

Fokusryhmät Åbo Akademin kirjastossa 2011-2013



Eva Höglund

Fokusryhmämenetelmä

- Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä
- Kehitettiin 1940-luvulla Yhdysvalloissa, pääasiassa sosiologi Robert Mertonin toimesta
- Käytettiin aluksi markkinatutkimuksissa, kehittyi 1980-luvulla yhteiskuntatieteiden menetelmäksi
- Soveltuu hyvin kirjastopalvelujen arviointiin ja kehitykseen

Mitä tarvitaan käytännössä?

- Ryhmä ihmisiä (noin 6-12), jotka keskustelevat rajoitetun ajan sovitusta aiheesta
- "moderaattori"/vetäjä, sihteeri ja havainnoija
- Keskustelualusta/"kyselylomake"
- Sopiva paikka

Miksi?

- Halu ja tarve kuunnella asiakkaita:
- Millaisina he kokevat kirjastomme palvelut
- Mihin suuntaan meidän on kehitettävä palveluitamme

Miksi fokusryhmämenetelmä?

- Henkilökohtainen kontakti
- Ryhmä vaikuttaa yhdessä

Yleisiä ohjeita - Moderaattori

- Moderaattorin rooli on haastava:
- Luoda ryhmään avoin ja mukava ilmapiiri
- "ohjata" keskustelua, mutta varoa ettei esitä omia mielipiteitä tai tee johdattelevia kysymyksiä
- Olla sekä joustava että päättäväinen
- Osoittaa kiinnostusta kaikkien mielipiteitä kohtaan
- Kannustaa kaikkia ryhmäläisiä puhumaan

Yleisiä ohjeita

- Sihteeri ja havainnoitsija

- Sihteeri tekee kaikkien mielipiteistä ja puheenvuoroista muistiinpanot
- Tapahtuma voidaan myös videoida tai keskustelu nauhoittaa
- Havainnoitsija tarkastelee ryhmän dynamiikkaa ja ilmapiiriä

Yleisiä ohjeita - Osallistujat

- Selvä kohderyhmä
- Ryhmien koko ja lukumäärä
- Kannattaa tarkoin harkita ryhmien kokoonpanoa:
- Heterogeeniset tai homogeeniset

Yleisiä ohjeita - Kysymykset

Kysymysten tulisi olla avoimia ja keskusteluun kannustavia. Edetään yleisestä yksityiskohtaiseen ja vältetään kyllä/ei kysymyksiä.

- Avauskysymys
- Johdantokysymykset
- Siirtymäkysymykset
- Avainkysymykset
- Lopetuskysymykset

Yleisiä ohjeita - Raportointi

- Mitä aiheita/kysymyksiä käsiteltiin
- Miten tilaisuus sujui
- Miten kommunikointi ryhmän kesken sujui
- Vetäjän omat kommentit ja kehittämisehdotukset
- Mahdolliset toimenpiteet

Fokusryhmien hyötyjä ja ongelmia

- + Saadaan paljon tietoa lyhyessä ajassa
- + Tuo tiedonhankintaan yhteisöllisen ulottuvuuden
- + Ryhmän interaktiivisuuden myötä saadaan enemmän mielipiteitä kuin yksilöhaastattelussa
- Yhden tai kahden vastaajan mielipiteet saattavat dominoida
- Sosiaalinen tilanne saattaa vaikuttaa vastaamiseen: halutaan olla samaa mieltä muiden kanssa

Mitä me teimme?

- Suunnittelu

- Kuuden hengen työryhmä (kaikki kirjaston työntekijöitä)
- Suunnitteluvaihe huhtikuu-syyskuu 2011
(fokusryhmät: opiskelijat)
- Suunnitteluvaihe toukokuu-syyskuu 2012
- (fokusryhmät: tutkijat)

Mitä me teimme?

- Tärkeit päätökset

- Kohderyhmä
- Rekrytointi
- Ryhmien suuruus
- Ryhmien lukumäärä
- Ryhmien kokoonpano
- Aika
- Paikka
- Kysymykset
- Jatkotoimenpiteet

Mitä me teimme?

- Kysymykset opiskelijoille

- Kuvaile kirjastoa yhdellä lauseella.
- Milloin olit viimeksi tyytyväinen/tyytymätön kirjaston palveluun?
- Mistä haet tietoa?
- Jos tarvitset apua tiedonhaussa, kenen puoleen käännyt?
- Miten olet oppinut hakemaan tietoa?
- Käytätkö Nelliportaalia?
- Onko sosiaalinen media tärkeä paikka kirjastolle?
- Mikä on kirjaston tärkein tehtävä?

Mitä me teimme?

- Kysymykset tutkijoille

- Kuvaile kirjaston roolia jokapäiväisessä tutkijan työssäsi yhdellä lauseella
- Milloin olit viimeksi tyytyväinen/tyytymätön kirjaston palveluun?
- Mistä haet tietoa?
- Käytätkö Nelliportaalia?
- Jos tarvitset apua tiedonhaussa, kenen puoleen käännyt?
- Saatko tarpeeksi tietoa kirjaston palveluista?
- Käytätkö jotain viitteidenhallintaohjelmaa?
- Mitä pidät kirjaston uudesta Forskarservice palvelusta?
- Open access ja bibliometriikka
- Räätylöödyt kirjastopalvelut tutkijoille?

Mitä me teimme?

- Rekrytointi

- Ilmoitukset Åbo Akademin ilmoitustauluilla, opiskelijaravintoloissa, kirjaston lainaustiskeillä, laitosten kahvihuoneissa sekä lukusaleissa
- Sähköpostitse kaikille opiskelijoille/tutkijoille
- Kirjaston sosiaalisessa mediassa:

Facebook

<https://www.facebook.com/Akademibiblioteket/>

Blogi <http://blogs.abo.fi/biblioteket/>



[Hem](#) [Om bloggen](#)

← Att ställa ut är nödvändigt...

Engelska tidskrifter från 1700-talet →

Studering – vill du påverka bibliotekets service och gå gratis på bio?

Postat den [12 september, 2011](#) av Eva Höglund

Åbo Akademis bibliotek genomför en fokusgruppundersökning för att få respons på hur ÅA-studerande önskar att biblioteket skulle utveckla sina tjänster för att bättre kunna svara på studerandenas behov. Samtidigt vill biblioteket få respons på hur studerande upplever de nuvarande tjänsterna. Resultatet av undersökningen sammanställs i en intern rapport till bibliotekets ledningsgrupp som tar ställning till vidare åtgärder.

Åbo Akademis bibliotek

- [Hem](#)
- [Om bloggen](#)

Öppettider

Här hittar du biblioteksenheternas öppettider.

Länkar

- [ÅAB i Facebook](#)
- [ÅAB:s hemsida](#)
- [Alma](#)
- [Fjärrlån](#)
- [Inköpsförslag](#)

Mitä me teimme?

- Toteutus:

- Kolme kahden tunnin sessiota, joissa kussakin 5-7 osallistujaa (yhteensä 17 opiskelijaa/18 tutkijaa), lokakuussa 2011 ja lokakuussa 2012
- Osallistujat edustivat kaikkia tiedekunta-aloja ja olivat opiskelleet 2-7 vuotta/toimineet tutkijoina 1-10 vuotta
- Paikka: CaféArt (tarjoilu)
- Kirjaston puolesta läsnä olivat moderaattori, sihteeri ja havainnoitsija
- Osallistujat saivat kiitokseksi elokuvalipun/lahjakortin kirjakauppaan
- Jokaisen session jälkeen pidettiin palaveri ja kirjoitettiin raportti



Sessioiden jälkeen

- Kirjoitettiin loppuraportti, josta tiedotettiin:
 - Kirjaston johtoryhmälle
 - Kirjaston henkilökunnalle
 - Åbo Akademin opiskelijoille ja henkilökunnalle (webbisivujen ja sosiaalisen median kautta)

Mitä saimme tietää?

- Opiskelijat

- Opiskelijat pitivät tiedonhakuresurssejamme vaikeakäyttöisinä
- Opiskelijat eivät omasta mielestään tienneet tarpeeksi kirjastomme palveluista
- Opiskelijoiden mielestä kirjaston verkkisivuilta oli vaikea löytää tietoa
- Opiskelijat toivoivat enemmän tiedonhakuopetusta oikeina aikoina
- Opiskelijat eivät usein pyydä apua kirjastovirkailijoilta
- Opiskelijat kehuivat kirjaston tiloja ja laitteistoa

Mitä saimme tietää?

- Tutkijat

- Kirjasto voisi parantaa markkinointiaan
- Nelliportaali on hankala käyttää
- Enemmän räätälöityjä palveluja oikeaan aikaan olisi toivottavaa
- Henkilökohtainen kontakti on tärkeää

Sanottua - Opiskelijat

Kirjasto on
tietoyhteiskunnan
solmukohta ja
paikka oleskella

Kirjasto on funktio sekä
fyysinen paikka tiedolle
ja kohtaamiselle

Alma-ystävä
Facebookissa voisi
toimia Kysy
kirjastonhoitajalta
palveluna

Sanottua - Tutkijat

Kirjasto on tutkimukseni
perusta

Olennainen osa
jokapäiväistä työtäni

Kirjasto on
tutkimusassistenttini

Mihin toimenpiteisiin ryhdymme?

- Muutimme yksityiskohtia kirjastoluettelossamme (Alma) ja jatkamme sen kehittämistä
- Tehostamme markkinointia
- Otimme käyttöön nimikyltit
- Pyrimme lisäämään yhteistyötä laitosten/aineiden kanssa oikean ajankohdan löytämiseksi tiedonhakuopetukselle
- Otimme käyttöön Kysy kirjastonhoitajalta-palvelun
- Pyrimme jatkossakin pitämään tilamme viihtyisinä ja toimivina sekä laitteistomme ajan tasalla

Mitä me saimme?

- Rehellisiä mielipiteitä
- Innostuneita ehdotuksia
- Henkilökohtaisen kohtaamisen
- Antoisan keskustelun
- Suuremman ymmärryksen
- Lisää ystäviä Facebookiin

Mitä osallistujat saivat?

- Tietoa kirjastosta ja fokusryhmämenetelmästä
- Kehuivat kirjaston halua kuunnella asiakkaitaan
- Pitivät sessioita mielenkiintoisina ja miellyttävinä
- Väittivät että seuraavaan kerran kirjastossa asioidessaan uskaltaisivat paremmin kysyä apua kirjaston työntekijöiltä

Tulevaisuus

- Uusin fokusryhmätutkimus 2013:
Kansainväliset tutkinto-opiskelijat ja
tohtorikoulutettavat

19-20.11