T1N1#group7>
- Sähköiset sisällöt 2012 a: Sähköiset sisällöt. OverDrive e-kirjat pian kirjastossa. Viitattu 12.3.2013 <http://sahkoisetsisallot.kirjastot.fi/projekti-tiedottaa/overdrive-e-kirjat-pian-kirjastossa>
- Sähköiset sisällöt 2012 b: Sähköiset sisällöt. Helmet -kirjastojen e-kirjapilotointi alkaa 15.10. Viitattu 12.3.2013 <http://sahkoisetsisallot.kirjastot.fi/projekti-tiedottaa/helmet-kirjastojen-e-kirjapilotointi-alkaa-1510>
- Sähköiset sisällöt yleisiin kirjastoihin -hanke 2012. Toimenpidesuunnitelma. Viitattu 19.3.2013 [http://sahkoisetsisallot.kirjastot.fi/sites/default/files/tiedostot/Toimenpidesuunnitelma\\_0.pdf](http://sahkoisetsisallot.kirjastot.fi/sites/default/files/tiedostot/Toimenpidesuunnitelma_0.pdf)
- Tiffany, H. 2011. *How American Public Libraries Are Making E-Books Available to Patrons*. Valdosta State University.
- Turun kulttuurilautakunnan pöytäkirja 24.10.2012. Viitattu 13.3.2013 <http://www05.turku.fi/ah/kultke/2012/1024010x/welcome.htm>
- Vassiliou, M., & Rowley, J. 2008. Progressing the definition of "e-book". *Library Hi Tech*, 26(3), 355–368.

Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2011. Sähköiset sisällöt yleisiin kirjastoihin. Viitattu 19.3.2013  
<http://hankkeet.kirjastot.fi/node/185>

# Käytettävyydestäuksen kyselylomake

## E-kirjapalvelujen käytettävyys

Tähdellä (\*) merkityt kysymykset ovat pakollisia

### 1. Taustatiedot

Tämä on e-kirjapalvelujen käytettävyydestäus, jonka tuloksia käytetään osana opinnäytetyötäni.

Testin tarkoituksena on selvittää kirjastojen ja kirjakauppojen e-kirjapalvelujen välisiä eroja ja yhtäläisyyksiä. Testauksen aikana teet kirjaston ja kirjakaupan verkkosivuilla ennalta määrättyjä tehtäviä ja vastaat tämän lomakkeen kysymyksiin.

Kysymykset 1-6 antavat taustatietoa kyselyn tulointaa varten. Antamasi vastaukset ovat luottamuksellisia, eikä niitä voida yhdistää sinuun. Vastauksia ei anneta ulkopuolisten osapuolten nähtäville.

Kiitos osallistumisestasi!

#### 1. Ikä \*

- 20 tai alle  
 21-24  
 25-29  
 30-34  
 35 tai yli

#### 2. Sukupuoli \*

- Mies  
 Nainen  
 Muu

#### 3. Kuinka usein lainaat aineistoa kirjastosta? \*

- Päivittäin  
 Viikoittain  
 Muutaman kerran kuussa  
 Muutaman kerran vuodessa  
 Harvemmin  
 Ei koskaan

#### 4. Kuinka usein käytät internetiä? \*

- Useita kertoja päivässä  
 Kerran päivässä  
 Muutaman kerran viikossa  
 Kerran viikossa  
 Harvemmin

#### 5. Oletko lainannut tai ostanut e-kirjoja ennen? Mistä palvelusta? \*

#### 6. Vastaa jos olet käyttänyt e-kirjapalveluja aiemmin:

Olitko tyytyväinen palveluun? Miksi/ miksi et?

**E-kirjapalvelujen käytettävyys**

Tähdellä (\*) merkityt kysymykset ovat pakollisia

**2. Kirjaston e-kirjapalvelun testaaminen**

Tässä osiossa vieraillet kirjaston e-kirjapalvelussa, selaat aineistoa palvelussa, sekä lainaat ja palautat yhden kirjan.

Voidaksesi käyttää kirjaston e-kirjapalvelua, sinun täytyy kirjautua sisään palveluun "kirjastokortin" ja pin-koodin avulla. Löydät henkilökohtaisen käyttäjätunnuksesi sinulle jaetusta paperista.

Kun teet tehtäviä, pidä silmällä kuinka paljon aikaa kunkin tehtävän suorittamiseen kuluu.

**7. Mitä kirjaston palvelua testaat? (Löydät tiedon sinulle jaetusta paperista) \***

- Ebib  
 Elibis  
 OverDrive

8. Mene aluksi osoitteeseen [www.adobe.com/fi/membership/](http://www.adobe.com/fi/membership/) ja luo itsellesi Adobe ID -tunnus. Adobe ID-tunnusta tarvitaan, kun DRM-kopiosuojattuja e-kirjoja luetaan eri ohjelmistoissa.

Mikäli sinulla on Adobe ID-tunnus jo ennestään, voit jättää vastaamatta kysymykseen.

	1. Täysin samaa mieltä	2. Osittain samaa mieltä	3. En osaa sanoa	4. Osittain eri mieltä	5. Täysin eri mieltä
Suoriudu tehtävästä alle 3 minuutissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnusten luominen oli helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löysin tarvittaessa apua tai ohjeita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Mene kirjaston e-kirjapalveluun. Löydät palvelun osoitteen sinulle jaetusta paperista.

Aloitat etsimällä tietoa taloudesta. Hae siis kirjaston kokoelmasta talousaiheisia kirjoja. Voit hakea suomeksi, englanniksi tai molemmilla kielillä. \*

	1. Täysin samaa mieltä	2. Osittain samaa mieltä	3. En osaa sanoa	4. Osittain eri mieltä	5. Täysin eri mieltä	6. Ei vastausta/ Haku ei tuottanut tulosta
Suoriudu tehtävästä alle 3 minuutissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hakutulokset vastasivat hakua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hakutulokset olivat kiinnostavia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haun tekeminen oli helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löysin tarvittaessa apua tai ohjeita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hakutoiminto soveltoi hyvin aineiston hakemiseen aihepiirin mukaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Talouden sijaan haluatkin sivistää itseäsi tunnetun kirjailijan romaanilla. Hae kokoelmasta seuraavien kirjailijoiden teoksia: Stephen King, Charles Dickens, Riikka Pulkkinen. \*

	1. Täysin samaa mieltä	2. Osittain samaa mieltä	3. En osaa sanoa	4. Osittain eri mieltä	5. Täysin eri mieltä	6. Ei vastausta/ Haku ei tuottanut tulosta
Suoriudu tehtävästä alle 3 minuutissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
King - Tulokset vastasivat hakua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dickens - Tulokset vastasivat hakua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pulkkinen - Tulokset vastasivat hakua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haun tekeminen oli helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hakutulokset olivat kiinnostavia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löysin tarvittaessa apua tai ohjeita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haku soveltoi hyvin kirjailijoiden hakemiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Haluat lukea elämäkertoja. Rajaa palvelusta löytyvä aineisto elämäkertoihin. Voit hakea suomeksi, englanniksi tai molemmilla kielillä. Voit käyttää tavallista hakua, tarkennettua hakua, aineiston rajaamiseen tarkoitettuja linkkejä jne. *						
	1. Täysin samaa mieltä	2. Osittain samaa mieltä	3. En osaa sanoa	4. Osittain eri mieltä	5. Täysin eri mieltä	6. Ei vastausta
Suoriuduin tehtävästä alle 3 minuutissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aineiston rajaaminen oli helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löysin tarvittaessa apua tai ohjeita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivuston toiminnot soveltuivat hyvin aihepiirin rajaamiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Löysit mieluisia luettavaa. Lainaa yksi kirja elämäkertojen valikoimasta (HUOM, jos käytät Ebibiä, valitse lainattava kirja kaikkien tietokirjojen valikoimasta, sillä valikoimassa on vain yksi elämäkerta). Valitse kirjalle lyhin mahdollinen lainausaika. *						
	1. Täysin samaa mieltä	2. Osittain samaa mieltä	3. En osaa sanoa	4. Osittain eri mieltä	5. Täysin eri mieltä	6. Ei vastausta
Suoriuduin tehtävästä alle 3 minuutissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain palvelusta tarpeeksi tietoa haluamastani kirjasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lainautointi löytyi helposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laina-ajan rajaaminen oli helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lainauksessa ilmeni ongelmia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löysin tarvittaessa apua tai ohjeita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Haluat heti tarkastella lainaamasi kirjaa. Avaa kirja Adobe Digital Editions –ohjelmassa. Ohjelma on asennettuna tietokoneelle valmiiksi. Etsi lainaamasi kirja ohjelmasta ja hae kirjasta sen toinen luku.						
<b>HUOM: Älä syötä Adobe ID-tunnustasi, vaikka ohjelma sitä pyytäisi. *</b>						
	1. Täysin samaa mieltä	2. Osittain samaa mieltä	3. En osaa sanoa	4. Osittain eri mieltä	5. Täysin eri mieltä	6. Ei vastausta
Suoriuduin tehtävästä alle 3 minuutissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjelman avaaminen oli helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjan avaaminen ohjelmassa oli helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjan selaaminen sujui helposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjan avaamisessa tai selaamisessa oli ongelmia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löysin tarvittaessa apua tai ohjeita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Päätät, ettet haluakaan lukea kirjaa. Palauta kirja kirjastoon Adobe Digital Editions -ohjelman kautta. *						
	1. Täysin samaa mieltä	2. Osittain samaa mieltä	3. En osaa sanoa	4. Osittain eri mieltä	5. Täysin eri mieltä	6. Ei vastausta
Suoriuduin tehtävästä alle 3 minuutissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palautustoiminnon löytäminen oli helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palautustoiminnon käyttö oli helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palauttaminen sujui ilman ongelmia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löysin tarvittaessa apua tai ohjeita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Arvioi lopuksi kirjaston e-kirjapalvelun verkkosivuja: \*

	1. Täysin samaa mieltä	2. Osittain samaa mieltä	3. En osaa sanoa	4. Osittain eri mieltä	5. Täysin eri mieltä	6. Ei vastausta
Verkkosivun ulkoasu on selkeä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkkosivun ulkoasu on miellyttävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkkosivulla on helppo navigoida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkkosivun käyttö on loogista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linkit ja otsikot ovat ymmärrettäviä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivustolla käytetään hyvää suomen kieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Mistä pidit palvelussa eniten? Mainitse vähintään kaksi asiaa. Perustele tarvittaessa.

17. Mistä pidit palvelussa vähiten? Mainitse vähintään kaksi asiaa. Perustele tarvittaessa.



**E-kirjapalvelujen käytettävyys**

Tähdellä (\*) merkityt kysymykset ovat pakollisia

**3. Kirjakaupan e-kirjapalvelun testaaminen**

Löydät sinulle jaetusta paperista maininnan kirjakaupasta, jonka palvelua testaat.

Kun teet tehtäviä, pidä silmällä kuinka paljon aikaa kunkin tehtävän suorittamiseen kuluu.

18. Minkä kirjakaupan palvelua testaat? (Löydät tiedon sinulle jaetusta paperista) \*

- Elisa Kirja  
 Suomalainen kirjakauppa  
 DigiAnttila

19. Mene kirjakaupan verkkosivuille. Osoitteen löydät sinulle jaetusta paperista.

Etsit jouluista inspiraatiota lomalle. Hae siis kokoelmasta jouluaiheisia kirjoja. Voit hakea aineistoa suomeksi, englanniksi tai molemmilla kielillä. \*

	1. Täysin samaa mieltä	2. Osittain samaa mieltä	3. En osaa sanoa	4. Osittain eri mieltä	5. Täysin eri mieltä	6. Ei vastausta/ Haku ei tuottanut tulosta
Suorituin hakutehtävästä alle 3 minuutissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hakutulokset vastasivat hakua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hakutulokset olivat kiinnostavia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haun tekeminen oli helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löysin tarvittaessa apua tai ohjeita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haku soveltui hyvin aineiston hakemiseen aihepiirin mukaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Mietit, ostaisitko ystävällesi tunnetun kirjailijan e-kirjan lahjaksi. Hae kokoelmasta seuraavien kirjailijoiden teoksia: Stephen King, Jane Austen, Riikka Pulkkinen. \*

	1. Täysin samaa mieltä	2. Osittain samaa mieltä	3. En osaa sanoa	4. Osittain eri mieltä	5. Täysin eri mieltä	6. Ei vastausta/ Haku ei tuottanut tulosta
Suorituin tehtävästä alle 3 minuutissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
King - Tulokset vastasivat hakua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Austen - Tulokset vastasivat hakua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pulkkinen - Tulokset vastasivat hakua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haun tekeminen oli helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hakutulokset olivat kiinnostavia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löysin tarvittaessa apua tai ohjeita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haku soveltui hyvin kirjailijoiden hakemiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Haluat sittenkin etsiä lahjaromaaneja englanniksi. Rajaa kaupasta löytyvä aineisto pelkästään englanninkieliseen kaunokirjallisuuteen. Voit käyttää tavallista hakua, tarkennettua hakua, aineiston rajaamiseen tarkoitettuja linkkejä jne. \*

	1. Täysin samaa mieltä	2. Osittain samaa mieltä	3. En osaa sanoa	4. Osittain eri mieltä	5. Täysin eri mieltä	6. Ei vastausta
Suorituin tehtävästä alle 3 minuutissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aineiston rajaaminen oli helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löysin tarvittaessa apua tai ohjeita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haku soveltui hyvin kielen rajaamiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Löysit valikoimasta mieleisen vaihtoehdon. Valitse yksi kirja englanninkielisestä aineistosta ja lisää se ostoskoriin.

Käy katsomassa ostoskoriasi. Päätät, että teet ostokset vasta myöhemmin. Poista kirja lopuksi ostoskorista. \*

	1. Täysin samaa mieltä	2. Osittain samaa mieltä	3. En osaa sanoa	4. Osittain eri mieltä	5. Täysin eri mieltä	6. Ei vastausta
Suorituin kustakin tehtävästä alle 3 minuutissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain palvelusta tarpeeksi tietoa haluamastani kirjasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjan lisääminen ostoskoriin oli helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ostoskorin sisältöä oli helppo käydä katsomassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjan poistaminen ostoskorista oli helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löysin tarvittaessa apua tai ohjeita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Arvioi lopuksi kirjakaupan verkkosivuja. \*

	1. Täysin samaa mieltä	2. Osittain samaa mieltä	3. En osaa sanoa	4. Osittain eri mieltä	5. Täysin eri mieltä	6. Ei vastausta
Verkkosivun ulkoasu on selkeä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkkosivun ulkoasu on miellyttävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkkosivulla on helppo navigoida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkkosivun käyttö on loogista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linkit ja otsikot ovat ymmärrettäviä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivustolla käytetään hyvää suomen kieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. Mistä pidit palvelussa eniten? Mainitse vähintään kaksi asiaa. Perustele tarvittaessa.

25. Mistä pidit palvelussa vähiten? Mainitse vähintään kaksi asiaa. Perustele tarvittaessa.

**E-kirjapalvelujen käytettävyys**

Tähdellä (\*) merkityt kysymykset ovat pakollisia

**4. Lopuksi**

Viimeiseksi pyydän vielä vastaamaan muutamaa kysymykseen e-kirjojen käytöstä.

26. Millä laitteella itse lukisit mieluiten e-kirjoja? \*

- Tietokone: erillinen lukuohjelma (esimerkiksi Adobe Digital Editions)
- Tietokone: internet-selain
- E-kirjan lukulaite
- Älypuhelin
- Tablet-tietokone (esimerkiksi iPad)
- Jokin muu, mikä?

27. Huomasitko, onko testaamiasi palveluista mahdollista saada e-kirjoja valitsemallesi laitteelle? \*

- On; kirjastosta
- On; kirjakaupasta
- On; molemmista
- Ei ole
- En tiedä

28. Jäikö sinulle testaamisen perusteella positiivinen vai negatiivinen kuva e-kirjapalveluista? Miksi? \*

29. Haluaisitko testaamiesi palveluiden perusteella käyttää e-kirjapalveluja kirjastoissa tai kirjakaupoissa? Miksi? \*