

Käyttäjät kehittämään –työpaja

TEEMA 2: MITEN? VÄLINEITÄ ASIAKASINTEGRAATIOON

Pöydissä syntyi vilkasta keskustelua käyttäjäkeskeisten / -lähtöisten menetelmien soveltamisesta käytäntöön. Fläpeissä olevat painotukset on blodattu.

Fläppi 3 (välineitä)

- sosiaalinen media
- roolileikki
- quick & dirty
- spontaanit kommentit -> kirjaus
- luotaimet: itsedokumentointia, asiakassegmentit
- koko asiakaspolku -> mistä tulee, mitä tekee, miten käyttää
- mallinnus, järjestelmästä tulevan softan käyttö < - > kartat, suosittelu jne.
- ovensuukyesly -> kolme nopeaa kyselyä: kuka, mikä, asia
- havainnointi -> opiskelijat ryhmähavainnoijina
- kirjastolaboratorioa -> uudet palvelut käyttäjien testattavana
- mystery shopping
- monitoring -> count the traffic – 14 aktiviteettia, helppo menetelmä tasatunnein
- kumppanuusryhmä, workshopping ”tuplatiimi”-tapaan
- arkipäivän tarkkailu -> kirjaaminen
- resurssit
- media asiakasraadin osallisena, osallistaminen markkinointikeinona
- six-thinking hats -> asiakaspaneeli <> demokratia, ei käyttäjät -> tietoyhteiskuntakysely, koulun kysely
- like or not

Fläppi 4 (välineitä)

- **shoppailumeininkiä vai hyllyluokitusta?**
- kävijäviipyminen vs. lainamäärät
- **ostaja-ihmistyyppi, ei käyttäjät**
- **mennään kirjakauppaan kysymään mikseivät ole kirjastossa**
- **valokuvaus, digikamerat ” ota kuva itselle merkityksellisestä paikasta kirjastossa”**
- kampanja niille jotka ei ole koskaan käyneet kirjastossa
- **valokuvanäyttely toi uusia ihmisiä alueelta kirjastoon**
- kurkista kulisseeihin – retket varastoihin
- avointen ovien päivä ei kiinnostanut ketään
- tuo kaverisi mukaan
- ”euron päivät” ei riitä houkuttelemaan
- tule niin saat 5 varausta ilmaiseksi
- Lainan päivä

- **tempauksia esim. elävä kirjasto**
- **kohtaaminen, aikaa kohtaamiseen**
- käyttäminen voi olla vaiheittaista (ei-käyttäjät), onko meillä mitään tarjottavaa heille, vaikka käytämme paljon aikaa heidän pyydystämiseen?
- ei ihminen, joka ei lue, ole huono, ihmisillä on syynsä olla käyttämättä kirjastoa
- satutunteja provinssirokissa
- **mennään sinne, missä kansa liikkuu**
- asiakkaiden tapaaminen työssä
- nuorten kalastelu esim. Narikkatorilla – mitä he haluavat?
- kaikkea ei voi jättää asiakkaille
- -ei-käyttäjien tutkiminen (esim. huono aikaisempi kokemus)
- **yhdessä ruokailu**
- eri asiakasryhmät
- asiakaspalautejärjestelmä
- **havainnointivuorot**
- tarkkailijaryhmien kierrättäminen
- ammattislangia vai asiakkaiden kieltä
- asiakkaat ryhmittelee kirjat
- valittajat saa painoarvon, entä hiljaisten kuuleminen?
- peilililmää ja ihmissuhdetaitoja henkilökunnalle
- perinteiset asiakaskyselyt aikansa eläneitä
- kohdennettuja kyselyitä esim. tapahtumissa
- digital storytelling
- käyttäjäkoulutukset
- testaajaryhmät (Nelli)