

Hanna Kamppuri

**ITÄ-SUOMEN YLIOPISTON KIRJASTON ASIAKKAIEN KÄYTTÖKOKEMUKSIA UUESTA ASIAKASKÄYTTÖLIITTYMÄSTÄ**

Haastatteluja UEF-Finnasta

# **ITÄ-SUOMEN YLIOPISTON KIRJASTON ASIAKKAIDEN KÄYTTÖKOKEMUKSIA UUESTA ASIAKASKÄYTTÖLIITTYMÄSTÄ**

Haastatteluja UEF-Finnasta

Hanna Kamppuri  
Opinnäytetyö  
Kevät 2017  
Kirjasto- ja tietopalvelun tutkinto-ohjelma  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma

---

Tekijä: Hanna Kampuri

Opinnäytetyön nimi: Itä-Suomen yliopiston kirjaston asiakkaiden käyttökokemuksia uudesta asiakaskäyttöliittymästä

Työn ohjaaja: Ulla Virranniemi

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2017

Sivumäärä: 57 + 2

---

Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Itä-Suomen yliopiston kirjastolle, ja sen tavoitteena oli selvittää kuinka kirjaston asiakkaat ovat kokeneet kirjaston uuden asiakasliittymän UEF-Finnan käytön. Itä-Suomen yliopiston kirjasto otti UEF-Finnan käyttöön syksyllä 2016, joten työn tarkoituksena on kerätä asiakkaiden kokemuksia ja kehitystoiveita, joita kirjasto voi hyödyntää kehittäessään asiakaskäyttöliittymää edelleen. Tavoitteena oli selvittää, millainen UEF-Finnan käytettävyys on ja miten asiakkaat ovat ottaneet muutoksen vastaan.

Työn tietoperustassa esiteltiin Finna ja sen kehitys, Itä-Suomen yliopiston kirjasto ja sen tehtävät, mitä tarkoittaa käytettävyys ja käyttökokemus, teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä sekä aikaisemmin Finnasta tehdyt tutkimukset. Aineisto kerättiin teemahaastattelemalla 12:ta opiskelijaa ja 5:tä yliopiston henkilökuntaan kuuluvaa kirjaston asiakasta. Teemahaastattelussa käsiteltiin seuraavia teemoja: yleistä UEF-Finnan käytöstä, kirjautuminen, tiedonhaku UEF-Finnassa, ohjaus ja ohjeet sekä yleistä palautetta.

Opiskelijat olivat jo suurimmaksi osaksi alkaneet käyttää UEF-Finnaa tiedonhakuihin, kun taas henkilökunnan siirtyminen UEF-Finnaan oli ollut hitaampaa. Opiskelijat olivat suurimmaksi osaksi tyytyväisiä UEF-Finnaan ja kokivat UEF-Finnan käytön helpoksi. Opiskelijat eivät olleet kokeneet siirtymistä hankalana tai suurena muutoksena. Henkilökunnan jäsenten siirtyminen uuteen käyttöliittymään oli hieman vaikeampaa, eivätkä he olleet alkaneet käyttää UEF-Finnaa yhtä innokkaasti kuin opiskelijat.

UEF-Finnan käyttäjäkokemus ja käytettävyys olivat tämän tutkimuksen perusteella hyvät. Lisäksi asiakasliittymä on ollut käytössä vasta yhden lukukauden, eikä suurin osa vastaajista ole vielä ehtinyt perehtyä sen käyttöön kovin syvällisesti, joten UEF-Finnan käyttöä olisi hyvä tutkia tulevaisuudessa. Tällä hetkellä itse asiakasliittymä ei vaadi suuria parannuksia, mutta kirjaston tulisi kehittää tiedottamistaan ja koulutusta UEF-Finnasta. Kävi ilmi, että etenkin yliopiston henkilökunnalle, mutta myös opiskelijoille, olisi hyvä järjestää käyttökoulutusta UEF-Finnan ominaisuuksista ja sen sisältämistä aineistoista. Erityisesti erikoisemmista sisällöistä ja toiminnoista toivottiin lisää ohjausta.

---

Asiasanat: käyttöliittymät, käyttäjäkokemus, Finna, verkkopalvelut, teemahaastattelu, yliopistokirjastot

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Library and Information Services Degree Program

---

Author: Hanna Kamppuri

Title of thesis: University of Eastern Finland library's customer's user experiences of Finna

Supervisor: Ulla Virranniemi

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2017      Number of pages: 57 + 2

---

This thesis commissioned by the University of Eastern Finland (UEF) library. The objective of this thesis was to find out how customers of UEF library have received the new user interface UEF-Finna. UEF-Finna was fully implemented during fall 2016. The aim was to collect first impressions and possible development needs from customers. Furthermore, the goal was to find out, what the user interface usability and user experience is. The idea was that the staff of UEF library can utilize the findings of this thesis when they continue developing UEF-Finna to meet their customer's need.

The theoretical background consisted of following topics: what Finna is and how it was developed, Library of University of Eastern Finland and its functions, what usability and user experience is, theme interview as research method and earlier studies on Finna. Data was collected by interviewing 12 student and 5 university staff members, who are library customers. The interviews covered the following themes: general information about use of UEF-Finna, logging into UEF-Finna, information retrieval on UEF-Finna, guidance and instructions, and general feedback.

For the most part the students had already started using UEF-Finna for information retrieval. However, for the staff members the transition to using the new user interface had been slower. The students were quite satisfied with UEF-Finna and they found it easy to use. The transition was not great or difficult for most of them. The staff members had found the change much bigger and they had more difficulties with learning to use the new user interface.

The user experience and the usability of UEF-Finna were considered good in this research. In addition, the new user interface has only been in use one semester the customers have not used UEF-Finna that deeply or profoundly, so it would be important to further examine the user satisfaction also in the future.

When the number of users increases, more problems will surely emerge. At the moment the user interface does not require great improvements, but library should develop when informing their customers about UEF-Finna. UEF library should also offer more guidance and training for both the university staff and the students. There were special wishes to learn more about the features and content of UEF-Finna.

---

Keywords: user interfaces, user experience, Finna, online services, theme interviews, university libraries

# SISÄLLYS

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | JOHDANTO .....                                      | 7  |
| 2     | FINNA.....  | 9  |
| 2.1   | Finnan kehitys .....                                | 9  |
| 2.2   | Nykytilanne ja käytävät organisaatiot .....         | 10 |
| 2.3   | UEF-Finna .....                                     | 11 |
| 3     | ITÄ-SUOMEN YLIOPISTON KIRJASTO .....                | 13 |
| 3.1   | Itä-Suomen yliopisto ja kirjasto .....              | 13 |
| 3.2   | Kirjaston tehtävät ja asiakasryhmät .....           | 13 |
| 4     | KÄYTETTÄVYYS JA KÄYTTÄJÄKOKEMUS.....                | 15 |
| 4.1   | Käyttäjäkokemus ja käyttäjätutkimus.....            | 15 |
| 4.2   | Käytettävyys .....                                  | 16 |
| 4.3   | Käytettävyyden huomiointi Finnan kehityksessä ..... | 17 |
| 5     | AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET FINNASTA .....              | 18 |
| 6     | TUTKIMUSMENETELMÄT JA -KYSYMYKSET .....             | 21 |
| 6.1   | Tutkimuskysymykset .....                            | 21 |
| 6.2   | Teemahaastattelu.....                               | 22 |
| 6.3   | Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu.....  | 22 |
| 6.4   | Tutkimukseen valitut käyttäjäryhmät .....           | 23 |
| 6.5   | Esihaastattelu.....                                 | 24 |
| 6.6   | Haastattelujen litterointi .....                    | 25 |
| 6.7   | Haastattelujen analysointi.....                     | 26 |
| 7     | TULOKSET.....                                       | 29 |
| 7.1   | Haastatellut .....                                  | 29 |
| 7.2   | Haastattelujen tulokset .....                       | 31 |
| 7.2.1 | Yleistä UEF-Finnan käytöstä.....                    | 31 |
| 7.2.2 | Kirjautuminen ja perustoiminnot.....                | 32 |
| 7.2.3 | Tiedonhaku UEF-Finnasta .....                       | 34 |
| 7.2.4 | Ohjaus ja opetus .....                              | 38 |
| 7.2.5 | Yleistä palautetta UEF-Finnasta .....               | 40 |
| 8     | JOHTOPÄÄTÖKSET .....                                | 43 |
| 8.1   | Yleisesti tuloksista .....                          | 43 |

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 8.2 | Tulokset tutkimuskysymysten kannalta ..... | 47 |
| 9   | POHDINTA.....                              | 49 |
|     | LÄHTEET.....                               | 53 |
|     | LIITTEET .....                             | 58 |

# 1 JOHDANTO

Asiakasliittymä Finna on osa Kansalliskirjaston ylläpitämää Kansallinen digitaalinen kirjasto -hanke (KDK-hanke), jonka tarkoituksena on edistää suomalaisen kulttuuriperinnön säilymistä ja saatavuutta. Hanke on opetus- ja kulttuuriministeriön käynnistämä, ja sen tarkoitus on luoda laadukkaita toimintatapoja digitalisoituvalla Suomelle ja sen muistiorganisaatioille sekä taata kaikkien suomalaisten tasa-arvoinen pääsy tiedon äärelle. Hankkeessa on tarkoitus kehittää palveluita ja toimintamalleja, jotka auttavat kulttuuriaineiston säilyttämisessä, hallinnoinnissa ja hyödyntämisessä. Finna muodostuu kansallisesta näkymästä sekä organisaatiokohtaisista näkymistä. Organisaatiokohtaisia näkymiä on käytössä jo lähes kaikissa suomalaisissa korkeakoulukirjastoissa. (Kansallinen digitaalinen kirjasto 2016a, viitattu 3.10.2016.)

Yksi näistä Finnan käyttöön ottaneista korkeakoulukirjastoista on Itä-Suomen yliopiston (UEF) kirjasto, joka toimi toimeksiantajana tälle opinnäytetyölle. UEF-Finna otettiin kirjastossa ensisijaiseksi asiakasliittymäksi syksyllä 2016. Opinnäytetyön tavoitteena oli haastatella kirjaston asiakkaita ja selvittää heidän kokemuksiaan UEF-Finnasta. Tarkoituksena oli löytää asiakkaiden käyttöä vaikeuttavia ongelmia sekä mahdollisia parannusehdotuksia näihin ongelmakohtiin. Opinnäytetyön tarkoitus oli kerätä tietoa, jonka avulla kirjaston henkilökunta pystyy kehittämään UEF-Finnan käyttökokemusta miellyttävämmäksi. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset koskevat UEF-Finnan käytettävyyttä ja käyttökokemusta, asiakkaiden tietoisuutta UEF-Finnan eri toiminnoista ja sisällöistä sekä asiakkaiden kehitystoiveita UEF-Finnan suhteen.

Opinnäytetyön tietoperustassa on esitelty yleisesti Finnaa ja sen kehitystä sekä kerrottu erityisesti Itä-Suomen yliopiston kirjaston Finna-näkymän, UEF-Finnan, kehittämisestä. Itä-Suomen yliopiston kirjastosta on kerrottu perustietoa, ja sen tehtävät ja merkittävimmät asiakasryhmät on esitelty lyhyesti. Tietoperustassa on pikaisesti käsitelty käytettävyyttä ja käyttökokemukseen liittyviä kysymyksiä. Luvussa viisi on esitelty joitakin aikaisempia Finnasta tehtyjä tutkimuksia. Finna on otettu viime aikoina käyttöön monissa eri kirjastoissa, joten siitä löytyy runsaasti tietoa ja tutkimuksia, mutta UEF-Finnaa ei ole vielä tutkittu. Tässä opinnäytetyössä on pikaisesti esitelty muutamia keskeisimpiä tutkimuksia, joiden aihe ja käsittelytapa ovat samanlaiset kuin tässä opinnäytetyössä. Opinnäytetyössä ei ole käytetty yhtä keskeistä lähdettä, vaan tietoa on kerätty laajasti monista eri lähteistä ja näkökulmista.

Opinnäytetyön tiedonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua, koska se soveltuu hyvin kokemusten keräämiseen suoraan tutkittavilta henkilöiltä. Laadullinen tutkimus valittiin tutkimusmenetelmäksi, koska haluttiin kartoittaa ihmisten kokemuksia ja käyttäytymistä eikä aiheesta ollut vielä riittävästi tietoa asian tutkimiseksi määrällisillä keinoilla. Laadullinen tutkimus on hyvä tapa kerätä alustavaa tietoa ihmisten mielipiteistä ja kokemuksista. Kyseessä oli ensimmäinen tutkimus UEF-Finnan käytöstä, joten ei ollut aikaisempaa tietoa siitä, mihin asioihin tutkimuksessa tulisi keskittyä. Haastattelun joustavuudesta oli tässä hyötyä, sillä pystyin esittämään tarkentavia kysymyksiä ja sain tietoa asioista, joita en osannut ennakkoon odottaa.

Tässä opinnäytetyössä haastattelin kahtatoista Itä-Suomen yliopiston opiskelijaa ja viittä yliopiston henkilökunnan jäsentä. Haastatteluaineistot litteroitiin ja tekstit analysoitiin aineistolähtöisesti. Kappaleessa kuusi on kuvattu tutkimus- ja analysointimenetelmät ja niiden teoreettinen perusta. Kappaleessa seitsemän on esitelty tarkemmin haastatellut ja haastatteluissa saadut tulokset. Johtopäätökset kappaleessa on avattu vastauksia ja mitä ne käytännössä merkitsevät. Lisäksi johtopäätöksetkappaleessa on ehdotettu toimenpiteitä, joita kirjasto voisi tehdä. Tulokset on koottu pohdintoihin. Pohdintakappaleessa on käsitelty opinnäytetyön luotettavuutta sekä mitä olen oppinut tämän opinnäytetyön tekemisen aikana.



## 2 FINNA

Kansallinen digitaalinen kirjasto -hankkeen yksi tärkeimmistä osista on asiakasliittymä Finna ja sen kehittäminen. Finnasta voi hakea tietoa ja aineistoja sekä käyttää erilaisia digitaalisia palveluita, kuten kirjastojen verkkopalveluita, esimerkiksi varata tai uusia aineistoa. Finnaan voidaan tallentaa tietoja kirjastojen aineistoista ja niiden saatavuudesta. Finna siis toimii sekä hakuliittymänä että asiakasliittymänä. (Kansallinen digitaalinen kirjasto 2016b, viitattu 1.11.2016.) Finnan ohella KDK-hankeeseen kuuluu PAS eli pitkäaikaissäilytyspalvelu. KDK-hankeeseen kytkeytyy tiukasti Avoin tiede ja tutkimus-, AHAA- ja Museo 2015 -hankkeet, Melinda-metatietovaranto sekä ontologia- ja sanastopalvelu Finto. (Kansallinen digitaalinen kirjasto 2016c, viitattu 3.10.2016.) Finnasta löytyvät aineistot ovat suurimmaksi osaksi kaikkien vapaasti saatavilla verkossa, ja muistiorganisaatioiden asiantuntijat ovat varmistaneet tiedon luotettavuuden. Finnan luettelointi- ja kuvailutiedot ovat kaikkien vapaasti käytettävissä ja siirrettävissä. (FINNA 2016, viitattu 3.10.2016.)

Finnaa teknisestä ylläpidosta ja kehittämisestä vastaa Kansalliskirjasto yhdessä Tieteen tietotekniikan keskus Oy:n kanssa (Eskelinen, Kalinen & Taskinen 2016, 38). Kansalliskirjasto ylläpitää arkistoiden, kirjastojen ja museoiden yhteistä käyttöliittymänäkymää, mutta jokainen organisaatio vastaa oman näkymänsä ylläpidosta ja kehittämisestä. Organisaatiokohtaisia muutoksia tehdään Finnassa olevalla hallintaliittymällä, joka on Kansalliskirjaston itse kehittämä, avoimen lähdekoodin järjestelmä. (Kansalliskirjasto 2016a, viitattu 5.10.2016.)

### 2.1 Finnan kehitys

KDK-hanke alkoi vuonna 2008 ja samalla alettiin kehittää siihen kuuluvaa asiakasliittymää, joka nimettiin Finnaksi. Vuonna 2009 tehtiin vaatimusmäärittely KDK-asiakasliittymää varten, joiden pohjalta asiakasliittymän kehitystä jatkettiin. Vuonna 2012 perusteettiin Finna-konsortio ja päätettiin, että asiakasliittymän pohjana käytetään avoimen lähdekoodiin VuFindia, joka todettiin vertailussa parhaaksi ohjelmistoksi arkkitehtuuriltaan, käyttötarkoitukseltaan ja kehitysaktiivisuudeltaan. (Kansalliskirjasto 2015, viitattu 5.10.2016.)

Finnan beetaversio otettiin käyttöön joulukuussa 2012. Silloin Finnassa oli mukana seitsemän organisaation tai yhteenliittymän aineistot. Ensimmäinen tuotantoversio julkaistiin vuoden 2013 loka-kuussa, jolloin mukana oli jo kymmeniä eri organisaatioita. Avoimen lähdekoodin käyttäminen mahdollistaa Finnin muokkaamisen vapaasti jokaisen organisaation omiin tarpeisiin sopiviksi. (Partanen 2013a, viitattu 3.10.2016.) Ensimmäinen organisaatiokohtainen Finna-näkymä avattiin Jyväskylän yliopiston kirjastossa vuoden 2012 lopussa. Kansallisen Finna kehityksessä ovat olleet mukana Helsingin kaupunginkirjasto, Jyväskylän yliopiston kirjasto, Kansallisarkisto, Kouvolan kaupunginkirjasto, Lusto – Suomen metsämuseo, Museovirasto, Turun maakuntakirjasto, Tuusulan taidemuseo ja Valtion taidemuseo. (Partanen 2013b, 11–12.)

Finnaa pyritään kehittämään koko ajan. Strategiassa vuosille 2016-2020 on listattu Finnin viisi tärkeintä tavoitetta. Tavoitteet ovat kulttuurin ja tiedon tarjoaminen kaikille käyttäjille, tutkimuksen edellytysten vahvistaminen, oppimisen tukeminen uusilla tavoilla, yhteistyön avulla uusien palvelujen mahdollistaminen sekä toimiminen yhteiskäyttöisenä ja kustannustehokkaana ratkaisuna muistiorganisaatiolle tiedon ja kulttuurin jakamisessa. Strategian mukaan Finnin perustehtäviin kuuluu aineistojen tarjoaminen mahdollisimman helposti, erilaisten käyttäjien tarpeet huomioiden, jolloin aineistot ovat helposti löydettävissä, laajoja ja helposti käytettävissä. Finnin palvelujen tulee olla käyttäjätavallisia ja organisaatioiden tulee voida muokata niitä omien käyttäjiensä tarpeisiin sopiviksi. Päämääränä on hyödyntää käyttäjien tuottamaa tietoa. Finnin tarkoitus on edistää organisaatioiden välistä yhteistyötä sekä luoda toimitapoja ja palveluja, jotka mahdollistavat yhteistyön eri toimijoiden kesken. Tavoitteena on, että suurin osa muistiorganisaatioista, eli kirjastoista, arkistoista ja museoista, olisi liittynyt Finnaan vuoteen 2020 mennessä. (Laine 2015, viitattu 5.10.2016.)

## **2.2 Nykytilanne ja käytävät organisaatiot**

Tällä hetkellä (3.10.2016) Finnaa käyttää 14 arkistoa, 40 kirjastoa ja 48 museota. Finna sisältää käytännössä kaksi erillistä palvelua: valtakunnallisen finna.fi -sivuston ja organisaatioiden omat näkymät, jotka on yleensä rajattu koskemaan kyseisen organisaation aineistoja. Oma Finna-sivusto on esimerkiksi Vaski-kirjastoilla, useilla eri museoilla ja lähes kaikilla korkeakoulukirjastoilla, mukaan lukien Itä-Suomen yliopiston kirjasto. (FINNA 2016, viitattu 3.10.2016.)

Finnassa mukana olevat organisaatiot muodostavat konsortion, jonka tehtävä on edistää Finnan kehittämistä ja jäsenten aineistojen ja palveluiden esille tuomista Finnassa. Jokainen organisaatio liittyy konsortion jäseneksi allekirjoitettuaan palvelusopimuksensa, jossa sovitaan palvelun käyttöön ja kehittämiseen liittyvistä tehtävistä ja velvollisuuksista. (Kansalliskirjasto 2016, viitattu 5.10.2016.)

## 2.3 UEF-Finna

Itä-Suomen yliopiston kirjaston oma näkymä Finnasta on nimeltään UEF-Finna. Kirjastossa siirryttiin käyttämään asiakasliittymänä pelkästään Finnaa syyskuussa 2016. Aikaisemmin kirjastolla oli käytössä kokoelmatietokanta Josku, josta löytyi kirjaston painettu aineisto ja e-kirjat sekä Nelli-tiedonhakuportaali, jonka kautta pääsi kirjaston sähköisiin aineistoihin ja tietokantoihin. Syksystä 2016 alkaen ne on korvattu Itä-Suomen yliopiston kirjaston omalla Finna-näkymällä. (Eskelinen, Kalinen & Taskinen 2016, 39–41.)

Itä-Suomen yliopiston kirjastossa UEF-Finnaa alettiin kehittää vuonna 2013, jolloin muutama kirjaston työntekijä perehtyi ohjelmistoon ja osallistui Kansalliskirjaston järjestämiin koulutuksiin. Vuoden 2014 lopussa UEF-Finna projekti käynnistyi toden teolla. Projektille määriteltiin tehtävät, tehtäville vastuuhenkilöt eri palveluista, ja projektin aikataulu päätettiin. Verkkoresurssipalvelut saivat tehtäväksi asiakastoimintojen kehittämisen sekä e-aineistojen, UEF ePubin eli yliopiston julkaisuarkiston, ja PCI:n määrittämisen. Asiakaspalvelu sekä opetus- ja tietopalvelut vastasivat UEF-Finnan ohjeista ja opasteista. UEF-Finna ulkoasu perustuu yliopiston uuteen brändiin, joten sen visuaalisessa ilmeessä on esimerkiksi käytetty UEF:n brändivärejä. UEF-Finnan beetaversio avattiin asiakaskäyttöön elokuun lopussa vuonna 2015. Verkkomaksaminen otettiin käyttöön helmikuussa 2016. Virallinen tuotantoversio otettiin käyttöön elokuussa 2016, ja Josku ja Nelli poistuvat käytöstä kokonaan vuoden 2016 lopussa. (Sama, 38–40.)



KUVIO 1. UEF-Finnan etusivun hakupalkki (Itä-Suomen yliopiston kirjasto, viitattu 5.1.2017)

Vuoden 2015 elokuun ja joulukuun välisenä aikana UEF-Finna -sivustossa vierailtiin melko tarkalleen 10 000 kertaa. Syksyn 2016 aikana käyntimäärä oli kymmenenkertainen edellisvuoteen verrattuna, yli 120 000 käyntiä. Näistä käynneistä lyhyitä, eli vain yhden sivun latauksia, oli syksyllä 2015 24 prosenttia ja syksyllä 2016 15 prosenttia. Keskimääräinen käynnin kesto oli pidentynyt 8 minuuttista 30 sekunnista 9 minuuttiin 54 sekuntiin. Vuoden 2015 syksyllä noin kaksi kolmasosaa käyttäjistä siirtyi UEF-Finnaan toiselta sivulta, yksi kolmas osa suoraan ja vain prosentti käyttäjistä hakukoneen kautta. Syksyllä 2016 vajaa puolet siirtyi UEF-Finnaan suoraan ja suunnilleen saman verran siirtyi joltain toiselta sivulta. Noin joka kuudes käyttäjä siirtyi UEF-Finnan hakukoneen kautta, joten UEF-Finna tunnetaan paremmin ja sitä osataan hakea verkosta. (Eskelinen, sähköposti 12.12.2016.)

UEF-Finnan käyttö on lisääntynyt paljon tuotantoversioon siirtymisen jälkeen. UEF-Finnaa on alettu mainostaa ja tuoda esille kirjastossa asiakkaille enemmän. Kirjasto on tiedottanut asiasta sivuillaan ja sosiaalisessa mediassa. Kirjasto oli lähettänyt sähköpostia muutoksesta kaikille asiakkailleen syksyn 2016 aikana. Kirjaston sivuilta löytyy tällä hetkellä enää linkki pelkästään UEF-Finnaan, ja linkit Josku-tietokantanaan ja Nelli-tiedonhakuportaaliin on poistettu. (Sama.)

### **3 ITÄ-SUOMEN YLIOPISTON KIRJASTO**

#### **3.1 Itä-Suomen yliopisto ja kirjasto**

Itä-Suomen yliopisto (UEF eli University of Eastern Finland) on kolmella kampuksella toimiva monialainen yliopisto, jossa opiskelee noin 15 000 tutkinto-opiskelijaa ja henkilökuntaa on 2 800. Yliopistolla toimii neljä tiedekuntaa: filosofinen tiedekunta, luonnontieteiden ja metsätieteiden tiedekunta, terveystieteiden tiedekunta sekä yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Kirjaston lisäksi yliopiston erillislaitoksia ovat koulutus- ja kehittämispalvelu Aducate, apteekki ja Kieli-keskus. Itä-Suomen yliopisto syntyi vuonna 2010, kun Kuopion ja Joensuun yliopistot yhdistyivät. (Itä-Suomen yliopisto 2016, viitattu 4.10.2016.)

Joensuun ja Kuopion yliopistojen yhdistyessä vuoden 2010 alussa myös yliopistojen kirjastot yhdistyivät. Valmistautuminen yhdistymiseen alkoi jo vuonna 2007, mihin liittyi kirjastojen johtoryhmien kokouksia sekä erilaisten työryhmien perustamista ja toimintaa. Kirjastojen toimintaa yhdenmukaistettiin, ja tehtiin päätöksiä hallintomalleista, jotta toiminta lähtisi käyntiin kirjastojen yhdistyttyä mahdollisimman kivuttomasti ja yhdenmukaisesti. (Abell, Haapanen, Kainulainen ja Kangasaho 2015, 7.)

#### **3.2 Kirjaston tehtävät ja asiakasryhmät**

Kaikilla kolmella kampuksella sijaitsee oma kampuskirjastonsa, joiden lisäksi Itä-Suomen yliopiston kirjastoon kuuluu Kuopion yliopistollisen sairaalan tieteellinen kirjasto (Saarti 2013, viitattu 4.10.2016). Kirjaston tehtävänä on tarjota asiakkailleen laadukkaat ja monipuoliset aineistot, jotka tukevat laadukkaan ja kansainvälisen tieteellisen tutkimuksen tekemistä. Kirjasto tarjoaa kirjasto- ja tietopalveluja sekä opetusta ja ohjausta tietolähteiden hyödyntämiseen. Muita tehtäviä ovat toimiminen avoimena julkisena tieteellisenä kirjastona, aineistojen saatavuuden edistäminen ja yliopiston julkaisutoiminnan kehittäminen. Kirjasto on EU:n tallennekirjasto sekä vapaakappalekirjasto. (Saarti 2013, viitattu 4.10.2016.)

Kirjaston asiakkaista suurin osa, noin 80 prosenttia, on yliopiston omia opiskelijoita, henkilökuntaa tai tutkijoita. Muita keskeisiä asiakasryhmiä ovat aikuisopiskelijat, ammattikorkeakouluopiskelijat

sekä kampusten muut toimijat. (Saarti 2016, viitattu 4.10.2016.) Vuoden 2015 aikana aktiivisia lainaajia oli noin 14 000, joista UEF:n opiskelijoita oli 9 800, UEF:n henkilökuntaa 1 500 ja muita asiakkaita 1 200 henkilöä. Kirjastosta annettiin vuoden 2015 aikana 159 908 lainaa. (Suomen tieteellisten kirjaston tilastotietokanta 2016, viitattu 24.10.2016.)

Kirjaston kokoelmat sisältävät sekä painettua että digitaalista aineistoa. Suurin osa aineistosta löytyy UEF-Finnasta, pois lukien tietyt vanhemmat erikoiskokoelmat. Kampuskirjastojen kokoelmat on koottu yliopiston opetuksen ja tutkimuksen painopistealueiden ympärille. Suurin osa painetusta aineistosta sijaitsee avokokoelmissa ja on saatavissa kotilainaksi. (Porkka 2016, viitattu 4.10.2016.) Painettuja kirjoja on kokoelmissa 405 735 nimekettä ja 671 899 kappaletta. Kirjaston kokoelmiin kuuluu 530 185 nimekettä e-kirjoja. Vapaakappaleita kirjastossa on 799 048 nidettä. (Suomen tieteellisten kirjaston tilastotietokanta 2016, viitattu 24.10.2016.)

Itä-Suomen yliopiston kirjaston elektroniset kokoelmat koostuvat sekä lisensoidusta aineistosta että maksuttomista tietoaineistoista. Elektronisiin kokoelmiin on koottu tietokantoja, verkkolehtiä, e-kirjoja, sanakirjoja ja hakuteoksia. Aineistoja voi käyttää kampuskirjastojen tiloissa sekä netin kautta yliopiston tai Kuopion yliopistollisen sairaalan henkilöstön käyttäjätunnuksilla. (Kananen 2016, viitattu 4.10.2016.)

## 4 KÄYTETTÄVYYS JA KÄYTTÄJÄKOKEMUS

### 4.1 Käyttäjäkokemus ja käyttäjätutkimus

Käyttäjäkokemus tarkoittaa käyttäjän tuntemuksia hänen käyttäessään palvelua. Tähän kokemukseen vaikuttavat palvelun ja sen hetkisen tilanteen käyttäjän aikaisemmat kokemukset sekä mieliteet palvelun ominaisuuksista, hyödyllisyydestä, sisällöstä ja palvelun tarjoajasta. Käyttäjäkokemukseen vaikuttaa palvelun sisältö, sisällön omaksuttavuus, sisällön merkitys käyttäjälle, kuinka helposti asiat löytyvät, millaisia termejä on käytetty sekä visuaalinen ilme. (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 23.)

Käyttäjätieto tarkoittaa tutkittua tietoa siitä kuka käyttää laitetta tai palvelua, miten, miksi ja mihin tarkoitukseen sitä käytetään. Tätä tietoa voidaan käyttää yhdessä asiakastiedon kanssa ja saada tarkempi kuva, siitä mitkä asiat toimivat ja mitkä ei. Asiakastieto on asiakas- ja vikapalautteista saatavaa informaatiota, joka antaa viitteitä ongelmatilanteista. Tämä tieto saattaa olla hajanaista. Käyttäjätiedon avulla voidaan kehittää tuotetta tai palvelua asiakasystävällisemmäksi. (Hyysalo 2009, 8–10.)

Käyttäjät ovat ihmiset, jotka käyttävät palvelua suoraan, mutta myös palvelun ylläpitäjät ja käyttöä tilastoivat henkilöt. Käyttäjärühmä tarkoittaa joukkoa käyttäjiä, joilla on samanlaiset tarpeet, tavoitteet ja osaamistasot. Käyttäjätutkimusta tehdessä kannattaa kiinnittää huomiota siihen minkälaiset asiat erottavat eri käyttäjärühmät toisistaan. Eroja voivat olla ikä, rooli järjestelmän käytössä ja kokemustaso. Yleensä pyritään siihen, että tuote vastaa kaikkien tärkeimpien käyttäjärühmien vaatimuksia, mutta yksi käyttäjärühmä valitaan tärkeimmäksi, jolle tuote ensisijaisesti suunnitellaan ja sitten laajennetaan sisältämään muiden käyttäjien tarpeet mahdollisuuksien mukaan. Käyttäjärühmistä muodostetaan käyttäjäprofileja, jotka kuvaavat ryhmälle tyypilliset ominaisuudet ja erot muiden ryhmien kanssa. (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 65–67.) Jos käyttäjätutkimusta suunniteltaessa voidaan tunnistaa käyttäjärühmiä, on suositeltavaa pyrkiä siihen, että jokaisesta käyttäjäryhmästä osallistuu ainakin kaksi henkilöä, mutta mieluiten 4-6 henkilöä (Sama, 81).

## 4.2 Käytettävyys

Nielsenin mukaan käytettävyys on monitahoinen ominaisuus, joka koostuu viidestä eri osa-alueesta: opittavuudesta, tehokkuudesta, muistettavuudesta, alhaisesta virhealttiudesta ja tyytyväisyydestä. Opittavuus tarkoittaa, että aloitettuaan palvelun käytön, käyttäjä saa nopeasti asioita aikaan. Tehokkuus tarkoittaa, että kun käyttäjä on oppinut käyttämään järjestelmää, korkea tuottavuus on mahdollista. Muistettavuus tarkoittaa, että käyttäjä, joka ei ole käyttänyt palvelua vähään aikaan, voi palata käyttämään palvelua helposti ilman että käyttöä tarvitsee opetella uudestaan. Alhainen virhealttius tarkoittaa, että käyttäjä tekee vähän virheitä tai virheiden tapahtuessa, niiden korjaaminen on helppoa eikä katastrofaalisia virheitä tapahdu. Tyytyväisyys tarkoittaa, että palvelu on miellyttävää käyttää ja käyttäjät pitävät siitä. (Nielsen 1993, 26–28.)

ISO 9241-11 -standardissa määritellään, että käytettävyydellä mitataan kuinka hyvin käyttäjä voi käyttää tiettyä tuotetta saavuttaakseen tietyt tavoitteet. Käytettävyyden mittareita ovat tuloksellisuus, tehokkuus ja tyytyväisyys. Käyttäjällä tarkoitetaan henkilöä, joka on vuorovaikutuksessa tuotteen kanssa. Käytettävyyttä mitattaessa tulee käyttäjien oleelliset ominaisuudet, esimerkiksi taito- ja tietotasot, kuvata ja määritellä. (Suomen standardisoimisliitto SFS 1998, 6–8.)

Tuloksellisuus mittaa sitä, kuinka tarkasti ja täydellisesti käyttäjän tavoitteet voidaan saavuttaa. Asiakasliittymän tuloksellisuus voi olla esimerkiksi sitä, että sillä löytää kaiken mahdollisen käyttäjän tarvitseman aineiston. Tehokkuus taas liittyy siihen millaisilla resursseilla, jotka voivat olla fyysisiä tai henkisiä, aikaa tai materiaaleja, käyttäjän tavoite saavutetaan. Kirjaston asiakasliittymän käytettävyyttä tarkasteltaessa voidaan ajatella, että mitä tehokkaampi se on, sitä vähemmän aikaa ja ajattelua käyttäjän tarvitseman aineiston löytäminen vaatii. Tyytyväisyys mittaa sitä, kuinka paljon käyttäjät kokevat epämukavuutta ja kuinka he suhtautuvat tuotteen käyttöön. (Suomen standardisoimisliitto SFS 1998, viitattu 7.10.2016.)

Verkkopalvelun käytettävyys on hyvä, jos sisältö, toimintoihin ja ulkoasuun liittyvät seikat ovat kunnossa. Hyvän käytettävyyden omaavassa palvelussa sisältö on helppo löytää, ymmärtää, lukea ja silmäillä. Toiminnot ovat helppokäyttöisiä. Palvelun ulkoasu on selkeä, tehtäviä tukeva ja brändin mukainen. (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 20–21.)



Käytettävyys on siis palvelun yksi toivottava ominaisuus, kun taas käyttäjäkokemus kertoo, millainen käyttäjän kokemus oli. Tähän vaikuttaa käyttäjän tavoitteet, ennako-oletukset, toiveet ja mielikuvat palvelusta. Tuote tai palvelu, jonka käytettävyys on hyvä, tuottaa hyviä käyttäjäkokemuksia. Toisaalta, jos tuote tai palvelu on sisällöllisesti hyvä, sietää käyttäjä huonompaa käytettävyyttä ja toisinpäin. Hyvä käyttökokemus saadaan aikaan, kun palvelun käytettävyyttä kehitetään, mutta asiakkaan tarpeista lähtien. (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 19.)

### **4.3 Käytettävyyden huomiointi Finnan kehityksessä**

Asiakaslähtöisyys ja sitä kautta käytettävyys, ovat olleet Finna suunnittelun peruseriaatteita alusta lähtien. Alusta asti tavoitteena oli, että asiakasliittymää käytettäisiin kaikkialla aina museoista yleisiin kirjastoihin asti, joten pyrittiin mahdollisimman selkeään ja muokattavaan järjestelmään joka palvelisi yhtä lailla tutkijoita, opiskelijoita kuin tavan kansalaisiakin. Finnan kehityksessä on alusta lähtien pyritty huomioimaan käyttäjien erilaiset tarpeet ja kyvyt. Esteettömyys on ollut mukana Finna kehittämisessä jo vaatimusmäärittelyistä lähtien, joten se on pyritty huomioimaan joka kehitysvaiheessa. Esteettömyyden varmistaminen oli yksi käytettävyyden varmistamisen osatehtävä jo suunnitteluvaiheessa. Finnan testiversiolle tehtiin esteettömyyden arviointi ja testaus Aalto-yliopiston opiskelijoiden toimesta keväällä 2013. Celia-kirjasto oli mukana testauksessa. Finnan eri versioiden päivitykset ovat ongelmallisia, koska silloin menetetään kaikki aikaisempiin versioihin tehdyt parannukset käytettävyyteen ja esteettömyyteen. (Kautonen 2015, 3–4.)

Koska esteettömyys ja käytettävyys ovat olennainen osa-alue Finna kehittämisessä, ovat käyttäjäarvioinnit, tekstipohjainen testaus ja ruudunlukuohjelmien toimivuus sivustolla perustyötä, jota tehdään jatkuvasti kehittäjien toimesta. Finnan kehittäjien tekemä yhteistyö Celia-kirjaston ja Aalto-yliopiston kanssa on koettu kaikkia hyödyntäväksi. Perustasolla esteetön verkkosivusto on helppo ja kannattavaa tehdä, koska se tarkoittaa käytännössä vain hyvää ja ammattimaisesti kirjoitettua koodia. Sisältöön liittyvien asioiden huomiointi, kuten sisällön rakenteen ja otsikoinnin hyvä suunnittelu ja toteutus, lisäävät palvelun yleistä laatua ja helpottavat kaikkien asiakkaiden palvelun käyttöä. (Kautonen 2015, 3–7.)

## 5 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET FINNASTA

Koska Finna on Kansalliskirjaston hallinnoima ja korkeakoulukirjastot ovat siirtyneet sen käyttöön jo lähes kokonaan, on Finnasta tehty paljon tutkimuksia. Jo lähtökohtaisesti käytettävyys on ollut yksi Finnan suunnittelun peruserätyksistä, koska on haluttu tarjota kaikille käyttäjille helppokäyttöinen ja miellyttävä palvelu. Finnasta on tehty useita käyttäjä- ja käytettävyystutkimuksia, jotka ovat kohdistuneet kansalliseen Finnan näkymään (Puskala 2015, 8–10; Kallinen 2016, 1; Puskala 2016, 7–8). Pajari (2016, 7) on tutkinut Vaski-kirjastojen Finna asiakasliittymän käytettävyyttä omassa opinnäytetyössään, ja Pajunen (2016, 7) selvitti Jyväskylän ammattikorkeakoulun tiedonhakupkurssin opiskelijoiden Finnan käyttökokemuksia opinnäytetyössään. Vuonna 2015 Finnasta teetettiin käyttäjätutkimuksiin ja käytettävyyteen erikoistuneelta yrityksellä kaksi käytettävyydestä (Helminen 2015, 4; Helminen 2015a, 3).

Tutkimuksissa tulokset ovat olleet yhdenmukaiset ja kertoneet hyvin onnistuneesta suunnittelusta ja toteutuksesta, jossa on pyritty huomioimaan käytettävyys. Useissa tutkimuksissa nousi samoja kehittämiskohteita, kuten haun rajaukset. Taulukkoon 1 on koottu tutkimuksissa ilmenneitä hyviä puolia ja kehittämiskohteita Finnasta.

TAULUKKO 1 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET FINNASTA

| Tutkimus                     | Tutkimuskohde          | Tutkimuksen kohderyhmä   | Tutkimusmenetelmät                             | Kehittämiskohteet   | Hyvät puolet                             |
|------------------------------|------------------------|--------------------------|--|---|--|
| Kallinen 2016 <sup>(1)</sup> | Kansallinen Finna      | Toimittajat              | Käytettävyydestä, haastattelut ja havainnointi | Haun rajausvaihtoehtojen ristiriitaisuus, haun opastus puutteellinen, rajausten sisällyttäminen tai poistaminen uudessa haussa, tietuekäsité epäselvä, aineiston käyttöehtojen epäselvyydet | Kaikki aineistot löytyvät samasta hausta |
| Pajari 2016 <sup>(2)</sup>   | Vaskikirjastojen Finna | Lapsiperheiden vanhemmat | Käytettävyydestä                               | Omat tiedot sivu sekaava, rinnakkaiskorttien hallinta, käyttöliittymä ei  | Haku helppo tehdä ja rajata              |

|  |                                   |                                       |                      |   |
|--|-----------------------------------|---------------------------------------|----------------------|---|
|  |                                   |                                       |                      | anna palautetta virheistä, mobiilikäyttö  |
| Helminen 2015 <sup>3</sup>             | Finna.fi                          | 3 opiskelijaa ja 3 toimittajaa        | Käytettävyyystestaus | Rajausten katoaminen uutta hakua tehdessä, tarkennetun haun rajaaminen, kv-aineistojen haun löytäminen, artikkeliin pääsy, käyttöoikeudet ja aineiston omistajan yhteystiedot |
| Helminen 2015a <sup>4</sup>            | Finna.fi                          | 3 opiskelijaa ja 3 toimittajaa        | Käytettävyyystestaus | Tietue-käsite tuntematon, kuvien esikatselumahdollisuus, rajaus käyttöoikeuksien mukaan, aineiston käyttömaksut   |
| Pajunen 2015 <sup>5</sup>              | Jamk Finna                        | Tiedonhaku-kurssin opiskelijat (JAMK) | Kyselytutkimus       | Palvelun huono löydettävyys, navigointi vaihtoehtojen runsaus ja palvelun epäselvä rakenne, hakuohjeet  |
| User Intelligence Oy 2015 <sup>6</sup> | Korkeakoulujen omat Finna-näkymät | 12 korkeakoulututkijaa                | Haastattelut         | Kv-aineiston haun nimeäminen ja esille tuonti, vuosilukurajaus, tarkennettu haku, toimintojen esille tuonti (esim. suosikit)  |
|  |                                   |                                       |                      | Hakutoiminnot selkeät, rajausvaihtoehdot hyvät ja helppo lisätä/poistaa, painetun aineiston haku ja saatavuus   |
|  |                                   |                                       |                      | Aineiston määrä, kirjasto toiminnot helpokäyttöisiä, kirjautuminen  |
|  |                                   |                                       |                      | Visuaalisuus, selkeys, helpokäyttöisyys, laaja sisältö ja luotettavuus, haun googlemaisuus ja helpokäyttöisyys  |
|  |                                   |                                       |                      | Haku helppo ja hyödyllinen, Finna.fi antaa yleiskuvan aiheesta ja ohjaa muihin tietokantoihin   |

1) (Kallinen 2016, 29–44.)

2) (Pajari 2016, 66–67.)

3) (Helminen 2015, viitattu 20.10.2016.)

4) (Helminen 2015a, viitattu 20.10.2016.)

5) (Pajunen 2015, 67–72.)

6) (User Intelligence Oy 2015, 30–42.)

Yhteenvedon voidaan sanoa, että Finna on ulkoasultaan käyttäjiä miellyttävä ja sopivan yksinkertainen, etenkin Googlea käyttämään tottuneille. Kaikissa tutkimuksissa käyttäjäryhmät pitivät tavasta, jolla Finnassa pystyy hakemaan tietoa useista eri lähteistä samalla haulilla. Oli sitten kyseessä kansallinen tai organisaatiokohtainen Finna ovat kaikki tietokannat samassa ohjelmassa, jolloin tietoa löytyy paljon ja sen hakeminen on nopeampaa kuin useasta eri lähteestä hakiessa. Toisaalta tiedon runsaus saattaa tuottaa hankaluuksia, sillä haut täytyy osata rajata oikein ja, jos muuttaa hakusanaa, rajaukset täytyy muistaa klikata mukaan tai ne häviävät. Haun rajaukset ovatkin yksi Finnan käytössä useissa eri tutkimuksissa ongelmaksi mainittu asia. Aineiston, etenkin kuvien, käyttöoikeuksia koskevat merkinnät ovat hieman epäselviä eikä käyttäjälle ole aina selvää, mitä kautta sen saisi omaan käyttöön.

## 6 TUTKIMUSMENETELMÄT JA -KYSYMYKSET

### 6.1 Tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. Minkälainen asiakkaiden käyttäjäkokemus UEF-Finnasta on?
2. Miten hyvin asiakkaat tuntevat UEF-Finnan ja osaavatko he hyödyntää sen ominaisuuksia?
3. Mitä kehittämistoiveita asiakkailla on Finnaan liittyen?

Aineistonkeruumenetelmäksi valittiin tutkimushaastattelu, koska haluttiin saada tietoa suoraan asiakailta heidän käyttäjäkokemuksistaan. Tässä opinnäytetyössä käytetään teemahaastattelua, joka on yleisin aineistonkeruumenetelmä käyttäjä tutkimuksissa. (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 84–85.) Haastattelusta saatu aineisto litteroidaan ja analysoidaan tekstimuodossa (Kananen 2014, 99).

Kyseessä on laadullinen tutkimus, koska tutkitaan vain yksittäistä tapausta eikä tuloksia voida yleistää laajemmin. Laadulliseen tutkimukseen liittyy suora kontakti tutkijan ja tutkittavan välille, tässä tapauksessa haastattelujen muodossa. Laadullisessa tutkimuksessa on tarkoituksena pyrkiä ymmärtämään tiettyä ilmiötä tai prosessia eikä tutkimukselle voida tehdä etukäteen hypoteeseja, vaan niitä luodaan tutkimuksen edetessä. Laadullisessa tutkimuksessa edetään tehdyistä havainnoista tuloksiin, eli laadullinen tutkimus on usein induktiivista. (Kananen 2008, 24–25.) Tutkimuksessa käytetään laadullisen tutkimuksen yhtä yleisintä aineistonkeruun menetelmää eli teemahaastattelua. Kohdejoukko on valittu tarkoituksella, eli tutkimus kohdistuu UEF-Finnaa käyttäneisiin kirjaston asiakkaisiin. Laadulliselle tutkimukselle on ominaista, että tutkimussuunnitelma ja jopa tutkimuskysymykset voivat muuttua tutkimuksen aikana, kun tutkimusaiheesta saadaan lisää tietoa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.)

## 6.2 Teemahaastattelu

Aineistonkeruumenetelmänä opinnäytetyössä käytetään teemahaastattelua. Haastattelu on aineistonkeruumenetelmänä joustava ja erilaisiin tilanteisiin hyvin muokkautuva. Sillä saadaan tietoa suoraan tutkimuksen kohteena olevalta ihmiseltä, jolloin voidaan tarkentaa epäselviksi jääviä asioita ja esittää lisäkysymyksiä. Haastattelun etuna on, että vastaaja voi ilmaista itseään laajemmin eleiden ja ilmeiden avulla kuin pelkkää kyselylomaketta käytettäessä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 204–206.)

Haastattelun huonoja puolia on, että se vie paljon aikaa ja haastateltava sekä haastattelija voivat olla virhelähteinä ja vaikuttaa tuloksiin. Haastattelija saattaa tiedostamattaan johdatella vastauksia tai vaikuttaa omalla käytöksellään vastausten laatuun ja näkökulmiin. Haastateltava voi pyrkiä vastaamaan tavalla, joka antaa itsestään myönteisemmän kuvan ja pyrkiä välttelemään hankalia aiheita. (Sama, 204–206.) Haastattelun onnistumiseen vaikuttaa kysymysten muotoilu ja sisältö sekä haastattelijan että haastateltavan mieliala ja roolit, mutta myös haastattelutila ja -ympäristö. Tärkeää on, että väärinkäsityksiä vältetään ja tarvittaessa haastattelija kysyy selventäviä kysymyksiä. (Hyysalo 2009, 117.)

Onnistuneen haastattelun tekemiseen liittyy useita seikkoja. Haastattelupaikan tulee olla rauhallinen tila, jossa sekä haastateltava että haastattelija pystyvät keskittymään haastatteluun. Tilan kannattaa olla suljettu, jolloin ulkopuolisten keskeytyksiltä vältytään. Haastattelijan kannattaa välttää liian koukeroista kieltä tai ammattitermejä, joita haastateltava ei ymmärrä. (Eskola & Vastamäki 2015, 30–32.)

## 6.3 Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu

Tutkimushaastattelut jaetaan yleensä kolmeen tai neljään eri tyyppiin. Eskola ja Suoranta jakavat haastattelut strukturoituun haastatteluun, puolistrukturoituun haastatteluun, teemahaastatteluun ja avoimeen haastatteluun (1998, 63). Tuomi ja Sarajärvi taas jakavat haastattelut kolmeen tyyppiin: lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja avoin/syvähaastattelu (2002, 76).

Strukturoitujen ja avointen haastattelujen välimaastossa ovat puolistrukturoidut haastattelut. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille samat, mutta vastausvaihtoehtoja ei ole annettu ja haastateltava saa vastata vapaasti omin sanoin. (Eskola & Suoranta 1998, 63.) Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 47) kirjassa viitataan Robsoniin, jonka mukaan puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset on ennalta päätetty, mutta haastattelija saa itse päättää niiden sanamuodon.

Yleisin puolistrukturoitu haastattelutyyppi on teemahaastattelu, jossa haastattelija on päättänyt etukäteen aiheet, joita haastattelussa käsitellään, mutta ei tarkkoja kysymyksiä tai järjestystä, jossa teemat käsitellään (Eskola & Suoranta 1998, 63). Joissakin menetelmäkirjoissa teemahaastattelussa on etukäteen mietitty pelkät teemat, joiden pohjalta haastattelija esittää vapaasti mieleen tulevia kysymyksiä ja haastateltava saa vastata vapaasti. Haastattelijalla ei siis ole valmista kysymysrunkoa, vaan hän etenee enemmän oman valintansa ja tilanteen mukaisessa järjestyksessä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48.) Kuitenkin esimerkiksi Sinkkosen ym. (2001, 84) mukaan teemahaastattelussa haastattelija on laatinut etukäteen kysymykset, joiden avulla keskustellaan etukäteen päätetyistä aiheista ja haastattelija voi kysyä jatkokysymyksiä tai poiketa kysymyslistasta.

#### **6.4 Tutkimukseen valitut käyttäjäryhmät**

Tässä opinnäytetyössä on valittu kohteena kaksi eri käyttäjäryhmää: yliopiston opiskelijat ja henkilökunta, koska ne ovat kaksi selkeimmin rajattavaa ja lukumäärältään suurta asiakasryhmää. Opinnäytetyön kohteeksi valittiin asiakasryhmistä Itä-Suomen yliopiston opiskelijat ja henkilökunnan edustat. Opiskelijat valittiin, koska heitä on selvästi eniten, melkein 70 prosenttia kirjaston asiakkaista. Henkilökunta valittiin toiseksi kohderyhmäksi, koska he ovat toinen selkeästi rajattava käyttäjäryhmä, ja heitä on 11 prosenttia kaikista asiakkaista. Muita asiakkaita on toki 19 prosenttia eli määrällisesti enemmän, mutta tämä asiakasryhmä on lähinnä tilastollinen ryhmittely, sillä siihen sisältyy paljon erilaisia käyttäjätyyppejä, esimerkiksi muiden korkeakoulujen opiskelijoita tai julkishallinnonedustajia. (Tieteellisten kirjastojen tilastotietokanta, viitattu 24.10.2016.) Näiden kahden asiakasryhmän välille voidaan löytää joitakin eroja, jotka on esitetty taulukossa 2.

## TAULUKKO 2. KÄYTTÄJÄPROFIILIT

|                          | Opiskelija  | Henkilökunta  |
|--------------------------|---|---|
| Ikä                      | 20-30 <sup>(1)</sup>  | 35-54 <sup>(2)</sup>  |
| Ensisijainen käyttötarve | Opiskelumateriaalien etsiminen, kirjojen varaus ja lainojen uusinta   | Tieteellisten julkaisujen etsiminen, kansainväliset artikkelit  |
| Pohjakoulutus            | Lukio   | Vähintään alempi korkeakoulututkinto  |
| Kokemus                  | Ensimmäinen kirjastojärjestelmä, jota käyttää akateemiseen tiedonhakuun.  | Käyttänyt aikaisemmin erilaisia järjestelmiä akateemisessa tiedonhaussa, joista voinut tarttua tiettyjä tottumuksia tai tapoja. |
| Tiedonhaku tottumukset   | Tottunut googlettamaan, tekemään nopeita hakuja, ei käytä tarkennettua hakua ja tottunut klikkaamaan hyperlinkkejä <sup>(3)</sup> | Tottunut etsimään tietoa kirjastosta paikanpäältä eikä netistä. <sup>(3)</sup>  |

1) (Luostarinen 2014, viitattu 4.10.2016.)

2) (Yhteistoimintaneuvottelukunta 2016, 8.)

3) Rowlands, Nicholas, Williams, Huntington, Fieldhouse, Gunter, Withey, Jamali, Dobrowolski, & Tenopir 2008, 296-297.)

### 6.5 Esihaastattelu

Esihaastattelun tarkoituksena on testata haastattelunrunkoa, aihepiirien ja kysymysten järjestystä sekä kysymysten muotoilua. Kaikkia näitä voidaan esihaastattelujen jälkeen vielä muuttaa, jos katsotaan tarpeelliseksi. Esihaastattelulla saadaan tietoa, siitä kuinka pitkiä haastatteluista keskimäärin tulee. Esihaastattelujen tarkoitus on totuttaa haastattelijat sen tekemään juuri näitä haastatteluja. Tämä vähentää virheitä varsinaisia haastatteluja tehtäessä ja kysymykset ovat haastattelijalle tutumpia. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 72–73.)

Tätä opinnäytetyötä varten tein yhden esihaastattelun. Haastateltava oli Oulun ammattikorkeakoulun opiskelija, joten hän vastasi toista opinnäytetyön kohderyhmistä, vaikka opiskelikin toisessa



oppilaitoksessa. Oamkin opiskelijana hän oli käyttänyt Oamkin kirjaston Leevi-tietokantaa, joka on yksi Finnan organisaatiokohtaisista näkymistä ja UEF-Finnaa vastaava. Esihaastattelussa totesin haastattelun keston arvioitua lyhyemmäksi, vain noin kymmeneksi minuutiksi. Huomasin muutamman asian tulevan esille useammassa kysymyksessä, joten päätin hieman muokkaamaan kysymyksiä. Haastattelukysymyksistä poistin kysymyksen haastateltavan iästä, koska totesin, että tällä tiedoilla ei ole suurta merkitystä tutkimusten tulosten kannalta ja toisaalta tieto olisi voinut mahdollistaa tutkittavien tunnistamisen. Haastattelukysymykset löytyvät opinnäytetyön liitteistä (liite 1).

## 6.6 Haastattelujen litterointi

Haastattelujen nauhoittaminen on yleinen tapa tutkimushaastatteluja tehtäessä. Nauhoittaminen antaa haastattelijalla mahdollisuuden palata tilanteeseen uudestaan ja näin auttaa tarkempien tulkintojen tekemisessä. Nauhoitukset ovat apuväline, joiden avulla haastattelija voi tarkastella omaa käytöstään ja vuorovaikutustaan haastateltavan kanssa. Nauhoitus mahdollistaa tarkemman raportoinnin ja tulosten analysoinnin ja arvioimisen. (Tiittula & Ruusuvuori 2005, 14–16.) Nauhoitukseen tallentuu pienet vivahteet ja yksityiskohdat, jotka muuten menisivät haastattelijalta ohi. Nauhoittaminen varmistaa haastattelun sujuvan etenemisen, kun haastattelijan ei tarvitse kirjoittaa vastauksia ylös. Haastattelun nauhoittamiseen tarvitaan haastateltavan suostumus, mutta tutkimuskirjallisuus ohjeistaa tekemään luvan kysymisen ohimennen, jolloin haastateltava suostuu tallennukseen ilman hankaluuksia. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 92–93.)

Tallennettujen aineistojen analysoinnissa ensimmäinen vaihe on puheen muuttaminen tekstiksi eli litterointi. Litteroinnin tarkkuus riippuu tutkimusongelmasta ja -kysymyksistä. Kun tutkimus kohdistuu haastatteluiden asiasisältöön vuorovaikutuksen sijasta, ei litteroinnin tarvitse olla kovin yksityiskohtaista. Litteroinnin tarkoitus on helpottaa tärkeiden yksityiskohtien havaitsemista ja toimia muistiapuna haastatteluja tulkittaessa. (Ruusuvuori 2010, 424–425.) Litteroinnin tasot ovat sanatarkka, yleiskielinen ja propositiotason litterointi. Sanatarkassa litteroinnissa kaikki äännähdyksetkin merkitään. Yleiskielisessä litteroinnissa puheen murre- ja puhekielen ilmaisut on muutettu kirjakielelle. Propositiotasolla kirjataan ainoastaan vastausten ydinsisältö. (Kananen 2008, 80–81.)

Tässä opinnäytetyössä haastattelut litteroitiin osittain yleiskielisellä ja osittain propositiotasolla. Haastateltavien vastaukset kirjattiin ylös yleiskielisellä tasolla, kun taas haastattelijan kysymykset kirjattiin lyhyemmin propositiotasolla.

## 6.7 Haastattelujen analysointi

Laadulliseen tutkimukseen kuuluu, että aineiston analysoinnissa yhdistyy analyysi ja synteesi. Aineisto pilkotaan ensin osiin, jonka jälkeen tietoa järjestellään sekä ryhmitellään uudelleen. Tämän jälkeen aineistosta luodaan uusi kokonaiskuva, ja aineistosta tehdään tämän uuden koonnin perusteella johtopäätöksiä, jotka esitetään tieteellisenä raporttina. Analyysin tarkoitus on nostaa esille asiat, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiin ja mahdollistaa aineiston monipuolinen ja tieteellinen tulkinta. (Puusa 2011, 114–115.)

Tuomi ja Sarajärvi esittävät laadullisen tutkimuksen analyysin prosessin seuraavanlaisiksi: 1) päätetään mikä aineistossa kiinnostaa, 2) käydään läpi aineisto, erotetaan ja merkitään siitä kiinnostavat asiat, jätetään kaikki muu aineisto pois tutkimuksesta, kerätään merkityt asiat yhteen ja erilleen muusta aineistosta, 3) luokitellaan, teemoitellaan tai tyypitellään aineisto, ja 4) kirjoitetaan yhteenvedo tuloksista. Laadullisesta aineistosta nousee usein esille paljon tietoa, joka ei liity tutkimuskysymyksiin, joten on tärkeää keskittyä niihin asioihin, jotka koskevat tutkimuskysymyksiä, jotta tutkimus pysyy aiheessa ja todella vastaa tarkoitustaan. (Tuomi ja Sarajärvi 2012, 92–94.)

Litteroinnin jälkeen teksti täytyy tiivistää ja selkeyttää, koska yleensä tekstiä on liian paljon suoraan analysoitavaksi. Tämä tapahtuu koodaamalla eli tiivistämällä aineistoa ilman, että sen sisältämä informaatio vähenee. Tiivistämisessä tekstistä etsitään kiinnostuksen kohteena olevia asiasisältöjä ja ne merkitään jollakin tavalla. Tällaista yhtä aineistosisältöä kutsutaan segmentiksi. Tiivistämisen taso ja tapa riippuvat aineistosta, tutkimuskysymyksestä ja tutkijasta. (Kananen 2015, 162–164.) Teemahaastatteluja analysoitaessa yleinen tapa on poimia jokaisesta haastattelusta kuhunkin teemaan liittyvät kohdat, jotka saattavat olla hyvinkin hajallaan aineistossa. Tässä on taulukkolaskenta- ja tekstinkäsittelyohjelmat suureksi avuksi. (Eskola 2015, 197–198.)

Aineistoa voidaan käsitellä joko aineistolähtöisesti, teorialähtöisesti tai teoria- ja aineistolähtöisesti. Tässä opinnäytetyössä käytetään aineistolähtöistä teemoittelua, jossa tulkinta lähtee aineistosta ja teemat, joihin aineisto segmentoidaan, ovat jo olemassa aineiston sisällä eikä niitä ole etukäteen päätetty. Kyseiset teemat valitaan tutkimuskysymysten ja tutkimuksen tarkoituksen kannalta sopiviksi. Aineistolähtöisestä analyysistä puhutaan induktiivisena analyysinä, jossa aineiston pohjalta pyritään muodostamaan teoria tai päätelmä, eikä sovittamaan aineista johonkin olemassa olevaan teoriaan tai malliin. (Tuomi ja Sarajärvi 2012, 95–99.)

Tässä opinnäytetyössä haastattelut kirjoitettiin jokainen omaksi Word-tiedostoksi. Näistä raakateksteistä tehtiin taulukot, joissa jokainen puheenvuoro oli omana rivinään. Viereen lisättiin toinen sarake, johon merkittiin mihin teemaan vastaus liittyi. Jotkin kohdat saivat useamman teeman, jos esimerkiksi puhuttiin artikkelien hakemisesta, niin tämä kohta merkittiin sekä aineistot- että tiedonhakukoodilla.

Kun tutkimusaineisto on jaettu segmentteihin tai teemoihin, sitä voidaan ryhtyä varsinaisesti analysoimaan. Aineiston luokittelussa aineiston segmentoidut tekstipätkät käydään läpi ja niistä etsitään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia, joiden perusteella ne luokitellaan. Aineiston segmentit luokitellaan yhdistävien tekijöiden perusteella erilaisiksi luokiksi, jolle annetaan sitä kuvaava nimi. Tätä kutsutaan kategorisoinniksi. Saman sisältöisiä luokkia voi yhdistellä yläluokiksi, jolloin aineisto tiivistyy, koska yksittäiset tekijät sisällytetään laajempiin käsitteisiin. (Tuomi ja Sarajärvi 2012, 109–111.) Yleisin tapa on valita muutama kaikista informatiivisin haastattelu ja näiden vastausten perusteella tehdään analyysi, jota muu aineisto täydentää ja tukee. Seuraavaksi kirjoitetaan auki edellisessä vaiheessa tehdyt analyysit ja omat tulkinnat aineistosta. Tällöin yhdistetään omat tulkinnat aineistoesimerkkeihin. Seuraavassa vaiheessa tekstiin tulisi tuoda kytkennät teoriaosuuteen ja aikaisempiin tutkimuksiin. (Eskola 2015, 192–198.)

Tässä opinnäytetyössä tiedot siirrettiin Word-tiedostoista Excel-tilukkoiksi teeman perusteella, eli kaikki kohdat, jotka koskivat, esimerkiksi tiedonhakua, koottiin samaan Excel-tilukkoon. Tiedot koottiin haastattelu kerrallaan, eli yhdelle riville siirrettiin kaikki mitä joku haastateltava oli sanonut aiheeseen liittyen, jolloin pysyttiin aina selvillä mistä haastattelusta mikäkin asia on peräisin. Seuraavaksi eri haastateltavien vastaukset luettiin ja niistä etsittiin yhtäläisyyksiä. Jokaiselle teemalle luokiteltiin eri vastaus vaihtoehtoja, kuten en ole kirjautunut sisään, olen kirjautunut sisään Hakatunnuksilla ja olen kirjautunut sisään kirjastokortilla. Taulukkoon lisättiin uusi sarake, johon laitettiin tiivistetty vastaus. Taulukosta voitiin alleviivata kiinnostavia kommentteja, jotta ne huomioitiin analyysin aikana.

Laadullisen tutkimuksen aineistoa voidaan tulkita useilla eri tavoilla. Yksinkertaisimpia tapoja on laskeminen, jolloin lasketaan, kuinka monta kertaa jokin ilmiö tai asia ilmenee aineistossa. Aineisto voidaan luokitella jonkin asteikon mukaan, esimerkiksi kuinka usein jotakin tehdään. Vaikka molemmat tavat ovat lähtöisin määrällisen tutkimuksen puolelta, ovat ne olennainen osa perusanalyysia laadullisessa tutkimuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 172.)

Tässä opinnäytetyössä käytettiin hyväksi laskemista ja asteikoita. Laskemista käytettiin apuna analysoitaessa, esimerkiksi kuinka suuri osa vastanneista on käyttänyt mitään aineistoa tai kirjautunut UEF-Finnaan sisään. Tavallaan näitä haastattelutuloksia käsiteltiin kvantitatiivisesti, koska niistä tehtiin taulukot, joihin tulokset järjestettiin järjestysasteikon mukaan, jossa eri vastaukset saivat eri numeroarvon. Näistä voitiin laskea vastausfrekvenssit ja edelleen prosenttiosuudet, jotka selvensivät kuvaa tiettyjen ilmiöiden yleisyydestä. Nämä tulokset kirjoitettiin auki tekstiksi raporttiin. Koska kyseessä oli niin pieni tutkimusotos, ei prosentteja julkaistu tekstissä, vaan ne olivat pelkästään kirjoittajan apukeinoina analyysivaiheessa.

## 7 TULOKSET

### 7.1 Haastattelut

Tätä opinnäytetyötä varten haastateltiin 12 opiskelijaa ja 5 henkilökunnan jäsentä. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina, joissa oli päätetty ennalta käsiteltävät aiheet sekä haastattelulomake, johon oli mietitty kysymykset valmiiksi. Haastattelija saattoi kysyä lisäkysymyksiä ja tarkennuksia vastauksiin. Opiskelijoiden haastattelut tehtiin Kuopion ja Joensuun kampuskirjastojen tiloissa. Joensuun haastattelut tehtiin kirjaston aulaan, jossa käytettävissä oli tietokone, jolla päästi tutustumaan UEF-Finnaan. Kuopiossa haastattelut tehtiin kirjaston ryhmätyötilassa.

Haastateltavat opiskelijat pyydettiin satunnaisesti kirjaston asiakkaista, jotka vaikuttivat opiskelijoilta. Osallistuminen oli vapaaehtoista ja siitä pystyi kieltäytymään. Haastateltavia valittaessa pyrittiin siihen, että haastateltavien sukupuolijakauma olisi tasainen, joten haastatteluun ei pyydetty asiakkaita täysin sattumanvaraisesti. Sukupuoli olikin ainoa kriteeri, jonka suhteen tehtiin valintaa, opiskelijan pääaine tai opintovaihe ei vaikuttanut valintaan. Kaikilta haastateltavilta pyydettiin lupa haastattelujen nauhoittamiseen. Haastateltujen opiskelijoiden sukupuoli, tiedekunta, jossa he opiskelevat, monesko opintovuosi heillä on menossa ja kampus, jossa haastattelut tehtiin, on ilmoitettu taulukossa 3.

Opinnäytetyön eettisyyden pyrittiin varmistamaan suojelemalla mahdollisimman pitkälle haastateltujen yksityisyyttä. Haastattelut suoritettiin nimettöminä, ja haastatelluilta kysyttiin vain heidän pääaineensa ja vuosikurssi. Päädyin lopulta taulukoimaan heidät tiedekunnan mukaan, koska en halunnut, että joku voisi tunnistaa heidät pääaineen, sukupuoleen ja vuosikurssin tietojen perusteella. Alkuperäisessä haastattelulomakkeessa oli kysytty haastateltavien ikää, mutta totesin esihaastattelun jälkeen, että se ei ole millään tavalla oleellinen tieto tämän tutkimuksen kannalta. Haastateltavat olivat kuitenkin eri-ikäisiä ja heidän tapansa käyttää kirjastoa vaihteli.

TAULUKKO 3. Haastateltujen opiskelijoiden perustiedot

| Haastateltava | Sukupuoli | Tiedekunta | Opintovuosi | Kampus  |
|---------------|-----------|------------|-------------|---------|
| O1            | Mies      | LUME       | 5           | Joensuu |
| O2            | Nainen    | FILO       | 4           | Joensuu |
| O3            | Nainen    | YHKA       | 2           | Joensuu |
| O4            | Mies      | YHKA       | 6           | Joensuu |
| O5            | Nainen    | YHKA       | 4           | Joensuu |
| O6            | Mies      | YHKA       | 2           | Joensuu |
| O7            | Nainen    | LUME       | 1           | Kuopio  |
| O8            | Nainen    | YHKA       | 3           | Kuopio  |
| O9            | Nainen    | LUME       | 6           | Kuopio  |
| O10           | Mies      | YHKA       | 6           | Kuopio  |
| O11           | Mies      | YHKA       | 4           | Kuopio  |
| O12           | Nainen    | TETI       | 4           | Kuopio  |

LUME= Luonnontieteiden ja metsätieteiden tiedekunta

FILO= Filosofinen tiedekunta

YHKA= Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta

TETI= Terveystieteiden tiedekunta

Henkilökunnan jäsenten haastattelut sovittiin etukäteen ja ne toteutettiin työntekijöiden omissa työhuoneissa, joten tila oli rauhallinen ja haastateltavalla oli tietokone käytössä. Haastateltavat löydettiin kirjaston henkilökunnan kontaktien avulla.

TAULUKKO 4. Haastatellut henkilökuntaan kuuluvien perustiedot

| Haastateltava | Sukupuoli | Tiedekunta | Työnkuva | Kampus  |
|---------------|-----------|------------|----------|---------|
| H1            | Mies      | YHKA       | Opetus   | Kuopio  |
| H2            | Nainen    | TETI       | Opetus   | Kuopio  |
| H3            | Nainen    | YHKA       | Opetus   | Kuopio  |
| H4            | Mies      | YHKA       | Hallinto | Kuopio  |
| H5            | Nainen    | FILO       | Opetus   | Joensuu |

LUME= Luonnontieteiden ja metsätieteiden tiedekunta

FILO= Filosofinen tiedekunta

YHKA= Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta

TETI= Terveystieteiden tiedekunta

## 7.2 Haastattelujen tulokset

Aineistot on analysoitu käytännössä samojen teemojen avulla, joita käytettiin haastattelulomakkeessa. Koska haastattelut tehtiin näiden teemojen pohjalta, oli luonnollista aloittaa aineiston luokittelu samojen teemojen kautta. Analysoinnin teemoiksi valikoitui yleistä Finnan käytöstä, kirjautuminen ja perustoiminnot, tiedonhaku Finnasta, ohjaus ja opastus sekä yleinen palaute. Aineiston analyysin jälkeen on aina valikoitu edustavia sitaatteja, jotka on merkitty haastattelunumerolla, jotka vastaavat taulukoista 3 ja 4 löytyviä numeroita.

### 7.2.1 Yleistä UEF-Finnan käytöstä

Puolet haastatteluihin osallistuneista käytti kirjaston verkkopalveluja viikoittain, kolmasosa päivittäin ja loput harvemmin. Useat vastaajista kertoivat, että siihen kuinka usein kirjaston verkkopalveluita käytetään, vaikutti suuresti se, mikä vaihe opinnoista oli menossa. Ne haastateltavista, jotka käyttivät kirjastoa lähes päivittäin, kertoivat kirjoittavansa joko kandidaatti- tai pro gradu -tutkielmaa. Sen sijaan ne opiskelijat, jotka kertoivat käyttävänsä kirjaston verkkopalveluita harvoin, olivat ensimmäisen tai toisen vuoden opiskelijoita, jotka suorittivat vasta perusopintojaan.

*"Aika usein, nyt olen tehnyt tuota gradun tiedonhakua. Aika usein tulee aina käytettyä." (O2)*

*"Kyllä sitä tulee nyt päivittäin käytettyä. Ensimmäisenä vuonna hiukan vähemmän. - -. Mutta nyt kun teen kandia niin päivittäin." (O8)*

Henkilökuntaan kuuluvat vastaajat käyttivät kaikki kirjaston verkkopalveluita säännöllisesti, osa päivittäin ja osa viikoittain. Valtaosa heistä käytti vielä Joskua lainojen uusintaan ja varausten tekemiseen. Henkilökuntaan kuuluvat haastateltavat mainitsivat, että kirjaston verkkopalveluiden käyttöön vaikuttaa mikä aika lukuvuodesta oli menossa. Kirjaston verkkopalveluja käytettiin enemmän, kun heillä oli tulevien opintojaksojen suunnitteluajana kuin varsinaisen lukuvuoden aikana.

*"Ehkä keskimäärin viikoittain. Joskus saattaa olla, että päivittäin ja joskus sitten taas harvemmin" (H2)*

Puolet haastateltavista siirtyi useimmiten UEF-Finnaan kirjaston verkkosivujen kautta. Tämän katsottiin olevan nopea ja helppo tapa löytää palvelu. Sivun tallentaminen pikalinkiksi ja Google-haku olivat seuraavaksi suosituimmat vaihtoehdot, joita molempia käytti viidesosa haastatelluista. Yksi vastaajista osasi osoitteen ulkoa ja siirtyi aina suoraan UEF-Finna-sivustolle. Linkki UEF-Finna on

kaikista vastaajista selkeästi esillä kirjaston sivuilla. Yhden vastaajan mielestä kirjaston sivujen löytäminen yliopiston etusivulta on hieman hankalaa, koska siellä on niin paljon tietoa. UEF-Finna koettiin helpoksi löytää kirjaston sivuilta, ainakin useamman käyttökerran jälkeen. Kirjaston verkkopalveluja päivittäin käytävillä oli useammin sivu pikalinkkinä kuin harvemmin käytävillä, jotka taas menivät useammin UEF-Finnaan kirjaston sivujen kautta.

*"Joo, löytyy helposti kirjaston sivuilta, mutta kirjaston sivut eivät löydy yliopiston etusivulta kovin helposti."* (H2)

*"Googlettamalla UEF ja Finna, sillä on löytynyt hyvin."* (O3)

*"Ihan suoraan pikalinkkinä on. En minä jaksa sieltä kirjaston sivuilta, kaikki löytyy pikalinkkinä."*(O1)

## **7.2.2 Kirjautuminen ja perustoiminnot**

Vain yksi vastaajista ei ollut koskaan kirjautunut UEF-Finnaan sisään, ja yksi vastanneista ei ollut varma oliko käyttänyt Joskua vai Finnaa kirjautuessaan. Kolme neljäsosaa vastanneista oli käyttänyt kirjautumiseen Haka-tunnuksia, joka koettiin helpoimmaksi ja nopeimmaksi tavaksi kirjautua. Yksi vastanneista koki, että kirjautumisohjeet ovat hieman epäselvät siitä, riittääkö Haka-tunnuksen etuosa vai täytyykö käyttää koko sähköpostiosoitetta kirjautuessa. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että Haka-tunnusten käyttäminen on helppoa ja nopeaa, eikä vaadi turhia numerojennäpöilemisiä kirjautuessa, kuten kirjastokortilla kirjautuminen. Yhdelläkään vastaajista ei ollut ollut ongelmia Haka-kirjautumisen kanssa.

Yksi haastatelluista, joka oli kirjautunut käyttämällä kirjastokorttia, ei ollut tiennyt Haka-kirjautumisen olevan mahdollista. Vastauksissa todettiin, että muutos Joskusta ja Nellistä UEF-Finnan oli aiheuttanut osalle vastaajista hieman hämmennystä kirjautumiskohdassa. Ohjeita lukemalla tai kirjaston asiakaspalvelun puoleen kääntymällä tilanne oli selkeytynyt ja kirjautuminen onnistunut hyvin.

*"Kyllä, UEF:n tunnuksilla. Ne ovat kätevät, kun samat tunnukset käy moneen paikkaan eikä tarvitse muistaa useita salasanoja tai tunnuksia."* (H4)

*"Varmaankin se Finna on nopeampi, kun tässä [Joskussa] pitää naputella kirjastokortin numerot ja muita, ja tässä systeemissä se on nopeampi."* (H1)

*"Yliopiston tunnusta. Joskus aikaisemmin käytin kirjastokorttia, kunnes tajusin, että siellä on se Hakakirjautumismahdollisuus. - - Se on paljon helpompi."* (O1)



## Kirjastokortin liittäminen

Jos UEF-Finnaan kirjautuu Haka-tunnuksilla, täytyy asiakkaan liittää kirjastokorttinsa tiliinsä, jotta pystyy tarkastelemaan ja uusimaan lainansa. Kysyttäessä olivatko haastateltavat liittäneet kirjastokortin tiliinsä, sai useat vastaajat hieman hämilleen, sillä joko heidän ei ollut tarvinnut liittää kirjastokorttia tiliinsä tai he eivät muistaneet tehneensä sitä. Osa vastaajista muisteli omien tietojensa näkyneen UEF-Finnassa suoraan.

Kirjastokortin tiliinsä liittäneistä kolmasosalla oli ollut jonkinlaisia ongelmia siinä. Suurimmalla osalla ongelma oli liittynyt kortin salasanaan. UEF-Finnassa kortin salasana on sama kuin Joskussa, jos korttia oli käyttänyt Joskuun kirjautumisessa ja muuttanut salasanan. Jos tämän Joskun salasanan oli unohtanut, ei päässyt liittämään kirjastokorttia UEF-Finnaan eikä pääse tarkastelemaan omia lainojaan tai uusimaan niitä. Haastatelluilla ongelma oli korjautunut helposti, heidän käytyään hakemassa uusi salasana kirjastosta. Kukaan vastanneista ei maininnut, että olisi kokenut tämän hankalaksi tai vaivanloiseksi. Sen sijaan he kiittelivät kirjaston asiantuntevuutta ja nopeutta ongelman ratkaisemisessa. Yksi vastaajista ei muistanut miten oli ratkaissut tilanteen, mutta hän pystyi uusimaan lainansa, joten asia ei ollut enää ongelma. Muiden vastanneiden mielestä kirjastokortin liittäminen ei ollut hankalaa.

Yksi henkilökunnan jäsenistä totesi, että kirjastokorttia liittäessä ohjeet siihen mitä salasanaa tulisi käyttää, olivat hieman sekavat ja epätarkat, joten niitä joutui lukemaan tarkasti ennen kuin löysi tarvitsemansa tiedon. Kaksi haastatelluista opiskelijoista kertoivat joutuneensa lukemaan ohjeita useamman kerran, mutta olivat onnistuneet lopulta liittämään korttinsa ongelmitta. Niistä vastaajista, jotka eivät olleet liittäneet kirjastokorttia tiliinsä, useimmat mainitsivat käyttävänsä yhä Joskua lainojensa hallintaan tai käyttävänsä kirjaston lainauspalveluita harvoin. Nämä henkilöt käyttivät enemmän e-aineistoja, joita pääsee yliopistolla käyttämään suoraan tai etäyhteydellä Haka-tunnuksilla. Henkilökunnasta suurin osa ei ollut vielä liittänyt kirjastokorttiaan UEF-Finnaan, ja heistä neljä viidestä mainitsi yhä käyttävänsä Joskua kirjastoasioiden hoitamiseen.

*”En ole vielä, mutta ajattelin, että liittäisin kunhan löytäisin sen kirjastokortin niin sitten. Se on ollut kateissa jo jonkun aikaa. Mutta itseasiassa todella vähän tulee käytettyä näitä lainauspalveluita.”* (H4)

*”No siis, minulla oli pikkusen ongelmia siinä, kun se pyytää sen kirjastokortin numeron ja sitten salasanan ja minulla oli siihen aikaisempi salasana, jonka oli unohtanut. Niin minun piti hakea tuosta tiskiltä sitten uusi. Siinä ei kestänyt kauaa.”* (O8)

*"No vähän aikaa minä lueskelin sitä, että mitä siinä pitää tehdä, mutta se nyt on normaalia." (O9)*

*"Vähän aikaa piti miettiä, että mikä salasana siihen täytyy laittaa, kun lisää kirjastokorttia, mutta onnistui hyvin ja muuten oli hyvät ohjeet. Tuosta salasana asiasta voisi olla hieman selkeämpi ohjeistus."(H5)*

*"En ole vielä. Ei ole ollut tarvetta. Ne lainat on ollut Joskussa ja olen ne sitä kautta uusinnut." (H2)*

### **Lainojen uusiminen, tarkastelu ja varaukset**

Haastatelluista hieman yli puolet oli uusinnut tai tarkastellut lainojaan Finnassa. Lainojen uusiminen Finnassa koettiin helpoksi ja nopeaksi, eikä kenelläkään vastaajista ollut ikinä ollut ongelmia siinä. Niistä vastaajista, jotka eivät olleet vielä uusineet lainojaan Finnassa osa käytti lainojensa uusimiseen yhä Joskua. Osa eivät olleet vielä ehtinyt uusia lainoja Finnan puolelta, koska he olivat aloittaneet Finnan käytön lyhyen aikaa sitten. Omien lainojen tarkastelemisen ajateltiin olevan helppoa ja selkeää UEF-Finnassa.

*"En ole vielä uusinnut, mutta tässä kun tarkastelen niin nämä lainat ovat selkeästi näkyvissä ja tämä välilehti ajattelu on hyvä. Selkeä ja toimii samalla logiikalla, kuin UEF:n muut sivut." (H4)*

Haastateltavista kaksi kolmasosaa oli varannut painettua aineistoa UEF-Finnan kautta. Varausten tekeminen oli onnistunut kaikilta nopeasti ja ilman ongelmia. Ohjeet varausten tekemiseen koettiin hyviksi ja ymmärrettäviksi. Varausten tekemisessä ei koettu tapahtuneen suurta muutosta verrattuna Joskuun, vaan se toimi UEF-Finnassa hyvin samalla tavalla kuin Joskussa. Kysyttäessä miksi jotkut vastaajista eivät ole tehneet varauksia, suurin osa totesi, ettei ole ollut tarvetta, koska tarvittava aineisto on ollut aina saatavilla tai he käyttävät pääasiassa elektronista aineistoa.

*"Se suju ihan samalla tavalla kuin Joskussakin." (O4)*

*"Joo, se oli [helppoa]. Itseasiassa se oli todella hyvin ohjeistettu." (O3)*

*"Olen usein varannut, eikä ikinä ole ollut mitään ongelmia. Tämä Finna toimii hyvin samalla tavalla kuin Josku siinä mielessä." (H4)*

### **7.2.3 Tiedonhaku UEF-Finnasta**

#### **Aineistot**

Opinnäytetyöhön haastatellut henkilöt hakivat UEF-Finnasta lähes yhtä paljon sähköisiä artikkeleita ja painettua aineistoa. Sähköiset artikkelit olivat kaikista käytetyin aineisto, niitä mainitsi hake-

vansa ja käyttävänsä neljä viidesosaa vastaajista. Painettua aineistoa käytti kaksi kolmasosaa vastaajista. E-kirjoja haki ja käytti vain kolmasosa vastaajista. Melkein kaikki vastaajat hakivat useampaa kuin yhtä aineistolajia. Vain kaksi vastaajista kertoi käyttävänsä pääasiassa pelkkää painettua aineistoa.

E-aineistoista eniten käytettiin kansainvälisiä artikkeleita, joita kertoi käyttävänsä lähes neljä viidesosaa haastatelluista. Kotimaisia artikkeleita oli hakenut hieman alle puolet haastatelluista ja neljäsosa ei ole hakenut sähköisiä artikkeleita ollenkaan. Monet henkilökuntaan kuuluvat kertoivat suosivansa yhä painettua materiaalia, kun taas haastatelluista opiskelijoista useat mainitsivat käyttävänsä mieluummin e-aineistoja. E-aineistot koettiin kätevämmiksi ja helpommin saatavilla oleviksi kuin painetut aineistot. Vastaajista useat kertoivat tulostavansa e-artikkelit, jos ne oli mahdollista ladata pdf-versiona ja tulostaa, joten paperiversio on lopulta monelle opiskelijallekin mieluisampi. Monet vastaajista kertoivat lukevansa mielellään oppikirjoja verkosta. Opiskelijat eivät varsinaisesti pidä e-kirjoja mukavampina tai parempina, mutta niiden saatavuus on hyvä, eikä niitä tarvitse fyysisesti käydä lainaamassa eikä palauttaa kirjastoon, mikä tekee niistä kätevämpiä käyttää.

*"Enemmän kansainvälisiä. Että sitten taas kotimaisia löytyy vähemmän. Minulla on sivuaineena opettajan opinnot, joten siihen löytyy kotimaisiakin, mutta muuten sitten matematiikkaan ja näin niin ne ovat oikeastaan lähinnä kansainvälistä aineistoa."* (O1)

*"Aika paljon sellaisia aiheita, joita olen etsinyt, niitä on tosi paljon englanniksi. Ja sitten olen etsinyt myös, niin kuin pääaineen puolelta myös saksan kielellä ja yrittänyt löytää, kun varsinkin opinnäytetöihin pitäisi olla siitä pääaineen kielellä niitä artikkeleita."* (O3)

Osalle haastatteluihin osallistuneista oli yllätys, että UEF-Finnasta sisältää niin paljon erilaisia aineistoja. Useampi vastaajista koki, etteivät he vielä täysin tunne kaikkia Finnan tarjoamia mahdollisuuksia. UEF-Finnan laajuus vaikeuttaa sen hahmottamista. Etenkin ne vastaajista, jotka olivat tottuneet käyttämään Joskua, kokivat UEF-Finnan sisällön laajuuden hieman epäselvänä. Käytännössä kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, se että UEF-Finnasta löytyy nyt kaikki aineistot, on hyvä asia. Kun kaikki löytyy keskitetysti yhdestä paikasta, ei tarvitse hakea useammasta eri paikasta ja säästää aikaa.

Aikaisemmin käytössä olleen Nelli-tiedonhakuportaalin moni vastaajista oli kokenut ajoittain vaikeaksi ja hankalaksi käyttää. Useat vastaajista kertoivat käyttäneensä kansainvälisten artikkelien hakemiseen esimerkiksi Web of Science tai Scopusta. Tähän UEF-Finna on suuri parannus ja monet vastaajista, jotka aikaisemmin hakivat artikkeleita useista eri lähteistä, kertoivat todennäköisesti

siirtyvänsä käyttämään pääasiassa Finnaa, jos sieltä löytyy kätevästi yhdellä haulla samat aineistot ja jos sen käyttö on helppoa.

*”--kyllähän se on heti hyvä juttu, ettei tarvitse monesta eri paikasta etsiä.” (H1)*

UEF-Finnan sisältämistä aineistoista kirjaston painetut aineistot ja kansainväliset e-aineistot olivat tutut suurimmalle osalle haastateltavista, mutta kovin moni ei ollut tutustunut Varastokirjaston aineistoihin tai tiennyt, että ne löytyvät UEF-Finnasta. Kolmelle haastatelluista Varastokirjasto oli kokonaan vieras palvelu. Vain kuusi vastaajista tiesi varmasti, mikä Varastokirjasto oli, ja kolme vastaajista oli tilannut Varastokirjastosta koskaan mitään. Useimmat vastaajista olivat olleet jollakin tasolla tietoisia Varastokirjaston olemassa olostsa, mutta ohittaneet sen palveluna, jota he eivät tarvitse ja josta ei ole hyötyä heidän tiedontarpeisiinsa.

*”Minä tiesin, mikä varastokirjasto on, mutta ei ole ikinä tarvinnut selvittää miten sinne pääsisi varaamaan aineistoa.” (O6)*

*”Joskus kaukaisessa menneisyydessä olen saattanut tilata, mutta erittäin harvoin tulee sellaista tilannetta vastaan.” (H3)*

### **Haku ja rajaukset**

UEF-Finnan hakua haastateltavat kuvailivat selkeäksi, helppokäyttöiseksi ja yksinkertaiseksi. Etenkin etusivulla olevaa pikahakua kehuttiin helposti löydettäväksi ja nopeaksi käyttää. Pikahaulla oli kätevä etsiä nopeasti kirja tai artikkeli, jos tietää jo etukäteen mitä on etsimässä. Pääasiassa tarkennettua hakua mainitsi käyttävänsä kolme haastatelluista. Kysyttäessä haun toimivuudesta vastaukset vaihtelivat paljon käytön määrän ja haettavan aineiston mukaan. Ne haastatelluista, jotka hakivat enemmän jotakin tiettyä kirjaa tai artikkelia, käyttivät yleensä pikahakua, eikä heillä ollut juurikaan negatiivista sanottavaa hausta. Suurin osa oli kokenut hakujen tekemisen vaivattomaksi ja yksinkertaiseksi. Enemmän ja laajempia hakuja tehneet arvioivat hieman enemmän haun toimivuutta, mutta heistä suurin osa piti hakua hyvänä ja selkeänä käyttää. Tarkennettu haku löytyi helposti, ja se oli ulkoasultaan selkeä. Paljon aineistoja hakevat kertoivat saaneensa joskus hakuloksia, jotka eivät täysin vastanneet heidän hakuaan. He epäilivät tämän johtuvan huonoista hakulauseista tai vain haun laajuudesta, eikä välttämättä UEF-Finnan hausta. Suurin osa haastatelluista kertoi aina löytäneensä etsimänsä UEF-Finnasta.

*"Sieltä on jonkun verran saanut kaivaa niitä esille, mitä on etsimässä. Yleensä ne on löytynyt kuitenkin."* (O6)

Kolme haastatelluista haki aikaisemmin suoraan kansainvälisten tietokantojen omista hakuliittymistä. Useampi mainitsi, että he olivat harvoin hakeneet Nellistä, koska olivat kokeneet sen epäselvänä tai hankalana käyttää. Tosin muutamat haastatelluista mainitsivat käyttäneensä Nelliä ilman ongelmia. Kaikki haastatellut olivat sitä mieltä, että UEF-Finna on selkeämpi, ja he käyttävät sitä mieluummin kuin Nelliä. Muutamat haastatelluista, lähinnä yliopiston henkilökuntaan kuuluvat, käyttivät yhä mieluummin Joskua kuin UEF-Finnaa kirjastoasiointiin, mutta saattoivat hakea UEF-Finnasta artikkeleita ja muita e-aineistoja. Hyväksi ominaisuudeksi keuhuttiin UEF-Finna haun toimintoa, jossa haettaessa suomenkielisillä hakusanoilla löytyy myös muun kielistä aineistoa.

*"No, sieltä, mikä se nyt on, tarkennettu haku, löytyy aika hyvin. Mutta sitten jos hakee suomenkielisillä hakusanoilla, niin se löytää myös englannin kielisiä tuloksia, mikä on hyvä."* (O2)

Hakujen rajauksia haastateltavat kehuivat helpeiksi ja selkeiksi käyttää. Rajauksia on helppo lisätä ja poistaa, mutta sen sijaan rajausvaihtoehtojen paljous oli joistakin haastateltavista negatiivinen piirre. Rajausvaihtoehtoista useimmin haastateltavat käyttivät vuosi-, aineistotyyppi- ja aiherajauksia. Aineistotyyppirajaus oli hyvä uusi vaihtoehto, sillä Joskussa ei sellaista mahdollisuutta ollut. UEF-Finnassa pystyy esimerkiksi rajaamaan pelkät opinnäytetyöt näkyviin tai jättämään ne kokonaan pois hakutuloksista, mikä auttaa karsimaan aineistosta turhat pois. Toisaalta yksi opiskelija toivoi selvempää mainintaa siitä, mikä on opinnäyte, mikä artikkeli ja mikä on vertaisarvioitua tietoa. Muutama haastateltavista oli sitä mieltä, että haku voisi olla selkeämpi ja hakujen rajauksissa on nyt liian paljon vaihtoehtoja.

*"Voisihan se olla tietenkin olla helpompaakin. Siinä on aika paljon niitä namiskoita joita painella."* (O11)

*"Kyllä minun mielestä tämä on selkeästi parempi, tässä esimerkiksi se, kun on se hakukenttä -- niin ei tarvitse laittaa erikseen minkä tyyppinen haku tämä on. Sitten se antaa kaikki tulokset. Siellä on kaikki samassa."* (O10)

## Etäyhteys

Lähes kaikki haastatelluista olivat käyttäneet UEF-Finnaa etäyhteyden avulla. Heistä puolet käytti UEF-Finnaa useammin etäyhteydellä kuin yliopistoverkossa. Neljäsosa haastatelluista kertoi työskentelevänsä enemmän yliopistolla. Vain kahdella vastaajista oli ollut etäyhteyden kanssa minikäänlaisia ongelmia. Toisella ongelma oli liittynyt tietokantoihin kirjautumista etäyhteydellä, mutta haastateltava kertoi löytäneensä ongelmaan vastauksen ohjeista ja ohjevideoista. Toisella haastateltavista oli ollut satunnaisesti ongelmia joihinkin tietokantoihin pääsyssä, mutta hän ei tiennyt mistä ongelma johtui. Suurimman osan ajasta tietokannat olivat toimineet hyvin, joten mahdollisesti kyseessä oli ongelma tietokannan toiminnassa, eikä kirjautumisessa UEF-Finnan kautta.

*”Kummassakin, kotona teen yleensä pidemmän tiedon haun. Ja sitten täällä [kirjastossa] jos täytyy tarkistaa missä hyllyssä joku kirja on.” (O2)*

*”Joskus minulla oli pikkaisen ongelmaa ennen kuin löysin sen oikean polun. Mutta sitten, kun sain neuvoja siihen, että miten se kannattaa mennä niin, just noitten artikkeleitten kanssa.” (H12)*

*”Kyllä minä tykkään täällä yliopistolla enemmän tehdä töitä. Kotona voi sitten kiinnostus mennä enemmän muihin asioihin, että täällä tulee, sitten oikeasti keskittyä.” (O8)*

### 7.2.4 Ohjaus ja opetus

Haastatelluista opiskelijoista vain kaksi ei ollut osallistunut kirjaston järjestämään tiedonhaun opetukseen, ja he molemmat olivat ensimmäisen tai toisen vuoden opiskelijoita. Lopuilla oli kuulunut tiedonhakukurssi pakollisina opintoihin. Monet opiskelijat totesivat tämän kurssin olleen hyödyllinen, ja auttaneen heitä hakemaan tietoa tehokkaammin. Henkilökunnan haastatelluista tämä kysymys jätettiin tarkoituksella pois, mutta yksi henkilökunnan jäsen kertoi osallistuvansa lähes joka vuosi uusien opiskelijoiden kirjastostarttiin työnkuvansa puolesta, jonka koki olevan hyödyllistä kirjastossa tapahtuvissa muutoksissa mukana pysymisessä.

Kysyttäessä olivatko haastateltavat saaneet tarpeeksi ohjausta UEF-Finnan käyttöön, opiskelijoista kaksi kolmasosaa koki saaneensa tarpeeksi ohjausta kirjastosta UEF-Finna käyttöön. Heistä osa oli sitä mieltä, että kirjaston sivuilta ja UEF-Finnasta löytyvät ohjeet olivat tarpeeksi selkeät ja kattavat heidän tarpeisiinsa, eivätkä siksi kaivanneet lisää ohjausta. Useat haastateltavat mainitsivat, että ohjeet olivat selkeät ja hyvät sekä löytyivät helposti. Neljä vastaajista kertoi lukevansa ohjeita hyvin harvoin tai ei koskaan. Kyseiset henkilöt kertoivat opettelevansa mieluummin kokeilemalla, ja UEF-Finnan kanssa se on ilmeisesti toiminut tarpeeksi hyvin.

*"Joo. Kaikki kysymykset mitä on tullut, on saanut vastauksen tuosta tiskiltä hyvin." (O1)*

*"En koe saaneeni mitään erityistä ohjausta, mutta toisaalta en koe myöskään tarvitsevani sellaista. En ole itse mieltänyt muutosta mitenkään älyttömän isoksi. Ja sitten kun se Finna oli aika pitkään siellä semmoisen taustalla, että oli vaihtoehtona käyttää sitä. Niin se oli nyt aika tuttu nyt kun se vaihtui. Niin sitä ei tavallaan itse ajatellut, mitenkään kovin suurena muutoksena loppujen lopuksi." (O5)*

Kolme opiskelijoista olisi kaivannut lisää ohjausta ja tietoa UEF-Finnasta. He toivoivat, että tuotaisiin enemmän esille UEF-Finnan sisältöä ja sen laajuutta. He kaipaivat lisää tietoa siitä, millaisia aineistoja UEF-Finnasta voi hakea ja miten niitä voi käyttää. Kaksi opiskelijoista ei kaivannut lisää ohjausta, mutta totesivat, että sitä olisi hyvä tarjota, koska varmasti on paljon opiskelijoita, jotka siitä hyötyisivät ja sitä tarvitsisivat. Useassa haastattelussa kävi ilmi, että riippuu paljon omasta aktiivisuudesta, miten hyvin UEF-Finna on tullut tutuksi. Ohjeet ovat hyvät ja kattavat, mutta ne täytyy löytää ja jaksaa lukea. Useampi haastatelluista mainitsi, että kirjaston tiskiltä saa aina apua ja neuvoja, jos tarvitsee.

*"Kyllä minä olen ainakin tottunut etsimään itsenäisesti tietoa. Että, jos ei osaa, niin sitten voi aina kysyä ja siellä on niitä videoita, että miten haet ja mitä teet ja sitten kaverit auttavat."(O8)*

*"Meille on hirveän vähän ohjeistettu Finnan käyttöön. Lähinnä on vaan kerrottu, että tällainen on. Että siitä olisi voinut infota enemmän." (O3)*

Kaikki viisi yliopiston henkilökuntaan kuuluvaa haastateltua olivat sitä mieltä, että jos kirjasto järjestäisi UEF-Finnan jonkinlaisen opetustuokion, he luultavasti osallistuisivat siihen. Henkilökunnan jäsenistä kolme oli sitä mieltä, että UEF-Finnasta oli tiedotettu kohtalaisen hyvin ja siirtymästä oli ohjeistettu selkeästi, mutta tarkempien hakujen tekemisestä ja käytöstä yleisesti olisi mukava saada lisää opastusta. Kaikki olivat pitkälti sitä mieltä, että kirjastosta saa hyvin ohjausta ja yleisesti yhteistyö kirjaston kanssa toimii loistavasti. Useat haastatelluista henkilökunnan jäsenistä mainitsivat, että he ovat olleet jossakin kirjaston yliopiston laitoksilla pitämässä koulutuksissa ja toivoivat samanlaisia UEF-Finnasta. Sekä verkossa että paikan päällä tapahtuvat koulutukset herättivät kiinnostusta.

*"Mutta voisi olla hyvä, että kirjastosta tulisi joku paikan päällä käymään ja kertomaan tästä Finnasta ja sen toiminnosta. On se kuitenkin sen verran laaja, että ei varmaan moni ole ehtinyt kaikkeen tutustua."(H4)*

*"Minä en ole oikeastaan ohjausta siihen tarvinnut, että varmaan siinä vaiheessa, että jos haluaisi tarkentaa niitä hakuja niin sitten tarvitsisi lisää ohjausta."* (H5)

### **Ohjevideot**

Kirjaston ohjevideoihin oli tutustunut vain kolme haastatelluista. Yksitoista haastatelluista olivat huomanneet videot kirjaston sivuilla, mutta eivät olleet koskaan katsoneet niitä. Kolme haastatelluista eivät tieneet videoiden olemassaolosta. Videoita katsoneet kehuivat niitä selkeiksi ja opettavaisiksi. Heitä videot olivat auttaneet ratkaisemaan ongelmatilanteita. Ne haastatelluista, jotka eivät olleet katsoneet ohjevideoita sanoivat, ettei heillä ollut ikinä tullut tarvetta katsoa niitä. Osa ei ollut ikinä kiinnittänyt niihin enempää huomiota, vaikka sanoivat, että niistä olisi voinut olla hyötyä ongelmatilanteissa.

*"Niitä en ole kyllä katsonut. Ei ole kyllä tullut tarvettakaan."* (O1)

*"En. Kyllä olen nähnyt ne linkit siellä kirjaston sivuilla."* (O6)

*"Kuulostaa tutulta, niin olen joskus saattanut nähdä niitä kirjaston sivuilla, mutta en muista, että olisin katsonut niitä."*(O5)

*"Joo, joskus viime vuonna, kun olin fuksi. Ne kyllä selkeyttivät todella paljon."* (O3)

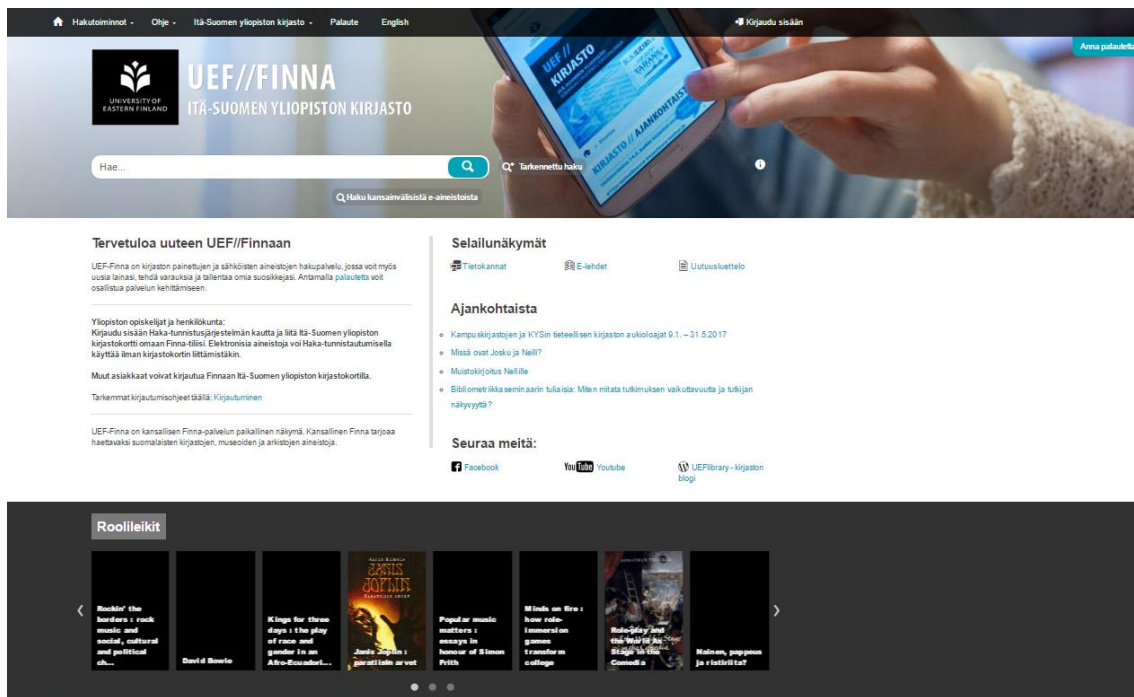
*"Olen aikaisemmin, näitä Finnaa käsitteleviä en ole vielä katsonut. Mutta ne videot ovat olleet selkeitä ja hyviä, kyllä erittäin hyödyllisiä."* (H4)

## **7.2.5 Yleistä palautetta UEF-Finnasta**

### **Ulkoasu**

Kysyttäessä UEF-Finnan ulkoasusta, palaute oli erittäin positiivista. Arvosteluasteikolla 4-10 puolet haastatelluista anto arvosanan 9 ja puolet arvosanan 8. Yksi vastaajista totesi, että joiltain osin UEF-Finnan ulkoasu on täysi kymppi. Ulkoasua keuhuttiin selkeäksi ja moderniksi, josta oli helppo löytää tarvitsemansa toiminnot. Etusivu koettiin selkeäksi ja helppokäyttöiseksi. Tietokannat ja e-lehdet, joita haastateltavat käyttivät paljon, olivat selkeästi esillä ja nopeasti löydettävissä etusivulla. Haastateltavat pitivät etusivun yläalaidassa olevasta palkista, johon oli ryhmitelty selkeästi ohjeet ja muut sisällöt. Kirjautumislinkki oli loogisessa paikassa suurimman osan haastateltujen mielestä. Suurin osa haastateltavista piti UEF-Finnan ulkoasua selvästi parempana ja selkeämpänä kuin Joskun. UEF-Finnaa kuvailtiin modernimmaksi ja raikkaammaksi. UEF-Finna yhdenmukaisuus yliopiston sivujen ulkoasun ja rakenteen kanssa sai kehuja.





KUVIO 1. UEF-Finnan etusivu (Itä-Suomen yliopiston kirjasto, viitattu 5.1.2017)

Osa pidempään Joskua ja Nelliä käyttäneistä kertoi joutuneensa ensimmäisellä käyttökerralla hie-  
man etsimään tiettyjä toimintoja, mutta olivat nopeasti tottuneet UEF-Finnan käyttöön. Esimerkiksi  
kirjautumislinkkiä osa oli joutunut etsimään hetken. Muutama vastaajista ei nähnyt eroa Joskuun  
kovin suurena, vaan kokivat, että molemmat ovat samanlaisia käyttöä.

*"No, kyllä tämä on paljon nätimpi ulkoasultaan, paljon modernimpi. Ja kyllä tämä on ihan samalla  
tavalla selkeä kuin Joskukin. Ei näissä sellaisia hirveän suuria eroja ole. Sellainen muutos ei ole  
ollut sellainen radikaali."*(O2)

*"On tämä aika selkeä, kun tässä on tämä valikko (sivun ylälaidan), tuolleen ryhmitelty hyvin ja vä-  
hän kerrottu, että mitä tässä on. Ja kirjautuminen löytyy hyvin, kun se on tuolla loogisessa pai-  
kassa."* (O3)

*"On ehdottomasti selkeä ja parempi kuin se Josku."* (O4)

*"Kirjaston sivuilta on selkeä päästä Finnaan. Finnassa on selkeästi tietokannat esillä ja tuosta pää-  
see suoraan klikkaamaan."* (H3)

*"Minun mielestä se on hyvää, että siinä on heti siinä se hakukenttä ja minun mielestä se on helppo.  
Ja sitten kun laittaa sen oman haun ja sitten siihen tulee se, että sitä voi rajata niin kuin."* (O10)

*"No ehkä, kun ihan ensimmäisiä kertoja käytti, niin meni siihen silmäilyyn. Mutta on se ihan selkeä."*  
(O9)

## **Yleistä palautetta**

Yleinen palaute oli suurimmalta osalta haastateltavista todella positiivista ja haastatellut olivat suurimmaksi osaksi hyvin tyytyväisiä UEF-Finnaan. Osa vastaajista totesi, etteivät olleet käyttäneet UEF-Finnaa vielä niin paljon, että olisivat huomanneet mitään suuria ongelmia tai kehittämiskohteita. Varsinkin opiskelijat olivat hyvin tyytyväisiä muutokseen ja siihen, että nyt kaikki aineistot löytyivät samasta paikasta. Heistä tämä säästää aikaa tietoa hakiessa ja helpottaa tiedonhakua.

Kehittämistoiveita nousi lähinnä tiedottamiseen ja koulutukseen liittyen. Selvästi UEF-Finna oli monelle uusi ja vieras palvelu, eikä heille ollut vielä muodostunut kovin selkeää kuvaa siitä, mitä kaikkea UEF-Finnasta löytyy ja miten haku siellä toimii. UEF-Finnassa on paljon erilaisia toimintoja ja hakujen rajausmahdollisuuksia, mutta suurin osa käyttäjistä oli ehtinyt tutustua vasta perushakuihin ja rajauksiin. Varastokirjastosta kaivattiin lisää tietoa, koska se on jäänyt monille tuntemattomaksi. Yksi henkilökuntaan kuuluvista haastatelluista esitti toiveen, että yliopiston ja ammattikorkeakoulun kirjastot kehittäisivät yhteistyötään niin, että UEF-Finnasta löytyisi ammattikorkeakoulujen kirjastojen aineistot ja niitä voisi tilata suoraan yliopiston kirjastolle.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tuloksista kävi ilmi, että UEF-Finna on otettu hyvin vastaan kirjaston asiakkaiden keskuudessa. Se on ulkoasultaan selkeä ja sen käyttö on helppo aloittaa. Monille asiakkaille UEF-Finnan sisältämä aineisto ei ole vielä tullut tutuksi ja siitä kaivattaisiin lisää tietoa ja koulutusta. Opiskelijat olivat alkaneet innokkaammin käyttää UEF-Finnaa, kun taas haastatellut henkilökunnan jäsenet käyttivät yhä vanhaa Joskua. UEF-Finnasta haetaan jo nyt paljon artikkeleita ja muuta sähköistä aineista, ja siinä se on kätevämpi kuin edeltäjänsä Nelli-tiedonhakuportaali. UEF-Finnan haku on kohtalaisen helppokäyttöinen, mutta sen erilaiset toiminnot eivät ole vielä kaikille asiakkaille tuttuja. Varastokirjaston olemassaolo oli monelle asiakkaista uusia asia, ja sen palveluja pitäisi tuoda enemmän esille.

Seuraavassa luvussa tarkastellaan tuloksia yleisesti ja luvussa 8.2. on tuloksia tarkasteltu tutkimuskysymysten kautta.

### 8.1 Yleisesti tuloksista

Se kuinka usein opiskelijat käyttävät kirjaston verkkopalveluja, riippuu suuresti opintojen vaiheesta. Kandidaatti- tai pro gradu –tutkielmaa tekevät opiskelijat käyttävät verkkopalveluita lähes päivittäin, ja he käyttävät monipuolisemmin erilaisia tietolähteitä. Perusopintojaan suorittavat opiskelijat taas hakevat UEF-Finnasta useammin jotakin tiettyä kirjaa tai artikkelia, eivätkä tee laajempia hakuja. Tiedonhaun kurssi suoritetaan vasta kandidaattitutkintovaiheessa, joten ensimmäiset vuosikursien opiskelijat eivät ole yleensä ole kovin tietoisia kaikesta kirjaston tarjoamista aineistoista, mikä saattaa vaikuttaa käytön määrään.

Henkilökunta oli siirtynyt selvästi hitaammin käyttämään UEF-Finnaa. Neljä viidestä haastatelluista oli hakenut UEF-Finnasta artikkeleita, joten selvästi UEF-Finna on koettu tässä asiassa helpommaksi työvälineeksi kuin aikaisempi Nelli. Sekä opiskelijoiden että henkilökunnan vastauksista kävi ilmi, että mitä pitempään oli käyttänyt aikaisempia hakupalveluita, sitä suurempi askel uuden asiakasliittymän käyttöönotto oli ollut. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että asiakkaat eivät pitäisi UEF-

Finnasta, sillä suurin osa vastanneista koki sen positiiviseksi kehitykseksi entisiin järjestelmiin verrattuna. Henkilökunnan hidas siirtyminen on ollut luultavasti vain pientä muutosvastarintaa. Kun UEF-Finnasta tulee vuoden 2017 alussa ainoa käytössä oleva järjestelmä, kaikki siirtyvät käyttämään sitä hankaluuksitta. Toki on aina niitä, jotka haluaisivat pitäytyä vanhassa, mutta varmasti UEF-Finnan paremmat ominaisuudet tulevat pian näillekin asiakkaille selville.

UEF-Finna on selkeästi esillä kirjaston sivuilla ja sen löytää helposti Googlen kautta. Käyttäjät tuntevat nykyisin UEF-Finnan paremmin, joten sitä haetaan Googlestä enemmän. Suoraan sivustolle siirtyneiden määrä oli kasvanut, mikä voisi viitata siihen, että sivuston pikalinkkeihin lisänneiden määrä olisi lisääntynyt. Toisaalta melkein puolet kyselyyn vastanneista käytti kirjaston sivuja, mikä on lähellä UEF-Finna tilastoiden kertomaa 42 prosenttia. Yksi haastateltavista totesi, että hänellä oli nyt Josku pikalinkeissä, joten hän luultavasti lisää UEF-Finnan pikalinkiksi tulevaisuudessa, joten jatkossa suoraan UEF-Finnaan siirtyvien osuus tulee kasvamaan.

Kirjautumisessa suurimmalla osalla vastaajista ei ollut suurempia ongelmia, mutta mahdolliset ongelmat johtuivat muutoksesta Joskun ja UEF-Finnan välillä eivätkä siitä, että UEF-Finnan kirjautuminen olisi hankalaa. Mielestäni UEF-Finnan sivujen ylälaudassa olevan kirjautumiskohdan voisi tuoda esille paremmin, esimerkiksi muuttamalla sen pohja turkoosiksi, joka muutenkin toimii tehovärinä sivustolla.

Kirjastokortin liittäminen ensimmäisellä käyttökerralla saattoi aiheuttaa joillekin asiakkaille ongelmia ja saada aikaan vaikutelman, että UEF-Finnaan kirjautuminen on hankalaa, vaikka tämä täytyy tehdä vain kerran. Keskustellessani Itä-Suomen yliopiston kirjaston henkilökuntaan kuuluvien kanssa kävi ilmi, että kirjastokortin liittäminen Haka-tiliin oli aiheuttanut syksyn aikana odotettua enemmän ongelmia asiakkaiden keskuudessa. Tähän opinnäytetyöhön haastatelluista kolmella oli ollut hankaluuksia kirjastokortin salasanan kanssa, mikä on melkein viidesosa vastaajista.

UEF-Finnassa olevat ohjeet kirjastokortin lisäämisestä ovat melko pitkät. Samalta sivulla löytyy ohjeet sekä kirjautumiseen Haka-tunnuksilla että kirjastokortilla. Kirjastokortin lisääminen on tunnettu näiden kahden osaan väliin, joten se ei välttämättä erotu heti ohjeita silmäillessä. Ohjeissa voisi selvemmin korostaa, että sukunimi on salasana, jos asiakas ei ole muuttanut salasanaansa aikaisemmin Joskussa. Ohjesivulle voisi liittää ohjevideon kirjautumisesta, koska haastatellut pitivät videoita selkeinä ja opastavina. Tällä hetkellä ohjesivulla ei ole mitään mainintaa videoista.

Kirjaston kannattaisi harkita Haka-tunnuksella ja kirjastokortilla kirjautumisen ohjeiden jakamista omille sivuilleen selkeyden vuoksi.

Vaikka asiakkaan olisi täytynyt käydä kirjastokortin salasanan takia kirjastossa, eivät ainakaan haastatellut olleet kokeneet tätä hankalaksi. Kirjastokortin salasanan vaihtaminen vaatii käynnin paikan päällä, koska täytyy esittää henkilöllisyystodistus, jotta saa uuden väliaikaisen salasanan. Kauempana asuvilla asiakkailla mahdollisesti ollut tämän kanssa enemmän vaikeuksia, mutta yhtä tällaista asiakasta ei ollut haastateltavien joukossa.

Sekä opiskelijat että henkilökunnan jäsenet vaikuttavat ottaneen sähköiset aineistot kohtalaisen hyvin käyttöön, koska vain kaksi vastanneista kertoi yhä käyttävänsä pääasiassa painettua aineistoa. Tätä tulosta ei voi suorana yleistää, sillä 43 prosenttia UEF-Finnasta katsotuista tietueista oli painettuja kirjoja. Tietokantoja oli viidesosa ja e-kirjoja hieman yli kymmenesosa katsotuista tietueista, joten ei painettujen kirjojen käyttö ole vielä ainakaan kovin paljon vähenemässä. (Eskelinen, sähköposti 12.12.2016.) Käytettyjen aineistojen tyyppiin vaikuttaa paljon asiakkaan pääaine, koska eri tiedekunnissa suositaan erilaisia aineistoja. Luultavasti kirjastossa säilyvät rinnakkain monenlaiset aineistot, vaikka e-aineistojen käyttö tulee yleistymään yhä enemmän.

Suurin osa vastaajista oli käyttänyt aineistoja etäyhteydellä. Etätyö lisääntyy koko ajan ja aineistojen toimiminen etäyhteydellä nousee yhä tärkeämmäksi kirjaston palveluksi. Suurin osa opiskelijoista kertoi lukevansa opiskeluun liittyviä kirjoja verkossa. Jotta entistä useampi käyttäisi etäyhteyttä, tulisi ohjeiden olla selkeät ja kirjautumisen toimia hyvin. Etäyhteyden tarjoamia mahdollisuuksia voisi tuoda esille vielä enemmän kirjastossa.

Yksi selkeimmistä kehittämiskohteista, joita tässä opinnäytetyössä löytyi, oli Varastokirjaston tunnettavuus. Varastokirjaston kokoelma on hyvin laaja ja sieltä saa aineiston nopeasti. Varastokirjaston tarjoamia aineistoja voisi tuoda näkyvämmiin esille sekä kirjaston verkkosivuilla, että kirjastotiloissa. Jos Varastokirjasto tunnettaisiin paremmin, sen palveluja käytettäisiin enemmän.

Yksi Finnan parannuksista, vanhoihin hakujärjestelmiin verrattuna, on sen sisältämän aineiston laajuus. UEF-Finnan sisältö ei ole kaikille asiakkaille vielä läheskään tuttu ja aineiston paljous voi nostaa käytön aloituskynnystä. UEF-Finna on askel oikeaan suuntaan, koska se helpottaa asiakkaiden tiedonhakua ja keskittää palvelut yhteen käyttöliittymään. Se helpottaa sekä asiakkaiden että kirjaston henkilökunnan työtä, kun ei tarvitse hallita kuin yksi hakujärjestelmä.

Haku on yksi UEF-Finna tärkein toiminto, lainojen hallinnan lisäksi, joten on tärkeää, että se toimii tehokkaasti ja on helppokäyttöinen. Haun toimivuutta on hankala saada selville tällaisessa tutkimuksessa, mutta asiakkaat tuntuivat löytäneen etsimänsä hankaluuksitta, joten haku ilmeisesti toimii. Jotkut asiakkaista kertoivat saaneensa hieman turhia hakutuloksia, mutta se voi johtua hakulausekkeista tai sitten UEF-Finnan sisältämän aineiston paljoudesta. Suuremmasta aineistomäärästä on hankalampi löytää itselle tarpeellisia aineistoja. Asiakkaat eivät ole vielä tottuneet hakemaan UEF-Finnasta, joten varmasti käyttö tehostuu, kun se tulee tutummaksi. Haun toimivuutta olisi hyvä selvittää omassa tutkimuksessa.

Haussa on monia rajausvaihtoehtoja, mikä saattaa lisätä uusien käyttäjien epävarmuutta UEF-Finnaa käytettäessä. Suurin osa asiakkaista kertoi käyttävänsä hakutuloksia rajatessaan lähinnä aika-, aihe- tai aineistotyyppirajauksia. Osa haastatelluista koki rajausvaihtoehtojen paljouden sekavaksi, joten niiden karsimista voisi harkita. Nyt rajausvaihtoehtojen erot eivät ole välttämättä selvillä. Ainakin näitä eri rajausvaihtoehtojen eroja voisi esitellä paremmin. Esimerkiksi infomerkki, jota klikkaamalla näkisi lyhyen kuvauksen, miten rajaus toimii ja mihin se oikeasti kohdistuu, olisi hyvä olla olemassa. Tällainen on jo käytetty esimerkiksi tarkennetun haun ohjeistuksessa.

Haastatelluista yksi toivoi selkeämpää tietoa siitä, mikä on opinnäytetyö, ja toinen toivoi mahdollisuutta rajata hakua tarkemmilla asiasanoilla ja selata aineistoa näiden asiasanojen pohjalta. Nämä molemmat ovat esimerkkejä toiminnoista, jotka ovat jo olemassa UEF-Finnassa, mutta asiakkaat eivät tiedä näistä toiminnoista.

Opinnäytetyön tekemisen aikana kävi ilmi monta kertaa UEF-Finnasta tiedottamisen ja opastamisen lisäämisen tarve. Etenkin yliopiston henkilökunta kaipasi ohjausta UEF-Finnan käytöstä, ja he toivoivat, että kirjasto jalkautuisi laitoksille pitämään lyhyitä opastustuokioita. Virtuaaliluennot olisivat yksi mahdollisuus. Opastuksen toivottu muoto vaihtelee tiedekunnittain riippuen paljon jokaisen tiedekunnan toimintakulttuurista ja siitä mihin missäkin on totuttu. Kirjaston tulisi tiedekuntien mielenkiintoja ja tarjota heille opastusta heidän toivomallaan tavalla, jos vain resurssit sen mahdollistavat. Koska kyseessä on hyvin keskeinen asia kirjaston toiminnassa, että siihen olisi tärkeää varata työntekijöiden aikaa.

Itä-Suomen yliopiston kirjastolla on laajat ja monipuoliset ohjesivut UEF-Finnaan liittyen. Ohjeiden lisäksi on tarjolla hyviä ohjevideoita. Asiakkaat eivät kuitenkaan tiedä ohjevideoista ja niitä voisi tuoda esille enemmän kirjaston nettisivuilla. Nyt ne löytyvät vain kirjaston etusivun alaosasta, jossa on yksi video esillä ja muut täytyy mennä katsomaan kirjaston YouTube -tililtä. Esimerkiksi hakuohjeissa ei ole videoita tai niihin linkkejä. Videoita voisi lisätä kirjaston ohjesivustoille ja UEF-Finnan ohjeisiin. Vähintään voitaisiin lisätä linkit sopiviin kohtiin ohjeita.

## **8.2 Tulokset tutkimuskysymysten kannalta**

### **Minkälainen asiakkaiden käyttäjäkokemus UEF-Finnasta on?**

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää miten kirjaston asiakkaat kokevat UEF-Finnan käytön ja millainen sen käytettävyys on. Sekä käyttäjäkokemus ja käytettävyys ovat monitahoisia asioita, joita on hankala käsitellä kokonaisvaltaisesti yhdessä tutkimuksessa, mutta tarkastellessa tuloksia voidaan todeta, että UEF-Finnan käyttökokemus oli ollut suurimmalle osalle asiakkaista hyvä ja miellyttävä.

UEF-Finnassa oli asiakkaiden mielestä helppo tarkastella lainoja, uusia ja varata niitä. Koska kyseessä on kirjaston asiakasjärjestelmän perustoiminnot, on niiden sujuminen tärkeää asiakasliittymän käytettävyyden kannalta. Kun käytettävyyttä arvioidaan tämän opinnäyn tulosten perusteella, voidaan todeta, että sen opittavuus oli hyvä, sillä sitä voi alkaa nopeasti käyttämään tehokkaasti ja ilman pitkien ohjeiden lukemista. Tehokkuutta oli hankala arvioida tällaisen tutkimusaineiston perusteella, mutta asiakkaat tuntuivat löytäneen etsimänsä nopeasti, eikä kukaan kertonut käyttäneensä paljon aikaa hakujen tekemiseen tai aineiston etsimiseen. Enemmistö haastateltavista kertoi löytäneensä etsimänsä aineistot nopeasti, mistä voisi päätellä, että UEF-Finna oli tehokas käyttää.

UEF-Finnan muistettavuus oli vastausten perusteella hyvä, sillä vastaajat tuntuivat pystyvän jatkaamaan käyttöä suoraan, ilman hankaluuksia, pitkänkin ajan päästä. Alhaista virhealttiutta ei voi tämän tutkimuksen perusteella kovin tarkasti arvioida, mutta UEF-Finnassa oli helppo muokata hakua ja poistaa rajoituksia, jos tulokset eivät ole halutun laisia. UEF-Finna ohjeisti hakujen tekemiseen suhteellisen selkeästi, eikä siinä voi tehdä mitään suurta peruuttamatonta virhettä. Asiakkaat olivat tyytyväisiä UEF-Finnaan, ja heillä oli siitä positiiviset mielikuvat. Käytännössä kaikki haastatellut

näkivät UEF-Finnassa enimmäkseen hyviä puolia, ja kaikki valitsivat UEF-Finna mieluummin kuin vanhat Joskun ja Nellin.

### **Miten hyvin asiakkaat tuntevat UEF-Finnan ja osaavatko he hyödyntää sen ominaisuuksia?**

Valtaosa asiakkaista ei ollut vielä tutustunut UEF-Finnaa kovin perusteellisesti, mutta enemmistö haastatelluista oli jo käyttänyt perustoimintoja, eli kirjautunut sisään, uusinut lainansa ja tehnyt varauksia sekä hakenut aineistoja UEF-Finnalla. Suurin osa haastatelluista ei ollut vielä kovin tarkasti perehtynyt hakuihin ja erilaisiin rajauksiin. UEF-Finnassa on paljon muita toimintoja, kuten hakujen tallennus, suosikkien lisääminen ja aineistojen arvostelu ja kommentointi. Näitä toimintoja olisi hyvä tuoda enemmän esille asiakkaille, koska harva asiakkaista kertoi käyttävänsä näitä.

### **Mitä kehittämistoiveita asiakkailla on Finnaan liittyen?**

Asiakkaat olivat tällä hetkellä hyvin tyytyväisiä UEF-Finnaan. Kehittämistoiveet suuntautuivat lähinnä UEF-Finnan sisällöstä tiedottamiseen ja UEF-Finnasta annettavaan ohjaukseen, joita toivottiin saataville enemmän. Varsinkin henkilökunnalta tuleva palaute oli yhtenäistä tässä mielessä, eli he toivovat kirjaston järjestävän heille koulutusta UEF-Finnan käytöstä. UEF-Finnan sisältöjä toivottiin tuotavan esille enemmän, ja etenkin Varastokirjasto oli monelle hyvin vieras asia, jota voisi mainostaa enemmän.



## 9 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoite oli selvittää, miten Itä-Suomen yliopiston kirjaston asiakkaat kokivat UEF-Finnan käytön ja käytettävyyden, miten hyvin he tunsivat UEF-Finnan ominaisuudet ja osivatko he käyttää niitä sekä mitä kehitystoiveita asiakkailla oli. Tavoitteena oli löytää parannusehdotuksia, joita kirjasto voisi hyödyntää UEF-Finna kehittämisessä. Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastatteluja tehtiin yhteensä 17 kappaletta, joissa haastateltiin 12 opiskelijaa ja 5 yliopiston henkilökunnan jäsentä, jotka olivat kirjaston Itä-Suomen yliopiston kirjaston asiakkaita.

Tässä opinnäytetyössä esiin tulleita kehittämiskohteita olivat Varastokirjaston tunnettavuuden parantaminen, UEF-Finna sisältöjen markkinointi asiakkaille ja ohjeiden selkeyttäminen. Lisäksi ohjevideot pitäisi tuoda paremmin esille, jotta asiakkaat löytäisivät ne. Kirjaston tulisi tarjota kirjaston asiakkaille koulutusta UEF-Finnan käyttöön. Hyviä puolia oli, että asiakkaat tuntuivat pitävän UEF-Finnasta ja etenkin opiskelijat olivat alkaneet käyttää sitä ahkerasti. UEF-Finnaa oli asiakkaiden mielestä helppokäyttöinen ja sen perustoimintojen käyttö oli helppo aloittaa.

Itä-Suomen yliopiston kirjasto voisi esitellä UEF-Finnan eri sisältöjä tuomalla erilaisia aineistoja esille Facebookissa, kirjaston blogissa ja verkkosivuillaan vaikka viikoittain vaihtuvilla tietoisuuksilla. Kirjaston infonäytöillä voisi näkyä lyhyitä tietoisuuksia erilaisista aineistoista. Varastokirjastoa voisi tuoda enemmän esille kirjastossa ja sosiaalisessa mediassa esimerkiksi blogissa. Ohjeita voisi hienon selvittää, etenkin kirjastokortin liittämistä. Ohjesivuille voisi upottaa ohjevideoita. Kirjautumiskohdan voisi korostaa sivun yläpalkissa.

Jatkotutkimusaiheita olisi esimerkiksi UEF-Finnan haun toimivuuden tutkiminen. Samalla voisi olla hyödyllistä tutkia tarkemmin mitä hakurajauksia asiakkaat käyttävät hakiessaan tietoa ja mahdollisesti harkita hakutuloksen näkymän muokkaamista näiden tulosten perusteella. Tätä opinnäytetyötä tehdessä UEF-Finna oli ollut käytössä vasta puoli vuotta, joten käytettävyyttä olisi hyvä tutkia jatkossakin säännöllisesti, jotta UEF-Finnan kehittäminen jatkuu.

Luotettavuuden arvioinnin lähtökohtana on tutkimuksen hyvä dokumentaatio, jolloin voidaan arvioida ja tarkastella työn eri vaiheita. Ulkoisten arvioijien pitäisi tulla samaan lopputulokseen. (Kana-

nen 2015, 352–353.) Teemahaastattelujen luotettavuutta tulisi tarkkailla kaikissa tutkimuksen vaiheissa. Haastattelujen laatuun vaikuttaa esitetyt kysymykset, haastateltavan ja haastattelijan välisen kommunikaation taso, haastattelujen tallentamisen ja litteroinnin tarkkuus. (Eskola & Vastamäki 2015, 29–32.) Tässä opinnäytetyössä pyrin varmistamaan luotettavuuden tekemällä esihaastattelun, jossa testasin kysymyksiä ja tallennusvälinettä. Kaikki haastattelut toteutettiin noudattamalla samaa haastattelulomaketta, tallensin haastattelut ja litteroin ne mahdollisimman nopeasti haastattelujen jälkeen, jotta tilanteet olivat yhä selkeinä muistissani. Litteroinnissa pyrin noudattamaan samoja sääntöjä kaikkia haastatteluja käsitellessäni. Analyysimenetelmät ja -tavat, joita käytin, on kirjoitettu auki mahdollisimman tarkkaan, jotta opinnäytetyöprosessi olisi mahdollisimman avoin ja ulkopuolisen arvioitavissa.

Opinnäytetyön kohteena olivat Itä-Suomen yliopiston kirjaston asiakkaat. Yliopistolla on neljä tiedekuntaa ja lähes sata pääainevaihtoehtoa, joten täysin kattavan otoksen saaminen näin pienessä tutkimuksessa on mahdotonta. Haastatellut opiskelijat edustivat kaikkia neljää tiedekuntaa ja eri opintovaiheita kattavasti, joten tutkimus kuvaa melko hyvin kohdejoukkoa, varsinkin kun ottaa huomioon, että haastateltavat valittiin satunnaisesti.

Opinnäytetyön tekemisen aikana opin paljon haastattelututkimuksen tekemisestä. Tässä tutkimuksessa tein vain yhden testihaastattelun, mutta koen, että niitä olisi ollut hyödyllistä tehdä useampia. Huomasin muutaman haastattelun jälkeen, että kysymyksissä oli ongelmia ja toistoa, mutta en voinut enää siinä vaiheessa muuttaa haastattelulomaketta. Minusta oli lopulta hankalaa, että minulla oli niin tarkat kysymykset, kun monet asiat tulivat toisten kysymysten aikana esille. Ennen haastatteluja ajattelin, että on parempi, mitä tarkemmat kysymykset minulla on, mutta olisi ollut järkevämpää, jos minulla olisi ollut lista teemoista, joita käsittelen ja muutamia keskeisiä kysymyksiä. Nyt kysymyksiä oli paljon ja jouduin haastattelujen aikana miettimään mitä olen jo kysynyt. Käytännön tasolla laittaisin kaikki kysymykset samaan tasoon kysymyspaperille, enkä sisentäisi niitä, kuten tein nyt haastattelulomakkeessa, sillä se vaikeutti kysymysten hahmottamista haastattelutilanteessa. Olisi ollut kätevämpi, jos kaikki kysymykset olisivat olleet samalla sivulla, jolloin ne kaikki olisivat olleet koko ajan näkyvillä ja niitä olisi ollut helpompi seurata.

Haastatteluja kuunnellessani huomasin, että haastattelutekniikkani oli parantunut haastattelujen edetessä. Ensimmäisiä haastatteluja tehdessäni puhuin liian paljon ja esitin liian pitkiä kysymyksiä, enkä antanut vastaajille tarpeeksi aikaa vastata ja kiirehdin seuraavaan kysymykseen. Tämä saattoi vaikuttaa vastausten laatuun. Antamalla haastateltaville enemmän aikaa olisin saattanut saada

lisätietoa asioista. Loppupään haastatteluissa olin paljon rennompini, ja annoin haastateltaville enemmän aikaa ja tilaa vastata. Huomasin haastattelutilan vaikuttavan vastauksiin suuresti. Joensuun kampuskirjastossa haastattelut tehtiin aulassa, jossa kuului taustääntä, jota ei paikan päällä huomannut, mutta hankaloitti haastateltavien vastausten kuulemistä nauhoituksista. Kuopiossa haastattelut tehtiin ryhmätyötiloissa, joissa kaikui hieman, mutta nauhoituksista tuli selkeämpiä, kun niistä puuttui taustahäly. Haastattelutilanne oli pienemmässä tilassa rennompini eikä niin kiireisen tuntuinen. Opiskelijoiden haastattelut tehtiin pyytämällä osallistujat kirjaston asiakkaita haastateltuihin kirjastossa asioivien asiakkaiden joukosta, henkilökunnan kanssa haastattelut sovittiin etukäteen. Jos olisin tekemässä uusia haastatteluja, sopisin ehdottomasti haastatteluajat etukäteen. Opiskelijoiden haastatteluja tehdessäni minulla oli koko ajan tunne, että minulla oli kiire ja että vein opiskelijoiden aikaa ja osa haastateltavista oli hieman kiireisen oloisia. Henkilökunnan haastattelut taas olivat rauhallisempia ja kiireettömämpiä tilanteita, joista sain paljon syvällisempia vastauksia.

Aikaisempi kokemukseni laadullisesta tutkimuksesta oli vähäistä, joten tutustuin laajasti eri tutkimuskirjallisuuteen työtä tehdessäni. Vaikka luin paljon erilaista tutkimuskirjallisuutta ennen analyysivaihetta, jouduin tekemään monia omia päätöksiä aineistoa analysoidessani. Kokemus aineiston analysoinnista antoi paremman käsityksen analyysiprosessin eri vaiheiden merkityksestä ja eri lähestymistavoista, joilla aineistoa voi tarkastella. Tämä käytännön kokemus auttoi ymmärtämään paremmin myös tutkimukseen liittyvää teoriaa. Varmasti tästä kokemuksesta on jatkossa paljon hyötyä muihin tutkimuksiin tutustuessa ja työelämässä.

Opinnäytetyön aikana luin paljon Finnasta ja sen kehittämisestä. Samalla tulin tutustuneeksi myös Kansallinen digitaalinen kirjasto -hankkeeseen, joka on mielenkiintoinen ja laaja kirjastoalaan liittyvä projekti. Vaikka Finna on tällä hetkellä suurimmaksi osaksi käytössä korkeakoulukirjastoissa, tullaan se jatkossa ottamana käyttöön myös yleisissä kirjastoissa, joten Finnan tuntemus on varmasti hyödyllistä missä tahansa kirjastossa. Varmasti Finnan kanssa tulen työskentelemään myös tulevaisuudessa, joten tämän opinnäytetyön aikana oppimistani asioista tulee varmasti olemana hyötyä jatkossakin.

Opin paljon korkeakoulukirjastoista, ja sain henkilökohtaista kokemusta siitä kuinka erilaisia niiden asiakkaat voivat olla ja miten erilaisia asiakkaiden tiedontarpeet voivat olla. Itä-Suomen yliopiston kirjaston on kohtalaisen suuri kirjasto, joten oli mielenkiintoista tutustua sen toimintaa ja tehtäviin tarkemmin. Tutustumalla Itä-Suomen yliopistoon ja sen kirjastoon tarkemmin, sain arvokasta tietoa

nykyaikaisen korkeakoulukirjaston toiminnasta ja tehtävistä. Sain lisää tietoa siitä, miten suuret ja merkittävät projektit, kuten asiakasliittymän vaihto, tapahtuvat tämän tyyppisissä kirjastoissa.

Olen tyytyväinen tähän opinnäytetyöhön ja sen tuloksiin sekä kaikkeen mitä olen oppinut työn tekemisen aikana. Saamani tuloksia voidaan hyödyntää Itä-Suomen yliopiston kirjastossa UEF-Finnan kehittämisessä, joten opinnäytetyölläni on käytännön merkitystä. Opin paljon erilaisia asioita opinnäytetyöprosessin aikana ja sain kokemusta, jota voin varmasti hyödyntää työelämässä. Minulle avautui täysin uusia puolia laadulliseen tutkimuksen tekemiseen ja sain paljon arvokasta kokemusta korkeakoulukirjastoista ja niiden erilaisista asiakasryhmistä tekemisestä. Kehitin omia analysointitaitojani ja sain harjoitusta tieteellisestä kirjoittamisesta ja tutkimustulosten esittämisestä. Nämä kaikki ovat taitoja, joista on jatkossakin hyötyä työelämässä ja mahdollisissa tulevilla opinnoilla. Kokonaisuudessaan katson, että opinnäytetyöni täytti tavoitteensa, niin tekijän kuin toimeksiantajankin kannalta.

## LÄHTEET

Abell, E, Haapanen, M., Kainulainen, P. & Kangasaho, M. Uudistuva palveluajattelu. Signum 49 (1), 7-11.

Eskelinen, A., Kalinen, H. & Taskinen, A. 2016. UEF-Finna – kaikki kirjaston aineistot yhdellä haulla. Teoksessa R. Porkka & J. Kananen (toim.) Kirjaston tutkimuspalveluiden kehittäminen: Itä-Suomen yliopiston kirjaston vuosikertomus 2015. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto, 38-42.

Eskelinen, A. 2016. Opinnäytetyöstä. Tietoasiantuntija, Itä-Suomen yliopisto kirjasto, sähköpostiviesti 12.12.2016.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Eskola, J. 2015. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa R. Valli & J. Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus, 185–206.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2015. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa R. Valli & J. Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus, 27-44.

FINNA. 2016. Mikä Finna on? Viitattu 3.10.2016, <https://www.finna.fi/Content/about>.

Helminen, A. 2015. Finna-asiakasliittymän käytettävyydestä syksyllä 2015, osa 1/2. Viitattu 20.10.2016, [https://www.kiwi.fi/download/attachments/51841004/kaytettavyys-testi\\_finna\\_2015\\_loka\\_tulokset.pdf?version=1&modificationDate=1445949115486&api=v2](https://www.kiwi.fi/download/attachments/51841004/kaytettavyys-testi_finna_2015_loka_tulokset.pdf?version=1&modificationDate=1445949115486&api=v2).

Helminen, A. 2015a. Finna-asiakasliittymän käytettävyydestä syksyllä 2015, osa 2/2. Viitattu 20.10.2016, [https://www.kiwi.fi/download/attachments/51841503/2015\\_joulukuu\\_kaytettavyys-testi\\_finna\\_tulokset.pdf?version=1&modificationDate=1453106660805&api=v2](https://www.kiwi.fi/download/attachments/51841503/2015_joulukuu_kaytettavyys-testi_finna_tulokset.pdf?version=1&modificationDate=1453106660805&api=v2).

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä: Tieto, tutkimus, menetelmät. Helsinki: Taideteollisen korkeakoulu.

Itä-Suomen yliopisto 2016. Esittely. Viitattu 4.10.2016, <http://www.uef.fi/fi/uef/esittely>.

Itä-Suomen yliopiston kirjasto 2017. Tervetuloa uuteen UEF//Finnaan. Viitattu 5.1.2017, <https://uef.finna.fi/>.

Kallinen, E. 2016. Finna-tiedonhakupalvelun käytettävyyden arviointi: Toimittajat Finnan kuva-aineistojen käyttäjinä. Tampereen yliopisto. Informaatiotieteiden yksikkö. Pro gradu –tutkielma. Viitattu 19.10.2016, <http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201605271687>.

Kananen, J. 2008. Kvali: Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2016. Elektroniset kokoelmat. Viitattu 4.10.2016, <http://www3.uef.fi/fi/web/kirjasto/koelmat/e-kokoelmat>

Kansallinen digitaalinen kirjasto 2016a. Tietoa KDK-hankkeesta. Viitattu 3.10.2016, <http://www.kdk.fi/index.php/fi/tietoa-hankkeesta>.

Kansallinen digitaalinen kirjasto. 2016b. Osallistuville organisaatioille. Viitattu 1.11.2016, <http://www.kdk.fi/fi/asiakasliittyma/osallistuville-organisaatioille#a>.

Kansallinen digitaalinen kirjasto 2016c. Pitkäaikaissäilytys. Viitattu 3.10.2016 <http://www.kdk.fi/index.php/fi/pitkaaikaissailytys>.

Kansalliskirjasto 2015. FINNA-HANKKEEN PROJEKTISUUNNITELMA VUODELLE 2015. Viitattu 5.10.2016, <https://www.kiwi.fi/display/Finna/Suunnitelmat+ja+raportit>.

Kansalliskirjasto 2016. Usein kysyttyä. Viitattu 5.10.2016, <https://www.kiwi.fi/pages/viewpage.action?pagelId=51842447>.

Kautonen, H. 2015. Tavoitteena kaikkien yhteinen Finna. Viitattu 20.10.2016, [http://www.kulttuurikaikille.fi/doc/esimerkit\\_ja\\_kokemukset/Tavoitteena\\_kaikkien\\_yhteinen\\_Finna.pdf](http://www.kulttuurikaikille.fi/doc/esimerkit_ja_kokemukset/Tavoitteena_kaikkien_yhteinen_Finna.pdf).

Laine, T. 2015. Finna – Johtava avoimen kulttuurin ja tieteen hyödyntämisen väylä. Strategia 2016–2020. Viitattu 5.10.2016, <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2015112619352>.

Luostarinen, J. 2014. Tutkittua tietoa opiskelusta ja opiskelijoista. Viitattu 4.10.2016, <http://www.minedu.fi/etusivu/arkisto/2014/2205/opiskelu.html?lang=fi>.

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

Pajari, J. 2016. Vaski-kirjastojen Finna-asiakaskäyttöliittymän käytettävyytutkimus. Turun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutus. Opinnäytetyö. Viitattu 19.10.2016, <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016060411882>.

Pajunen, A. 2015. Uudistetun Janet-tiedonhakupalvelun kehittäminen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma, ylempi amk. Opinnäytetyö. Viitattu 19.10.2016, <http://www.theseus.fi/handle/10024/88163>.

Partanen, H. 2013a. Finna rohkaisee valitsemaan avoimen koodin. Viitattu 3.10.2016, <http://blogs.helsinki.fi/digikirjasto/2013/10/08/finna-rohkaisee-valitsemaan-avoimen-koodin/#more-2482>.

Partanen, H. 2013b. Suomen kulttuuri- perintöä A:sta Ö:hön. Kansalliskirjasto. 55 (1), 10-13.

Porkka, R. 2016. Painetut kokoelmat. Viitattu 4.10.2016, <http://www3.uef.fi/fi/web/kirjasto/kokoelmat/painetut-kokoelmat>.

Puskala, A. 2015. Finna – Käyttö ja trendit 2014. User Point Oy. Viitattu 19.10.2016, <https://www.kiwi.fi/download/attachments/51841503/Finna%20-%20K%C3%A4ytt%C3%B6%20ja%20trendit%202014.pdf?version=1&modification-Date=1425813369302&api=v2>.

Puskala, A. 2016. Finna – Käyttö ja trendit 2015. User Point Oy. Viitattu 19.10.2016, <https://www.kiwi.fi/download/attachments/51841503/Finna%20-%20Ka%CC%88ytto%CC%88%20ja%20trendit%202015.pdf?version=1&modification-Date=1456840772988&api=v2>.

Puusa, A. 2011. Laadullisen aineiston analysointi. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat: perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Helsinki: JTO, 114–125.

Rowlands, I., Nicholas, D., Williams, P., Huntington, P., Fieldhouse, M., Gunter, B., Withey, R., Jamali, H. R., Dobrowolski, T. & Tenopir, C. 2008. The Google generation: the information behaviour of the researcher of the future. *AP* 60 (4), 290310., <http://dx.doi.org/10.1108/00012530810887953>

Ruusuvuori, J. 2010. Litteroijan muistilista. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 424-431.

Saarti, J. 2013. Itä-Suomen yliopiston kirjaston työnjärjestys. Viitattu 4.10.2016, <http://www.uef.fi/documents/10970/0/It%C3%A4-Suomen+yliopiston+kirjaston+ty%C3%B6j%C3%A4rjestys+21.10.2013.pdf/f4fba2fa-761f-45a4-ad03-c1af974a8249>.

Saarti, J. 2016. Itä-Suomen yliopiston kirjaston laatukäsikirja. Viitattu 4.10.2016, [http://www.uef.fi/documents/10970/0/UEF\\_kirjasto\\_laatukasikirja\\_versio\\_1.6.pdf/4a5af2a0-dce3-4b2a-b0f4-38af10899a91](http://www.uef.fi/documents/10970/0/UEF_kirjasto_laatukasikirja_versio_1.6.pdf/4a5af2a0-dce3-4b2a-b0f4-38af10899a91).



Sinkkonen, I., Nuutila, E. & Törmä, S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Suomen standardisoimisliitto SFS. 1998. NÄYTTÖPÄÄTTEILLÄ TEHTÄVÄN TOIMISTOTYÖN ERGONOMISET VAATIMUKSET. OSA 11: KÄYTETTÄVYYDEN MÄÄRITTELY JA ARVIOINTI. Viitattu 7.10.2016, <https://online.sfs.fi/fi/index/tuotteet/SFS/CENISO/ID2/9/14541.html.stx>.

Suomen tieteellisten kirjaston tilastotietokanta. 2016. Viitattu 24.10.2016, <https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/?orgs=655&years=2013%2C2014%2C2015&stats=1%2C2%2C3%2C4%2C5%2C6%2C482%2C491%2C498#results>.

Tiittula, L. & Ruusuvuori, J. 2005. Johdanto. Teoksessa J. Ruusuvuori & L. Tiittula. Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 9-21.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

User Intelligence Oy. 2015. Finna ja tutkijat -käyttäjätutkimuksen tulokset. Viitattu 20.10.2016, [https://www.kivi.fi/download/attachments/51841503/Raportti\\_finna\\_k%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4tutkimus.pdf?version=1&modification-Date=1429270388492&api=v2](https://www.kivi.fi/download/attachments/51841503/Raportti_finna_k%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4tutkimus.pdf?version=1&modification-Date=1429270388492&api=v2).

Yhteistoimintaneuvottelukunta. 2016. Henkilöstötilinpäätös. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 4.10.2016, [http://www.uef.fi/documents/10184/39911/HTP2015\\_valmis.pdf/4fa570f4-30e2-4fbb-9c6d-a2066269aa6b](http://www.uef.fi/documents/10184/39911/HTP2015_valmis.pdf/4fa570f4-30e2-4fbb-9c6d-a2066269aa6b).

**PERUSTIEDOT**

Haastattelunumero, Päivä, Aika

Opiskelija/ Henkilökunta

Opiskelijat: Monesko vuosi opiskella UEF:ssa?

Henkilökunta: Missä tehtävässä toimii: opetus, tutkimus, hallinto, johto, muut

Pääaine/tiedekunta:

**YLEISTÄ FINNAN KÄYTÖSTÄ**

1. Kuinka usein käytät kirjaston verkkopalveluja/verkkosivuja?
  - a. Päivittäin /Pari kertaa viikossa /Pari kertaa kuukaudessa/ Harvemmin
2. Minkälaista tietoa yleensä haet kirjaston sivuilta? Miksi käytät niitä?
3. Mitä kautta yleensä menet käyttämään Finnaa?
  - i. Kirjastot sivut, google vai menitkö suoraan UEF-Finna sivulle esim. kirjamerkin kautta/kirjoittamalla osoitteen selaimeen?
4. Oletko uusinut tai tarkastellut lainojasi Finna kautta?

**KIRJAUTUMINEN**

5. Oletko koskaan kirjautunut sisään UEF-Finnaan? Kyllä/ei
  - i. Jos olet, käytitkö UEFAD-tunnuksia vai kirjastokorttia kirjautumiseen?
6. Oliko kirjautuminen helppoa vai vaikeaa? Oliko kirjautumisessa ongelmia?
  - i. Saitko ratkaistua ongelman ohjeiden avulla vai mitä teit?
7. Oletko liittänyt kirjastokortin tiliisi? Oliko tässä ongelmia?

**TIEDONHAKU FINNASTA**

8. Mitä Finnan aineistoja olet käyttänyt? Oletko tutustunut Finnan muuhun sisältöön?
  - a. Varastokirjaston aineistoja
  - b. Kotimaiset artikkelit
  - c. Kansainvälisiä artikkelit?
  - d. Tiesitkö että Finna sisältää tätä kaikkea?

9. Mitä Finna toimintoja olet käyttänyt?

- i. Oletko varannut painettua aineistoa? Ongelmia?
- ii. Oletko hakenut e-aineistoja tai hakenut kansainvälistä aineistoa/e-lehtiä/tietokannoista tietoa?
  - a. Löysitkö tarvitsemasi?

10. Mitä mieltä olet Finna hausta/hakujen rajauksesta?

1. Ovatko rajaukset selkeitä tehdä?
2. Oliko joku kohta rajauksissa epäselvä tai toimi huonosti?

11. Oletko käyttänyt Finnaa etäyhteyden avulla (ei yliopiston verkossa)?

Kyllä / Ei

- i. Jos olet: Onnistuiko käyttö? Ongelmia?
- ii. Käytätkö Finnaa enemmän kotona vai kirjastossa/yliopiston verkossa?

#### **OHJAUS**

12. Oletko osallistunut kirjaston järjestämään tiedonhaun opetukseen?

13. Oletko saanut Finnan käyttöön tarpeeksi ohjausta henkilökunnalta? Kaipaisitko lisää ohjausta?

14. Oletko tutustunut kirjaston ohjevideoihin?

- a. Mitä mieltä olet niistä?

#### **YLEISTÄ PALAUTETTA**

15. Onko UEF-Finnan ulkoasu mielestäsi selkeä?

16. Minkä yleisarvosanan antaisiin UEF-Finna ulkoasulle? 4-10

17. Yleistä palautetta tai kehitystoiveita Finnasta?