#  HAVAINNOINTIMALLI KIRJASTOLLE

* *Päätä ennen kirjastoon saapumista, mistä roolista käsin haluat havainnoinnin tehdä. Voit havainnoida kohdetta ammattilaisen tai asiakkaan silmin. Voit myös rakentaa itsellesi kuvitteellisen asiakasprofiilin, jonka kautta tarkastella kohdetta (ks. liite).*
* *Tee havaintoja siitä mitä näet ja kuulet, älä haastattele henkilökuntaa tai asiakkaita. Kirjaa vain vierailun aikana havaitsemiasi asioita – unohda kuulopuheet ja mahdolliset omat ennakkokäsitykset.*
* *Ota havaintojesi tueksi kuvia. Ne tuovat näkyviksi asioita, joita voi olla vaikea sanallistaa ja toimivat muistin tukena ja lisäävät havainnoinnin objektiivisuutta.*
* *Voit käyttää havainnointimallia tarpeittesi mukaan, koko lomaketta ei tarvitse kahlata kerralla läpi. Luettelo havainnoitavista asioista toimii parhaimmillaan ajattelua ohjaavana ja suuntaa antavana havainnoinnin tukipaperina. Valitse itseäsi eniten hyödyttävät kohdat ja sovella mallia vapaasti.*

KIRJASTO YMPÄRISTÖSSÄÄN, SAAVUTETTAVUUS JA ESTEETTÖMYYS

Saapuminen kirjastoon

* saavutettavuus eri kulkuneuvoilla (jalan, pyörällä, julkisilla, autolla)
* esteettömyys (luiska, valaistus, ulko-ovi)
* kirjaston löytäminen (opasteet, valotaulut, tienviitat, muu ulko-opastus)
* kirjaston sijoittuminen suhteessa muihin alueen palveluihin
* kirjastorakennuksen avautuminen ympäristöönsä (ulkotilat ja piha-alueet, ovet, ikkunat, ulkovalaistus)
* aukioloajat

Liikkuminen kirjastossa

* esteettömyys (esteetön liikkuminen, ympäristön hahmottamisen selkeys, kalusteiden ergonomia/säädettävyys, tilojen yleispätevyys kaikille käyttäjille, tilan turvallisuus, opasteiden koko/värikontrastit/kuvasymbolit )
* opasteet tilassa (kieliversiot, visuaalinen ilme, muunneltavuus, selkeys, kuvailevatko opasteet henkilökunnan vai asiakkaan näkökulmaa esim. kassa/maksa tässä )
* tilan loogisuus (”navigoitavuus”, selkeys, ymmärrettävyys)

PALVELU JA TARJONTA

Henkilökunnan rooli

* tunnistettavuus (työasu, muu tunniste)
* sijoittuminen tilassa (palvelualueella, vapaasti tilassa, hyllyjen välissä)
* asenne ja palveluote (aktiivisuus/passiivisuus, rohkaisevuus/rajoittavuus, tervehtiminen, kontaktihakuisuus)

Kokoelmat ja sisältöjen tarjonta

* löydettävyys (hyllyopasteet, loogisuus)
* esillepano (houkuttelevuus, siisteys, selkeys, kirjaston ”ykköspaikan” hyödyntäminen)
* moniulotteisuus (eri formaatit, ääni- ja e-aineistot, kielivalikoima, erikoiskokoelmat)
* palveluiden, tapahtumien ja muun toiminnan markkinointi aineistoa ja aineistoalueita hyödyntäen

Palvelut

* palvelutarjonta
* palveluviestintä
* itsepalvelu (viestintä, maksumahdollisuudet, rohkaisu/rajoittaminen)

Tapahtumat

* yhteistyömuodot, paikallisuus
* tapahtumamarkkinointi
* tapahtumatekniikka
* tapahtumatilat

TIETOTEKNISET LAITTEET, VARUSTELU JA PALVEUT

Kirjaston tarjoama tekniikka

* sijoittelu, esteettömyys, ergonomia, käytettävyys
* tekniikan tarkoituksenmukaisuus

Oman laitteen käyttäjät

* sähköpistokkeet
* langaton verkko
* tulostus

Kirjastoautomatiikka

* sijoittelu, esteettömyys, ergonomia, käytettävyys

Opastus

* ryhmä/henkilökohtainen opastus
* opasteet ja ohjeet, selkokielisyys, palveluista tiedottaminen kirjastotilassa

TILAT

* esteettisyys, viihtyisyys, siisteys, yleisvaikutelma, tunnelma
* hauskuus, innostavuus, huumori, oivaltavuus
* Sopiva kaikille, eri käyttäjäryhmien huomioiminen
* tilan asenne (rohkaisee/rajoittaa, oikeudet/kiellot)
* valaistus
* äänivyöhykkeet (viestintä eri tilojen luonteesta, erilaisten tarpeiden huomioiminen, akustiikka)
* eri käyttäjäryhmien huomioiminen (esim. lapset, nuoret, muualta Suomeen muuttaneet, ikääntyneet, freelancerit ja muut joustotyön tekijät)

Oppimisen- työskentelyn- ja tekemisentilat, oleskelutilat

* käyttömahdollisuudet, vuorovaikutteisuus, muunneltavuus
* istuma- ja oleskelupaikat (eri tarpeet, ergonomia, siisteys, viihtyisyys, monikäyttöisyys)
* Asiakkaiden sijoittuminen suhteessa tilaan (näkyvillä/piilossa, näetkö selkiä vai kasvoja)
* tekninen ja muu varustelu (ohjeistus)

Näyttely- ja tapahtumatilat

* avoimuus
* kalusteet (tarkoituksenmukaisuus ja muunneltavuus)
* tekniikka ja varustelu
* tiedottaminen

Kahvila/ ravintola/juoma-automaatti

WC-tilat

* siisteys, maksu, sijainti, kokemuksellisuus (tarjoaako tila jotain ekstraa, jujua, kekseliäisyyttä)

Palvelualue

* sijoittuminen suhteessa asiakasvirtoihin
* lähestyttävyys (rohkaiseva/rajoittava),
* selkeys
* siisteys

VIESTINTÄ JA MARKKINOINTI TILASSA /VERKOSSA

* visuaalinen ilme/brändi
* verkkosivut (ajantasaisuus, käytettävyys, navigoinnin helppous, visuaalisuus, informatiivisuus)
* sosiaalinen media (aktiivisuus, sisältö, paikallisuus, oivaltavuus)

LIITE

Luo itsestäsi kysymysten avulla asiakasprofiili. Tarkastele vierailukohdetta oman profiilityyppisi näkökulmasta. Kirjaa ylös havaintojasi.

*”Museovierailu tähtiasiakkaan roolissa” on yksi havainnointiharjoituksista, joita on hyödynnetty vuonna 2016 avautuvan Uuden kaupunginmuseon suunnittelussa.* *www.uusikaupunginmuseo.fi*

Piirrä tähän kuva itsestäsi

ja/tai lempiasiastasi.

NIMI \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

IKÄ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

MISSÄ ASUT \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

LEMPIHARRASTUS \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

LEMPIRUOKA \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

LEMPIELOKUVA \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

LEMPIMUSIIKKISI \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

PARAS LOMAMUISTO \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_