

YOU

MADE IT!

Liisa Tiittanen

MITTAAMISESTA VAIKUTTAVUUTEEN - LIBPMC LIVERPOOLISSA

Tuuliseen Liverpooliin kokoontui kesäkuun alussa joukko kirjastoalan ammattilaisia verkostoitumaan ja oppimaan lisää mitaamisesta, arvioinnista, vaikuttavuudesta sekä kaikesta sen ympärillä. Inspiroivat esitykset vaihtelivat konkreettisista, käyttäjäkokemuksen keräämisen tapausesimerkeistä kirjastojen arviointikulttuurin kehittämiseen.

LibPMC-konferenssilla on pitkät perinteet. Monet saattavat tuntea tämän joka toinen vuosi järjestettävän konferenssin sen vanhalta nimellä *Northumbria International Conference on Performance Measurement and Metrics in Library and Information Services*, sillä konferenssi järjestettiin ensimmäisen kerran jo vuonna 1995. Nykyään konferenssin nimi on *International Conference on Performance Measurement in Libraries* eli lyhyesti *LibPMC*. Sekä konferenssin järjestelytoimikunta että esiintyjät ja osallistujat olivat tulleet paikalle eri puolilta maailmaa, painotuksen ollessa Euroopassa ja Pohjois-Amerikassa.

Konferenssin key note -puhujina toimivat Dr Christothea Herodotou (Professor of Learning Technologies and Social Justice at the Open University UK and Associate Director of the Institute of Educational Technology, Quality Enhancement and Innovation) sekä palkittu poliitikan toimittaja Liam Thorp Liverpool Echo-lehdestä. Herodotou antoi kattavan esityksen kansalaistieteen merkityksestä ja käytännön sovelluksista eri puolilla maailmaa. Olipa esityksessä esimerkki myös Suomesta, Helsingin yliopistosta. Thorp taas toi konferenssiin erilaista näkökulmaa kertoen tekemästään tutkivasta journalismista muun muassa

kodittomuuden aihepiiristä. Hän toi elävästi esille kokemuksiaan datan ja inhimillisten tarinoiden yhdistämisen vaikutuksesta journalismissa.

Power BI täynnä mahdollisuuksia

Konferenssiyleisön reagoitien perusteella monelle organisatiolle saattavat olla tuttuja seuraavat ongelmat: kirjastolla on mitattua dataa, mutta monessa eri paikassa, eri alustoilla, vaikeasti käytettävissä ja tulkittavissa. Useissa konferenssiesityksissä olikin innostavia esimerkkejä siitä, miten tilannetta on lähdetty purkamaan Power BI -ohjelman avulla.

Parhaimmillaan Power BI -alustaa voi hyödyntää yhtenä keskitettynä paikkana ja välineenä, jonka avulla saa automatisointia lisäten nopeasti esille mittausdataa kirjaston toiminnasta. Silmä voidaan tuoda esille myös asioiden ja palveluiden yhteyksiä, palveluiden kysynnän vaihtelua sekä trendejä, myös kirjaston sidosryhmille ja rahoittajille.

Esitykset toki toivat hyvin esiin myös sen, että lopputuloksen eli helppokäyttöisten datadashboardien taustalla on isoja ja ajallisesti pitkiä projekteja, jotka ovat vaatineet monenlaista resurssia: monipuolista osaamista ja osaamisen jatkuvaa ylläpitoa, mittaamiskäytäntöjen ja kerättävän datan yhtenäistämistyötä sekä teknisten järjestelmien yhteensopivuutta.

Kyselyitä ja välineitä käyttäjäkokemuksen keräämiseen

University of Machesterin kirjasto esitti innostavan esimerkin siitä, kuinka se oli siirtynyt isosta, vuosittain opiskelijoille toteutettavasta ulkopuolisen yrityksen kanssa tehtävästä asiakaskyselystä kompaktiin, 12 kysymyksen kyselyyn. Tavoitteena oli keventää kyselyn vaatimaa työmäärää ja nopeuttaa tulosten viemistä käytännön kehittämistoimiksi. Kysymyspatteriston supistaminen mahdollistui arvioimalla kriittisesti aikaisempien kyselyjen kysymyksiä: mistä kysymyksistä saatuja vastauksia on aidosti käytetty kehittämiseen?

Tämän vuosittain toteutettavan kyselyn lisäksi kirjaston verkkosivuille lisätään neljästi vuodessa ”kuinka tyytyväinen olet kirjaston palveluiden tänään” -tyyppinen pop up -kysymys, jolla monitoroidaan yleistä tyytyväisyyttä.

University of Pittsburg hyödyntää chat- ja tikettipalvelunsa tyytyväisyyden mittaamisessa NPS- eli Net Promoter Score -menetelmää. NPS-suositeluindeksi jakaa vastaajat annettujen pisteiden mukaan suosittelijoihin, passiivisiin ja arvostelijoihin. Kun vastaaja on antanut pisteensä, saa hän annetun pistemäärän perusteella avoimen kysymyksen, jonka avulla on mahdollista selittää annettua pistemäärää ja jättää omat yhteystiedot kirjaston kontaktointia varten.

Avoimet kommentit ovat auttaneet

kirjastoa ymmärtämään syyt pisteytyksen takana. Lisäksi ne mahdollistavat kommunikoinnin käyttäjän kanssa. Kirjastossa on havaittu, että monet alhaiset pistemäärät johtuvat väärinymmärryksestä, eivät niinkään aina palvelusta itsestään. Pisteytykseen jälkeen asiakkaiden kanssa käyty kommunikointi on auttanut korjaamaan näitä väärinymmärryksiä ja rakentamaan asiakassuhdetta uudelleen.

Eri esityksissä tuli esille lukuisia vinkkejä myös muihin työkaluihin, joilla kirjastot voivat kerätä käyttäjäkokemustietoa joko perinteisten kyselyiden rinnalla tai niitä korvaten: graffitti walls, ystävänpäivän post it -seinät, spontaanit guerilla-kyselyt, observointia hyödyntävä käyttäytymiskartta kirjaston tiloissa olevien kalusteiden ja palveluiden tarkoituksenmukaiseen sijoitteluun – tässä vain muutama esimerkki!

Library Shapers - opiskelijat mukana kehittämässä

Erityisen kiinnostava ja käytännönläheinen oli University of Birminghamin kirjaston Library Shapers -konsepti, jossa kirjasto palkkaa joka vuosi 30 opiskelijaa tekemään erilaisia projekteja: testaamaan, promoamaan, tekemään somesisältöä, antamaan palautetta järjestelmistä, aineistoista ja mieluisista tiloista, antamaan muille opiskelijoille vinkkejä sekä auttamaan kyselyiden ja tervetuloa-viikkojen toteuttamisessa. Työpaikka on ollut monelle opiskelijalle ensimmäinen.

Projektien tuloksena kirjasto saa ar-

vokasta tietoa opiskelijoiden tarpeista ja mikä parasta, opiskelijanäkökulmasta. Myös kirjastoon liittyvän tiedon levittäminen opiskelijalta opiskelijalle toimii, sillä kirjaston kokemuksen mukaan opiskelijat oppivat tehokkaammin toisiltaan kuin vaikkapa kirjaston nettisivuilta. Konsepti on ollut kirjastolle hallinnollisesti työläs, mutta toisaalta sillä on ollut myös vaikuttavuutta. Kirjaston henkilöstö raportoi projektien jälkeen ymmärtämyksensä opiskelijoiden tarpeista kasvaneen. Sivutuotteena myös kirjastohenkilökunnan yleinen sitoutuminen UX-metodien käyttämiseen vahvistui.

Asiakaspalvelutapahtumien kirjaamista

University of Amsterdamin kirjastossa kerätään ja kategorisoidaan kirjastojen asiakaspalvelupisteiden palvelupyynnöt määrämittäisellä, mahdollisimman yksinkertaiseksi tehdyllä digitaalisella lomakkeella. Asiakaspalvelija voi kirjoittaa lomakkeelle myös avoimen kommentin, jos asiakaskohtaamisen sisältö ei vastaa mitään valmista kategoriaa.

Kirjaamisen ansiosta on havaittu yllättäviä tuloksia: merkittävä osa kysymyksistä koskee omatoimiautomaattikkaa ja pienemmät kirjastot ovat ennako-oletuksista poiketen asiakaspalvelutarpeen suhteen vilkkaampia kuin pääkirjasto. Kirjaaminen on vaikuttanut myös laajemmin kirjaston toimintaan: ymmärtämys sekä opiskelijoiden ohjaustarpeista että työkuorman jakautumisesta on kasvanut,

työprosesseja on muutettu sekä resursseja kohdistettu uudella tavalla. Lisäksi uuden asiakaspalveluhenkilöstön rekrytoinnissa on alettu painottaa asiakaspalvelualan osaamista ja kokemusta akateemisen taustan sijaan.

Kirjaamisen tuloksia voidaan käyttää myös kommunikoinnissa eli tulojen avulla voidaan kertoa kirjaston tekemästä työstä eri sidosryhmille sekä osoittaa, miten erilaiset muutokset esimerkiksi yliopiston palveluissa vaikuttavat kirjastossa asioivien opiskelijoiden ohjaustarpeisiin.

Onko meillä valmiutta datan keräämiseen ja hyödyntämiseen?

Onko organisaatiollani valmiutta datan keräämiseen, analysoimiseen ja hyödyntämiseen? Tätä kysymystä voi pohtia Virginia Tech -kirjaston *Information Maturity Model Assessment*-mallin avulla. Mallin taustalla on vaikuttavuuden osoittaminen ja tarve panostaa kirjastossa tehtävään arviointityöhön. Malli auttaa ymmärtämään, selittämään ja kehittämään organisaation valmiutta hyödyntää dataa toiminnassaan. Lisäksi sen avulla on mahdollista hahmottaa, missä olemme nyt, mihin haluamme päästä ja minkälaista panostusta siihen tarvitaan.

Mallissa on kuusi arvioitavaa aspektia: 1) strategia eli miten dataa käytetään päätöksenteossa ja mikä sen rooli on pitkän tähtäimen suunnittelussa; 2) miten dataa kerätään ja raportoidaan;

3) mitä arviointi tarkoittaa kirjastossa; 4) millainen arviointikulttuuri kirjastossa on ja miten henkilöstö suhtautuu asiaan; 5) millaista osaamista ja muuta resursointia kirjastossa on; ja 6) miten dataa säilytetään ja organisoidaan käytettäväksi.

Malli pitää sisällään tasot yhdestä neljään. Virginia Tech Universityssä tavoitteena on päästä korkeimmalle tasolle neljä seuraavan viiden vuoden aikana. Malli on ollut käyttökelpoinen suunnittelun apuvälineenä ja kommunikoinnissa tuomalla esille sitä, missä tilanteessa kirjasto on tällä hetkellä ja millaisilla resursseilla, prosessien kehittämisellä tai teknologialla olisi mahdollista päästä portaita ylös kohti tavoitetta. Luonnollisesti mallia voi ja kannattaa muokata siihen ympäristöön ja tavoitteisiin, joita omassa organisaatiossa on.

Kannattiko osallistua?

Konferenssi sisälsi kaksi täyteen pakkua päivää ohjelmaa, rinnakkaisessioita ja työpajoja, kirjastovierailun ja illallisen. Erinomaisesta ohjelmasta on tässä artikkelissa kuvattu vain murto-osa. Järjestelyt olivat taiten tehty, ja Liverpoolin kirahvikuvioisen Spine-rakennuksen konferenssitilat toimivat hyvin. Kuten joku osallistuja mainitsi, oli upeaa kokoontua pariiksi päiväksi yhteen, datahatut päässä, keskustelemaan muiden samanmielisten kanssa!

Lisätietoa LibPMC-konferenssista: <https://libraryperformance.org> 

Kirjoittaja

LIISA TIITTANEN
Turun yliopiston kirjasto
liisa.tiittanen@utu.fi