

Raisa Laitala & Riikka Sirviö

**OULUN KAUPUNGINKIRJASTON VERKKOSIVUSTON
KÄYTTÄJÄKOKEMUKSEN KEHITTÄMINEN**

**OULUN KAUPUNGINKIRJASTON VERKKOSIVUSTON
KÄYTTÄJÄKOKEMUKSEN KEHITTÄMINEN**

Raisa Laitala & Riikka Sirviö
Opinnäytetyö
Kevät 2023
Palveluliiketoiminnan kehittäminen
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Palveluliiketoiminnan kehittämisen tutkinto-ohjelma

Tekijät: Raisa Laitala ja Riikka Sirviö

Opinnäytetyön nimi: Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston käyttäjäkokemuksen kehittäminen

Työn ohjaajat: Katta Siltavirta ja Kari-Pekka Heikkinen

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2023

Sivumäärä: 93 + 13 liitettä

Oulun kaupunginkirjaston Ouka.fi/oulu/kirjasto -verkkosivustolla on vuosittain noin 125 000 käyttäjää (Google Analytics 2023). Oulun kaupungilla on käynnissä merkittävä verkkosivustouudistus, jonka myötä myös Oulun kaupungin verkkosivusto siirtyy uudelle sivustopohjalle (Oulun kaupungin intranet Akkuna 2023). Tässä opinnäytteessä tutkittiin sivuston käyttäjäkokemusta ja kehittämisprosessin aikana luotiin Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston kehittämissuositus.

Käyttäjäkeskeisessä kehittämisessä pyritään käyttäjien tarpeiden syvälliseen ja empaattiseen ymmärtämiseen (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 72). Digitalisaation myötä asiakaskokemuksen kehittämiseen on asetettava uusia tavoitteita. Asiakkaat ovat tietoisia uusista tarjolla olevista teknologisista mahdollisuuksista ja osaavat odottaa niitä. (Gerdt & Eskelinen 2018, 42–43.) Käyttäjäkokemuksella tarkoitetaan tuotteen tai palvelun loppukäyttäjän kokemusta. Käyttäjäkokemuksesta puhutaan usein digitaalisten palvelujen, kuten verkkosivustojen yhteydessä, mutta se voi liittyä kaikkeen toimintaan, missä käyttäjä on vuorovaikutuksessa tuotteen tai palvelun kanssa. (UX Design Institute 2022.)

Kehittämistyössä käytettiin poikkeuksellisesti kahta eri lähestymistapaa – tapaustutkimusta ja palvelumuotoiluajattelua. Kahden eri lähestymistavan yhdistäminen oli välttämätöntä kehittämisprosessin aikana tapahtuneista muutoksista johtuen. Lähestymistapojen triangulaatiolla lisättiin kehittämistyön luotettavuutta, kuitenkin tiedostaen valinnan tuomat haasteet työlle. Kehittämistyössä hyödynnettiin myös menetelmätriangulaatiota eli tutkittavasta aiheesta hankittiin tietoa useiden eri menetelmien kautta ja saatua tietoa analysoitiin eri menetelmillä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 6.5.)

Työn tärkeimmät tulokset saatiin käyttäjätutkimuksen kautta. Verkkosivuston käyttäjille toteutettiin havainnoinnit ja haastattelut, joista löydettiin ongelmakohtiin työstettiin ratkaisuja toisessa kirjaston henkilöstölle järjestetyssä kehittämistyöpajassa. Kehittämisprosessin tuloksena luotiin Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston kehittämissuositus. Kehittämissuositus on jaettu kuuteen kategoriaan, joista kukin sisältää useita ongelmakohtia ratkaisuihin. Kategoriat ovat Oulun kaupunginkirjaston verkkosivusto vs. OUTI-verkkokirjasto, ulkoasu, valikkorakenne ja otsikointi, sisällöt, hakemisto ja hakutoiminnot ja tukipalvelut. Kehittämissuosituksen avulla Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustoa kehittävä työryhmä on mahdollista parantaa sivuston käyttäjäkokemusta ja saada se vastaamaan kirjastopalveluiden ja asiakkaiden nykyisiä tarpeita.

Asiasanat: asiakaskokemus, digitalisaatio, kehittämistutkimus, kirjastopalvelut, käyttäjäkokemus, verkkosivustot, verkkopalvelut

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Service Business Development

Authors: Raisa Laitala and Riikka Sirviö
Title of thesis: Developing Oulu City Library's website's user experience
Supervisors: Katta Siltavirta and Kari-Pekka Heikkinen
Term and year when the thesis was submitted: Spring 2023
Number of pages: 93 + 13 appendices

Oulu City Library's website Ouka.fi/oulu/kirjasto has an average of about 125 000 users annually (Google Analytics 2023). Oulu City is undergoing a significant website redesign, which also involves moving the city's website to a new platform (Oulun kaupungin intranet Akkuna 2023). During this development process the user experience was researched, and a proposal was created for the development of Oulu City Library's website.

User-centered development aims for a deep and empathetic understanding of users' needs (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 72). With digitalization, new goals must be set for improving customer experience. Customers are aware of new technological opportunities and expect them. (Gerdt & Eskelinen 2018, 42–43.) User experience refers to the end-user's experience of a product or service. User experience is often talked about in the context of digital services such as websites, but it can apply to any activity where the user interacts with a product or service. (UX Design Institute 2022.)

In development work, two different approaches were used - case study and service design thinking. Combining two different approaches was necessary due to changes that occurred during the development process. The triangulation of approaches increased the reliability of the development work, but the challenges posed by the choice were acknowledged. The development work also used method triangulation, where information about the subject was acquired through several different methods, and the obtained information was analyzed using different methods. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 6.5.)

The most important results of the work were obtained through user research. Observations and interviews were conducted with website users, and solutions to the identified problem areas were developed in a development workshop with the library staff. As a result of the development process, a proposal was created for the development of Oulu City Library's website. The proposal is divided into six categories, each containing several problem areas with their solutions. The categories are Oulu City Library's website vs. OUTI Web Library, layout, menu structure and headings, content, index and search functions, and support services. With the development proposal, the team developing Oulu City Library's website can improve the user experience and meet the current needs of library services and customers.

Keywords: customer experience, digitalisation, development research, library services, user experience, websites, online services

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	AIHEEN JA TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	10
2.1	Oulun kaupunginkirjasto ja sen verkkosivusto	10
2.2	Kehittämistyön aihe ja tavoitteet	14
2.3	Tutkimuskysymykset	15
2.4	Tutkimuseettiset näkökulmat	16
3	KÄYTTÄJÄLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN DIGITALISOITUVASSA YHTEISKUNNASSA ..	18
3.1	Yhteiskunnan ja kirjastoalan digitalisaatio	18
3.2	Asiakaskokemus ja digitaalinen asiakaskokemus	20
3.3	Käyttäjälähtöinen kehittäminen, muotoiluajattelu ja palvelumuotoilu	21
4	KÄYTTÄJÄKOKEMUS JA SEN TUTKIMINEN	26
4.1	Käyttäjäkokemus	26
4.2	Käyttäjäkokemuksen tutkiminen	28
5	LÄHESTYMISTAVAT, KEHITTÄMISPROSESSIN RUNKO JA MENETELMÄT	30
5.1	Lähestymistapoina tapaustutkimus ja palvelumuotoiluajattelu	30
5.2	Kehittämisen prosessin runko ja menetelmät	31
6	KEHITTÄMISPROSESSI	36
6.1	Ensimmäinen työpaja kirjaston henkilöstölle	37
6.2	Havainnointit ja haastattelut	39
6.2.1	Verkkokysely ja käyttäjätutkimukseen ilmoittautuneet	40
6.2.2	Osallistujien valinta ja tutkimustilanteiden toteutus	44
6.2.3	Havainnointien ja haastatteluiden tulosten koostaminen	51
6.3	Toinen työpaja kirjaston henkilöstölle	52
7	KEHITTÄMISEHDOTUS	54
7.1	Oulun kaupunginkirjaston verkkosivusto vs. OUTI-verkkokirjasto	54
7.2	Ulkoasu	58
7.3	Valikkorakenne ja otsikointi	66
7.4	Sisällöt	70
7.5	Hakemisto ja hakutoiminto	73
7.6	Tukipalvelut	77
8	YHTEENVETO	81

9	TIMANTIT HIOUTUVAT PAINEESSA JA MUUTA POHDINTAA.....	84
	LÄHTEET.....	86
	LIITTEET	94

1 JOHDANTO

Oulun kaupunginkirjasto tarjoaa kirjastopalveluita 24 toimipisteen lisäksi laajasti myös verkossa. Yksi merkittävimmistä verkkopalveluista on Ouka.fi/oulu/kirjasto -verkkosivusto (Oulun kaupunginkirjasto 2023a), jolla on vuosittain noin 125 000 käyttäjää. Kirjaston verkkosivuston käyttö on viime vuosina ollut pääosin kasvavaa. (Google Analytics 2023.) Lisääntyneen käytön ja uusien käyttötapojen vuoksi kirjaston verkkosivuston kehittäminen on erittäin ajankohtaista ja tärkeää, jotta kirjaston verkkopalvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita myös tulevaisuudessa. Kehittämisen tarve on noussut esiin kirjaston saamista asiakaspalautteista ja valtakunnallisista kirjastoalan kyselytutkimuksista (Opetus- ja kulttuuritoimi 2021, 16–22).

Oulun kaupungilla on käynnissä merkittävä verkkosivoustouudistus, jonka myötä myös Oulun kaupunginkirjaston verkkosivusto siirtyy uudelle sivustopohjalle (Oulun kaupungin intranet Akkuna 2023). Kehittämisprosessin aikana luotiin Oulun kaupunginkirjaston ouka.fi/oulu/kirjasto.fi -verkkosivuston kehittämisehdotus. Kehittämis ehdotuksen avulla Oulun kaupunginkirjasto voi parantaa verkkosivustonsa käyttäjäkokemusta osana kaupungin laajempaa verkkosivuston uudistusta.

Kehittämisprosessin teoreettisen pohjan olennaisimmat käsitteet ovat käyttäjäkokemus, asiakaskokemus, käyttäjäkeskeinen kehittäminen ja digitaalisten palveluiden kehittäminen. Käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa ja kehittämisessä pyritään käyttäjien ja muiden osapuolten toiminnan, tilanteiden ja tarpeiden syvälliseen ja empaattiseen ymmärtämiseen. Käyttäjät ovat kehittämistyön keskiössä ja on tärkeää saada heidät osallistumaan aktiivisesti prosessin vaiheisiin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 72.) Käyttäjäkeskeiseen suunnitteluun liittyvät oleellisesti käsitteet palvelutarjooma ja käyttäjä- ja asiakaskokemus. Digitalisaation myötä asiakaskokemuksen kehittämiseen on asetettava uusia tavoitteita. Asiakkaat ovat tietoisia uusista tarjolla olevista teknologisista mahdollisuuksista ja osaavat odottaa niitä. (Gerdt & Eskelinen 2018, 42–43.)

Käyttäjäkokemuksella (user experience, UX) tarkoitetaan tuotteen tai palvelun loppukäyttäjän kokemusta. Käyttäjäkokemuksesta puhutaan usein digitaalisten palvelujen, kuten verkkosivustojen ja sovellusten yhteydessä, mutta se voi liittyä kaikkeen toimintaan, missä käyttäjä on vuorovaikutuksessa tuotteen tai palvelun kanssa. Käyttäjäkokemuksen tutkiminen on tärkeää tuotteen tai palvelun suunnittelun suunnittelussa ja kehittämisessä, koska käyttäjäkokemus vaikuttaa asiakastyytyvyyteen, asiakkaan sitoutumiseen ja siihen, suosittelevatko he tuotetta tai palvelua muille. (Roto

ym. UX Design Institute 2022.) Käyttäjäkokemuksen kehittäminen on tärkeää kirjastoalalla, koska myös kirjat joutuvat tänä päivänä kilpailemaan ihmisten vapaa-ajasta. Kirjastojen palvelujen digitalisoituessa myös helppokäyttöisten ja ajanmukaisten verkkopalvelujen merkitys korostuu. (Schmidt & Etches 2012, 11–12.)

Tunnetuin esimerkki käyttäjälähtöisestä kehittämisestä Suomen yleisissä kirjastoissa on Helsingin keskustakirjasto Oodin kehittämisprojekti. Oodi-hankkeessa haluttiin luoda uusia alustoja yhteistyölle, edistää dialogia kaupunkilaisten kanssa ja tavoittaa sellaisetkin ryhmät, joita perinteiset osallistamisen kanavat eivät houkuttele. (Hyysalo 2021, 52–55.) Oulun kaupunginkirjastossa käyttäjälähtöistä kehittämistä tehdään sekä hankkeiden että jatkuvan toiminnan kautta. Asiakkaiden odotukset kirjastopalveluista -hankkeessa saatiin parannettua Oulun kaupunginkirjaston henkilöstön käyttäjäymmärrystä, kehitettyä palvelutarjoomaa yhdessä asiakkaiden kanssa ja markkinoitua palveluita asiakkaille (Oulun kaupunginkirjasto 2018). Säännöllistä käyttäjälähtöistä kehittämistä Oulun kaupunginkirjastossa tehdään erityisesti Asiakaskokemustiimin kautta (Männikkö 2021). Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston käyttäjäkokemusta ei ole aiemmin tutkittu.

Kirjastoalalla käyttäjäkokemuksen tutkimus ja kehittäminen on yleistynyt maailmanlaajuisesti ja käyttäjäkokemuksen tutkimusta hyödynnetään uusia palveluja luodessa ja jo olemassa olevia kehitettäessä. Suomessa digitaalisten kirjastopalvelujen käyttäjäkokemusta on tutkittu esimerkiksi kirjastojärjestelmän vaihdon (Hanhisalo 2020) ja asiakaskäyttöliittymän käytön yhteydessä (Aunola 2016). Tämä kehittämistyö laajentaa kirjastopalvelujen tutkimuskenttää verkkosivuston käyttäjäkokemuksen ja sen kehittämisen osalta.

Kehittämistyössä käytettiin poikkeuksellisesti kahta eri lähestymistapaa – tapaustutkimusta ja palvelumuotoiluajattelua. Kahden eri lähestymistavan yhdistäminen oli välttämätöntä kehittämisprosessin aikana tapahtuneista muutoksista johtuen. Lähestymistapojen triangulaatiolla lisättiin kehittämistyön luotettavuutta, kuitenkin tiedostaen valinnan tuomat haasteet työlle. Kehittämistyössä hyödynnettiin myös menetelmätriangulaatiota eli tutkittavasta aiheesta hankittiin tietoa useiden eri menetelmien kautta ja saatua tietoa analysoitiin eri menetelmillä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 6.5.)

Työn tärkeimmät tulokset saatiin käyttäjä tutkimuksen kautta. Verkkosivuston käyttäjille toteutettiin havainnoinnit ja haastattelut, joista löydettiin ongelmakohtiin työstettiin ratkaisuja toisessa kirjaston henkilöstölle järjestetyssä kehittämistyöpajassa. Kehittämisprosessin tuloksena luotiin Oulun

kaupunginkirjaston verkkosivuston kehittämisehdotus. Kehittämisehdotus on jaettu kuuteen kategoriaan, joista kukin sisältää useita ongelmakohtia ratkaisuihin. Kategoriat ovat Oulun kaupunginkirjaston verkkosivusto vs. OUTI-verkkokirjasto, ulkoasu, valikkorakenne ja otsikointi, sisällöt, hakemisto ja hakutoiminnot ja tukipalvelut. Kehittämisehdotuksen avulla Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustoa kehittävän työryhmän on mahdollista parantaa sivuston käyttäjäkokemusta ja saada se vastaamaan kirjastopalveluiden ja asiakkaiden nykyisiä tarpeita.

2 AIHEEN JA TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Oulun kaupunginkirjasto tarjoaa kirjastopalveluita 24 toimipisteen lisäksi laajasti myös verkossa. Verkkopalveluista yksi merkittävin on Ouka.fi/oulu/kirjasto -verkkosivusto, jolla on vuosittain noin 125 000 käyttäjää. Kirjaston verkkosivuston käyttö on viime vuosina ollut pääosin kasvavaa. (Google Analytics 2023.) Lisääntyneen käytön ja uusien käyttötapojen vuoksi kirjaston verkkosivuston kehittäminen on erittäin ajankohtaista ja tärkeää, jotta kirjastojen verkkopalveluvalikoima vastaa asiakkaiden tarpeita myös tulevaisuudessa. Kehittämisen tarve on noussut esiin kirjaston saamista asiakaspalautteista ja valtakunnallisista kirjastoalan kyselytutkimuksista (Opetus- ja kulttuuritoimi 2021, 16–22). Oulun kaupungilla on käynnissä merkittävä verkkosivustouudistus, jonka myötä myös Oulun kaupungin verkkosivusto siirtyy uudelle sivustopohjalle (Oulun kaupungin intranet Akkuna 2023).

Kehittämistyön tavoitteena on luoda Oulun kaupunginkirjaston ouka.fi/oulu/kirjasto.fi -verkkosivuston kehittämisehdotus. Työn aiheena on Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston käyttäjäkokemuksen kehittäminen. Kehittämisehdotuksen avulla Oulun kaupunginkirjasto voi parantaa verkkosivustonsa käyttäjäkokemusta. Kehittämistyössä noudatettiin yleistä tutkimusetiikkaa ja kirjastoalan kansainvälisiä eettisiä ohjeita.

2.1 Oulun kaupunginkirjasto ja sen verkkosivusto

Työn toimeksiantajana toimi Oulun kaupunginkirjasto. Oulun kaupunginkirjastolla on 24 toimipistettä eli kirjastoa ja kaksi kirjastoautoa (Oulun kaupunginkirjasto 2023b; Oulun kaupunginkirjasto 2023c). Vuonna 2022 kirjaston palkkaaman henkilökunnan määrä organisaatiossa oli 137 henkilötyövuotta. Kirjaston toimipisteissä oli vuonna 2022 fyysisiä käyntejä 1 541 338 ja lainaajia 64 087. (Kirjastot.fi 2023.)

Oulun kaupunginkirjasto valittiin vuonna 2017 yhdeksi alueellista kehittämistehtävää hoitavaksi kirjastoksi, joka toimii yhteistyössä muiden kehittämistehtävää hoitavien yleisten kirjastojen, valtakunnallista kehittämistehtävää hoitavan yleisen kirjaston ja muiden kirjastojen kanssa. (Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016; Opetus- ja kulttuuriministeriön asetus yleisistä kirjastoista 660/2017.) Oulun kaupunginkirjastossa tehdään paljon organisaation omaa ja kirjastoalaa laajemminkin kehittävää

työtä esimerkiksi hankkeiden kautta. Osa hankkeista toteutetaan yhteistyössä muiden kuntien kirjastojen kanssa. (Oulun kaupunginkirjasto 2021d.)

Oulun kaupunginkirjasto kuuluu OUTI-kirjastokimppaan. Kirjastokimppa aloitti yhteistyönsä 1980-luvun lopussa ja yhteistyö on kasvanut ja tiivistynyt vuosien varrella. Nykyään kimppaan kuuluu 16 kuntaa. Kirjastojen yhteinen Finna-alustalla toimiva verkkokirjasto otettiin käyttöön 2018. (OUTI-kirjastot 2023a.) Useat yleiset kirjastot Suomessa ovat luopuneet erillisistä verkkosivuilta ja käyttävät Finna-verkkokirjastoa kotisivunaan. Oulun kaupunginkirjasto ja monet muut suuremmat kaupungit kuitenkin ylläpitävät erillisiä kotisivuja ja verkkokirjasto toimii pääasiassa kirjastojärjestelmän asiakasnäkymänä, jossa muun muassa uusitaan lainoja, maksetaan maksuja ja haetaan tietoa aineistoista.

Oulun kaupunginkirjasto palvelee asiakkaitaan laajasti verkossa. Osa palveluista sijaitsee kirjaston itse ylläpitämällä alustoilla ja osa palveluista ostetaan ulkopuolisilta palveluntarjoajilta. Oulun kaupunginkirjastolla on 25 asiakkaille suunnattua verkkopalvelua eri verkkoalustoilla (Oulun kaupunginkirjasto 2023a). Palveluilla on ylläpitäjät, jotka seuraavat sivustoanalytiikkaa, mutta palvelujen käyttöä ei ole kokonaisuutena tutkittu ja analysoitu. Verkkopalvelukokonaisuuteen ei oteta kantaa myöskään tässä työssä.

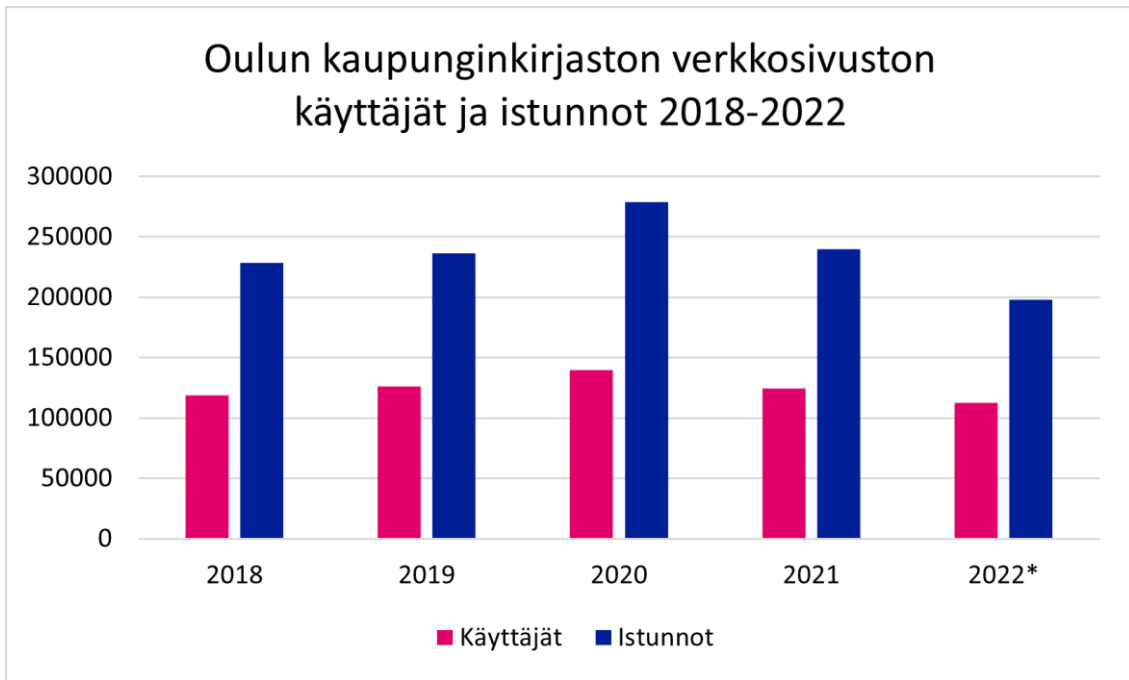
Kehittämisprosessissa keskityttiin Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston käyttäjäkokemuksen kehittämiseen, mutta kehittämisprosessin aikana myös muutamat muut verkkopalvelut nousivat tärkeään rooliin. Näistä verkkopalveluista käytetään kehittämisohjelmassa nimitystä tukipalvelut. Varaamo on Oulun kaupunginkirjaston ylläpitämä verkkopalvelu, joka perustuu alun perin Helsingin kaupungin 6aika-hankkeessa kehittämään avoimeen tilavarausrajapintaan. Asiakkaat voivat varata Varaamossa Oulun kaupunginkirjaston laitteita, tiloja ja palveluja. (Varaamo 2023.) Kirjastot.fi (2022a) on Helsingin kaupunginkirjaston ylläpitämä kirjastoverkkopalveluiden kokonaisuus. Kirjastot voivat päivittää tietojaan sivustolle ja sen Kirkantaan. Verkkosivustojen välisen syötteen avulla tietojen on mahdollista näkyä useilla verkkosivustoilla. Myös OUTI-verkkokirjasto ja Oulun kaupungin verkkosivusto ovat Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustolle olennaisia tukipalveluita. Oulun kaupunginkirjastolla on useita sosiaalisen median kanavia, joilla viestitään asiakkaille. Instagramissa Oulun kaupunginkirjastolla on kolme kanavaa, joilla on eri kohdeyleisöt, tavoitteet ja päivittäjät. Useat sosiaalisen median kanavat täydentävät toisiaan ja tavoittavat erilaisia kohderyhmiä.

Oulun kaupunginkirjaston Ouka.fi/oulu/kirjasto -verkkosivusto on osa Oulun kaupungin verkkosivustokokonaisuutta Ouka.fi:tä, joka on Suomen vanhimpia verkkosivustoja. Vuodesta 1994 toiminut Ouka.fi -sivusto sisältää tietoa kaupungin organisaatiosta, palveluista ja ajankohtaisista asioista. Ouka.fi -verkkosivustokokonaisuuden alustana on toiminut vuodesta 2012 selainpohjainen Liferay-portaalitekniikka (Oulun kaupunki 2012). Oulun kaupungilla on käynnissä verkkosivustouudistus, jonka myötä alustaksi otetaan käyttöön Drupal-julkaisujärjestelmä. Uusi verkkosivustopohja on tarkoitus ottaa käyttöön vuoden 2023 aikana. (Oulun kaupunki 2012; Web-ostajan opas 2022; Oulun kaupungin intranet Akkuna 2023.)

Oulun kaupunki lähti uudistamaan verkkosivustopohjaansa, koska Liferay-julkaisujärjestelmän elinkaari oli loppumassa. Kaupungin verkkosivuston kehittämiprojektissa toteutettiin laaja esiselvitys- ja konseptointityö, jonka pohjalta uudeksi julkaisujärjestelmäksi valittiin Drupal. Drupalin koetaan palvelevan hyvin kaupungin vaativia kehittämistarpeita ja se on käytössä myös muilla suurilla kaupungeilla. Uudistuksella pyritään saamaan verkkosivusto vastaamaan nykypäivän tarpeita. Uudistuksessa panostetaan sisältöjen laatuun ja sivuston käyttäjäkokemusta pyritään kehittämään selkeyttämällä ja ajanmukaistamalla sisältöjä. Kaupungin verkkosivustokokonaisuuden sisältöjä pyritään karsimaan jopa puoleen nykyisestä. (Oulun kaupungin intranet Akkuna 2022; Tähtinen 2023.)

Uudistuksessa kiinnitetään huomiota erityisesti verkkoasioinnin ja asiakaspalvelun tarpeisiin ja digitaalisten palveluiden saavutettavuusvaatimuksiin ja digitaaliseen turvallisuuteen. Kansallisen palvelutietovarannon (PTV) tietoja aiotaan uudella sivustolla hyödyntää entistä paremmin. (Oulun kaupungin intranet Akkuna 2022; Tähtinen 2023.) Verkkosivuston uudistuksessa on mukana myös selkeän kielen asiantuntija varmistamassa, että uudella sivustolla olevat tekstit ovat kaikkien ymmärrettävissä. Selkeäkielisyydestä tullaan konsultoimaan kuntalaisia ja muun muassa vammaisneuvostoa. (Mun Oulu 2023.) Oulun kaupunginkirjasto on benchmarkannut Tampereen kaupunginkirjaston Drupal-pohjaista verkkosivustoa uuden verkkosivuston suunnittelutyössä (Holappa 2023).

Oulun kaupunginkirjaston verkkosivusto sisältää laajasti tietoa kirjaston tarjoamista palveluista. Kirjaston verkkosivustolla on vuosittain 124 438 käyttäjää (keskiarvot vuosista 2018–2022) ja 236 455 istuntoa (ks. Kuvio 1), ja keskimääräinen istunnon kesto on 1 minuutti ja 19 sekuntia (Google Analytics 2023). Oulun kaupunki otti keväällä 2022 käyttöön uudet evästekäytännöt, joten käyttäjäsunnnot, joissa ei ole hyväksytyt evästeitä, eivät näy vuoden 2022 tilastoissa (Kauppila 2023).



KUVIO 1. Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston käyttäjät ja istunnot 2018–2022.



KUVIO 2. Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston suosituimmat sivut vuosina 2018–2022.

Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston suosituimpia sivuja vuosina 2018–2022 olivat Lainaaminen ja maksut, Pääkirjasto, Kirjastot, Omatoimikirjastot, Tilat, laitteet ja välineet, Ritaharjun kirjasto ja sivuston etusivu (Google Analytics 2023). Eniten vierailuja oli Lainaaminen ja maksut -sivulla,

josta löytyy perustietoa kirjaston käyttämiseen mahdollisesti liittyvistä maksuista, lainaamiseen liittyviä ohjeita ja linkki OUTI-kirjastojen käyttösääntöihin. Toiseksi eniten vierailuja oli Pääkirjasto-sivulla, josta löytyy toimipisteen yhteystiedot, aukioloajat ja muita perustietoja. Kolmanneksi eniten vierailuja oli Kirjastot-sivulla, josta löytyy lista kaikista Oulun kaupunginkirjaston toimipisteistä, linkit niiden lisätietoihin ja keskitetyn asiakaspalvelun yhteystiedot. Omatoimikirjastot, Tilat, laitteet ja välineet, Ritaharjun kirjasto ja sivuston etusivu -sivuilla oli huomattavasti vähemmän vierailuja kuin kolmella suosituimmalla sivulla. (ks. Kuvio 2.)

2.2 Kehittämistyön aihe ja tavoitteet

Kirjastot toteuttavat lakisääteisiä palveluitaan myös verkon välityksellä ja niiden käyttö on jatkuvasti kasvavaa. Lisääntyneen käytön ja uusien käyttötapojen vuoksi verkkopalveluiden kehittäminen on erittäin ajankohtaista ja tärkeää, jotta kirjastojen verkkopalveluvalikoima vastaa asiakkaiden tarpeita myös tulevaisuudessa. Kehittämisen tarve on noussut esiin kirjaston saamista asiakaspalautteista ja valtakunnallisista kirjastoalan kyselytutkimuksista (Opetus- ja kulttuuritoimi 2021, 16–22).

Kehittämistyön tavoitteena on luoda Oulun kaupunginkirjaston ouka.fi/oulu/kirjasto.fi -verkkosivuston kehittämisehdotus. Verkkosivustolla tarkoitetaan henkilön tai organisaation tuottamaa verkkosivujen tiettyä aihetta käsittelevää joukkoa (Sanastokeskus 2023). Työn aiheena on Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston käyttäjäkokemuksen kehittäminen. Kehittämisehdotuksen avulla Oulun kaupunginkirjasto voi parantaa verkkosivuston käyttäjäkokemusta.

Kehittämisehdotus tehtiin kehittämisprosessin aikana pidettyjen käyttäjätutkimustilaisuuksien havainnoinneissa ja haastatteluissa löydettyjen ongelmakohtien ja tutkimukseen osallistujilta saadun palautteen perusteella. Ongelmakohtiin luotiin ratkaisuja kirjaston henkilöstölle pidetyssä toisessa kehittämistyöpajassa. Kehittämisehdotus sisältää kuusi ongelmakategoriaa ja ratkaisuehdotuksia niihin. Ehdotuksen tavoitteena on parantaa sivuston käyttäjäkokemusta ja saada se vastaamaan kirjastopalveluiden ja asiakkaiden nykyisiä tarpeita. Ehdotuksessa huomioidaan myös palveluiden ylläpitoon ja jatkokehittämiseen liittyviä näkökulmia.

Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston käyttäjäkokemuksen kehittäminen palvelee sekä asiakkaiden että organisaation intressiä. Palveluiden löydettävyyden ja helppokäyttöisyyden lisääminen

käyttöä. Mitä enemmän asiakkaat käyttävät itseohjautuvasti verkkopalveluita sen sijaan, että ha-
keutuvat paikan päälle kirjaston asiakaspalveluun, sitä enemmän organisaation ammattilaisilla jää
aikaa asiantuntija- ja kehittämistyöhön. Kehittämisen prosessin aikana tutkittiin Oulun kaupunginkir-
jaston verkkosivuston käyttäjäkokemusta vain tietokoneella sivustoa käyttäessä. Löydetyt on-
gelma- ja kehittämiskohteet eivät kuitenkaan ole riippuvaisia päätelaitteesta. Kehittämisen prosessin
aikana laadittu kehittämissuositus palvelee kaikkia verkkosivuston käyttäjiä ja parantaa verkkosi-
vuston käyttäjäkokemusta päätelaitteesta riippumatta.

Työn alkuperäisenä tavoitteena oli laatia kehittämissuositus kaikkien Oulun kaupunginkirjaston 25
verkkopalvelun kehittämiseksi. Aihe oli kuitenkin liian laaja ylemmän ammattikorkeakoulututkin-
non opinnäytetyön aiheeksi. Oulun kaupunginkirjasto ei myöskään voi itse vaikuttaa kaikkien tarjo-
amiensa verkkopalveluiden kehittämiseen, sillä osa niistä ostetaan ulkopuolisilta palveluntarjoajilta.
Oulun kaupunginkirjaston verkkosivusto on kirjaston tärkeimpiä verkkopalveluita, jonka kehittämi-
sistä ja sisällöntuotannosta kirjasto vastaa hyvin pitkälti itse. Tämän vuoksi kehittämistyössä kes-
kityttiin vain Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston kehittämiseen.

Kehittämistyössä keskitytään Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston käyttäjien kokemuksiin ja
näkökulmaan. Työssä ei käsitellä kirjaston verkkopalveluiden saavutettavuuden tai tekniseen käy-
tettävyyteen liittyviä näkökulmia. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (2019, 4 §) määrittelee,
että viranomaisten digitaalisten palveluiden tulee olla helppokäyttöisiä, löydettäviä, tietosuojattuja
ja tietoturvallisia. Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustot täyttävät saavutettavuusvaatimukset,
niille on tehty saavutettavuustarkistus ja saavutettavuutta myös seurataan. Oulun kaupungin verk-
kosivuilla on yhteinen saavutettavuusseloste (Oulun kaupunki 2023a).

2.3 Tutkimuskysymykset

Kehittämistyön päätavoitteena on selvittää, miten Oulun kaupunginkirjasto voi kehittää verkkosi-
vustonsa käyttäjäkokemusta. Päätutkimuskysymykseen vastataan laatimalla Oulun kaupunginkir-
jastolle verkkosivuston kehittämissuositus. Päätutkimuskysymykseen ja kehittämissuositukseen
saadaan vastauksia myös apututkimuskysymysten avulla. Tärkeintä on selvittää, miten käyttäjät
toimivat Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustolla, ja mitä ongelmakohtia verkkosivuston käytössä
on. Kartoitamme myös, vastaako Oulun kaupunginkirjaston verkkosivusto käyttäjien tarpeisiin, ja
mitä toiveita käyttäjillä on verkkosivuston ja sen ominaisuuksien suhteen.

Päättökysymys:

- Miten Oulun kaupunginkirjasto voi kehittää verkkosivustonsa käyttäjäkokemusta?

Apututkimuskysymykset:

- Miten käyttäjät toimivat Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustolla?
- Mitä ongelmakohtia verkkosivuston käytössä on?
- Mitä toiveita käyttäjillä on verkkosivuston ja sen ominaisuuksien suhteen?

2.4 Tutkimuseettiset näkökulmat

Tutkimuksen teossa tulee noudattaa tutkimusetiikkaa eli hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Läpinäkyvyys, rehellisyys ja tarkkuus tulee olla esillä koko tutkimusprosessin ajan eli tutkimuksen toteuttamisessa, tulosten arvioinnissa ja esittämisessä. Tutkimustyössä huomioidaan eettisyys myös, kun tutkimuksen tekijä valitsee tiedonhankinta- ja arviointimenetelmiä. (Ojasalo ym. 2014, 48–49; Vilka 2021, 41–42.)

Tutkimuksessa mukana olevien on tiedettävä mitä tutkija on tekemässä, mitä kehitetään ja mikä heidän roolinsa tässä prosessissa on. Käyttäjätutkimuksessa saa parhaiten rehellisiä vastauksia silloin, kun vastaajien anonymisuus taataan. Käyttäjätutkimuksen havainnointien ja haastattelujen toistaminen täsmälleen samanlaisina on haastavaa erilaisista sosiaalisista tekijöistä johtuen. Tällöin tutkimuksen huolellinen dokumentointi on erittäin tärkeää. (Ojasalo ym. 2014, 48.) Käyttäjäkokeemusten keräämisessä pyritään kylläntymispisteen eli saturaation saavuttamiseen, jolloin tutkimusmateriaalista ei saada enää uutta tietoa. Tämä edellyttää, että tutkimusongelma on määritelty täsmällisesti. (Vilka 2021, 152.) Käytettävyyden arviointiin riittää Nielsenin mukaan viisi testihenkilöä (Nielsen 2012b).

Triangulaatio tarkoittaa useiden eri tutkimusmenetelmien, lähestymistapojen, tutkijoiden tai esimerkiksi analyysimenetelmien käyttämistä samassa tutkimustyössä. Triangulaation tarkoituksena on lisätä tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen tulokset ovat luotettavampia, jos sama tulos saavutetaan useiden eri tapojen kautta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Tuomi & Sarajarvi 2018, luku 6.5.)

Kehittämistoiminnassa korostuu usein käyttökelpoisuus ja siirrettävyys. Kehittämistoiminnan prosessin aikana tämä tarkoittaa sitä, että tuotetut aineistot ja niistä tehdyt tulkinnat ovat tarkoituksenmukaisia ja ne ohjaavat myös prosessia sen edetessä. Kehittämistoiminnan tulosten osalta tämä tarkoittaa sitä, että tulosten on oltava hyödynnettäviä ja yleistettäviä myös esimerkiksi oman organisaation ulkopuolelle. Kehittämistoiminnan tulosten siirrettävyys on tärkeää, mutta työn toteuttaja ei ole vastuussa mahdollisista siirrettävyyteen liittyvistä ongelmista. (Rantanen & Toikko 2009, 125–126.)

International Federation of Library Associations and Institutions eli IFLA on laatinut kirjastoalalle omat kansainväliset eettiset ohjeet. Kirjastoalan eettisten ohjeiden mukaan kirjastojen tulee edistää pääsyä erilaisiin monipuolisiin aineistoihin myös verkossa ja tarjota turvallisia, reiluja ja epäkaupallisia virtuaalisia ympäristöjä. Näiden alustojen tulee tukea oppimista ja itsensä kehittämistä, aktiivista kansalaisuutta, medialukutaitoa ja digitaitoja. Kirjastojen toiminnan tulee edistää yhdenvertaisuutta ja monimuotoisuutta, olla saavutettavaa ja perustua asiantuntijuudelle sekä olla objektiivista. Kirjaston käyttäjien yksityisyys täytyy taata ja kehittämisessä huomioida myös asiakkaiden näkemykset. Kirjaston työntekijät ovat vastuullisia sekä organisaatiolleen että asiakkaille. (IFLA 2021.)

3 KÄYTTÄJÄLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN DIGITALISOITUVASSA YHTEISKUNNASSA

Käyttäjakeskeisessä suunnittelussa ja kehittämisessä pyritään käyttäjien ja muiden osapuolten toiminnan, tilanteiden ja tarpeiden syvälliseen ja empaattiseen ymmärtämiseen. Käyttäjät ovat kehittämistyön keskiössä ja on tärkeää saada heidät osallistumaan aktiivisesti prosessin vaiheisiin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 72.) Käyttäjakeskeiseen suunnitteluun liittyvät oleellisesti käsitteet palvelutarjooma ja käyttäjä- ja asiakaskokemus. Digitalisaation myötä asiakaskokemuksen kehittämiseen on asetettava uusia tavoitteita. Asiakkaat ovat tietoisia uusista tarjolla olevista teknologisista mahdollisuuksista ja osaavat odottaa niitä. (Gerdt & Eskelinen 2018, 42–43.)

Tässä luvussa käsitellään yhteiskunnan ja kirjastoalan digitalisaatiota, asiakaskokemusta ja käyttäjälähtöistä kehittämistä. Asiakaskokemuksen osalta syvennytään myös digitaaliseen asiakaskokemukseen. Lopuksi selvennetään myös palvelumuotoilun, asiakaskokemuksen ja käyttäjäkokemuksen välisiä suhteita.

3.1 Yhteiskunnan ja kirjastoalan digitalisaatio

Yhteiskuntamme on parhaillaan suuressa rakenteellisessa muutoksessa ja digitalisaation myötä palvelut ja toiminnot uudistuvat nopeasti. Tekoäly ja robotiikka mahdollistavat myös julkisten palvelujen uusien toimintatapojen käyttöönoton. Suomessa olemme maailman kärkimaita julkisten palvelujen sähköistämisessä, ja suomalaisilla on tutkitusti EU-maiden paras digiosaaminen, mutta digitalisaation hyötyjä ei ole vielä meilläkään kattavasti saavutettu. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016; Valtionvarainministeriö 2023.)

Yhteiskunnan digitalisaatio on vahvistanut alustataloutta, jossa teknologiainfrastruktuurit ja niille rakennetut palvelut ovat olennaisessa asemassa. Digitalisaatio on myös vauhdittanut asiakaskokemuskehityksen muutosta, ja asiakkaiden vaatimukset ovat kasvaneet teknologiatietoisuuden myötä. Digiajan asiakaskokemuksen kehittämisstrategiaa rakentaessa organisaation tulisi tarkastella omaa lähtötilannettaan sekä asiakaskokemuksen kehittämisen aikajännettä. Kehityskohteita tarkasteltaessa tulee huomioida jo hankitut järjestelmät, organisaation kulttuuri ja henkilökunnan

muutosvalmius. Pienin askelin kehitettäessä on vaarana, ettei tarjottu palvelu enää joidenkin vuosien kuluttua vastaa asiakkaiden tarpeisiin, joten toisinaan on tarpeen tehdä vaativampia ja raskeampia muutoksia. Usein paras lähtökohta kehittämiselle on tulevien asiakastarpeiden kriittinen analysointi. (Gerdt & Eskelinen 2018, 47, 42–45.)

Valtionvarainministeriö on linjannut julkishallinnon digitalisointiin yhdeksän periaatetta. Periaatteet ovat asiakaslähtöinen kehittäminen, turhan asioinnin poistaminen, helppokäyttöiset ja turvalliset palvelut, nopea hyöty asiakkaalle, palvelu häiriötilanteissa, uuden tiedon pyytäminen vain kerran, olemassa olevien palvelujen hyödyntäminen, avoin tieto ja avoimet rajapinnat ja palvelujen selkeä omistajuus. (Valtionvarainministeriö 2017.) Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (2019, 4 §) määrittelee, että viranomaisten digitaalisten palveluiden tulee olla helppokäyttöisiä, löydettäviä, tietosuojattuja ja tietoturvallisia.

Kirjastot ovat jo vuosikymmeniä tukeneet kansalaisten digitaitoja ja tarjonneet tiloja, laitteita ja yhteyksiä kuntalaisten käyttöön. Lisäksi kirjastot ovat olleet edelläkävijöitä verkkopalvelujen käyttöön otossa. Korona-aika toi kuitenkin esille sekä digituen, että aineistojen tarjoamisen vaikeuden pelkästään verkon välityksellä. Nopeasti uudistuvat teknologiaympäristöt tuovat haasteita myös kirjastojen henkilökunnan osaamiselle. Arjen kirjastotyössä digituen ja -opastuksen antaminen on suuressa roolissa tänä päivänä. Digiopastaminen sisältää myös medialukutaidon ja -ymmärryksen kasvattamista. Perinteinen kirjaston luettelointityö on nykyisin pienelle joukolle keskitettyä ja tilalle on tullut kirjastojärjestelmiin, logistiikkaan, somettamiseen, chatbotteihin, verkkosivustoihin ja -sivälsiin liittyvää työtä. (Kuntaliitto 2021.)

Keskeinen osa tämän päivän kirjastotyön kehittämistä ovat kansalliset verkkopalvelut, kuten Kansalliskirjaston tuottama Finna-palvelu ja käynnissä oleva valtakunnallinen e-kirjastohanke, jossa on tavoitteena toteuttaa kunnille yhteinen e-kirjasto, joka olisi asiakkaiden käytössä vuodesta 2024 alkaen. Lisäksi kirjastoilla on pitkään ollut useamman kunnan kirjastojen yhteenliittymiä eli kirjastokimppoja, joita kehitetään yhdessä. Verkostoituminen ja kansallinen yhteistyö edistävät palvelujen tasa-arvoista saatavuutta kaikissa kunnissa. (Kuntaliitto 2021; Kuntaliitto 2023.)

E-palvelujen käyttö on lisääntynyt ja kirjaston e-palvelujen käyttöaste suorastaan räjähti koronapandemian alussa, kun kirjastot suljettiin. Tilastokeskuksen tutkimuksen mukaan monet seniorit tekivät tuolloin myös digiloikan ja ryhtyivät käyttämään somea, lukemaan verkkouutisia ja seuraamaan nettitelevisiota (Kohvakka & Saarenmaa 2021). Oulun kaupunginkirjasto on kehittänyt

omia e-aineistopalveluitaan merkittävästi muun muassa käynnistämällä Pohjoisen eKirjasto yhteistyön yhdessä Rovaniemen kaupunginkirjaston kanssa. Pohjoisen eKirjaston kautta Kainuun, Lapin ja Pohjois-Pohjanmaan kirjastot pystyvät tarjoamaan käyttäjille entistä laajemmin digitaalisia palveluita. Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittamalla hankkeella edistettiin myös valtakunnallisen e-kirjaston rakentamista. (Kirjastot.fi 2022b.)

3.2 Asiakaskokemus ja digitaalinen asiakaskokemus

Asiakaslähtöisyys ja asiakaskokemuksen huomioiminen ovat nousseet merkittäviksi strategisiksi kilpailukeinoiksi. Niin sanottu asiakkaan aikakausi alkoi kymmenisen vuotta sitten, kun yritysten tuotteet ja palvelut olivat niin samankaltaisia, etteivät ne erottuneet toisistaan edes brändäyksen avulla. Asiakkaat pystyivät helposti netin kautta etsimään, vertailemaan ja arvostelemaan tuotteita. Ainoa keino markkinoiden parempaan hallintaan oli oppia tuntemaan asiakkaat paremmin ja tarjota heille kilpailijoista erottuvia asiakaskokemuksia. Asiakkaat odottavat tänä päivänä palvelulta arvoa ja hyötyä, josta kannattaa maksaa tai johon kannattaa käyttää aikaa. He haluavat palveluratkaisuja, jotka ennakoivat heidän tarpeitaan ja jotka ovat ymmärrettäviä ja helppokäyttöisiä. Palvelukokemuksen tulisi olla yhtenäinen palvelukanavasta riippumatta ja asiakas kohdata ihmisenä ja yksilönä. Asiakkaat ovat myös nykyisin innokkaampia kokeilemaan uusia palveluja ja haluavat tulla yllätetyiksi. (Koivisto ym. 2019, 21–23.)

Asiakaskokemus on asiakkaan kokonaisvaltainen näkemys yrityksen toiminnasta ja se rakentuu kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden perusteella kaikissa tilanteissa, joissa asiakas on yrityksen kanssa tekemisissä. Kokemus alkaa muodostua ennakko-odotusten kautta jo ennen kuin asiakassuhdetta on varsinaisesti syntynyt. Asiakaskokemuksella on suuri merkitys siihen, asioiko asiakas uudelleen yrityksen kanssa ja suositteleeko sitä verkostoilleen. Tunne siitä, että yritys on asiakkaasta kiinnostunut, välittää ja on sitoutunut, vaikuttaa voimakkaasti kokemukseen. (Holma ym. 2021, 24–25.)

Digitaalinen asiakaskokemus muodostuu käyttäjän hyödyntäessä digitaalisesti tuotettua palvelua millä tahansa päätelaitteella. Onnistuneeseen digitaalisen asiakaskokemukseen vaaditaan asiakkaan tarpeiden ja käyttäytymisen pohjalta luotuja prosesseja niitä tukevine järjestelmineen. Myös verkkopalvelun käytettävyys on rakennettava asiakasymmärryksen perusteella. (Filenius 2015, 30.)

Kari Korkiakosken (2023) mukaan asiakkaat eivät etsi varsinaisesti digitaalisia asiakaskokemuksia, vaan arvostavat helppoutta, vaivattomuutta ja vaihtoehtojen runsautta. Digitaaliset kanavat toimivat tässä mahdollistajina. Toimialasta riippuen kohtaamisista jo arviolta 50–80 prosenttia on digitaalisia, mutta huolimatta digikanavissa tarjottavien itsepalvelumahdollisuuksien tuomista kustannussäästöistä asiakasta ei saa unohtaa yksin verkkoon. Korkiakosken mielestä meidän tulisi ensin miettiä millaisia asiakaskokemuksia haluamme tarjota ja vasta sen jälkeen keskustella digitaalisuudesta. (Korkiakoski 2023, 22; 162.)

Asiakaskokemuksen kehittäminen vaatii asiakasymmärrystä, jota voidaan rakentaa esimerkiksi lomaketutkimuksilla, haastatteluilla, fokusryhmillä sekä verkkoliikenteen, sosiaalisen median ja asiainnin seurannalla. Asiakasymmärryksen kerääminen voidaan jakaa kolmeen osioon, joita ovat asiakkaiden antama palaute, käyttäytymisen seuranta ja datan analysointi. Asiakaskokemuksen arviointiin on kehitetty myös erilaisia mittareita, kuten NPS eli Net Promoter Score ja CES eli Customer Effort Score. (Korkiakoski 2023, 108; 138–139.)

3.3 Käyttäjälähtöinen kehittäminen, muotoiluajattelu ja palvelumuotoilu

Käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa ja kehittämisessä pyritään käyttäjien ja muiden osapuolten toiminnan, tilanteiden ja tarpeiden syvälliseen ja empaattiseen ymmärtämiseen. Käyttäjät ovat kehittämistyön keskiössä ja on tärkeää saada heidät osallistumaan aktiivisesti prosessin vaiheisiin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 72.) Muotoilun välineet tarjoavat julkiselle sektorille keinoja uudistumiselle ja palvelukokonaisuuksien käyttäjälähtöiselle kehittämiselle. Kansalaisten odotuksen julkisia palveluja kohtaan ovat kasvaneet ja samalla palveluja tuottavien tahojen resurssit ovat vähentyneet. Palveluilta odotetaan myös enemmän käyttäjälähtöisyyttä. (Lehtonen & Lehto 2014, 27.)

Design Thinking -ajattelun eli muotoiluajattelun tekivät käsitteenä tunnetuksi David M. Kelley, Tim Brown ja Roger Martin noin kymmenen vuotta sitten. Muotoiluajattelulla tarkoitetaan innovaatioprosessia, jossa pyritään ihmislähtöisesti yhdistämään haluttu tuote käytettävissä olevaan teknologiaan ja taloudelliseen kannattavuuteen. Muotoiluajattelua voidaan käyttää monentyypiseen ongelmanratkaisuun, kohteena voi olla esimerkiksi esine, laite, palvelu, prosessi tai monimutkainen yhteiskunnallinen haaste. Muotoiluajattelu ei ole Suomessa kovin tunnettu käsite ja sen tunnetumpaa osaamisalaa palvelumuotoilua on käytetty meillä paljon ongelmanratkaisussa. Palvelumuotoilu ei

kuitenkaan ole yhtä kuin muotoiluajattelu, koska se keskittyy palveluihin ja aineettomiin kokemuksiin. Palvelumuotoilussa muotoilun tuotekeskeistä ajattelua laajennetaan palvelujen, asiakas- ja työntekijäkokemusten ja palveluliiketoiminnan ihmislähtöiseen kehittämiseen. Palvelumuotoilussa kehittämisen keskiössä on palvelun käyttäjä ja palvelupolku eli prosessi, jonka käyttäjä kulkee palvelutapahtuman aikana. (Koivisto ym. 2019, 34–36.)

Muotoiluajattelua ohjaavat sen keskeiset periaatteet, jotka ovat ihmislähtöisyys, oikean ongelman ratkaisu, eksploratiivisuus, iteratiivisuus, divergentin ja konvergentin ajattelun vuoropuhelu, protoilu ja testaus, yhteiskehittäminen ja monialaisuus. Ihmislähtöisyydellä pyritään syvälliseen ymmärrykseen asiakkaista tuotteiden käyttäjinä. Oikean ongelman tunnistaminen ja määrittely on tärkeää, jottei kehittämistyöllä lähdetään ratkaisemaan väärää ongelmaa. Eksploratiivinen eli tutkiva ja kokeileva kehittämisote on tarpeen, kun halutaan haastaa vakiintuneet ratkaisumallit ja innovoida omaperäisiä ja uusia ratkaisuja. Iteratiivisella etenemisellä tarkoitetaan, että työvaihetta toistetaan, kunnes on päästy haluttuun ja toimivaan ratkaisuun. Konvergentin eli rajaavan ja divergentin eli laajentavan ajattelun vuorottelulla luodaan uusia vaihtoehtoja, joita sitten arvioidaan ja rajataan. (Koivisto ym. 2019, 36–41.)

Muotoiluajattelussa luodaan tehtyjen suunnitelmien perusteella kustannustehokkaasti yksinkertaisia prototyyppejä, jotka voivat olla esimerkiksi visualisointeja tai funktionaalisia käyttöliittymiä. Prototyyppejä testataan, jotta saadaan hyvissä ajoin palautetta ja näin vähennetään epäonnistumisen riskiä. Yhteiskehittämisessä käyttäjiä osallistetaan kehittämisprosessiin esimerkiksi työpajojen avulla. Verrattuna organisaatio- tai asiantuntijalähtöiseen kehittämiseen asiakkaat ja työntekijät nähdään yhteiskehittämisessä tasavertaisina kehittäjäjäsenenä, eikä pelkästään kohteena tai testaajina. Näin he myös sitoutuvat paremmin kehittämisen tuomiin muutoksiin ja muutosvastarinta on vähäisempää. Kehitystiimin jäsenten monialainen asiantuntemus taas mahdollistaa haastavien ja kompleksisten ongelmien ratkaisemisen. (Koivisto ym. 2019, 36–41.)

Palveluprosessissa asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä tapahtuu vuorovaikutusta, joka vaikuttaa olennaisesti palvelun laadun kokemukseen. Kokemuksessa on erotettavissa tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessiulottuvuus. Yritykset saattavat usein tarkastella vain lopputuloksen teknistä laatua, vaikka se ei sisällä kaikkia laadun osa-alueita asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaalle on merkityksellinen koko hänelle näkyvä palveluntuotantoprosessi eli miten palvelu toimitetaan hänelle. Tätä palvelun laadun ulottuvuutta kutsutaan prosessin toiminnalliseksi laaduksi. (Grönroos & Tillman 2015, 100–102.)

Helsingin keskustakirjasto Oodi on suuren kokoluokan esimerkki yhteiskehittämisestä julkisella sektorilla. Oodi-projektin keskiössä oli käyttäjän näkökulma ja ymmärrys kohderyhmistä. Viestinnässä oli suuri rooli Oodin yhteiskehittämisessä, sen avulla välitettiin uuden ajan kirjastojen arvoja ja motivoitiin käyttäjiä osallistumaan suunnitteluun. Suunnittelutyölle luotiin portfolio, joka sisälsi kymmenen erilaista yhteiskehittämisen työkalua. Helsinki oli tuolloin maailman designpääkaupunki ja muotoilua haluttiin käyttää kaupungin kehittämistyössä. Kirjastolla ei kuitenkaan ollut valmiita työkaluja ja osaamista käyttäjien osallistamiseen. Oodi-hankkeessa haluttiin luoda uusia alustoja yhteistyölle, edistää dialogia kaupunkilaisten kanssa ja tavoittaa sellaisetkin ryhmät, joita perinteiset osallistamisen kanavat eivät houkuttele. Oodin yhteiskehittämisen portfolion työkaluihin sisällytettiin muun muassa digitaalisia alustoja, osallistuvaa budjetointia, käyttäjäyhteisöjä, kumppaniverkostoja, käyttäjätyöpajoja ja pop up -kohtaamisia kaupunkitapahtumissa. (Hyysalo 2021, 52–55.)

Hankkeiden rooli yleisten kirjastojen palveluiden ja palvelutuotteiden kehittämisessä on merkittävä jo niukkojen resurssien johdosta. Hankkeisiin saadaan avustusta esimerkiksi Aluehallintovirastolta tai Opetus- ja kulttuuriministeriöltä (Aluehallintovirasto 2023; Opetus- ja kulttuuriministeriö 2023). Hankkeiden avulla voidaan toteuttaa kehittämisen intensiivisin vaihe ja varmistaa, että kehitettyä uutta palvelua on mahdollista tuottaa tai ylläpitää myös hankkeen jälkeen olemassa olevilla resursseilla. Oulun kaupunginkirjastossa käyttäjälähtöistä kehittämistä on tehty jo vuosia. Käyttäjälähtöistä kehittämistä tehdään usein hankkeiden puitteissa (Oulun kaupunginkirjasto 2023d), mutta se on myös osa kirjaston jatkuvaa toimintaa.

Esimerkkinä Oulun kaupunginkirjaston käyttäjälähtöisestä kehittämisestä on vuonna 2018 päättynyt Asiakkaiden odotukset kirjastopalveluista -hanke. Kirjastojen palvelutarjonta on muuttunut nopeasti. Asiakkaiden odotukset kirjastopalveluista -hankkeessa haluttiin selvittää, minkälaisia käsitteitä asiakkailta on nykypäivän kirjastosta, sen palveluista ja niiden käytöstä. Henkilöstön ideoita hyödyntämällä muodostettiin uusia palvelumuotoja, joita testattiin asiakkailta. Hankkeessa toteutettiin asiakaskysely palvelutarjoomasta ja asiakasiltoja, joissa uusia palveluja markkinoitiin. Hankkeen kohderyhmänä olivat aikuiset jo kirjastoa käyttävät asiakkaat ja ei kirjastoa käyttävät aikuiset. Hankkeen perimmäisenä tavoitteena oli parantaa kirjastojen käyttäjäymmärrystä ja nostaa käyttäjäkokemus palvelujen kehittämisen keskiöön. Hankkeen avulla saatiin parannettua Oulun kaupunginkirjaston henkilöstön käyttäjäymmärrystä, kehitettyä palvelutarjoomaa yhdessä asiakkaiden kanssa ja markkinoitua palveluita asiakkaille. (Oulun kaupunginkirjasto 2018.)

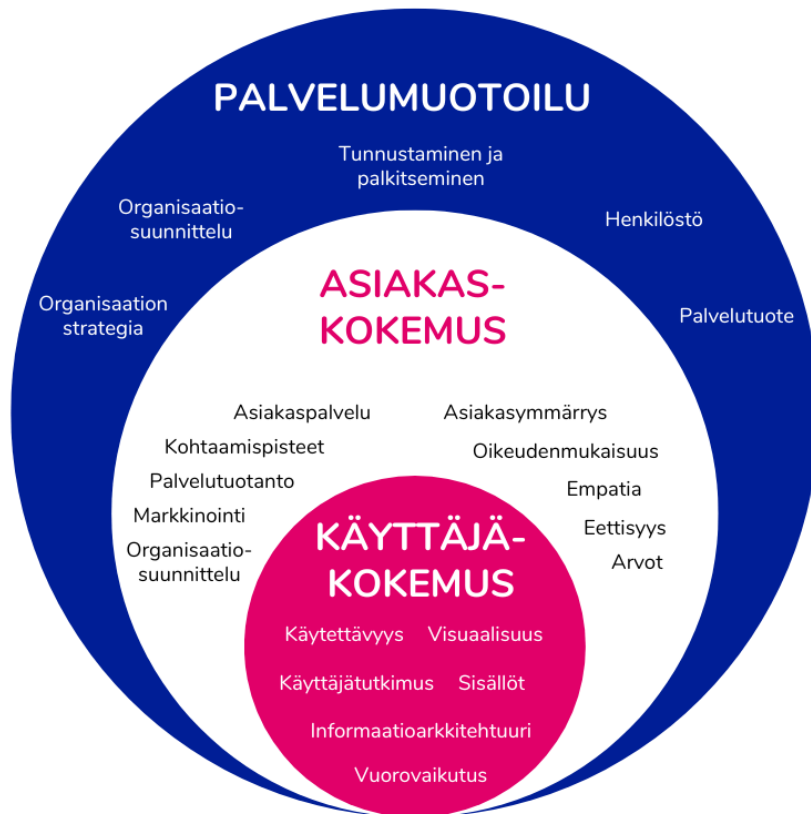
Säännöllistä käyttäjälähtöistä kehittämistä Oulun kaupunginkirjastossa tehdään erityisesti vuonna 2017 perustetun Asiakaskokemustiimin kautta. Tiimin tehtäviä ovat asiakaskokemuksen kehittäminen ja parantaminen, asiakaskeskeisen ajattelun edistäminen ja asiakasymmärryksen parantaminen, asiakaspalvelun ja palvelukulttuurin kehittäminen ja kirjaston laatuasiat. Tiimi toteutti keväällä 2017 asiakaspalvelutyöpajoja, joihin koko henkilökunta osallistui. Työpajojen tulosten perusteella kirjastolle valittiin kehittämiskohteita, joita olivat muuan muassa asiakaspalvelun tasalaatuisuus, palvelulupausten päivittäminen ja asiakaspalvelun merkityksen korostaminen perehdytyksessä. (Männikkö 2021.)

Käyttäjäkeskeisen ajattelun ja asiakasymmärryksen parantaminen ovat keskiössä Oulun kaupunginkirjaston palveluja ja toimintatapoja kehitettäessä. Kirjasto on tehnyt palvelulupauksen, jonka mukaan asiakas saa kirjastosta laadukkaan, johdonmukaisen ja selkeän palvelukokemuksen riippumatta siitä, missä yksikössä hän asioi. Esihenkilöitä on koulutettu vuorovaikutukseen ja perehdyttämiseen ja asiakaspalvelun arvostusta on pyritty nostamaan. Palvelukulttuuria ja palvelun laatua edistävät yhteiset palvelupaketit ja lisän tarjoaminen asiakaspalvelutilanteissa. (Männikkö 2021.)

Oulun kaupunginkirjastossa käyttäjän kokeman palvelun laadun arvioinnissa käytetään asiakaskyselyjä, palautelomakkeita, sähköpostin ja sosiaalisen median kautta tullutta palautetta ja suullisen palautteen järjestelmällistä tallentamista. Strukturoitu asiakaskysely toteutetaan joka vuosi, lukuun ottamatta niitä vuosia, jolloin Aluehallintovirastot toteuttavat oman kyselynsä kirjaston asiakkaille. Aluehallintovirastonvaltakunnallinen kysely toteutetaan joka kolmas vuosi. Jokaisessa toimipisteessä on mahdollisuus paperisen anonyymin palautelomakkeen täyttämiseen ja palautelomake löytyy myös kirjaston verkkosivuilta. Annettu palaute ohjataan sille yksikölle tai tiimille, jota palaute koskee. Vuonna 2019 Oulun kaupunginkirjasto aloitti keräämään myös suullista asiakaspalautetta järjestelmällisesti niin, että henkilökunta kirjaa asiakaspalvelutilanteessa saadun palautteen verkkolomakkeelle. Annetut palautteet kootaan joka kuukausi ja jaetaan kaikille kirjaston Teams-tiimissä. Oulun kaupunginkirjasto on kokeillut myös Kehu asiakaspalvelijaa -kampanjaa, jossa asiakkaat saivat antaa positiivista palautetta työntekijöistä, sekä Käräytä kaveri -kampanjaa, jossa työntekijät saivat kehua kollegaa hyvin tehdystä asiakaspalvelutyöstä. (Männikkö 2021.)

Käyttäjälähtöinen kehittäminen on yleisille kirjastoille tärkeää sekä digitaalisissa että fyysisissä ympäristöissä. Palvelumuotoilu, asiakaskokemuksen kehittäminen ja käyttäjäkokemuksen kehittä-

nen ovat kaikki ihmiskeskeistä suunnittelua ja kehittämistä. Luvussa 4 käsitellään käyttäjäkokemusta ja sen tutkimista. Palvelumuotoiluun, asiakaskokemukseen ja käyttäjäkokemukseen liittyy paljon näkökulmia ja termejä, jotka myös limittyvät. Palvelumuotoilun katsotaan usein myös sulkevan asiakaskokemuksen ja käyttäjäkokemuksen sisälleen ja ytimeen jää käyttäjäkokemus. (Revium 2023.) Kuvio 3 havainnollistaa näiden käsitteiden keskinäisiä suhteita ja niihin liittyviä termejä.



KUVIO 3. Palvelumuotoilun, asiakaskokemuksen ja käyttäjäkokemuksen väliset suhteet (mukaillen Revium 2023).

4 KÄYTTÄJÄKOKEMUS JA SEN TUTKIMINEN

Käyttäjäkokemuksella (user experience, UX) tarkoitetaan tuotteen tai palvelun loppukäyttäjän kokemusta. Käyttäjäkokemuksesta puhutaan usein digitaalisten palvelujen, kuten verkkosivustojen ja sovellusten yhteydessä, mutta se voi liittyä kaikkeen toimintaan, missä käyttäjä on vuorovaikutuksessa tuotteen tai palvelun kanssa. Käyttäjäkokemuksen tutkiminen on tärkeää tuotteen tai palvelun suunnittelun suunnittelussa ja kehittämissä, koska käyttäjäkokemus vaikuttaa asiakastyytyvyyteen, asiakkaan sitoutumiseen ja siihen, suosittelevatko he tuotetta tai palvelua muille. (Roto ym. 2011; UX Design Institute 2022.)

Käyttäjäkokemuksen kehittäminen on tärkeää kirjastoalalla, koska myös kirjastot joutuvat tänä päivänä kilpailemaan ihmisten vapaa-ajasta. Kirjastojen palvelujen digitalisoituessa myös helppokäyttöisten ja ajanmukaisten verkkopalvelujen merkitys korostuu. (Schmidt & Etches 2012, 11–12.) Tässä luvussa käsitellään käyttäjäkokemuksen käsitettä ja ominaisuuksia ja käyttäjäkokemuksen suhdetta käytettävyyteen. Lisäksi avataan käyttäjäkokemuksen tutkimusta ja sitä, miten käyttäjäkokemusta on tutkittu kirjastoalalla.

4.1 Käyttäjäkokemus

Käytettävyyden (usability) merkitys on korostunut informaatioteknologian maailmassa jo parikymmenen vuoden ajan. Sillä on alun perin tarkoitettu erilaisten tietojärjestelmien käyttöliittymien suunnittelua ja se on hiljalleen laajentunut tarkoittamaan tuotteen tai asian käytön helppoutta. Tutkimuksen ja testauksen myötä käytettävyydelle on annettu erilaisia suosituksia ja vaatimuksia. Käytettävyyden vaatimukset korostuvat kuluttajanäkökulmassa, koska huonon järjestelmän kohdallaan kuluttaja eli asiakas vaihtaa helposti toiseen palveluun. (Filenius 2015, 28; Viljanen 2020.) Jacob Nielsenin (2012a) mukaan käytettävyys koostuu viidestä laatutekijästä, joita ovat opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheiden välttäminen, virheistä palautuminen ja tyytyväisyys. ISO9241-11 standardi taas määrittelee käytettävyyden vuorovaikutteisen tuotteen tai järjestelmän käytön tarkoituksenmukaisuudeksi, tehokkuudeksi ja miellyttävyydeksi (Väänänen-Vainio-Mattila 2011, 102–103).

Käyttäjäkokemus (user experience, UX) on käytettävyyttä laajempi termi, jolla tarkoitetaan henkilökohtaista ja alati muuttuvaa kokemusta, joka syntyy palvelua käytettäessä - mitä käyttäjä kokee, tuntee, havainnoi ja ajattelee käytön aikana. Käyttäjäkokemuksesta on tullut merkittävä kilpailutekijä ja yhden hyvän käyttökokemuksen jälkeen kuluttaja odottaa samaa kokemusta myös muilta palveluntarjoajilta. (Filenius 2015, 29; Viljanen 2020.) Käyttäjäkokemuksesta käytetään toisinaan termiä käyttökokemus (Ahonen 2023).

Käyttäjäkokemukseen vaikuttavia tekijöitä on useita ja ne voidaan jakaa kolmeen pääluokkaan: käyttäjää ja järjestelmää ympäröivä konteksti, käyttäjän olotila ja järjestelmän ominaisuudet. Kontekstina voi olla järjestelmän käyttöpaikka, sosiaalinen ympäristö, käytettävä laite tai suoritettava tehtävä. Käyttäjän olotilaan voivat vaikuttaa odotukset palvelulta ja motivaatio käyttää sitä, sen hetkinen mieliala sekä käyttäjän henkiset ja fyysiset resurssit. Järjestelmätekijöitä ovat järjestelmän toimivuus, estetiikka, interaktiivisuus, responsiivisuus ja personoitavuus. Käyttäjäkokemus on aiheena laaja ja sitä on käsitelty useissa lähteissä eri näkökulmista. Tutkimuksesta riippuen siihen on sisällytetty eri asioita. (Roto ym. 2011.)

Peter Morville (2004) on jakanut hunajakennomallissaan käyttäjäkokemuksen seitsemään osa-alueeseen, joita ovat käytettävyys, hyödyllisyys, haluttavuus, löydettävyys, uskottavuus, arvo ja saavutettavuus (ks. kuvio 4). Helppokäyttöisyys ja **käytettävyys** ovat tärkeitä, mutta ne eivät yksin riitä. Tuotteiden ja järjestelmien **hyödyllisyyteen** vaaditaan innovatiivista ja luovaa ajattelua. Samalla kun pyritään palveluissa tehokkuuteen, tulisi muistaa myös emotionaaliset vaikuttavuustekijät, kuten identiteetti ja brändi. Ne luovat palvelulle **haluttavuutta**. Helposti navigoitavat ja kaikkien saatavilla olevat palvelut ovat **löydettäviä ja saavutettavia**. Palvelujen ja sisältöjen täytyy myös olla **uskottavia** ja tuottaa **arvoa** käyttäjälle vastaamalla käyttäjän tarpeisiin.



KUVIO 4. Käyttäjäkokemuksen hunajakkenno (mukaillen Morville 2004).

4.2 Käyttäjäkokemuksen tutkiminen

Käyttäjäkokemuksen tutkimisessa käytetään usein samoja metodeja kuin käytettävyystutkimuksessa ja käytettävyystutkimus-termiä käytetäänkin usein muodossa käyttäjätutkimus. Käyttäjätutkimuksen tarkoituksena on löytää palvelun tai tuotteet ongelmat, tunnistaa kehittämismahdollisuudet ja saada tietoa kohderyhmän käyttäytymisestä ja mieltymyksistä. Käyttäjätutkimus voi olla kvantitatiivista tai kvalitatiivista. Kvantitatiivinen keskittyy suoritettujen tehtävien onnistumisen ja tehtäviin käytetyn ajan mittaamiseen, kun taas yleisemmin käytetty kvalitatiivinen käyttäjätutkimus pyrkii löytämään ongelmakohtia ja käyttäytymistapoja. (Nielsen 2012a.)

Käyttäjätutkimus voidaan suorittaa paikan päällä tai etäyhteydellä ja tutkittavan tulisi olla henkilö, joka voisi todennäköisesti käyttää tutkittavaa palvelua tai tuotetta. Tutkija toimii fasilitaattorina ja antaa tutkittavalle tehtäviä suoritettavaksi. Tehtävien tulee olla realistisia toimintoja, joita tutkittava voisi tehdä jokapäiväisessä elämässään. Tehtävänannossa tulee olla huolellinen, koska puutteellinen tai virheellinen tehtävänanto saattaa johtaa väärinymmärrykseen ja näin vaikuttaa tutkittavaan suoritukseen. Tehtävänannon voi antaa suullisesti tai kirjallisesti, tai sekä että. Tutkija tarkkailee

tutkittavan käyttäytymistä tämän suorittaessa annettuja tehtäviä. Usein tutkittavaa on myös pyydetty samanaikaisesti reflektoi kokemaansa ja häntä saatetaan myös haastatella tutkimustilanteen päätteeksi. (Nielsen 2012a.)

Kirjastoalalla käyttäjäkokemuksen tutkimus ja kehittäminen on yleistynyt maailmanlaajuisesti ja käyttäjäkokemuksen tutkimusta hyödynnetään uusia palveluja luodessa ja jo olemassa olevia kehitettäessä. Verkkopalvelujen käyttäjäkokemuksen tutkimusta on tehty kirjastoissa jo pitkään, mutta sitä on kutsuttu aiemmin käytettävyydetutkimukseksi. (Appleton, 2016.) Suomessa digitaalisten kirjastopalvelujen käyttäjäkokemusta on tutkittu jonkin verran. Katariina Hanhisalo (2020) tutki opinnäytteessään Käyttäjäkokemuksen muuttuminen kirjastojärjestelmän vaihdossa: vaikutukset henkilöstön tunne- ja kokemustiloihin sekä työhön järjestelmämuutoksen aiheuttamia vaikutuksia henkilöstön käyttäjäkokemukseen. Tutkimuksessa käytettiin tiedonkeruumenetelminä kyselyitä, haastatteluja, havainnointia ja käyttäjäkokemustestausta. (Hanhisalo 2020.) Eija Aunolan (2016) opinnäytteessä tutkimuksen kohteena oli Koha-kirjastojärjestelmän asiakaskäyttöliittymän käyttäjäkokemus. Kohderyhmänä olivat kirjasto- ja tietopalvelualan opiskelijat. (Aunola 2016.)

5 LÄHESTYMISTAVAT, KEHITTÄMISPROSESSIN RUNKO JA MENETELMÄT

Tässä luvussa käsitellään kehittämistyössä käytettyjä lähestymistapoja, esitellään kehittämissprosessin runko ja kerrotaan työssä käytetyistä menetelmistä. Kehittämissprosessissa käytettiin poikkeuksellisesti kahta eri lähestymistapaa – tapaustutkimusta ja palvelumuotoiluajattelua. Kahden eri lähestymistavan yhdistäminen oli välttämätöntä kehittämissprosessin aikana tapahtuneista muutoksista johtuen. Lähestymistapojen triangulaatiolla lisätään kehittämistyön luotettavuutta, kuitenkin tiedostaen valinnan tuomat haasteet työlle.

Kehittämissprosessissa hyödynnettiin myös menetelmätriangulaatiota eli tutkittavasta aiheesta hankittiin tietoa useiden eri menetelmien kautta ja saatua tietoa analysoitiin eri menetelmillä. Tärkeimpinä menetelminä käytettiin havainnointia ja haastattelua. Kehittämissprosessin aikana järjestetyissä kehittämistyöpajoissa käytettiin useita eri palvelumuotoilun menetelmiä. Kehittämissprosessin hahmotamisessa sovellettiin palvelumuotoilun Tuplatimanti-mallia.

5.1 Lähestymistapoina tapaustutkimus ja palvelumuotoiluajattelu

Kehittämissprosessissa hyödynnettiin monimetodista lähestymistapaa eli triangulaatiota (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 6.5). Työn lähestymistapana käytettiin sekä tapaustutkimusta että palvelumuotoiluajattelua. Tapaustutkimuksessa kohteena on tuote, palvelu, toiminta tai prosessi ja sen avulla voidaan tuottaa kehittämissuhteita ja -ideoita (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 52–57). Se soveltui hyvin tämän kehittämistyön lähestymistavaksi, sillä prosessissa kehitettiin yhtä tiettyä palvelua ja siihen laadittiin kehittämissuhteus. Tutkimuksen eri vaiheissa hyödynnettiin määrällisen ja laadullisen tutkimuksen menetelmiä ja näihin yhdistettiin palvelumuotoilun menetelmiä käyttäjätutkimusvaiheessa (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2017).

Määrällisen tutkimuksen tärkeimpänä menetelmänä käytettiin web-analytiikkaa. Sivustodatan avulla oli tarkoitus saada määrällistä tietoa Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston nykytilasta, sen sisäisestä liikenteestä ja liikenteestä eri sivustojen välillä. (Kananen 2014, 228.) Sivustodatan oli tarkoitus toimia kehittämistyön tärkeimpänä aineistona, jota palvelumuotoilun menetelmin saadut käyttäjätutkimuksen tulokset täydentäisivät. Kehittämissprosessin aikana kuitenkin selvisi, että Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustosta ei voida saada alkuperäisen tutkimussuunnitelman

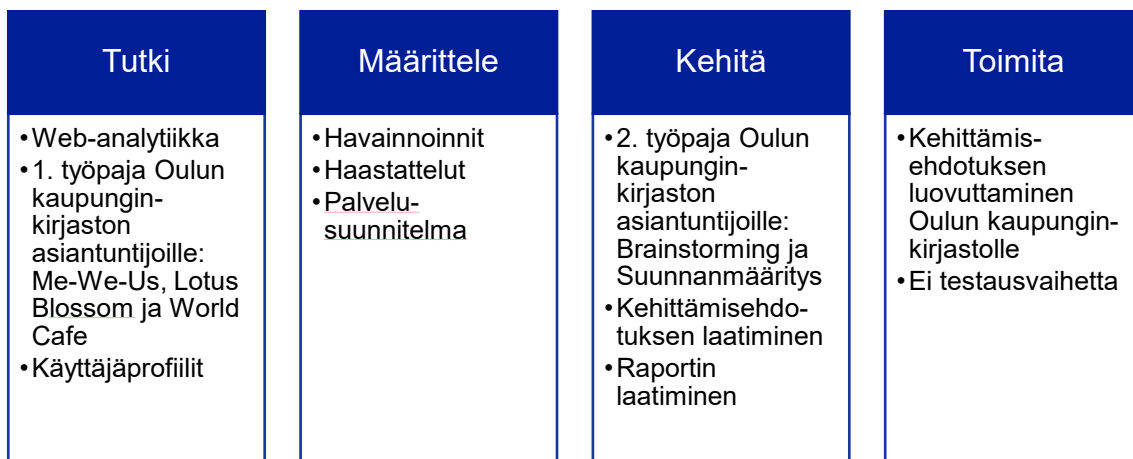
vaatimaa datamäärää. Laadullisen tutkimuksen – ja palvelumuotoilun menetelmät eli käyttäjätutkimus ja kirjaston henkilöstölle järjestettävät kehittämistyöpajat nousivat kehittämistyön keskiöön, jota pieni määrä saatavilla olevaa sivustodataa tuki. Näin oli tarkoituksenmukaista ja tarpeellista yhdistää kehittämistyön lähestymistavoiksi sekä tapaustutkimus että palvelumuotoiluajattelu eli hyödyntää lähestymistapojen triangulaatiota (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Useiden tutkimuksellisten lähestymistapojen, teorioiden ja menetelmien yhdistämisestä käytetään nimeä triangulaatio. Triangulaation katsotaan lisäävän tutkimuksen luotettavuutta. Triangulaation avulla voidaan todentaa, että samaan tulokseen päästään erilaisten lähestymistapojen tai menetelmien kautta. Yleisesti tutkimuksessa käytetään menetelmätriangulaatiota eli käytetään useita tiedonhankintamenetelmiä. Useiden lähestymistapojen yhdistäminen taas on opinnäytetyötasoisessa tutkimuksessa harvinaisempaa, eikä se ole myöskään täysin ongelmatonta. Mikäli tutkimuksellisissa lähestymistavoissa tai -menetelmissä on keskenään erilaiset esimerkiksi ihmiskäsitykset, ovat myös saadut tulokset keskenään ristiriitaisia tai monitulkintaisia. Tapaustutkimuksen ja palvelumuotoiluajattelun yhdistäminen oli tässä kehittämisprosessissa luonteva valinta, eivätkä tapaustutkimuksen ja palvelumuotoilun lähestymistavat ole keskenään ristiriitaisia. Tutkimuksen kohteena oleva tapaus on Oulun kaupunginkirjaston verkkosivusto, johon syvennyttiin kehittämisprosessin aikana syvällisesti. Tutkimuksen empiirinen osuus tehtiin pääasiallisesti käyttäjälähtöisiä palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Tapaustutkimuksen ja palvelumuotoilun yhdistelmällä Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston ongelmakohdista saatiin monipuolisempi kuva, kuin pelkästään toisen lähestymistavan kautta olisi saatu. Lähestymistapojen yhdistäminen on toimivampaa pehmeän tutkimuksen perinteessä kuin esimerkiksi eri määrällisen tutkimuksen lähestymistapoja yhdisteltäessä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 6.5.)

5.2 Kehittämisprosessin runko ja menetelmät

Tapaustutkimuksellinen kehittämisprosessi jakautuu yleensä neljään vaiheeseen, jotka ovat alustavan kehittämistehtävän määrittely, tutkittavaan ilmiöön tai palveluun ja teoriaan perehtyminen, empiirisen aineiston kerääminen ja analysointi ja kehittämis ehdotuksen laatiminen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 52–57.) Kehittämisprosessin vaiheiden ja menetelmien hahmottamisessa sovellettiin palvelumuotoilun Tuplatimantti-mallia. Tuplatimantti-malli (Double Diamond) on Ison-Britannian Design Councilin vuonna 2004 kehittämä ja laajasti käytetty palvelumuotoilun prosessityökalu. Tuplatimantti-mallissa kehittämissyö on jaettu neljään vaiheeseen – tutki, määrittele, kehitä

ja toimita (ks. kuvio 5). Kahden ensimmäisen vaiheen tavoitteena on kerätä tietoa ratkaistavasta ongelmasta ja ongelman kiteyttämisestä. Tavoitteena on saavuttaa syvälinen ymmärrys tutkittavasta ongelmasta. Kahden viimeisen vaiheen tavoitteena on kehittää ratkaisu ongelmaan. (Design Council 2019.) Kehittämisen prosessin aikana tutkimuksen aihetta lähestyttiin monimenetelmällisesti ja moninäkökulmaisesti. Tavoitteena oli löytää tietoa Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustosta ja sen ongelmakohtia käyttäjien näkökulmasta ja tuottaa laadukas kehittämissuositus, jonka avulla ongelmakohtia on mahdollista ratkaista.



KUVIO 5. Tuplatimantti-mallin mukainen kehittäminen prosessi.

Tutki-vaiheen tavoitteena on kirjaimellisesti ymmärtää tutkittavaa aihetta syvemmin vaiheessa kerätyn tiedon avulla (Design Council 2019). Tutkimuksen alussa eli tutki-vaiheessa kerättiin Oulun kaupunginkirjaston verkkopalveluista sivustodataa. Web-analytiikan avulla saatiin tietoa Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston käyttäjämääristä ja jonkin verran tietoa myös käyttötavoista (Kananen 2014, 228). Sivustodatan avulla saatiin määrällistä tietoa Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston nykytilasta.

Tutki-vaiheessa kirjaston henkilöstölle järjestettiin työpajan syyskuussa 2020. Työpajojen tarkoituksena on saavuttaa tavoitteita, joten tilaisuuden suunnittelu on aloitettava niiden määrittelemisestä. Selkeät tavoitteet auttavat myös osallistujia keskittymään olennaisiin asioihin työpajan aikana. Tarkempi prosessi käytettävien menetelmien suunnittelun tukemaan näitä tavoitteita. On myös tärkeää selittää osallistujille tilaisuuden viitekehys ja kertoa miten tuloksia tullaan hyödyntämään. (Sipponen-Damonte 2020, 48–49.)

Työpajan osallistajat muotoilivat käyttäjäprofiilit kirjaston tyypillisistä verkkosivuja käyttävistä henkilöistä. Profiilityökalun avulla voidaan kasvattaa käyttäjymmärrystä ja tietoa asioista, jotka tulee huomioida palvelun kehittämisessä. Käyttäjäpersoonaa havainnollistaa potentiaalista palvelun käyttäjää ja hänen ominaisuuksiaan, kuten ikää, sukupuolta, käyttäytymistä, asenteita, taitoja, päämääriä ja persoonallisuutta. (Innokylä 2022.) Käyttäjäprofiileja käytettiin pohjana havainnoiteihin ja haastatteluihin osallistujien valinnassa. Käyttäjäprofiilien muodostamisessa hyödynnettiin Me-We-Us -menetelmää ja World Café- eli kahvilamenetelmää (Nummi 2018, 79 ja 157). Me-We-Us-menetelmässä aihetta pohditaan ensin yksin, sen jälkeen pareittain tai pienryhmässä ja lopuksi koko ryhmän kesken (Nummi 2018, 157). Kahvilamenetelmässä kaikki tutustuvat muiden ryhmien tuotamiin käyttäjäprofiileihin. Tyypillisestä kahvilamenetelmästä poiketen ryhmän jäsenistä kukaan ei jäänyt esittelemään tuotoksia kiertäjille vaan kaikki kiersivät tutkimassa ja kommentoimassa muiden ryhmien profiileja. (Nummi 2018, 79.)

Työpajassa kartoitettiin verkkosivujen käyttäjäkokemusta asiakasnäkökulmasta ja sen ongelma-kohtia hyödyntäen mukailtua Lotus Blossom -menetelmää. Lotus Blossom on japanilaisen Yasuo Matsumuran kehittämä ideointimenetelmä, jossa valitun aiheen tai ongelman ympärille ideoidaan ratkaisuja iteratiivisesti teemaa laajentaen. (Haaga-Helia 2022.) Kirjaston henkilöstö valitsi tärkeinä pitämänsä ongelmakohdat ja muotoili niistä tehtävänannot, joita käytettiin havainnointien ja haastattelujen tehtävien ja rungon rakentamisen pohjana.

Määrittele-vaiheen aikana voidaan määritellä ja tarkentaa tutkittavaa ongelmaa kerättyjen tietojen ja saatujen uusien näkökulmien kautta (Design Council 2019). Tutkimuksen toisessa eli määrittele-vaiheessa tutkittiin Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston käyttäjäkokemusta havainnointien ja haastatteluiden kautta. Havainnoinnissa seurattiin tutkittavien toimintaa kehittämisen kohteena olevassa ympäristössä annettujen tehtävien suorittamisen aikana ja lopuksi heidät haastateltiin. Tutkittavia pyydettiin myös sanoittamaan ajatuksiaan ja tuntemuksiaan havainnoinnin aikana. Havainnointi sopii käytössä olevan palvelun käyttäjäkokemuksen parantamiseen. Havainnoinnilla voidaan syventää ymmärrystä käyttäjän näkökulmasta ja havaita ongelma-kohtia palvelussa. (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2017.)

Käyttäjä tutkimuksen osallistujia havainnoitiin näytönjaon avulla käyttämässä Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustoa ja tutkimustilanne tallennettiin myöhempää tarkastelua varten. Havainnoinnissa tarkkailtavia henkilöitä tulee valita erilaisista asiakasprofiileista ja myös niiden ääripäistä. Yleensä on tärkeämpää kerätä laadukasta tietoa käyttäjistä kuin saada suuri määrä osallistujia.

(Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2017.) Havainnoitavien määrä määriteltiin kehittämistehtävän toteutuksen alussa. Kehittämisprosessin aikana valittiin osallistujat, joilla oli mahdollisimman erilaiset käyttäjäprofiilit. Käytännön toteutuksessa käyttäjätutkimukseen ei saatu mukaan alun perin aiottua määrää osallistujia. Havainnoinnin päätteeksi käyttäjät refleктоivat omia kokemuksiaan verkkosivujen käytöstä lyhyen haastattelun kautta (Ojasalo ym. 2014, 106–108). Haastattelun kysymyksillä pyrittiin selvittämään osallistujan kokemuksia, ajatuksia ja tunteita verkkosivuston käytöstä.

Määrittele-vaiheessa havainnoinneista ja haastatteluista saadut tiedot yhdistettiin palvelusuunnitelmakeksi (Service Blueprint) (Ojasalo ym. 2014, 178–182; Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2017). Palvelusuunnitelman avulla voidaan mallintaa palvelun toimintaa yksityiskohtaisesti. Suunnitelman tekeminen voidaan aloittaa yksinkertaisesta versiosta, jota täydennetään työn edetessä ja uusien asioiden selvitessä. Mallissa palvelu kuvataan lineaarisena prosessina, joka sisältää erilaisia palvelutapahtumia. Palvelutapahtumia avataan eri näkökulmista. Palvelusuunnitelmaa voidaan käyttää sekä nykytilan esittämiseen että tulevaisuuden visiointiin. (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2017). Tässä kehittämistyössä palvelusuunnitelman avulla mallinnettiin Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston ongelmakohtia käyttäjien näkökulmasta. Menetelmään tehtiin kehittämisprosessin tavoitteita palvelevia muokkauksia.

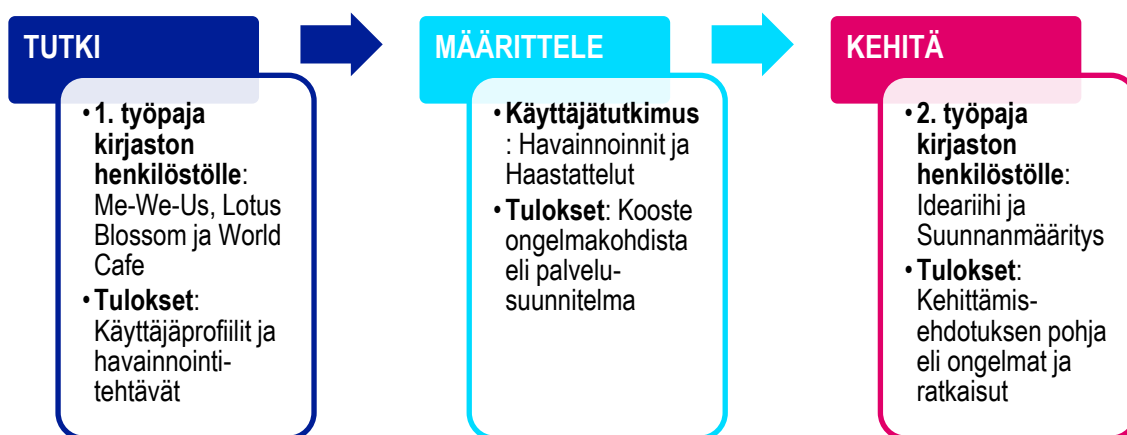
Kehitä-vaiheen tavoitteena on tuottaa ratkaisuja ongelmaan. Kehitä-vaiheeseen on hyvä osallistaa ihmisiä ja näin etsiä tarkennettuun ongelmaan erilaisia ratkaisuja. (Design Council 2019.) Kehittämisprosessin kolmannessa eli kehitä-vaiheessa järjestettiin Oulun kaupunginkirjaston työntekijöille toinen työpaja, jossa käytiin läpi sivustodatasta, havainnoinneista ja haastatteluista esiin nousseita ongelmakohtia palvelusuunnitelman kautta ja kehitettiin niihin ratkaisuja. Työpajassa hyödynnettiin ideariih- eli Brainstroming-menetelmää ratkaisujen löytämiseksi verkkosivuston ongelmakohtiin ja käyttäjäkokemuksen parantamiseksi. Ideoiden ei tarvitse olla jalostettuja, mutta on tärkeää pitää fokus annetussa aiheessa. Ideariihen kautta syntyneitä ideoita jatkojalostettiin suunnanmääritysmenetelmällä. Menetelmässä käydään läpi syntyneet ideat, yhdistellään ja parannelaan niitä ja valitaan parhaat jatkoon. (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2017). Työpajassa saatiin ideoitua ratkaisuja verkkosivuston ongelmakohtiin ja näin luotua kehittämisehdotuksen runko.

Eri tutkimusmenetelmiä yhdistellen saatiin kattava kuva Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustosta ja sen ongelmakohdista ja luotua laadukas kehittämis ehdotus. Kehittämis ehdotus sisältää tutkimuksen aikana havaitut ongelmakohdat ja ratkaisuehdotukset niihin. Tuplatimantti-mallin viimeinen eli **toimita-vaihe** sisältää yleensä prosessin aikana laadittujen ratkaisujen testausta ja toimivien ratkaisujen jatkokehittämistä (Design Council 2019). Kehittämisprosessin viimeisessä eli toimita-vaiheessa kehittämis ehdotus luovutettiin Oulun kaupunginkirjastolle. Tutkimus ei sisällä testaus-vaihetta, sillä Oulun kaupunginkirjasto hyödyntää kehittämistyön tuloksia oman aikataulunsa mukaisesti. Kirjasto voi hyödyntää kehittämis ehdotuksen tuloksia haluamissaan määrin ja myös tarvittaessa muokata ehdotusta.

6 KEHITTÄMISPROSESSI

Kehittämisen prosessin Tutki-, Määrittele- ja Kehitä-vaiheissa toteutettiin kaksi kehittämistyöpajaa kirjaston henkilöstölle, neljä käyttäjätutkimustilannetta havainnointineen ja haastatteluineen sekä kaistiin näiden vaiheiden tuloksia palvelusuunnitelmaan (ks. Kuvio 6). Kirjaston henkilöstölle järjestettyihin työpajoihin osallistui eri työtehtävissä toimivia kirjaston asiantuntijoita, joiden kautta kehittämisen prosessiin saatiin mukaan laajasti erilaisia näkökulmia ja monenlaista osaamista. Käyttäjätutkimukseen osallistui neljä henkilöä. Jo tällä osallistujamäärällä saatiin kattava kuva kirjaston verkkosivuston haasteista käyttäjänäkökulmasta.

Työpajoista ja käyttäjätutkimuksesta saatiin äärimmäisen arvokasta tietoa Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston käyttäjäkokemuksesta ja sivuston ongelmakohtista. Seuraavissa luvuissa esitellään kehittämisen prosessin toteutus sekä koosteet niiden tuloksista. Kirjaston henkilöstön työpajoissa käytettiin paljon erilaisia sovelluksia työskentelyn pohjana. Näiden tulokset löytyvät pääosin liitteistä. Ensimmäisen kirjaston henkilöstölle järjestetyn työpajan, havainnointien ja haastatteluiden tulokset koottiin palvelusuunnitelmaan, jota käytettiin toisen kirjaston henkilöstölle järjestetyn työpajan pohjana. Kehittämisen prosessin vaiheiden tulosten pohjalta laadittiin Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston kehittämissuunnitelma, joka esitellään kappaleessa 7.



KUVIO 6. Kehittämisen prosessin vaiheet, menetelmät ja tulokset.

6.1 Ensimmäinen työpaja kirjaston henkilöstölle

Kehittämisen prosessin ensimmäisessä eli Tutki-vaiheessa järjestimme Oulun kaupunginkirjaston työntekijöille kehittämisen prosessin ensimmäisen työpajan. Työpaja oli osa Palveluliiketoiminnan kehittämisen Fasilitointiosaamisen-kurssin opintoja, joten työpajan suunnitteluun käytettiin paljon aikaa ja se tehtiin erityisen huolellisesti. Työpaja myös tallennettiin ja siitä tehtiin raportti, jotka palautettiin kyseisen kurssin opettajalle osana kurssisuoritusta. Työpajan osallistujille kerrottiin näistä seikoista jo ennen työpajaa ja ne kerrattiin myös työpajan alussa.

Työpaja pidettiin syyskuussa 2022 ja sinne kutsuttiin 20 kirjaston verkkosivujen kehittämisessä tai asiakasrajapinnassa työskentelevää henkilöä. Pyrimme kutsumaan mukaan mahdollisimman kattavasti eri työtehtäviä tekeviä osallistujia, jotta saisimme työhömmme monenlaisia näkökulmia. Työpajaan osallistui 11 henkilöä, jotka työskentelivät työpajan eri osioissa joko yksin tai kolmessa pienryhmässä. Työpaja toteutettiin Teams-kokouksena. Työskentelyn pohjana käytettiin pääasiassa Jamboard-verkkosovellusta ja Teamsin sisäistä Forms-työkalua.

Työpaja aloitettiin työskentelyn raamien ja tavoitteiden määrittelyllä, työskentelyn pohjana käytettävän työkalun ja opinnäytetyömme esittelyllä. Kerroimme osallistujille myös, miten työpajan tuloksia tullaan hyödyntämään. Selkeät tavoitteet auttoivat osallistujia keskittymään olennaisiin asioihin työpajan aikana. Työpajassa käytettyjen menetelmien oli tarkoitus tukea työpajan tavoitteiden saavuttamista. (Sipponen-Damonte 2020, 48–49.) Alun pohjustuksen jälkeen osallistujat pääsivät viirtäytymään yhteiseen työskentelyyn kirjaamalla Forms-sanapilvi työkaluun aamun fiiliksiä.

Työpajan ensimmäisen osan päätavoitteena oli tutustua Oulun kaupunginkirjaston verkkosivujen käyttäjiin luomalla käyttäjäprofiileja. Käyttäjäprofiilien muodostamisessa hyödynnettiin Me-We-Us -menetelmää ja World Café- eli kahvilamenetelmää (Nummi 2018, 79 ja 157). Profiilityökalun avulla voidaan kasvattaa käyttäjäymmärrystä ja saada lisää tietoa asioista, jotka tulee huomioida palvelun kehittämisessä. Käyttäjäpersoonaa havainnollistaa potentiaalista palvelun käyttäjää ja hänen ominaisuuksiaan, kuten ikää, sukupuolta, käyttäytymistä, asenteita, taitoja, päämääriä ja persoonallisuutta. (Innokylä 2022.)

Me-We-Us-menetelmässä aihetta pohditaan ensin yksin, sen jälkeen pareittain tai pienryhmässä ja lopuksi koko ryhmän kesken (Nummi 2018, 157). Jokainen osallistuja pohti tyypillistä asiakas-

tamme ensin yksin ja kirjasi tietoja Jamboard-alustalle (ks. Liite 1). Tämän jälkeen osallistujat jaettiin kolmeen 3–5 hengen Teamsin-pienryhmähuoneeseen, joissa kukin esitteli oman profiilinsa ryhmälleen. Ryhmä valitsi näistä yhden käyttäjäprofiilin, jota lähtivät yhdessä jatkotyöstämään. Ryhmät täydensivät käyttäjäprofiilien tiedot Jamboard-alustalle.

Jokainen ryhmä kiersi Kahvilamenetelmän mukaisesti tutustumassa muiden ryhmien tuottamiin käyttäjäprofiileihin. Tyypillisestä kahvilamenetelmästä poiketen ryhmän jäsenistä kukaan ei jäänyt esittelemään tuotoksia kiertäjille vaan kaikki kiersivät tutkimassa ja kommentoimassa muiden ryhmien profiileja. (Nummi 2018, 79.) Osallistujat saivat lisätä muiden ryhmien tekemiin profiileihin kommentteja ja täydentää profiileja. Lopuksi kukin ryhmä esitteli oman valmiin käyttäjäprofiilinsa kaikille osallistujille (ks. Liite 2).

Käyttäjäprofiilityöskentelyn tuloksena saimme ryhmiltä kolme käyttäjäprofiilia:

1. Ryhmä 1: Eläkeläinen Tapio, 70 vuotta
2. Ryhmä 2: Eläkeläinen Taina, 69 vuotta
3. Ryhmä 3: Hoitovapaalla oleva Emmi, 30 vuotta

Työpajan tuloksena syntyi kolme ryhmässä kattavammin työstettyä käyttäjäprofiilia, mutta myös yksilövaiheessa ideoidut yhdeksän käyttäjäprofiilia olivat todella kattavia. Hyödynsimme näitä kaikkia kehittämisprosessimme käyttäjätutkimuksen havainnoitavien ja haastateltavien valinnassa. Käyttäjäprofiileissa nousivat esiin eläkeläisten ja seniorien ryhmä. He ovat kirjastoille tärkeä asiakasryhmä, joka usein myös haluaa kontaktia asiakaspalvelussa. Tämän vuoksi kirjaston henkilöstöllä on hyvä kosketuspinta tämän ryhmän ongelmakohtiin. Käyttäjäprofiileissa oli myös aikuinen opettaja. Opettajat ovat kirjastoille tärkeä sidosryhmän edustaja, joiden kanssa paljon yhteistyötä. Profiileissa oli myös kaksi nuorten aikuisten käyttäjäryhmän edustajaa. Nuoret aikuiset käyttävät kirjastoa paljon enemmän omatoimisesti ja haluavat olla kontaktissa asiakaspalvelijan kanssa vain, mikäli se on tarpeellista. Työpajan osallistujat kommentoivat, että työpajassa laaditut käyttäjäprofiilit ovat hyvin osuvia ja he tunnistavat nämä käyttäjätyypit päivittäisestä työarjesta.

Työpajan toisessa osassa kartoitettiin verkkosivujen käyttämisen ongelmakohtia asiakasnäkökulmasta hyödyntäen Lotus Blossom -menetelmää (Haaga-Helia 2022). Työpajan osallistujat valitsivat merkittävimmiksi kokemansa ongelmakohtat ja työstivät niistä tehtävänannon kehittämispro-

sessimme myöhemmässä vaiheessa toteuttamiimme havainnoiteihin. Päädyimme työpajassa lähestymään verkkopalveluiden käyttäjäkokemusta ongelmien kautta. Kirjaston henkilöstö käyttää verkkosivujamme päivittäisessä työssään, opastaa niitä asiakkaille, vastaa verkkopalveluiden käyttöä koskeviin kysymyksiin ja ottaa vastaan palautetta niiden käytöstä ja käytön ongelmista. Kirjaston henkilöstöllä on siis laaja näkökulma verkkosivujen heikkouksista ja ongelmakohtista. Halusimme hyödyntää tätä asiantuntijuutta havainnointitilaisuuksien tehtävien suunnittelussa ja rungon rajaamisessa.

Käytimme työpajassa ongelmakohtien kartoittamisessa Lotus Blossom -menetelmän mukaelmaa. Lotus Blossom on japanilaisen Yasuo Matsumuran kehittämä ideointimenetelmä, jossa valitun aiheen tai ongelman ympärille ideoidaan ratkaisuja iteratiivisesti teemaa laajentaen (Haaga-Helia 2022). Työpajan osallistujat jaettiin 3–5 hengen pienryhmiin. Jokaisella pienryhmälle annettiin ideoinnin pohjaksi valmis Lotus Blossom -kuvio, jota he saivat myös vapaasti laajentaa ja muokata. Kuvion keskellä oli teksti ”Oulun kaupunginkirjaston verkkosivu (käyttäjäkokemus asiakasnäkökulmasta)”. Työpajan osallistujat kirjasiivat kuvion sisäkehälle käyttäjäkokemukseen liittyviä ongelmakohtia ja syvensivät ideointiaan kuvion ulommille kehille edetessään (ks. Liite 3). Ideoinnin aikana työpajan osallistujat kävivät laajaa keskustelua kirjaston verkkosivujen rakenteesta ja sisällöistä, ja erilaisista tavoista käyttää ja etsiä tietoa kirjaston verkkosivuilta.

Kukin pienryhmä valitsi ideoinnin pohjalta tärkeimpänä pitämänsä ongelmakohdat. Ryhmät muotoilivat valituista ongelmakohtista tehtävänantoja asiakashavainnoiteihin (ks. Liite 4). Saimme työpajasta yhteensä kuusi tehtävänantoa, jotka kuvaavat ongelmakohtia, joita kirjaston henkilöstö kohtaa ja auttaa asiakkaita ratkomaan päivittäisissä asiakaspalvelutilanteissa. Laaditut tehtävät heijastavat sitä, että Oulun kaupunginkirjaston palveluvalikoima on laaja ja asiakkaiden on vaikea löytää tiettyjä tietoja kirjaston verkkosivustolta. Havainnointitilaisuuksien tehtävät laadittiin työpajassa käytyjen keskustelujen ja ideoitujen tehtävien pohjalta.

6.2 Havainnoinnit ja haastattelut

Tutkimuksen toisessa eli määrittelevä-vaiheessa tutkimme Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston käyttäjäkokemusta havainnointien ja haastatteluiden kautta. Havainnointi sopii erityisen hyvin käy-

tössä olevan palvelun käyttäjäkokemuksen parantamiseen. Sen kautta voidaan syventää ymmärrystä käyttäjän näkökulmasta ja havaita palvelun ongelmakohtia. (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2017.)

Havainnoimme näytönjaon avulla tutkimukseen osallistujia käyttämässä Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustoa ja tallensimme tutkimustilanteen myöhempää tarkastelua varten. Havainnoinnissa tarkkailtavia henkilöitä tulee valita erilaisista asiakasprofiileista ja myös niiden ääripäistä. Menetelmän avulla on tärkeämpää kerätä laadukasta tietoa käyttäjistä kuin saada suuri määrä osallistujia. (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2017.) Määrittelimme havainnoitavien määrän kehittämistehtävän toteutuksen alussa ja valitsimme osallistujat, joilla oli mahdollisimman erilaiset asiakasprofiilit. Havainnoinnin päätteeksi asiakkaat voivat reflektoida omia kokemuksiaan verkkosivujen käytöstä lyhyen haastattelun kautta (Ojasalo ym. 2014, 106–108). Haastattelun kysymyksillä pyrittiin selvittämään osallistujan kokemuksia, ajatuksia ja tunteita verkkosivujen käyttötilanteessa.

6.2.1 Verkkokysely ja käyttäjätutkimukseen ilmoittautuneet

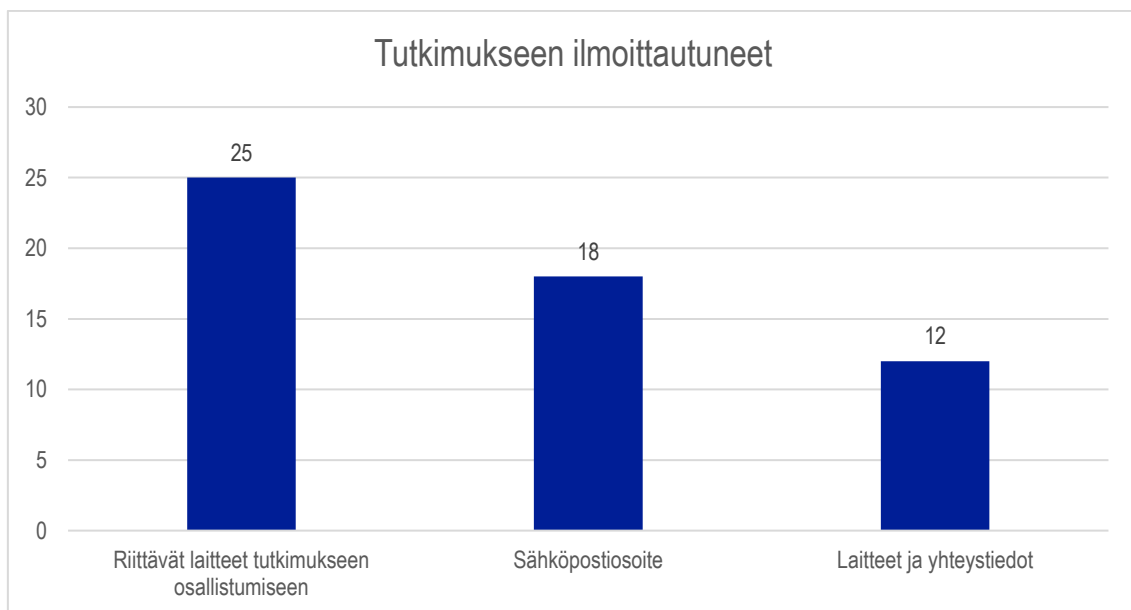
Haimme käyttäjätutkimukseen osallistujia Zeffi-kyselytyökalulla toteutetun verkkokyselyn kautta. Kyselyn linkkiä jaettiin muun muassa Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustoilla, sosiaalisessa mediassa ja Oulun ammattikorkeakoulun opiskelijoiden Intra-kanavalla. Osallistujien oli mahdollista valita kyselystä myös englanninkielinen tai ruotsinkielinen versio, ja kyselyyn saatiin yksi englanninkielinen vastaus. Kysely oli avoinna lokakuusta 2022 tammikuuhun 2023.

Verkkokyselyssä osallistujilta kysyttiin vain ne perustiedot, joita tarvittiin mahdollisimman erilaisten käyttäjäprofiilien edustajien löytämiseksi ja tutkimustilanteen järjestämiseksi. Kyselyssä käytettiin pääosin vaihtoehtovastauksia, jotta tutkimukseen ilmoittautuneet pysyivät mahdollisimman anonyymeina ja vastaukset olivat vertailukelpoisempia. Verkkokyselyssä kysyttiin seuraavia kuutta asiaa:

- Mitkä seuraavista laitteista tai yhteyksistä sinulla on käytettävissäsi? Valitse kaikki, jotka sinulla on. Vaihtoehdot: tietokone, verkkoyhteys, kuulokkeet, joissa mikrofoni ja tietokoneeseen sisäänrakennettu tai liitettävä kamera.

- Kuinka usein käytät Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuja? Vai käytätkö ollenkaan? Vaihtoehdot: päivittäin, kerran viikossa, kerran kuukaudessa, harvemmin kuin kerran kuukaudessa ja en käytä koskaan.
- Ikäsi? Vaihtoehdot: alle 18 vuotta, 18–28 vuotta, 29–39 vuotta, 40–49 vuotta, 50–64-vuotta ja 65 vuotta tai enemmän.
- Elämäntilanteesi? Vaihtoehdot: olen opiskelija, olen työssäkäyvä ja/tai yrittäjä, olen vanhempainvapaalla, olen työtön, olen eläkkeellä ja muu elämäntilanne, mikä?
- Milloin sinulle sopii parhaiten osallistua etätutkimukseen? Tutkimustilaisuudet toteutetaan marraskuun 2022 ja tammikuun 2023 välisenä aikana. Kesto noin 1,5 tuntia. Voit valita useita vaihtoehtoja. Vaihtoehdot: arkipäivisin klo 8–16 välillä, arki-iltaisin klo 16–20 välillä, viikonloppuisin klo 10–16 välillä ja jokin tietty päivä ja/tai kellonaika.
- Sähköpostiosoite, josta tavoitamme sinut?

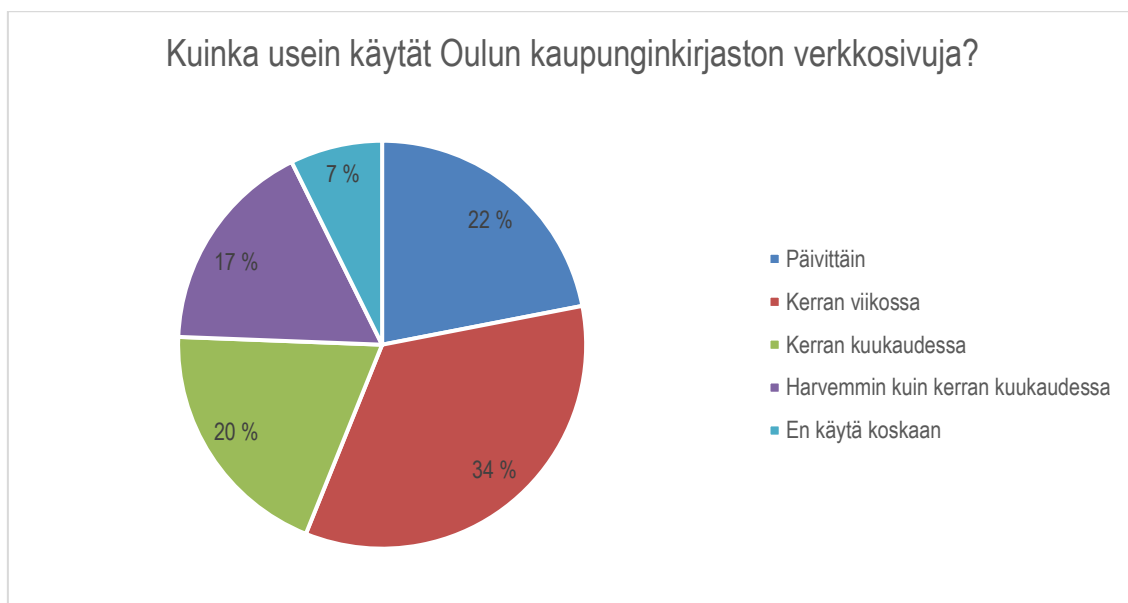
Verkkokyselyn kautta tutkimukseen osallistumiseen ilmoitti kiinnostuksensa 48 henkilöä, mutta näistä vain 25 henkilöllä oli riittävät laitteet tutkimukseen osallistumiseen ja vain 18 kyselyyn vastannutta jätti yhteystietonsa, jonka kautta heidän kanssaan olisi voinut sopia havainnointi- ja haastattelutilaisuuden. Kyselyn päättyessä tutkimukseen oli ilmoittautunut 12 henkilöä, joilla oli sekä riittävät laitteet tutkimukseen osallistumiseen, ja osallistuja oli myös jättänyt sähköpostiosoitteen, josta hänet oli mahdollista tavoittaa (ks. Kuvio 7).



KUVIO 7. Havainnointi- ja haastattelutilaisuuksiin ilmoittautuneet.

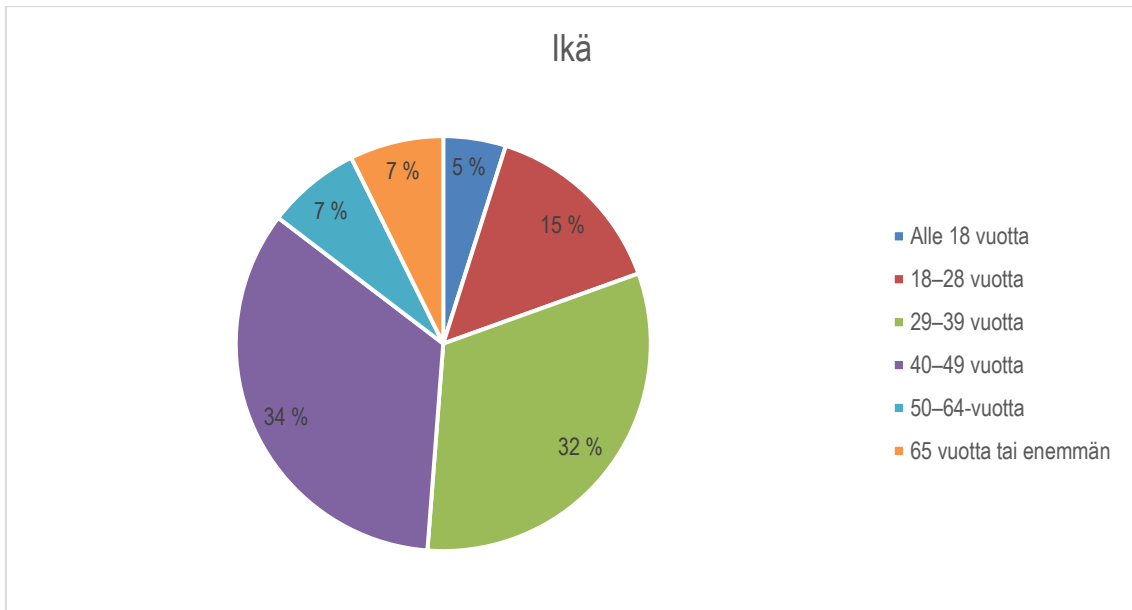
Verkkokyselyssä kysyttiin ilmoittautuneiden ikää ja elämäntilannetta, sekä miten usein he käyttävät Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustoa. Näillä kysymyksillä pyrittiin löytämään mahdollisimman erilaisten käyttäjäprofiilien edustajia havainnoiteihin ja haastatteluihin. Kaikki kyselyyn vastanneet eivät olleet jättäneet mitään vastausta näihin kysymyksiin.

Yli puolet tutkimukseen ilmoittautuneista käyttää Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustoa viikoittain ja näistä 22 % jopa päivittäin. Kerran kuukaudessa tai harvemmin verkkosivustoa käyttäviä henkilöitä tutkimukseen ilmoittautui 37 %. Kolme henkilöä eli 7 % tutkimukseen ilmoittautuneista ei käytä Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustoa koskaan. (ks. Kuvio 8.) Nämä henkilöt ovat luultavasti löytäneet verkkokyselyn osallistumislinkin Oulun kaupunginkirjaston sosiaalisen median kanavilta tai Oulun ammattikorkeakoulun opiskelijoiden Intra-kanavalta.



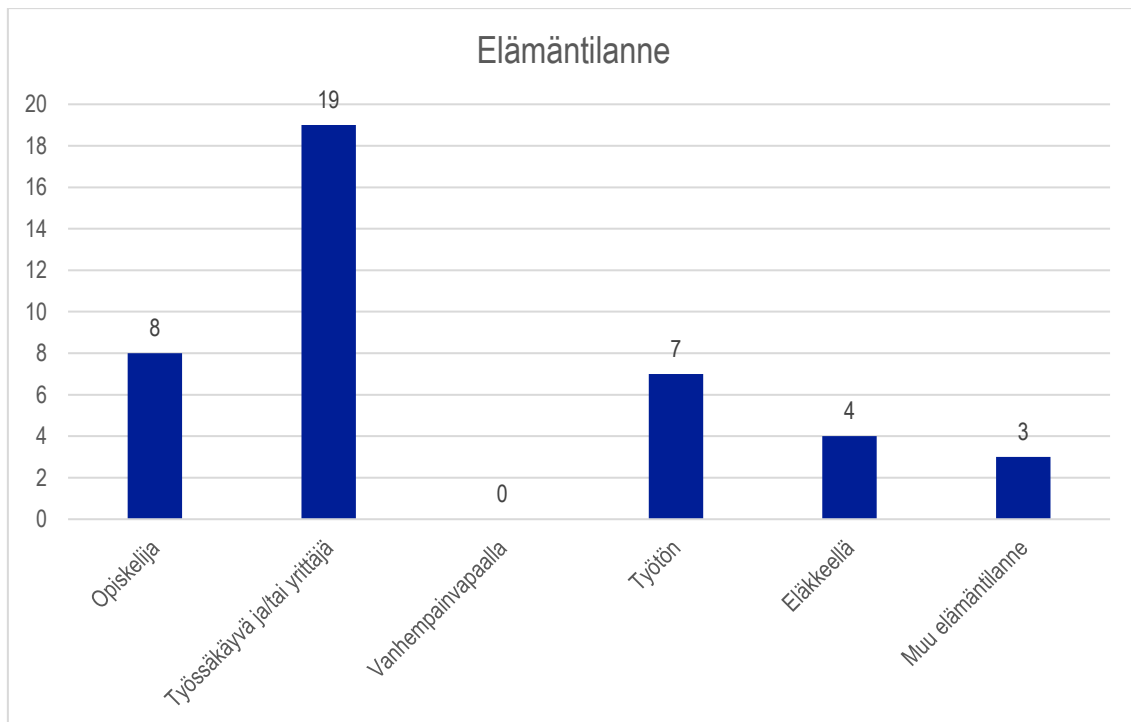
KUVIO 8. Kuinka usein tutkimukseen ilmoittautuneet käyttävät Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustoa.

Yli puolet eli 66 % tutkimukseen ilmoittautuneista oli 29–49-vuotiaita. Tutkimukseen ilmoittautui kaksi alle 18-vuotiasta, jotka rajattiin pois tutkimuksen osallistujista, sillä tutkimukseen ei haluttu osallistaa alaikäisiä. 14 % eli seitsemän käyttäjätutkimukseen ilmoittautunutta oli yli 50-vuotiaita. (ks. Kuvio 9.)



KUVIO 9. Minkä ikäisiä tutkimukseen ilmoittautuneet ovat.

Verkkokyselyssä kysyttiin osallistujien elämäntilannetta kuuden eri luokan mukaan. Luokat opiskelija, työssäkäyvä/yrittäjä, vanhempainvapaalla oleva, työtön ja eläkkeellä tulivat ensimmäisestä kirjaston henkilöstölle pidetystä työpajasta ja siinä laadituista käyttäjäprofiileista. Verkkokyselyyn osallistui kahdeksan opiskelijaa, 19 työssäkäyvää/yrittäjää, seitsemän työtöntä ja neljä eläkkeellä olevaa henkilöä. Käyttäjätutkimukseen ei ilmoittautunut mukaan yhtään vanhempainvapaalla olevaa henkilöä. Verkkokyselyyn osallistujien oli mahdollista kertoa elämäntilanteestaan myös omin sanoin. Muiksi elämäntilanteiksi osallistujat kertoivat muun muassa työkokeilussa olemisen ja sen, että henkilö toimi yhtäaikaaisesti sekä yrittäjänä, oli osa-aikaisessa työssä ja myös työnhakija. (ks. Kuvio 10.)



KUVIO 10. Millainen elämäntilanne tutkimukseen ilmoittautuneilla on.

Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston käyttäjätutkimuksen havainnoiteihin ja haastatteluihin ilmoittautui laaja otanta eri ikäryhmien ja elämäntilanteiden edustajia. Ilmoittautuneissa oli sekä tottuneita Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston käyttäjiä sekä henkilöitä, jotka eivät olleet käyttäneet verkkosivustoa lainkaan. Kuitenkin vain 12 henkilöllä oli riittävät laitteet tutkimukseen osallistumiseen ja yhteystiedot, jonka kautta tutkimustilanne voitiin sopia.

6.2.2 Osallistujien valinta ja tutkimustilanteiden toteutus

12 käyttäjätutkimuksen puitteet täyttävästä henkilöstä valittiin kuusi eri asiakasprofiilin edustajaa, joiden kanssa pyrimme löytämään sopivan ajankohdan tutkimukselle. Nämä henkilöt edustivat erilaisia kirjaston verkkosivujen käyttäjiä ja ensimmäisessä kirjaston henkilöstölle toteutetussa työpajassa rakennettuja käyttäjäprofileja. Osallistujien valinnalla pyrittiin saamaan mahdollisimman laaja kuva Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston erilaisista käyttäjistä. Kuitenkin vain neljän henkilön oli lopulta mahdollista osallistua tutkimukseen.

Käytettävyyden arviointiin riittää Nielsenin (2012b) mukaan viisi testihenkilöä. Havainnoineista saadut tulokset alkoivat toistua jo toisen havainnointikerran jälkeen, joten riittävä kylläntymispiste saavutettiin myös neljällä osallistujalla (Vilka 2021, 152.) Osallistujat esimerkiksi toimivat samoilla

tavoilla tehtäviä tehdessään ja kohtasivat samoja ongelmia. Osallistujat saattoivat myös lähestyä tehtävää eri tavoilla ja etsiä ratkaisuja useiden eri keinojen kautta ja näin tuoda ongelman syvyydestä esiin uusia puolia. Käyttäjätutkimuksen osallistujat edustavat eri elämäntilanteita ja ikäryhmiä, mutta esiin tulleet ongelmakohdat eivät olleet näistä seikoista riippuvaisia, vaan toistuivat osallistujan käyttäjäprofiilista riippumatta. Tämän perusteella oletamme, että emme olisi saaneet havainnointien ja haastatteluiden otantaa laajentamalla merkittävästi erilaisia tuloksia. Tämä ei myöskään ollut aiemmin kerrotuista käytännön syistä mahdollista tämän tutkimuksen aikataulun puitteissa. Saadut tulokset olivat myös riittävät laadukkaan ja kattavan kehittämisehdotuksen laatimiseksi.

Käyttäjätutkimukseen osallistui neljä eri käyttäjäryhmän edustajaa. Nämä käyttäjäryhmät ovat nuoret aikuiset, opiskelijat, aikuiset työssä käyvät ja eläkeläiset. Osallistujista yksi oli 18–28-vuotias, kaksi oli 29–39-vuotiaita ja yksi oli 50–64-vuotias. Kaikki osallistujat käyttivät kirjaston verkkosivustoa päivittäin tai viikoittain. Olisimme halunneet tutkimukseen mukaan myös vähemmän kirjaston verkkosivustoa käyttäviä tai henkilöitä, jotka eivät ole koskaan aiemmin käyttäneet niitä. Näillä henkilöillä ei kuitenkaan ollut riittäviä laitteita käyttäjätutkimukseen osallistumiseen tai he eivät jättäneet yhteistietojaan verkkokyselyyn.

Osallistujista laadittiin käyttäjäprofiilit, joissa hyödynnettiin myös kirjaston henkilöstölle järjestetyssä ensimmäisessä työpajassa laadittuja käyttäjäprofiileja. Käyttäjäprofiilit (ks. Kuvio 11; Kuvio 12; Kuvio 13 & Kuvio 14) havainnollistavat Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston erilaisia käyttäjiä. Niissä kerrotaan kunkin osallistujan ikäryhmä, elämäntilanne ja kerrotaan lyhyt yhteenveto hänen toiminnastaan havainnointitilanteessa, ja miten hän on itse kuvaillut kokemustaan haastattelussa. Käyttäjäprofiileihin on koostettu havainnoinneista ja haastatteluista saatuja käyttäjätietoja, jotka kasvattivat käyttäjäymmärrystämme. Nämä huomioitiin myös lopullisen kehittämisehdotuksen laatimisessa. (Innokylä 2022.)

Ensimmäinen Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston käyttäjätutkimukseen osallistunut henkilö oli 29–39-vuotias Emmi. Emmi toimii yrittäjänä ja on myös osa-aikatyössä ja hakee töitä. Hän edustaa käyttäjätutkimuksessa aikuisia työssä käyviä henkilöitä. Emmi käyttää kirjaston verkkosivustoa kerran viikossa. Hän on tottunut verkkopalveluiden käyttäjä ja ratkoo havainnoinnissa annettuja tehtäviä luovasti eri tavoilla. Asteikolla 1–5 (1 huonoin, 5 paras), Emmi antaa verkkopalvelun käyt-

tökokemukselle arvosanan neljä. Osallistuja arvioi loppuhaastattelussa itse, että kirjaston verkkosivuston käyttö oli hänelle sujuvaa siksi, että sivusto on hänelle tuttu. Vieraan verkkosivuston käyttö olisi voinut olla haastavampaa. (ks. Kuvio 11.)



KUVIO 11. Ensimmäisen käyttäjätutkimuksen osallistujan käyttäjäprofiili.

Toinen Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston käyttäjätutkimukseen osallistunut henkilö oli 50–64-vuotias Tapio. Tapio on eläkeläinen. Hän edustaa käyttäjätutkimuksessa eläkeläisiä ja on tutkimuksen ainoa yli 50-vuotias osallistuja. Tapio käyttää kirjaston verkkosivustoa päivittäin. Havainnointitilanteen alussa hänellä oli haasteita Teams-työkalun käytössä. Osallistuja jaksoi seurata annettuja neuvoja kärsivällisesti, ja sovellus ja kokouksen näytönjako saatiin toimimaan. Tapio toimi samalla sinnikkyydellä koko havainnointitilaisuuden ajan tehtäviä tehdessään. Asteikolla 1–5 (1 huonoin, 5 paras), Tapio antaa verkkopalvelun käyttökokemukselle arvosanan 3,5. Osallistuja kertoi haastattelussa, että etsii tarvittaessa tarvitsemansa tiedot muualta kuin verkosta. Kirjaston verkkosivustolta hän kaipaa ennen kaikkea selkeyttä. (ks. Kuvio 12.)




Tapio, 50-64-vuotias
Elämäntilanne ja profiili: Eläkeläinen

Tapio käyttää tiettyjä kirjaston palveluja ja niihin liittyviä verkkosivuja säännöllisesti. Tapiolla on välillä haasteita tietotekniikan kanssa, mutta hän ei luovuta. Kirjaston verkkosivuston käytöstä jäi Tapiolle neutraali kokemus. Tapio etsii tarvitsemansa tiedot tarvittaessa muualta kuin verkosta.

”Kaipaen, että kirjaston sivuilla olisi kaikki tiedot listattuna selkeästi ja yksinkertaisesti. Epäonnistuneet kokemukset jäävät enemmän mieleen.”

KUVIO 12. Toisen käyttäjätutkimuksen osallistujan käyttäjäprofiili.



Tiina, 18-28-vuotias
Elämäntilanne: Työssäkäyvä
Profiili: Nuori aikuinen

Tiina on kirjaston verkkopalveluiden aktiivinen käyttäjä. Tiina ei yleensä koe tarvetta kysyä apua ja hän käyttää paljon hakukonetta tiedon etsimiseen. Kirjaston verkkosivuston käytöstä jäi Tiinalle positiivinen kokemus. Itselle uusien asioiden etsiminen sivustolta oli Tiinalle haastavinta.

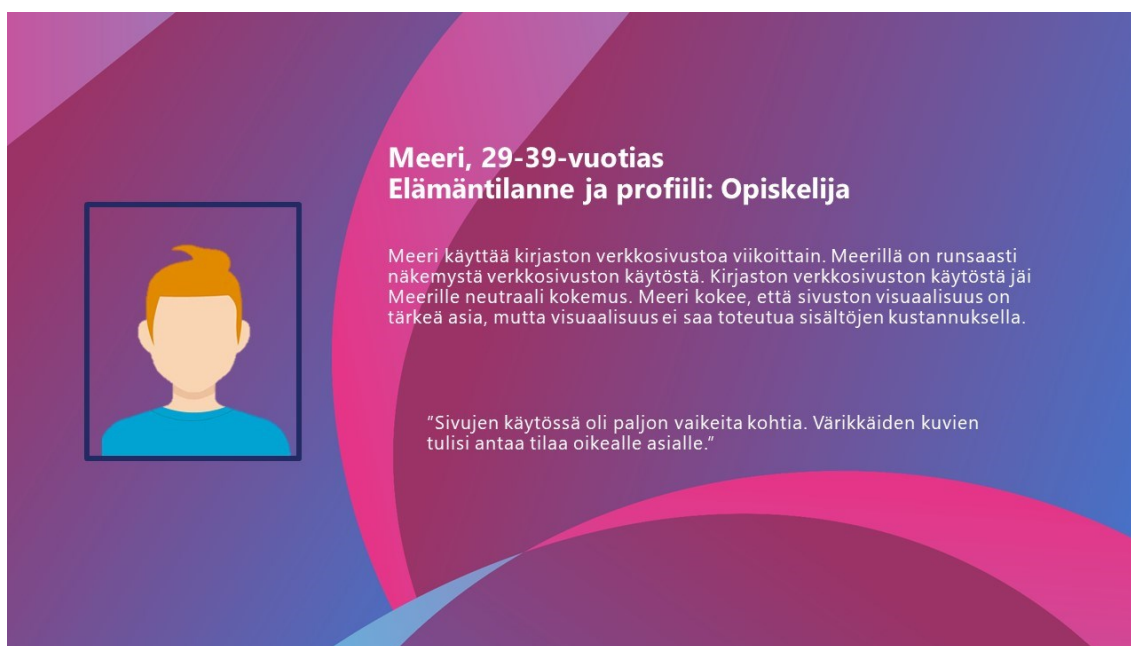
”Oulun kaupunginkirjaston verkkosivusto on itselle lähinnä kulkuväylä OUTI-verkkokirjastoon.”

KUVIO 13. Kolmannen käyttäjätutkimuksen osallistujan käyttäjäprofiili.

Kolmas Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston käyttäjätutkimukseen osallistunut henkilö oli 18–28-vuotias Tiina. Tiina on työssäkäyvä. Hän edustaa käyttäjätutkimuksessa nuoria aikuisia. Tiina käyttää kirjaston verkkosivustoa kerran viikossa. Hän käyttää havainnoinnin tehtäviä tehdessään paljon kirjaston verkkosivuston ulkopuolista hakukonetta. Asteikolla 1–5 (1 huonoin, 5 paras), Tiina

antaa verkkopalvelun käyttökokemukselle arvosanan neljä. Osallistuja kertoi loppuhaastattelussa, että käyttää kirjaston verkkosivustoa lähinnä kulkuväylänä OUTI-verkkokirjastoon. (ks. Kuvio 13.)

Neljäs ja viimeinen Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston käyttäjätutkimukseen osallistunut henkilö oli 29–39-vuotias Meeri. Meeri edustaa käyttäjätutkimuksessa opiskelijoita. Hän käyttää kirjaston verkkosivustoa kerran viikossa. Meeri on havainnoinnin tehtäviä tehdessään erittäin tarkka, tekee verkkosivuista laajasti huomioita sekä visuaalisista elementeistä, sisällöistä että käytettävyydestä. Asteikolla 1–5 (1 huonoin, 5 paras), Meeri antaa verkkopalvelun käyttökokemukselle arvosanan kolme. Loppuhaastattelussa hän sanoo, että kirjaston verkkosivuston käytössä oli paljon vaikeita kohtia. Hänen mielestään värikkäät kuvat ja visuaalisuus eivät saa viedä tilaa sisällöiltä. Osallistuja käytti tutkimustilanteessa paljon verkkosivustoihin liittyvää ammattisanastoa ja hänellä oli paljon syvällistä verkkosivuston kehittämiseen liittyvää tietoa. (ks. Kuvio 14.)



KUVIO 14. Neljännen käyttäjätutkimuksen osallistujan käyttäjäprofiili.

Toteutimme käyttäjien havainnoinnit ja niiden yhteydessä pidetyt haastattelut loppuvuoden 2022 ja alkuvuoden 2023 aikana. Käyttäjätutkimukseen mukaan valitut osallistujat kutsuttiin Teams-kokoukseen, joka tallennettiin. Tilaisuuden alussa osallistujilta varmistettiin lupa havainnointitilaisuuden tallentamiseen, kerrottiin tarkemmin opinnäytetyön tutkimuksesta, siitä miten tutkimuksen tuloksia ja havainnointitilaisuuden tallenteita käytetään ja annettiin ohjeita havainnoinnin ja haastattelun toteutuksesta (ks. Liite 5). Tämän jälkeen osallistuja aloitti näyttönsä jakamisen Teams-kokouksessa.

Havainnoinnin aikana annoimme osallistujille tehtäviä, joiden mukaisesti heidän tuli esimerkiksi löytää tietty tieto tai verkkosivuston osio Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustolta. Pyrimme havainnoinnin aikana vaikuttamaan osallistujan toimintaan mahdollisimman vähän. Suoritettavia tehtäviä oli 12 kappaletta ja osallistuja teki niistä yhden kerrallaan. Kun osallistuja oli löytänyt tehtävässä tarkoitetun tiedon tai kertoi kokevansa jääneensä jumiin ja haluavansa siirtyä eteenpäin, kerrottiin osallistujalle seuraava tehtävä. Tehtävät olivat seuraavat:

1. Mene Oulun kaupunginkirjaston verkkosivulle. Mitä löydät pudotusvalikoiden alta? Millainen ensivaikutelma sinulle tuli etusivusta?
2. Joululähestyminen. Onko oma lähikirjastosi auki joulun, uuden vuoden ja loppiaisen välisinä päivinä? Onko siellä asiakaspalvelua vai onko käytössä vain omatoimiaika? TAI Etsi oma lähikirjastosi ja katso miten se on auki tällä ja ensi viikolla ja onko asiakaspalvelua ja/vai omatoimiaikoja.
3. Tarvitsemaasi kirjaa ei ole OUTI-kirjastojen kokoelmissa. Miten voit tehdä 1) hankintaehdotuksen 2) kaukolainan?
4. Etsi tietoa kirjaston selkokirjakokoelmasta.
5. Etsi kirjaston tulevat tapahtumat ja valitse niistä kiinnostavin. Missä se järjestetään?
6. Olet kiinnostunut elokuvista ja kuulit, että Oulussa on Elokuvakeskuksen kirjasto. Voitko lainata sieltä kirjoja OUTI-kirjastokortilla?
7. Etsi etusivulta aakkosellinen hakemisto ja/tai hakukenttä ja etsi tietoa lainattavista soittimista.
8. Haluat jättää laatikollisen kirjoja kierrätyskärryyn. Missä kirjastoissa on kierrätyskärryjä? Kuinka paljon kirjoja voi jättää kärryyn kerralla?
9. Missä Oulun kaupunginkirjaston toimipisteessä voit 3D-tulostaa?
10. Etsi milloin järjestetään seuraava lasten satuhetki Kaukovainion kirjastossa.
11. Olet kuullut, että kirjaston asiakkaana pääset lukemaan aikakauslehtiä verkossa. Miten se onnistuu?
12. Haluat antaa palautetta Oulun kaupunginkirjastolle. Mistä pääset antamaan palautetta?

Havainnoinneista nousi selvästi esiin, että käyttäjätutkimuksen osallistujilla oli vaikeuksia esimerkiksi löytää tietyt sisällöt tai valikkorakenteet, tietyt kirjastoalan ammattitermit hankaloivat tiedon löytämistä ja osallistujilla oli välillä myös vaikeuksia hahmottaa eroja Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston ja OUTI-verkkokirjaston välillä. Havainnoinnit olivat koko kehittämisprosessin an-

toisin vaihe, sillä ne antoivat valtavasti tietoa verkkosivuston käytöstä asiakasnäkökulmasta, vahvistivat kirjaston henkilöstön tunnistamat ongelmakohdat ja toivat esiin uusia. Havainnoinneista saatiin myös tuloksia, jotka auttoivat ratkaisujen kehittämisessä kirjaston henkilöstölle järjestetyssä toisessa työpajassa.

Havainnoinnin päätteeksi käyttäjätutkimuksen osallistajat pääsivät refleктоimaan omia kokemuksiaan verkkosivuston käytöstä lyhyen haastattelun avulla (Ojasalo ym. 2014, 106–108). Haastattelun kysymyksillä pyrittiin selvittämään osallistujan kokemuksia, ajatuksia ja tunteita verkkosivuston käyttötilanteessa. Haastattelussa kysyttiin seuraavat seitsemän kysymystä:

1. Oliko kohtia, missä et päässyt etenemään?
2. Löysitkö etsimääsi tietoa? Jos ei, niin mitkä asiat olisivat auttaneet sinua löytämään tiedon?
3. Onko löytämäsi tieto ymmärrettävää?
4. Millainen tunne verkkopalvelun käyttämisestä sinulle jäi? (1 huonoin, 5 paras)
5. Minkälaisia toiveita sinulla heräsi tehtäviä tehdessä?
6. Erottuvatko Oulun kaupungin verkkosivut ja OUTI-verkkokirjaston sivut selkeästi toisistaan? Minkälaisia kokemuksia asiasta?
7. Mitä muuta haluaisit vielä kertoa?

Käyttäjätutkimuksen osallistujia ohjeistettiin kertomaan ajatuksiaan ääneen jo havainnoinnin tehtäviä tehdessä. Haastattelulla haluttiin kuitenkin antaa osallistujille vielä mahdollisuus pohtia verkkosivuston käyttöä ja kertoa mahdollisia uusia mieleen tulleita seikkoja. Osallistujilta kysyttiin verkkosivuston käytöstä jäänyttä tunnetta asteikolla 1–5 (1 huonoin, 5 paras). Annetun arvosanan keskiarvo on 3,7, joten osallistujille jäi verkkosivuston käytöstä neutraali tai positiivinen tunne. Haastatteluvaiheessa ei tullut esiin enää juurikaan uusia seikkoja, vaan osallistujat ennemminkin kertoivat ja tiivistivät aiemmin tutkimustilanteen aikana sanomaansa.

Havainnointi- ja haastattelutilaisuudet syvensivät ymmärrystämme Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston käytöstä asiakkaan näkökulmasta ja toivat esiin monia ongelmakohtia verkkosivustolla, mutta myös onnistuneita ratkaisuja verkkosivujen sisällöissä ja sivujen rakenteessa. Havainnointien ja haastatteluiden tulokset koottiin mukailtuun palvelusuunnitelmaan. Havainnointit ja haastatteluiden tulokset olivat kehittämisen prosessin tärkeimpiä vaiheita ja niiden tulokset edesauttoivat laadukkaan kehittämisohjelman laatimisessa.

6.2.3 Havainnointien ja haastatteluiden tulosten koostaminen

Kehittämisen toisessa eli Määrittele-vaiheessa web-analytiikasta, ensimmäisestä kirjaston henkilöstölle järjestetystä työpajasta, havainnoinneista ja haastatteluista saadut tiedot analysoitiin ja koottiin yhteen. Tietojen koostamisessa hyödynnettiin mukailtua palvelusuunnitelmaa (Service Blueprint). Palvelusuunnitelman avulla voidaan mallintaa palvelun toimintaa yksityiskohtaisesti. (Ojasalo ym. 2014, 178–182). Palvelusuunnitelman tekeminen voidaan aloittaa yksinkertaisesta versiosta, jota täydennetään työn edetessä ja uusien asioiden selvitessä. Mallissa palvelu kuvataan lineaarisena prosessina, joka sisältää erilaisia palvelutapahtumia. Palvelutapahtumia avataan eri näkökulmista ja mallia voidaan käyttää sekä nykytilan esittämiseen että tulevaisuuden visiointiin. (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2017.)

Palvelusuunnitelmassa verkkosivustolla tapahtuva toiminta on jaettu käyttäjälle näkyviin toimiin ja käyttäjälle näkymättömiin toimiin. Palvelusuunnitelmassamme käyttäjälle näkyviä toimia olivat käyttäjän polku ja käyttäjän toimet. Käyttäjälle näkymättömiä toimia olivat tukipalvelut. (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2017.) Palvelusuunnitelmaan koostettiin kaikki havainnoinneissa ja haastatteluissa havaitut verkkosivuston käyttöön liittyvät ongelmat. Palvelusuunnitelmasta jätettiin pois osiot, jotka eivät olleet olennaisia tämän työn ja kehittämissuunnitelman laatimisen kannalta.

Havainnoinneista ja haastatteluista löydettyjen ongelmakohtien koostaminen ja analysointi palvelusuunnitelman avulla selvensi Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston ongelmakenttää merkittävästi. Koosteen avulla pystyttiin nostamaan esiin toistuvia ongelmia ja jäljittämään niiden mahdollisia syitä. Koosteesta nousi esiin kuusi ongelmakategoriaa, joita käytettiin kirjaston henkilöstölle järjestetyn toisen kehittämistyöpajan työskentelyn pohjana ja joista muotoutui myös valmiin kehittämishetken kategoriat.

Palvelusuunnitelma oli tärkeä työkalu ongelmakohtien koostamisessa ja niiden analysoinnissa. Palvelusuunnitelmaan koostetut havainnointien ja haastatteluiden yksityiskohtaiset analyysit toimitettiin Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston kehittämisestä vastaavalle työryhmälle ja niitä hyödynnettiin myös kirjaston henkilöstölle järjestetyn kehittämistyöpajan pohjana. Kehittämissuunnitelmissa hyödynnetty palvelusuunnitelma löytyy liitteestä 6.

6.3 Toinen työpaja kirjaston henkilöstölle

Järjestimme Oulun kaupunginkirjaston työntekijöille toisen työpajan huhtikuussa 2023. Työpajaan kutsuttiin samat osallistujat kuin ensimmäiseen työpajaan. Työpajaan osallistui yhteensä 7 henkilöä. Lähetimme havainnointien ja haastatteluiden koosteen ja niistä esiin nousseet ongelmakohdat etukäteen tutustuttavaksi työpajan osallistujille (ks. Liite 6). Kaikki työpajaan kutsutut eivät päässeet osallistumaan tilaisuuteen, mutta osa lähetti kommentteja koosteesta ja ongelmakohdista sähköpostitse. Nämä kommentit kirjattiin työpajan työskentelypohjaan työpajan aikana.

Työpajan tärkeimpänä tavoitteena oli ideoida ratkaisuja verkkosivuston käytön ongelmakohtiin ja arvioida, mitkä niistä olisi mahdollista toteuttaa, ja mitkä olisivat tärkeintä toteuttaa verkkosivuston käyttäjän näkökulmasta. Työpaja toteutettiin Teams-kokouksena sovellusta. Työpajatyöskentelyn pohjana käytettiin etukäteen Whiteboard-sovelluksella laadittua pohjaa, johon ongelmakohdat oli jaettu kuuteen kategoriaan (ks. Kuvio 15). Työpajan osallistujat kävivät kaikki ongelmakohdat läpi ja ideoivat niihin ratkaisuja. Ideoinnissa hyödynnettiin ideariihä. Ideariihen tavoitteena on tuottaa mahdollisimman paljon ideoita lyhyessä ajassa. (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2017). Ideoiden ei tarvinnut olla jalostettuja ja kehoitimme osallistujia tässä vaiheessa olemaan arvostelematta ideoita. Ideointivaiheen päätteeksi ongelmakohdista ja syntyneistä ideoista käytiin lyhyt keskustelu, jossa jokainen työpajan osallistuja sai kertoa heränneistä ajatuksistaan. Tämän jälkeen osallistujat kävivät läpi kaikki syntyneet ratkaisuehdotukset ja saivat äänestää kahta parasta ratkaisua ongelma-kohtaa kohti.

OIKAISI OUTI	ULKOASU	VALIKORAKENNE JA OTSIKOINTI	SISÄLLÖT	HAKEMISTO JA HAKUOMINTO	TUOKAPALVELUT
RATKAISUEHDOTUKSET	RATKAISUEHDOTUKSET	RATKAISUEHDOTUKSET	RATKAISUEHDOTUKSET	RATKAISUEHDOTUKSET	RATKAISUEHDOTUKSET

KUVIO 15. Työpajan ideointivaiheen tulokset.

Jatkojalostimme syntyneitä ratkaisuja Suunnanmääritys-menetelmällä. Menetelmässä käydään läpi syntyneet ideat, yhdistellään ja parannellaan niitä ja valitaan parhaat jatkoon. (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2017). Suunnanmäärityksen pohjaksi olimme tehneet Whiteboard-

sovellukseen nelikentän, jonka avulla arvioitiin, miten tärkeää ratkaisuehdotus on käyttäjän näkökulmasta toteuttaa, ja miten mahdollista ratkaisuehdotus on toteuttaa kirjaston näkökulmasta. Jokaiselle kuudelle ongelmakategorialle oli oma nelikenttensä. Osallistujat sijoittivat kaikki syntyneet ratkaisuehdotukset johonkin nelikentän neljästä lohkokosta. (ks. Kuvio 16.) Tämän jälkeen kävimme yhteisen keskustelun, jossa kävimme vaiheen tulokset läpi ja keskustelimme tarkemmin tietyistä ratkaisuehdotuksista, jotka eri osallistujat olivat sijoittaneet eri nelikentän lohkoihin. Pääosin osallistujat olivat hyvin yksimielisiä ja melkein kaikki syntyneet ratkaisuehdotukset arvioitiin tärkeiksi ja mahdollisiksi toteuttaa eli sijoitettiin nelikentän oikeaan yläreunaan. Kuusi ratkaisuehdotusta oli sijoitettu useaan nelikentän lohkokoon eli joku osallistujista oli arvioinut, että kyseisen ratkaisun toteuttaminen on kirjastolle haastavaa tai sen toteuttaminen ei ole verkkosivuston käyttäjille tärkeää. Näistä ratkaisuehdotuksista käyty keskustelu oli äärimmäisen tärkeä ja se huomioitiin kehittämissuunnitelman laatimisessa.



KUVIO 16. Suunnanmäärittämissuunnitelman nelikentät, johon on aseteltu ratkaisuehdotukset.

Loimme Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston kehittämissuunnitelman työpajan tulosten pohjalta. Työpajassa käytetyt kuusi ongelmakategoriaa muodostavat myös valmiin kehittämissuunnitelman rungon. Kuviot 15 ja 16 havainnollistavat työpajan työskentelyä ja tuloksia. Puhtaaksikirjoitetut ongelmakohdat ja niiden ratkaisut löytyvät luvun 7 kehittämissuunnitelmasta.

7 KEHITTÄMISEHDOTUS

Kehittämisen tuloksena luotiin Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston kehittämisehdotus. Ehdotus laadittiin havainnoinneissa ja haastatteluissa löydettyjen ongelmakohtien ja osallistujilta saatujen palautteiden sekä kirjaston henkilöstölle pidetyn toisen kehittämistyöpajan pohjalta. Ehdotus sisältää ratkaisuja ongelmakohtiin ja parannuksia muun muassa verkkosivuston rakenteeseen, sisältöihin ja ulkoasuun. Ehdotuksen tavoitteena on parantaa sivuston käyttäjäkokemusta ja saada se vastaamaan kirjastopalveluiden ja asiakkaiden nykyisiä tarpeita. Ehdotuksessa huomioidaan myös palveluiden ylläpitoon ja jatkokehittämiseen liittyviä näkökulmia.

Kehittämisen aikana toteutettujen havainnointien ja haastatteluiden aikana Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustoilta löydettiin useita ongelmakohtia. Näihin ongelmakohtiin työstettiin ratkaisuja kirjaston asiantuntijoille järjestetyssä työpajassa. Ongelmakohtat jaettiin kuuteen kategoriaan, joista kukin sisältää useita ongelmakohtia ratkaisuihin. Kategoriat ovat Oulun kaupunginkirjaston verkkosivusto vs. OUTI-verkkokirjasto, ulkoasu, valikkorakenne ja otsikointi, sisällöt, hakemisto ja hakutoiminnot ja tukipalvelut.

Ongelmakohtat ovat avattu laajemmin kunkin kategorian alaluvun tekstissä. Kukin kategoria sisältää myös kuvion, johon ongelmakohtat ja niiden ratkaisut on koottu. Kuvioissa ongelmakohtat ovat vasemmalla reunalla sinisellä ja niiden ratkaisut oikealla reunalla punaisella. Joitakin ongelmakohtia on havainnollistettu ja tarkennettu lisää Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuilta otetuilla kuvakaappauksilla, joissa kyseinen ongelmakohta näkyy tarkemmin tai muilta verkkosivustoilta otetuilla kuvakaappauksilla, jotka havainnollistavat ratkaisuehdotusta.

7.1 Oulun kaupunginkirjaston verkkosivusto vs. OUTI-verkkokirjasto

Kehittämisehdotuksen ensimmäinen kategoria on Oulun kaupunginkirjaston verkkosivusto vs. OUTI-verkkokirjasto. Kehittämisen aikana järjestettyjen työpajojen ja havainnointi- ja haastattelutilaisuuksien aikana selvisi, että monet haasteet ja ongelmat Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston käytössä liittyvät myös OUTI-verkkokirjastoon. Oulun kaupunginkirjaston verkkosivusto on Oulun kaupunginkirjaston oma verkkosivusto, kun taas OUTI-verkkokirjasto on kaikkien OUTI-

kirjastokimppaan kuuluvien yhteinen verkkosivusto. Pääasiallinen jako kahden sivuston sisällöntuotannon välillä on, että jos jokin asia koskee vain Oulun kaupunginkirjastoa, sisältö lisätään sen sivustolle. Jos taas jokin asia on koko kimpan yhteinen, lisätään se OUTI-verkkokirjastoon.

Monissa asioissa rajan vetäminen on kuitenkin hankalaa, sillä tieto saattaa koskea pelkästään Oulun kaupunginkirjastoa (esimerkiksi toimipisteiden aukioloajat), mutta sen on tärkeää löytyä myös kimpan yhteiseltä verkkosivustolta. Tämä on johtanut siihen, että sekä henkilöstön, että asiakkaiden on välillä vaikeaa tietää mistä mikäkin tieto löytyy. Kirjaston henkilöstölle Oulun kaupunginkirjaston ja OUTI-kirjastokimpan välinen ero on selvä, mutta asiakkaille se ei ole selvää. Ongelmaa on ratkottu muun muassa niin, että tietty tieto saattaa löytyä useasta paikasta yhdeltä verkkosivustolta ja sekä Oulun kaupunginkirjaston sivustolta että OUTI-verkkokirjastosta. Tämä taas on aiheuttanut uusia haasteita tiedon päivittämisen ja ajan tasalla pitämisen kanssa. Sen sijaan, että tiedon muuttuminen pitäisi päivittää yhteen paikkaan verkkosivustolla, tuleekin se muistaa päivittää jopa 3–5 eri paikkaan.

Löydetyt ongelmat tiivistyivät kolmeen kohtaan, joista jokaiseen löytyi 1–3 ratkaisuehdotusta. Kahden ongelmaan ratkaisut ovat osittain samat. Ongelmat ja niiden ratkaisut on tiivistetty kuvioon 17. Ongelmat ovat kuvion vasemmassa laidassa sinisellä ja ratkaisut oikeassa laidassa punaisella.



KUVIO 17. Oulun kaupunginkirjaston verkkosivusto vs. OUTI-verkkokirjasto -kategorian ongelmat ja ratkaisut.

Ensimmäinen ongelma on, että OUTI-verkkokirjaston ja Oulun kaupunginkirjaston sivuston ero ei ole selvä sivustojen käyttäjille. Ensimmäinen ratkaisu tähän on, että kummallakin verkkosivustolla kerrotaan selkeästi Oulun kaupunginkirjaston ja OUTI-kirjastokimpan erot. Tässä voidaan hyödyntää tekstin lisäksi myös visuaalista materiaalia. Oulun kaupunginkirjastolla on käytössä Thinglink-sovellus, jolla voidaan tehdä vuorovaikuttavia kuvia. Sovelluksella voidaan luoda vuorovaikutteinen kartta, jossa on kuva OUTI-kirjastokimpasta. Kartan kohtia valitsemalla, käyttäjän on mahdollista saada lisää teksti- ja muotoista tietoa Oulun kaupunginkirjastosta, kimpun muiden kuntien kirjastoista ja OUTI-kimpasta yleisesti. Vuorovaikutteinen karttakuva hyödyntäisi sekä Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston käyttäjiä, että myös muiden kimpun kuntien asiakkaita. Kuva ja siihen liitetty teksti olisi hyvä lisätä sekä Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustolle että OUTI-verkkokirjastoon.

Toinen ratkaisu ensimmäiseen ongelma-kohtaan on, että kirjastolla täytyy olla selkeä jako, kuuluuko jokin tieto tai sisältö Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustolle vai OUTI-verkkokirjastoon. Mikäli jokin tieto on tarpeellista ja perusteltua olla kummallakin verkkosivustolla, tulee miettiä, voidaanko hyödyntää sivustojen välistä linkitystä. Tehty linjaus tulee olla selkeästi kirjattuna ja tukea kaikkien Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustolle sisältöä tuottavien työtä. Linjaus tulee laatia Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston sisällöntuottajien, päivittäjien ja muiden vastuuhenkilöiden yhteistyönä.

Kolmas ratkaisu ensimmäiseen ongelma-kohtaan on, että Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustolla otetaan käyttöön Oulun kaupungin brändivärit. OUTI-verkkokirjastossa on käytössä kirjastokimpan yhteinen visuaalinen ilme. Ottamalla käyttöön Oulun kaupungin brändivärit Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustolla, korostuu kahden verkkosivuston ero myös visuaalisesti. Verkkosivustojen käyttäjien on näin helpompi hahmottaa, että hän on siirtynyt verkkosivustolta toiselle esimerkiksi sivustojen välistä linkkiä käyttäessään.

Toinen ongelma on, että Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston sisällöt eivät tavoita asiakkaita. Oulun kaupunginkirjaston palvelutarjoama ja verkkosivusto on äärimmäisen laaja. Käyttäjätutkimuksen havainnointitulaisuuden osallistuja kertoi, että hän käyttää Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustoa vain siirtyäkseen OUTI-verkkokirjastoon. Monilta asiakailta jää tärkeitä tietoja löytämättä, koska he etsivät niitä "väärältä" verkkosivustolta. Tähän ongelma-kohtaan toimii sama ratkaisu, kuin ensimmäiseen ongelmaan eli kirjastolla täytyy olla selkeä jako, kuuluuko jokin tieto tai sisältö Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustolle vai OUTI-verkkokirjastoon. Mikäli jokin tieto on

tarpeellista ja perusteltua olla kummallakin verkkosivustolla, tulee miettiä, voidaanko hyödyntää sivustojen välistä linkitystä.

Kolmas ongelma on, että Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston ja OUTI-verkkokirjaston käyttäjille on käytössä kaksi eri palautelomaketta. Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustolta löytyvä palautelomake (Oulun kaupunki 2023b) on Oulun kaupungin Kulttuuri ja kirjastot -toimialan yhteinen ja koskee sen kaikkia organisaatioita ja palveluita. Lomake on visuaalisesti monimutkainen, palautelomakkeen täyttäjällä täytyy olla paljon pohjatietoja palvelusta, jotta lomakkeen voi täyttää ja kaikki lomakkeen kohdat eivät ole tarpeellisia kirjaston palautteen kannalta. (ks. Kuvio 18.) Palaute-kohta on myös vaikea löytää kirjaston verkkosivuston ylävalikosta. OUTI-verkkokirjastosta löytyvä palautelomake (OUTI-kirjastot 2023b) on helpompi täyttää ja käyttäjät löytävät verkkolomakkeen helposti. Lomake on kuitenkin kaikkien OUTI-kimppaan kuuluvien kirjastojen yhteinen, joten palautteen antajan tulee itse kirjata mitä kuntaa tai kirjastoa palaute koskee. (ks. Kuvio 19.)

The screenshot shows a web form titled "Anna palautetta: Kulttuuri ja kirjastot" on the Oulu website. The form includes a header with "OULU" and navigation links. The main content area has a title "Anna palautetta: Kulttuuri ja kirjastot" and a sub-header "Kirjoita palautteesi". Below this, there are several sections: "Aihe" with a dropdown menu, "Palautteen luonne" with a dropdown menu, and "Palautetietosi" with a text input field. There is a checkbox "Palautteen saa julkaisua" which is checked. Below this is a section "Lisäet" with a text input field. The form also includes a map section titled "Anna palautteen sijainti" with a search bar and a map of Oulu. At the bottom, there is a section "Anna yhteystiedot" with input fields for "Etunimi", "Sukunimi", "Sähköposti", and "Puhelin". There are also checkboxes for "Pyydän yhteydenottoa", "Haluan tietoa palautteen käsittelystä sähköpostitse", and "Hyväksyn palvelun Käyttöehdot ja Tietosuojaselosteen". A "LÄHETÄ" button is at the bottom right.

KUVIO 18. Oulun kaupungin (2023b) Kulttuuri ja kirjastot -palautelomake.

Palaute

Jos palautteesi koskee tiettyä kirjastoa, mainitse kirjasto viestissä. Jos haluat liittää kirjastokorttiasi PIN-koodin, saat sen henkilökohtaisesti kirjastosta kirjastokorttiasi vastaan. Jos haluat uuden PIN-koodin kadonneen tilalle, voi vaihtaa sen kirjautumisikkunan linkin kautta.

Haluatko ehdottaa teosta hankittavaksi kirjastoon? Käytä Hankintaehdotus-lomaketta

Aihe:

Valitse aihe

*** Viesti:**

Jos haluat vastauksen viestiisi, anna yhteystietosi.

Nimi:

Sähköposti:

Lähetä

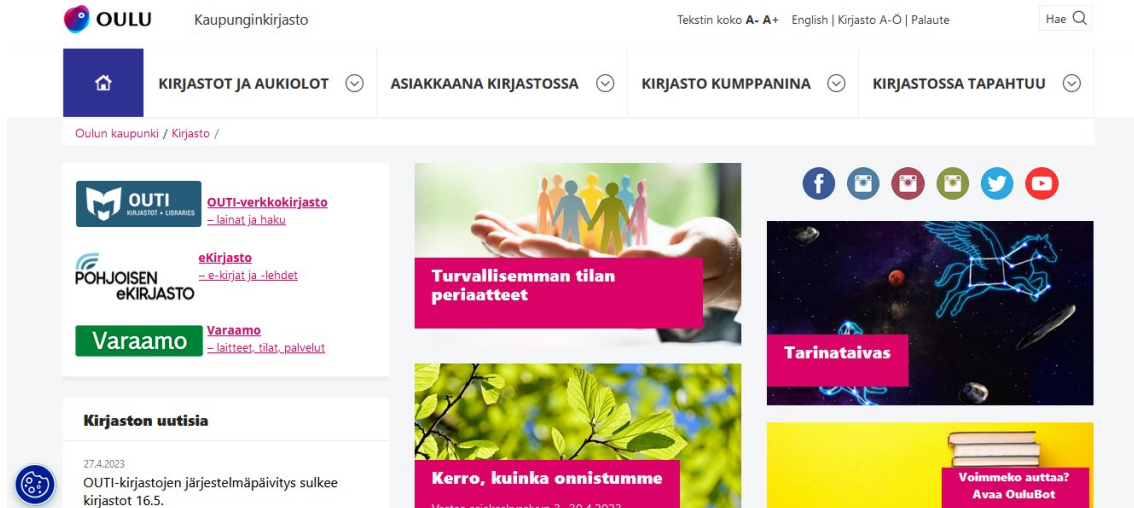
KUVIO 19. OUTI-verkkokirjaston palautelomake (OUTI-kirjastot 2023b).

Tähän ongelmakohtaan on kaksi vaihtoehtoista ratkaisua. Ensimmäisenä vaihtoehtona pyydetään Oulun kaupungin verkkosivuston kehittäjiltä lomakkeen yksinkertaistamista ja omaa lomaketta kirjastopalveluille. Jos Oulun kaupunginkirjastolle saadaan oma palautelomake, ohjataan asiakkaita antamaan palautetta tämän uuden verkkolomakkeen kautta. Toisena vaihtoehtona on ohjata asiakkaita jättämään palautetta ensisijaisesti OUTI-verkkokirjaston palautelomakkeen kautta, sillä se on käyttäjäystävällisempi täyttää.

7.2 Ulkoasu

Kehittämisehdotuksen toinen kategoria on Ulkoasu. Ulkoasulla tarkoitetaan Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston (ks. kuvio 20) visuaalista suunnittelua. Verkkosivustolla tehdyt visuaaliset ratkaisut vaikuttavat käyttäjäkokemukseen ja joissain asioissa aiheuttavat myös haasteita verkko-

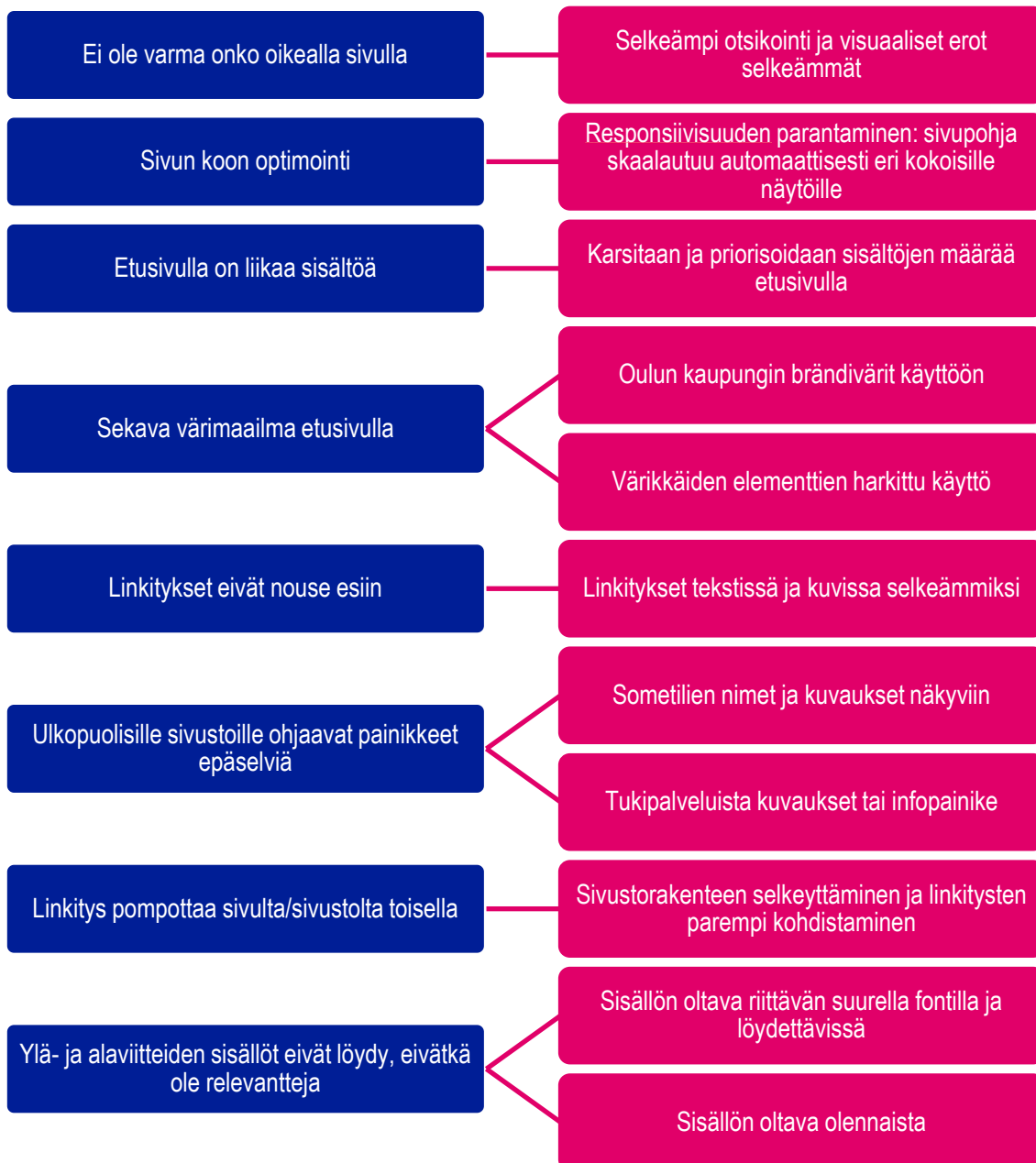
sivuston käytössä. Verkkosivuston käyttäjätutkimuksen osallistujilla oli haasteita muun muassa tunnistaa minkä organisaation verkkosivustolla he ovat, havaita linkkejä kuva- ja tekstisisällön seasta ja havaita eri painikkeita.



KUVIO 20. Oulun kaupunginkirjaston (2023a) verkkosivuston etusivu.

Tämän kategorian yhteydessä puhutaan verkkosivuston responsiivisuudesta, millä tarkoitetaan verkkosivuston mukautumista erityyppisiin ja erikokoisiin näytöillä varustettuihin käyttäjän käyttämiin laitteisiin. Responsiiviset verkkosivustot mukauttavat sivuston elementit käyttäjälle optimaaliseksi huomioiden käytettävän laitteen, kuten tietokoneen, älypuhelimien tai tabletin. Myös hakukoneet suosivat responsiivisia sivustoja hakutuloksissa. (Parempi digi 2023.)

Löydetyt ongelmat tiivistyivät kahdeksaan kohtaan, joista jokaiseen löytyi yksi tai kaksi ratkaisuehdotusta. Ongelmat ja niiden ratkaisut on tiivistetty kuvioon 21. Ongelmat ovat kuvion vasemmassa laidassa sinisellä ja ratkaisut oikeassa laidassa punaisella.



KUVIO 21. Ulkoasu-kategorian ongelmat ja ratkaisut.

Ensimmäinen ongelma on, että käyttäjät eivät ole varmoja ovatko he oikealla sivulla saapuessaan Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustolle. Oulun kaupunginkirjasto -teksti on melko pienellä sivuston ylälaudassa. Vaikka etusivulla toistuu paljon kirjasto-sana sekä sivun sisällöissä että valikoiden otsikoissa, näitä ei välttämättä huomaa, sillä etusivulla on runsaasti sisältöä. Oulun kaupunginkirjaston verkkosivusto on myös visuaaliselta ilmeeltään, valikkorakenteiltaan ja värimaailmaltaan samanlainen kuin Oulun kaupungin ja sen muiden organisaatioiden verkkosivut. (ks. Kuvio 20.)

Ratkaisu tähän on, että verkkosivuston otsikosta eli organisaation nimestä tehdään näkyvämpi elementti, joka käyttäjän on helpompi huomata. Oulun kaupungin eri organisaatioiden verkkosivustojen välillä voisi olla myös isompia visuaalisia eroja, kuten esimerkiksi organisaation toimintaa havainnollistava kuva tai kuvitusta etusivulla. Näin verkkosivuston käyttäjien olisi helpompi ymmärtää siirtyneensä tai saapuneensa eri kaupungin organisaation verkkosivulle.

Toinen ongelma on sivun koon optimointi. Oulun kaupunginkirjaston verkkosivusto on isolla näytöllä käytettynä kapea ja reunoilla on paljon tyhjää. Itsessään tämä ongelmakohta olisi lähinnä visuaalinen haitta, mutta yhdistettynä etusivun sisältöjen runsaaseen määrään tämä aiheuttaa sen, että käyttäjä joutuu selaamaan sivua pitkään ylös-alas voidakseen käydä läpi sivun koko sisällön. Ratkaisu tähän on parantaa Oulun kaupungin ja samalla Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston responsiivisuutta entisestään ja varmistaa, että sivustopohja skaalautuu automaattisesti eri kokoisille näytöille.

Kolmas ongelma on, että Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston etusivulla on liikaa sisältöä. Verkkosivuston sisältöjen määrä heijastaa Oulun kaupunginkirjaston laajaa palvelutarjoomaa. Etusivulle on haluttu nostaa mahdollisimman suuri määrä kirjaston tärkeitä palveluita, kehittämistyön uusia tuulia, tapahtumia, uutisia ja sosiaalisen median sisältöjä. Käyttäjän on kuitenkin hankala löytää silmäilemällä tärkeimpiä tietoja etusivulta ja pahimmassa tapauksessa käyttäjä ei edes hahmota mille verkkosivustolle hän on saapunut. Oulun kaupungin verkkosivustouudistuksen yhtenä tavoitteena on vähentää verkkosivustojen sisältöjen määrää jopa puolella.

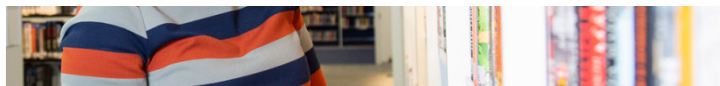
Ratkaisu kolmanteen ongelmaan on, että Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston etusivun sisältöjen määrää karsitaan ja sinne jätetään vain sivuston käyttäjille tärkeimmät sisällöt. Etusivun tulisi tarjota kirjaston tärkeimmät palvelut selkeänä näkymänä ja muutamia ajankohtaisia nostoja. Etusivun näkymän selkeyttämisessä tulee hyödyntää valikkorakenteen ja linkitysten kautta sisältöihin kulkemista. Etusivun sisältöjä karsimalla ja priorisoimalla parannetaan verkkosivuston käyttäjäkokemusta.

Neljäs ongelma on etusivun sekava värimaailma. Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston etusivulla on paljon värikkäitä elementtejä, kuten kuvia, tukipalveluiden painikkeita, sosiaalisen median painikkeita ja värillisiä tekstilaatikoita. Osa käyttäjätutkimuksen osallistujista koko tämän vuoksi etusivun värimaailman sekavaksi. Osa käyttäjätutkimuksen osallistujista koki kuitenkin etusivun värikkyyden miellyttävänä. (ks. Kuvio 20.)

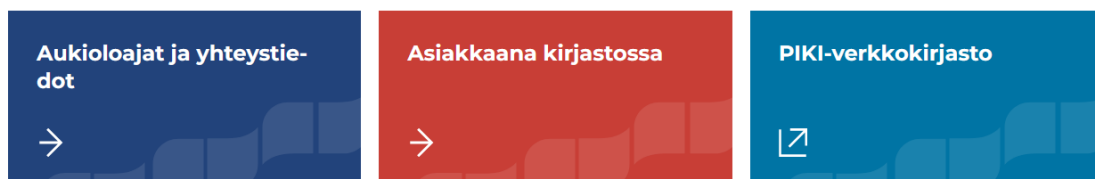
Koska käyttäjät kokivat etusivun värikkyuden eri tavoilla, ei värikkyyttä tule yksiselitteisesti vähentää. Ratkaisuna on ottaa käyttöön Oulun kaupungin brändivärit kaikissa etusivun värillisissä elementeissä ja näin harmonisoida etusivun värimaailmaa. Toisena ratkaisuna on käyttää värillisiä elementtejä vain harkitusti ja korostamassa tärkeimpiä sisältöjä.

Viides ongelma on, että sivuilla tekstin seassa ja kuvissa olevat linkitykset eivät nouse esiin. Käytätutkimuksessa osallistujat etsivät usein tietoa silmäilemällä sivun sisältöjä melko nopeastikin. Osallistujat saattoivat olla oikealla sivulla, mutta kuviin upotetut tai tekstin sisään kirjoitetut linkit jäivät sisältöä silmäillessä huomaamatta.

Ensimmäinen ratkaisu viidenteen ongelmaan on, että kuviin upotettuja ja tekstin sekaan kirjoitettuja linkkejä korostetaan ja selkeytetään. Tekstin tulisi linkkien kuvaupotuksissa olla pääosassa siten, että kuvatausta on huomaamattomampi ja käy selkeästi ilmi, että kyseessä on linkki. Linkitystä voidaan vielä korostaa erilaisin symbolein, joista ilmenee johtaako linkki saman sivuston sisäiseen sivuun vai kokonaan toiselle sivustolle. Kuvaupotuksen tulisi myös reagoida osoittimen päälle viemiseen muuttamalla visuaalisesti jollain tavalla. Tampereen kaupunginkirjaston verkkosivustolla on hyvä esimerkki näistä kaikista ehdotetuista toimenpiteistä (Tampereen kaupunginkirjasto 2023).



Etsityimmät tästä aiheesta



Tervetuloa kirjastoon! Tampereen kaupunginkirjasto tarjoaa monipuoliset ja uudistuvat kokoelmat, laitteet ja tilat oppimiseen, harrastamiseen ja työskentelyyn sekä opastusta niiden käyttöön.

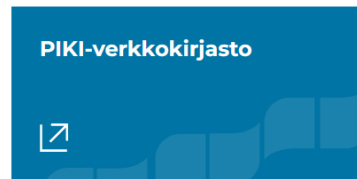
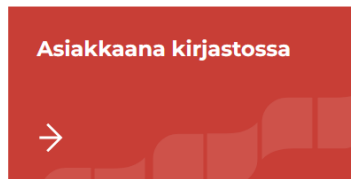
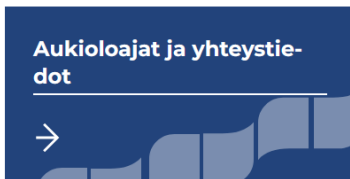
KUVIO 22. Tampereen kaupunginkirjaston (2023) verkkosivuston etusivun kovalinkit.

Tampereen kaupunginkirjaston verkkosivuston etusivulla (2023) on kolme kuvaelementteihin upotettua linkitystä: Aukioloajat ja yhteystiedot, Asiakkaana kirjastossa ja PIKI-verkkokirjasto. Linkkilaatikot ovat taustakuviltaan rauhalliset ja keskenään selkeästi eriväriset. Laatikoissa on käytetty

nuolisymboleja korostamaan, että kyseessä on linkki. PIKI-verkkokirjaston kuvalaatikossa nuolisymboli on erilainen ja sillä halutaan viestiä, että linkki vie kokonaan toiselle sivustolle. (ks. Kuvio 22). Linkkilaatikot myös reagoivat osoittimen kohdalle viemiseen siten, että tekstin alle ilmestyy alleviivaus ja taustakuvan elementit kirkastuvat (ks. Kuvio 23).



Etsityimmät tästä aiheesta

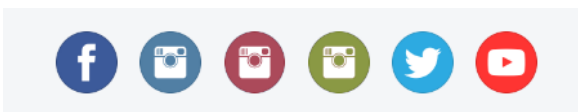


Tervetuloa kirjastoon! Tampereen kaupunginkirjasto tarjoaa monipuoliset ja uudistuvat kokoelmat, laitteet ja tilat oppimiseen, harrastamiseen ja työskentelyyn sekä opastusta niiden käyttöön.

KUVIO 23. Tampereen kaupunginkirjaston (2023) verkkosivuston etusivun kuvalinkit. Osoitin vieti Aukioloajat ja yhteystiedot -valikon kohdalle.

Toinen ratkaisu viidenteen ongelmaan koskee tekstin sekaan sijoitettuja ja tekstiin upotettuja linkityksiä. Linkkien upottamista ja linkkien lisäämistä tekstin joukkoon tulisi välttää saavutettavuudenkin vuoksi (Saavutettavasti.fi 2023). Linkkien tulee olla kuvaavasti nimetyt ja niiden tulee erottua selkeästi tekstimassasta. Linkkitekstien kokoa ja väritystä tulee harkita hyvän erottumisen näkökulmasta.

Kuudes ongelma on, että ulkopuolisille sivustoille tai tukipalveluihin ohjaavat painikkeet ovat epäselviä. Oulun kaupunginkirjastolla on useita sosiaalisen median kanavia, kuten kolme eri Instagram-kanavaa (ks. Kuvio 24) ja useita erittäin tärkeitä tukipalveluita (ks. Kuvio 25). Näiden painikkeet ja linkit ovat etusivulla. Käyttäjätutkimuksen osallistujien oli haastavaa ymmärtää sosiaalisen median kanavien painikkeiden määrää. Verkkosivuston käyttäjien oletetaan tietävän ja tuntevan kirjaston tukipalvelut ja osaavan siirtyä käyttämään niitä melko vähäisen tiedon perusteella.



KUVIO 24. Oulun kaupunginkirjaston (2023a) verkkosivuston etusivun sosiaalisen median kanavien painikkeet.

Ensimmäinen ratkaisu kategorian kuudenteen ongelmaan on lisätä sosiaalisen median kanavien nimet ja kuvaukset painikkeiden yhteyteen. Tämä auttaisi eri sosiaalisen median kanavien erilaisien kohderyhmien edustajia löytämään oikean kanavan pariin. Lisäksi nimien ja kuvausten lisääminen kertoisi verkkosivuston käyttäjille, että Oulun kaupunginkirjastolla on kolme eri Instagram-kanavaa eikä painikkeiden määrä ole virhe.



[OUTI-verkkokirjasto](#)
[– lainat ja haku](#)



[eKirjasto](#)
[– e-kirjat ja -lehdet](#)



[Varaamo](#)
[– laitteet, tilat, palvelut](#)

KUVIO 25. Oulun kaupunginkirjaston (2023a) verkkosivuston etusivulla olevat tukipalveluiden painikkeet.

Toinen ratkaisu kuudenteen ongelmaan on lisätä tukipalveluiden kuvaukset tai infopainike tukipalveluiden painikkeiden yhteyteen. Tämä auttaisi verkkosivuston käyttäjiä löytämään uusien palveluiden pariin ja havainnollistaisi myös kokeneemmille käyttäjille Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston ja sen tukipalveluiden eroja. Tukipalveluista voitaisiin kertoa tietoja painikkeiden yhteydessä olevassa tekstissä tai lisätä niiden yhteyteen infopainike, jonka kautta käyttäjä voisi halutessaan katsoa lisätietoja tukipalveluista.

Seitsemäs ongelma on, että verkkosivuston sisäiset linkit tai sivustojen väliset linkit pompottavat käyttäjää sivulta tai sivustolta toiselle ja siirtävät käyttäjää jopa edestakaisin. Sivujen ja sivustojen välisten linkitysten täytyy olla selkeitä ja tarkoituksenmukaisia. Käyttäjätutkimuksessa osallistujien täytyi välillä tietoa etsiessään siirtyä Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston sisällä eri sivuille tai Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston ja sen tukipalveluiden välillä useita kertoa sivujen välisten linkkien kautta. Tämä on verkkosivuston käyttäjälle turhauttavaa ja käyttäjän polkua tiedon löytämiseksi tulisikin lyhentää milloin se on mahdollista.

Ratkaisu tähän on selkeyttää Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston sivustorakennetta ja kohdistaa linkitykset paremmin. Selkeä ja käyttäjänäkökulmasta toteutettu verkkosivuston rakenne ohjaa käyttäjän etsimään tietoa oikeista paikoista. Nykyisellä Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustolla sisällön määrä aiheuttaa haasteita selkeän sivustorakenteen ylläpitämistä, joten myös sisältöjen määrän karsiminen tämän kategorian kolmannessa ongelmakohtassa liittyy tähän ratkaisuun. Kohdistamalla linkityksiä tarkemmin eli miettimällä milloin on käyttäjän kannalta olennaista käyttää linkitystä, milloin lisätä tieto kyseiselle sivustolle ja milloin on parasta jättää kyseisen tieto kyseiseltä sivulta kokonaan pois, voidaan lyhentää asiakkaan tiedon etsimisen polkua ja parantaa käyttäjäkokemusta. Tämä ratkaisu liittyy myös ensimmäisen kategorian ensimmäiseen ongelmaan ja sen ratkaisuihin eli sisältöjen jakamiseen Oulun kaupunginkirjaston ja OUTI-verkkokirjaston välillä. Tehävä linjaus vaikuttaa myös siihen millaiset linkitykset sivustojen välillä ovat tarpeellisia.

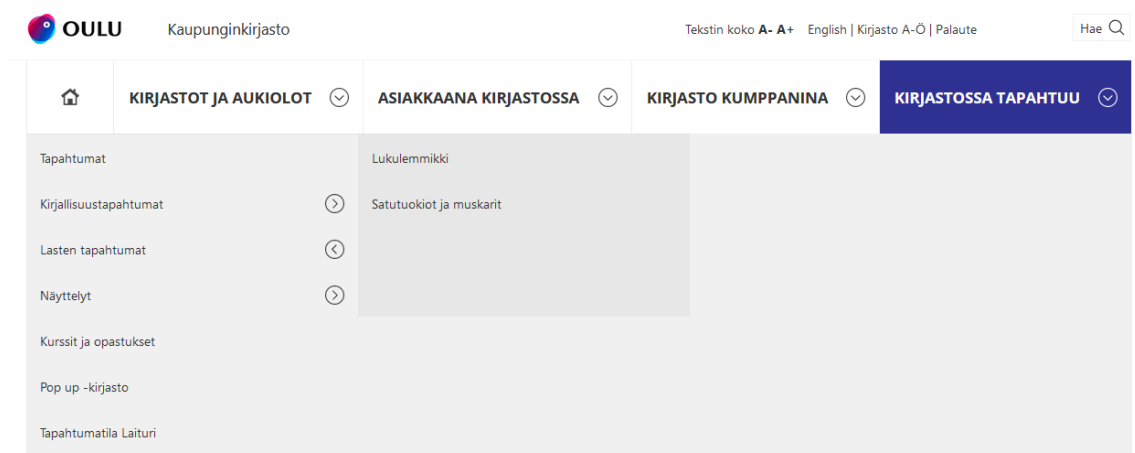
Kahdeksas ongelma on, että verkkosivuston ylä- ja alaviitteiden sisällöt ovat hankalasti löydettäviä, eivätkä käyttäjät koe niiden sisältöjä itselleen olennaisiksi. Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston yläviitteessä eli ylätunnisteessa on tällä hetkellä vasemmassa reunassa Oulun kaupungin logo, joka toimii linkkinä Oulun kaupungin verkkosivustolle ja Kaupunginkirjasto-teksti. Yläviitteen vasemmassa reunassa on mahdollisuus säätää verkkosivuston tekstin kokoa, mahdollisuus vaihtaa verkkosivuston kieli englanniksi, Kirjasto A-Ö -hakemisto, Palaute-painike, joka vie Oulun kaupungin palautelomakkeelle ja Hae-kenttä. Kaikki yläviitteen tekstit ovat pienellä ja huomaamattomalla fontilla. Alaviitteen vasemmassa reunassa on teksti Oulun kaupunginkirjasto ja yleisten kirjastojen logo. Sen keskellä on teksti Asiakaspalvelu ja kirjaston yhteisen infon puhelinnumero ja sähköpostiosoite. Alaviitteen oikeassa reunassa on teksti Laskutustiedot ja linkki kirjaston verkkolaskutusohjeeseen ja -osoitteeseen.

Yläviitteessä on paljon verkkosivuston käyttäjälle tärkeää tietoa, jotka vaikuttavat olennaisesti myös käyttäjäkokemukseen, kuten verkkosivuston otsikko eli mikä organisaation verkkosivusto on kyseessä. Ensimmäinen ratkaisu tämän kategorian viimeiseen ongelmaan on, että yläviitteen sisällöistä tehdään helpommin löydettäviä suurentamalla tekstien fonttia ja nostamalla niitä esiin myös muilla visuaalisilla ratkaisuilla. Toinen ratkaisu on miettiä, mitkä sisällöt ovat käyttäjän kannalta olennaisia ja mitkä niistä ovat helposti löydettävissä sivuston alaviitteestä. Esimerkiksi kirjaston infon yhteystiedot nousevat alaviitteestä hyvin esiin, mutta kirjaston laskutustiedot eivät ole suurimmalle osalle verkkosivuston käyttäjistä olennaista tietoa, jonka tulisi olla koko ajan esillä ja helposti löydettävissä verkkosivustoa käytettäessä. Yläviitteen asetukset tulevat suoraan Oulun kaupungin verkkosivustopohjasta, joten uudistusehdotus koskee koko kaupungin sivustoa. Tämän

vuoksi yläviitteen kehittämistä tulee ehdottaa Oulun kaupungin verkkosivustoa kehittäväälle työryhmälle. Verkkosivuston käyttäjäkokemusta voisi parantaa merkittävästi, jos alavaihteeseen lisättäisiin verkkosivuston valikkorakennekaavio. Olennaisinta on, että sekä ylä- että alaviitteisiin valitaan sisältöjä, jotka ovat käyttäjille niin tärkeitä, että niiden tulee olla koko ajan näkyvissä verkkosivustoa käyttäessä.

7.3 Valikkorakenne ja otsikointi

Kehittämisehdotuksen kolmas kategoria on Valikkorakenne ja otsikointi. Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston päävalikossa on tällä hetkellä viisi kohtaa: talon kuva, joka toimii linkkinä etusivulle, Kirjastot ja aukiolot, Asiakkaana kirjastossa, Kirjasto kumppanina ja Kirjastossa tapahtuu. Jokaisen tekstimuotoisen valikkokohtaan alla on 6–11 alavalikkoa, joista osa aukeaa ns. kolmannelle tasolle, joissa saattaa olla jopa 25 alakohtaa. (ks. kuvio 26.) Valikon jokainen otsikko aukeaa erilliselle verkkosivulle, joissa on omat otsikot, sisällöt, linkitykset ja mahdolliset alisivut, jotka eivät välttämättä näy verkkosivuston päävalikossa.

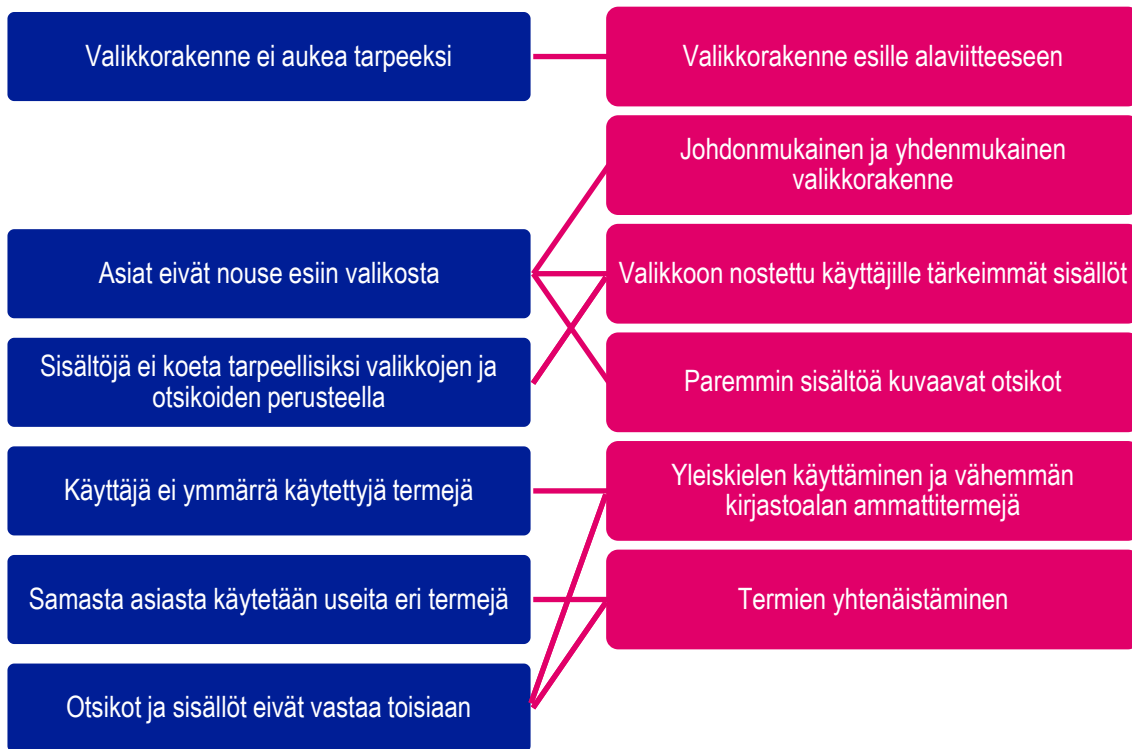


KUVIO 26. Oulun kaupunginkirjaston (2023a) verkkosivuston päävalikko ja sen alavalikkoja.

Käyttäjä tutkimuksen havainnoinneissa osallistujilla oli vaikeuksia hahmottaa Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston sivustorakennetta ja löytää sisältöjä valikoiden kautta. Päävalikon ja sen alakohtien otsikoinnit ja järjestys eivät vastanneet käyttäjien logiikkaa ja tämä aiheutti haasteita sisältöjen löytämiseen. Päävalikon neljä tekstimuotoista kohtaa eivät avaudu omalle sivulleen, vaan linkitys palauttaa käyttäjän etusivulle. Näiden alakohtat kuitenkin avautuvat omille sivuilleen ja osasta avautuu lisäksi valikkorakenteen kolmas taso. Tämä vaihteleva logiikka valikkorakenteessa

aiheutti selvästi haasteita käyttäjätutkimuksen osallistujille. Havainnoinneissa käyttäjillä oli erityisesti vaikeuksia löytää Tapahtumat-kohta valikkorakenteesta. Tapahtumia etsittiin muun muassa Kirjastossa tapahtuu päävalikkokohtaan alaisista muista kohdista, etusivulta, OUTI-verkkokirjastosta ja monista muista paikoista. Valikot ja otsikoinnit on toteutettu useissa kohdin kirjastoammatilaisen näkökulmasta. Tämä näkyi sekä valikoissa että otsikoissa käytetyissä termeissä ja valikkorakenteen yleisessä järjestyksessä ja sisällössä.

Löydetyt ongelmat tiivistyivät kuuteen kohtaan, joista jokaiseen löytyi 1–3 ratkaisuehdotusta. Kahden ongelmakohtaan liittyvät ratkaisut ovat osittain samat kuin johonkin toiseen ongelmakohtaan löydetyt ratkaisut. Ongelmat ja niiden ratkaisut on tiivistetty kuvioon 27. Ongelmat ovat kuvion vasemmassa laidassa sinisellä ja ratkaisut oikeassa laidassa punaisella.



KUVIO 27. Valikkorakenne ja otsikointi -kategorian ongelmat ja ratkaisut.

Ensimmäinen ongelma on, että verkkosivuston valikkorakenne ei aukea tarpeeksi. Käyttäjän täytyy avata jokainen neljästä tekstimuotoisesta päävalikon kohdasta nähdäkseen sen sisällön ja toisen ja kolmannen tason valikkokohtat. Ongelma korostuu erityisesti, jos valikkorakenne ei vastaa käyttäjän logiikkaa, otsikoissa olevat termit eivät ole käyttäjälle tuttuja ja valikon sisältöjä ei pidetä

itselle olennaisena tietona. Koska jokainen valikkokohta pitää avata erikseen, käyttäjän ei ole mahdollista saada kokonaiskuvaa verkkosivuston sisällöstä yhdellä silmäyksellä. Käyttäjätutkimuksessa tämä näkyi niin, että osallistujat availivat valikon kohtia ja alakohtia uudelleen ja uudelleen ja kävivät samoissa valikoissa useita kertoja etsiessään tiettyä sisältöä tai tietoa.

Selkein ratkaisu tähän ongelmaan on laittaa Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston valikkorakenne esille esimerkiksi sivuston alaviitteeseen (footer). Näin käyttäjät näkisivät yhdellä silmäyksellä sivuston valikkorakenteen ja heidän olisi helpompi päätellä mistä heidän tulisi etsiä kaipaamaansa tietoa. Alaviite olisi myös hyvä paikka esitellä sivuston valikkorakennetta, sillä se on käyttäjälle koko ajan näkyvissä.

Toinen ongelma on, että otsikot ja sisällöt eivät nouse esiin päävalikosta ja sen alatasoilta. Käyttäjätutkimuksen havainnoinneissa osallistujat etsivät tietoa valikoista silmäilemällä. Valikoita availtiin monia kertoja, niiden sisältöjen sisäistäminen ja niistä tietojen poimiminen oli osallistujille haastavaa. Käyttäjätutkimuksen osallistujille oli erityisesti vaikeuksia löytää Tapahtumat-alakohta päävalikosta, ja osallistujat eksyivät valikkorakenteen muihin kohtiin tai jopa eri verkkosivustoille.

Ensimmäinen ratkaisu tähän ongelmakohtaan on, että Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston valikkorakennetta johdonmukaistetaan ja valikkorakenteessa noudatetaan yhdenmukaista logiikkaa ja rakennetta. Uuteen sivustopohjaan siirryttäessä tulevien valikoiden rakennetta ja otsikointia harkitaan tarkoin ja mietitään, mitkä aihealueet on hyvä nähdä kootusti etusivua silmäilemällä. Jos kokonaisvaltaista valikkorakennetta ei tule asiakkaalle nähtäväksi, tulee aakkosellisen aihehakemiston ja sivustohaun olla hyvin näkyvillä.

Toinen ratkaisu on, että valikkoon nostetaan vain käyttäjille kaikkein tärkeimmät sisällöt. Tämä tarkoittaa sitä, että valikon kohtien määrää karsitaan ja sinne jätetään vain sivuston käyttäjille tärkeimmät kohdat ja otsikot. Valikkorakenteen laajuus heijastaa Oulun kaupunginkirjaston laajaa palvelutarjoamaa, mutta liian laajasta valikkorakenteesta käyttäjät eivät löydä edes kaikkein olennaisimpia kohtia.

Kolmas ratkaisu on, että päävalikon ja sen alakohtien otsikot kuvaavat paremmin sivuston sisältöjä ja esimerkiksi kirjaston palveluita juuri verkkosivuston käyttäjän, ei kirjastoammattilaisten näkökulmasta. Käyttäjätutkimuksessa osallistujat eivät kyenneet aina poimimaan valikoista oikeaa kohtaa

tai päättämään otsikosta sivuston sisältöä. Valikoiden ja niitä vastaavien verkkosivujen uudelleenotsikointi parantaisi käyttäjäkokemusta ja helpottaisi sisältöjen löydettävyyttä merkittävästi.

Kolmas ongelma on, että käyttäjät eivät koe verkkosivuston sisältöjä itselleen tarpeellisiksi valikojen ja otsikoiden perusteella. Oulun kaupunginkirjaston verkkosivusto on laaja ja siellä on monenlaisia sisältöjä. Valikkorakenteen laajuus ja monimutkaisuus heijastelee tätä. Käyttäjätutkimuksen osallistuja sanoi sekä havainnointien aikana että haastattelussa, että sivustolla on paljon sisältöjä, joita hän ei koe itselleen olennaisiksi ja hän nosti tämän esiin erityisesti päävalikon sisältöjä tutkiessaan. Käyttäjätutkimuksessa tämä oli vain yhden osallistujan näkemys, mutta se on silti tärkeää ottaa huomioon verkkosivustoa kehittäessä.

Tähän ongelmakohtaan on sama ratkaisu kuin toisen ongelmakohtaan toinen ratkaisu. Valikkoon nostetaan vain käyttäjille kaikkein tärkeimmät sisällöt. Tämä tarkoittaa sitä, että valikon kohtien määrää karsitaan ja sinne jätetään vain sivuston käyttäjille tärkeimmät kohdat ja otsikot. Valikkorakenteen laajuus heijastaa Oulun kaupunginkirjaston laajaa palvelutarjoomaa, mutta liian laajasta valikkorakenteesta käyttäjät eivät löydä edes kaikkein olennaisimpia kohtia.

Neljäs ongelma on, että käyttäjät eivät ymmärrä verkkosivuston valikoissa ja otsikoissa käytettyjä termejä. Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston valikoissa ja otsikoissa käytetään tällä hetkellä jonkin verran kirjastoalan ammattitermejä tai kirjaston palvelukokonaisuuksiin liittyviä termejä. Jos kyseinen palvelu ei ole käyttäjälle ennestään tuttu, voi hänen olla haastavaa hahmottaa, mistä on kyse valikoiden tekstien ja otsikoiden perusteella.

Ratkaisu tähän on käyttää mahdollisimman paljon yleiskieltä ja vähemmän kirjastoalan ammattitermejä. Yleiskielisten sanojen käyttäminen ja valikoiden ja sivujen otsikoiminen käyttäjälähtöisesti parantaa myös sisältöjen löydettävyyttä. Ymmärrettävät termit parantavat myös käyttäjäkokemusta laajemminkin. Kielen ymmärrettävyydestä ja yleiskielisyydestä kannattaa myös konsultoida verkkosivu-uudistuksessa mukana olevaa selkeän kielen asiantuntijaa.

Viides ongelma on, että samasta asiasta käytetään useita eri termejä Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston eri kohdissa ja myös esimerkiksi kirjaston verkkosivujen ja sen tukipalveluiden sisällöissä. Käytännössä tämä näkyy niin, että valikoissa, sivun otsikossa, sivun sisällöissä, hakemistossa ja tukipalveluissa saatetaan kaikissa kertoa samasta asiasta, mutta eri sanaa käyttäen.

Tämä aiheuttaa verkkosivuston käyttäjissä hämmennystä ja vaikeuttaa sisältöjen löydettävyyttä. Ratkaisu on yhtenäistää tähän ongelmaan liittyen varsinkin valikoiden ja sivujen otsikoiden termit.

Kuudes ongelma on, että valikoiden kohdat, verkkosivujen otsikot ja niiden sisällöt eivät vastaa toisiaan. Käyttäjien tulee löytää esimerkiksi kirjankierrätyskärryistä tietoa päävalikon Kirjastot ja aukiolot ja sen toisesta alakohdasta Tietoa kirjastosta ja sen kolmannesta alakohdasta Lahjoitukset. Varsinaisen sivun otsikko on Asiakkaiden ja kirjoittajien lahjoitukset. Kierrätyskärry-sana mainitaan vasta sivun sisällön toisessa tekstikappaleessa. Käyttäjän on täytynyt tämän tiedon löytääkseen omata paljon pohjatietoa kirjaston palveluista ja ymmärtää monenlaisia termejä sekä niiden liitännäisyyksiä.

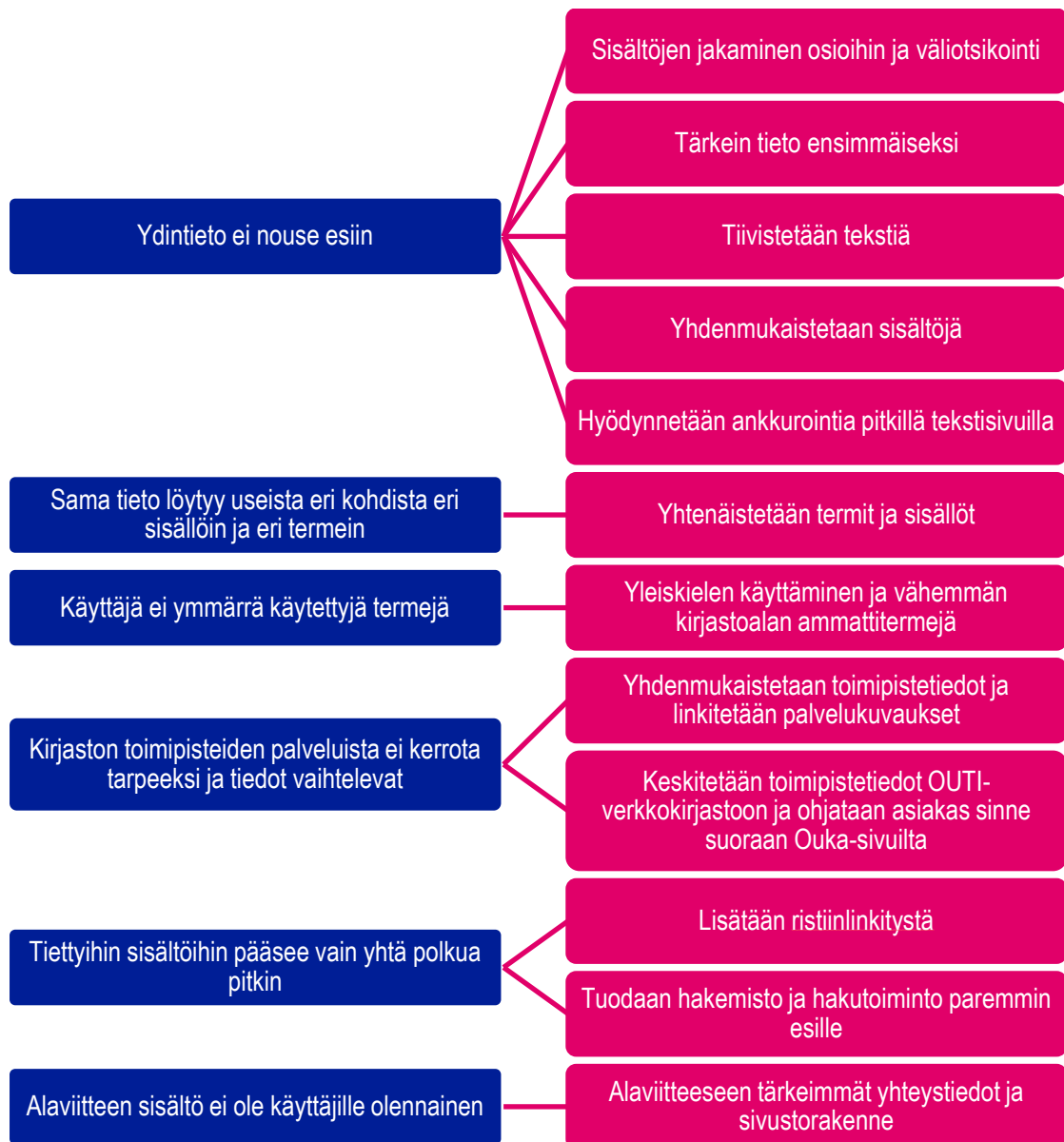
Ratkaisut kuudenteen ongelmaan ovat samat kuin neljänteen ja viidenteen ongelmakohtaan. Verkkosivustolla tulee käyttää mahdollisimman paljon yleiskieltä ja vähemmän kirjastoalan ammattitermejä. Yleiskielisten sanojen käyttäminen ja valikoiden ja sivujen otsikoiminen käyttäjälähtöisesti parantaa myös sisältöjen löydettävyyttä. Ymmärrettävät termit parantavat myös käyttäjäkokemusta laajemminkin. Lisäksi tulee yhtenäistää valikoissa, otsikoissa ja sivujen sisällöissä käytettävät termit.

7.4 Sisällöt

Kehittämisehdotuksen neljäs kategoria on Sisällöt. Sisällöillä tarkoitetaan tässä yhteydessä sivujen informatiivisia tekstiosuuksia. Havainnoinneissa ja haastatteluissa sisältöjä koskevat kehittämis-kohteet nousivat esiin muun muassa siten, että tutkittavat eivät löytäneet sisällöstä tarvitsemaansa tietoa tai tieto ei noussut silmäilemällä esiin. Sisällöissä oli myös käytetty termistöä, joka ei avautunut tutkittaville. Sivujen sisällöissä oli myös epäsuhtaa, joidenkin sivujen tekstiosuudet olivat todella pitkiä ja joidenkin muutamia lauseita. Joihinkin sisältöihin päästäkseen piti myös osata kulkea täsmälleen tiettyä valikko- ja linkityspolkua pitkin.

Tässä kehittämiskohdassa puhutaan ankkureista ja ankkurilinkeistä, joilla tarkoitetaan verkkosivun tiettyihin osiin johtavia pikalinkkejä. Ankkurilinkit voivat johtaa samalla sivulla sijaitseviin osiin, kuten tekstikappaleisiin. Ankkureiden avulla käyttäjä voi siirtyä nopeasti haluttuun kohtaan sen sijaa, että joutuisi selaamaan koko sivun läpi. (Tirkkonen 2013.)

Löydetyt ongelmat tiivistyivät kuuteen kohtaan, joista jokaiseen löytyi 1–2 ratkaisuehdotusta. Ensimmäiseen ongelmakohtaan löytyi jopa viisi ratkaisuehdotusta. Ongelmat ja niiden ratkaisut on tiivistetty kuvioon 28. Ongelmat ovat kuvion vasemmassa laidassa sinisellä ja ratkaisut oikeassa laidassa punaisella.



KUVIO 28. Sisällöt-kategorian ongelmat ja ratkaisut.

Ensimmäinen ongelma on, että ydintieto ei nouse esiin sivujen sisällöistä. Sivulla saattaa olla paljon tekstiä, jota silmäilemällä käyttäjä ei huomaa etsimäänsä tietoa, vaikka se olisi sisällytetty tekstiin. Haastattelussa yksi tutkittava kuvasi joillakin sivuilla esiintyvän runsaan tekstimäärän ongelmaa lauseella ”tulet tänne lukeaksesi”, jolla hän selvensi tarkoittavansa sitä, ettei tieto löydy

silmäilemällä, vaan teksti täytyy lukea kokonaisuudessaan läpi. Paljon tekstisisältöä sisältävillä sivuilla ei ole käytetty tarpeeksi väliotsikointia, jotta etsittävä asia nousisi paremmin esille. Sisällön pääkohdat ovat usein tekstin sisässä, eikä niitä ole nostettu esimerkiksi sivun alkuun esille. Käyttäjätutkimuksen osallistujat toivoivat myös tekstin yleistä tiivistämistä, jos asiasta ei ole tarpeen kertoa kovin laajasti. Sivut koettiin myös sisällöltään epätasaisiksi – joillakin sivuilla oli paljon sisältöä ja joillakin vain muutama lause. Ratkaisuna ydintiedon parempaan löytymiseen on jakaa sisältöjä pienempiin osioihin ja lisätä väliotsikointia, sijoittaa tärkein tietoa sivun alkuun, tiivistää tekstiä ja yhdenmukaistaa sivujen sisältöjä. Pitkien sivujen alkuun kannattaa myös harkita sisältövalikkoa, jonka linkit on ankkuroitu sivun väliotsikoihin.

Toinen ongelma on, että sama tieto löytyy useista eri kohdista eri sisällöin ja eri termein. Samasta asiasta käytetään useita eri termejä Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston eri kohdissa ja myös esimerkiksi kirjaston verkkosivujen ja sen tukipalveluiden sisällöissä. Käytännössä tämä näkyy niin, että valikoissa, sivun otsikossa, sivun sisällöissä, hakemistossa ja tukipalveluissa saatetaan kaikissa kertoa samasta asiasta, mutta eri sanaa käyttäen. Käyttäjätutkimuksessa osallistujien tuli etsiä tietoa kirjaston kierrätyskärrystä. Havainnoinneissa osallistujat löysivät tästä tietoa ainakin päävalikon Kirjaston usein kysytyt kysymykset ja Lahjoitukset -alakohdista, Kirjastot A-Ö-hakemistosta ja Kirjastot.fi-sivustolta ja OUTI-verkkokirjastosta. Kaikissa näissä kirjaston kierrätyskärryistä oli kerrottu tietoa eri sisällöin ja eri termein. Tämä aiheuttaa verkkosivuston käyttäjissä hämmennystä ja vaikeuttaa sisältöjen löydettävyyttä. Ratkaisu on yhtenäistää käytetyt termit ja jos samasta asiasta kerrotaan useilla sivuilla, tulee se kertoa samalla sisällöllä tai hyödyntää linkitystä.

Kolmas ongelma on, että käyttäjät eivät ymmärrä käytettyjä termejä. Ratkaisu tähän on käyttää mahdollisimman paljon yleiskieltä ja vähemmän kirjastoalan ammattitermejä. Yleiskielisten sanojen käyttäminen ja valikoiden ja sivujen otsikoiminen käyttäjälähtöisesti parantaa myös sisältöjen löydettävyyttä. Ymmärrettävät termit parantavat myös käyttäjäkokemusta laajemminkin. Kielen ymmärrettävyydestä ja yleiskielisyydestä kannattaa myös konsultoida verkkosivu-uudistuksessa mukana olevaa selkeän kielen asiantuntijaa.

Neljäs ongelma on, että kirjaston toimipisteiden palveluista ei kerrota tarpeeksi ja tiedot vaihtelevat. Oulun kaupunginkirjaston verkkosivujen Kirjastot ja aukiolot -valikon alle on sijoitettu jokaisen kirjastotoimipisteen oma sivu. Sivulla on aina joitakin tietoja toimipisteestä, mutta varsinaiset ja informatiivisemmat toimipistesivut on sijoitettu OUTI-verkkokirjaston puolelle. Käyttäjää ohjataan sinne Aukioloajat, yhteystiedot ja palvelut OUTI-verkkokirjastossa -nimisellä linkillä. Sekä Oulun

kaupunginkirjaston verkkosivuilla että OUTI-verkkokirjastossa sijaitsevilla toimipistesivustoilla on hieman vaihtelevia tietosisältöjä kirjastoista. OUTI-verkkokirjaston toimipistesivustoilla ei ole kaikissa linkityksen mahdollistavissa palvelukuvauksissa linkitystä lisätietosivulle vaan ainoastaan pieni infolaatikko. Ensimmäisenä ratkaisuna on keskittää toimipistetieto OUTI-verkkokirjastoon ja ohjata käyttäjä suoraan sinne Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston toimipistelinkeistä. OUTI-verkkokirjastossa sijaitsevat toimipistesivut tulee myös yhdenmukaistaa sisällöiltään. Toisena ratkaisuna kaikki linkityksen mahdollistavat palvelukuvaukset linkitetään ja varsinainen palvelun infosivu sijoitetaan palvelun mukaan Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuille, Varaamoon tai OUTI-verkkokirjastoon.

Viides ongelma on, että tiettyihin sisältöihin pääsee vain yhtä polkua pitkin eli käyttäjän pitää tietää tai päätellä täsmälleen oikein mistä jokin sisältö löytyy. Ongelma nousee esiin erityisesti, jos valikkorakenteet eivät vastaa käyttäjän logiikkaa ja sivujen otsikoissa on käyttäjälle vieraita termejä. Tällöin oikean polun päättelyminen on entistä vaikeampaa. Ratkaisuna on lisänä sivujen keskinäistä ristiin linkitystä ja tuoda hakemisto ja hakutoiminto paremmin näkyviin.

Kuudes ongelma on, että alaviitteen sisältö ei ole käyttäjille olennainen. Ratkaisu on miettiä, mitkä sisällöt ovat käyttäjän kannalta olennaisia ja mitkä niistä ovat helposti löydettävissä sivuston alaviitteestä. Esimerkiksi kirjaston infon yhteystiedot nousevat alaviitteestä hyvin esiin, mutta kirjaston laskutustiedot eivät ole suurimmalle osalle verkkosivuston käyttäjistä olennaista tietoa, jonka tulisi olla koko ajan esillä ja helposti löydettävissä verkkosivustoa käytettäessä. Verkkosivuston käyttäjäkokemusta voisi parantaa eniten, jos alaviitteeseen lisättäisiin tärkeimmät yhteystiedot ja verkkosivuston valikkorakennekaavio. Olennaisinta on, että alaviitteisiin valitaan sisältöjä, jotka ovat käyttäjille niin tärkeitä, että niiden tulee olla koko ajan näkyvissä verkkosivustoa käytettäessä.

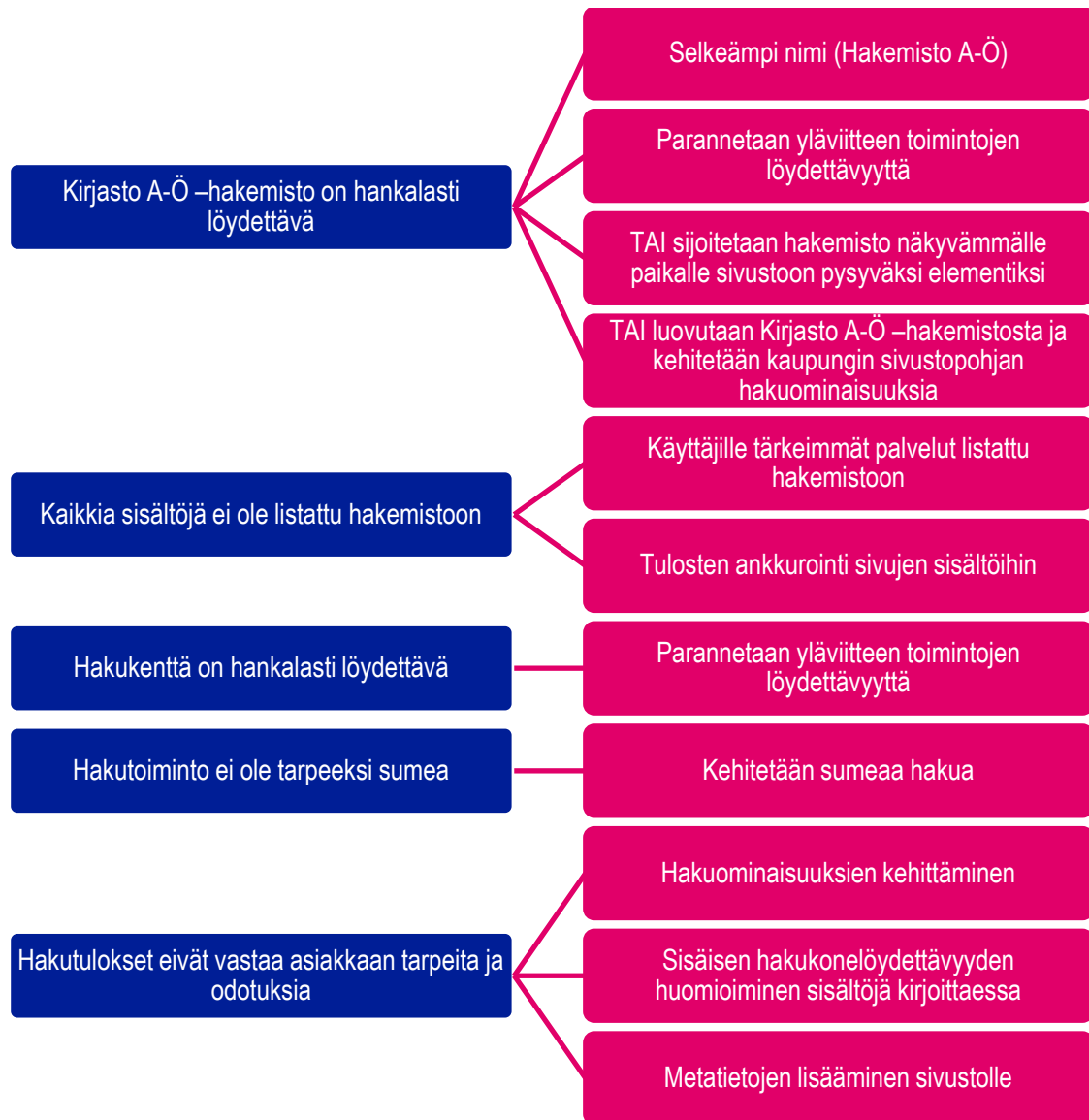
7.5 Hakemisto ja hakutoiminto

Kehittämissuunnitelman viides kategoria on Hakemisto ja hakutoiminnot. Hakemistolla ja hakutoiminnoilla tarkoitetaan tässä yhteydessä sivuston ylaviitteissä sijaitsevia Kirjasto A-Ö -hakemistoa ja sivuston hakutoimintoa (ks. kuvio 29). Molempien toimintojen asetelut tulevat suoraan kaupungin sivustopohjasta. Hakemisto A-Ö on personoitu kirjastolle muotoon Kirjasto A-Ö. Hakemisto on linkitys sivuun, jonne on listattu ja linkitetty kirjaston palveluja. Hakukentän haut kohdistuvat kirjaston verkkosivustoon, eivät koko kaupungin verkkosivustoon.

KUVIO 29. Oulun kaupunginkirjaston (2023a) verkkosivuston yläviitteestä löytyvät hakutoiminnot.

Tässä kehittämiskohdassa puhutaan ankkuroinnista, metatiedosta ja sumeasta hausta. Ankkuroinnilla tarkoitetaan verkkosivun tiettyihin osiin johtavien pikalinkkien käyttöä, jotta käyttäjä voi siirtyä nopeasti haluttuun kohtaan sen sijaa, että joutuisi selaamaan koko sivun läpi (Tirkkonen 2013). Metatiedolla tarkoitetaan tietoaineiston kuvausta, jota käytetään muun muassa aineiston hakemiseen, paikallistamiseen ja tunnistamiseen (Tieteen termipankki 2023). Sumea haku (fuzzy search) tarkoittaa hakua, jossa haetaan sanoja ja merkkijonoja, jotka muistuttavat hakusanaa tai -sanoja. Sumeaa hakua käytettäessä hakijan ei tarvitse tarkalleen tietää, mitä termiä tulisi käyttää tai miten sana kirjoitetaan oikein. (Brans 2022.)

Löydetyt ongelmat tiivistyivät viiteen kohtaan, joista jokaiseen löytyi 1–4 ratkaisuehdotusta. Ongelmat ja niiden ratkaisut on tiivistetty kuvioon 30. Ongelmat ovat kuvion vasemmassa laidassa sinisellä ja ratkaisut oikeassa laidassa punaisella.

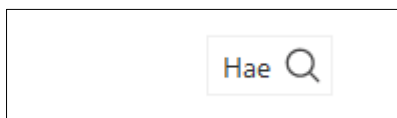


KUVIO 30. Hakemisto ja hakutoiminnot -kategorian ongelmat ja ratkaisut.

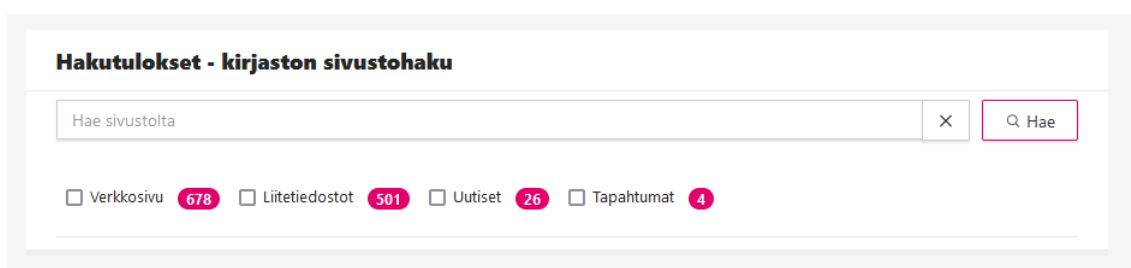
Ensimmäinen ongelma on, että Kirjasto A-Ö –hakemisto on hankalasti löydettävä. Ratkaisuihin ovat yläviitteen elementtien näkyvyyden parantaminen koko kaupungin sivustojen osalta tai hakemiston tuominen näkyvämpään paikkaan sivustolle kiinteäksi elementiksi. Hakemisto kannattaa myös nimetä selkeästi Hakemisto A-Ö:ksi. Yhtenä ratkaisuna voisi olla myös koko hakemistosta luopuminen ja koko Oulun kaupungin sivustopohjan hakutoiminnon ominaisuuksien ja näkyvyyden parantaminen.

Toinen ongelma on, että kaikkia sisältöjä ei ole listattu Kirjasto A-Ö -hakemistoon. Ratkaisuna on listata kaikki tärkeimmät palvelut hakemistoon ja ankkuroida hakemiston linkkejä myös sivujen sisältöihin. Ankkurilinkityksellä jokaiselle palvelulle ei tarvitse tehdä omaa sivua, jotta sen voisi lisätä hakemistoon.

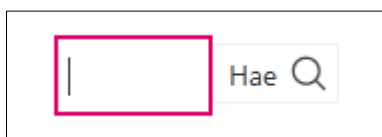
Kolmas ongelma on, että sivuston yläviitteessä sijaitseva hakukenttä on hankalasti löydettävä. Sekä itse hakutoiminto että sen vieressä oleva kenttä ovat vaikeasti havaittavissa. Hakukentässä on myös toimivuusongelma – laatikko, jossa lukee Hae ja jossa on suurennuslasin kuva (ks. Kuvio 31), ei toimikaan hakukenttänä vaan sitä painamalla siirtyy kirjaston sivustohakuun (ks. Kuvio 32). Käyttäjän pitäisi osata painaa hakukuvakkeen vasemmalta puolelta tyhjää valkoista aluetta, jolloin hakukentän reunat tulevat näkyviin (ks. Kuvio 33).



KUVIO 31. Oulun kaupunginkirjaston (2023a) verkkosivuston yläviitteestä löytyvä hakukuvake.



KUVIO 32. Oulun kaupunginkirjaston (2023a) verkkosivuston sivustohaku.



KUVIO 33. Oulun kaupunginkirjaston (2023a) verkkosivuston hakukenttä ilmestyy näkyviin kuvakkeen vasemmalta puolelta klikattaessa.

Neljäs ongelma on, että hakutoiminto ei ole tarpeeksi sumea. Havainnoinneissa ja haastatteluissa tämä tuli esiin siten, että jos tutkittavalla ei ollut tiedossa täsmällinen hakutermi tai haun oikeinkirjoituksessa oli puutteita, haulla ei löytynyt olennaisia hakutuloksia. Ratkaisuna tähän ongelmaan on kehittää kaupungin verkkosivujen hakua sumeammaksi, jotta käyttäjä saa olennaisia hakutuloksia vähäisemmillä pohjatiedoilla aiheesta.

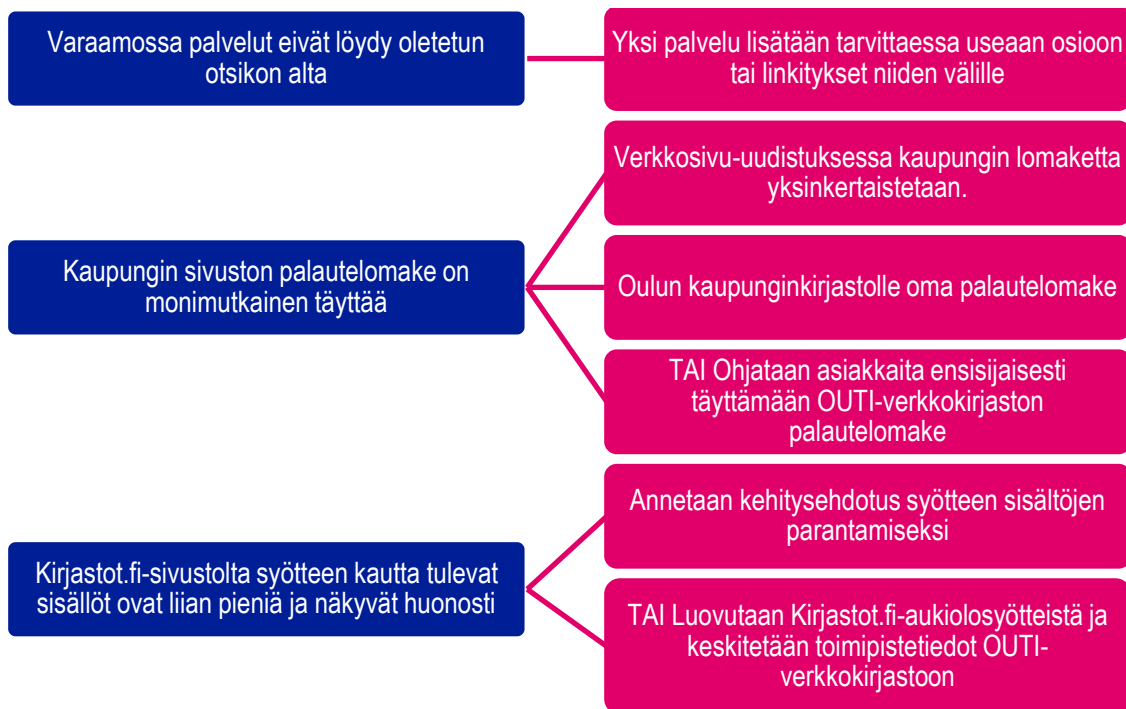
Viides ongelma on, että hakutulokset eivät vastaa käyttäjän tarpeita ja odotuksia. Havainnointien ja haastattelujen aikana tämä ongelma tuli esiin siten, että tutkittavat eivät pitäneet hakutuloksiin tulleita linkkejä olennaisina, koska niiden nimet eivät vastanneet haettavaa asiaa. Tutkittavat eivät myös ymmärtäneet olevansa oikealla sivulla, koska hakutuloksen linkistä aukeavan sivun otsikointi

ei vastannut haettavaa asiaa. Tieto olisi löytynyt sivulta, jos sen olisi jaksanut lukea huolella kokonaan. Ratkaisuihin ongelmaan on kehitetty haun toimivuutta ja sivujen sisältöjä siten, että sivujen sisältöjä väliotsikoidaan ja ankkuroidaan ja sivuille lisätään metatietoja sivujen sisällöistä.

7.6 Tukipalvelut

Kehittämissuositusten kuudes ja viimeinen kategoria on Tukipalvelut. Tukipalveluilla tarkoitetaan tässä yhteydessä tiettyjä verkkopalveluja, jotka tukevat kirjaston palvelujen ja verkkosivuston käyttöä. Tässä osiossa käsitellyt tukipalvelut ovat Varaamo, kaupungin palautelomake, OUTI-verkkokirjaston palautelomake ja Kirjastot.fi-sivusto. Varaamo (2023) on Oulun kaupunginkirjaston ylläpitämä verkkopalvelu, jonka kautta kirjaston asiakkaiden on mahdollista varata kirjaston tiloja, laitteita ja palveluita. Oulun kaupungin (2023c) palautelomake on kaupungin verkkosivuston yhteinen lomake, jonka alle on eritelty eri toimialat. Oulun kaupungin pääsivuilla yläviitteen Palaute-linkki ohjautuu sivulle, jossa palautteen antaja valitsee toimialan, jota palaute koskee. Oulun kaupunginkirjaston sivuston Palaute-linkki ohjautuu suoraan Kulttuuri ja kirjastot -toimialan palautelomakkeeseen (Oulun kaupunki 2023b; ks. Kuvio 18, luku 7.1., s. 57). OUTI-verkkokirjaston palautelomake on OUTI-kirjastokimppaan kuuluvien kirjastojen yhteinen. Palautteen jättäjän tulee itse kirjoittaa palautelomakkeen viestikenttään mitä kuntaa tai kirjastoa palaute koskee. (OUTI-kirjastot 2023b; ks. Kuvio 19, luku 7.1., s. 58).

Löydetyt ongelmat tiivistyivät kolmeen kohtaan, joista jokaiseen löytyi 1–3 ratkaisuehdotusta. Ongelmat ja niiden ratkaisut on tiivistetty kuvioon 34. Ongelmat ovat kuvion vasemmassa laidassa sinisellä ja ratkaisut oikeassa laidassa punaisella.



KUVIO 34. Tukipalvelut-kategorian ongelmat ja ratkaisut.

Ensimmäinen ongelma on, että Varaamossa olevat palvelut eivät löydy oletetun otsikon alta. Käyttäjätutkimuksen havainnoinneissa osallistujien tehtäväksi annettiin etsiä tietoa 3D-tulostamisesta Oulun kaupunginkirjastossa. Osa osallistujista etsi kyseisestä palvelusta tietoa myös Varaamon kautta. Osallistuja etsi tietoa Käyttää tietokonetta, tulostinta tai skanneria -osion alta, sillä hän yhdisti 3D-tulostamisen tavalliseen tulostamiseen. Osallistuja ei kenties tiennyt, että 3D-tulostamalla valmistetaan esineitä, eikä näin osannut hakea aiheesta tietoa Valmistaa tai korjata esineitä -osion alla olevasta Digiverstaan laitteet -kohdasta. Myös Digiverstas-termi oli hänelle uusi, joten osallistuja ei yhdistänyt tähän 3D-tulostamista. Ratkaisuna on, että varsinkin uudemmat ja käyttäjille vielä vieraammat palvelut lisätään harkinnan mukaan Varaamossa kahteen eri osioon tai käytetään osioiden välillä linkityksiä. Näin käyttäjien olisi helpompi löytää myös itselleen vieraampia palveluita.

Toinen ongelma on, että kaupungin verkkosivujen alainen palautelomake on monimutkainen täyttää. Sama ongelma on listattu myös Oulun kaupunginkirjaston verkkosivusto vs. OUTI-verkkosivusto -kategoriaan. Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustolta löytyvä palautelomake (ks. Kuvio 18, luku 7.1., s. 57) on Oulun kaupungin Kulttuuri ja kirjastot -toimialan yhteinen ja koskee sen kaikkia organisaatioita ja palveluita. Lomake on visuaalisesti monimutkainen, palautelomakkeen täyttäjällä täytyy olla paljon pohjatietoja palvelusta, jotta lomakkeen voi täyttää ja kaikki lomakkeen kohdat eivät ole tarpeellisia kirjaston palautteen kannalta. Palaute-kohta on myös vaikea löytää

kirjaston verkkosivuston yläviitteestä. OUTI-verkkokirjastosta löytyvä palautelomake (ks. Kuvio 19, luku 7.1., s. 58) on helpompi täyttää ja käyttäjät löytävät verkkolomakkeen helposti. Lomake on kuitenkin kaikkien OUTI-kimppaan kuuluvien kirjastojen yhteinen, joten asiakkaan tulee kirjata viestiin oma kuntansa tai kirjastonsa palautetta antaessaan.

Tähän ongelmakohtaan on kaksi vaihtoehtoista ratkaisua. Ensimmäisenä ohjataan asiakkaita jättämään palautetta ensisijaisesti OUTI-verkkokirjaston palautelomakkeen kautta, sillä se on käyttäjävälisempi täyttää. Toisena vaihtoehtona pyydetään Oulun kaupungin verkkosivuston kehittäjiltä lomakkeen yksinkertaistamista ja vain kirjastopalveluille tarkoitettua lomakesivua. Jos Oulun kaupunginkirjastolle saadaan oma palautelomake, ohjataan asiakkaita antamaan palautetta tämän uuden verkkolomakkeen kautta.

Kolmas ongelma on, että Kirjastot.fi-sivustolta syötteen kautta tulevat sisällöt ovat liian pieniä ja näkyvät huonosti. Esimerkiksi Oulun kaupunginkirjaston toimipisteiden aukioloajat tulevat kirjaston verkkosivustolle syötteen kautta Kirjastot.fi-sivustolta (ks. Kuvio 35). Osa aukioloaikojen tiedoista näkyy liian pienellä fontilla, painikkeet, joista vaihdetaan näkyvää viikkoa ovat huomaamattomat ja aukioloaikapoikkeukset pitää löytää kalenterinäkymän alta.

Martinniemen kirjasto

«	Viikko 17	»
24.4.	maanantai	+ 07.00 – 21.00
25.4.	tiistai	+ 07.00 – 21.00
26.4.	keskiviikko	+ 07.00 – 21.00
27.4.	torstai	+ 07.00 – 21.00
28.4.	perjantai	- 07.00 – 21.00
	Omatoimiaika	07.00 – 09.00
	Henkilökunta paikalla	09.00 – 15.00
	Omatoimiaika	15.00 – 21.00
29.4.	lauantai	+ 07.00 – 21.00
30.4.	sunnuntai	+ 07.00 – 21.00

29.8.2022 – 27.8.: Omatoimiaikana kirjastoon pääsee kirjastokortilla ja siihen liitetyllä PIN-koodilla.

26.5. – 26.5.: Vain omatoimikäyttö pe 26.5. henkilökunnan virkistyspäivän vuoksi.

16.5. – 18.5.: Suljettu kirjastojärjestelmän versiopäivityksen vuoksi ti 16.5.

Ke 17.5. poikkeavat aukioloajat

Helatorstaina 18.5. vain omatoimikäyttö.

1.5. – 1.5.: Vapunpäivänä ma 1.5. vain omatoimikäyttö

3.6. – 9.8.: Vain omatoimikäyttö 3.6.–9.8.



KUVIO 35. Oulun kaupunginkirjaston (2023e) Martinniemen kirjaston Kirjastot.fi-sivustolta syötteenä tuleva aukioloaikatieto.

Tähän ongelmakohtaan ensimmäinen ratkaisu on antaa Helsingin kaupunginkirjaston Valtakunnallisille kehittämispalveluille kehittämisehdotus Kirjastot.fi-sivuston Kirkannasta tulevan syötteen tietojen kehittämiseksi. Helsingin kaupunginkirjaston Valtakunnallisen kehittämispalvelut vastaavat Kirjastot.fi-sivuston kehittämisestä ja sen syötteen antamista tiedoista ja ulkoasusta. Oulun kaupunginkirjasto ei voi itse suoraan kehittää Kirjastot.fi-sivustolta haravoituja tietoja ja niiden näkymistä syötteen kautta, vaikka Oulun kaupunginkirjasto itse syöttää aukioloajat Kirjastot.fi-sivustolle ja sen Kirkantaan. Toinen ratkaisu on jättää Kirjastot.fi-syötteen pois toimipistesivuilta ja keskittää toimipistetiedot pelkästään OUTI-verkkokirjaston puolelle. Oulun kaupunginkirjaston verkkosivujen alaisia toimipistesivuja ehdotetaan poistettaviksi myös Sisällöt-kategoriassa.

8 YHTEENVETO

Kehittämistyömme päätavoitteena oli selvittää, miten Oulun kaupunginkirjasto voi kehittää verkkosivustonsa käyttäjäkokemusta. Päättökysymykseen vastattiin laatimalla Oulun kaupunginkirjastolle verkkosivuston kehittämis ehdotus, joka esitellään luvussa 7. Kehittämis ehdotuksen laatimisessa hyödynnettiin käyttäjäkokemuksen tutkimuksen teoriaa ja työn aikana toteutettua käyttäjä tutkimusta. Lisäksi kehittämis ehdotuksen laatimiseen osallistettiin Oulun kaupunginkirjaston henkilöstöä.

Päättökysymykseen ja kehittämis ehdotukseen saatiin vastauksia myös apututkimuskysymysten avulla. Tärkeintä oli selvittää, miten käyttäjät toimivat Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustolla, ja mitä ongelmakohtia verkkosivuston käytössä on. Kartoitimme myös vastaako Oulun kaupunginkirjaston verkkosivusto käyttäjien tarpeisiin, ja mitä toiveita käyttäjillä on verkkosivuston ja sen ominaisuuksien suhteen. Apututkimuskysymyksiin saatiin vastaukset kehittämisprosessin aikana pidetyistä havainnoinneista ja haastatteluista ja ne koostettiin kehittämis ehdotukseen.

Työn tärkeimmät tulokset saatiin käyttäjä tutkimuksen kautta. Verkkosivuston käyttäjille toteutettiin havainnointit ja haastattelut, joista löydettiin ongelmakohtiin työstettiin ratkaisuja toisessa kirjaston henkilöstölle järjestetyssä kehittämistyöpajassa. Kehittämisprosessin tuloksena luotiin Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston kehittämis ehdotus. Kehittämis ehdotus on jaettu kuuteen kategoriaan, joista kukin sisältää useita ongelmakohtia ratkaisuihin. Kategoriat ovat Oulun kaupunginkirjaston verkkosivusto vs. OUTI-verkkokirjasto, ulkoasu, valikkorakenne ja otsikointi, sisällöt, hakemisto ja hakutoiminnot ja tukipalvelut. Kehittämis ehdotuksen avulla Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustoa kehittävän työryhmän on mahdollista parantaa sivuston käyttäjäkokemusta ja saada se vastaamaan kirjastopalveluiden ja asiakkaiden nykyisiä tarpeita.

Peter Morvillen (2004) hunajakennomallissa käyttäjäkokemus on jaettu seitsemään osa-alueeseen. Osa-alueet ovat käytettävyys, hyödyllisyys, haluttavuus, löydettävyys, uskottavuus, arvo ja saavutettavuus (ks. kuvio 4, luku 4.1., s. 28). Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston kehittämis ehdotuksen ratkaisuihin huomioitiin nämä osa-alueet ja niiden avulla pyrittiin parantamaan verkkosivuston käyttäjien käyttäjäkokemusta. Osa-alueisiin liittyvät ongelmat ja niiden ratkaisut myös limittyvät keskenään.

Verkkosivuston helppokäyttöisyys ja käytettävyys ovat tärkeitä osa-alueita verkkosivuston käyttäjäkokeemusta kehitettäessä (Morville 2004). Käyttäjätutkimuksessa havaittiin useita seikkoja, jotka heikensivät verkkosivuston käytettävyttä. Tutkimuksen osallistujat esimerkiksi eivät löytäneet sisältöjä sivuston valikkorakenteesta, tai syötteen kautta tulevat tiedot olivat hankalasti käytettäviä. Kehittämisehdotuksessa on useita ratkaisuja, joilla verkkosivuston käytettävyttä voidaan parantaa. Esimerkiksi verkkosivuston valikkorakennetta tulee johdonmukaistaa ja valikkoon nostaa vain käyttäjille kaikkein tärkeimmät sisällöt.

Tuotteiden ja järjestelmien hyödyllisyyteen vaaditaan innovatiivista ja luovaa ajattelua. Samalla kun pyritään palveluissa tehokkuuteen, tulisi muistaa myös emotionaaliset vaikuttavuustekijät, kuten identiteetti ja brändi. Ne luovat palvelulle haluttavuutta. (Morville 2004.) Käyttäjätutkimuksessa havaittiin useita seikkoja, jotka vähentävät Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston hyödyllisyyttä ja haluttavuutta. Käyttäjät eivät esimerkiksi kokeneet verkkosivuston sisältöjä itselleen olennaisiksi ja tarpeellisiksi. Osalla käyttäjätutkimuksen osallistujista oli myös negatiivinen ensivaikutelma verkkosivustosta. Kehittämisehdotuksessa on ratkaisuja, joilla verkkosivuston hyödyllisyyttä ja haluttavuutta voidaan lisätä. Verkkosivustolle tulee muun muassa nostaa käyttäjille olennaisimmat sisällöt, etusivun värimaailmassa tulee ottaa käyttöön Oulun kaupungin brändivärit ja käyttää värikkäitä elementtejä harkiten.

Helposti navigoitavat ja kaikkien saatavilla olevat palvelut ovat löydettäviä ja saavutettavia (Morville 2004). Käyttäjätutkimuksen osallistujilla oli vaikeuksia esimerkiksi löytää tietyt sisällöt tai valikkorakenteet, tietyt kirjastoalan ammattitermit hankaloittivat tiedon löytämistä, ja osallistujilla oli välillä myös vaikeuksia hahmottaa eroja Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston ja OUTI-verkkokirjaston välillä. Myös saavutettavuuteen liittyviä haasteita nousi esiin esimerkiksi linkkien etsimisessä ja toisille verkkosivustoille ohjaavia painikkeita käyttäessä. Kehittämisehdotuksessa näihin ehdotetaan ratkaisuksi muun muassa, että kuviin upotettuja ja tekstin sekaan kirjoitettuja linkkejä korostetaan ja selkeytetään ja painikkeiden yhteyteen lisätään infotekstit. Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustot täyttävät saavutettavuusvaatimukset, niille on tehty saavutettavuustarkistus ja saavutettavuutta myös seurataan. Aiemmin listattuja kohtia kehittämällä voidaan kuitenkin parantaa saavutettavuuden kokemusta entisestään.

Palvelujen ja sisältöjen täytyy olla uskottavia ja tuottaa arvoa käyttäjälle vastaamalla käyttäjän tarpeisiin (Morville 2004). Käyttäjätutkimuksessa osallistujien oli muun muassa vaikeaa hahmottaa,

olivatko he oikean organisaation sivustolla, eivätkä osallistujat välttämättä kokeneet Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston sisältöjä itselleen tärkeiksi. Käyttäjätutkimuksessa havaittiin myös, että sivustolla käytetään paljon kirjastoalan ammattitermejä, joita käyttäjien oli vaikea ymmärtää. Ammattitermien käyttö ei ole oikea tapa lisätä sivuston uskottavuutta, sillä tässä tapauksessa ne heikensivät sivuston käyttäjäkokemusta. Kehittämissuositusten avulla sivuston uskottavuutta voidaan parantaa esimerkiksi selkeyttämällä verkkosivuston otsikointia ja brändäystä, ja lisätä arvoa tiivistämällä verkkosivuston sisältöjä ja nostamalla esiin käyttäjille tärkeitä sisältöjä.

Prosessin aikana laadittu kehittämissuositus on laadittu Oulun kaupunginkirjastolle, mutta sen tulokset ovat siirrettävissä ja sovellettavissa myös muiden yleisten kirjastojen tai julkisten toimijoiden verkkosivustojen kehittämiseen. Kehittämissuositusten avulla Oulun kaupunginkirjasto voi parantaa verkkosivustonsa käyttäjäkokemusta osana kaupungin laajempaa verkkosivuston uudistusta. Kehittämissuositus on kattava ja laadukas, ja se koostaa yhteen kehittämissuositusten tulokset.

Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston käyttäjäkokemusta voidaan kehittää jatkossakin. Kirjaston uusi verkkosivusto otetaan käyttöön 2023 lopussa. Uudistetun verkkosivuston käyttäjäkokemusta voidaan testata ja jatkokehittää toistamalla tässä kehittämissuosituksessa toteutettu käyttäjätutkimus. Myös henkilöstön näkemyksiä uudistetusta verkkosivustosta on hyvä kartoittaa esimerkiksi kehittämistyöpajoilla. Uudistetusta verkkosivustosta saadaan varmasti palautetta monenlaisien asiakaskohtaamisten ja palautekanavien kautta. Nämä palautteet tulee huomioida verkkosivuston jatkokehittämisessä. Tärkeintä on, että verkkosivuston käyttäjäkokemusta seurataan ja kehitetään myös uudistuksen jälkeen.

9 TIMANTIT HIOUTUVAT PAINEESSA JA MUUTA POHDINTAA

Kehittämistyössämme käytettiin poikkeuksellisesti kahta eri lähestymistapaa – tapaustutkimusta ja palvelumuotoiluajattelua. Kahden eri lähestymistavan yhdistäminen oli välttämätöntä kehittämisprosessin aikana tapahtuneista muutoksista johtuen. Lähestymistapojen triangulaatiolla lisättiin kehittämistyön luotettavuutta, kuitenkin tiedostaen valinnan tuomat haasteet työlle. Hyödynsimme kehittämistyössämme myös menetelmätriangulaatiota eli tutkittavasta aiheesta hankittiin tietoa useiden eri menetelmien kautta ja saatua tietoa analysoitiin eri menetelmillä. Työn luotettavuutta lisäsivät menetelmätriangulaatio, lähestymistapojen yhdistäminen ja se, että kehittämisprosessissa oli mukana kaksi tekijää ja työssä käytettiin eri analyysimenetelmiä. Kehittämistoiminnan luotettavuutta lisäsi myös, että me kehittämistyön tekijät olimme erittäin sitoutuneita prosessiin ja suhtauduimme tekemäämme työhön myös kriittisesti.

Kehittämisprosessia ohjasivat erityisesti kirjastoalan eettiset ohjeet, mutta huomioimme prosessissa myös tutkimuksen eettiset säännöt. Kirjastoalan eettiset ohjeet on huomioitu jo aiheen valinnassa, sillä halusimme kehittämis ehdotuksen avulla kyetä tarjoamaan kirjastojen asiakkaille yhä laadukkaampia verkkopalveluita. Tärkeintä läpi kehittämisprosessin oli huomioida läpinäkyvyys, rehellisyys, tarkkuus ja realismi tietopohjan luomisesta ja menetelmien valinnasta johtopäätösten tekemiseen ja tulosten esittämiseen. Teimme tutkimuksen luotettavuuden arviointia kehittämisprosessin aikana useiden keinojen kautta. Kaikki tutkimusvaiheet dokumentoitiin johdonmukaisesti, luotettavasti ja toistettavasti, mikä lisäsi työn vakuuttavuutta ja läpinäkyvyyttä. Työn teoriapohja rakennettiin huolellisesti huomioiden sekä sisäinen että ulkoinen validiteetti, ja toteutusvaiheen suunnitteluun käytettiin riittävästi aikaa. Työn toistettavuutta lisättiin dokumentoimalla ja avaamalla läpinäkyvästi kehittämisprosessin eri vaiheet.

Kehittämisprosessin teoreettisen pohjan olennaisimmat käsitteet olivat käyttäjäkokemus, asiakaskokemus, käyttäjäkeskeinen kehittäminen ja digitaalisten palveluiden kehittäminen. Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston käyttäjiä osallistettiin sivuston kehittämiseen käyttäjätutkimuksen avulla. Osallistujien valinnassa huomioitiin monimuotoisuus ja osallistujien anonyymiteetin turvaaminen. Käyttäjätutkimukseen osallistettiin riittävän määrä henkilöitä, jotta saavutettiin kylläntymispiste. Verkkosivustosta saatu tilastollinen data ei ole yksilöitävää.

Kohtasimme kehittämisprosessin aikana monia haasteita. Teimme opinnäytetyötä varsinaisen päivätyömme ohessa iltaisin ja viikonloppuisin monesti väsyneenä, ja kaikkemme työlle jo antaneena. Työn aikana sattui ja tapahtui ja murtui kirjaimellisesti luita. Opinnäytetyömme ohjaaja vaihtui kehittämisprosessin aikana kahdesti ja Katta Siltavirta ohjasi työmme valmiiksi. Työmme suunta vaihtui merkittävästi kesken työn tilastolliseen dataan pohjautuvasta näkökulmasta käyttäjälähtöiseen kehittämiseen. Käyttäjäkokemuksen kehittämiseen liittyvä tutkimuskenttä on valtavan laaja ja termitöt limittyvät. Aiheen haltuun ottamisessa oli valtava työ, mutta se oli kehittämisprosessin kannalta äärimmäisen tärkeää.

Opimme kumpikin parityöskentelystä valtavasti ja olimme koko opintojen ajan toistemme suurin voimavara. Opinnäytetyöprosessin aikana keskustelimme paljon, jaoimme näkemyksiä ja hankkimamme tietoa ja sen kautta haimme yhteistä suuntaa työllemme ja opimme myös toisiltamme. Kehittämisprosessin aikana tehty työ kasvatti ammatillista osaamistamme merkittävästi. Opinnäytetyöprosessin alussa halusimme molemmat valita aiheen, joka ei kuulunut vastualueeseemme päivittäisessä työssämme. Tarkoituksenamme oli ottaa opinnäytetyöprosessin aikana haltuun uusi osa-alue, jotta voisimme laajentaa omaa ammatillista osaamistamme mahdollisimman paljon. Uuden aiheen haltuun ottaminen oli todella työlästä ja vaati meiltä paljon aikaa. Kummallakin oli onneksi kehittämistyöstä aiempaa osaamista, jota pystyimme hyödyntämään kehittämisprosessin aikana.

Prosessin tuloksena laadittua kehittämis ehdotusta odotettiin Oulun kaupunginkirjaston verkkosivustoa kehittävässä työryhmässä innokkaasti ja kehittämis ehdotus otetaan käyttöön välittömästi opinnäytetyön julkaisun jälkeen. Olemme myös itse erittäin tyytyväisiä kehittämistyömme lopputulokseen ja sille asetetut tavoitteet saavutettiin. Timantit - kuten kehittämistyömmekin - hioutuvat paineessa.

LÄHTEET

Ahonen, Veera 2023. UX-suunnittelu on paljon enemmän kuin moderni ulkoasu. Hakupäivä 28.4.2023. <https://identio.fi/blogi/ux-suunnittelu-on-enemman-kuin-moderni-ulkoasu/>.

Aluehallintovirasto 2021. Saavutettavuusvaatimukset. Hakupäivä 3.10.2021. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/>.

Aluehallintovirasto 2023. Avustukset. Kirjastotoiminnan kehittäminen. Hakupäivä 5.5.2023. <https://aviavustukset.fi/hakeminen/avustusmuodot/kirjastotoiminnan-kehittaminen/>.

Appleton, Leo 2016. User experience (UX) in libraries: Let's get physical (and digital). Insights the UKSG journal, 29(3), 224–227. Hakupäivä 5.5.2023. <https://doi.org/10.1629/uksg.317>.

Aunola, Eija 2016. Kohan asiakaskäyttöliittymä: Case OUTI-kirjastot. Oulun ammattikorkeakoulu. Opinnäyte. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Hakupäivä 5.5.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016091314228>.

Brans, Pat 2022. TechTarget. Definition. Fuzzy search. Hakupäivä 1.5.2023. <https://www.techtarget.com/whatis/definition/fuzzy-search>.

Design Council 2019. Framework for Innovation: Design Council's evolved Double Diamond. Hakupäivä 7.3.2023. <https://www.designcouncil.org.uk/our-work/skills-learning/tools-frameworks/framework-for-innovation-design-councils-evolved-double-diamond/>.

Filenius, Marko 2015. Digitaalinen Asiakaskokemus. Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docendo.

Gerdts, Belinda & Eskelinen, Sanna 2018. Digiajan asiakaskokemus: Oppia kansainvälisiltä huipuilta. Helsinki: Alma Talent.

Google Analytics 2023. Oulun kaupunginkirjaston verkkosivujen käyttäjien yleiskatsaus 2018–2022. Sisäinen lähde.

Grönroos, Christian & Tillman, Maarit 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: Talentum.

Haaga-Helia 2022. Lotus Blossom. Hakupäivä 16.10.2022. <https://www.haaga-helia.fi/fi/lotus-blossom>.

Hanhisalo, Katariina 2020. Käyttäjäkokemuksen muuttuminen kirjastojärjestelmän vaihdossa. Vaikutukset henkilön tunne- ja kokemustiloihin sekä työhön. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Sähköisen asioinnin ja arkistoinnin tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö. Hakupäivä 5.5.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202005138714>.

Holappa, Maria 2023. Erikoiskirjastovirkailija. Oulun kaupunginkirjasto. Teams-keskustelu 18.4.2023.

Holma, Liisa, Laasio, Kirsti, Ruusuvuori, Minna, Seppä, Salla, Tanner, Riikka & Kiukas, Antti 2021. Menestys syntyy asiakaskokemuksesta. B2B-johtajan opas. Helsinki: Alma Talent.

Hyysalo, Virve 2021. Ala laputtaa! – Kevyt ja helposti monistettava menetelmä osana Oodin yhteiskehittämistä. Teoksessa Muotoilun avaimet: älykkääseen teollisuuteen ja liiketoiminnan ketterään kehittämiseen (toim. Satu Miettinen). Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

IFLA 2021. Kirjastotyön eettiset periaatteet. Hakupäivä 13.10.2021. <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/faife/publications/misc/code-of-ethics-fi.pdf>.

Innokylä 2022. Käyttäjäprofiilit ja persoonat. Hakupäivä 16.10.2022. <https://innokyla.fi/fi/tyokalu/kayttajaprofiilit-ja-persoonat>.

Kananen, Jorma 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä. Laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu: Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto.

Kauppila, Elina 2023. Vastaava informaattikko. Oulun kaupunginkirjasto. Teams-keskustelu 27.4.2023.

Kirjastot.fi 2022a. Info. Hakupäivä 26.4.2023. <https://www.kirjastot.fi/info>.

Kirjastot.fi 2022b. Pohjoisen eKirjasto on valmistunut! Hakupäivä 5.5.2023. https://www.kirjastot.fi/uutiset/ajankohtaista-kehittamisesta/pohjoisen-ekirjasto-on-valmistunut?language_content_entity=fi.

Kirjastot.fi 2023. Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Oulun kaupunginkirjaston toimintatilastot vuodelta 2022. Hakupäivä 22.4.2023. <https://tilastot.kirjastot.fi/?orgs=231&years=2022&stats=1%2C100%2C101%2C104%2C107%2C108%2C109%2C110%2C111%2C112%2C115%2C183%2C256%2C272#results>.

Kohvakka, Rauli & Saarenmaa, Kaisa 2021. Median merkitys on kasvanut pandemian aikana – monet ikäihmiset ovat ottaneet melkoisen digiloikan. Tilastokeskuksen verkkolehti. Hakupäivä 28.1.2023. <https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2021/median-merkitys-on-kasvanut-pandemian-aikana-monet-ikaihmiset-ovat-ottaneet-melkoisen-digiloikan/>.

Korkiakoski, Kari 2023. Huomisen asiakas. 1. painos. Helsinki: Kauppakamari.

Koivisto, Mikko, Säynäjäkangas, Johanna & Forsberg, Sofia 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Kuntaliitto 2021. Digiä kuntatyössä. Kirjastojen digityössä rakentuvat yhteiset kansalliset palvelut. Hakupäivä 24.4.2023. <https://www.kuntaliitto.fi/kehittaminen-ja-digitalisaatio/digitalisaation-johtaminen/digia-kuntatyossa/kirjastojen-digityossa-rakentuvat-yhteiset-kansalliset-palvelut>.

Kuntaliitto 2023. Kuntien yhteinen e-kirjasto avautuu 2024. Hakupäivä 24.4.2023. <https://www.kuntaliitto.fi/ajankohtaista/2023/kuntien-yhteinen-e-kirjasto-avautuu-2024>.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. Hakupäivä 7.3.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>.

Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016. Hakupäivä 19.9.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492>.

Lehtonen, Katri & Lehto, Petri 2014. Muotoilu innovaatiotoiminnassa. Teoksessa Muotoiluajattelu (toim. Satu Miettinen). Helsinki: Teknologiatieto Teknova.

Morville, Peter 2004. User Experience Design. User Experience Honeycomb. Hakupäivä 24.4.2023. https://semanticstudios.com/user_experience_design/.

Mun Oulu 2023. Kielen asiantuntija mukana Oulun kaupungin uusien verkkosivujen suunnittelussa. Mun Oulun verkkolehti 11.2.2023. Hakupäivä 29.4.2023. <https://www.munoulu.fi/artikkeli/-/id/kielen-asiantuntija-mukana-oulu-kaupungin-uusien-verkkosivujen-suunnittelussa>.

Männikkö, Minna 2021. Alueellinen kirjastopalvelupäällikkö. Oulun kaupunginkirjasto. Etähaastattelu 25.10.2021.

Nielsen, Jacob. 2012a. Usability 101: Introduction to Usability. Hakupäivä 3.10.2021. <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>.

Nielsen, Jacob. 2012b. How Many Test Users in a Usability Study? Hakupäivä 3.10.2021 <https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>.

Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.

Opetus- ja kulttuuritoimi 2021. Kirjastovuosi 2020, Koronasta kohti uutta normaalia. Aluehallintovirastojen julkaisu 119/2021. Hakupäivä 1.10.2021. https://avi.fi/documents/25266232/55310955/Julkaisu-119_Kirjastovuosi-2020-Koronasta-kohti-uutta-normaalia.pdf/765dd396-47bd-0f0c-745e-b216ecb6cf4d/Julkaisu-119_Kirjastovuosi-2020-Koronasta-kohti-uutta-normaalia.pdf?t=1632315990819.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2023. Kirjastot. Hakupäivä 5.5.2023. <https://okm.fi/kirjastot>.

Opetus- ja kulttuuriministeriön asetus yleisistä kirjastoista 660/2017. Hakupäivä 19.9.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170660>.

Oulun kaupungin intranet Akkuna 2022. Ouka.fi-uudistus: Hankintakiireitä ja kuulumisia. Sisäinen lähde.

Oulun kaupungin intranet Akkuna 2023. Verkkosivuston hankinnan periaatteet. Sisäinen lähde.

Oulun kaupunginkirjasto 2018. Asiakkaiden odotukset kirjastopalveluista -hankeraportti. Hakupäivä 23.11.2021. <https://www.ouka.fi/documents/78400/596635/Asiakkaiden+odotukset+kirjastopalveluista+-hankeraportti.pdf/11f8d964-678a-47ac-8e64-a750bf56db89>.

Oulun kaupunginkirjasto 2023a. Oulun kaupunginkirjasto. Hakupäivä 22.4.2023. <https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto>.

Oulun kaupunginkirjasto 2023b. Oulun kirjastot. Hakupäivä 22.4.2023. <https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/kirjastot>.

Oulun kaupunginkirjasto 2023c. Kirjastoautot. Hakupäivä 22.4.2023. <https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/kirjastoautot>.

Oulun kaupunginkirjasto 2023d. Hankkeet. Hakupäivä 22.4.2023. <https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/hankkeet>.

Oulun kaupunginkirjasto 2023e. Martinniemen kirjasto. Hakupäivä 5.5.2023. <https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/martinniemen-kirjasto>.

Oulun kaupunki 2012. Kaupungin verkkosivut uudistuvat - testiversio julkaistu. Oulun kaupungin verkkosivut 20.3.2012. Hakupäivä 23.4.2023. https://www.ouka.fi/oukautiset/-/asset_publisher/s4X4/content/kaupungin-verkkosivut-uudistuvat.

Oulun kaupunki 2023a. Oulun kaupungin verkkosivuston saavutettavuusseloste. Hakupäivä 7.3.2023. <https://www.ouka.fi/oulu/yhteystiedot/saavutettavuusseloste>.

Oulun kaupunki 2023b. Anna palautetta: Kulttuuri ja kirjastot. Hakupäivä 1.5.2023. <https://e-kartta.ouka.fi/eFeedback/fi/Feedback/16-Kulttuuri%20ja%20kirjastot>.

Oulun kaupunki 2023c. Anna palautetta. Hakupäivä 1.5.2023. <https://e-kartta.ouka.fi/efeedback>.

OUTI-kirjastot 2023a. Tietoa OUTI-kirjastoista. Hakupäivä 26.4.2023. <https://outi.finna.fi/Content/about>.

OUTI-kirjastot 2023b. Palaute. Hakupäivä 5.5.2023. <https://outi.finna.fi/Feedback/Home>.

Parempi digi 2023. Responsiiviset verkkosivut. Hakupäivä 29.4.2023. <https://www.parempidigi.fi/responsiiviset-verkkosivut/>.

Rantanen, Teemu & Toikko, Timo 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistumiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press.

Reviium 2023. The Difference Between UX, CX & SD. Hakupäivä 24.3.2023. <https://reviium.com.au/blog/the-difference-between-ux-cx-sd>.

Roto, Virpi, Law, Lai-Chong Effie, Vermeeren, Arnold P. O. S., & Hoonhout, J. 2011. (toimittaneet). User Experience White Paper. Bringing clarity to the concept of user experience. Outcome of Dagstuhl Seminar 10373: Demarcating User Experience. Hakupäivä 7.3.2023. <https://experiencesearchsociety.org/wp-content/uploads/2023/01/UX-WhitePaper.pdf>.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. Triangulaatio. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Hakupäivä 27.4.2023. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_4.html.

Saavutettavasti.fi 2023. Selkeät rakenteet. Hakupäivä 29.4.2023. <https://www.saavutettavasti.fi/verkkosisaltojen-saavutettavuus/selkeat-rakenteet/#extra-content-hyva-linkki-ei-johda-haraan>.

Sanastokeskus 2023. Tietotekniikan termitalkoot. Hakupäivä 7.3.2023. <https://sanastokeskus.fi/tsk/fi/termitalkoot/haku-266.html>.

Schmidt, Aaron & Ethes, Amanda Etches 2012. User Experience (UX) Design for Libraries : (the Tech Set® #18), American Library Association. Hakupäivä 5.5.2023. ProQuest Ebook Central. Vaatii käyttöoikeuden.

Sinkkonen, Irmeli 2009. Julkaisussa Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Helsinki: Tietosanoma.

Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2017. Hakupäivä 2.3.2023. https://peda.net/jao-ammatillinen/jamsa/yrityksyys/tuotteistaminen/materiaalit/pt:file/download/d022f8992574c804db9ace5df3b20748818218c8/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Hakupäivä 23.4.2023. <https://verkkojulkaisut.valtioneuvosto.fi/stm/zine/2/cover>.

Tampereen kaupunginkirjasto 2023. Hakupäivä 29.4.2023. <https://www.tampere.fi/kirjastot>.

THL--blogi 2022. Julkisten palvelujen digitalisointi saattaa syventää eriarvoisuutta. Hakupäivä 18.4.2022. <https://blogi.thl.fi/julkisten-palvelujen-digitalisointi-saattaa-syventaa-eriarvoisuutta/>.

Tieteen termipankki 2023. Avoin tiede. Metatieto. Hakupäivä 30.4.2023. https://tieteentermipankki.fi/wiki/Avoin_tiede:metatieto.

Tirkkonen, Heikki 2013. Ankkurilinkin tekeminen. Kotisivukone 26.4.2013. Hakupäivä 30.4.2023. <https://www.kotisivukone.fi/blogi/2013/04/26/73>.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Hakupäivä 27.4.2023. Ellibs. Vaatii käyttöoikeuden.

Tähtinen, Satu 2023. Tietohallintoasiantuntija. Oulun kaupungin konsernipalvelut. Teams-keskustelu 18.4.2023.

UX Design Institute 2022. Breaking into UX. What does UX stand for and what does it mean? Hakupäivä 5.5.2023. <https://www.uxdesigninstitute.com/blog/what-does-ux-stand-for/>.

Valli, Raine 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-kustannus Oy.

Valtionvarainministeriö 2023. Julkisen hallinnon digitalisaatio. Hakupäivä 23.4.2023. <https://vm.fi/digitalisaatio>.

Valtionvarainministeriö 2017. Digitalisoinnin periaatteet. Muistio 3.4.2017. Hakupäivä 16.4.2022. <https://vm.fi/documents/10623/1464506/Digitalisoinnin+periaatteet/63c2a2fa-b7b5-45e4-8516-bd804490fecf/Digitalisoinnin+periaatteet.pdf?t=1491289673000>.

Varaamo 2023. Tietoa VARAAMO-palvelusta. Hakupäivä 26.4.2023. <https://varaamo.ouka.fi/about>.

Viljanen, Vesa 2020. Käytettävyys ja käyttökokemus. Hakupäivä 6.3.2023. <https://valkohattu.fi/artikkeli/kayttokokemus>.

Vilka, Hanna 2021. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus Oy.

Väänänen-Vainio-Mattila, Kaisa 2011. Käytettävyys ja käyttäjäkeskeinen suunnittelu. Teoksessa Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus (toim. Antti Oulasvirta). Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 102–103.

Web-ostajan opas 2022. Kilpailutus: Oulun kaupunki hankkimassa Drupal-sivustoa. Hakupäivä 23.4.2023. <https://web-ostajanopas.fi/2022/05/16/kilpailutus-oulun-kaupunki-hankkimassa-drupal-sivustoa/>.

LIITTEET

Kirjaston henkilöstön 1. työpaja: yksin ideoidut käyttäjäprofiilit liite 1

Kirjaston henkilöstön 1. työpaja: käyttäjäprofiilit liite 2

Kirjaston henkilöstön 1. työpaja: kartoitetut ongelmakohdat liite 3

Kirjaston henkilöstön 1. työpaja: tehtäväluonnokset liite 4

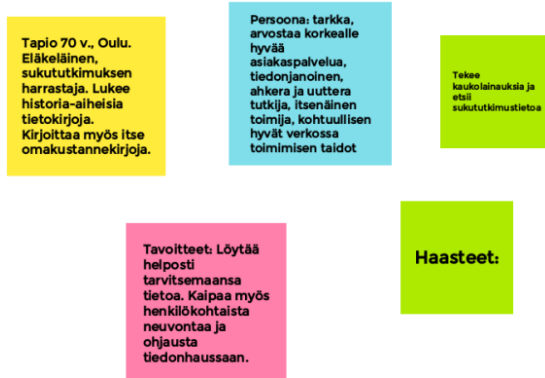
Havainnointi- ja haastattelutilaisuuksien suunnitelma liite 5

Palvelusuunnitelma liite 6

Ryhmä 1. yksilövaiheessa ideoidut käyttäjäprofiilit:

Käyttäjäprofiili yksilöideointi

Mieti millainen kirjaston verkkosivujen käyttäjä. Kirjoita tästä käyttäjästä mahdollisimman paljon asioita ylös. Aikaa on 5 minuuttia.



Kauko Lainaaja

25-vuotias mies

On lukenut kaikki OUTI-kirjastojen fantasiakirjat ja haluaa harvinaisemman, vanhemman kirjan, jota ei meiltä löydy. Haluaa tehdä kaukolainapyynnön itse verkossa.

Tapahtumaorientoitunut

63-vuotias nainen

Lukee paljon ja käy usein kirjastossa, osallistuu paikallisen naisjärjestön toimintaan. On kiinnostunut kulttuuritapahtumista. Haluaa tutkia kirjaston tulevia tapahtumia.

Ryhmä 2. yksilövaiheessa ideoidut käyttäjäprofiilit:

Käyttäjäprofiili yksilöideointi

Mieti millainen kirjaston verkkosivujen käyttäjä. Kirjoita tästä käyttäjästä mahdollisimman paljon asioita ylös. Aikaa on 5 minuuttia.

Taina, 69-vuotias eläkepäiviä viettävä laitoshuoltaja.

Taina on tarkka, mutta vähän hätäinen.

Nettisaloihin opastusta hän saa 12-vuotiaalta lapsen lapseltaan.

Taina on innokas lukemaan ja osallistumaan kirjallisuuspiireihin.

Kirjastossa Taina käy noin kerran pari kuussa.

Hän on innokas oppimaan, mutta hätäinen luonne tuo siihen haasteita.

Taina haluaisi tietoa mahdollisimman paljon kirjaston tapahtumista, eteenkin kirjallisuustapahtumista.

Lukeva, helposti kiinnostuva kulttuurinkuluttaja

Etsii tapahtumia ja lukuvinkkejä

Tavoitteet: etsiä tietoa ja kokemuksia itseään kiinnostavista aiheista, löytää samankaltaisia ihmisiä

Persoona: tarkka, jopa pikkutarkka, tarkkaileva, sosiaalinen

Haasteet: ei tykkää tekniikasta eikä aikatauluista

Ryhmä 3. yksilövaiheessa ideoidut käyttäjäprofiilit:

**Meeri
48
vuotta.**

Kelan virkailija

työssä
ohjaa
asiakkaita
erilaisissa
tukiasioissa

Intohimoinen
ompelija, kuuluu
moniin somen
ompeluryhmiin

Sisustaja,
vaatteiden
ompelija

Kuullut, että joissakin
kirjastoissa on
vinyylileikkuri ja prässi

**Taisto
75
vuotta**

Eläkeläinen,
aktiivinen
yhteiskunnan
asioiden
seuraaja

Perehtynyt jonkin
verran
tietotekniikkaan

kärkäs
huomauttamaan
asioista

Toivoo myös
henkilökohtaista
asiakaspalvelua ja
etsii tietoa mistä
sitä sa

**Arvostaa
kirjastoa**

**Emmi
30v.**

Etsii tietoa kirjaston
lastentapahtumista

On saanut
ensimmäisen lapsen
ja haluaisi tavata
muuta vanhempia ja
saada lapselle
kavereita

On
kiinnostunut
ensisijaisesti
satu- ja
lorutuokioista

Haluaa
tutustua
muutenkin
kirjaston
palveluihin

Ei ole vuosiin
käyttänyt
aktiivisesti
kirjastoa

Ei käytä somea.

Tykkää keskustella henkilöiden kanssa

Tolainaan on sitä mieltä että hän osaa/tietää henkilöikuntaa paremmin ja myös silloin antaa kärkevästi palautetta

Käyttäjäprofiili Ryhmä 1

Tutustukaa kaikkien ryhmän jäsenten tekemiin käyttäjäkuvauksiin. Valitkaa niistä yksi, josta työstatte käyttäjäprofiiliin. Saatte käyttää käyttäjäprofiiliin tekemisessä luovuutta. Aikaa 25 min. Tämän jälkeen tutustutte ja pääsette kommentoimaan muiden ryhmien käyttäjäprofileja ja esittelemään omanne.

Tapio 70 v., Oulu. Eläkeläinen, sukututkimuksen harrastaja. Lukee historia-aiheisia tietokirjoja. Kirjoittaa myös omakustannekirjoja.

Persoonaa: Hieman äreä, tarkka, arvostaa korkealle hyvää asiakaspalvelua, tiedonjanoinen, ahkera ja uuttera tutkija, itsenäinen toimija.

Käyttää mikrofilmlaitteita, käyttää Varaamos. Saattaa tarvita myös Digiverstaan palveluita, kaltafilmiä digitoilaitteet yms.

Tavoitteet: Löytää helposti ja nopeasti tarvitsemaansa tietoa. Verkkosivuilta täytyy löytää tarpeeksi ohjeita ja opastavaa tekstiä. Haluaa selvittää mahdollisimman itsenäisesti.

Verkossa toimimisen taidot: kohtuullisen hyvät. Osaa käyttää tietokonetta sujuvasti, älypuhelin on. Ammatillista taustaa verkossa toimimisessa ja tiedonhaussa. Osaa siis myös odottaa verkkopalveluilta paljon.

Etsii tietoa, että miten oman kirjansa voi saada kirjaston kokoelmiin. Yhteystietoja etsii myös. Kyselee myöhemmin innokkaasti lainauslukuja.

Tekee kaukolainauksia ja etsii sukututkimustietoa kirjoista. Käyttää verkkokirjastoa ja tekee varauksia. Etsii tietoa itsenäiseen tiedonhankintaan.

Haasteet: turhautuu, jos ei heti löydä etsimäänsä tai jos asiat verkkosivuilla eivät vastaa hänen logiikkaansa. Ei pidä muutoksista.

Etsii tietoa erilaisista digitaalisista palveluista, joita voi hyödyntää sukututkimuksessa ja historiallisissa asioissa. Kansalliskirjaston tietokannat, digitoituid vanhat lehdet jne.

Innokas penkkiurheilija, on kiinnostunut kirjaston kausikorteista. Käy myös kirjaston tapahtumissa, esim. kuuntelemassa luentoserioja. Etsii verkkosivuilta tietoa eri kirjastojen tapahtumista.

Verkkosivuilta etsii kirjastojen aukioloaikatietoja sekä tietoa eri toimipisteiden palveluista. Kopiointi ja tulostaminen. Omatoimijat kiinnostavat.

Opettelee parhaillaan käyttämään kirjaston e-tietoja, äänikirjoja. Kaipaa paljon opastusta ja neuvoja, joutuu soittamaan kirjastoon ongelmattomissa.

Käyttäjäprofiili Ryhmä 2

Seurallinen, haluaa jutella kirjastossa käydessään henkilökunnan kanssa.

Käyttää Facebookia. On aktiivinen kaupunginosaryhmässä.

Asuu Väilvänniellä

Taina tahtoo olla Tapion pikkusisko j

telemiin käyttäjäkuvauksiin. Valitkaa niistä yksi, josta työstatte käyttäjäprofiiliin. Saatte käyttää . Aikaa 25 min. Tämän jälkeen tutustutte ja pääsette kommentoimaan muiden ryhmien käyttäjäprofileja ja esittelemään omanne.

Maksuja kertyy joskus, koska hän unohtaa palauttaa lainat ajoissa.

Hankaluuksia lukee pientä printtiä.

Saattaa tarvita opastusta samolissa asioissa monta kertaa. Joka kerta yhtä kiitollinen avusta.

Taina, 69v, eläkeläinen laitoshuoltaja, käy kirjastossa pari kertaa kuussa

Tarkka, mutta vähän hätäinen, innokas oppimaan

Etsii verkkosivuilta tietoa kirjaston tapahtumista, etenkin kirjallisuustapahtumista

Omia kirjoja kertyy ja niitä haluaa kierrättää

Etsii tietoa digipastuksista ja haluaa oppia uusia digitaalisia

Ei halua käyttää omatoimikoneita

Nettijuutissa auttaa 12-vuotias lapsenlapsi, joka välillä innostuu mummon jutusta, välillä ei

Innokas lukemaan, käy kirjallisuuspöytäkirjoissa, harrastaa ulkoilua ja puutarhanhoitoa, käy seniorijumbissa



Käyttäjäprofiili Ryhmä 3

Haluaa hengailia kirjaston kahvilassa ja syödä lounasta. Etsii aukioloaikattietoja ja lounaslistaa.

Haluaa käydä viikillä kirjastossa myös yksin, illalla omatoimiaikaan.

Lapsen vuokki ei ole paljon aikaa etsiä tietoa niin paljon kuin haluaisi.

E-kännikijät ja -lehdet kiinnostavat.

Osaat netin peruskäytön, omistaa älypuhelimien ja tietokoneen.

Haluaisi varata some-ruokailuun liittyviä kirjoja ja kuvakirjoja lapselle.

Tutustuka... nän jäsenten tekemiin käyttäjäkuvauksiin. Valitkaa niistä yksi, josta työstätte käyttäjäprofiilin. Saatte käyttää käyttäjäprofiilin tekemisessä luovuutta. Aikaa 25 min. Tämän jälkeen tutustutte ja pääsette kommentoimaan muiden ryhmien käyttäjäprofileja ja esittelemään omanne.

Emmi 30v. hoitovapaalla
Asuu kerrostalossa Kaukovainiolla

On saanut ensimmäisen lapsen ja haluaisi tavata muita vanhempia ja saada lapselle kavereita

Sai neuvolasta Lukumetka-paketin ja kiinnostui kirjaston palveluista lapsille

Lapsi 1v.

Etsii tietoa kirjaston lastentapahtumista

On kiinnostunut onsisjaisesti satu- ja lorutuokioista

Haluaa tutustua muutenkin kirjaston palveluihin

Lapsena intohimoinen lukija, teini-iässä ja opiskeluaikana lukeminen ja kirjastot ovat jääneet

Viime aikoina innostunut ompelusta Instagramin sisustus- ja ompeluprofiilien kautta.

Arvostaa kirjastoa

Osa käyttää verkkosivuja sujuvasti

Turhautuu herkästi ja luovuttaa, jos verkkosivu ei toimi loogisesti tai tietoa ei löydy helposti.

Käyttää sosiaalisesta mediasta erityisesti Instagramia

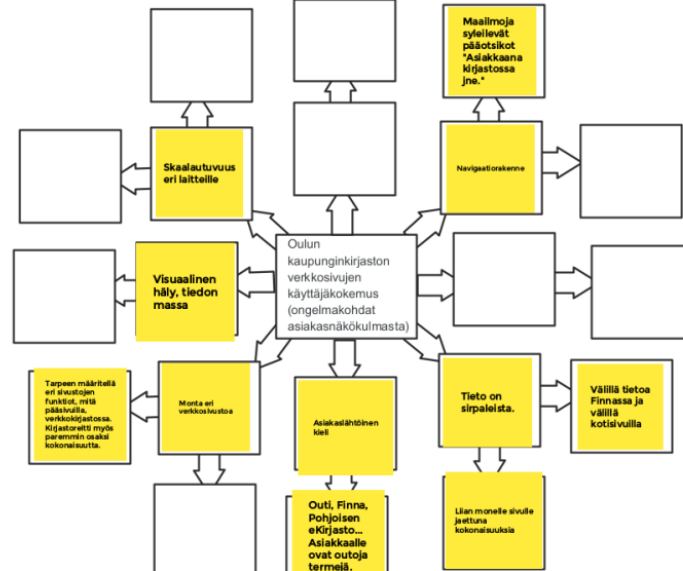
Mielikuva kirjastosta on: kirjoja hyllyssä. Ei tiedä, että kirjastossa on mm. e-aineistoja, digiverstasta, ompelukoneita.

Toivoo myös henkilökohtaista asiakaspalvelua ja etsii tietoa mistä sitä saa

Ryhmä 1.

Lotus Blossom Ryhmä 1

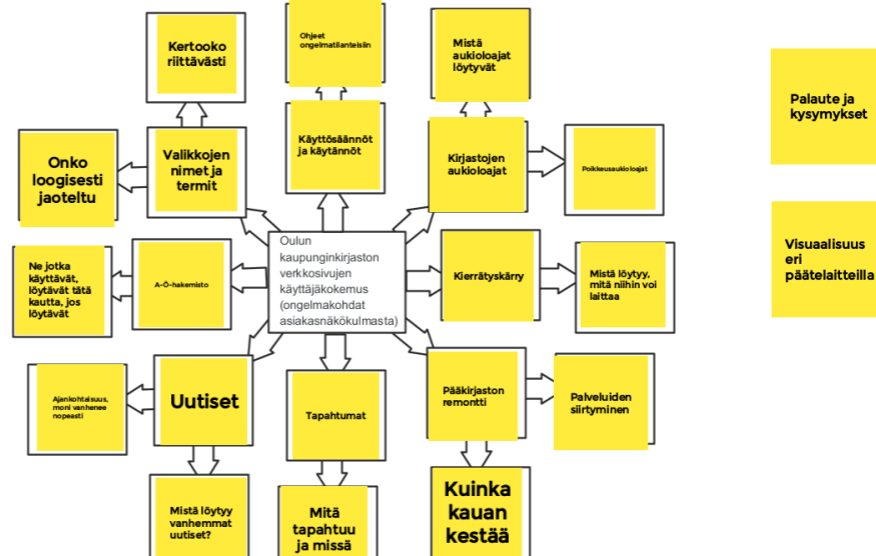
Mitä ongelmakohtia Oulun kaupunginkirjaston verkkosivujen käyttämiseen liittyy asiakkaiden näkökulmasta? Aloita kuvion keskeltä, täytä ensin kehä 1. ja syvennä ongelman kuvausta etenemällä ulospäin kehällä. Lisää teksti ruutuihin post it -lapuilla. Kuvio on ohjaava, mutta voit lisätä tasoja myös sen ulkopuolelle. Aikaa 20 min.



Ryhmä 2.

Lotus Blossom Ryhmä 2

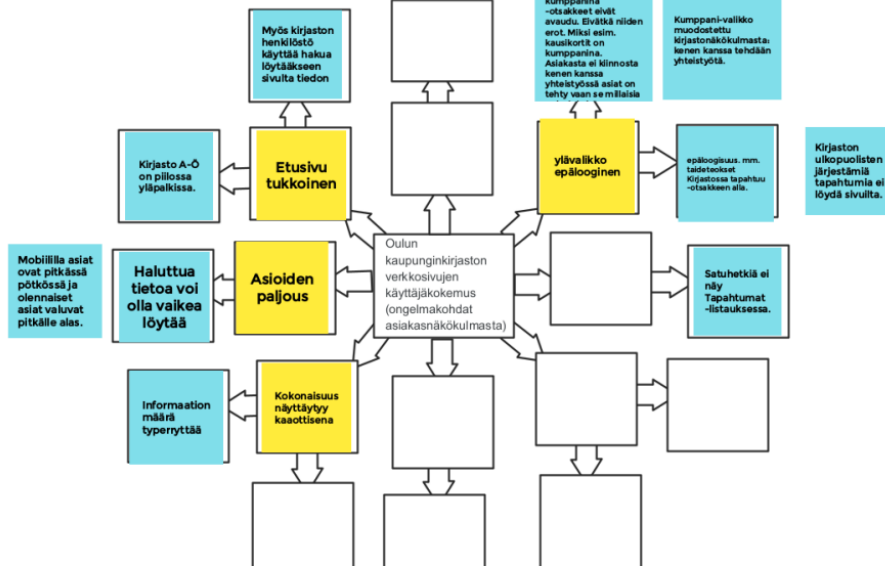
Mitä ongelmakohtia Oulun kaupunginkirjaston verkkosivujen käyttämiseen liittyy asiakkaiden näkökulmasta? Aloita kuvion keskeltä, täytä ensin kehä 1. ja syvennä ongelman kuvausta etenemällä ulospäin kehällä. Lisää teksti ruutuihin post it -lapuilla. Kuvio on ohjaava, mutta voit lisätä tasoja myös sen ulkopuolelle. Aikaa 20 min.



Ryhmä 3.

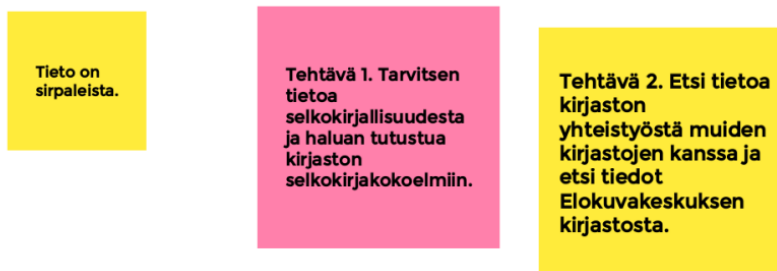
Lotus Blossom Ryhmä 3

Mitä ongelmakohtia Oulun kaupunginkirjaston verkkosivujen käyttämiseen liittyy asiakkaiden näkökulmasta? Aloita kuvion keskeltä, täytä ensin kehä 1. ja syvennä ongelman kuvausta etenemällä ulospäin kehällä. Lisää teksti ruutuihin post it -lapuilla. Kuvio on ohiaava, mutta voit lisätä tasoa myös sen ulkopuolelle. Aikaa 20 min.



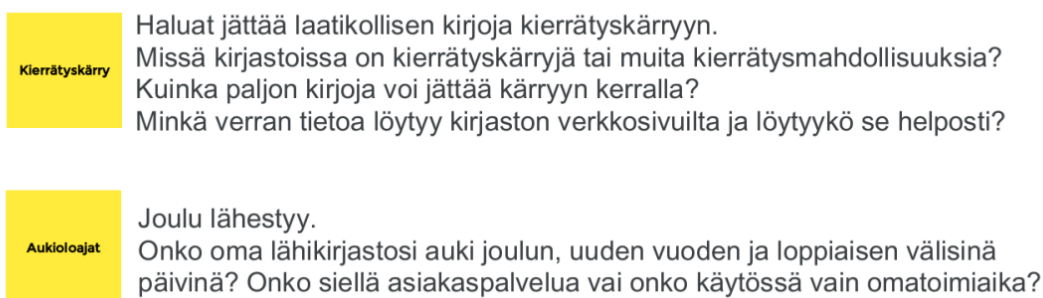
Ryhmä 1.

Tehtävänanto havainnointiin osallistuvalla asiakkaalla:



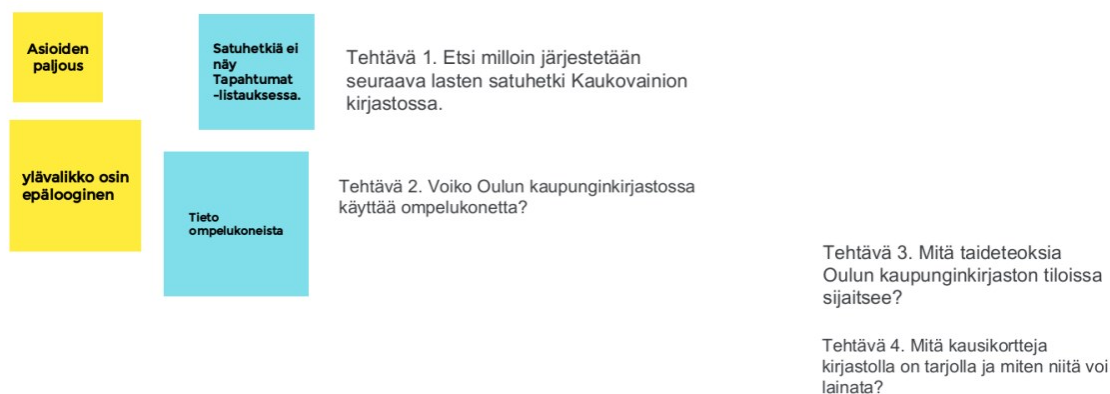
Ryhmä 2.

Tehtävänanto havainnointiin osallistuvalla asiakkaalla:



Ryhmä 3.

Tehtävänanto havainnointiin osallistuvalla asiakkaalla:



- Osallistujat (5 kpl)
 - o 8.12. klo 15.30–17
 - o Eläkeläinen
 - o Vanhempainvapaalla oleva/opiskelija
 - o Nuori aikuinen
 - o Aikuinen työssä käyvä
 - o Nuori aikuinen/Aikuinen työtön

- Ohjeistus
 - o Tilanne tallennetaan tutkimusta varten ja tallenne aloitetaan samantien
 - o TALLENNUS PÄÄLLE
 - o Esittäydytään
 - o Pohjatietoa opinnäytetyöstä
 1. Tervetuloa Oulun kaupunginkirjaston verkkosivujen käyttäjäkokemuksen tutkimukseen!
 2. Tutkimuksen tarkoituksena on kehittää Oulun kaupunginkirjaston verkkosivujen käyttäjäkokemusta. Tutkimus on osa opinnäytetyötämme, jonka toimeksiantajana on Oulun kaupunginkirjasto.
 - o Tallennuslupa
 1. Tutkimustilanteen tuloksia käytetään kehittämissuunnitelman tekemisessä siten, että anonymiteetti säilyy. Emme julkaise raportissa osallistujien nimiä tai muita tunnistetietoja. Ainoastaan me käsittelemme Teams-tallenteita ja poistamme ne heti, kun olemme saaneet tulokset tallennettua kirjalliseen muotoon.
 - o Tekniset ohjeet
 1. Kamera päällä
 2. Mikrofoni saa olla päällä koko ajan
 3. Poista tai siirrä tietokoneen työpöydältä näkyviltä kaikki tiedostot, mitä et halua näkyvän meille. Sulje muut ohjelmat ja sovellukset taustalta. Havainnoissa voit käyttää itsellesi mieluista selainohjelmaa (Chrome, Mozilla Firefox, Edge).
 4. Näytön jakaminen (huomioidaan, että sovelluksessa ja selaimessa hie-man eri tapa
 - o Tehtävien ohjeet
 1. Tilaisuuden kesto on noin 1,5 tuntia.
 2. Ensin teet antamamme tehtävät
 3. Tehtävän saa jättää myös kesken, jos jää jumiin. Tällöin siirrytään seuraavaan tehtävään.
 4. Ääneen ajattelu tehtäviä tehdessä on toivottavaa
 5. Jos tehtävä unohtuu, meiltä saa kysyä sitä uudelleen ja tehtävä lisätään myös keskusteluun
 6. Tehtävien jälkeen haastattemme lyhyesti

Havainnointitehtävät työpajoista (ohjeistamme tehtävän kerrallaan):

- a) Mene Oulun kaupunginkirjaston verkkosivulle. Mitä löydät pudotusvalikoiden alta? Millainen ensivaikutelma sinulle tuli etusivusta?
- b) Joululähestyminen. Onko oma lähikirjastosi auki joulun, uuden vuoden ja loppiaisen välisinä päivinä? Onko siellä asiakaspalvelua vai onko käytössä vain omatoimikausi?
- c) Tarvitsemaasi kirjaa ei ole OUTI-kirjastojen kokoelmissa. Miten voit tehdä 1) hankintaehdotuksen 2) kaukolainan?
- d) Etsi tietoa kirjaston selkokirjakokoelmasta.
- e) Etsi kirjaston tulevat tapahtumat ja valitse niistä kiinnostavin. Missä se järjestetään?
- f) Olet kiinnostunut elokuvista ja kuulit, että Oulussa on elokuvakeskuksen kirjasto. Voitko lainata sieltä kirjoja OUTI-kirjastokortilla?
- g) Etsi etusivulta aakkosellinen hakemisto ja/tai hakukenttä ja etsi tietoa lainattavista soittimista.
- h) Haluat jättää laatikollisen kirjoja kierrätyskärryyn. Missä kirjastoissa on kierrätyskärryjä? Kuinka paljon kirjoja voi jättää kärryyn kerralla?
- i) Missä Oulun kaupunginkirjaston toimipisteessä voit 3D-tulostaa?
- j) Etsi milloin järjestetään seuraava lasten satuhetki Kaukovainion kirjastossa.
- k) Olet kuullut, että kirjaston asiakkaana pääset lukemaan aikakauslehtiä verkossa. Miten se onnistuu?
- l) Haluat antaa palautetta Oulun kaupunginkirjastolle. Mistä pääset antamaan palautetta?

Haastattelu:

- Miksi tehnyt tietyt valinnat, miltä tuntunut, kokemusten reflektointi
- a) Oliko kohtia, missä et päässyt etenemään?
- b) Löysitkö etsimääsi tietoa? Jos ei, niin mitkä asiat olisivat auttaneet sinua löytämään tiedon?
- c) Onko löytämäsi tieto ymmärrettävää?
- d) Millainen tunne verkkopalvelun käyttämisestä sinulle jäi? (1 huonoin, 5 paras)
- e) Minkälaisia toiveita sinulla heräsi tehtäviä tehdessä?
- f) Erottuvatko Oulun kaupungin verkkosivut ja OUTI-verkkokirjaston sivut selkeästi toisistaan? Minkälaisia kokemuksia asiasta?
- g) Mitä muuta haluaisit vielä kertoa?

Kiitokset ja tiedot mihin leffalippu toimitetaan.

Käyttäjien jouko	Esittämien ja esikuvauksien	Käyttäjien ja asiantuntijien	Haastatteluiden ja haastattelun	Sekä oivalluksia	Tavoitteet	Ehdotettujen toimien	Käyttäjien lausunto	3D-tuotannon	Suhteet	Aika- ja resurssit	Palautus
Käyttäjien jouko	Esittämien ja esikuvauksien	Käyttäjien ja asiantuntijien	Haastatteluiden ja haastattelun	Sekä oivalluksia	Tavoitteet	Ehdotettujen toimien	Käyttäjien lausunto	3D-tuotannon	Suhteet	Aika- ja resurssit	Palautus
Käyttäjien jouko	Esittämien ja esikuvauksien	Käyttäjien ja asiantuntijien	Haastatteluiden ja haastattelun	Sekä oivalluksia	Tavoitteet	Ehdotettujen toimien	Käyttäjien lausunto	3D-tuotannon	Suhteet	Aika- ja resurssit	Palautus
Käyttäjien jouko	Esittämien ja esikuvauksien	Käyttäjien ja asiantuntijien	Haastatteluiden ja haastattelun	Sekä oivalluksia	Tavoitteet	Ehdotettujen toimien	Käyttäjien lausunto	3D-tuotannon	Suhteet	Aika- ja resurssit	Palautus
Käyttäjien jouko	Esittämien ja esikuvauksien	Käyttäjien ja asiantuntijien	Haastatteluiden ja haastattelun	Sekä oivalluksia	Tavoitteet	Ehdotettujen toimien	Käyttäjien lausunto	3D-tuotannon	Suhteet	Aika- ja resurssit	Palautus