

Verkkosivujen uudistus vaatii uutta ajattelua

Leena Järveläinen

Turun yliopiston kirjaston verkkosivujen uudistushanke johti tietosisältöjen ja palvelujen kokonaisvaltaiseen uudelleen organisointiin. Uudistusta vauhditti meneillään ollut yliopiston verkkosivujen kokonaisuudistus ja vinkkejä kehitystarpeisiin saatiin asiakaskyselystä. Sivuston rakenne muotoiltiin yleisiä ja ydinasiakkaiden tarpeita palvelevaksi. Tieteenalakohtaiset sivut, joille koottiin alan erityyppiset aineistot ja palvelut, edustavat sivuilla uutta ajattelua, johon asiakkaat ovat myös olleet tyytyväisiä.

Turun yliopiston kirjastossa verkkosivujen uudistus alkoi jo keväällä 2011, kun yliopiston viestintä käynnisti koko yliopistoa koskevan verkkosivu-uudistuksen suunnittelun. ”Silloin perustimme kirjastoon nettisivutyöryhmän, jonka tehtävänä oli ideoida, suunnitella ja toteuttaa täysin uudenlaiset sivut. Työryhmään kuului edustajia kaikista tieteenalikirjastoista ja yhteisten palveluiden toiminnosta”, kertoo työryhmän koordinoija Kaisu Kesonen.

Asiakkaat arvostavat keveyttä

Työryhmä aloitti työnsä tutustumalla muiden yliopistokirjastojen sivuihin niin Suomessa kuin muualla maailmalla. ”Uusien sivujen kevyempi ilme oli alusta asti tähtäimessämme, mutta varsinaisen sysäyksen työlle saimme, kun luimme keväällä 2012 toteutetun LibQUAL-kyselyn tulokset”, jatkaa Kesonen.

Moni asiakas oli sitä mieltä, että kirjaston sivut olivat epäkäytännölliset ja vanhanaikaiset. Sivujen ulkoasuun ei miellyttänyt kaikkia. Pa-

lautteista kirjasto sai paljon käyttökelpoisia vinkkejä uudistukseen.

Oiva tilaisuus täydelliseen muutokseen tuli, kun yliopiston hankkeessa otettiin uudeksi alustaksi Microsoftin Sharepoint. Yliopiston viestinnän kanssa kirjasto neuvotteli uudesta sivukokonaisuudesta ja sen arkkitehtuurista.



Kuva: Hanna Oksanen

ResearchGuides on nykyisin IL-opetuksen aloitussivu Turun yliopistossa.

Näe asiat asiakkaiden silmin

Kirjaston työryhmä osallistui myös koko yliopistolle järjestettyihin verkkokirjoittamisen koulutuksiin. Kesonen kertoo, että uusien sivujen ideointi ja uudenlainen kokonaisuuksien sekä sisältöjen suunnittelu oli välillä haasteellista: ”Monet meistä kirjastolaisista ovat tottuneet akateemiseen tekstiin ja kirjoittamiseen, joten uudenlaiset verkkotekstin kirjoitusohjeet tuntuivat aluksi vierailta.”

Lyhyet lauseet, tekstin silmäiltävyys ja monet visuaaliset keinot otettiin kuitenkin käyttöön, jotta kirjaston sivut palvelisivat mahdollisimman hyvin asiakkaiden uudenlaisia lukutottumuksia.

Sivuilta karsittiin paljon tekstiä pois, jolloin jouduttiin miettimään, mitkä asiat www-sivuilta ovat asiakkaille tärkeimpiä. ”Tavoitteena oli muun muassa se, että heti etusivulta pääsee käytetyimpiin palveluihimme kuten MOT-sanakirjoihin tai uusimaan lainat Voltertietokannassa”, kertoo Kesonen.

Käytettävyyteen panostettiin

Myös sivujen uudenaikaisessa jaottelussa ja ryhmittelyssä ajateltiin asiakkaan tarpeita. Sivujen päänavigaatio on nimetty nyt niin, että asiakas löytää tiensä eteenpäin sen perusteella, mitä hän on tekemässä. Esimerkiksi ”Lainaa”-sivustolta löytyvät lainausta koskevat tarkemmat tiedot, ”Ehdota”-sivulla kerrotaan hankintaehdotusten tekemisestä ja ”Löydä”-sivulla opastetaan tiedonlähteiden pariin.

Kaikessa suunnittelussa on pyritty nyt ottamaan asiakas huomioon; jokainen sivujen tekijä sai tehtäväkseen katsoa sivuja ja tekstejä asiakkaan silmin. ”Olemme myös muuttaneet omaa ammattislangiamme ymmärrettävämmäksi”, Kesonen kehaisee,

”Sana aineistopyyntö, joka on tuntunut olevan monille asiakkaille vaikea ymmärtää, on nyt vaihdettu sanaksi varastotilaus. Toivomme, että se kertoo paremmin, mistä on kyse”.



Kuva: Hanna Oksanen

Turun yliopiston kirjaston asiakkaat ovat antaneet uudistuksista myönteistä palautetta.

Asiakaspalaute ohjaa jatkokehitystä

Kirjaston uuden etusivun keskeisellä paikalla on linkki lomakkeeseen, jonka kautta käyttäjät voivat antaa palautetta. Palautetta on jo saatu ja ensimmäiset korjaukset ja kehitysehdotukset toteutettu.

Kirjaston johtava informaatikko Leena Järveläinen kertoo, että käyttäjiä hämäsi esimerkiksi etusivulle tehty uusi hakulaatikko, josta kaikki kirjaston tutut verkkopalvelut - Volter, Nelli, MOT-sanakirjat - nyt löytyvät. Erityisesti MOT-sanakirjoihin tehty ns. pikahaku hämmensi asiakkaita ja moni toivoi jo vanhaa MOT-linkkiä takaisin.

”Etusivun Ajankohtaispalstalle tehdyn jutun ansiosta MOT-sanakirjoihin liittynyt palaute on vähentynyt ja toivomme asiakkaiden jatkossa löytävän sekä pikahaun että vanhan tutun MOT-sanakirjojen käyttöliittymän”, jatkaa Järveläinen.

Pääasiassa asiakkailta tullut palaute on ollut positiivista - uusia sivuja on keuhattu helppokäyttöiseksi ja selkeiksi: ”Mukava ulkoasu, sivuilta on mielestäni aiempaa helpompaa löytää etsimänsä ja vähemmällä ”klikkauksilla”.

LibGuides-alusta käyttöön

Uusia verkkosivuja suunnitellut työryhmä törmäsi uusi sivujen suunnittelun alkumetreillä ongelmaan: miten luoda kevyet ja modernit www-sivut, mutta samalla kertoa asiakkaille kirjaston tarjoamista palveluista, laajoista aineistoista, sadoista tietokannoista ja muista tiedon organisoimisen keinoista.

Työryhmää koordinoi Kesonen kertoo, että juuri aineistojen ja kokoelmien esittely uusilla sivuilla aiheutti työryhmässä eniten päänvaivaa ja haasteita: ”Osa työryhmästä halusi perinteiseen tapaan nostaa aineistot ja kokoelmat vahvasti esille uusilla sivuilla, kun osasta se taas tuntui sivujen perusidean vastaiselta”.

Onneksi uudenlainen, koko työryhmää tyydyttänyt ratkaisu löytyi, kun VTT:n tietopalveluista Turun yliopiston kirjastoon siirtynyt tieteenala-kirjaston päällikkö Riitta Lähdemäki esitteli yhdysvaltalaisen Springsharen LibGuides-julkaisu-alustan. ”VTT:n tietopalvelu otti ensimmäisenä Suomessa käyttöön kansainvälisesti käytetyn LibGuides-palvelun, joka mahdollistaa aineistojen ryhmittelyn tieteenaloittain tai teemoittain eri tavalla kuin Nelli-portaali”, kertoo Lähdemäki.

Yleiset ja ydinkäyttäjien tietalueet eroteltiin

LibGuides-alustaa käytetään laajalti eri kirjastoissa Pohjoismaissa ja muualla maailmassa mm. Harvardin yliopistossa. Eri kirjastojen ratkaisuihin pääsee tutustumaan Springsharen ylläpitämällä LibGuides Community –sivustolla, josta voi erikseen valita, haluaako tutustua tieteellisten vai yleisten kirjastojen sivustoihin.

Turussa eri sivustojen selailu teki vaikutuksen. ”Esimerkiksi Lundin yliopistossa alustalle oli tehty omia kokonaisuuksiaan eri opintojaksojen käyttöön, akateemisten käytäntöjen selvittämiseen ja tietenkin yksittäisille tieteenaloille. Oxfordissa palvelua näyterään käytettävän myös tiedotukseen, MIT:ssä taas melkein mihin tahansa.”, selostaa Järveläinen.

Palvelu koettiin myös Turun yliopiston kirjas-

tossa hyvin käyttökelpoisena ja nettisivujen rinnalla alettiin suunnitella uutta palvelukonseptia. Suurin periaatteellinen päätös koski www-sivujen ja LibGuides-alusta käyttötarkoitusta: jatkossa www-sivut pysyisivät kevyenä mutta tärkeimpänä kanavana kenelle tahansa asiakaspalvelua käyttävälle asiakkaalle. LibGuides-alustalle taas siirrettäisiin kaikki yksityiskohtaisempi ja kirjaston ydinkäyttäjille - opiskelijoille, opettajille ja tutkijoille – tarpeisiin tuotettu tieto.

Tieteenalakohtaiset palvelusivut käyttöön

LibGuides-työryhmä ryhtyi jaottelemaan ja luomaan eri tieteenaloille sopivia kokonaisuuksia. Ensimmäisessä vaiheessa päätettiin tehdä oma opas niille oppiaineille, jotka kattaisivat mahdollisimman suuren osan asiakaskuntaa.

”Uutta LibGuides-palvelua alettiin rakentaa yliopiston eri tieteenalojen näkökulmasta”, kertoo Leena Järveläinen. Järveläinen koordinoi LibGuidesin tekoa, jonka toteutti kymmenestä informaattikosta ja kirjastonhoitajasta koostuva kirjaston tietopalvelutiimi. Työryhmän jäsenet edustivat kaikkia tiedekuntia ja jokainen toi työhön oman asiantuntemuksensa.

LibGuides-alusta on varsin helppo ja nopea ottaa käyttöön, joten kaikki jäsenet pääsivät nopeasti keskittymään sisällön tuottamiseen sen sijaan, että aikaa olisi mennyt tekniikan opetteluun. Myös eri osioiden kopiointi eri oppaiden kesken oli helppoa ja nopeutti huomattavasti työskentelyä.

Uuden palvelun nimeä pohdittiin tekijöiden kesken ja kirjaston johtoryhmässä. Lopulta päädyttiin kansainväliseen nimeen ”ResearchGuides”, jolla halutaan korostaa tieteenalakohtaisten ResearchGuidesien merkitystä tieteellisen tiedon etsinnässä ja tutkimuksen tukena.

Tieteenalakohtainen jäsenys tukee tiedonhakijaa

Rakenteellisesti uuden osion tarjoavat sivuilla myös tieteenalakohtaiset Research-Guides –osiot.

Ne kokoavat yhteen kunkin tieteenalan keskeiset tietokannat ja muut työkalut tutkijoiden ja opiskelijoiden tiedonhaun tukemista varten. Palvelu tuo entistä jäsentyneemmin esille yhdellä kertaa kirjaston hankkimat e-aineistot, painetut ja vapaasti verkossa olevat aineistot, joita asiakkaat joutuivat ennen hakemaan useasta eri paikasta.

”LibGuides mahdollisti yhden pienen mutta ainakin minua kovasti ilahduttaneen yksityiskohdan. Nyt jokaisen tieteenalan Lehdet-välilehdellä ovat allekkain sekä Nellin että Volterin hakulaatikot. Näin lehtien etsijä ei voi olla muistamatta, kummasta kannattaa hakea painettuja ja kummasta elektronisia lehtiä”, hymyilee Järveläinen. Alustalla voidaan myös nostaa esille kirjoja tieteenaloittain; Kirjat-välilehdelle lisätään tietoja ja kansikuvia sekä uusista painetuista että elektronisista kirjoista.


”Kunkin tieteenalan erityispiirteet on mahdollista ottaa huomioon lisäämällä uusia välilehtiä. Vaikka pääpiirteittäin eri tieteenalojen oppaat ovat samanlaiset, on tekijöille annettu vapaus tehdä tieteenaloittaisia ratkaisuja. Oikeustieteelliset tiedon lähteet ovat näistä hyvä esimerkki.”, selventää Järveläinen. Ratkaisu on osoittautunut onnistuneeksi myös asiakkailta saadun palautteen pohjalta.

Positiivinen kokemus

Turussa kokemukset uusista www-sivuista ja ResearchGuides-palvelusta ovat olleet positiiviset. Henkilökunta on pystynyt ottamaan molemmat järjestelmät käyttöön verrattain helposti. Myös molempien ohjelmistojen avulla tehty ylläpito ja hallinnointi on koettu entisiä järjestelmiä ja käytäntöjä kevyemmiksi ja joustavammiksi.

Kirjaston etusivun kuvakaruselli, jossa kuvat ja jutut vaihtuvat, on herättänyt ihastusta ja antanut asiakkaillekin ajatuksen kirjaston astumisesta uuteen aikaan. Kirjaston työntekijät on herätelty miettimään, mistä kaikesta voimmekaan asiakkaillemme kertoa ja ideoita on alkanut tulla.

LibGuides-palvelun hankinta sujui nopeasti ja palvelun perushinta oli maltillinen. ”Toki palveluun voi ostaa lisäosia sitä mukaan, kun kirjaston omat tarpeet laajenevat ja syventyvät”, huomauttaa Lähdemäki. Hinnoittelun perusteena Springsharella oli Turun yliopiston FTE-luku.

LibGuides-alustan kaikkia mahdollisuuksia ei varmasti ole vielä osattu ajatellakaan, mutta tarkoitus on tehdä omia kokonaisuuksiaan myös muihin tarpeisiin. Suunnitelmassa ovat jo sanomalehtitiedon keräävä kokonaisuus sekä julkaisemista selvittävä kokonaisuus. 

Tietoa kirjoittajasta

*Leena Järveläinen, johtava informaatikko
Turun yliopiston kirjasto
Email. Leena.jarvelainen@utu.fi*