

Käytsä täällä usein?

Käyttäjätutkimus Turun pääkirjaston käytöstä

Yleisten kirjastojen neuvosto

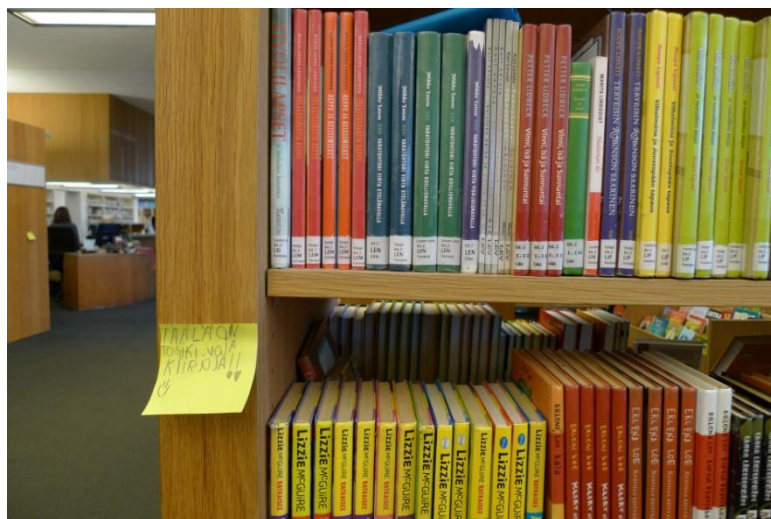
Inkeri Näätsaari

8.10.2012



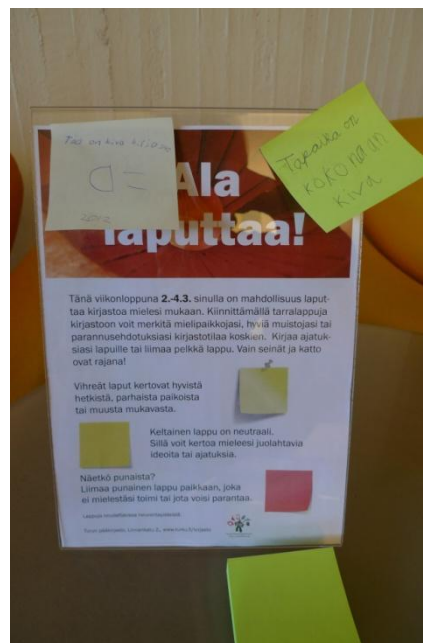
Asiakaspalaute Kundrespons Visitor feedback

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



Inkeri Näätsaari 8.10.2012

Turun kaupunginkirjasto



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.

Kameralainaus 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



Kaikki Flickrin vietyt kuvat
osallistuvat kilpailuun ja osa
niistä valitaan Library Looks
-valokuvakilpailuun
pääkirjaston kesäkesä 2012.

Lisätiedot
www.turku.fi/librarylooks

Viemällä kuvalla Flickrin tai lähettämällä ne sähköpostitse
kuvasta ja kuvasta kuvasta kirjastoille oikeudet
kuvien käyttämiseen om. tarkoitukseen.

Käyttäjien arvioita palveluista

Asiakaskysely 2011

Tärkeys





Pääkirjasto 5 vuotta 2.3.2012

Projektiässä: kaupungin ja korkeakoulujen
yhteinen hanke

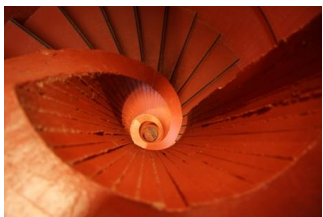
Kirjaston johdon ja kolmen opiskelijan
yhteistyöprojekti marraskuu 2011-toukokuu 2012

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





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



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

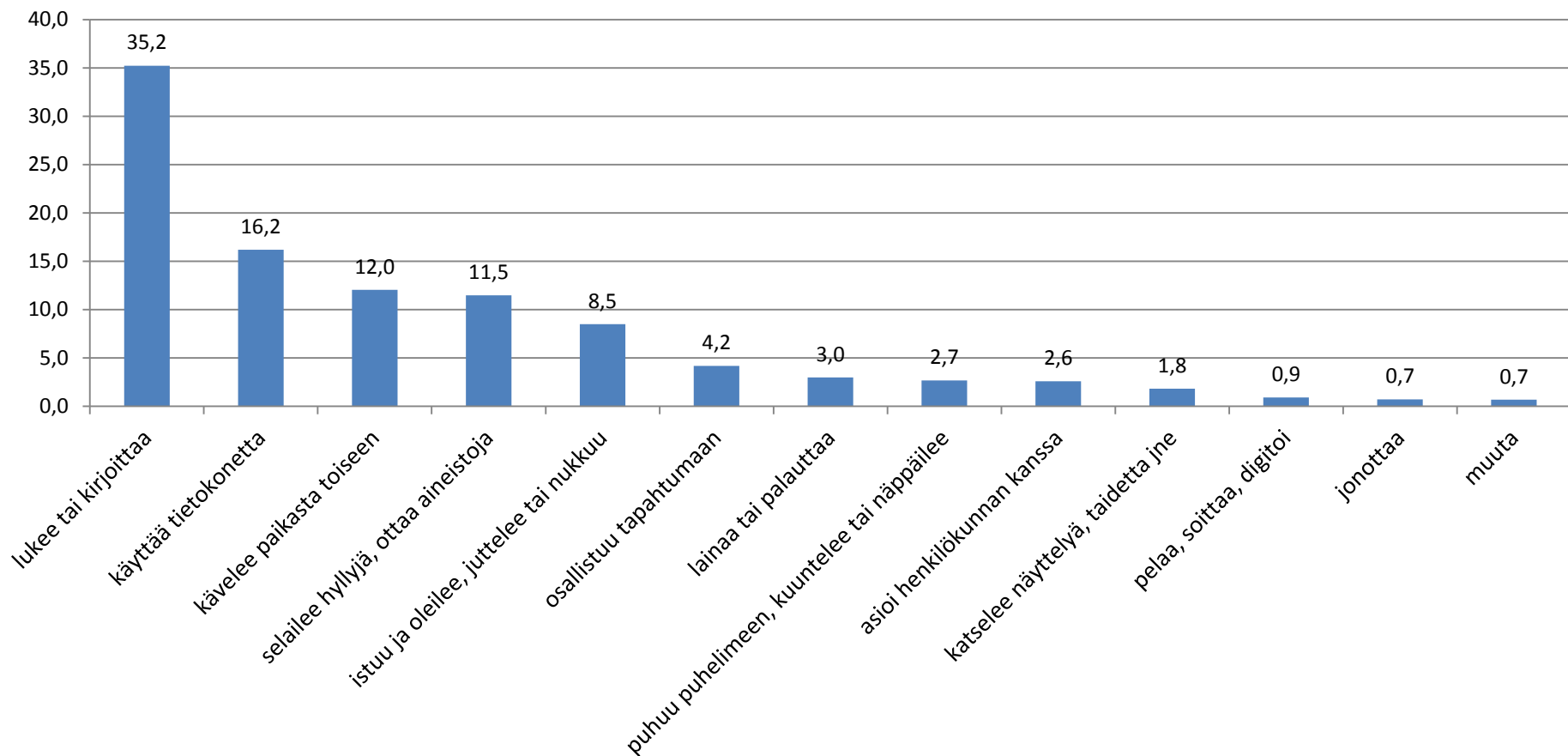
Eniten luettiin ja kirjoitettiin kaikkialla muualla paitsi lastenosastolla ja aulassa
Seuraavaksi eniten kuljettiin osastolta toiselle, selailtiin hyllyjä, käytettiin tietokonetta tai oleiltiin

Vain 2,6 % asioi henkilökunnan kanssa!

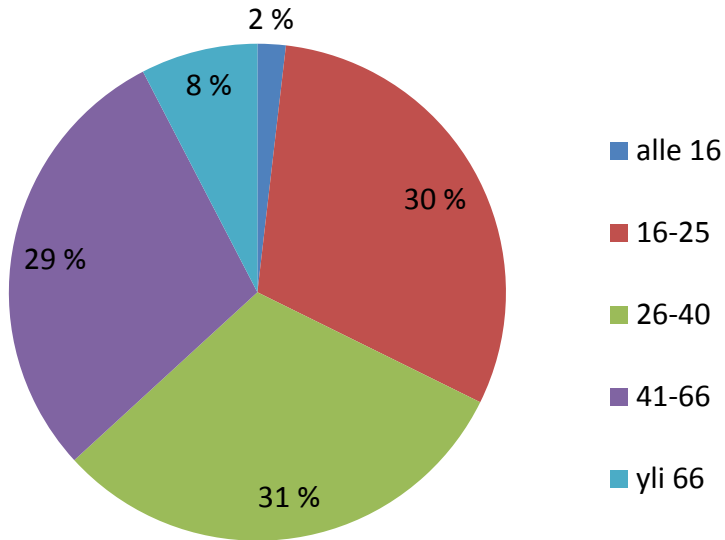




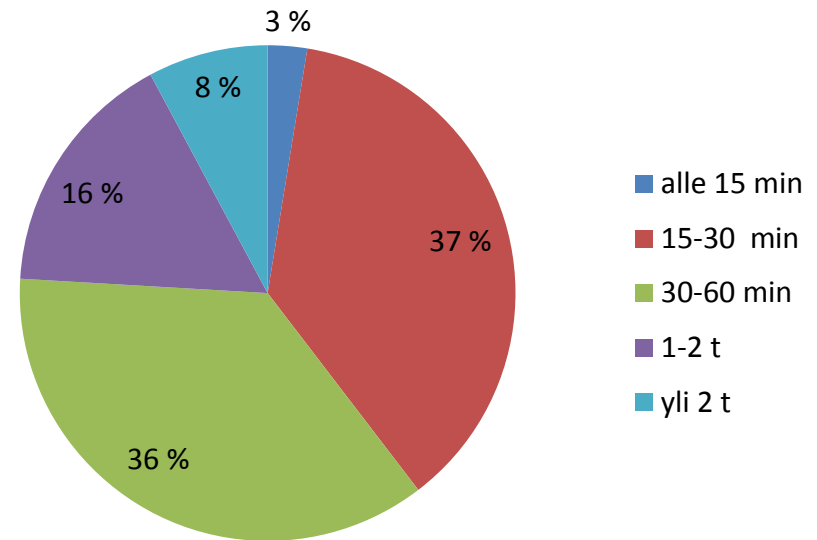
Mitä ihmiset tekivät kirjastossa?



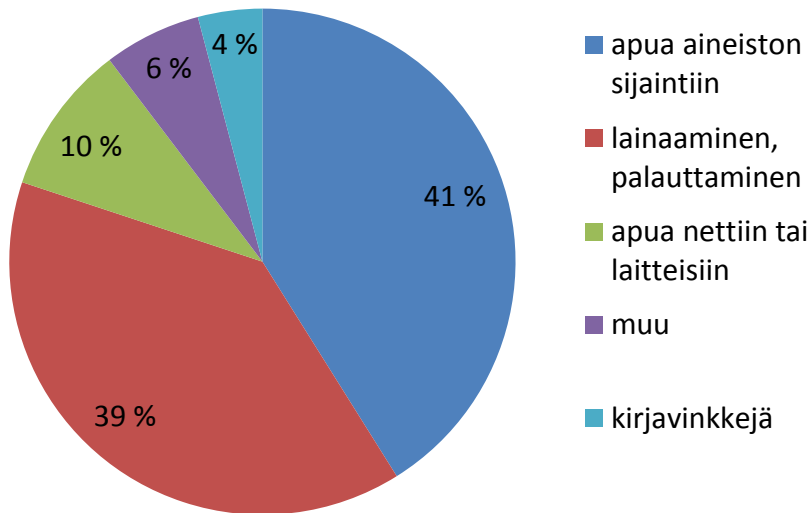
Käytsä täällä usein? -kysely



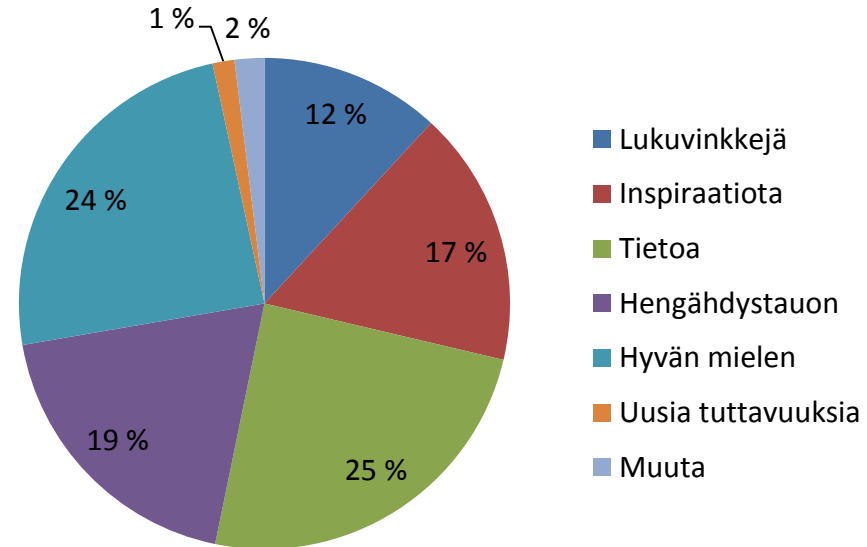
Vastaajien ikäjakauma



Kauanko kirjastossa viivytään



Asiointi henkilökunnan kanssa



Kirjastokäynnillä saan usein

Ala laputtaa – tagita kirjasto

Idea nuortenosasto Stoorin Parhaat palat -palautepylväästä

Pienimuotoista palautetta, helppo antaa

Konkreettisia asioita

Palautetta sai antaa myös lapun värillä, ei tarvinnut kirjoittaa

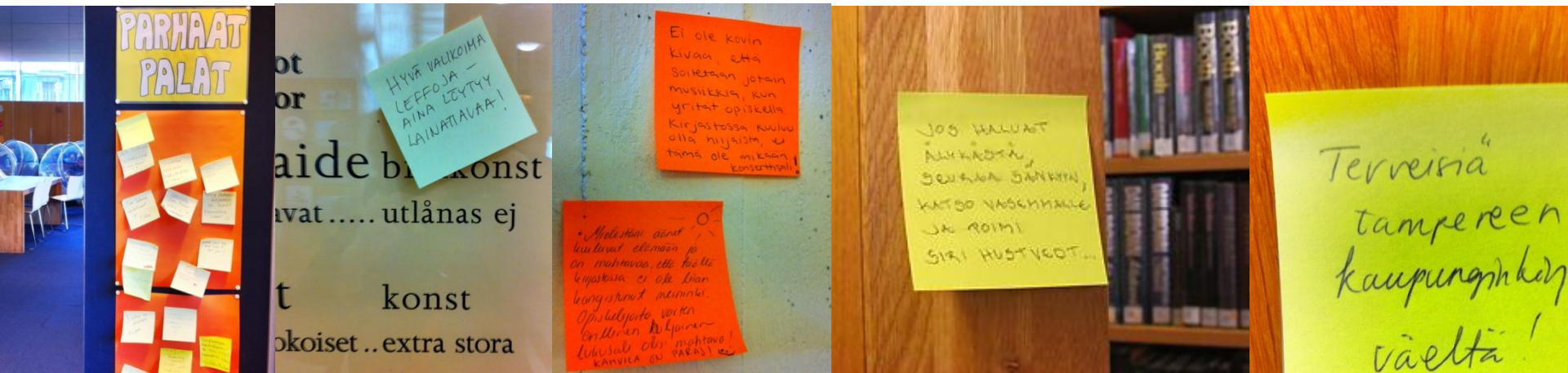
Kommentoitiin kirjaston tiloja, palvelua, henkilökuntaa, aineistoja

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 asiakkaissa 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

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