

UKSG:n konferenssi Bournemouthissa 11.–13.4.2016

Tiina Jounio

UKS:n vuotuinen konferenssi järjestettiin tänä vuonna Bournemouthissa ja se keräsi jälleen runsaan osallistujajoukon. UKSG:n tavoitteena on tuoda yhteen koko tieteellisen tiedon välitysketju, niin kirjastojen, välittäjien kuin kustantajienkin edustajat. Yhteiset työpajat tarjosivat hyvän tilaisuuden keskusteluun ja näkemysten vaihtoon. Avoin tiede, arviointi ja tutkijoiden näkyvyys puhuttivat edelleen, mutta vahvana teemana oli myös käyttäjäkeskeinen suunnit-

telu ja asiakkaiden mukaan ottaminen toiminnan kehittämiseen.

Markkinatutkimuksen menetelmät kirjastopalveluiden suunnittelussa

Vaikka kirjasto onkin ei-kaupallinen toimija, voi liiketaloustieteen metodeja hyödyntää asiakkaiden käyttäytymisen, tarpeiden ja toiveiden kartoittamisessa. Liverpoolin yliopiston kirjastossa hyödynnettiin yliopiston omaa kurssitarjontaa

palveluiden arvioinnissa. Sarah Roughley kertoi markkinoinnin opiskelijoiden koko lukukauden kestäneestä projektista, jossa arvioitiin 20 kirjaston tarjoamaa palvelua tai toimintoa. Projektin tavoitteena oli tuottaa suosituksia kirjastolle.

Liverpoolin projektista Roughley kertoi esimerkkinä kolme arvioitua palvelua: sosiaalisen median käyttö, opastus ja discovery-palvelu. Sosiaalisella medialla todettiin olevan negatiivinen vaikutus siinä tapauksessa, että kirjastolla on tili, mutta sitä ei käytetä. Opiskelijat toivovat somelta vuorovaikutteisuutta, esimerkiksi kilpailuja. Kirjaston opastuksen pitäisi toistua kirjaston tiloissa samankaltaisena kuin opastemateriaaleissa. Jos pohjakartoissa on värikoodoja, tulisi samat värit löytyä itse tilasta ja pohjakartat tulee olla nähtävillä joka kerroksessa. Digitaalisuutta tulisi hyödyntää opastuksessa. Discovery-palvelussa pelkistäminen on valttia. Hakijan tulisi selvästi erottaa, milloin haku kohdistuu kirjaston luetteloon ja milloin laajempaan tietoaaineistoon. Turha häly kannattaa siivota palvelusta pois ja ha-



kuominaisuudet arvioida. Turhia ominaisuuksia ei kannata tarjota. Projektin myötä monelle opiskelijalle vasta selvisi, mikä discovery on ja kuinka hyödyllinen se on ja he suosittelivatkin palvelun parempaa markkinoimista.

Roughleyn mukaan projekti johti toimintakulttuurin muutokseen kirjastossa. Opiskelijat mielletään nyt enemmän kumppaneiksi ja konsulteiksi. Kiltujen kanssa on ryhdytty tekemään yhteistyötä ja opiskelijat ovat itsekin rohkaistuneet tuomaan kehittämisideoita esille. Jatkossa opiskelijoita otetaan aina mukaan kirjaston projekteihin.

Sarah Bull esitteli Birminghamin yliopiston kirjaston uuden kirjastorakennuksen suunnittelua, jonka tausta-aineistoksi teetettiin markkinatutkimus ulkopuolisella firmalla. Kirjastossa haluttiin saada parempi käsitys siitä, kuinka asiakkaat käyttävät kirjastoa ja haluttiin myös saada opiskelijoiden ääni kuuluviin. Tutkimusmenetelminä olivat kirjaston johdolle, henkilökunnalle ja opiskelijoille pidetyt työpajat, survey-tutkimus ja opiskelijoiden focus-ryhmät. Tutkimuksen tuloksena oli, että kirjaston tiloissa oli liian vähän henkilökuntaa läsnä, tukipalvelut olivat käyttäjiltä piilossa ja navigointi sekä kirjaston tiloissa että e-palveluissa oli heikkoa. Välittömänä toimenpiteenä ryhdyttiin kehittämään elektronisia palveluita yksinkertaisempaan suuntaan, hankittiin lisää e-lehtiä ja otettiin e-kirjahankinnossa PDA-malli käyttöön.

Opiskelijoiden osallistaminen palveluiden kehittämisessä

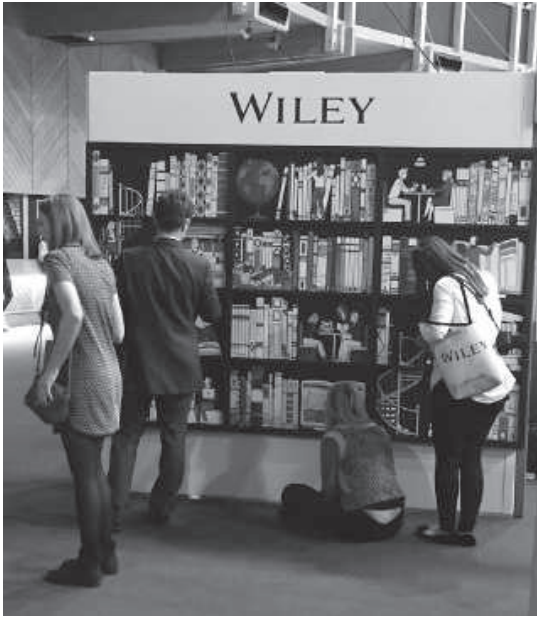
Worcesterin yliopiston kirjasto Hive toimii samalla sekä yliopiston kirjastona että alueen yleisenä kirjastona, mikä tekee palvelurakenteesta melko monimutkaisen. Sarah Pittaway kertoi tavoista sitouttaa opiskelijoita kirjastopalveluiden kehittämiseen. Aluksi opiskelijoiden näkemyksiä kerättiin survey-tutkimuksella ja focus-ryhmien kautta. Tämän jälkeen kirjastossa on tehty paljon opiskelijoiden aktivoimiseksi. Kirjasto on tarjonnut lisäarvopalveluita, kuten erilaisia näyt-



telyitä ja tapahtumia. Opiskelijat laativat oman kirjastonkäytön ”Top tips” -listan, jota jaetaan uusille opiskelijoille. Opiskelijat myös suunnittelivat kirjaston oman Reffie-maskotin, joka kulkee mukana kirjaston markkinoinnissa ja kampanjoissa. Vuorovaikutteiseen sosiaalisen median käyttöön päästiin, kun kirjastossa oli ”Ota selfie Reffien kanssa” -kampanja ja opiskelijat lataisivat selfieitään kirjaston facebookiin. Tärkeintä on kuitenkin ottaa mukaan opiskelijoita kirjaston projekteihin. Kirjasto on ryhtynyt myös tarjoamaan projekteja harjoitustöiksi, jolloin opiskelijat saavat kirjaston kehittämisestä suoraa hyötyä opintoihinsa.

Käyttäjakeskeistä kirjastojärjestelmien suunnittelua

E-aineistojen hankintaan panostetaan, mutta asiakkaat eivät välttämättä löydä aineistoa kirjaston tarjoamien kanavien kautta. Sussexin yliopiston kirjastossa haluttiin selvittää, miten käyttäjät hakevat ja löytävät tietoa ja kehittää selvityksen pohjalta discovery-palvelua. Projekti teetettiin ulko-



puolisella yrityksellä, Semanticolla. Sussexin yliopiston kirjaston Suzanne Tatham ja Semanticon Adrea Fallas esittelivät projektin etenemistä ja tuloksia. Tiedonkeruu aloitettiin laajoilla haastatteluilla ja haastattelujen perusteella muodostettiin kaksi käyttäjäryhmää: opiskelija (undergraduate) ja tutkija (postdoc). Opiskelija on satunnainen hakija, jonka tiedontarve on kurssilähtöinen ja usein haetaan vain kurssiin liittyvää materiaalia. Tutkija puolestaan on analyttinen ja systemaattinen hakija.

Seuraavassa vaiheessa koottiin kummankin ryhmän edustajia käytettävyydesteihin. Ensimmäisessä testissä käyttäjien tekemät haut kuvattiin ja heitä pyydettiin ajattelemaan ääneen hakua tehdessään. Toinen testi tehtiin paperimallin avulla. Tulokset osoittivat, että sivuilla oli liikaa tavaraa ja käyttäjien oli vaikea hahmottaa niitä. Läheskään kaikkia tarjolla olleita ominaisuuksia ei käytetty. Myös visualisointi oli tärkeää, käyttäjät reagoivat herkemmin symboleihin kuin teksteihin. Kerätyn tiedon pohjalta tehtiin järjestelmän kehitetyn version prototyyppi ja sille uudet käytettävyydestit. Parannetusta versiosta ei vielä ollut käyttökokemuksia, mutta testit on tarkoi-

tus toistaa, kun uusi versio on ollut jonkin aikaa käytössä.

Projektin oppina oli – jälleen kerran – keep it simply. Käytetyimmät toiminnot on laitettava järjestelmän parhaalle paikalle ja vähän käytetyt piiloon tai jopa kokonaan pois. Visualisointi on tärkeää ja mielikuvat ohjaavat hakukäyttäytymistä. Vaikka käyttäjät ovat erilaisia, ei järjestelmää tarvitse versioida käyttäjien mukaan. Kun tehdään hyvä järjestelmä noviisille, on se hyvä myös kokeneelle käyttäjälle.

Sara Osman ja Sandra Reed Lontoon taideyliopiston kirjastosta kertoivat, kuinka kirjastojärjestelmän vaihto Voyagerista avoimen lähdekoodin järjestelmään eteni. Ennen järjestelmän valintaa tehtiin huolellista taustatutkimusta, vierailtiin kirjastoissa ja keskusteltiin eri järjestelmien käyttökokemuksista, osallistuttiin palveluntuottajien esittelyihin ja kerättiin opiskelijoilta palautetta vanhasta järjestelmästä. Käyttäjät toivoivat, että uusi järjestelmä olisi intuitiivinen, helppo käyttää, visuaalinen sekä selkeä ja ymmärrettävä. Kirjasto puolestaan edellytti, että uuden järjestelmän tulee olla saavutettava myös erityisryhmien, kuten lukihäiriöisten kannalta, joustava ja sen tu-

lisi edustaa hyvää suunnittelua, taideyliopistos-
sa kun ollaan. Projektiryhmään nimettiin myös
opiskelijoita, joten käyttäjät pääsivät alusta asti
mukaan suunnitteluun.

Kun järjestelmä oli ollut puoli vuotta käytössä,
oli vuorossa toinen vaihe eli järjestelmän arvioin-
ti ja parantaminen. Palaute kerättiin opiskelijois-
ta koostuvien focus-ryhmien avulla. Palaute oli-
kin varsin hyvää. Palvelu oli löydetty ja se koettiin
helppokäyttöiseksi, mutta kehitettäväkin esitet-
tiin. Kirjastolla on useita toimipisteitä ja käyttä-
jät toivoivat, että hakutuloksiin tulisi automaati-
sesti ensimmäisenä ”kotikirjaston” painettu te-
os. Toivottiin myös parempia linkityksiä kurssi-
vaatimusten ja kirjastojärjestelmän välille. Lisäksi
e-aineistot haluttiin selkeämmin esiin.

Yhteenvetoa

Niin palvelumuotoilussa kuin käytettävyyssuun-
nittelussakin käyttäjän äänen kuuleminen on
ensiarvoisen tärkeää. Menetelmiä on monia ja
UKSG:ssä kuultiin esimerkkejä monista hyvin
toimineista projekteista. Menetelmästä riippu-
matta tulokset olivat hyvin yhteneväisiä. Käyt-
täjät toivovat yksinkertaisia ja selkeitä ratkaisuja,
olipa kyseessä sitten tilat tai tiedonhakujärjestel-
mät. Osallistaminen ja vuorovaikutus ovat entis-
tä keskeisempiä trendejä.

Tietoa kirjoittajasta

*Tiina Jounio
Kirjastonhoitaja
Oulun yliopiston kirjasto
tiina.jounio@oulu.fi*