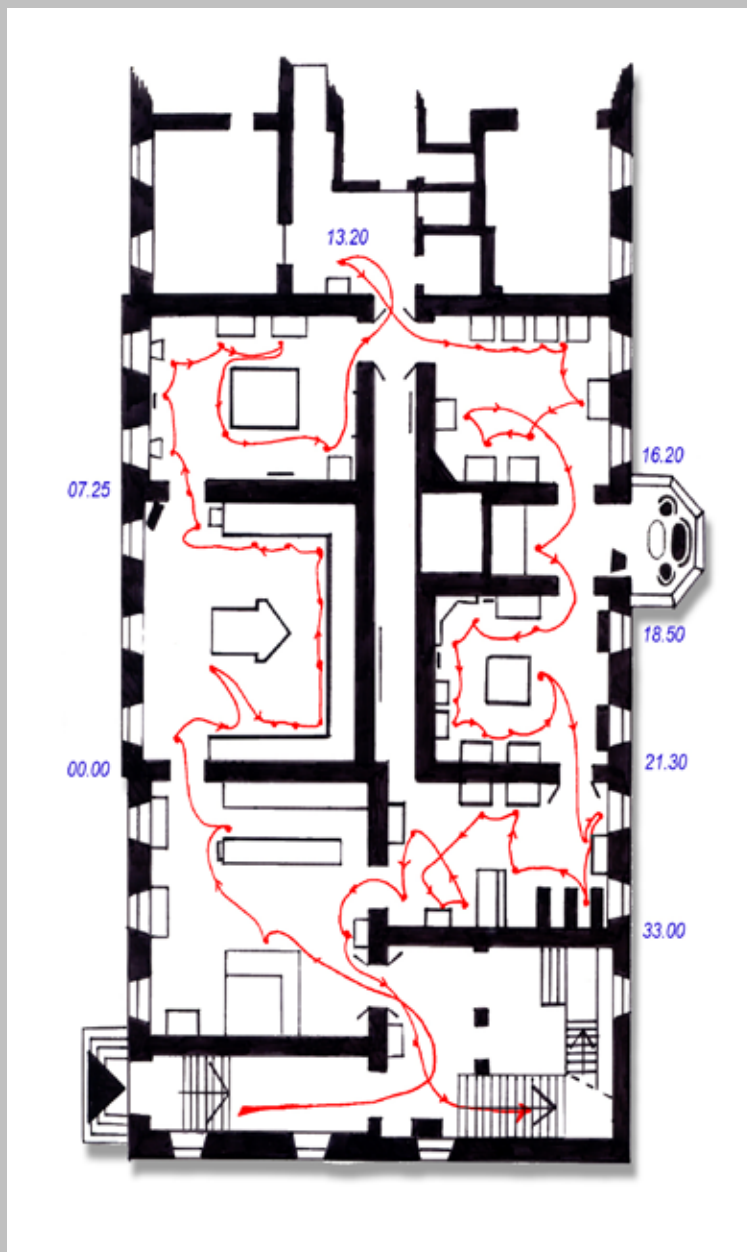




Raportti

1
2008



Petra Korhonen

Museokävijän prosessikuvaus

Kehittäminen ja yhteiskuntasuhteet KEHYS



VALTION TAIDEMUSEO

Sisältö

Museovierailu prosessina	4
Keitä tutkitaan?	5
Taustatietolomakkeet	6
Reittiseurannat ja ajanotto	7
Think Aloud ja Friendly Stranger	8
Sovellettu Think Aloud	8
Haastattelut	10
Asiakaspalveluhenkilökunnan haastattelut	11
Aineiston analyysi ja tulosten esittäminen	12

Museokävijän prosessikuvaus on museovierailun kuvauksen menetelmä, jota voi hyödyntää yleisölähtöisten ja asiakasystävällisten tuotteiden ja palvelujen kehittämisessä. Prosessikuvauksesta on hyötyä esimerkiksi museopedagogiaan, tiedotukseen, markkinointiin sekä näyttelysuunnitteluun liittyvässä työssä.

Lukijalle

Museokävijän prosessikuvaus jatkaa Valtion taidemuseon Kehittäminen ja yhteiskuntasuhteet Kehyksessä tehtyjen syventävien yleisötutkimusten sarjaa, jossa on tarkasteltu muun muassa vakituisia kävijöitä ja niin kutsuttuja ei-kävijöitä. Museokävijän prosessikuvaus käynnistettiin syystalvella 2007 suunnitteluvaiheella, ja sitä kehiteltiin ja testattiin Valtion taidemuseon omissa yksiköissä Ateneumissa ja Sinebrychoffin taidemuseossa keväällä 2008. Tarkoituksena oli paitsi luoda laajempi kuvaelma ”tavallisten” kävijöiden museovierailusta ja sen vaiheista, myös kehittää ja kirjata arvioinnin välineitä muidenkin museoiden yleisötutkimusten käyttöön.

Kehyksessä oli ennestään vankkaa kokemusta laadullisten yleisötutkimusten metodeista. Pauliina Raution tutkimuksessaan käyttämä narratiivinen haastattelumetodi, Mia Muurimäen käyttämä Think Aloud -metodi omassa sosiologian tutkimuksessaan ja ennen kaikkea Eija Liukkosen asiantuntemus yleisötutkimuksesta ja näyttelyn evaluoinnista toimivat vahvana pohjana Museokävijän prosessikuvauksen metodien määrittämisessä. Mutta kuten syventävien laadullisten tutkimusten luonteeseen usein kuuluu, tutkimusmenetelmät tarkentuivat ja kehittyivät omaan suuntaansa tutkimuksen edetessä. Museokävijän prosessikuvaus on näin ollen yhdistelty, täydennelty ja testattu sovellus edellä mainituista menetelmistä.

Tämän esityksen tarkoituksena on nyt tarjota nuo testatut menetelmät kaikkien yleisöistään kiinnostuneiden museoiden käytettäväksi. Yksinkertaisimmillaan kyse on museopalvelujen laadullisesta inventoinnista kävijän näkökulmasta. Parhaimmillaan Museokävijän prosessikuvaus voi avata museoammattilaiselle tuoreen näkemyksen oman museon tämän päivän kävijöiden tarpeista ja näin innostaa museoammattilaista näkemään oman työnsä tärkeyden osana museon toimintaa.

Antoisaa museomatkaa kävijöiden seurassa toivottaen,

Petra Korhonen

Museovierailu prosessina

Museokävijän prosessikuvaus on laadullinen kävijätutkimus. Laadullisen tutkimuksen menetelmät kertovat niistä vieraiden tyytyväisyyteen liittyvistä asioista, joihin määrälliset tutkimukset eivät yllä. Laadulliset ja määrälliset tutkimukset tukevat parhaimmillaan toisiaan ja antavat yhdessä ymmärrettävän ja tilastollisestikin pätevän kuvan kävijöiden tyytyväisyydestä museon tarjoamiin palveluihin. Museokävijän prosessikuvauksen tarkoitus on mallintaa museokävijän prosessit vierailun eri vaiheissa ja tunnistaa eri vaiheiden kriittiset pisteet.

Tässä esityksessä museovierailu ymmärretään vuorovaikutukseen perustuvana janan kävijän kokemusmaailmassa, joka alkaa ajasta ennen museovierailua eli tarjontakentän hahmottamisesta. Päätöksentekoa seuraa vierailu museossa. Tämän vierailun muistelun kautta siirrytään taas mahdolliseen seuraavaan museovierailuun eli takaisin janan alkupäähän.

Ennen museovierailua			Museovierailun aikana			Museovierailun jälkeen	
Tarjontakenttä	Päätökset	Matka	Saapuminen	Vierailu	Lähteminen	Muistelu	Uudelleen vierailu?

Prosessikuvauksen päämääränä nimensä mukaan on avata vierailuprosessin kaikki vaiheet. Tästä syystä kuvausta ei voi myöskään tehdä vain yhteen menetelmään nojaten, vaan toisella menetelmällä paikataan sitä prosessin vaihetta, johon toinen ei anna vastauksia.

Museokävijän prosessikuvauksen menetelmät ovat:

- kävijöiden taustatietojen kerääminen
- reittiseurannat ja ajanotto
- kävijöiden haastattelut
- Think Aloud -vierailut ja
- asiakaspalveluhenkilökunnan haastattelut

Prosessikuvausta voidaan käyttää niin taidemuseoiden kuin muidenkin museoiden yleisösuhteiden arvioinnin välineenä. Painopiste on kävijäystävällisyydessä ja palvelujen laadun arvioinnissa.

Tutkijan oman arvioinnin ja ajankäytön mahdollisuuksien varaan jää kysymys tutkimusaineiston määrästä. Kävijäkohtaisesti materiaalin määrä ja sen keräämiseen tarvittava aika vaihtelee huomattavasti, koska vierailujen kesto on yksilöllistä. Tämänkään vuoksi ajankäyttöä ja aineiston määrää on hankala ennakoida. Huomioitavaa kuitenkin on, että kysymys on laadullisesta tutkimuksesta, eikä niin muodoin olekaan tarkoitus päästä tilastollisesti päteviin tuloksiin.

Keitä tutkitaan?

Museokävijän prosessikuvauksen menetelmin voidaan tutkia henkilöitä, jotka tulevat museoon. Prosessikuvaus tarjoaa välineitä parantaa palveluita jo tiensä museoon löytäneiden kävijöiden antaman palautteen pohjalta.

Tutkimusotos kannattaa pyrkiä keräämään niin, että se noudattelee museon kävijäprofiilia. Käytännössä reittiseurantojen ja haastattelujen osalta otos määräytyy myös sen mukaan, ketkä tulevat vieraaksi museoon tutkimusajankohtana ja ketkä suostuvat osallistumaan tutkimukseen. Tutkimusotoksessa tulisi myös mahdollisuuksien mukaan huomioida erityisryhmät, vaikka heidän osuutensa kävijäkunnasta olisikin verrattain pieni. Esimerkiksi liikuntarajoitteiset ja eri kieltä käyttävät vieraat ovat parhaita arvioimaan kuinka heidän tarpeensa on museossa huomioitu. Saavutettavuusasioista saa myös lisätietoa Kulttuuria kaikille -palvelusta osoitteessa www.kulttuuriakaikille.fi.

Karkeasti ajatellen testivieraat eli koehenkilöt voidaan jakaa oheisen kaavion mukaisesti neljään eri ”testiryhmään” A-D. Ryhmiltä A-C, jotka ovat kaikki museovieraita, kerätään taustatietolomakkeet ja he osallistuvat reittiseurantaan. Ryhmä D käsittää museon asiakaspalveluhenkilökunnan edustajat. Ryhmät B, C ja D haastatellaan. Think Aloud vieraat muodostavat ryhmän C. Think Aloud -metodi ei vie testimenetelmänä enempää aikaa kuin pelkkä reittiseuranta, mutta aineiston purkamisen käsiteltävään muotoon eli litterointi on työlästä. Think Aloud jää metodina siksi otoksestaan pienemmäksi, mutta sitäkin tärkeämmäksi menetelmäksi.

	Taustatietolomake	Reittiseuranta	Haastattelu	Think Aloud
A				
B				
C				
D				

Seuraava kaavio esittää ne kohdat vierailuprosessin vaiheista, johon kutakin menetelmää käyttäen saadaan parhaiten informaatiota ja mihin vaiheeseen kullakin menetelmällä kannattaa keskittyä. Kaikilta vierailta kerätään myös taustatietolomake.

	Ennen museovierailua			Museovierailun aikana			Museovierailun jälkeen	
	Tarjontakenttä	Päätökset	Matka	Saapuminen	Vierailu	Lähteminen	Muistelu	Uudelleen vierailu?
Reittiseurannat								
Haastattelut								
Think Aloud								
Henkilökunnan haastattelu								

Seuraavassa menetelmät esitellään seikkaperäisemmin ja tarkastellaan näkökulmia, joita ne mahdollisesti avaavat.

Taustatietolomakkeet

Kaikilta tutkimukseen osallistuvilta vierailta kerätään taustatietolomake. Se antaa lisäarvoa aineistolle ja auttaa pitämään aineiston kasassa. Taustatietolomakkeessa voidaan kysyä vieraiden demografisten tekijöiden (ikä, sukupuoli, paikkakunta jne.) lisäksi muun muassa museoaktiivisuutta, sitä, mistä vieras oli saanut tietoa museosta tai näyttelystä sekä vieraan museokäyntiin kohdistamista odotuksista. Näiden tietojen avulla voidaan myös pitää huolta siitä, että tutkimusotos noudattelee museon kävijäkuntaa demografisten tekijöiden osalta.

Taustatietolomakkeet kannattaa valmistella niillä kielillä, joita museo muutenkin käyttää. Kävijöitä voi pyytää täyttämään lomakkeet joko ennen tai jälkeen museovierailun. Think Aloud -vieraita on ehkä luontevampaa pyytää täyttämään lomake vasta vierailun jälkeen, jottei vieras kokisi ”utelusta” aiheutuvia paineita vierailun aikana. Haastattelutilanteessa on hyvä tarkistaa lomake, jotta haastateltavaa voi pyytää tarkentamaan esimerkiksi museoaktiivisuuden liittyviä asioita.

Kävijätutkimukset tulisi aina tehdä nimettömänä!

Mitä esimerkiksi voidaan saada selville taustatietolomakkeen avulla?

- Onko kävijä paikkakuntalainen, vai jostain kauempaa saapunut?
- Mistä kävijä on saanut tietoa näyttelystä?
- Kuinka aktiivisesti vierailija käy museoissa?
- Onko hän käynyt tässä museossa aikaisemmin, ja jos, niin kuinka monta kertaa?
- Mitä odotuksia vierailijalla on tätä museokäyntiä kohtaan?
- Tuleeko kävijä yleensä yksin vai seurueessa museoon?
- Oliko hän suunnitellut museovierailua pidempään, vai tuliko hän hetken mielihohteesta?

Muistettavaa:

- Suunnittele etukäteen, kuinka merkitset tutkimusmateriaalin, jotta voit hallita sitä tutkimuksen loppuun saakka. Testivieraille voi antaa ”peitenimet” aakkosjärjestyksessä. Näin materiaali pysyy alusta lähtien hyvässä järjestyksessä.
- Taustatietolomakkeet on hyvä tehdä muutamalla eri kielellä (suomi, ruotsi, englanti).
- Taustatietolomakkeet toimivat muun aineiston tukena.

Reittiseurannat ja ajanotto

Reittiseurantoihin tarvitaan kopioita museorakennuksen pohjapiirroksista. Niihin voi merkitä jo valmiiksi näyttelyjen asemoinnin. Se helpottaa museovieraan seuraamista. Tämän lisäksi tarvitaan ajanottolaite, esimerkiksi ”sekuntikello”, joka on helppo napsauttaa käyntiin vierailun alkaessa. Siitä on myös helppo mitata väliaikoja, jotka merkitään reittiseurantapiirrokseseen.

Museoon saapuvia vieraita pyydetään osallistumaan tutkimukseen. Luvan saatuaan tutkija seuraa häiritsemättä museovieraiden kulkua museossa ja piirtää pohjakarttaan vierailijoiden reitin rakennuksessa. Tutkija myös ottaa aikaa sekuntikellolla vierailun kestosta ja sen vaiheista. Väliajat voi ottaa esimerkiksi vieraiden siirtyessä näyttelysalista toiseen. Piirrokseseen kannattaa merkitä ylös myös näyttelyä tukevan materiaalin käyttö – löytääkö vierailija katalogin tai seinätekstin, ja näyttääkö hän kiinnostavan siihen huomiota? Ympyrän tai muun merkin avulla voi kirjata ylös ne kohdat, joihin kävijä pysähtyy tai joissa hän selvästi etsii tietoa katalogista tai muusta materiaalista.

Koska monet tulevat museoon pienissä ryhmissä, usein yhden ystävänsä kanssa, voi reittiseurantoja yrittää tehdä myös kahdelle henkilölle yhtä aikaa. Toisinaan kuitenkin ryhmä hajoaa vierailun aikana, joten siitä syystä on hyvä jo alussa valita toinen vieras ”päävieraaksi”, jota ensikädessä seurataan.

Tulkinnan helpottamiseksi reittiseurannat on hyvä jäljentää kalvolle ja skannata tietokoneelle. Koneella ne voidaan sitten kuvankäsittelyohjelman (esim. Adobe Photoshop) avulla asettaa päällekkäin, jolloin vierailijoiden reittejä voi vertailla toisiinsa, tarkastella kiertosuuntaa ja esimerkiksi sitä, mihin esineisiin, taideteoksiin tai näyttelyä tukevaan materiaaliin kävijät kiinnittävät keskimääräisesti huomionsa tai mitkä taas toisaalta jäävät vähemmälle huomiolle. Reittijoukosta voi myöhemmin tuottaa näkymiä, joita on mahdollista käyttää apuna tilojen, opasteiden tai seuraavien näyttelyjen suunnittelussa.

Mitä reittiseurannat esimerkiksi voivat kertoa?

- Museon mahdolliset ”pimeät nurkat”, kiertosuunta
- Näyttelyä tukevan materiaalin käyttö
- Todellinen ajankäyttö museossa
- Ajankäyttö näyttelysalikohtaisesti
- Eksyminen tai muut ongelmakohdat rakennuksessa tai opasteissa

Think Aloud ja Friendly Stranger

Think Aloud -vierailusta on sovittava vierailijan kanssa etukäteen koskien ajankohtaa, nauhan käyttöoikeuksia ja muutoinkin tilanteeseen liittyviä käytänteitä. Think Aloud -vieraita voi rekrytoida vaikkapa tuttavien kautta, mutta olisi kaikin puolin asiallista, ettei tutkijan ja vieraan välillä ole aikaisempia kytköksiä.

Ääneen ajateltavaa vierailua varten tarvitset taustatietolomakkeen ja reittiseurantavälineiden lisäksi (ks. yllä) nauhurilaitteen ja tarvittavan määrän tallennustilaa (esim. Minidisc Digital Recorder). Vierailijalle on myös hyvä varata jokin pieni lahja kiitokseksi ääneen puhumisesta.

Think Aloudissa on yksinkertaisimmillaan kyse museovieraan ajatus-ten tallentamisesta vierailun aikana. Kävijä puhuu ääneen havainnoistaan, ajatuksistaan, tunteistaan ja tulkinnoistaan tutkijan heittäytyessä Friendly Strangerin eli ystävällisen tuntemattoman rooliin. Tutkija seuraa vierailijan liikkeitä, mutta pysyy hiljaa ja pyrkii olemaan mitenkään vaikuttamatta tilanteen etenemiseen. Testivieraalla on näin ollen vapaus ja valta ajoituksen, aikataulun, reittivalinnan ja puhumisen suhteen.

Tutkijan tulisi pyrkiä olemaan mahdollisimman hiljaa, mutta osallistuvan oloinen. Käytäntö on osoittanut, että muutamat hymähdykset tai hiljaiset ”joot” siellä täällä kuitenkin ylläpitävät tutkittavan virettä ja halua tehdä huomioita pidempään. Tilanteessa ei saisi mitenkään kuitenkaan esittää johdattelevia kysymyksiä tai vastata kävijän kysymyksiin, koska silloin tilanne ei ole autenttinen. Tutkijan rooli ei ole oppaan rooli, vaan tarkkailijan.

Think Aloud -tilanteessa tehdään myös reittiseurantaa ja ajanottoa. Kätevintä se on jos tutkijoita on tilanteessa kaksi, jolloin toinen toimii Friendly Strangerinä ja toinen tekee merkintöjä pohjapiirroksen. Kuitenkin Friendly Strangerin on myös mahdollista tehdä merkintöjä kartalle, kun muistaa tehdä sen niin huomaamattomasti kuin suinkin, jotta ei se häiritsisi testivieraan kokemusta.

Think Aloud -tutkimusperinteeseen kuuluvasta Friendly Stranger -metodista voi lukea seikkaperäisemmin kehittäjänsä Anne Marie Émondin artikkelista *Between Talk and Silence: The Friendly Stranger and The Reception of Contemporary Art*. Artikkelin löytyy internetistä osoitteesta: http://neumann.hec.ca/aimac2005/PDF_Text/Emond_Anne-Marie.pdf

Sovellettu Think Aloud

Think Aloud -metodia voidaan soveltaa niin, että myös pienessä seurueessa museoon saapuvat vieraat pystytään huomioimaan. Tällöin kah-

den tai kolmen hengen seurue saa kulkea nauhurin kanssa museossa mielensä mukaan tutkijan tehdessä huomioita vierailusta kauempana. Tämä mahdollistaa myös vaivattomamman reittiseurannan tekemisen yhden tutkijan voimin.

Pieniin seurueisiin sovellettu Think Aloud on metodina antoisa: kun vieraat keskustelevat ja puhuvat kokemuksesta ystävänsä kanssa, heidän kommenttinsa ovat spontaanimpia ja rehellisimpiä. He myös näyttävät ilmaisevan mieltymyksiään herkemmin ystävälle kuin tutkijalle. Kun tutkija seuraa vierailua kuuloetäisyyden ulkopuolella, tutkittavat unohtavat helpommin olevansa osana tutkimusta ja näin ollen tilanteesta tulee autenttisempi. Museovieras ei arkaile osoittaa hämmennystään esimerkiksi museon käytänteistä ystävälleen. Tutkijalle oman hämmennyksen osoittaminen voi sen sijaan olla hankalampaa.

Think Aloud -nauhat litteroidaan. Litterointivaihe on jo osa aineiston analyysia. Olisi järkevää, että tutkija itse litteroisi äänimateriaalin. Litteroidun tekstimateriaalin voi viedä laadullisen aineiston analyysin helpottamiseksi suunniteltuun tietokoneohjelmaan, joita ovat mm. Atlas.ti, Weft QDA ja Transana. Tietokoneohjelmaa käytetään kategorioiden ja käsitteiden välisten suhteiden luomisessa apuvälineenä ja se helpottaa laajojen aineistojen hallintaa. Se on käytännöllinen tapa aineiston luokittelussa, mutta se ei missään nimessä korvaa inhimillistä ajatusprosessia aineiston tulkinnassa ja analyysissa. Laadullisen tutkimuksen aineiston analyysin avuksi kehitettyä aineiston hallinta- ja käsitteilyohjelmaa Weft QDA on ladattavissa internetistä ilmaiseksi osoitteessa <http://www.pressure.to/qda/>

Mitä esimerkiksi voidaan saada tietää

Think Aloudin avulla?

- Miksi kiertosuunta valitaan?
- Mikä näyttelyä tukevassa materiaalissa on mielenkiintoista tai antoisaa? Mistä halutaan enemmän tietoa? Mikä informaatio taas on ehkä tarpeetonta?
- Mihin aikaa käytetään museossa? Teosten ihailuun vai tiedon etsimiseen?
- Mikä herättää kiinnostusta ja miksi?
- Mikä hämmästyttää?
- Eksytäänkö? Jos, niin miksi eksytään?
- Onko kulkeminen hankalaa / helppoa? Miksi?
- Ylipäätään Think Aloud vastaa niihin kysymyksiin, jotka reittiseurantojen avulla nousevat esille.

Muistettavaa:

- Muista varautua nauhurilla, nauhoilla ja pattereilla ja varmista nauhasi pituus, jottei nauhoitus jää kesken Think Aloud-tilanteessa.
- Aseta nauhuri ja ajanotto-laite päälle samalla hetkellä vierailun alkaessa. Näin pystyt helposti seuraamaan ja tarkistamaan pohjapiirroksista ne kohdat, jotka vierailijan mielestä olivat merkityksellisiä.
- Varaa tarvittavat välineet myös Think Aloud-tilanteen jälkeistä haastattelua varten.
- Think Aloud-vierasta voi myös muistaa pienellä lahjalla.
- Muista kertoa vieraalle, että tutkimus tehdään nimettömänä!

Haastattelut

Sekä reittiseurantaan osallistuneita, että Think Aloud -vieraita pyydetään vierailun päätteeksi kahvikupin ääreen keskustelemaan kokemuksestaan. Kaikki seurantaan osallistuneet eivät välttämättä halua haastateltaviksi, mutta Think Aloud -vieraat mielellään purkavat kokemuksen kahvikupin ääressä.

Haastattelua varten tulisi varautua kahvilapöydän varauksen lisäksi nauhurilla ja sen toiminnan varmistamisella. Haastattelua varten voi valmistella rungon, mutta kysymysten kannattaa olla enemmän keskustelua avaavia kuin johdattelevia.

Haastattelussa voidaan käydä museossa tapahtunut vierailu läpi. Reittipiirros toimii tässä hyvänä tukena, jolloin vieras voi palauttaa mieleen ja kiinnittää huomion vierailun merkityksellisiin kohtiin tai tilanteisiin. Vieras voi myös tässä tilanteessa esittää mieltään askarruttavia kysymyksiä. Kysymyksiin kannattaa suhtautua huolellisen vakavasti, koska kysymykset juuri osoittavat ne asiat mitkä vierailun aikana jäivät puuttumaan tai askarruttamaan – ne mistä ei ehkä ollut riittävästi tietoa näyttelyssä tai museotilassa.

Haastattelun avulla saadaan tietoa myös niistä vierailun vaiheista (ennen vierailua ja jälkeen), jotka eivät reittiseurannassa tai Think Aloudissa tule selville. Museovieraalta voidaan esimerkiksi kysyä, mistä hän oli saanut tietoa museosta tai sen näyttelyistä, millainen mielikuva hänellä oli museosta/näyttelystä ennen museoon saapumista ja miten tämä mielikuva vastasi todellisuutta. Vieraat voivat myös kertoa muista museokokemuksistaan ja verrata niitä viimeiseen. Tällöin saadaan tietoa museovierailua edeltävän vaiheen tarjontakentän hahmottamisesta eli kävijän näkemyksestä kilpailevasta tarjonnasta.

Mitä esimerkiksi voidaan haastattelujen avulla saada selville?

- Vaiheet ennen museovierailua?
- Miksi tultiin museoon?
- Millainen kuva oli näyttelystä / museosta?
- Miten mielikuva vastasi todellista kokemusta?
- Mitkä tilanteet olivat museossa ongelmallisia ja miksi?
- Kilpaileva tarjonta?
- Miten museokäyntiä muistellaan?
- Mitä museovierailu kävijälle antaa?
- Mitä asioita vierailukokemuksessa kävijä pitää arvokkaina?

Muistettavaa:

- Muista varata mahdollisuus ja paikka haastattelulle jo ennen reittiseurannan alkua.
- Älä johdattele keskustelua, anna kävijän kertoa siitä, mikä hänen mielestään oli merkityksellistä museokokemuksessa.
- Kunnioita kävijän näkemystä.
- Haastateltavaa voi muistaa pienellä lahjalla.

Asiakaspalveluhenkilökunnan haastattelut

Museokävijän prosessikuvauksen kannalta ensiarvoisen tärkeää on kuunnella museoyleisön kanssa päivittäin tekemisissä olevia ammattilaisia. Museovalvojilla on työnkuvansa puolesta mahdollisuus tehdä havaintoja kävijöistä, heidän liikkumisestaan näyttelysalissa ja niin edelleen. Lippukassanhoitaja puolestaan kuulee ensimmäisenä, jos vaikka aukioloaikojen tai lippujen hintojen tiedotuksessa on ollut jotain epäselvyyttä.

Haastattelussa on hyvä huomioida tehtävänantoa koskeva raja: museovalvojaa tai muuta asiakaspalveluhenkilökunnan jäsentä kuten lippukassan- tai infopisteen hoitajaa pyydetään kertomaan kävijöistä. Kävijöiden asiakaspalveluhenkilökunnalle esittämiä kysymyksiä kannattaa huolella kirjata ylös ja pohtia, mistä kysymykset johtuvat ja miten niihin voitaisiin parhaiten vastata.

Asiakaspalveluhenkilökunnalla on paras ensikäden asiantuntijuus museovieraista. Tästä syystä kannustaisinkin kaikkia museoita avoimeen viestintään asiakaspalveluhenkilökunnan kanssa. Toistuva, esimerkiksi uusien näyttelyiden avaamista edeltävä tapa keskustella asiakaspalveluhenkilökunnan kanssa olisi myös hyvä ottaa käyttöön sikäli, jos tällaista tapaa ei museolla vielä ole.

Mitä esimerkiksi voidaan saada selville asiakaspalveluhenkilökunnan haastatteluista?

- Epäselvyyttä aiheuttavia tekijöitä (vierailuun liittyvät kysymykset, ongelmat), jotka eivät muilla museokävijän prosessikuvauksen metodeilla tulleet selville.
- Kävijöiden palautteita, muutosehdotuksia.
- Kävijöiden kiinnostuksen kohteita, mistä he haluavat tietää enemmän.
- Mitä esimerkiksi muiden kulttuurien edustajat haluavat tietää suomalaisesta kulttuurista.

Muistettavaa:

- Myös asiakaspalveluhenkilökunnan haastattelut pitäisi tehdä nimettömänä.
- Valmistele kysymyksiä haastattelua varten niin, että keskustelussa voidaan sen polveillessa muualle taas palata kävijöitä koskeviin asioihin.
- Asiakaspalveluhenkilökunta on museon kasvot!

Aineiston analyysi ja tulosten esittäminen

Museokävijän prosessikuvauksen tarkoituksena on mallintaa museokävijän prosessit museokäynnin eri vaiheissa ja tunnistaa eri vaiheiden kriittiset pisteet ja kytkennät museon prosesseihin.

Edellä olikin jo esitelty aineiston hallintaa ja luokittelua helpottavia apuvälineitä ja ohjelmia. Aineiston analyysi alkaa jo sen keräämisen ja käsittelyn vaiheessa (reittiseurannat, haastattelut ja Think Aloudit) ja sen järjestäminen prosessikaavan mukaisiin vaiheisiin on järkevää, jotta jokaista vierailun vaihetta voidaan tarkastella erikseen. Haastattelujen ja Think Aloudien litterointi olisi suotavaa tehdä sen henkilön toimesta, joka aineiston analysoi – näin aineistosta nousevat esiin huomionarvoiset seikat vähitellen jo litterointivaiheessa.

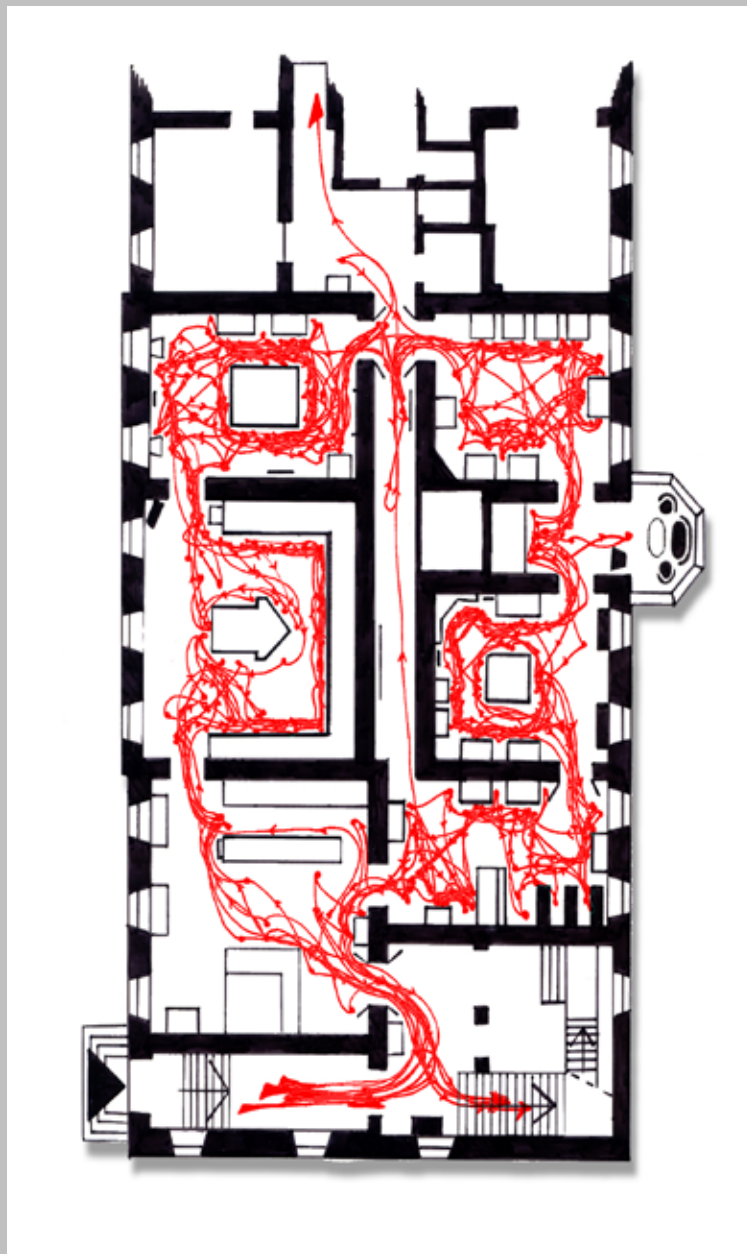
Yksittäisten vieraiden yksittäisiin palautteisiin tai kommentteihin on turha kiinnittää liiaksi huomiota. Museovierailulla on jokaisella omat motiivinsa ja tarpeensa tai kenties muut huolensa – kaikkien elämäntarpeet eivät myöskään ole yhtä myönteinen kuin toisten, joten kaikkia ei voi mitenkään viimeiseen saakka miellyttää. Myös jokainen museo on oma kokonaisuutensa, ja sen ominaispiirteet määrittävät tutkimustuloksia. Museokävijän prosessikuvauksen ansio on kuitenkin siinä, että se nostaa esille kävijöiden mieltä yleensä askarruttavia asioita, joihin joka päivä museossa työskentelevä ammattilainen ei kenties työhönsä rutinoituneena välttämättä osaa kiinnittää huomiota.

Tulokset kannattaa esittää sormia osoittelematta kaikille niille yksiköille ja yksilöille, joiden työ on omalta osaltaan vaikuttamassa kävijöiden museovierailukokemukseen. Kaikkien on hyvä muistaa, että museokävijän prosessikuvaus edustaa museovieraiden näkemystä, ei siis välttämättä sen, kuka museokävijän prosessikuvauksen menetelmin on etsinyt tietoa museoyhteisöstä. Jos mahdollista, tulokset kannattaa myös kirjata samaista prosessikaavaa mukailevaan järjestykseen sellaisessa muodossa ja sellaiseen paikkaan, että museon toimijat voivat helposti käydä tuloksia läpi ja poimia sieltä omaa työtään koskevia huomioita.



Raportti

1
2008



Kehittäminen ja yhteiskuntasuhteet Kehys
Valtion taidemuseo
Kaivokatu 2
00100 Helsinki

puhelin (09) 173 36433
fax (09) 173 36216
kehysinfo@fng.fi
www.fng.fi/kehys

Kehittäminen ja yhteiskuntasuhteet KEHYS



VALTION TAIDEMUSEO