

Annina Koskiola

Museoiden mobiiliratkaisut kävijöiden silmin

Ei ole olemassa niin lyhyttä hetkeä tai sopimatonta paikkaa, ettei älypuhelimien ruutua voisi ainakin nopeasti vilkaista. Vai ovatko museot poikkeus tähän? Mitä mieltä ovat museokävijät – sopiiko älylaitteiden käyttö museokontekstiin ja millaista sisältöä museoiden tulisi tarjota vierailijoilleen mobiilisti?

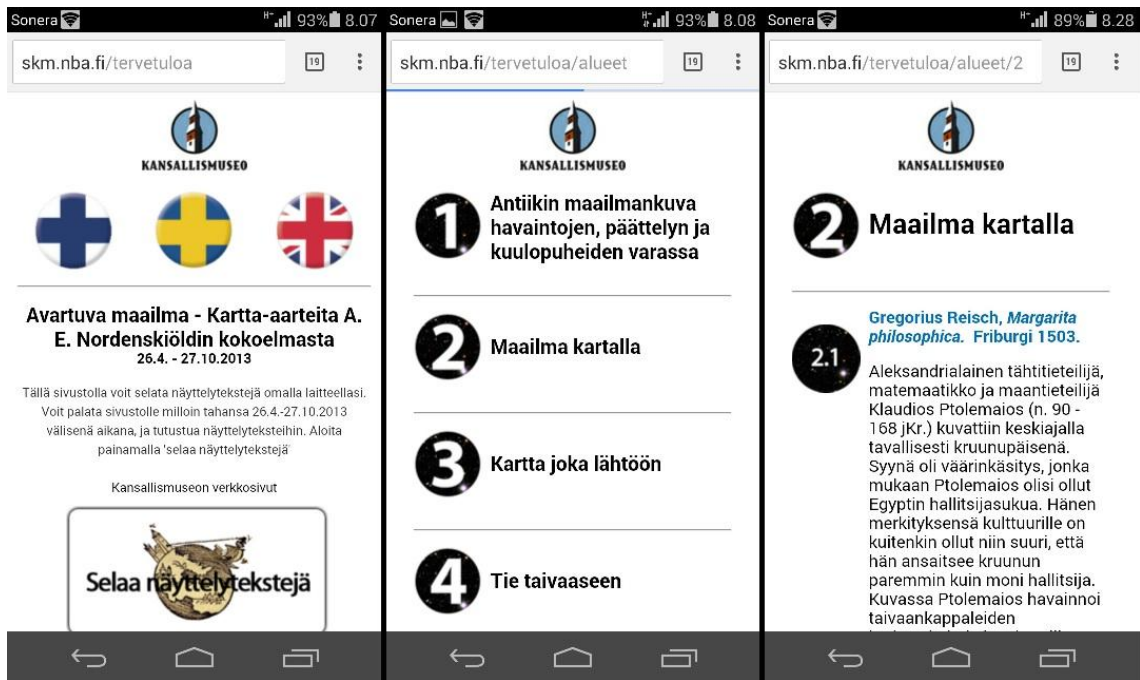
Jo yli puolella koko suomalaisväestöstä on käytössään älypuhelin [1]. Viime vuosina myös museot ovat havainneet museokävijöiden omiin laitteisiin tarjottavien mobiiliratkaisujen hyödyt, ja ovat ryhtyneet kehittämään omia sovelluksiaan sekä toteuttamaan kierroksia valmiiden palveluiden ja mobiilinettisivujen avulla. Yksi kovaäänisimmistä mobiiliratkaisujen kannattajista on Museoliitto, joka aktiivisesti markkinoi Seinätön museo -hanketta Suomen museokentällä.

Vaikka aiheesta puhutaan paljon, mobiiliratkaisujen käytöstä ja niiden vaikutuksesta kävijäkokemukseen on tehty hyvin vähän selvityksiä (poikkeuksena Suomen valokuvataiteen museolle tehty tutkimus [2]). Täydentämään tätä vajetta, otin aiheen lähempään tarkasteluun Tukholman yliopistolle tänä keväänä kirjoittamassani pro gradu -työssä ”Mobile solutions and the museum experience” [3], josta julkaisen tässä muutaman otteen.

Nykyisen museoiden mobiiliratkaisujen levinneisyyden lisäksi halusin selvittää, mitä itse kävijät ajattelevat mobiililaitteiden käytöstä museotilassa. Sopiiko älypuhelimien räplääminen museokontekstiin ja minkä tyyppistä sisältöä vierailijat toivovat sen avulla saavansa?

Kävijähaastattelu Suomen kansallismuseossa

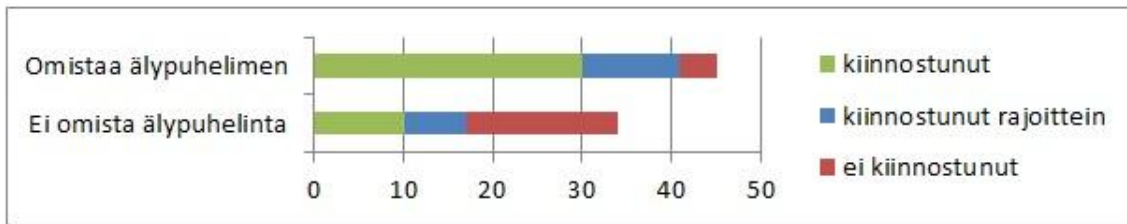
Toteutin aiheesta kävijähaastattelun Suomen kansallismuseon ”Avartuva maailma - Kartta-aarteita A. E. Nordenskiöldin kokoelmasta” -näyttelyssä lokakuussa 2013. Kyseisessä näyttelyssä pääosa esineteksteistä olivat saatavissa vain digitaalisessa muodossa joko kävijän omalla mobiililaitteella tai yhdellä 18 iPad-tabletista, jotka olivat asennettuina ympäri näyttelytilaa. Esitetekstit sijaitsivat yksinkertaisella, mutta selkeällä mobiilinettisivulla, jossa tekstien numerointi vastasi fyysisen näyttelyn esinenumerointia. Sivun on yhä verkossa, osoitteessa <http://skm.nba.fi/tervetuloa>.



Kuvankaappaus "Avartuva maailma"- näyttelyn verkkosivusta. (Kuva: Annina Koskiola)

Haastattelin yhteensä 79 kävijää, iältään 13 vuodesta 85 vuoteen, kolmella eri kielellä (suomi, ruotsi, englanti). Haastattelut paljastivat iPad-tablettien olleen hyvin suosittuja. Yhteensä 61 kävijää (66%) sanoi käyttäneensä niitä esinetekstien selailuun. Myös vanhemmat vierailijat olivat innokkaasti hyödyntäneet tabletteja (83% yli 70-vuotiaista kävijöistä) – jopa innokkaammin kuin kaikkein nuorimmat vierailijat (63% alle 20-vuotiaista kävijöistä)! Kaksi iäkkäämpää kävijää oli saapunut näyttelyyn oman taskulampun kanssa, sillä tavallisten seinätekstien lukeminen tuottaa heille ongelmia. He molemmat suhtautuivat erittäin positiivisesti tableteilta lukemiseen ja kertoivat tablettien taustavalon tekevän lukemisesta heidän silmilleen huomattavasti helpompaa.

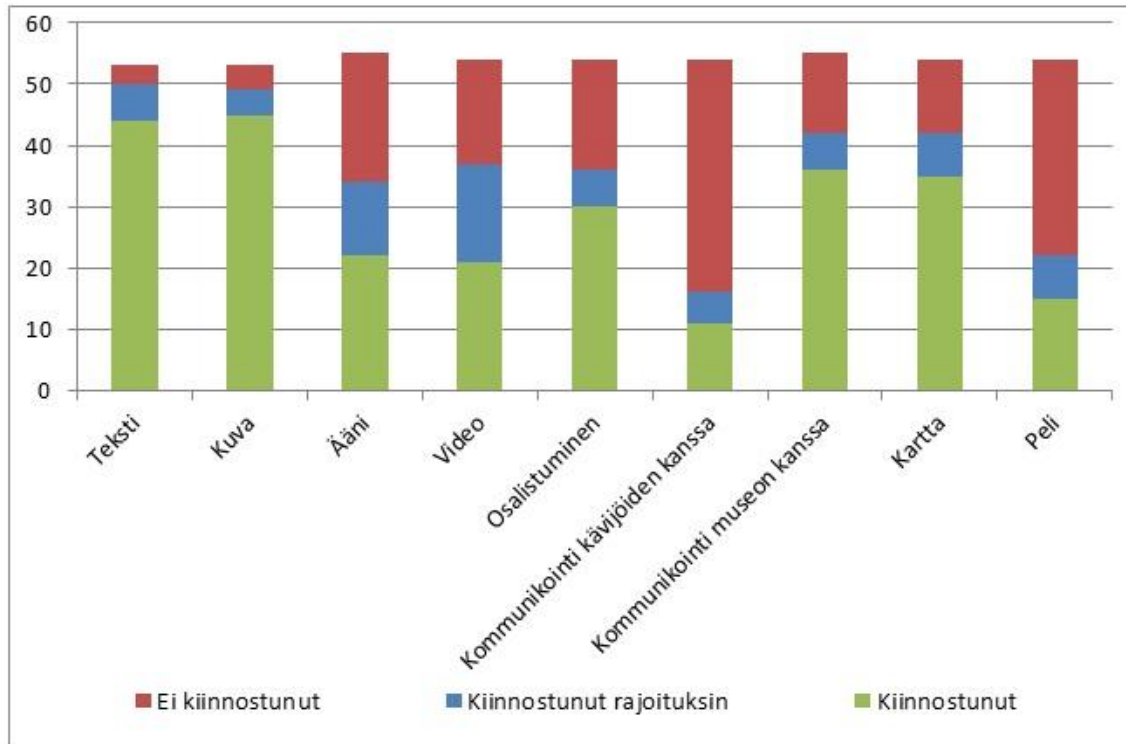
Vain yhdeksän kävijää oli havainnut, että tekstejä olisi ollut mahdollista lukea myös omalla mobiililaitteella. Tästä joukosta vain kaksi oli käyttänyt mahdollisuuden hyväkseen. Pääsyyinä palvelun käyttämättä jättämiseen oli haastattelujen mukaan se, että kävijällä ei ollut QR-koodinlukijaa mobiililaitteeseensa (kävijät ohjattiin nettisivulle QR-koodin kautta). Kuultuaan mahdollisuudesta haastattelun myötä, 32 kävijää (40%) sanoi mahdollisesti kokeilevansa tätä. Muutama kävijä pyysi minua kirjoittamaan osoitteen heille ylös, jotta he voisivat palata sivustoon kotoa käsin. Minun kauttani myös välitettiin Kansallismuseolle pyyntö siitä, että sivusto jätettäisiin verkkoon näyttelyn sulkeuduttua.



Kiinnostus mobiiliratkaisun käyttöön älypuhelimien omistajuuden mukaan. (Kuva: Annina Koskiola)

52 kävijää (66%) oli kiinnostunut tai kiinnostunut muutamain rajoituksin lataamaan Kansallismuseon oman sovelluksen. Suunnilleen sama kävijämäärä (54 kävijää) oli halukas käyttämään mobiilinetisivua museossa. Huomattava jako paljastuu, kun luvut erotellaan sen mukaan, omistaako kävijä älypuhelimien (91% kiinnostunut) vai ei (50% kiinnostunut).

Joukko lisäkysymyksiä esitettiin niille kävijöille, jotka olivat positiivisia tästä mahdollisuudesta. Ensimmäiset kysymykset koskivat sitä, missä muodossa kävijät haluaisivat tämän mobiilisisällön olevan. Tekstiä ja kuvaa pidettiin oletussisältönä, mutta ääni ja video jakoivat mielipiteet. Vaikka 40% kävijöistä oli hyvin kiinnostunut ääniopastuksesta, toiset 38% eivät olleet lainkaan innostuneita tästä, ja jopa ehdottivat, että ominaisuus voitaisiin jättää kokonaan pois mobiiliratkaisusta. Mielenkiintoinen huomio on, että kaikkein nuorimmista kävijöistä (alle 20-vuotiaista) kukaan ei ollut äänikierrosten suuri kannattaja, ja vain 2 haastateltua kahdeksasta sanoi olevansa rajoitetusti kiinnostunut tästä ominaisuudesta. Yksi haastateltu kuvaili äänioppaiden olevan “tylsää”, kun taas toinen nuori kävijä piti niitä “ärsyttävänä”. Videoita puolestaan pidettiin houkuttelevina vain, jos ne ovat lyhyitä. Enemmistö kävijöistä (78%) piti karttaa hyödyllisenä ominaisuutena. 40% kävijöistä oli kiinnostunut joko itse pelaamaan tai antaa lastensa pelattavaksi pelin museovierailun aikana.



Kiinnostus eri mediatyyppeihin sekä näyttelyyn osallistumiseen ja kommunikointiin mobiililaitteen avulla. (Kuva: Annina Koskiola)

Toinen kysymysjoukko käsitteli kävijöiden kiinnostusta näyttelyyn osallistumiseen ja kommunikointiin mobiiliratkaisun avulla. Kävijöiltä kysyttiin, kiinnostaisiko heitä a) näyttelyyn osallistuminen esimerkiksi suosikkiesineitä äänestämällä tai kommentoimalla, b) muiden näyttelyvieraiden kanssa kommunikointi, c) museohenkilökunnan kanssa kommunikointi. Osallistuminen äänestämisen ja kommentoinnin kautta koettiin houkuttelevaksi (67% kävijöistä). Erityisen suurta kannatus tähän oli kaikkein nuorimpien kävijöiden keskuudessa (kaikki kahdeksan haastateltua kiinnostuneita tai rajoitetusti kiinnostuneita). Museon rooli auktoriteettina oli kuitenkin selvä seuraaviin kysymyksiin liittyvissä vastauksissa. Vain viidesosa kävijöistä oli kiinnostunut kommunikoidaan muiden museokävijöiden kanssa, mutta neljä viidesosaa piti mahdollisuutta lähettää kysymyksiä museolle hyödyllisenä.

Kävijähaastattelut paljastivat, että museokävijöillä on avoin ja positiivinen suhtautuminen mobiiliratkaisujen käyttöön museokontekstissa. Heillä on myös hyvin tarkkoja toiveita siitä, millaisia ominaisuuksia tässä ratkaisussa tulisi olla. Tämä korostaa sitä, kuinka mobiiliteknologian käytöstä on tullut niin luonnollinen osa jokapäiväistä elämää, että sen hyödyntäminen museotiloissa ei häiritse sitä kokemusta, jonka kävijät toivovat museovierailulta saavansa.

Kirjoittaja on arkeologi ja kuraattori, joka toimii tällä hetkellä itsenäisenä tutkijana, sekä projektipäällikkönä museoalan mobiiliratkaisuja tuottavassa Navture Apps Oy:ssä.

Viitteet:

1. Tilastokeskus. (2013). 'Yli neljännes 75–89-vuotiaista käyttää internetiä', 7.11.2013. http://www.stat.fi/til/sutivi/2013/sutivi_2013_2013-11-07_tie_001_fi.html, (vierailtu 30.9.2014).
2. Numminen, M. (2014). 'QR-koodit museossa: Suomen valokuvataiteen museon palvelun kehittäminen', opinnäytetyö, Humanistinen ammattikorkeakoulu. <http://theseus.fi/handle/10024/71545>, (vierailtu 26.3.2014).
3. Koskiola, A. (2014). "Mobile solutions and the museum experience", pro gradu -työ, Tukholman yliopisto. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:su:diva-105626>, (vierailtu 29.9.2014).