

Laadullinen asiakastieto soveltuu paremmin palvelujen asiakaslähtöiseen suunnitteluun, kun taas määrällinen tieto vastaa paremmin siihen, miten palvelujen tuottamisessa on onnistuttu.

Eläytymismenetelmällä asiakastuntemusta

- pienten esseiden ja lyhyehköjen tarinoiden kirjoittamista annettujen ohjeiden mukaan
- vastaajille annetaan kehyskertomukseksi kutsuttu orientaatio, jonka antamien mielikuvien mukaan heidän tulee kirjoittaa pieni tarina
- kehyskertomuksia on aina vähintään kaksi (toistensa variaatioita, poikkeavat toisistaan jonkun keskeisen seikan suhteen)
- variaatioilla pyritään löytämään vastauksia siihen, mikä vastauksissa muuttuu, kun kehyskertomuksessa muutetaan jotain keskeistä elementtiä
- kehyskertomus on muutaman rivin mittainen ja se sijaitsee A4-paperin yläosassa
- kirjoittaja vie mielikuvituksensa avulla kehyskertomuksessa esitetyn tilanteen joko eteenpäin tai sitten kuvaa mitä on täytynyt tai voinut tapahtua ennen kehyskertomuksessa esitettyä tilannetta

Eläytymismenetelmätarinat eivät siis välttämättä ole kuvauksia todellisuudesta vaan mahdollisia tarinoita siitä, mikä saattaa toteutua ja mitä eri asiat merkitsevät. Soveltuu parhaiten tutkimuksiin, joissa on tarkoituksena selvittää ajattelun logiikkaa. **Tutkija voi löytää uusia näkökulmia eikä vain vahvistaa ennestään epäilyä.**

- aktiivinen eli ”active role-playing”: henkilöille kuvataan lähtötilanne ja roolihahmo, jonka jälkeen henkilöt eläytyvät tilanteeseen ikään kuin roolileikin kautta
- passiivinen eli ”passive role-playing”: henkilöille kuvaillaan lähtötilanne ja eläytyminen tapahtuu kirjoittamalla pieni tarina

Kirjasto opiskelijan tukena ja vastuksena: eläytymismenetelmä yliopiston kirjastonkäytön tutkimisessa (Juntunen & Saarti, 1999)

- Markku/Maija valmistui nopeasti, koska hän sai yliopiston kirjastosta tarvitsemansa aineistot ja palvelut. Mikä kirjastossa oli sellaista, että se helpotti Markkua/Maijaa niin paljon? Käytä mielikuvitustasi ja kirjoita tämän liuskan mittainen tarina tapahtuneesta.
- Markun/Maijan valmistuminen hidastui, koska hän ei saanut yliopiston kirjastosta tarvitsemaansa aineistoa ja palveluja. Mikä kirjastossa oli sellaista, että se haittasi Markkua/Maijaa niin paljon? Käytä mielikuvitustasi ja kirjoita tämän liuskan mittainen tarina tapahtuneesta.

Opinnäytetyöskentelyn ihanneprosessi: tutkimus prosessin sujuvuudesta ja sujumattomuudesta eläytymismenetelmää käyttäen (Elenius, 2009)

- Maija/Matti kertoo opiskelukaverilleen opinnäytetyöskentelystään ja saamastaan ohjauksesta. Hän iloitsee työskentelyn sujuvuudesta ja kehuu saamaansa ohjausta. Eläydy tilanteeseen ja kerro, mitä tarkalleen ottaen Maija / Matti kertoo?
- Maija/Matti kertoo opiskelukaverilleen opinnäytetyöskentelystään ja saamastaan ohjauksesta. Hän moittii työskentelyn sujumattomuutta ja kritisoi saamaansa ohjausta. Eläydy tilanteeseen ja kerro, mitä tarkalleen ottaen Maija / Matti kertoo?

Asiakkaatkin mukaan kirjaston suunnitteluun (Kuukasjärvi, 2012)

<p><i>Visio 1</i></p> <p>Kuvitelkaa, että olette lähdössä lomamatkalle Italiaan ja haluatte ennen matkaa lainata matkakirjoja, jotka ovat eri luokissa ja eri paikoissa.</p> <p>sanakirjat kartat lehdet kieltenopiskelu maasta kertovat kirjat Miten toimitte saadaksenne nämä?</p>	<p><i>Visio 2</i></p> <p>Kuvitelkaa, että olette lähdössä lomamatkalle Italiaan ja haluatte ennen matkaa lainata matkakirjoja, jotka ovat järjestetty aiheen mukaan siten että kaikki matkustamista ja maita koskeva aineisto on omissa luokissaan, mutta fyysisesti samassa paikassa.</p> <p>Miltä tällainen järjestys tuntuisi?</p>
--	---

Mielikuvittele kirjasto: eläytymismenetelmä kehittämistutkimuksen välineenä ammattikorkeakoulukirjastossa (Saunamäki, 2013)

- Kuvittele, että on vuosi 2018. Uusi Kampuskirjasto on suunnitteilla Kampusalueelle ja suunnittelussa halutaan huomioida ensisijaisesti opiskelijoiden näkemykset. Koska olet SeAMK:n aktiivinen opiskelija, sinut on valittu suunnittelemaan kokonaan uutta Kampuskirjastoa. Sinua on pyydetty suunnittelukokoukseen esittelemään ajatuksesi uuden kirjaston tiloista, palveluista ja aineistoista. Kirjoita esityksesi tähän alapuolella olevaan tilaan.
- Kuvittele, että on vuosi 2018. Kampuskirjaston remontti on suunnitteilla ja suunnittelussa halutaan huomioida ensisijaisesti opiskelijoiden näkemykset. Koska olet SeAMK:n aktiivinen opiskelija, sinut on valittu suunnittelemaan Kampuskirjaston remonttia. Sinua on pyydetty suunnittelukokoukseen esittelemään ajatuksesi siitä, miten kirjaston tiloja, palveluja ja aineistoja pitäisi uudistaa. Kirjoita esityksesi tähän alapuolella olevaan tilaan.

Lähteet:

- Elenius, L. 2009. Opinnäytetyöskentelyn ihanneprosessi: tutkimus prosessin sujuvuudesta ja sujumattomuudesta eläytymismenetelmää käyttäen. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteellinen tiedekunta. Kandidaatintutkielma. Julkaisematon.
- Eskola, J. 1998. Eläytymismenetelmä sosiaalitutkimuksen tiedonhankintamenetelmänä. Tampere: TAJU
- Eskola, J. 2010. Eläytymismenetelmän autuus ja kurjuus. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-Kustannus, 72 - 87.
- Juntunen, A. & Saarti, J. 1999. Kirjasto opiskelijan tukena ja vastuksena: eläytymismenetelmä yliopiston kirjastonkäytön tutkimisessa. Signum. Vol 2, no 1, 6 - 10.
- Kuukasjärvi, L.; Peltonen, T. & Heikkinen, H. 2012. Kokemuksien aarrearkku: Asiakkaatkin mukaan kirjaston suunnitteluun –hanke. Loppuraportti. Kemin kaupunginkirjasto. <http://www.kemi.fi/Kirjasto/pdf/Kokemuksien%20aarreakku.pdf>
- Saunamäki, P. 2013. Mielikuvittele kirjasto: eläytymismenetelmä kehittämistutkimuksen välineenä ammattikorkeakoulukirjastossa. Turun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma (ylempi AMK). <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013090915053>
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum