



PORI

Käyttäjäpersoonat

Koostanut: Agile Work Oy
Anna-Kaisa Armenti

Kirjaston käyttäjäpersoonat

Persoonat perustuvat tehtyihin tutkimuksiin (linkit alla), osana tarveselvitystä tehtyihin haastatteluihin sekä työpajoissa tehtyyn kehitystyöhön, kyselyn tuloksiin ja tulosten analysointiin.

https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/tutkimusraportteja_2-2021.pdf,

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/500069/Xamk_opinn%c3%a4ytety%c3%b6_lida%20Tahvanainen%2021052021.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Pääkirjaston käyttäjäpersoonat

Lasse Lapsi	Tiina Teini	Veera Voimaantuja	Oliver Opiskelija
<ul style="list-style-type: none">• 10-vuotias• Koululainen• Käyttää tietokonetta kirjastossa läksyjen tekemiseen ja netissä surffailuun• Viettää aikaa ystävien kanssa, pelaavat pleikkaria yhdessä• Käy kirjastossa myös koululuokkansa kanssa	<ul style="list-style-type: none">• 16-vuotias• Soittaa saksofonia• Asuu perheensä kanssa, asumistilanne haastava, kaipaa rauhaa kirjastossa• Harrastaa myös lautapeliä pelaamista• Tapaa ystäviään kirjastossa	<ul style="list-style-type: none">• 21-vuotias• Vaikea elämäntilanne• Vähäiset digitaidot, joten tarvitsee tukea henkilöstöltä• Ei omista omaa tietokonetta, tulee hoitamaan kirjastoon esim. Kela-asioita. Tarvetta tulostimelle.• Viettää aikaa kirjastolla	<ul style="list-style-type: none">• 23-vuotias• Opiskelee täysiaikaisesti• Käyttää kirjaston tiloja ryhmätyötehtävien tekemiseen ja itsenäiseen opiskeluun• Viettää pitkiä aikoja kerrallaan kirjastossa• Hakeutuu hiljaiselle alueelle mutta tarvitsee myös paikan ryhmätöiden tekemiselle• Osa luennoista on etänä

Mukaihen: https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/tutkimusraportteja_2-2021.pdf,

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/500069/Xamk_opinn%c3%a4ytety%c3%b6_lida%20Tahvanainen%2021052021.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Pääkirjaston käyttäjäpersoonat

Manuel Maahanmuuttaja	Teija Työssäkäyvä	Kirsi Kulttuuriharrastaja	Senni Seniori
<ul style="list-style-type: none">• 33-vuotias ja perheellinen• Vähäinen kielitaito• Tulee kirjastoon perheensä kanssa, vaimo sekä lapset 6kk ja 2 vuotta	<ul style="list-style-type: none">• 42-vuotias• Käyttää pääasiassa digitaalisia palveluita, äänikirjapalveluita• Tekee usein töitä etänä, perheeseen kuuluu kouluikäiset lapset• Kirjastossa käy joko itse, jolloin hakee varaamansa kirjan tai lastensa kanssa, jolloin viettää pidemmän ajan kirjastossa	<ul style="list-style-type: none">• 67-vuotias• Käy kirjastossa päivittäin• Aktiivinen tapahtumissa kävijä• Osallistuu kirjaston lukupiiriin	<ul style="list-style-type: none">• 85-vuotias• Sosiaaliset kohtaamiset tärkeitä• Lehtisali lempipaikka• Haasteita liikkumisessa• Harrastuksina lukeminen, viherkasvien hoito ja kasvatus

Mukailien: https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/tutkimusraportteja_2-2021.pdf

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/500069/Xamk_opinn%c3%a4ytety%c3%b6_lida%20Tahvanainen%2021052021.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Lasse Lapsi

TAUSTATIEDOT

Ikä: 10-vuotias

Elämäntilanne: Koululainen

Perhe: Vanhemmat

Harrastukset: Skeittaus,
pleikkarilla pelaaminen

ASIAKASTARPEET

- Käyttää tietokonetta kirjastossa läksyjien tekemiseen ja netissä surffailuun
- Voi tulla suoraan koulusta, syö eväitä
- Viettää aikaa ystävien kanssa, pelaavat pleikkaria yhdessä
- Käy kirjastossa myös koululuokkansa kanssa



Lasse Lapsi

LASSEN ASIAKASPOLUN TILAT

- Aula / eteinen
- Lasten osasto
- Naulakko
- Tietokone
- Pelaamo
- WC
- Hengaamo kaverin kanssa
- Eväät / syöminen (oma paikka)
- Lainaaminen
- Tapahtumaan osallistuminen



**“Tykkään kirjaston
tapahtumista.”**

Tiina Teini

TAUSTATIEDOT

Ikä: 15-vuotias

Elämäntilanne: Koululainen

Perhe: Vanhemmat, pikkuveli, perhetilanne kotona on haastava, joten hakee myös rauhaa kirjastossa

Harrastukset: Soittaa saksofonia, soittaminen kerrostalossa häiritsee liikaa naapureita. Harrastaa myös lautapeliä pelaamista.

ASIAKASTARPEET

- Tapaa ystäviään kirjastossa, viettää siellä mielellään aikaa, syö mielellään myös kirjaston tiloissa eväitä
- Innokas lukija, joka ottaa mielellään vastaan lukuvinkkejä



Tiina Teini

TIINAN ASIAKASPOLUN TILAT

- Aula / eteinen
- Nuorten osasto
- Työskentelytila (läksyt)
- Kirjat
- Varausten nouto
- Musahuone
- Vessa
- Hengailutila ja ystävät
- Pelaamo (lautapelit)
- Eväät
- Kirjavinkit: Kirjanäyttely, some ja henkilökunta

**“Tulen kirjastoon
aina opiskelemaan.”**



Veera Voimaantuja

TAUSTATIEDOT

Ikä: 21-vuotias

Elämäntilanne: Työtön, vaikea elämäntilanne, hakee arkeen tasapainoa

Harrastukset: -

ASIAKASTARPEET

- Vähäiset digitaidot, joten tarvitsee tukea henkilöstöltä
- Ei omista omaa tietokonetta, tulee hoitamaan kirjastoon esim. Kela-asioita. Tarvetta tulostimelle.
- Viettää aikaa kirjastolla



Veera Voimaantuja

VEERAN ASIAKASPOLUN TILAT

- Sisäänkäynti
- Neuvonta / aspa
- Tietokone (tarv. apua)
- Tulostin / skanneri (tarv. apua)
- Vessa
- Lehtisali tai oleskelutila
- Sohva

“Tulen kirjastoon, koska se on ilmainen paikka. Voin kysyä tiskiltä apua tietokoneen käyttöön.”



Oliver Opiskelija

TAUSTATIEDOT

Ikä: 23-vuotias

Elämäntilanne: Opiskelee täysiaikaisesti

Perhe: Perhe asuu lähistöllä

Harrastukset: Harrastaisi mielellään enemmän liikuntaa, mutta opiskelijana budjetti on melko tiukka

ASIAKASTARPEET

- Käyttää kirjaston tiloja ryhmätyötehtävien tekemiseen ja itsenäiseen opiskeluun
- Viettää pitkiä aikoja kerrallaan kirjastossa
- Itsenäisesti opiskellessaan pitää hiljaisuudesta
- Osallistuu luennoille ja ryhmätyötapaamisiin myös etänä
- Käyttäisi mielellään kirjaston omatoimiaikoja



Oliver Opiskelija

OLIVERIN ASIAKASPOLUN TILAT

- Sisäänkäynti / aula
- Lukusali (hiljainen)
- Ryhmätyötila
- Vessa
- Kahvio

**“Suljettu ja äänieristetty tila
jossa voisi osallistua luennoille
on minulle tarpeellinen,
varsinkin kesäisin.”**



Manuel Maahanmuuttaja

TAUSTATIEDOT

Ikä: 33-vuotias

Elämäntilanne: Etsii töitä, aikuiskouluttautuu

Perhe: Vaimo sekä lapset (6kk ja 2 vuotta)

Harrastukset: Lasten kanssa touhuaminen, kokkailu

ASIAKASTARPEET

- Pitkiä aikoja opistotalon tiloissa, koska osallistuu koko päivän kestäville suomen kielen kursseille
- Viikonloppuisin tulee kirjastoon perheensä kanssa, vaimon sekä lasten (6kk ja 2 vuotta), jotka käyttävät kirjastoa myös arkaamuisin, kun perheen äiti osallistuu maahanmuuttajaäitien tapahtumaan lastensa kanssa. Tällöin erityisesti perheen taapero tykkään kiipeillä ja touhuta kirjaston tiloissa.



Manuel Maahanmuuttaja

MANUELIN ASIAKASPOLUN TILAT

- Aula / eteinen
- Palautus
- Lasten osasto
- Vauvan hoito
- Leikki-tila
- Lasten tapahtuma
- Varausten nouto
- Aikuisten osasto
- Tietokone
- Digituki
- Tulostaminen
- Asiakaspalvelu
- Kirjat (esim. ruokakirjat)
- Lainaaminen
- Ystävien tapaaminen

**“Lasten osaston
leikkikeittiö on ollut
meidän suosikki.”**



Teija Työssäkäyvä

TAUSTATIEDOT

Ikä: 42-vuotias

Elämäntilanne: Työssäkäyvä

Perhe: 9- ja 12-vuotiaat lapset

Harrastukset: Äänikirjojen kuuntelu

ASIAKASTARPEET

- Käyttää pääasiassa digitaalisia palveluita, äänikirjapalveluita
- Tekee usein töitä etänä, sillä perheeseen kuuluu kouluikäiset lapset, saa näin yhdistettyä helpommin perheen ja työssäkäymisen
- Kirjastossa käy joko itse, jolloin noutaa varaamansa kirjan tai joskus koulupäivien jälkeen lastensa kanssa, jolloin viettää pidemmän ajan kirjastossa etsien itselleen kirjoja sekä katsellen niitä lasten kanssa



Teija Työssäkäyvä

TEIJAN ASIAKASPOLUN TILAT

- Palautusautomaatti
- Hiljainen työtila (1 hlö)
- Kahvila
- Varaushylly
- Uutuushylly/ palautettujen hylly
- Lasten osasto
- Lainausautomaatti
- Parkkipaikka

“Itselleni kirjasto on ensisijassa rauhallinen ja epäkaupallinen kaupunkitila. Tulevaisuudessa olen myös kiinnostunut tekemään etätöitä kirjastosta.”



Kirsi Kulttuuriharrastaja

TAUSTATIEDOT

Ikä: 67-vuotias

Elämäntilanne: Osa-aika eläkeläinen

Perhe: Asuu yksin

Harrastukset: Aktiivinen tapahtumissa ja luennoilla kävijä sekä osallistuu kirjaston lukupiiriin ja käsityökerhoon käy kirjastossa lähes päivittäin.

ASIAKASTARPEET

- Käy kirjastossa lähes päivittäin
- Sosiaaliset kohtaamiset tärkeitä
- Arvostaa tapahtumia, joita kirjastossa järjestetään
- Lainaa usein ja paljon kirjoja



Kirsi Kulttuuriharrastaja

HANNAN ASIAKASPOLUN TILAT

- Sisäänkäynti / aula
- WC
- Palautus
- Uutuushylly
- Lukusuositus (aspa)
- Lainaus
- Lehtisali
- Näyttelytila
- Tapahtumatila
- Kahvilat
- Ulkotilat

“Kaipaam monipuolista toimintaa, ei vain kirjojen lainausta. Pienellä eläkkeellä ei ole mahdollista ostaa/tilata lehtiä, kirjoja ym. Kirjaston avulla voin lukea myös uutuuskirjoja.”



Senni Seniori

TAUSTATIEDOT

Ikä: 85-vuotias

Elämäntilanne: Eläkeläinen

Perhe: Puoliso

Harrastukset: Lukeminen,
viherkasvien hoito ja kasvatus

ASIAKASTARPEET

- Lehtisali lempipaikka kirjastossa
- Haasteita liikkumisessa
- Tarvitsee apua digiasioinnissa



Senni Seniori

SENNIN ASIAKASPOLUN TILAT

- Aula / eteinen
- Palautus
- Lehtilukusali
- Hissi
- Kahvila
- Aikuisten osasto
- Asiakaspalvelu
- Aikaa kuluu, kuulumiset vaihdetaan
- Invavessa
- Näyttely
- Pelargonia-harrastajien pistokkaan - vaihtotapahtuma
- Celia-aineisto / äänikirjat
- Ulkotila
- Lainaaminen

“Lehtienlukusalin sijainti on minulle tärkeä.”



Henna Henkilöstö

TAUSTATIEDOT

Ikä: 45-vuotias

Elämäntilanne: Työssäkäyvä

TYÖTARPEET

- Tauot, mieluiten kollegoiden kanssa
- Mahdollisuus rauhalliseen työskentelyyn ilman keskeytyksiä
- Yhteiset tapaamiset ja kokoukset, sisäiset ja yhteistyökumppanien kanssa pidettävät
- Työskentelee fyysisen materiaalin parissa



Henna Henkilöstö

HENNAN ASIAKASPOLUN TILAT

- Sosiaalitilat (vessa, suihku, pukkari), naulakot
- Työmatkapyöräilyyn kannustaminen: Lukittu säilytystila
- Hengailu / taukotila, ruokailu
- Hiljaista tilaa tehdä keskittymistä vaativia töitä, oma työpiste (esim. kirjavinkit)
- Asiakaspisteet asiakastiloissa
- Tukitilat
 - Logistiikka
 - Tekniikka
 - Luettelointi
 - Yhteiset palvelut / tukitoiminnot
- Studio (sisällöntuotanto)
- Ryhmätyötila / kokoukset / tiimityöskentely
- Tapahtumarekvisiitan valmistus ja säilytys

YHTEISKÄYTTÖTILAT

- Parkkihalli (hlökunta + asiakkaat)
- Monitoimitila (digiverstas) hlökunta + asiakkaat
- Monikäyttötila > esim. Lukupiiri, kirjanurkkaus
- Open stage (katsomo + lava) asiakas + hlökunta
- Nuorisotyö



Kansalaisopiston käyttäjäpersoonat

Persoonat perustuvat tehtyihin tutkimuksiin (linkit alla), osana tarveselvitystä tehtyihin haastatteluihin sekä työpajoissa tehtyyn kehitystyöhön, kyselyn tuloksiin ja tulosten analysointiin.

https://kansalaisopistojenliitto.fi/wp-content/uploads/2018/09/Kansalaisopiston_aikuisopiskelijat_luokkakuvassa_2018.pdf,

https://kaks.fi/wp-content/uploads/2019/05/julkaisu_hyvinvointia-ja-sosiaalista-paaomaa-kansalaisopiston-hyodyt-osallistujille-kaupungille-ja-alueelle-2.pdf

Kansalaisopiston käyttäjäpersoonat

Hanna Harrastaja	Susanna Suurhyötyjä	Veera Voimaantuja	Kimmo Kieltenopiskelija	Manuel Maahanmuuttaja
<ul style="list-style-type: none">• 76-vuotias• Taidot ja osaamisen kehitys• Sosiaalinen vuorovaikutus• Haasteita liikkumisessa	<ul style="list-style-type: none">• 55-vuotias• Opistotalon aktiivinen käyttäjä• Työssäkäyvä, panostaa työssä kehittymiseen• Opiskelee erilaisia aiheita	<ul style="list-style-type: none">• 21-vuotias• Vaikea elämäntilanne• Vähäiset taidot	<ul style="list-style-type: none">• 25-vuotias• Opiskelija• Käy säännöllisesti opistotalolla• Opiskelee vain kieliä, pitää myös etäkursseista	<ul style="list-style-type: none">• 33-vuotias ja perheellinen• Vähäinen kielitaito• Pitkiä aikoja opistotalon tiloissa

Mukaillen: https://kansalaisopistojenliitto.fi/wp-content/uploads/2018/09/Kansalaisopiston_aikuisopiskelijat_luokkakuvassa_2018.pdf,
https://kaks.fi/wp-content/uploads/2019/05/julkaisu_hyvinvointia-ja-sosiaalista-paaomaa-kansalaisopiston-hyodyt-osallistujille-kaupungille-ja-alueelle-2.pdf

Hanna Harrastaja

TAUSTATIEDOT

Ikä: 76-vuotias

Elämäntilanne: Eläkeläinen

Perhe: Asuu yksin

Harrastukset: Aktiivinen tapahtumissa ja luennoilla kävijä sekä osallistuu kirjaston lukupiiriin ja käsityökerhoon käy kirjastossa päivittäin sekä on kansalaisopiston asiakas

ASIAKASTARPEET

- Käy kirjastossa päivittäin sekä on kansalaisopiston asiakas
- Sosiaaliset kohtaamiset tärkeitä
- Taidot ja osaamisen kehitys motiivina opiskelulle
- Käy useimmiten kädentaidon kursseilla sekä joogassa



Susanna Suurhyötyjä

TAUSTATIEDOT

Ikä: 55-vuotias

Elämäntilanne:

Korkeakoulutettu työssäkäyvä, panostaa työssä kehittymiseen

Perhe: Parisuhteessa

Harrastukset: Opiskelee erilaisia asioita, tällä hetkellä innostunut erityisesti guassimaalauksesta sekä yin-joogasta, harkitsee photoshop-kurssin aloittamista syksyllä

ASIAKASTARPEET

- Opistotalon aktiivinen käyttäjä, käy usealla kurssilla viikossa
- Tulee kansalaisopistolle omalla autolla
- Henkinen hyvinvointi tärkeää
- Kursseilla käyminen välttämättömyys



Veera Voimaantuja

TAUSTATIEDOT

Ikä: 21-vuotias

Elämäntilanne: Työtön, vaikea elämäntilanne, hakee arkeen tasapainoa

Harrastukset: -

ASIAKASTARPEET

- Vähäiset digitaidot, joten tarvitsee tukea kursseille ilmoittautumisessa ja kurssimaksun maksamisessa
- Ei omista omaa tietokonetta, tulee hoitamaan kirjastoon esim. Kela-asioita.
- Psyykkinen ja fyysinen selviytyminen tärkeää
- Saattaa jäädä tunnin loputtua keskustelemaan kurssin vetäjän kanssa



Kimmo Kieltenopiskelija

TAUSTATIEDOT

Ikä: 45-vuotias

Elämäntilanne: Työssäkäyvä

Perhe: Asuu perheensä kanssa, lapset kouluikäisiä

Harrastukset: Kieltenopiskelu, perheen kanssa ajan viettäminen

ASIAKASTARPEET

- Opiskelee kieliä kansalaisopistolla
- Käy joskus kursseilla myös perheen kanssa



Manuel Maahanmuuttaja

TAUSTATIEDOT

Ikä: 33-vuotias

Elämäntilanne: Etsii töitä, aikuiskouluttautuu

Perhe: Vaimo sekä lapset (6kk ja 2 vuotta)

Harrastukset: Lasten kanssa touhuaminen, kokkailu

ASIAKASTARPEET

- pitkiä aikoja opistotalon tiloissa, koska osallistuu koko päivän kestäville suomen kielen kursseille
- viikonloppuisin tulee kirjastoon perheensä kanssa, vaimon sekä lasten (6kk ja 2 vuotta), jotka käyttävät kirjastoa myös arki-aamuisin, kun perheen äiti osallistuu maahanmuuttajaäitien tapahtumaan lastensa kanssa. Tällöin erityisesti perheen taapero tykkään kiipeillä ja touhuta kirjaston tiloissa.



Kansalaisopiston käyttäjien palvelupolun tiloja

TUKITILAT

- Aula
- Asiakaspalvelu
- Riittävästi wc-tiloja
- Kahvila

LUOKKATILAT

- Luentosali, muunneltava
- Kieltenluokkia
- Tavallisia luokkatiloja
- Luokkatilaa keskusteluryhmille
- Varasto- ja säilytystiloja luokkien läheisyyteen

ERITYISLUOKAT

- Käsiyöluokkia + varastotilat
- Pimiö
- Teknisen työn tila
- Musiikkitala
- Kuvataideluokkia + aputilat + varastotilat
- Ompeluluokka, myös tilaa kankaan leikkaamiselle
- Kudontatilat, oma sisäänkäynti omalla ajalla tapahtuvaa kudontaa vaarten
- Tietokonehuone
- Liikunta/ monitoimitila
- Joogaluokka ja hyvinvointitila
- Pukuhuoneita ja peseytymis-mahdollisuudet kurssilaisille.
- Kuoroluokka
- Kotitalousluokka

Kansalaisopiston käyttäjien palvelupolun tiloja

MUUT TILAT

- Tilaa opiskelijoiden yksilö-/pienryhmätyöskentelylle
- Opiskelijoille taukotilat/ mm.ruokatauko pitkillä kursseilla.
- Opiskelijoiden käyttöön tietokoneita.
- Lukollinen lokero, säilytystila opiskelijoille.
- Auditorio tai vastaava.
- Tila näyttämötaiteille ja esityksille

ULKOTILAT

- Hyvät paikoitustilat autoille ja polkupyörille. Informatiota jo ulkona. Julkisen liikenteen läheisyys.
- Pysäköintitilaa, lukollinen pyörävarasto
- Piha-alue, istutuksia, mahdollisuus puutarhakurssien pitämiseen?

HENKILÖSTÖN TILAT

- Opettajien taukotila
- Logistiikkatila: tavaratoimitukset, säilytystilaa, karryjä opettajien tavaroiden kuljettamiseen
- Henkilöstön työskentelytilat: mahdollisuus rauhallisuus työskentelyyn, tietoturva, äänieritys, tulostimelle oma tila
- Rauhallinen työtila suunnittelijaopettajille.
- Opettajien ja yhteistyökumppanien tapaamiseen oma tila.
- Henkilöstön sosiaalityilat: mahdollisuus myös suihkuun
- Etäopetustila

AGILE WORK | Yhteystiedot

Anna-Kaisa Armenti

Anna-Kaisa vastaa projektin läpiviemisestä ja asiakkaan sekä kansalaisten osallistamisesta. Anna-Kaisa kuuntelee tarkasti asiakastaan ja osallistaa mukaan yhteiskehittämiseen läpi koko projektin.

+358 504122543

anna-kaisa.amenti@agilework.fi



Sofia Fagerlund

Sofia on mukana projektissa keräämässä tietoa ja tarpeita tulevia tiloja varten. Sofialla on laaja kokemus osallistavasta suunnittelusta erityisesti tilojen toimivuudesta, tunnelmasta ja visuaalisuudesta.

+358 50 4004588

sofia.fagerlund@agilework.fi

