

Käytsä täällä usein?

Käyttäjätutkimus Turun pääkirjaston käytöstä

**Villisti ideoimaan –
käyttäjät mukaan suunnitteluun**

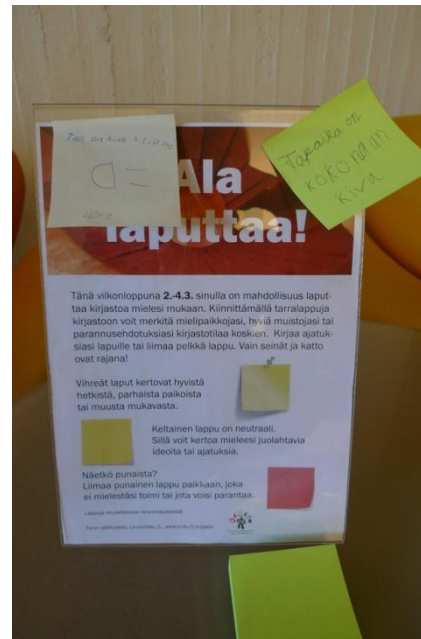
Inkeri Näätsaari

21.11.2013



Asiakaspalaute Kundrespons Visitor feedback

Palaute, asiakaskyselyt, käyttäjätutkimukset
Asiakaspalveluhenkilökunnan kokemukset
Kokeilevia tapoja selvittää käyttäjien näkemyksiä:
Käytsä täällä usein?, Ala laputtaa, Library
Looks, Havainnointi, Unelmien kirjasto...



Valokuvaa pääkirjastossa ja pääkirjastoa 2.-5.3.2012.

Kuvaa omalla kamerallasi tai lainaa kamera kirjastosta. Vie kuvat Flickr-ryhmään Library Looks -kisa tai lähetä sähköpostitse library.looks@turku.fi.

Kameratilaus pääkirjaston aulaassa:

pe 2.3. klo 14-18
la 3.3. klo 13-15
su 4.3. klo 13-15
ma 5.3. klo 14-18



Inkeri Näätsaari 21.11.2013

Turun kaupunginkirjasto

Käyttäjien arvioita palveluista

Asiakaskysely 2011



Tärkeys



Inkeri Näätäsaari 21.11.2013
Turun kaupunginkirjasto

Kokoelmien sijoit-
telu ja opasteet

Aikuisten kirjat ja
lehdet

Palveluista
tiedottaminen

Aineiston kunto
Tietokoneiden
varustus

Musiikki

Langattoman
verkon toimivuus

Elokuvat
Äänikirjat

Kokoustilojen
toimivuus

Sähköiset
aineistot

Lainaus- ja palautus-
automaattien
toimivuus

Tilojen viihtyisyys

Verkkokirjaston
palvelut

Henkilökunnan
asiantuntemus ja
ammattitaito

Lasten kirjat ja
lehdet

Nuorten kirjat ja
lehdet

Asioinnin sujuvuus

Palvelualltius ja
ystävällisyys

Tyytyväisyys

Johtopäätöksiä?



Pääkirjasto 5 vuotta 2.3.2012

Projektiässäät: kaupungin ja korkeakoulujen yhteinen hanke

Kirjaston johdon ja kolmen opiskelijan yhteistyöprojekti marraskuu 2011-toukokuu 2012

Opiskelijat toivat uusia nuoria kiinnostavia menetelmiä

Mielenkiinnon kohde

- Miten asiakkaat käyttävät kirjastotilaa
- Mitä he odottavat tilalta ja palveluilta
- Mistä he pitävät ja mistä eivät
- Ideoita palvelun parantamiseen ja uusiin palvelukonsepteihin

Inkeri Näätsaari 21.11.2013

Turun kaupunginkirjasto





Juhlaviikko 2.-8.3.2012

- 29.183 kävijää
- 5.738 havainnointia
- 707 vastausta lomakekyselyyn
- 250 sanallista viestiä posti it -lapuilla, runsaasti myös tyhjiä värilappuja viikonlopun 2.-4.3. aikana
- 70 ehdotusta Library looks - valokuvakilpailuun
- 5 työpajaa Unelmien kirjastosta pääkirjaston eri puolilla
- ilmoittautujia asiakasraateihin ja mediatutkimukseen

Inkeri Näättsaari 21.11.2013
Turun kaupunginkirjasto



Havainnointi 2.-8.3.2012

Poikkileikkausmenetelmällä yhteensä 19 kertaa: aamu, iltapäivä, ilta
9 eri havainnointipistettä

Vilkkaimmat ajankohdat tiistai, torstai ja maanantai-iltapäivä

Vähiten kävijöitä sunnuntaina klo 17, perjantaina klo 18.30 ja keskiviikkona klo 18.30

Eniten kävijöitä tieto-osastolla, uutistorilla, taideosastolla sekä lastenosastolla
Kun verrataan käytettävissä olevaan tilaan, uutistori on ruuhkaisin

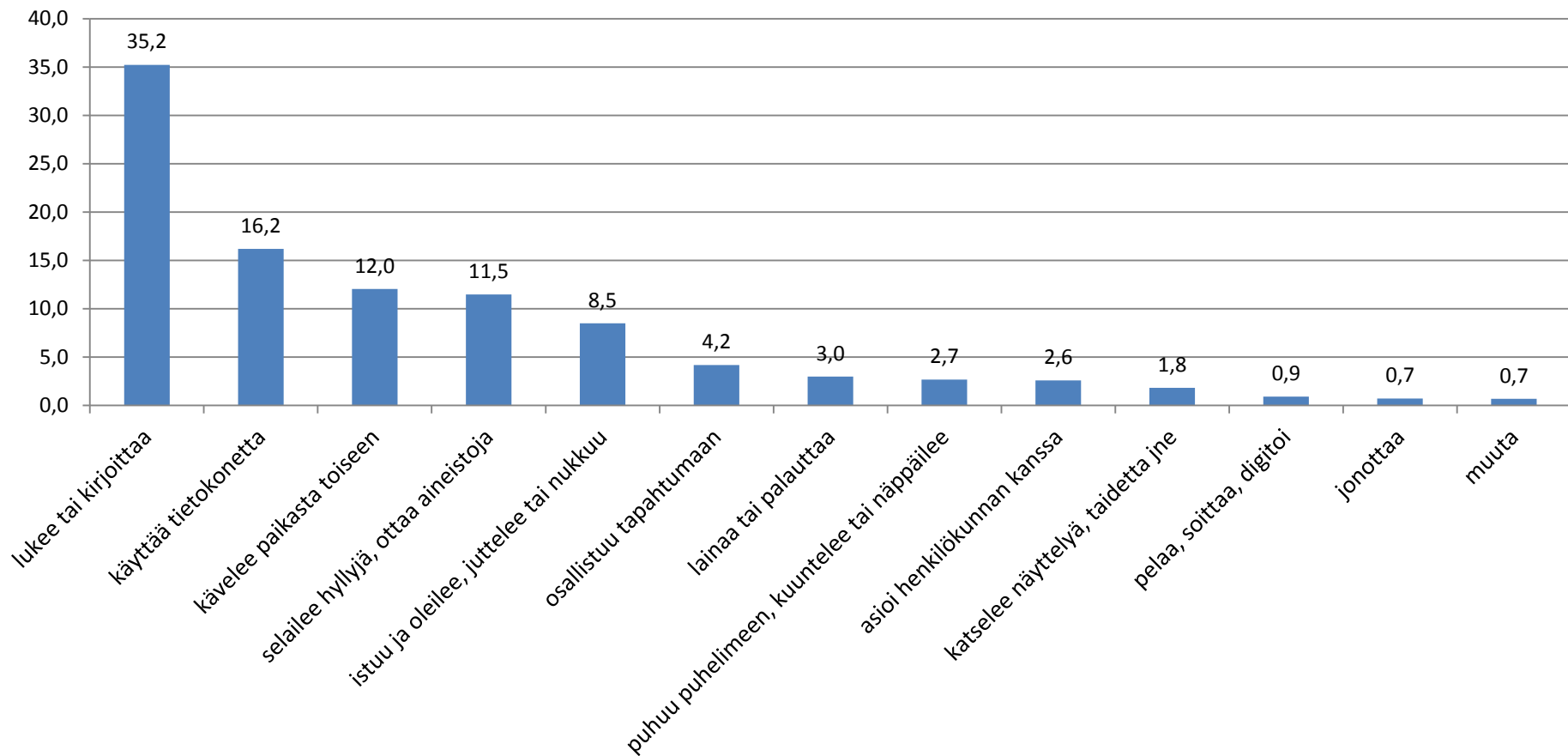
Eniten luettiin ja kirjoitettiin kaikkialla muualla paitsi lastenosastolla ja aulassa
Seuraavaksi eniten kuljettiin osastolta toiselle, selailtiin hyllyjä, käytettiin tietokonetta tai oleiltiin

Vain 2,6 % asioi henkilökunnan kanssa!

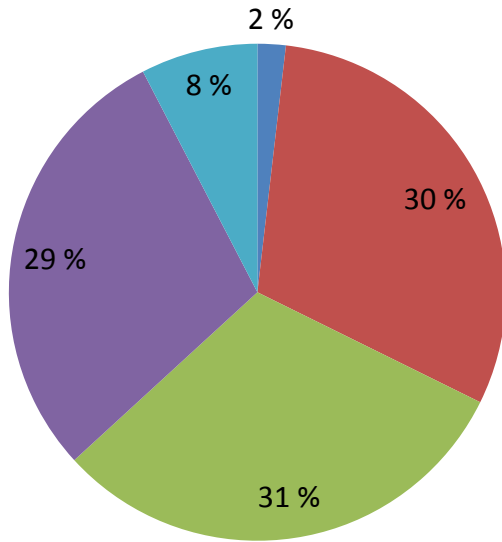




Mitä ihmiset tekevät kirjastossa?

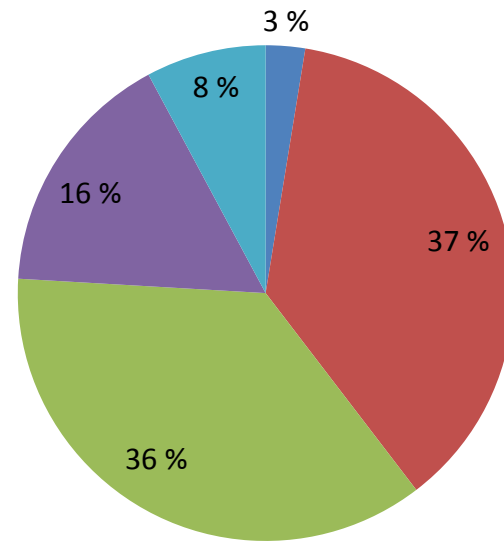


Käytsä täällä usein? -kysely



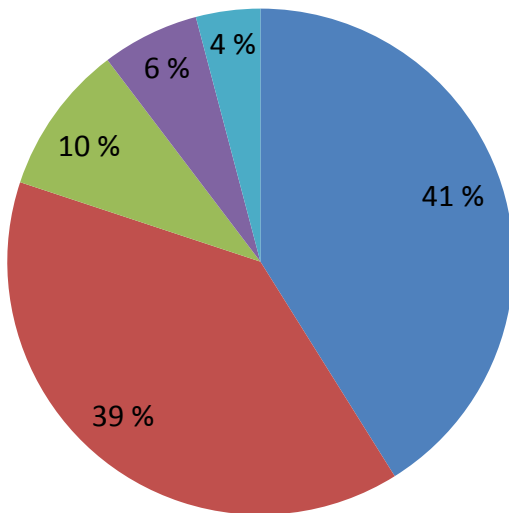
Vastaajien ikäjakauma

- alle 16
- 16-25
- 26-40
- 41-66
- yli 66



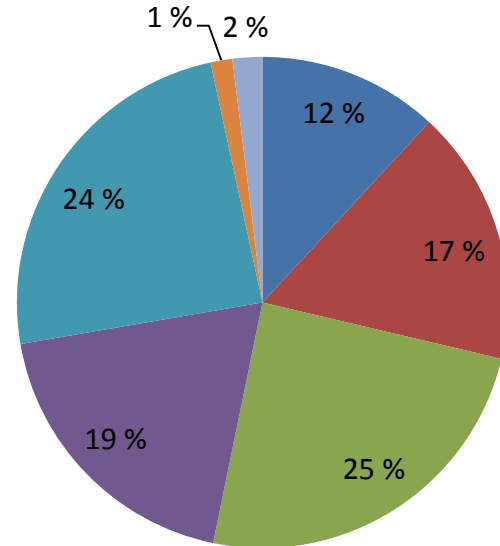
Kauanko kirjastossa viivytään

- alle 15 min
- 15-30 min
- 30-60 min
- 1-2 t
- yli 2 t



Asiointi henkilökunnan kanssa

- apua aineiston sijaintiin
- lainaaminen, palauttaminen
- apua nettiin tai laitteisiin
- muu
- kirjavinkkejä



Kirjastokäynnillä saan usein

- Luvuvinkkejä
- Inspiraatiota
- Tietoa
- Hengähdystauon
- Hyvän mielen
- Uusia tuttavuuksia
- Muuta

Ala laputtaa – tagita kirjasto

Idea nuortenosasto Stoorin Parhaat palat -palautepylvästä

Pienimuotoista palautetta, helppo antaa

Konkreettisia asioita

Palautetta sai antaa myös lapun värillä, ei tarvinnut kirjoittaa

Kommentoitiin kirjaston tiloja, palvelua, henkilökuntaa, aineistoja

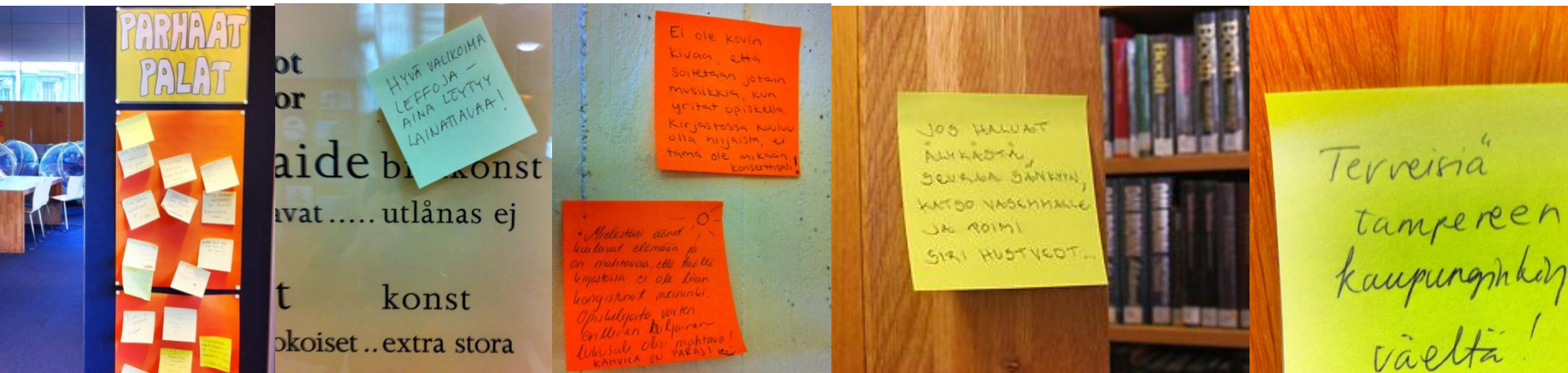
Asiakkaiden keskinäistä keskustelua!

Myös näissä palautteissa kävi ilmi, että ihmisillä on erilaisia toiveita

Kaikki palautteet kuvattiin myöhempää käyttöä varten

Herätti paljon huomiota tiedotusvälineissä ja hyvää mieltä asiakkaisissa

ja henkilökunnassa



Library looks – kuvaa kirjastofiiliksesi!



Sari Ruoskanen & Sanna Merin

Valokuvauskilpailu

Palkintona konserttilippuja Ruisrockiin tai Turun musiikkijuhlille

Tarvittaessa lainattiin kameraa ja opastettiin viemään kuvia nettiin

Valokuvista järjestettiin näyttely

Kirjastolla on oikeus käyttää valokuvia omassa toiminnassaan



Esa Kaila

Inkeri Näätsaari 21.11.2013

Turun kaupunginkirjasto

Koko raportti Käytsä täällä usein?

<http://www.turku.fi/Public/default.aspx?contentid=386327&nodeid=5096>

Jatkoa seurasi: **Hyllyjen välissä hiljaa** – sarjakuvakilpailu Vaski-kirjastojen käyttösäännöistä



Voittaja Touko Miikkulainen kainalossaan juuri voitettu iPad

inkeri.naatsaari@turku.fi