

Marjut Hepokangas

## **Yleisten kirjastojen varhainen asiakkuuksien johtaminen**

Pietarsaaren kaupunginkirjaston ja neuvolapalveluiden yhteistyö

Opinnäytetyö

Syksy 2019

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma

**SeAMK** 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK, Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi (AMK), kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma

Tekijä: Hepokangas, Marjut

Työn nimi: Yleisten kirjastojen varhainen asiakkuuksien johtaminen: Pietarsaaren kaupunginkirjaston ja neuvolapalveluiden yhteistyö

Ohjaaja: Mäkinen-Laitila, Sari

Vuosi: 2019

Sivumäärä: 68

Liitteiden lukumäärä: 3

---

Opinnäytetyö oli kehittämishanke Pietarsaaren kaupunginkirjastolle. Hankkeen tarkoitus oli kehittää varhaista asiakkuuksien johtamista yhdeksi lastenosaston työmenetelmäksi. Kirjastojen pitäisi pyrkiä vaikuttamaan asiakkuuteen kaikissa elämäntilanteissa, jotta voitaisiin taata elinikäinen oppiminen tasa-arvoisesti kaikille ihmisille.

Yleisen kirjaston työmenetelmiin ei yleisesti kuulu yritysmaailmasta tuttu asiakkuuksien johtaminen, CRM, mutta sen käytäntöjä soveltamalla kirjaston asiakkuuksia voidaan kehittää ja hallita. Tietosuojaa koskevien lakien rajoittaessa kirjastojärjestelmästä käytettävää dataa, voidaan asiakasryhmiä profiloida kirjaston henkilökunnan havainnoinnilla.

Opinnäytetyö rajattiin koskemaan varhaista asiakkuuksien johtamista, jolla tässä yhteydessä tarkoitetaan tulevien uusien vanhempien asiakkuuksien selvittämistä ja niihin vaikuttamista. Heidän asiakkuuksiensa kautta yhdistyy aikuistenkirjastotyö ja lastenkirjastotyö perhekirjastotyöksi. Perhekirjastotyö jatkuu niin kauan, kunnes lapsesta tulee itsenäinen asiakas kirjastolle ja vielä useamman vuoden limittäin lastenkirjastotyön kanssa.

Tutkimuksen lähtökohtana oli ensimmäistä kertaa vanhemmaksi tulevien kirjastonkäyttö. Tutkimuksessa käytettiin kahta toisiaan tukevaa tutkimusmenetelmää. Kirjastonkäyttöä tutkittiin kyselytutkimuksella, joka suoritettiin paperisena kyselynä suoraan kohderyhmälle. Kyselytutkimukseen osallistui kaksi vanhempainvalmennusryhmää Pietarsaaresta. Tutkimusta syvennettiin teemahaastattelulla Pietarsaaren seudun äitiys- ja lastenneuvolan henkilökunnan kanssa.

Tutkimuksessa selvisi, että kirjasto ei ole säännöllinen osa tulevien vanhempien elämää. Tulevien vanhempien toiveena oli kuitenkin kirjastonkäytön lisääntyminen lapsen myötä. Neuvolahenkilökunnan haastatteluissa kävi ilmi, että sekä henkilökunnalla että vanhemmilla on tiedontarpeita, joissa kirjasto voisi olla avuksi. Kirjasto yhteistyökumppanina herätti kiinnostusta äitiys- ja lastenneuvolapalveluissa.

Avainsanat: kirjastoala, perhekirjastotyö, neuvolat, asiakkuus, asiakkuuksienjohtaminen, CRM

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Library and Information Services

Author: Hepokangas, Marjut

Title of thesis: Early customer relationship management at public libraries: Cooperation of the city library of Jakobstad and child welfare clinic services

Supervisor: Mäkinen-Laitila, Sari

Year: 2019

Number of pages: 68

Number of appendices: 3

---

This thesis was a development project for the Jakobstad City Library. The aim of this project was to develop customer relationship management at the early stage of customership. Libraries should try to impact customership at every stage of life, so that libraries could secure that lifelong learning reaches equally all people.

Customer relationship management, CRM, is not generally included in the working methods of public libraries. CRM methods can be adapted to a library's customers to develop and manage customerships. At libraries, the Privacy Protection Act restricts the data staff can retrieve from the library system. Because of the lack of data, the best way to profile customers groups is by observation.

The thesis was restricted to early customer relationship management. In this case, it involved the analysis of customerships of people who are going to be first-time parents. Their customership combines adults' library services and children's library services, referred to as families' library services in this thesis.

The starting point for the study was first-time parents' library use. Two research methods were used in the study. These two research methods were chosen because they support each other to provide a larger perspective to the case. Library use was studied with a questionnaire survey among the target group. Two parent coaching groups from Jakobstad participated in the survey. The study was complemented with a semi-structured interview with the staff of the child and motherhood welfare clinic in the Jakobstad region.

In the study, it became clear that the library is not a regular part of the life of the future parents. However, the future parents wished their library use increased along with their child. The interviews of the child and motherhood welfare clinic staff showed that there is a need for information among both the staff and parents.

Keywords: libraries, families' library services, child welfare clinic, maternity clinic, customer relationship management

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
Käytetyt termit ja lyhenteet .....	7
1 JOHDANTO .....	8
2 TOIMINTAYMPÄRISTÖ .....	10
2.1 Pietarsaaren kaupunki .....	10
2.2 Pietarsaaren kaupunginkirjasto.....	11
3 KIRJASTOJEN ASIAKUUKSIEN JOHTAMINEN.....	13
3.1 Yleistä asiakkuuksien johtamisesta.....	13
3.2 Yleisten kirjastojen asiakkuuksien johtaminen .....	15
3.3 Sosiaalinen asiakkuuksien johtaminen .....	18
4 KIRJASTON JA NEUVOLAN YHTEISTYÖ.....	20
4.1 Neuvolajärjestelmä Suomessa.....	20
4.2 Kirjasto tukemassa neuvolatoimintaa.....	20
4.2.1 Lue lapselle -hanke .....	22
4.2.2 Kirjaston ja neuvolan yhteistyö Suomessa ja maailmalla .....	24
5 ASIAKUUUSPOLKU.....	26
5.1 Kirjaston varhainen asiakkuus .....	26
5.2 Asiakkuus läpi elämän .....	28
6 TUTKIMUSMENETELMÄT.....	31
6.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset.....	31
6.2 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä .....	32
6.3 Kyselytutkimus tutkimusmenetelmänä .....	34
7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET .....	37
7.1 Teemahaastattelun toteutus .....	37
7.2 Teemahaastattelu sisällönanalyysi .....	37
7.2.1 Haastateltavien taustat.....	37

7.2.2 Kirjaston palvelut.....	38
7.2.3 Neuvolassa esiin tulevat tiedontarpeet.....	38
7.2.4 Lukeminen.....	40
7.2.5 Neuvolan ja kirjaston yhteistyömahdollisuudet.....	40
7.3 Kyselytutkimuksen toteutus ja tulokset .....	41
7.3.1 Kyselytutkimuksen vastaajat .....	42
7.3.2 Vastaajien nykyinen kirjastonkäyttö .....	44
7.3.3 Vastaajien arvio kirjastonkäytöstä lapsen syntymän jälkeen .....	47
7.3.4 Neuvolan tietopalvelu .....	51
<b>8 PIETARSAAREN KAUPUNGINKIRJASTON SUUNNITELMA</b>	
VARHAISEEN ASIAKUUKSIEN JOHTAMISEEN .....	55
8.1 Käytännön toimenpiteet .....	55
8.3 Vaikuttavuuden seuranta .....	56
<b>9 YHTEENVETO .....</b>	<b>59</b>
<b>10 POHDINTA.....</b>	<b>61</b>
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>63</b>
<b>LIITTEET .....</b>	<b>68</b>

## Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Ihmisen elämänkaari .....	28
Kuvio 2. Kirjastopalveluiden elinkaari.....	29
Kuvio 3. Vastaajien sukupuolijakauma.....	43
Kuvio 4. Vastaajien ikäjakauma .....	44
Kuvio 5. Vastaajien nykyinen kirjastonkäyttö .....	44
Kuvio 6. Vastaajien arvio kirjastonkäytöstä lapsen syntymän jälkeen (n=30) .....	47
Kuvio 7. Kirjaston ei-käyttäjien arvio kirjastonkäytöstä lapsen syntymän jälkeen .	48
Kuvio 8. Kirjastonkäyttäjien arvio kirjastonkäytöstä lapsen syntymän jälkeen .....	48
Kuvio 9. Vastaajien toive lapsen kanssa käytettävistä kirjastopalveluista .....	50
Kuvio 10. Vastaajien kokemus siitä, saavatko he neuvolasta tarpeeksi tietoa .....	52
Taulukko 1. Vastaajien käyttämät kirjastopalvelut (n=22) .....	45
Taulukko 2. Mitä vastaajat hakevat kirjastosta (n=21) .....	46
Taulukko 3. Vastaajien aihetoiveet lisätiedosta neuvolasta .....	53

## Käytetyt termit ja lyhenteet

<b>CRM</b>	Customer relationship management. Asiakkuuksien johtaminen. Yhdistelmä käytäntöjä, strategioita ja teknologiaa, joita yritykset käyttävät johtaessa ja analysoidessa asiakkaiden käyttäytymistä ja dataa.
<b>IFLA</b>	International Federation of Library Associations and Institutions. Kansainvälinen kirjastoalan järjestö.
<b>Lorukylpy</b>	Alle yksivuotiaille lapsille ja heidän vanhemmilleen suunnattu loru- ja lauluhetki.
<b>MLL</b>	Mannerheimin lastensuojeluliitto.
<b>Webropol</b>	Verkossa toimiva kyselyohjelmisto.

## 1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö käsittelee varhaista asiakkuuksien johtamista yleisissä kirjastoissa. Työ oli kehittämishanke, jonka tarkoituksena oli kehittää asiakkuuden johtamista Pietarsaaren kaupunginkirjastossa varhaisen asiakkuuksien johtamisen tasolla. Kirjaston asiakkuus voi kestää läpi elämän. Jotta tämä kirjaston näkökulmasta onnistuisi, pitäisi asiakkuuteen pyrkiä vaikuttamaan kaikissa elämänvaiheissa. Varhaisella asiakkuuksien johtamisella tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä sitä, että kirjasto ottaa haltuun varhaisen vaikuttamisen keinot jo silloin, kun tulevat vanhemmat odottavat lastaan. Näin voidaan saada lapsi heti syntymän jälkeen kirjaston palveluiden pariin, oli se sitten välillisesti vanhempien kirjastonkäyttöä (aineiston lainaus) tai esimerkiksi lorukylpy, jossa vauva on fyysisestikin mukana. Opinnäytetyön aiheeksi yleisten kirjastojen varhainen asiakkuuksien johtaminen tuli siksi, että kirjaston kontaktit uusiin vanhempiin ovat nykyisellään heikot. Kirjasto tulee perheille ajankohtaiseksi usein vasta tarhaiässä, joko vanhempien tai varhaiskasvattajien toimesta. Tavoitteena on, että kirjasto luo mahdollisuuksia vanhemmille tuoda lapsensa osaksi kirjaston asiakkuutta jo ennen tätä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää yleisten kirjastojen asiakkuuksien johtamista ja rakentaa asiakkuuspolku, joka koskee jokaista elämänvaihetta. Opinnäytetyö rajattiin varhaiseen asiakkuuksien johtamiseen, jotta voitiin perehtyä tarkemmin ensimmäistä lastaan odottavien suhteeseen kirjastoon ja pohtia sen vaikutusta lapsen asiakkuuden kehittymiseen. Opinnäytetyön tilaaja oli Pietarsaaren kaupunginkirjasto, jossa opinnäytetyön tekijä työskentelee. Tämän opinnäytetyön käytännön tavoitteena oli suunnitella yhteistyötä Pietarsaaren seudun äitiys- ja lastenneuvolan ja Pietarsaaren kaupunginkirjaston välillä.

Pietarsaaren kaupunginkirjasto haluaa työllään tukea Euroopan Unionin suositusta elinikäisen oppimisen avaintaidoista (Euroopan parlamentin ja neuvoston suositus (EU) Elinikäisen oppimisen avaintaidoista (2006/962/EY)). Yhteistyö äitiys- ja lastenneuvolan kanssa antaa kirjastolle edellytyksen tukea vanhempia ja lapsia jo varhaisessa vaiheessa ottaen huomioon erilaiset ryhmät ja takaamaan heille tasa-arvoiset lähtökohdat aktiiviseen kansalaisuuteen. Vaikka Euroopan Unionin suositus



korostaakin nuorten oppimista, useat avaintaidoista kehittyvät jo varhaislapsuudessa, kuten esimerkiksi viestintä äidinkielellä, sosiaaliset taidot ja tietoisuus kulttuurista (Euroopan parlamentin ja neuvoston suositus (EU) Elinikäisen oppimisen avaintaidoista (2006/962/EY)).

Tutkimuksen hypoteesina oli, että tällä hetkellä vanhemmiksi tulevat noin 20–40-vuotiaat eivät ole aktiivisia kirjastonkäyttäjiä. Suomessa on tulossa vanhemmiksi sukupolvi, joka on kasvanut aikuiseksi sähköisen median aikakaudella. Vapaa-ajan tarjonta on runsastunut monissa medioissa ja perinteisen lukemisen suosio on laskenut. Tutkimuksella pyrittiin selvittämään, miten kirjasto voisi olla tukena uusille vanhemmille uudessa elämäntilanteessa.

Kasvuympäristön ja varsinkin kodin vaikutuksesta lapsen lukutaitoon on tehty useita tutkimuksia, joiden perusteella jo varhaisessa vaiheessa lapselle lukemisesta on hyötyä lapsen tulevaisuudelle. Erityisesti vanhempien myönteinen suhtautuminen lukemiseen on avainasemassa lasten lukutaidon ja lukuinnon parantamisessa. (Brown, Westerveld & Gillon 2017; Leino, Nissinen, Puhakka & Rautopuro 2016.)

Opinnäytetyössä käytettiin kahta tutkimusmenetelmää, joilla tutkittiin kirjaston ja uusien vanhempien suhdetta. Kahta menetelmää käytettäessä varmistettiin, että saatiin paras mahdollinen käsitys neuvolasta sekä kohdehenkilöiden että yhteistyökumppanin näkökulmasta. Pietarsaaren seudun äitiys- ja lastenneuvolassa tehdyssä tutkimuksessa tutkittiin asiakkuuksien johtamisen kohderyhmää ja neuvolan henkilökuntaa. Kvantitatiivinen kyselytutkimus kohdistettiin suoraan haluttuun kohderyhmään eli ensimmäistä kertaa vanhemmiksi tuleville naisille ja miehille. Kvalitatiivinen eli laadullinen teemahaastattelu toteutettiin äitiys- ja lastenneuvolan henkilökunnan kanssa.

## 2 TOIMINTAYMPÄRISTÖ

### 2.1 Pietarsaaren kaupunki

Pietarsaari on kaksikielinen kaupunki Pohjanmaan maakunnassa länsirannikolla. Pietarsaaressa asuu hieman alle 20 000 henkilöä, joista 56,2% on ruotsinkielisiä (Kuntien avainluvut, [viitattu 29.3.2019]). Pietarsaaren naapurikuntia ovat Luoto ja Pedersöre, jotka ovat myös enemmistökieleltään ruotsinkielisiä. Pietarsaaren seudulla on paljon maahanmuuttajia, sillä Pietarsaari toimii Oravaisten vastaanottokeskuksen sivupisteenä. Suurin osa maahanmuuttajista Pietarsaaren alueella on pakolaisia, jotka ovat tulleet Afganistanista ja Syyriasta. Työperäistä maahanmuuttoa on esimerkiksi Virossa ja Ukrainasta. (Pietarsaaren seudun kotouttamisohjelma 2014-2017, [viitattu 29.3.2019].) Pietarsaaressa on panostettu monikulttuurisuuteen ja palvelujen tarjoamiseen eri kieliryhmille. Pietarsaaren seudun asukkaiden monikielisyys vaikuttaa huomattavasti palveluiden tarjoamiseen ja työskentelyyn seudulla. Palveluita ja tapahtumia järjestettäessä tarvitsee aina ottaa huomioon vähintään kaksikielisyys.

Pietarsaaren väestörakenne on lähes Suomen keskiarvoa, alle 15-vuotiaita 15,8%, 15–63-vuotiaita on 59% ja yli 64-vuotiaita 25,3%. Pietarsaari on muuttotappiokunta, vuonna 2017 Pietarsaaren muuttotappio oli 113 henkilöä. Myös syntyvyys on laskusuunnassa, mikä seuraa koko Suomen trendiä. (Kuntien avainluvut, [viitattu 29.3.2019].) Väestön väheneminen vaikuttaa palveluiden saatavuuteen ja kehittymiseen. Pietarsaaren kaupungin strategiassa paneudutaankin siihen, miten kaupunkiin saataisiin väestönkasvua (Pietarsaaren kaupungin strategia 2017 – 2025, [viitattu 29.3.2019]). Strategian pohjana on käytetty asiakaskyselyä, jonka kokonaistuloksen perusteella ruotsinkieliset asukkaat ovat hieman tyytyväisempiä kaupunkiin kuin suomenkieliset asukkaat. Asukkaat haluaisivat enemmän panostusta kielten tasa-arvoon ja lasten ja nuorten vapaa-ajan mahdollisuuksiin. (Pietarsaaren kaupungin strategia 2017-2025, [viitattu 29.3.2019].)

## 2.2 Pietarsaaren kaupunginkirjasto

Pietarsaaren kaupunginkirjasto on osa Fredrika-kirjastoverkostoa, johon kuuluu yksitoista kirjastoa Pohjanmaan länsirannikolla. Kunnat ovat kaksikielisiä, mutta ruotsi on kaikissa enemmistökielenä. Fredrika-kirjastot tekevät yhteistyötä keskenään esimerkiksi kokoelmien kehittämisen osalta, edullisten seutulainojen kautta ja yhteisten toimintaohjeiden osalta. (Fredrika-kirjastoista, [viitattu 21.3.2019].) Fredrika-kirjastoilla on omat fyysiset kokoelmansa ja oma henkilöstönsä. Kirjastot johtavat itse toimintaansa, mutta hyväksi havaittuja toimintamalleja voidaan viedä eteenpäin muille yhteistyökirjastoille. (Storbjörk & Högväg 2017.)

Pietarsaaren kaupunginkirjasto sijaitsee keskellä kaupunkia, kävelykadun varrella. Kirjastolla on vain yksi toimipiste, joka toimii kaupungin pääkirjastona (Yleisten kirjastojen tilastot 2017). Kirjastolla ei ole omatoimiaikaa, vaan henkilökunta palvelee aina kirjaston ollessa auki. Omatoimiajan ottamisesta käyttöön on käyty keskustelua, mutta vielä ei ole tehty asian suhteen päätöksiä. Kirjaston aukioloajat ovat nykyiselläänkin aika laajat, pois lukien viikonlopun aukioloajat. Kirjastolla on 16 työntekijää, joista osa työskentelee osa-aikaisena. Henkilötyövuosina tämä vastasi vuonna 2017 15,08 henkilötyövuotta (Yleisten kirjastojen tilastot 2017).

Lasten- ja nuortenosastolla työskentelee pääsääntöisesti neljä henkilöä, joista yksi toimii osastonjohtajana, yksi kirjastonhoitajana ja kaksi kirjastovirkailijana. Heidän päävastuualueinaan ovat hankinta, luettelointi, kokoelman hallinta, tapahtumat, asiakaspalvelu ja yhteistyö muiden tahojen kanssa. Tehtäviä on jaettu eri kieliryhmien kesken. Kirjaston muut kirjastovirkailijat työskentelevät tarvittaessa myös lasten- ja nuortenosaston asiakaspalvelussa ja osallistuvat tapahtumien suunnitteluun ja toteutukseen.

Lasten- ja nuortenosasto tekee nykyisellään yhteistyötä koulujen ja varhaiskasvatuksen kanssa. Tärkeimmät yhteistyömuodot ovat kirjapaketit kouluille ja päiväkoille, koulujen opetussuunnitelmaa tukevat kirjastokäynnit ja varhaiskasvatuksen satutuokiot. Osastolla on yhteistyöprojekteja erilaisten lasten ja nuorten lukuintoa ja kirjoitustaitoa lisäävien hankkeiden kanssa.

Kirjasto toimii aktiivisesti tapahtumien järjestäjänä, vuonna 2017 tapahtumia oli 123 kappaletta, joissa 109 tapahtumassa kirjasto oli päävastuullisessa asemassa. Tapahtumiin osallistui vuoden aikana lähes 4000 ihmistä. (Yleisten kirjastojen tilastot 2017.) Usea tapahtuma on järjestetty vain yhdellä kielellä, jolloin kohderyhmä supistuu merkittävästi. Lasten- ja nuortenosaston toiminnassa on pyritty avoimissa tapahtumissa panostamaan kaksikielisyyteen.

Pietarsaaren asukkaat ovat tyytyväisiä kirjastopalveluihin ja asukaskyselyn mukaan kirjastopalvelut nähdään merkittävänä osana kaupungin toimintaa. Palveluiden tuottamisessa Pietarsaaren kaupunki näkee kirjastopalvelut kaupungin tärkeänä ydintoimintana. (Pietarsaaren kaupungin strategia 2017-2025, [viitattu 29.3.2019].)

## 3 KIRJASTOJEN ASIAKKUUKSIEN JOHTAMINEN

### 3.1 Yleistä asiakkuuksien johtamisesta

Vaikka asiakkaita on ollut siitä asti, kun palvelut keksittiin, on asiakkuuksien johtaminen uusi käsite myös yritysmaailmassa. Asiakassuhteiden hoitoa kuvaava termi CRM, Customer Relationship Management, vakiintui vasta 1900-luvun loppupuolella. Suomenkielessä virallista termiä ei käsitteelle ole. Eri yhteyksissä käytetään muun muassa termejä asiakashallinta, asiakassuhteen johtaminen ja asiakkuuksien johtaminen. (Oksanen 2010, 21.) Tässä opinnäytetyössä on käytössä termi asiakkuuksien johtaminen, koska se kuvaa tapaa suhtautua asiakkuuksiin niiden vaatimalla kunnioituksella, mutta samalla pitää organisaation päämäärätietoisessa asemassa asiakassuhteisiin.

Asiakkuuksissa on tapahtunut viime vuosikymmenten aikana muutoksia, mikä on johtanut siihen, että asiakkaita on vaikeampi tavoittaa ja pitää asiakkaina. Asiakkaat eivät enää sitoudu samalla tavalla kuin ennen, sillä heillä on käytettävissään paljon enemmän tietoa ja mahdollisuuksia palveluiden käyttämiseen ja kommunikointiin yritysten kanssa. Kommunikointi asiakkaiden kanssa on asiakkuuksien johtamisen tärkein tehtävä. (Peel 2003, 1.)

Asiakkuuksien johtaminen on moniulotteinen asia, joka pitää sisällään useita eri asiakaspalvelun elementtejä. Sen tarkoitus on luoda toimintatavat, joilla organisaatio järjestelmällisesti hallinnoi ja pitää huolta asiakkuuksista. Asiakkuuksien johtaminen sisältää prosesseja, jotka toimivat kaikissa asiakastapaamisissa, joihin kuuluvat esimerkiksi markkinointi ja asiakaspalvelu. Asiakkuuksien johtamiseen kuuluu asiakassuhteiden tunnistaminen, uusien asiakkaiden hankkiminen ja asiakassuhteiden ylläpitäminen. Tämän kaiken ympärille kootaan tietojärjestelmä, jonka avulla suunnitellaan, aikataulutetaan ja johdetaan asiakkuuksia. Asiakkuuksien johtaminen kuuluu osaksi isompaa liiketoimintasuunnitelmaa. (Oksanen 2010, 22.)

Asiakkuuksien johtamisessa tärkein menestystekijä on asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen ja tunnistaminen. Organisaation tulee osata vastata siihen, ketkä ovat heidän asiakkaitaan, jotta markkinointi osataan kohdentaa oikein. Asiakkuudella on

oma elinkaarensa, joka lähtee uuden asiakkaan ensimmäisestä palvelukokemuksesta. Asiakkuuksien elinkaari lähtee asiakkaiden hankinnasta ja haltuunotosta, mutta asiakkuuksia tarvitsee myös kehittää, jotta asiakassuhde säilyisi. (Mäntyneva 2000, 15–17.)

Asiakkaiden tunnistaminen on perusedellytys hyvälle asiakkuuksien johtamiselle. Lähtökohtana on tunnistaa keitä asiakkaat ovat ja ryhmitellä heitä saatujen tietojen perusteella. Asiakkaasta tarvittavia tietoja ovat esimerkiksi heidän väestötieteelliset ja maantieteelliset tietonsa, heidän aktiviteettinsa organisaatiossa ja yhteydenottomahdollisuudet heihin. (Mäntyneva 2000, 25.) Myös asiakkaan tulee ymmärtää ja tunnistaa käyttämänsä palvelu. Asiakkuuksien johtamisessa on kyse vaihdosta asiakkaan ja palveluntarjoajan kesken. Jotta saadaan tuottava ja pitkäaikainen asiakkuus, on asiakkuuksien johtamista varten luotava yhteys kommunikoinnille asiakkaan kanssa. (Peel 2003, 3.)

Kestävä ja päivittyvä asiakkuuksien profilointi takaa palveluntarjoajalle toimivan asiakkuuksien johtamisen välineet. Mikäli profilointi tehdään yksityiskohtaisesti, sitä voidaan käyttää moniin eri tarkoituksiin. Myös tarjottavia palveluita kannattaa profiloida, jotta voidaan paremmin kohdentaa niitä asiakkaiden tarpeisiin tai jopa luoda asiakkaille tarpeita uusien palveluiden kautta. Päivittyvän profiloinnin avulla palveluntarjoaja voi nopeasti vastata kohdeyleisön tarpeisiin ja kohdentaa markkinointia oikein. (Pohludka & Štverková 2019, 4.) Palveluiden profilointia voidaan tehdä jo suunnitteluvaiheessa. Ketä varten palvelu on ja miksi sille on tarvetta? Varsinkin lasten ja nuorten parissa trendit muuttuvat nopeasti ja nopea reagointi on välttämätöntä.

Liiketaloudessa tärkeä ryhmittelyperuste on asiakkuuden arvo, joka ei ole niin oleellisessa asemassa yleisten kirjastojen asiakkuuksien johtamisessa. Asiakkuuksien arvoa voidaan silti soveltaa kirjaston tunnuslukuihin, jotka ovat suoranaudessa yhteydessä kirjaston vaikuttavuuden osoittamisessa. Tunnuksia kunnan talousarviossa voivat olla esimerkiksi lainausluvut, aktiiviset kirjastokortit, fyysiset käynnit ja verkkokäynnit (Talousarvio 2019, 74).

### 3.2 Yleisten kirjastojen asiakkuuksien johtaminen

Yleisten kirjastojen asiakkuuksien johtamisesta ei löydy tutkimuksia, joten tässä opinnäytetyössä on hyödynnetty akateemisten kirjastojen asiakkuuksien johtamisen tutkimusta. Kirjastojen asiakkuuksien johtamiseen on suhtauduttu alalla kriittisesti, sillä kirjastojen henkilökunta ei ole täysin ymmärtänyt asiakkuuksien arvoa ja asiakkaille markkinointia (Leligdon, Quinn & Briggs 2015, 250). Kirjastot voidaan silti mieltää yrityksiksi, joissa käyttäjät ovat heidän asiakkaitaan (Leligdon ym. 2015, 247). Asiakkuuksien johtamisella on kirjastoissa epämiellyttävä kaiku, minkä vuoksi CRM ja suhdemarkkinointi yleensä ymmärretään väärin tarpeettomana ja manipulatiivisena yksityisen sektorin toimintana (Broady-Preston, Felice & Marshall 2006).

Kirjastotoiminnan soveltaminen liiketoiminnan keinoin antaa mahdollisuuden hyödyntää liiketalouden käytäntöjä asiakastyytyväisyyden parantamiseksi. Luomalla käytäntöjä yhdistävän ja kokonaisvaltaisen strategian pitkäaikaisille asiakkuuksille vahvistaa se sidosryhmien tukea kirjaston toiminnalle. Strateginen suunnittelu auttaa saavuttamaan arvokkaita tuloksia myös tunnuslukuihin, jotka ovat tärkeä osa kirjastojen rahoituksen ja vaikuttavuuden osoituksia. (Leligdon ym. 2015, 258.) Asiakkuuksien johtamisen soveltaminen kirjastomaailmaan antaa mahdollisuuden kirjastoille nostaa esille kirjastopalveluiden kokonaisarvoa sekä käyttäjille että sidosryhmille. (Leligdon ym. 2015, 247.) Kirjastoalan asenteiden muuttaminen vaatisi uudenlaista koulutusta oppilaitosten lisäksi myös olemassa olevalle henkilökunnalle. Koulutuksessa kannattaisi painottaa nykyistä tilannetta kirjastoalalla, jossa resursien pieneneminen on ollut jo vuosia tosiasia. Vaikuttavuuden osoittaminen ja arvokkaan aseman säilyttäminen sekä asiakkaiden että sidosryhmien silmissä on tulevana vuosina erittäin tärkeää. Kirjaston pitää pystyä palvelemaan kaikkia tasa-arvoisesti, mutta se ei silti tarkoita, että palvelu olisi sama kaikille. Laadukkaalla asiakkuuksien johtamisella kirjasto voi vastata paremmin asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin.

Yleisten kirjastojen asiakkuuksien johtamisesta ei löydy valmista kaavaa, sillä yleisten kirjastojen toiminnassa on rajoittavia tekijöitä verrattuna yritysmaailmaan. Ensimmäisenä yleisissä kirjastoissa törmää tietosuojan aiheuttamiin vaikeuksiin saada asiakasdataa. Asiakkuuksien johtamisen keskeisin asia on asiakasdatan järjestäminen ja sen kautta tehtävät prosessit (Oksanen 2010, 22). Kirjaston asiakasdatan

käyttöä säättää kirjaston rekisteriseloste, joka perustuu tietosuoja-asetuksiin. Rekisteriselosteet ja tietosuojakäytännöt perustuvat EU:n tietosuoja-asetukseen, jonka tarkoituksena on tehdä henkilötietojen käsittelystä avoimempaa ja läpinäkyvämpää (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679). Uuden lain mukaan tietojen keruu on minimoitava, joten henkilötietoja saa kerätä vain tarvittava määrä (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679). Yksityiskohtaiseen asiakkuuksien johtamiseen tarvittavia tietoja tarvittaisiin enemmän, jotta voitaisiin räätälöidä kirjastopalvelut järjestelmästä saatavan datan perusteella.

Pietarsaaren kaupunginkirjaston rekisteriselosteesta käy ilmi, että lainaajarekisteriä käytetään kirjaston asiakassuhteiden hoitoon ja tilastotiedot siirtyvät kansalliseen yhteistilastoon (Pietarsaaren kaupunginkirjaston rekisteriseloste 2018). Asiakassuhteiden hoitoa ei ole rekisteriselosteessa määritely, mutta käytännössä se tarkoittaa vain peruspalveluiden hoitamista eikä sisällä esimerkiksi mainontaa. Järjestelmästä saatavia tilastotietoja ei voi kohdentaa henkilöihin, minkä vuoksi kirjasto voi hyödyntää tilastodataa oman kirjastonsa asiakasprofiilin kartoittamisessa. Tarkempaa analyysia tilastotiedoista ei kuitenkaan voida tehdä.

Asiakkuuksien johtaminen ei vaadi sitä varten suunniteltua CRM-ohjelmistoa, vaan johtamiseen tarvittavat työkalut usein löytyvät jo kirjaston sisältä. Ilman CRM-ohjelmistoa kirjasto voi silti hyödyntää ja tutkia omaa olemassa olevaa dataa käyttöjärjestelmistä. Kirjastojen käyttöjärjestelmät vaihtelevat, minkä vuoksi on vaikea määrittellä mitä tietoja on käytettävissä. Riippumatta järjestelmästä, tärkeintä on organisoida ja käyttää kerättyä tietoa (Leligdon ym. 2015, 255–256). Kirjaston käyttöjärjestelmästä saadaan yleisesti anonyymia asiakasdataa. Järjestelmästä saa lainausluvut, aktiivisten asiakkaiden määrän ja osittain myös dataa siitä, minkälaisia asiakasryhmiä kirjaston tietokanta pitää sisällään. Kirjastonkäyttö ei kuitenkaan aina edellytä kirjastokorttia tai tietoja kirjaston tietokannassa. Siksi asiakkuuksien johtaminen vaatii kirjaston henkilökunnalta havainnointia asiakkaista ja sen kautta asiakasdatan muodostumista. Esimerkiksi lasten- ja nuortenosastolla asiakkaana on usein koko perhe, vaikka lainaus suoritettaisiin vain toisen aikuisen kortilla. Kirjaston asiakas voi olla esimerkiksi yleistä tietokonetta käyttävä asiakas, kopiointi- tai skannauspalveluita käyttävä asiakas tai kirjaston avointa verkkoa käyttävä etätyöläinen.



Nämä toiminnot eivät vaadi aina kirjastokorttia, eikä niistä jää käsiteltävää asiakasdataa kirjastojärjestelmään.

Yleisten kirjastojen asiakkuuksien määrittely onkin hyvin pitkälle havaintojen varassa. Havaintojen avulla voidaan luoda asiakasprofileja, jotka auttavat asiakkuuksien johtamisen strategioiden luomisessa. Eri asiakasryhmillä on omat tarpeensa ja oma arvonsa erilaisissa kirjastopalveluissa (Leligdon ym. 2015, 253). Kun käyttäjäryhmät on määritelty, ryhmien kesken voidaan vertailla ryhmien samankaltaisuuksia, eroja ja kirjastolle tuottamaa arvoa. Kirjastot voivat käyttää profileja tai persoonallisuuksia täydentämässä ryhmittelyä. Ryhmiin sisältyy myös asiakkaiden pääasiallinen kirjastonkäytön tarkoitus. Segmentointi auttaa etsimään uusia tapoja saavuttaa tietyn asiakasryhmän asiakkaat. (Leligdon ym. 2015, 253.)

Yleiset kirjastot eivät kerää asiakkaiden lainaushistoriaa markkinointitarkoitukseen. Sähköisten aineistojen lainaamisessa suosittelutoiminnot toimivat automaattisesti. Samoin verkkosivujen ehdotukset samankaltaisiin teoksiin. Silti yleisen kirjaston on vaikea määrittellä, mitä aineistoja eri tyyppiset asiakasryhmät lainaavat. Asiakasprofiilien luomisessa kannattaakin miettiä, minkälaista aineistoa kyseinen asiakas voisi mahdollisesti lainata. Esimerkiksi opiskelijan lainaamat materiaalit poikkeavat lapsen tai eläkeläisen lainoista.

Jotta kirjastojen asiakkuuksien johtamisen strategia olisi tehokas, kaikkien kirjaston henkilökunnasta tulisi osallistua sen toteuttamiseen. Niin kirjaston johdossa kuin asiakaspalvelutyössä tulisi ymmärtää strategian hyödyt, sillä laadusta viestivää informaatiota välittyy asiakkaille joka puolelta. Visio siitä, miten kirjasto vastaa asiakkaille, asettaa suunnan kirjastotyölle ja antaa perustan sille, miten asiakkaiden tarpeet kohdataan. Hyvä tiedottaminen henkilökunnalle on vahvan strategian tärkein asia. Mikäli muutos organisaatiossa on iso, asiakkuuksien johtamisen strategiaa kannattaa pilotoida aluksi esimerkiksi yhdellä osastolla. Pienemmän alueen tarkastelu asiakasryhmien ja asiakasdatan suhteen auttaa strategian soveltamista myös muualle kirjastoon. (Leligdon ym. 257.) Tähän voi ottaa avuksi asiakaspolun suunnittelun, jossa eri elämänvaiheille luodaan oma strategia. Tämä opinnäytetyö esimerkiksi keskittyy varhaiseen asiakkuuksien johtamiseen, perhekirjastotyöhön, jonka strateginen suunnittelu kuuluu lasten- ja nuortenosaston vastuulle.

### 3.3 Sosiaalinen asiakkuuksien johtaminen

Sosiaalista asiakkuuksien johtamista voidaan käyttää kirjastossa täydentämässä strategista asiakkuuksien johtamista. Sosiaalinen asiakkuuksien johtaminen on vuorovaikutteista toimintaa ja mahdollistaa keskusteluyhteyden ja yhteistyön asiakkaiden kanssa (Ruhanen 2015). Sosiaalinen asiakkuuksien johtaminen on päivittäistä toimintaa, joka tapahtuu kanssakäymisessä asiakkaiden kanssa. Kirjaston asiakkaita ovat sekä päivittäiset asiakkaat että myös instituutiot. Hyvät suhteet ja selvät yhteyshenkilöt parantavat myös instituutioiden asiakkuuksien johtamista. Sosiaalinen asiakkuuksien johtaminen tapahtuu havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaiden kanssa palvelutapahtumien yhteydessä ja palautteen saamisessa. Tämä on arvokasta tietoa, jota kannattaa hyödyntää johdettaessa asiakkuuksia. Sosiaalisen median myötä tämän kaltaista palautetta saadaan herkemmin myös asiakaspalvelutilanteiden ulkopuolella. Selkeä palautteen kirjaaminen ja siitä tiedottaminen työyhteisölle on tärkeä osa asiakkuuksien johtamista.

Sosiaalinen media tarjoaa arvokasta dataa yrityksille, jonka ansiosta asiakkuuksien johtaminen on kehittynyt uudelle tasolle. Sosiaalisen median kautta pääsee tutustumaan asiakkaisiinsa, ymmärtämään heidän näkökulmiaan ja tunnistamaan erilaisia yhteyksiä asiakkaiden toiminnassa. Sosiaalisen median kautta yritykset voivat tunnistaa oman toimintansa keskeiset toiminnot, mihin asiakkaat reagoivat ja osallistuvat. Sosiaalinen asiakkuuksien johtaminen auttaa pysymään nykypäivän muutoksissa mukana ja rakentaa näkemyksen, jonka avulla luodaan tulevaisuuden toimintaa. (Ruhanen 2015.) Sosiaalisen median käyttö asiakkuuksien johtamisen välineenä edellyttää kirjastolta toimintatapojen muutoksia, resursseja ja ymmärrystä sosiaalisen median käytöstä.

Anttiroiko ja Savolainen (Casey & Sevastinuk 2006, Anttiroiko & Savolainen 2010 mukaan, [viitattu 29.3.2019]) viittaavat artikkelissaan Kirjasto 2.0: yleiset kirjastot sosiaalisen median hyödyntäjinä Casey ja Sevastinukin artikkeliin Library 2.0. Service for The Next-Generation Library, jossa tulevaisuuden kirjaston määritelmään kuuluu kolme elementtiä, jotka ovat jatkuva muutos, käyttäjälähtöisyyden lisääminen ja näiden yhdistäminen nykyisten ja uusien asiakkaiden tavoittamiseksi. Sosiaalinen media on myös jatkuvassa muutoksessa. Mikäli Facebook on vuonna 2019 yksi suurimpia työikäisten ihmisten sosiaalisia medioita, se ei ole sitä välttämättä

vuonna 2025. Kirjastojen pitää seurata aikaansa, uskaltaa lähteä mukaan uusiin sosiaalisiin medioihin yhdessä asiakasryhmiensä kanssa. Varsinkin lasten ja nuorten kanssa työskennellessä uusia innovatiivisia tapoja kannattaa kokeilukulttuurin hengessä lähteä tekemään ja analysoida seurauksia jälkikäteen.

Asiakkuuksien rakentaminen sosiaalisen median kautta on täysin uusi ympäristö, jossa asiakas kontrolloi suhdettaan yritykseen. Sosiaalinen asiakkuuksien johtaminen nähdään tehokkaana markkinointikeinona, mutta siitä tiedetään toistaiseksi aika vähän. Asiakkaiden osallistaminen on kuitenkin sitouttava tekijä rakennettaessa asiakassuhdetta tätä kautta. Metodina asiakkaiden sitouttamiseen ja osallistamiseen toimii esimerkiksi virtuaalisen yhteisön rakentaminen. (Kantorová & Bachmann 2018.) Suomessa paras esimerkki tällaisen yhteisön rakentamisessa on Helmet – kirjastojen Helmet haaste (Helmet-lukuhaaste 2019). Lukuhaaste julkaistiin vuonna 2019 jo viidennen kerran ja sen tarkoituksena on innostaa lukemaan (Helmet-lukuhaaste 2019). Haasteella on oma aktiivinen Facebook-yhteisönsä, jossa on osallistujia ympäri Suomea. Lukuhaaste on noussut valtakunnalliseksi esimerkiksi siitä, mitä kirjasto voi asiakkaiden kanssa yhdessä luoda. Pienemmät kirjastot voivat tehdä saman pienin askelin. Kirjastot voivat osallistaa asiakkaita julkaisujen kautta ja luomalla keskustelua kirjaston ympärille.

## 4 KIRJASTON JA NEUVOLAN YHTEISTYÖ

### 4.1 Neuvolajärjestelmä Suomessa

Suomen äitiys- ja lastenneuvolatoimintaa ohjaa ja valvoo sosiaali- ja terveysministeriö. Neuvolapalveluita saavat Suomessa kaikki lasta odottavat perheet ja seuranta jatkuu aina kouluikään asti. Äitiys- ja lastenneuvolatoimintaa säätelee terveydenhuoltolaki. Neuvolatoimintaan sisältyy mm. vanhemmuuden ja perheen hyvinvoinnin tukeminen ja lapsen kodin ja muun kasvu- ja kehitysympäristön terveellisyyden edistäminen. Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategiassa ja hallitusohjelmassa painotetaan, että lapsiperheiden palveluista muodostetaan yli toimialarajojen ylittävä saumaton kokonaisuus. Jokainen kunta Suomessa on velvollinen järjestämään alueensa neuvolapalvelut. Neuvolat tekevät yhteistyötä muun muassa varhaiskasvatuksen ja lastensuojelun kanssa. (Neuvolat, [viitattu 10.1.2019].)

Neuvolakäynnit eivät ole pakollisia, mutta jotta olisi oikeutettu Kelan tukiin pitää raskaana olevan äidin käydä ennen viidettä raskauskuukautta neuvolassa tai lääkärin tarkastuksessa (Pakolliset neuvolakäynnit 2017). Vain muutama synnyttäjä vuosittain ei hakeudu neuvolaan (Tiitinen 2018). Terveyden ja hyvinvointilaitoksen tietojen mukaan lastenneuvolassa asioi vuosittain noin 400 000 lasta ja noin 600 000 vanhempaa. Lastenneuvolapalveluita käyttävien osuudeksi on arvioitu noin 99,6%. (Lastenneuvola 2018.)

### 4.2 Kirjasto tukemassa neuvolatoimintaa

Hyvät yhteydet eri yhteisökumppaneihin lisäävät kirjaston vaikutusalaa ja täten auttavat profiloimaan uusia kohderyhmiä ja potentiaalisia käyttäjiä. Yhteistyön avulla voidaan kehittää ja tarjota parempia palveluita vastaamaan lasten ja perheiden tarpeisiin. Paikallisten organisaatioiden osallistaminen antaa mahdollisuuden määrittellä palveluprofiileja ja tunnistaa monimuotoisen yhteisön tarpeet paikallistasolla. (IFLAn suositukset 0–18-vuotiaiden lasten kirjastopalveluille 2019, 9.)

Kirjastoilla on tutkitusti luonnollinen yhteys eri toimijoihin, jotka ajavat lasten etuuk-  
sia. Kirjaston palveluille syntyy lisäarvoa, kun tehdään yhteistyötä eri sektorien  
kanssa. Näin erityisesti perheille ja lapsille suunnatussa lukemisharrastuksen edis-  
tämässä tai saavuttavuuden esteiden tutkimisessä. (IFLAN suositukset 0–18-vuo-  
tioiden lasten kirjastopalveluille 2019, 9.)

Raskausaika, lapsen syntymä ja lapsiperhearki lisäävät perheen motivaatiota kas-  
vaa lapsen kanssa lapsen hyvinvoinnin edistämiseksi (Sosiaali- ja terveysministeriö  
2004, 9). Kodin resursseilla on vaikutusta lapsen tulevaan lukutaitoon, mikä selviää  
Kansainvälisestä lasten lukutaitotutkimuksesta. Tutkimuksen mukaan vanhemmat  
voivat jo varhaisessa vaiheessa välittää oman lukuharrastuksensa myönteisiä puo-  
lia lapsille ja luoda pohjan lapsen tulevalle lukutaidolle. Tutkimuksesta käy ilmi,  
että varhaisten lukukokemusten määrällä on suora yhteys lapsen lukutaitoon. Suo-  
messä 32% lapsista on saanut kotoansa varhaisen lukutaidon kokemuksia usein,  
67% lapsista sai tällaisia kokemuksia joskus ja vain yksi prosentti harvoin. Kodissa  
olevien kirjojen määrä oli myös yksi osatekijä tutkimuksessa, mutta mainittavaa on,  
että kirjaston ahkera käyttö tukee lapsen lukutaidon kehittymistä. (Leino ym. 2016,  
33–35.)

Varhaisesta lukemisesta on useissa tutkimuksissa todettu olevan runsaasti hyötyä  
lapsen kasvuun, kehitykseen ja myöhemmälle koulumenestykselle. Varsinkin van-  
hempien lukeminen pienille lapsille voi vaikuttaa myönteisesti kehitykseen, tätä  
puolta esimerkiksi Brownin, Westerveldin ja Gillonin tutkimus *Early storybook rea-  
ding with babies and young children* (Brown ym. 2017). Vanhempien merkitys lap-  
sen lukutaidolle on ratkaisevinta ennen kuin lapsi osaa lukea itse. Sellaiset lapset,  
joiden kotona luettiin paljon ja suhtauduttiin myönteisesti lukemiseen, saivat kan-  
sainvälisessä lukutaitotutkimuksessa paremmat pisteet kuin ne, joiden kotona ei  
harrastettu lukemista. Huomattavaa tutkimuksessa on, että vanhempien lukeminen  
on tilastollisesti vähentynyt huomattavasti vuoteen 2011 verrattuna, jolloin tutkimus  
tehtiin edellisen kerran. Varsinkin sellaisten vanhempien määrä oli noussut, jotka  
eivät pidä lukemisesta. Jos asenne siirtyy lapselle, niin kirjat ja lukeminen kodeissa  
vähentyy ajanvietteenä muiden asioiden mentyä edelle. (Leino ym. 2016, 37.) Van-  
hempien halukkuuteen lukea lapsille vaikutti Brownin, Westerveldin ja Gillonin tutki-  
muksen mukaan se, että osalla vanhemmista on vaikeuksia valita lapsilleen sopivia

kirjoja (Brown ym. 2017, 69–75). Kirjaston ja neuvolan yhteistyönä voidaan tuoda esiin vanhemmille lapsen ikätasoon sopivia kirjoja ja näin lisätä lukemisen mielekkyyttä.

Jotta vanhemmat edelleen lukisivat lapsille, neuvoloiden rooli on tärkeä. Elämäntilanteen muutos on otollinen ajankohta tuoda kirjastopalveluita ja lukutaidon merkitystä esille. Kirjasto olisi tässä yhteydessä tärkein yhteistyökumppani, jotta saadaan heräteltyä vanhempien omaa lukuharrastusta ja myönteistä suhtautumista lukemiseen.

Sosiaali- ja terveysministeriön oppaassa lastenneuvolatyöhön suositellaan media- ja lukutaidon esille nostamista, kun lapsi täyttää kaksi vuotta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004, 209). Mediakasvatuksen kentällä on useita eri toimijoita, joista kirjasto on yksi keskeisimmistä. Mediakasvatus kirjastoissa kuuluu opetus- ja kulttuuriministeriön laatimiin suosituksiin kirjastopalveluista. (Suomen kirjastoseura 2014, 3.) Varsinkin pienten lasten digitaidot ovat kasvattajille täysin uusi asia, johon tarvittaisiin apua ja neuvoja, vaikka neuvolan puolelta. Kirjaston mediakasvatus koskee kaikenikäisiä, joten olisi luontevaa tuoda osaamista esille ja esimerkiksi kertoa neuvolassa työskenteleville uusimmista tutkimuksista ja ilmiöistä.

Laadukkaan yhteistyön ja palvelun tukemiseen tarvitaan ymmärrystä ja panostusta kirjaston johdolta. Tämä tarkoittaa myös osaavaa rekrytointia lasten- ja perhekirjastotyöhön, kuten myös tämän kirjastotyöalueen puolesta puhumista. (Knoll 2016, 87–88.)

#### **4.2.1 Lue lapselle -hanke**

Suomessa on viime vuosina panostettu paljon lasten ja nuorten lukutaitoon. Yksi valtakunnallisesti isoimmista hankkeista on Lue lapselle -hanke, jonka tavoitteena on innostaa vanhempia lukemaan lapsille ja samalla kertoa lukemisen tärkeydestä. Hankkeessa on otettu huomioon varsinkin äitiys- ja lastenneurolat, jonne on jaettu esitteitä aiheesta. Hankkeen isoin ponnistus on alkanut tänä vuonna, jolloin neurolat saavat jakaa Lukulahja lapselle -kirjakassia. Lukulahja lapselle -ohjelma jakaa

vuosina 2019-2021 yli 100 000 lastenkirjaa. Kirjakassi sisältää kaksi kirjaa eri ikäisille lapsille, lorukortteja ja lukumitan. Kassin sisältöön on myös laitettu kutsukortti kirjastoon. Kirjakassit tuotetaan suomeksi ja ruotsiksi, myös yleisimmät vähemmistökielet huomioidaan. (Hankkeesta, [viitattu 11.1.2019].) Kirjakassiin pakattava kutsukortti kirjastoon on valtakunnallinen ja se on tehty yhteistyössä Kirjastoseuran kanssa. Logistisesti ei ole mahdollista pakata kirjakasseihin paikallista materiaalia, koska kaikkien kassien on oltava samanlaisia. Hankkeen kautta on kuitenkin kannustettu neuvoloita ja kirjastoja toimimaan yhteistyössä. Neuvoloihin on jaettu ideoita ja käytännön vinkkejä, esimerkiksi nostamalla esiin hyväksi havaittuja toimintamalleja eri kunnista. (Jäkkö 2019.) Paikallisena toimijana on hyvä tiedostaa Lue lapselle -hanke ja olla samassa yhteydessä mukana neuvolan yhteistyökumppanina ja tiedottaa oman kirjastonsa toiminnasta.

Lue lapselle -hanke on hyvä pohja kirjaston ja neuvolan yhteistyön parantamiseksi. Hankkeen tavoitteena on tukea ja rohkaista kirjaston ja neuvolan välistä yhteistyötä, koska se on tukena perheiden lukukasvatuksessa (Lue lapselle- pilottikokeilu neuvoloihin jaetusta materiaalista vanhempien ja neuvolahenkilökunnan käyttöön 2017). Valitettavasti tällä hetkellä tilanne on kuitenkin se, ettei ainakaan Pietarsaaressa paikallisella tasolla olla vielä tartuttu tähän yhteistyöhön resurssipulan tai kiinnostuksen puutteen takia. Lukukeskuksen hanke on kuitenkin esittelemisen arvoisen paikallisille päättäjille, jotta saataisiin tukea tälle tärkeälle työlle. Hankkeen tarjoamat materiaalit vähentävät kirjaston omaa panostusta ja kirjasto voi panostaa omaan palveluunsa uusia vanhempia kohdatessa.

Hankkeen pilotointivaiheessa Valkeakoskella jaettiin materiaalipaketti kaikille puoli-vuotiaiden lasten vanhemmille ryhmäneuvolassa, jossa paikallinen kirjastonhoitaja oli mukana fysioterapeutin, perheohjaajan ja terveydenhoitajan kanssa. Tämän monialaisen ryhmäneuvolan tarkoituksena on, että vauvojen vanhemmat saavat mahdollisimman useita näkökulmia lapsen kehitykseen. (Lue lapselle- pilottikokeilu neuvoloihin jaetusta materiaalista vanhempien ja neuvolahenkilökunnan käyttöön 2017.)

Lue lapselle -hanke toivoo lukemisen innostamisen käytännöiltä pysyvyyttä neuvoloihin, jotta siitä tulisi osa neuvoloiden perusvalistusta (Lue lapselle- pilottikokeilu neuvoloihin jaetusta materiaalista vanhempien ja neuvolahenkilökunnan käyttöön

2017). Pietarsaaren kaupunginkirjaston toive pysyvistä yhteistyösuunnitelmista neuvolan kanssa tukee neuvolahenkilökunnan toimintaa lukemisen innostajina lapsiperheille.

#### 4.2.2 Kirjaston ja neuvolan yhteistyö Suomessa ja maailmalla

Valtakunnallisen Lue lapselle -hankkeen lisäksi neuvolapalvelut ovat olleet vuoden 2015 jälkeen muutamassa yleisten kirjastojen hankkeessa yhteistyökumppanina (Yleisten kirjastojen hankerekisteri, [viitattu 24.5.2019]). Pääasiallisesti hankkeissa on pyritty lisäämään 0–6-vuotiaiden lasten vanhempien kirjastonkäyttöä ja yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Alavieskan kunnankirjaston hanke Syntynyt lukemaan: Tuttikerholaisesta eskariksi (2016) on hyvä esimerkki tällaisesta hankkeesta. Hankkeessa suunniteltiin käytännönläheinen toimintasuunnitelma ja vuosikello toiminnalle, ja toimenpiteiden avulla kirjaston, varsinkin lastenaineiston, lainausluvut saatiin nousuun. Hankkeeseen oli saatu inspiraatiota italialaisesta Nati per leggere -ohjelmasta. (Syntynyt lukemaan: Tuttikerholaisesta eskariksi 2016.)

Maailmalla kirjaston varhainen asiakkuus on järjestetty eri tavoin. Esimerkiksi Alavieskan idean lähteenä toiminut italialainen Nati per leggere (suomeksi: Syntynyt lukemaan) on italialainen lukemisen edistämisen ohjelma (Nati per leggere, [viitattu 24.5.2019]). Ohjelman tarkoituksena on kannustaa vanhempia lukemaan jo ihan pienille lapsille. Italiassa perhesuunnittelu on monialainen palvelu, johon kuuluu eri alojen ammattilaisia lääkäreistä opettajiin. Lukemisen edistämisen ohjelmassa on hyödynnetty terveydenhuoltohenkilökuntaa, joka välittää uusille vanhemmille lukemisen tärkeyttä koskevaa informaatiota ja järjestää sitä koskien tapaamisia. Osa Italian kirjastoista on sitoutunut Nati per leggere -ohjelmaan, jonka ohjeet kirjastolle ovat suoraan IFLAn suuntaviivoista lastenkirjastotyölle. Kirjastotyössä painotetaan varsinkin alle kouluikäisten lukemaan innostamista (Nati per leggere, [viitattu 24.5.2019].)

Australiassa on ollut toiminnassa Better beginnings -niminen perheiden kirjallisuusohjelma. Ohjelmassa on kehitetty yhteistyötä yleisten kirjastojen, terveydenhuollon



ammattilaisten sekä paikallisten viranomaisten kanssa. Yhdessä nämä tahot kehittivät tuen varhaisen lukemisen aineistoille ja toimintasuunnitelman tukemaan pienten vauvojen vanhempien suhdetta kirjallisuuteen. (Barratt-Pugh, Anderson & North 2013, 183.) Better beginnings -ohjelmassa on paljon samoja elementtejä kuin suomalaisessa Lue lapselle -hankkeessa. Yhteistä on esimerkiksi neuvolassa jaettavat kirjapaketit ja lukemisen tärkeydestä kertovat esitteet. Australiassa ohjelmassa on kuitenkin painotettu enemmän kirjastopalveluiden roolia ja panostettu ohjelman menestykseen yleisissä kirjastoissa. Tärkeimpiä asioita kirjastopalveluiden osallistamisessa on ollut palveluiden integrointi kirjastotoimintaan, kirjastohenkilökunnan kouluttaminen ja yhteistyö kirjastojen kanssa sekä valtakunnallisesti että paikallisesti. Kirjastot ovat olleet mukana jo ohjelman alusta vuodesta 2007. Silti vasta muutaman vuoden päästä kirjastojen merkitystä korostettiin ja kirjastoammattilaisten tehtäväksi tuli edesauttaa elinikäistä oppimista. (Barratt-Pugh ym. 2013, 187–188.) Ohjelman edetessä siitä on tullut tärkeä osa terveydenhuollon ja kirjaston yhteistyötä. Better beginnings -ohjelmasta on tullut osa kirjastojen ydintoimintaa, mikä on edesauttanut ohjelman kehittämistä ja siihen sitoutumista. (Barratt-Pugh ym. 2013, 193.)

Ruotsissa on jo pitkät perinteet yleisten kirjastojen ja lastenneuvolan yhteistyöstä. Ruotsissa tyypillisin yhteistyömuoto on vanhempien kutsuminen kirjastovierailulle ja samalla kirjavinkkien antaminen (Molin 2010, 8). Lastenkirjastonhoitaja Maj Johansson Falun kaupunginkirjastosta kertoi työstään lastenneuvolan parissa artikkelissaan Bokprat för bebisar (Johansson 2005). Johansson kertoo, että ensimmäisellä käyntikerralla hän esitteli vanhemmille kirjastoa ja puhui katselukirjoista. Toisen kirjastokäynnin Johansson aloitti aina lukemalla suoraan vauvoille. Tämän jälkeen hän kertoi vanhemmille lukemisen tärkeydestä. Hänen mielestään vanhemmat voivat unohtaa hänen antamansa informaation, mutta he eivät ikinä unohda vauvojensa reaktioita, kun hän luki heille. (Johansson 2005, 32–33.)

## 5 ASIAKKUUSPOLKU

### 5.1 Kirjaston varhainen asiakkuus

IFLA (The International Federation of Library Associations and Institutions) kuvaa yleisten kirjastojen ohjeistuksessa lastenkirjastotyötä mahdollisuudeksi tarjota lapsille lukemisen nautintoa, oppimisen jännitystä ja mielikuvituksen kehittymisistä. IFLA:n ohjeistuksen mukaan lapsia ja heidän vanhempiaan tulisi opettaa siihen, miten he saavat parhaimman hyödyn kirjaston palveluista ja kuinka kehittää painetun ja elektronisen materiaalin käyttöä. Yleisten kirjastojen tehtävänä on tukea lukemisen opettelua, esitellä sopivia kirjoja ja muuta materiaalia, järjestää tapahtumia ja rohkaista kirjaston käyttöön jo varhaisessa vaiheessa. (The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development 2001, 26.)

Yleiset kirjastot voivat kokoelmiensa laajuudella ja aktiviteeteilla mahdollistaa vauvoille, taaperoille ja heidän vanhemmillensa tilan, jossa he tuntevat olonsa tervetulleeksi. Kirjaston tiloissa perheet voivat löytää tiedonlähteitä juuri heille, mahdollisuuden nauttia riimeistä, musiikista ja kirjoista juuri sopivalle ikäryhmälle. Kirjaston yhteisöön kuulumisen on varhainen sosiaalinen kokemus, jonka avulla vanhempi ja lapsi voivat kehittää heidän välistänsä suhdettaan, joka myöhemmin johtaa lapsen ja kirjojen väliseksi suhteeksi. Positiiviset kokemukset varhaisessa vaiheessa elämää herättävät kiinnostuksen lukemiseen myös jatkossa ja mahdollistavat hyvän lukutaidon. (Guidelines for Library Services to Babies and Toddlers 2007, 4.)

On vanhempien ja huoltajien tehtävä mahdollistaa pienten lasten kirjaston käyttö. Siksi kirjastojen on hyvä miettiä, mitä tarpeita näillä aikuisilla on ja lisätä heidän kiinnostustaan lukemisen tärkeyteen, kirjoihin, multimediaan ja kirjastoihin. (Guidelines for Library Services to Babies and Toddlers 2007, 5.) Onnistuneen varhaisen asiakkuuden johtamisen edellytyksenä on tunnistaa kohderyhmät, joihin asiakkuuksien johtaminen voidaan kohdistaa. Ensisijaisesti varhaisen asiakkuuksien johtamisen keinot kohdistuvat lapsista vastuussa oleviin aikuisiin. Toissijaiset toimet (kuten kirjaston kokoelma ja tapahtumat) kohdennetaan oikean ikäryhmän lapsiin.

Varhaisen asiakkuuden johtamisen kohderyhmiä ovat lapsien lisäksi lasten kanssa tekemisissä olevat aikuiset, kuten vanhemmat tai huoltajat ja isovanhemmat. Terveystenhoitohenkilökunta ja varhaiskasvatuksen ammattilaiset ovat kirjaston kannalta tärkeitä kohderyhmiä. Kirjaston on hyvä tehdä tiedotusta median suuntaan, jotta yleinen tietoisuus lukemisen hyödyistä tulee esille myös sitä kautta. (Guidelines for Library Services to Babies and Toddlers 2007, 5.) Paikallisesti kirjasto voi olla yhteistyössä vapaaehtoisryhmien kanssa, perhekahviloiden tai avoimien päiväkotien kanssa, kuten myös Mannerheimin lastensuojeluliiton ja Folkhälsanin toiminnan kautta.

Varhaiseen asiakkuuksien johtamiseen liittyä isona osana asiakkuuksien hallinta kirjastossa tapahtuvana perustyönä. Jotta asiakkuuspolku saataisiin katkeamattomaksi, lastenkirjastotyön osaksi kannattaa suunnitella perhekirjastotyötä. Perheiden huomioiminen tilasuunnittelussa, kokoelmien esillepanossa ja asiakaspalvelussa edistää menestyksestä asiakkuuksien hoitoa. Laadukkaan palvelun tuottaminen vauvoille, taaperoille ja perheille vaatii paikan, jossa kokoontua ja tehdä asioita yhdessä perheenä (Knoll 2016, 87). Kirjaston lastenosaston asiakasryhmistä perhe yksikkönä on yksi tärkeimmistä kohderyhmistä. Kirjastoilla on iso vaikutus palveluita käyttävien perheiden elämään ja lasten kasvaessa ja kehittyessä nopeasti, panokset varhaisiin vuosiin ovat suuret (Knoll 2016, 87).

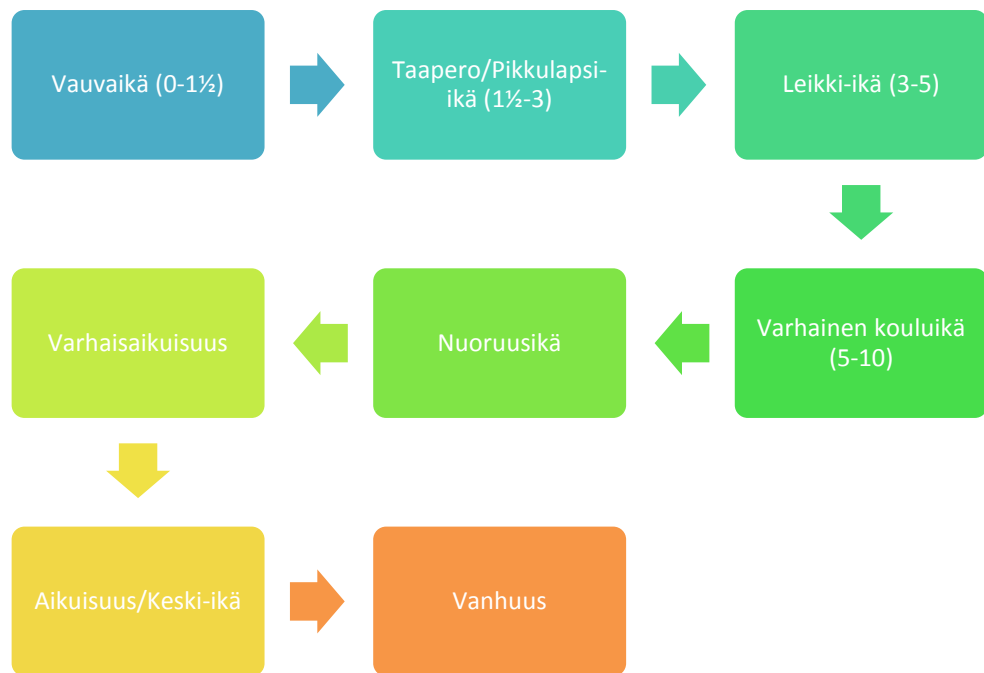
Lastenkirjastotyön ammattilaisilta odotetaan tänä päivänä paljon. Lastenkirjastotyöntekijät ovat viihdyttäjiä, tapahtumasuunnittelijoita, lapsen kehityksen ammattilaisia vauvasta asti, kouluyhteistyön suunnittelijoita, varhaisen lukemisen ohjaajia, mediakasvattajia, kotiläksyjen kanssa auttajia ja paljon muuta. Tämä kaikille yhteisön lapsille ja myös monille aikuisille lasten kautta. (Knoll 2016, 92.) Voiko nykypäivän vähenevillä resursseilla odottaa lastenkirjastonhoitajalta enempää?

Suunnitelmallinen perhekirjastotyö voi olla hedelmällistä yhteistyötä eri osastojen kesken. Asiakkuuksien johtaminen ei perheyksikön sisällä ole vain lastenosaston työtä. Kirjaston muut osastot voivat omalta osaltaan auttaa luomaan suhdetta vanhempiin, jotta myös he saisivat kirjastosta oman näköisensä paikan. Pelkkä asiakassuhde lapseen ei takaa menestyksestä asiakkuuksien johtamista. Myös lapsen vanhemmille taataan omat, lapsen asiakkuutta tukevat, palvelut perhekirjastotyön kautta.

## 5.2 Asiakkuus läpi elämän

Elinikäinen oppiminen on kirjastomaailmassa tuttu termi, jota käytetään eri hankkeissa ja toiminnan jatkuvuuden kuvaamisessa. Joskin selvää ja suunnitelmallista asiakkuuspolkua ei ole määritetty. Akateemisista kirjastoista löytyy enemmän esimerkkejä, luultavasti siksi, että niissä asiakkuuspolun alku ja loppu ovat selkeämmin määriteltäviä. Hyvä esimerkki on Aalto-yliopiston kirjaston asiakkuuden elinkaari-malli, jossa käydään asiakkuuden vaiheet läpi eri opiskelutasojen kautta elinikäiseen oppimiseen (Marvia & Muhonen 2010). Aalto-yliopiston hankkeessa oli tavoitteena tunnistaa kirjaston asiakkuuksien elinkaaret ja tuottaa korkealaatuisia asiakaslähtöisiä palveluita kaikissa opiskelun vaiheissa (Marvia & Muhonen 2010).

Yleisen kirjaston asiakkuuden elinkaari mukaillee ihmisen elämänvaihteita (Kuvio 1). Tärkeimpänä asiana elinikäisessä asiakkuudessa on, että kirjasto on mukana elämän siirtymävaiheissa eikä jätä asiakasta ilman hänelle sopivia palveluita.



Kuvio 1. Ihmisen elämänkaari

Kirjaston asiakkuus alkaa perhekirjastotyön kautta, siirtyen varhaiskasvatuksessa ja koulussa lastenkirjastotyöhön. Itsenäinen asiakkuus alkaa osittain jo lapsena, mutta korostuu nuoruusiässä. Nuoruusiässä on vielä koulu mukana rakentamassa asiakkuussuhdetta. Tämän vuoksi nuoruudesta varhaisaikuisuuteen siirtyessä on

suurin riski jäädä kirjastopalveluiden ulkopuolelle. Silloin asiakkuus on lähes ainoastaan asiakkaan ja kirjaston välinen, mikäli työ- tai opiskelupaikka ei kirjastonkäyttöä edellytä. Aikuisuuteen kasvaessa asiakkuus muuttuu täysin itsenäiseksi. Tässä vaiheessa sykliin saattaa tulla lisäksi omia lapsia, joiden kanssa perhekirjastotyön kautta kirjaston asiakkuus tulee taas ajankohtaiseksi. Aikuisten ja vanhusten kirjaston asiakkuus on omaehtoista, joskin kirjaston tarvitsee pitää huolta asiakkuuden jatkumisesta asiakaslähtöisillä tavoilla. (Kuvio 2.)

### Vauvaikä

- Neuvolayhteistyö
- Perhekirjastotyö

### Taapero, pikkulapsi-ikä ja leikki-ikä

- Perhekirjastotyö
- Lastenkirjastotyö
- Varhaiskasvatusyhteistyö

### Varhainen kouluikä

- Kouluyhteistyö
- Perhekirjastotyö
- Lastenkirjastotyö

### Nuoruusikä

- Kouluyhteistyö
- Nuortenkirjastotyö

### Varhaisaikuisuus

- Opiskelijapalvelut
- Aikuistenkirjastotyö

### Aikuisuus/Keski-ikä

- Aikuistenkirjastotyö
- Perhekirjastotyö

### Vanhuus

- Aikuistenkirjastotyö
- Vanhustenpalvelut

Kuvio 2. Kirjastopalveluiden elinkaari

Kirjasto voi laatia strategiansa niin, että eri osastot tekevät yhteistyötä siirtäen asiakkaita elinkaaren mukaisesti eteenpäin. On tärkeää, ettei tieto katkea ja ettei asi-

akkuuteen tulee taukoa ihmisen eri elämänkaaren vaiheissa. Elinkaari-ajattelu on toimiva asiakkuuksien johtamisen väline, jonka avulla voidaan suunnitella palveluketju sujuvaksi sekä asiakkaille että kirjaston henkilökunnalle.

## 6 TUTKIMUSMENETELMÄT

### 6.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Tämä tutkimus lähtee siitä hypoteesista, että tällä hetkellä vanhemmiksi tulevat noin 20–40-vuotiaat eivät ole aktiivisia kirjaston käyttäjiä. Lukutaito ja lukuinto on ollut jo pidemmän aikaa laskussa, alle 25-vuotiaiden lukutaito on heikompi kuin vuosikymmen sitten (Kansallinen lukutaitofoorumi vastaamaan lukutaidon ja lukuinnon haasteeseen 2017). Suomessa on tulossa vanhemmiksi sukupolvi, joka on kasvanut aikuiseksi Internetin ja sosiaalisen median valtaamassa maailmassa. Vapaa-ajan tarjontaa on niin runsasta, että perinteinen lukeminen saattaa jäädä vähälle, jos se ei ole ollut tapana lapsesta saakka. Tällä hetkellä Suomessa on havahduttu lukutaidon ja lukuinnon laskuun. Opetus- ja kulttuuriministeriö on koonnut lukutaitofoorumin varmistamaan lukutaidon ja lukemisen edistämisen kansalliseksi tehtäväksi (Kansallinen lukutaitofoorumi vastaamaan lukutaidon ja lukuinnon haasteeseen 2017). Lukutaitofoorumin kautta voidaan varmasti tehdä paljon työtä varhaiskasvatuksesta ammatilliseen koulutukseen asti, mutta entä sen jälkeen? Kirjasto voi toimia linkkinä aikuisten lukutaidon ja lukuinnon säilyttämisessä ja sen siirtämisessä tulevalle sukupolvelle.

Tutkimuksen tärkeimmät kysymykset ovat itse kirjaston asiakkuudessa. Miten kirjasto voi vaikuttaa varhaisen asiakkuuden muotoutumiseen ja millainen asiakkuus tulevilla vanhemmilla on tällä hetkellä? Aineistoa tähän kerätään kyselytutkimuksella suoraan kohderyhmältä, joka tässä tutkimuksessa on tulevat vanhemmat. Aineistoa kerätään ja syvennetään teemahaastattelulla. Teemahaastatteluun kutsutaan neuvolan henkilökuntaa. Teemahaastattelun teemana on neuvolan ja kirjaston yhteistyö. Nämä tutkimusmenetelmät tukevat toisiaan, näin saadaan näkökulmaa kohderyhmältä ja mahdollisilta yhteistyökumppaneilta.

## 6.2 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä

Haastattelu on yksi tiedonhankinnan perusmuodoista ja tutkimushaastattelu eri muodoissaan on yksi käytetyimpiä tutkimusmenetelmiä. Haastattelu on joustava menetelmä, joka soveltuu useisiin eri tarkoituksiin ja sen avulla saadaan syvällistä tietoa tutkimuskohteesta. Keskustelu on luonnollinen tapa saada selville ihmisten mielipiteitä, käsityksiä ja uskomuksia tai silloin kun halutaan ymmärtää ihmisten käytöstä. Haastattelu voidaan toteuttaa useilla eri tavoilla, valmiilla kysymyslistalla, suuntaa antavilla kysymyksillä tai avoimella haastattelulla. Haastattelu on keskustelu, jolla on joku tietty tarkoitus. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 11.)

Tutkimushaastattelun lajeja ovat lomakehaastattelu, strukturoimaton eli avoin haastattelu ja puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu. Muitakin termejä on käytössä, mutta pääasiassa haastattelut eroavat toisistaan siinä, kuinka tarkasti kysymykset on muotoiltu ja miten haastattelijä puuttuu keskustelun kulkuun. Usein käytetään termiä kvalitatiivinen haastattelu, mutta kvantitatiivinen analyysi on mahdollista tehdä myös kvalitatiivisen haastattelun pohjalta, minkä vuoksi termi ei ole tarkka, mutta sitoo haastattelun yhteen tutkimustraditioon. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 43–44.)

Teemahaastattelu on Suomessa suosittu tapa kerätä laadullista aineistoa tutkimusta varten. Haastattelu on yksinkertainen tapa saada tietää mitä haastateltava ajattelee tutkittavasta aiheesta. Tutkimusongelma määrittelee sen, minkälaista aineistoa haetaan ja millä tavalla. Teemahaastattelu kannattaa valikoida tutkimuksen metodiksi vasta, kun on selvillä mikä on tutkimuksen tarkoitus. (Eskola, Lätti & Vastamäki 2018, 27–28.)

Teemahaastattelussa on kyse lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun väli muodosta. Tälle haastattelutyypille ei ole yhtä määritelmää, mutta puolistrukturoiduille menetelmille ominaista on, että haastattelussa jokin näkökohta on päätetty ennalta, mutta se saa elää vapaasti haastattelun aikana. Teemahaastattelua voidaan pitää kohdennettuna haastatteluna, jossa on selvää, että haastateltavat liittyvät aiheeseen. Teemahaastattelua ennen haastattelijä ottaa alustavasti selvää tut-



kittavan asian yksityiskohdista ja miettii tutkimusta kokonaisuutena. Tämän analyysin perusteella haastattelija tekee haastattelulle rungon ja se kohdennetaan tutkittavien henkilöiden kokemuksiin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47.)

Haastattelijan rooli on viime vuosikymmeninä muuttunut passiivisesta kyselijästä aktiivisen keskustelijan suuntaan. Haastattelun tekee luontevammaksi se, että haastattelija reagoi haastateltavan puheeseen esimerkiksi nyökkäyksin ja osoittaa haastateltavalle kuuntelevansa aidosti. Näin haastattelutilanteesta tulee miellyttävämpi ja täten se kannustaa haastateltavaa avoimempaan puheeseen. (Eskola ym. 2018, 28.)

Teemahaastattelu lähtee oletuksesta, että kaikkia yksilön kokemuksia ja tunteita voidaan tutkia tällä menetelmällä. Teemahaastattelu nimellä on etunsa, sillä se ei sido haastattelua kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen, nimellä ei myöskään oteta kantaa haastattelukertojen määrään tai haastattelun syvällisyyteen. Oleellista on, että teemahaastattelu etenee yksityiskohtaisten kysymysten sijaan keskeisten teemojen varassa. Teemahaastattelu ottaa huomioon sen, että ihmisten tulkinnat ja asioille antamat merkitykset ovat tärkeitä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47–48.)

Teemahaastattelun onnistumisen lähtökohtana on huolellinen valmistautuminen tilanteeseen. Haastateltavat valitaan huolella tutkimuskysymyksiä ajatellen. Ajatuksena on tavoittaa juuri sellaiset henkilöt, joilla voidaan ajatella olevan haluttua tietoa tai kokemusta aiheesta. (Eskola ym. 2018, 30.) Haastattelupaikka on olennainen tekijä haastattelun onnistumisen kannalta, sillä ympäristö määrittelee sosiaalisten tilanteiden vuorovaikutuksen. Haastattelutilanne kannattaa tehdä haastateltavalle mahdollisimman helpoksi ja haastattelupaikkaa miettiessä ajatellaan myös haastateltavan näkökulmaa suhteessa paikkaan. Esimerkiksi liian muodollinen paikka voi tuntua haastateltavasta vaivaannuttavalta. (Eskola ym. 2018, 33.)

Vuorovaikutustilanne muodostuu haastattelijan aloitteesta. Haastattelijoiden roolit muodostuvat ennakkokäsityksistä ja haastattelutilanteen vaikutelmasta. Haastattelijan täytyy miettiä monia asioita, jotka vaikuttavat sosiaalisten roolien muodostumiseen. Pukeutuminen, puhetyyli ja tapa edetä teemoissa ovat tärkeitä yksityiskohtia haastattelussa. (Eskola ym. 2018, 36.) Yksi tärkeistä asioista haastattelussa on ajankäyttö. Aikataulu kannattaa laatia realistiseksi, jotta kaikki teemat tulee käytyä

huolellisesti läpi (Eskola ym. 2018, 47). Haastatteluun kannattaa varata mieluummin enemmän aikaa, kun on tarpeen, jotta haastateltavilla ei ole kiire pois haastattelutilanteesta (Haasio 2019).

Yksilöhaastattelu on tavallisin tapa toteuttaa tutkimuksen haastattelu. Vaihtoehtona on ryhmähaastattelu, jonka alamuotoja ovat esimerkiksi parihaastattelu ja täsmäryhmähaastattelu. Ryhmähaastattelussa haastateltavia puhutellaan yhtä aikaa, mutta samalla voidaan esittää tarkentavia kysymyksiä ryhmän jäsenille. Ryhmähaastattelu sopii hyvin silloin, kun halutaan nähdä millaisen kannan ryhmän henkilöt muodostavat yhteisesti ajankohtaiseen aiheeseen. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 61.)

Haastattelun jälkeen aineisto kirjoitetaan puhtaaksi eli litteroidaan. Sisällön litteroinnin tarkkuus riippuu siitä, minkälaista menetelmää aineistoon soveltaa. Sisällönanalyysiin riittää, että kirjaa ylös kaiken sanotun. Tarkempaan määrittelyyn merkitään myös keskustelun painotukset, tauot ja äännähdykset. Haastattelun litterointi kannattaa tehdä mahdollisimman pian haastattelun jälkeen. (Eskola ym. 2018, 48–49.)

Sisällönanalyysi on laadullisen aineiston perusanalyysimenetelmä. Sisällönanalyysiä ei lähtökohtaisesti ohjaa mikään teoria, vaan siihen voidaan suhteellisen vapaasti soveltaa erilaisia teoreettisia lähtökohtia. Sisällönanalyysi lähtee siitä, että tutkija päättää mikä aineistossa on kiinnostavaa. Kiinnostavat asiat voivat olla myös sellaisia, joita ei ennen haastattelua tullut ajatelleeksi. Tästä lähtökohdasta aineisto käydään läpi ja sieltä erotetaan kiinnostava aineisto. Aineiston läpikäynnin jälkeen asiat teemoitetaan, luokitellaan tai tyypitellään. Näiden jälkeen kirjoitetaan yhteenvedo aiheesta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104.)

### **6.3 Kyselytutkimus tutkimusmenetelmänä**

Kyselytutkimus on tavallisin kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetty aineistonkeruutapa (Vilkkä 2005, 73). Kyselytutkimuksella voidaan kerätä tietoa esimerkiksi yhteiskunnan ilmiöistä, ihmisten toiminnasta, arvoista, asenteista ja mielipiteistä (Vehkalahti 2008, 11).

Kyselylomake on yksi perinteisimmistä tavoista tutkimusaineiston keräämiseen. Aikaisemmin kyselyt on perinteisesti toteutettu paperiversioina, mutta nykyisin rinnalle

ovat tulleet sähköiset kyselyt. Kyselyn muoto vaihtelee tutkittavan asian ja kohde-ryhmän mukaan. Kyselytutkimusta tehdessä tutkija voi olla itse paikalla valvomassa ja ohjeistamassa kyselyyn vastaamiseen tai sitten kyselyssä itsessään on tarvittavat ohjeet vastaamiseen (esimerkiksi postikysely tai sähköinen kysely). Aineistoa voidaan kerätä yksittäisiltä henkilöiltä tai ryhmältä, jolloin ryhmä keskustelemalla tuottaa yhden ryhmävastauksen. (Valli 2018, 92–93.)

Lomakkeella tehtävän kyselytutkimuksen etu on se, että vastaaja jää tuntemattomaksi. Näin lomakekyselyillä voidaan tutkia myös arkaluontoisia aiheita. Kyselylomakkeen suurimpana haittana on pidetty vastausprosentin alhaisuutta. (Vilka 2005, 74.)

Kyselylomakkeen suunnittelu on tärkein vaihe ennen kyselytutkimuksen toteuttamista. Kyselylomakkeen perusta on määrittelyssä tutkimussuunnitelmassa, jotta kyselyyn tulee vain olennaisia asioita. Kysymysten sanamuotoon kannattaa kiinnittää huomiota, jotta vastaajat kokevat asian tutuksi. Kysymysten järjestys on myös olennainen osa kokonaisuutta. Näin vastaaja saa ”juonen” päästä kiinni ja vastaaminen on luontevaa. Kyselylomake testataan ennen varsinaisen kyselyn toteuttamista. Testivastaajat arvioivat kyselyn selkeyttä, yksiselitteisyyttä, vastausvaihtoehtoja ja kyselyyn vastaamiseen kuluvaa aikaa. Testaamalla voi saada tietoa, puuttuuko kyselystä jotain testivastaajien mielestä olennaista. Onnistunut testaus auttaa arvioimaan vastaajien perusteluiden perusteella kyselyn toimivuutta. (Vilka 2005, 84–88.)

Onnistuneen kyselytutkimuksen toteuttaminen lähtee otannan suunnittelusta. Perusjoukko on määritelty joukko, joka sisältää kaikki havaintoyksiköt, joista halutaan tietoa. Perusjoukosta voidaan valita kaikki havaintoyksiköt, jolloin kyse on kokonais-tutkimuksesta. Otanta suoritetaan, mikäli halutaan saada edustava joukko kyseisestä havaintoryhmästä. Otantamenetelmiä on useita ja menetelmä valitaan tutkimusongelman, tutkimuksen tavoitteiden ja resurssien kannalta sopivaksi. (Vilka 2005, 78.)

Kvantitatiivisella menetelmällä tehdyssä tutkimuksessa tavoitteena on numeroiden ja tilastollisten yhteyksien avulla perustella muuttujia koskevia väitteitä. Tutkimustu-

lokset ryhmitellään taulukkomuotoon, josta tietoa on mahdollisimman helppo käsitellä. (Vilka 2005, 90.) Aineiston taulukoihin järjestämisen jälkeen tehdään päätelmiä tilastolliseen dataan perustuen ja päätelmät suhteutetaan laajempaan aihetta koskevaan kokonaisuuteen. Tutkimuksen viimeistelee huolellinen raportointi. (Vilka 2005, 95.)

## **7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET**

### **7.1 Teemahaastattelun toteutus**

Opinnäytetyön kvalitatiivisen tutkimuksen osassa päädyttiin käyttämään haastattelumenetelmänä teemahaastattelua. Haastattelun pääteemana oli yhteistyö kirjaston ja neuvolan välillä. Alateemana haastattelussa oli lapsille lukeminen. Haastatteluun pyydettiin Pietarsaaren äitiys- ja lastenneuvolan työntekijöitä. Haastattelut olisi ollut mahdollista tehdä kaksikielisesti, mutta neuvolan henkilökunnan kanssa sovitun mukaan haastattelu toteutettiin suomeksi kasvokkain. Toiveena heidän puoleltaan oli, että haastattelun voisi toteuttaa ryhmähaastatteluna. Haastatteluun saapui kaksi äitiys- ja lastenneuvolan terveydenhoitajaa.

Tutkimushaastattelua varten oli tehty alustava kysymyslista, joskin kysymysten paikat elivät haastattelun aikana. Haastattelu tehtiin sairaalan henkilökunnan taukotiiloissa, minkä vuoksi haastattelua ei nauhoitettu. Tila oli erillinen, mutta viereisessä huoneessa oli sairaalan muuta henkilökuntaa paikalla. Haastattelusta tehtiin haastattelun aikana kattavat muistiinpanot, joista haastattelu kirjoitettiin puhtaaksi sisällönanalyysia varten jälkikäteen. Haastattelu kesti yhteensä tunnin.

### **7.2 Teemahaastattelu sisällönanalyysi**

Teemahaastattelun sisällönanalyysiin käytettiin haastattelun aikana tehtyjä muistiinpanoja ja käsityksiä, jotka syntyivät keskustellessa haastateltavien kanssa.

#### **7.2.1 Haastateltavien taustat**

Haastatteluun saapui kaksi Pietarsaaren äitiys- ja lastenneuvolan terveydenhoitajaa. Molemmilla haastateltavilla oli hieman alle kymmenen vuoden kokemus neuvolatyöstä. Haastateltava A tekee töitä sekä äitiys- että lastenneuvolan puolella ja haastateltava B pelkästään lastenneuvolassa. Molemmilla haastateltavista on omia lapsia, minkä vuoksi kirjaston lastenosasto on tuttu myös henkilökohtaisen elämän

puolelta. Haastattelussa tiedusteltiin heidän omaa suhdettaan kirjastoon ja lukemiseen, jotta saatiin haastattelun aluksi selkeä kuva siitä, minkälaiset omat kokemukset vaikuttavat vastausten taustalla. Kumpikaan haastateltavista ei kertonut olevansa innokas lukija, mutta lasten vaikutus kirjastonkäyttöön ja lukemiseen on muuttanut myös heidän omia lukutottumuksiaan. Haastateltava B kertoi kokevansa, että lapselle lukeminen on tärkeää, vaikka ei itse olekaan ikinä ollut lukijatyyppiä. Siksi hänen rutiineihinsa kuuluu lähes jokaviikkoinen kirjastossa käynti. Kirjastosta haetaan iltasatulukemista yhdessä lasten kanssa. Haastateltava A:n lapset ovat jo tarpeeksi vanhoja lukemaan itse ja ovat innokkaita lukijoita. Ajanpuute arkisin rajoittaa silti kirjastossa käymistä, minkä vuoksi kesällä tulee käytettyä kirjaston palveluita enemmän. Molemmat haastateltavat arvostivat lukemista ja sen merkitystä lapsille.

### **7.2.2 Kirjaston palvelut**

Seuraavaksi käsiteltiin kirjaston toimintaa, kokoelmia ja palveluita. Molemmat haastateltavat olivat opiskeluaikana käyttäneet kirjastoa ahkerasti, joten tietokirjallisuus ja tietopalvelu oli heille tutuin alue kirjaston toiminnassa. Lastenosastoa he tunsivat lähinnä aineiston osalta. Haastattelussa tuli ilmi, että kirjaston tarjoamat palvelut ja tapahtumat eivät olleet haastateltaville tuttuja. Haastateltava B oli saanut tietoa MLL:n kautta tavallisista satutunneista. Pietarsaaren kaupunginkirjaston tarjoamista tapahtumista lapsiperheille heillä ei ollut tietoa, esimerkiksi monikieliset satutunnit olivat haastateltaville täysin uusi asia. Kiinnostus monikielisiä satutunteja kohtaan heräsi, sillä Pietarsaareissa on useita maahanmuuttajaperheitä, joille omakielinen satutunti olisi tarpeen. Haastateltavat toivoivat aktiivista tiedottamista kirjaston puolelta, tietoa toivottiin erityisesti maksuttomista tapahtumista pienten lasten vanhemmille ja monikulttuurisista palveluista.

### **7.2.3 Neuvolassa esiin tulevat tiedontarpeet**

Seuraava kysymyskokonaisuus koski neuvolan toimintaa ja siellä esiintyviä tiedontarpeita. Alustuksena keskusteltiin vanhempien tiedontarpeista ja niiden muuttumisesta viime vuosina. Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että vanhemmat ovat

tietoisempia kuin aikaisemmin. Vanhemmat ottavat asioista itse selvää verkon kautta, mutta haluavat neuvolassa tarkistaa asioiden faktoja. Pietarsaareen tulee hyvin paljon vaikutteita Ruotsin puolelta, jotka herättävät paikallisesti uusia trendejä. Pietarsaaren seudun rokotekattavuuden pienuus on yksi esimerkeistä, joiden kanssa neuvolan henkilökunta joutuu tekemään töitä. Neuvolan työntekijöillä ei ole enää konkreettista esitemateriaalia annettavana, minkä vuoksi vanhemmat ohjataan verkkoon linkkilistan avulla. Tämä voi aiheuttaa sitä, että vanhemmat eksyvät tiedonhaussa myös ei niin luotettaville lähteille.

Haastateltavat kokivat osaavansa vastata vanhempien kysymyksiin vaihtelevasti. Hankalissa tilanteissa haastateltavat kertoivat hyvän työyhteisön auttavan. Työyhteisöön kuuluu terveydenhoitajien lisäksi lääkäreitä, joiden kanssa vaikeita asioita pohditaan. Ammattiin kuitenkin kuuluu, että on tietoinen erilaisista keskusteluista, joita terveydenhuoltoa ja varsinkin äitiys- ja lastenneuvolaa koskevista asioista käydään. Haastateltava A toivoi silti, että varsinkin uusista ilmiöistä saisi lisätietoa. Molemmat haastateltavat toivoivat tukea ja tietoa kirjastolta esimerkiksi sormiruokailuun, lasten ravitsemukseen ja raskausajan ja synnytyksen jälkeiseen liikuntaan. Tiedontarpeet liikunnasta korostavat nykyistä trendiä, jossa äidit haluavat tulla nopeampaa kuntoon synnytyksen jälkeen. Haastateltava B toivoi kirjavinkkejä perusarjesta selviytymiseen, sillä uudet vanhemmat tuntuvat olevan välillä ihan hukassa. Haastateltava A vastasi samaan aiheeseen, että vanhemmat haluavat olla kivoja kavereita lapsilleen, eivätkä uskalla sanoa ei. Kirjaston selkotietokirjoista olisi paljon hyötyjä käytännön tilanteisiin.

Digitaidot ovat uusin asia, joka on tullut lasten vanhempien kanssa esille. Haastateltava B kertoi, että neuvolakäynneilläkin lapset saattavat olla puhelin kädessä rokottaessa, koska Ryhmä Hau poistaa pahan olon paremmin kuin vanhemman syli. Vanhemmat saattavat olla epävarmoja kyvystään lohduttaa lasta ja puhelimen avustuksella he yrittävät saada ajatukset pois rokottamisesta. Tämä on kuitenkin todella herkkä aihe vanhemmille, minkä vuoksi olisi hyvä saada asiasta lisätietoa sekä neuvolahenkilökunnalle että vanhemmille. Kirjasto voisi vastata neuvolan työntekijöiden ja vanhempien tiedontarpeisiin tekemällä tärkeistä aiheista kirjavinkkilistoja jaettavaksi neuvolaan ja kirjaston omille verkkosivuille.

#### **7.2.4 Lukeminen**

Haastattelun kevyt alateema oli lapsille lukeminen. Molemmat haastateltavat ovat lukeneet omille lapsilleen ja kokeneet sen tärkeäksi. Haastateltavien mukaan pienten lasten vanhemmat eivät ole tarpeeksi tietoisia varhaisen lukemisen hyödyistä lapsille. Osa vanhemmista kokee, ettei lukeminen ole ”heidän juttunsa”, minkä vuoksi ei ole luontevaa lukea lapsellekaan. Haastateltavat ottavat itse esiin Lue lapselle-hankkeen, jonka myötä neuvolat saavat kirjakassin vanhemmille jaettavaksi. Haastateltavat kokevat, että tämä on hyvä tapa avata keskustelu lukemisesta ja sen tärkeydestä jo vauvaikäisille. Haastateltavat ovat kuitenkin jo aiemmin ottaneet vanhempien kanssa lukemisen puheeksi raskausaikana. Myös kasvavalle vatsalle voi lukea, jotta vauva tottuu vanhempiensa ääneen. Lapsen synnyttyä lukeminen ottaisi haastateltavien mukaan vauvan enemmän mukaan perheeseen ja arjen toimintaan. Neuvolahenkilökunnan positiivinen asenne vaikuttaa paljon vanhemmille välittyvään tietoon lukemisesta ja kirjastosta.

#### **7.2.5 Neuvolan ja kirjaston yhteistyömahdollisuudet**

Haastattelun viimeinen osa koski yhteistyömahdollisuuksia neuvolan ja kirjaston välillä. Varhaisen asiakkuuksien johtamisen näkökulmasta pitäisi löytää yhteisiä ovia, joiden kautta tieto kulkee vanhemmille. Paras lähtökohta on silloin, kun uudet vanhemmat tulevat neuvolan asiakkaiksi. Silloin neuvolassa kokoontuvat vanhempainvalmennusryhmät, joita Pietarsaassa on 3-4 kertaa vuodessa suomenkielisille ryhmille ja ruotsinkielisille ryhmille noin joka toinen kuukausi. Tapaamisia on seitsemän, joista kolme vauvan syntymän jälkeen. Aikaisemmin tapaamisia oli synnytyksen jälkeen neljä, mutta yksi kerta jäi pois resurssipulan vuoksi. Tästä syntyy ehdotus, että neljäs kerta ulkoistettaisiin kirjaston toiminnaksi. Synnytysvalmennus järjestetään erikseen Kokkolassa. Kirjaston mahdollisuuksia tapaamispaikkana valmennuksen ulkopuolella ei haastateltavat näe tarpeellisena. Vanhemmat perustavat heidän mukaansa usein viestisovellus WhatsAppiin omia ryhmiä, joiden avulla pitävät yhteyttä. Neuvolasta kannustetaan yhteydenpitoon ja vertaistukeen vanhempainvalmennusryhmän jälkeenkin.



Haastateltavat näkevät kirjaston ja neuvolan yhteistyön erittäin positiivisena. Yhteistyön avulla saataisiin sekä neuvolan henkilökunnalle että vanhemmille lisää tietoa kirjallisuudesta, lukemisesta ja kirjastosta. Haastateltavien toiveena olisi myös tuoda esille paremmin mitä kirjastossa voi tehdä yhdessä perheenä. Lisätietona haastateltavilta tuli, että alueen neuvoloilla (Pietarsaari, Pedersöre, Luoto, Uusikaarlepyy) on yhteisiä kokouksia säännöllisesti ja sinne voisi tulla kirjaston henkilökunta esittelemään uutuuskirjoja ja kertomaan tapahtumista.

Haastattelu nähtiin hyvänä avauksena yhteistyölle kirjaston ja neuvolan välillä. Tärkeimpänä asiana nähtiin tiedotuksen lisääminen näiden tahojen välillä. Silloin neuvolassa osataan ohjata asiakkaita eri tapahtumiin ja kirjaston peruspalveluiden äärelle. Mahdollisia yhteistyömuotoja mietittiin ja kirjattiin ylös. Toiveena oli kirjavinkkiliistoja, infopaketteja kirjaston toiminnasta ja kirjavinkkausta sekä vanhemmille että henkilökunnalle. Ensimmäiseksi halua olisi käynnistää vanhempainvalmennus kerat kirjastossa, jonka ohjelmassa olisi lorukylpyä ja kirjaston esittely. Yhteistyömahdollisuuksien kehittämisen sovittiin jatkuvan kummallakin puolella, jotta saataisiin laadittua kirjastolle ja neuvolalle toimiva yhteistyösuunnitelma.

### **7.3 Kyselytutkimuksen toteutus ja tulokset**

Kyselytutkimuksen tavoitteena oli saada käsitys, millainen suhde kirjastoon ensimmäistä lasta odottavilla vanhemmilla on. Tutkimukseen haluttiin saada sekä tulevia äitejä että isiä. Otanta suoritettiin neuvolan kautta ajankohtaan sopivilla vanhempainvalmennusryhmillä. Ilman neuvolan apua kyselytutkimukseen ei olisi saatu tavoitettua oikeaa kohderyhmää.

Kyselytutkimus toteutettiin paperimuotoisena kyselynä suoraan otokselle kohderyhmästä. Kysely toteutettiin kahdelle ruotsinkieliselle vanhempainvalmennusryhmälle Pietarsaareissa, ensimmäinen kysely pidettiin marraskuussa 2018 ja toinen kysely toteutettiin maaliskuussa 2019. Ennen kyselytutkimukseen vastaamista vastaajille annettiin suulliset ohjeet kyselyn täyttämistä. Kyselyyn vastaamiseen ei määritelty aikaa, vaan vastaajat saivat rauhassa täyttää vastauksensa. Vastaajat täyttivät ja palauttivat kyselyn paikan päällä.

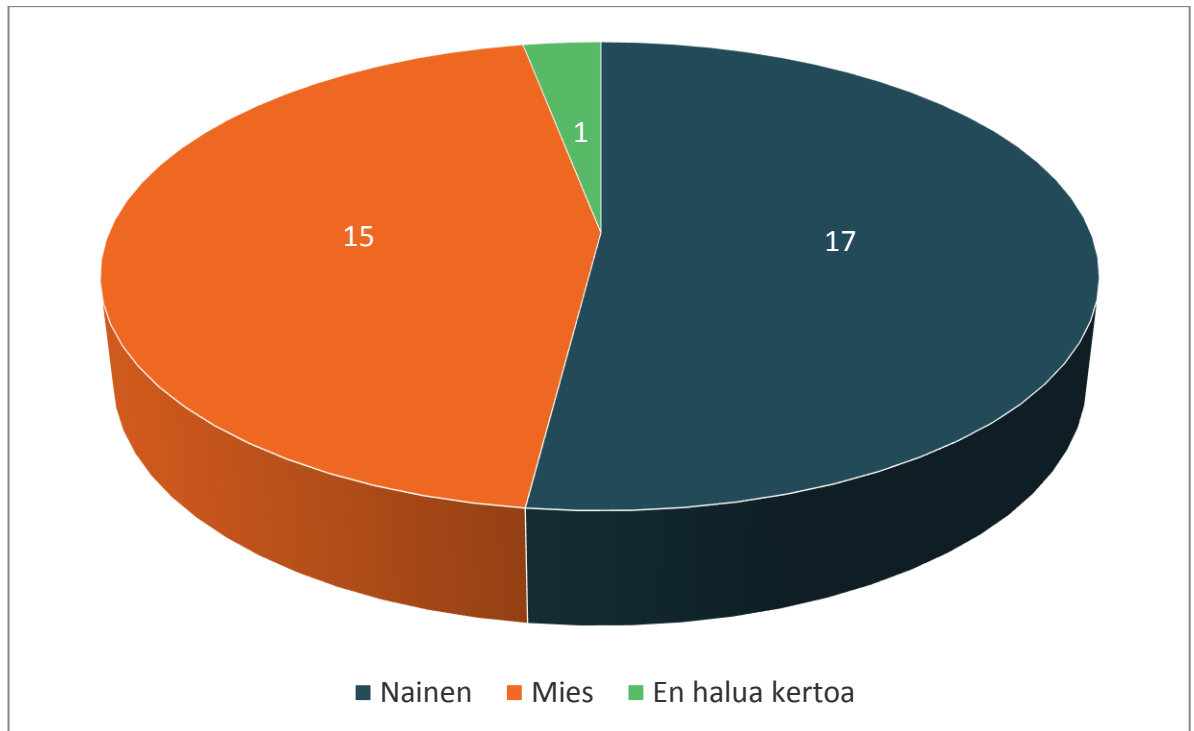
Kyselytutkimus toteutettiin perinteisellä tavalla, jotta varmistettiin kyselyn oikea kohdentaminen ja pyrittiin saamaan hyvä vastausprosentti olemalla tapahtumassa läsnä. Tällä tavoin saatiin tavoitettua sekä naisia että miehiä, jotka eivät välttämättä olisi vastanneet verkossa olevaan kyselyyn. Kyselyllä tavoitettiin myös maahanmuuttajaperheet, joita olisi muuten ollut hankala saavuttaa.

Kyselyn jälkeen tulokset syötettiin Webropol-ohjelmaan tulosten tarkastelua varten.

### **7.3.1 Kyselytutkimuksen vastaajat**

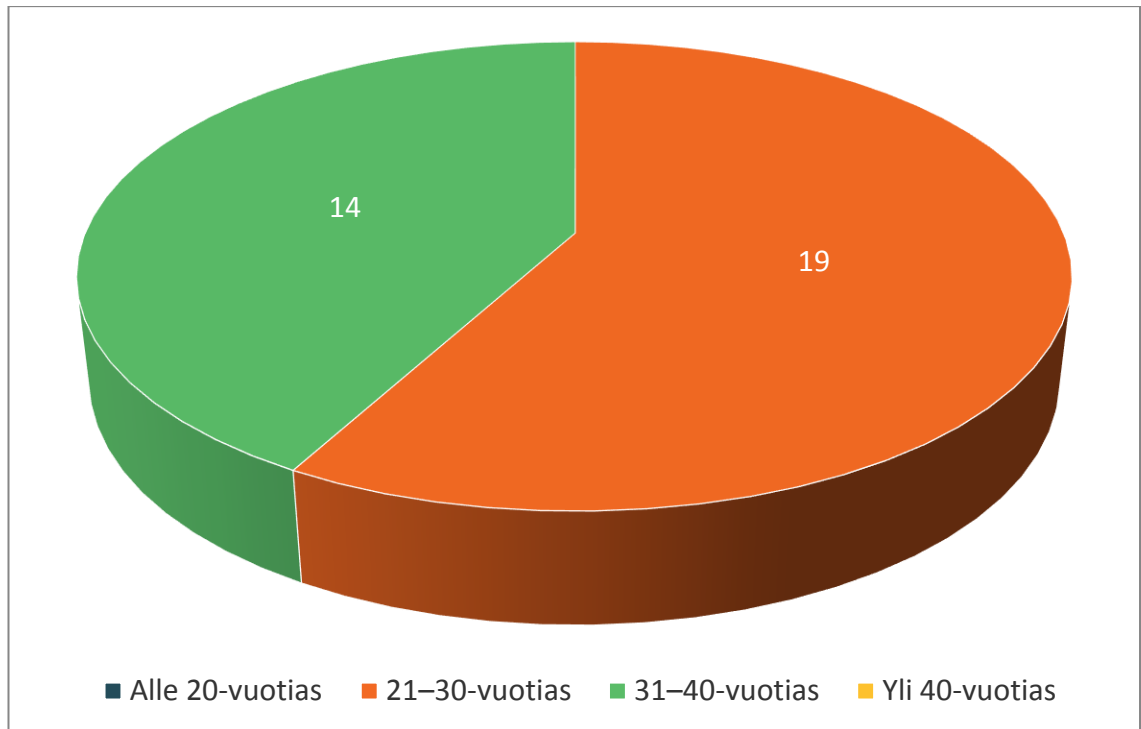
Kyselytutkimukseen osallistui luonteeltaan kaksi hyvin erilaista ryhmää. Ensimmäinen ryhmä oli varautuneempi ja vastaajat olivat etäisempiä kuin toisessa ryhmässä. Toinen ryhmä oli puheliaampi ja otti kontaktia ennen kyselytutkimukseen vastaamista. Kyselytutkimuksessa ei eroteltu eri ryhmien vastauksia, mutta vastauksia tarkasteltaessa ennen Webropoliiin syöttämistä toinen ryhmä oli positiivisempi ja avoimempi vastauksissaan kuin ensimmäinen.

Kyselytutkimukseen vastasivat kahteen eri vanhempainvalmennusryhmään osallistujat. Vastaajia oli yhteensä 33, joista naisia 17 ja miehiä 15. Yksi vastaajista ei halunnut kertoa sukupuoltaan. (Kuvio 3.) Ensisynnyttäjille syntyi Pietarsaaressa vuonna 2018 65 vauvaa (Sandkulla 2019). Vanhempainvalmennukseen osallistutaan yleensä pareittain, joten näihin ryhmiin oli syntymässä 17 vauvaa, mikäli monikkoraskauksia ei näissä ryhmissä ollut. Otanta oli näin ollen noin 26% Pietarsaaren ensisynnyttäjistä vuonna 2018.



Kuvio 3. Vastaajien sukupuolijakauma

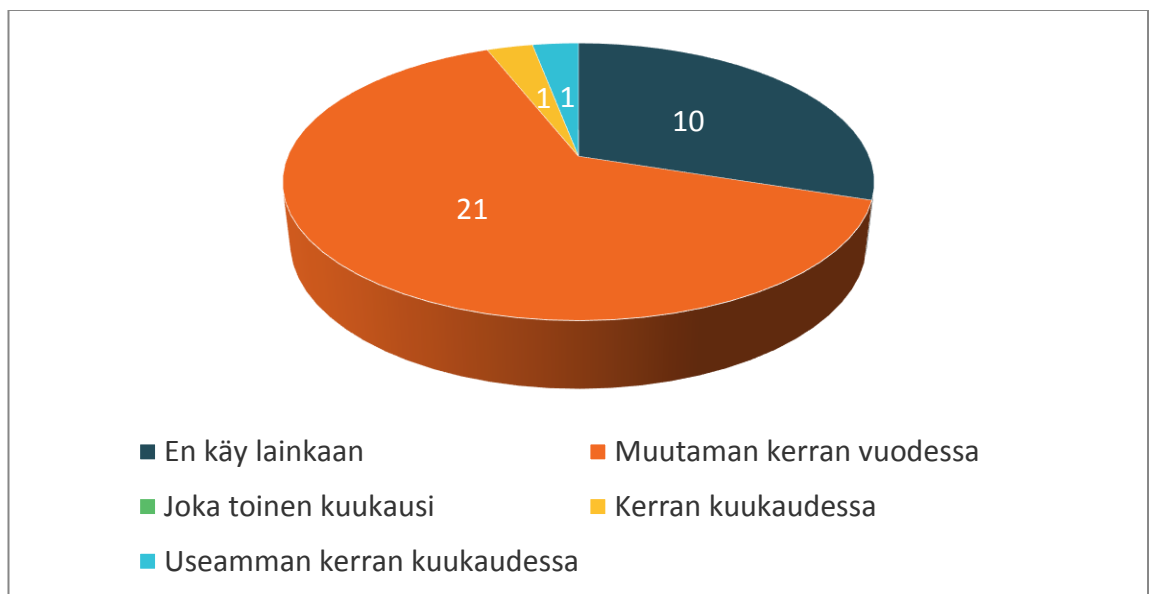
Vastaajissa ei ollut kovin nuoria vanhempia, eikä myöskään yli 40-vuotiaita. 19 vastaajaa ilmoitti olevansa 21–30-vuotiaita, joista naisia oli 14 ja miehiä neljä. Lisäksi vastaajissa oli yksi 21–30-vuotias, joka ei halunnut kertoa sukupuoltaan. (Kuvio 4.) 31–40-vuotiaita vastaajia oli 14, joista 11 oli miehiä ja kolme naisia. Tämä tukee koko Suomen kattavaa ensimmäisen lapsen saavien keski-ikää, joka vuonna 2016 oli naisilla 29,1 vuotta ja miehillä 31,2 vuotta (Ensisynnyttäjien keski-ikä nousi Suomessa Pohjoismaiden kärjen tasolle 2017).



Kuvio 4. Vastaajien ikäjakauma

### 7.3.2 Vastaajien nykyinen kirjastonkäyttö

Kyselytutkimuksen ensimmäinen osio koski tulevien vanhempien nykyistä kirjastonkäyttöä. Mikäli vastaaja ei käyttänyt kirjastopalveluita lainkaan, hän saattoi jättää osaan kysymyksistä vastaamatta.



Kuvio 5. Vastaajien nykyinen kirjastonkäyttö

Kaikki vastaajat vastasivat kysymykseen omasta kirjastonkäytöstään. Suurin osa vastaajista kertoi käyttävänsä kirjastoa muutaman kerran vuodessa, näin vastasi 21 vastaajaa (64%). Toiseksi suurin ryhmä oli kirjaston ei-käyttäjät, joita vastaajista oli 10 henkilöä (30%). Kaksi yksittäistä vastaajaa kävivät kirjastossa vähintään kerran kuukaudessa. (Kuvio 5.) Naisten ja miesten vastaukset olivat todella lähellä toisiaan suhteessa sukupuolen jakaumaan, minkä vuoksi ei voida määritellä, että kummat olisivat ahkerampia kirjastonkäyttäjiä.

Taulukko 1. Vastaajien käyttämät kirjastopalvelut (n=22)

	Naiset	Miehet	En halua kertoa	Yhteensä
Lainaus (kirjat, musiikki, elokuvat, lehdet)	13	6	0	19
Tapahtumat tai muu	2	2	0	4
Verkkokirjasto (haku, varaus, lainojen uusiminen)	2	1	0	3
Tietokoneet (Internet, tulostaminen)	1	2	0	3
Lehtilukusali	1	0	0	1
E-kirjat (Elib tai Ellibs) tai muut e-aineistot	0	0	0	0
Yhteensä	19	11	0	30

Vastaajista 22 vastasi kysymykseen omasta kirjastonkäytöstään, monet olivat valinneet useamman vastausvaihtoehdon. (Taulukko 1.) Kirjaston palveluiden käyttö oli vastaajilla monipuolista, ainoastaan e-aineistojen käyttäjiä ei ollut vastaajien joukossa lainkaan. Kirjaston käytetyin palvelu oli perinteinen aineiston lainaus. Tässä oli eroa miesten ja naisten välillä, sillä kaikki naiset, jotka vastasivat kysymykseen, ilmoittivat lainaavansa kirjastosta aineistoja. Vastanneista miehistä vain kuusi ilmoitti lainaavansa kirjaston aineistoja. Tapahtumiin tai muuhun kirjaston toimintaan oli osallistunut neljä vastaajaa. Silti tarkentavia vastauksia seuraavassa kohdassa ei saatu kuin kaksi, joissa oli vastattu vastaajien käyneen taidenäyttelyssä tai kuuntelemassa kirjailijavierasta.

Vastauksien perusteella voi miettiä, mitkä palvelut ovat kohderyhmälle jo tuttuja ja mitä kannattaa vanhempainvalmennuksen yhteydessä esitellä. E-aineiston ja e-kirjojen esille tuominen olisi kannattavaa, sillä puhelimelta on helppo lukea e-kirjaa, vaikka nukuttaessa vauvaa tai kuunnella e-äänikirjaa vaunulenkeillä. Tällä vastaajaryhmällä juuri tämä palvelu ei ollut lainkaan käytössä. Tapahtumien markkinoinnin merkitys kasvaa lapsen kasvaessa. Kohderyhmälle suunnattuja tapahtumia ovat lo-rukylpy, satutunnit eri kielillä ja erilaiset perhetapahtumat.

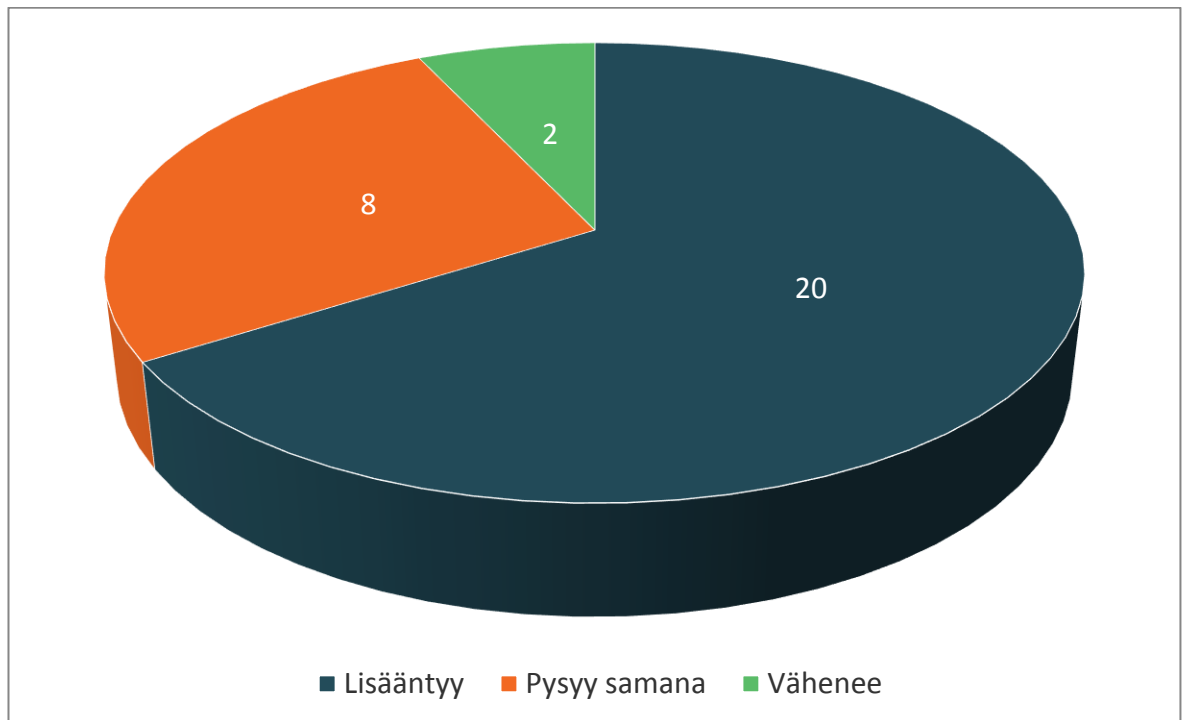
Taulukko 2. Mitä vastaajat hakevat kirjastosta (n=21)

	Naiset	Miehet	En halua kertoa	Yhteensä
Tietoa (tietokirjat, tiedonhaku)	8	7	0	15
Viihdettä (kaunokirjallisuus, elokuvat, musiikki)	9	4	1	14
Elämyksiä (oleskelu, tapahtumat)	3	2	1	6
Muuta, mitä?	0	0	0	0
Yhteensä	20	13	2	35

Vastaajia kirjaston käyttötarkoitusta kartoittavassa kysymyksessä oli 21, valittujen vastausten lukumäärä oli 35. (Taulukko 2.) Tulokset kertovat hyvin perinteisestä kirjastonkäytöstä, jossa kirjaston toivoma rooli elämyksellisenä olohuoneena ei korostu. Miehet hakivat kirjastolta naisia enemmän tietoa, viihdettä kirjastosta haki vain puolet vastanneista miehistä. Naisista 75% oli vastannut käyttävänsä kirjastoa viihdetarkoituksessa. Jos yleistä kirjastonkäyttöä miettii, vastaajien vastaukset ovat samassa linjassa kuin havainnoimalla voidaan päätellä Pietarsaaren alueen kirjastonkäyttäjistä. Tulevissa vanhempainvalmennuksissa voidaankin miettiä aineiston ja palveluiden esittelyä myös tästä näkökulmasta.

### 7.3.3 Vastaajien arvio kirjastonkäytöstä lapsen syntymän jälkeen

Suurin osa vastaajista oli vastannut kysymyksiin siitä, miten heidän kirjastonkäyttönsä tulee muuttumaan lapsen syntymän jälkeen. (Kuvio 6.) Yli kuusikymmentä prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että heidän kirjastonkäyttönsä tulee lisääntymään lapsen syntymän myötä. Naisista yli 80 % arvioi, että heidän kirjastonkäyttönsä tulee lisääntymään. Vain kaksi vastaajista oli sitä mieltä, että heidän kirjastonkäyttönsä tulee väheneeseen lapsen saamisen myötä.



Kuvio 6. Vastaajien arvio kirjastonkäytöstä lapsen syntymän jälkeen (n=30)

Samaa kysymystä tarkastellessa vastaajien kirjastonkäytön kannalta, esille tulee, että kummassakin ryhmässä enemmistö arvelee kirjastonkäytön lisääntyvän lapsen syntymän jälkeen. Ei-käyttäjien ryhmässä tulokset menevät lähes tasan, mutta yli puolet kuitenkin ajatteli voivansa lisätä kirjastonkäyttöänsä (Kuvio 7). Kirjastoa jo nyt käyttävistä, joita vastanneista oli 23 henkilöä (Kuvio 5), 15 vastaajaa arveli kirjastonkäyttönsä lisääntyvän (Kuvio 8). Tuloksista päätellen kummassakin ryhmässä olisi potentiaalisia asiakkaita. Tilaisuus päästä vaikuttamaan sekä ei-käyttäjiin että satunnaisesti kirjastoa käyttäviin, on kirjastolle erittäin hyvä mahdollisuus.



Kuvio 7. Kirjaston ei-käyttäjien arvio kirjastonkäytöstä lapsen syntymän jälkeen



Kuvio 8. Kirjastonkäyttäjien arvio kirjastonkäytöstä lapsen syntymän jälkeen



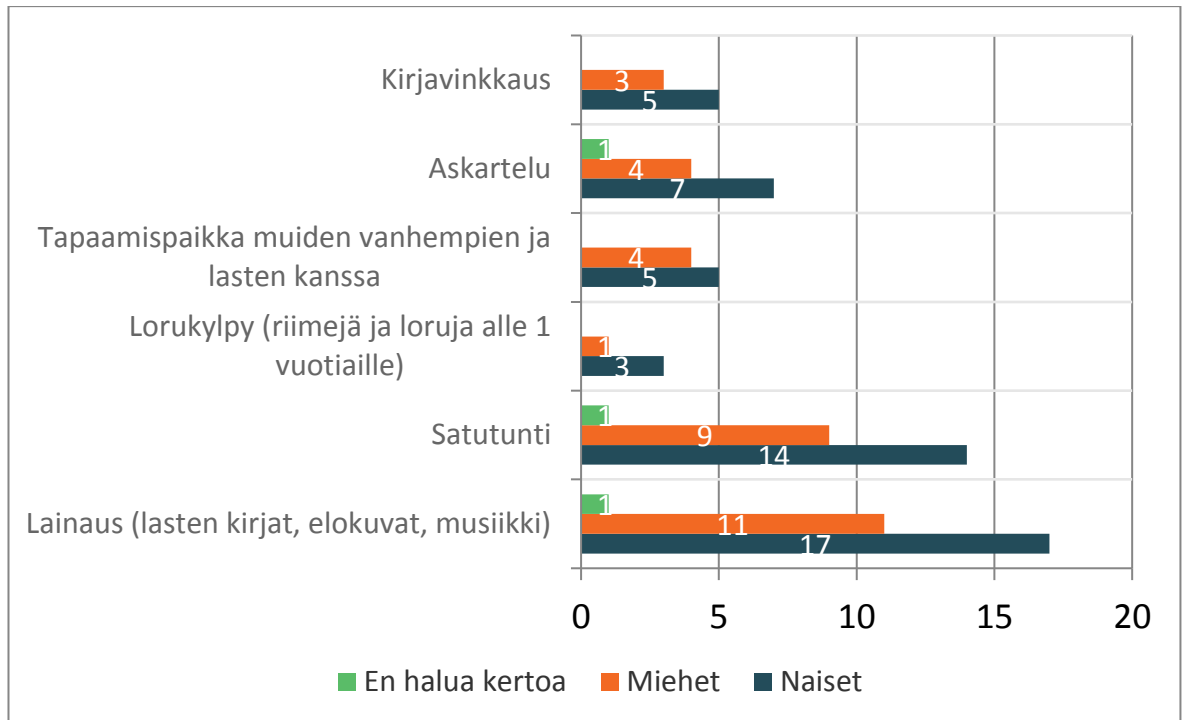
Avoimessa kysymyksessä tämän jälkeen pyrittiin kartoittamaan, miksi vastaajat uskovat kirjastonkäyttönsä muuttuvan vastaamaansa suuntaan. Avoimeen kysymyseen tuli 23 vastausta. Muutamassa naisten vastauksessa tuli esille vapaa-ajan lisääntymisen vaikutus kirjastonkäyttöön. Vanhempainvapaa onkin parasta aikaa rakentaa suhdetta kirjastoon uudelleen.

Suurin osa vastaajista kertoi kirjaston käytön lisääntyvän, sillä he haluavat lukea lapselle ja lainata kirjastosta lasten aineistoja. Lukukasvatus ja kirjastonkäytön opetus olivat osan mielestä tärkeitä syitä kirjaston käytön lisääntymiselle. Vastauksista näkyi, että sekä miehet että naiset pitivät lapselle lukemista tärkeänä asiana. Eräs vastaajista kommentoi näin:

Jag vill lära vårt barn hur roligt och givande det är att läsa! Använde själv biblioteket mycket som barn och vill ge samma inställning till böcker vidare.

Vastauksessa kerrotaan, kuinka hauskaa ja antoisaa lukeminen on. Samalla muistellaan omaa lapsuutta kirjastonkäyttäjänä ja sen viemistä eteenpäin. Tässä vastauksessa korostuu omat tunnemuistot kirjastosta ja toive siitä, että voi viedä tätä eteenpäin omille lapsille. Juuri tällaiseen kirjaston varhainen asiakkuuksien johtaminen perustuu. Kun mietitään koko elämän pituista asiakkuutta, perhekirjastotyön ja lastenkirjastotyön vaikutukset ovat erittäin kauaskantoisia. Kirjasto voi tämän päivän työllä vaikuttaa tulevaisuuden aikuisten käyttäjien ja päättäjien asenteisiin kirjastoa kohtaan.

Kirjastonkäytön vähenemistä ei kommentoitu ollenkaan, mutta tilanteen pysymiseen samana tuli yksi kommentti, jossa todettiin, ettei elämäntilanteen muuttuminen vaikuta vastaajan kirjastonkäyttöön. Avoimien kysymysten kaikki vastaukset ovat liitteenä (Liite 2).



Kuvio 9. Vastaajien toive lapsen kanssa käytettävistä kirjastopalveluista

Kirjastopalveluiden käyttöhalukkuutta kysyttiin valmiilla vaihtoehdoilla, lisäksi vastauksissa oli tilaa kirjoittaa, minkälaista muuta palvelua kirjastolta toivottaisiin. (Kuvio 9.) Vastaajia oli 31, valittuja vastausvaihtoehtoja oli 86. Kaikki vastaukset olivat valmiiksi annettujen joukossa, omia ehdotuksia ei tullut. Tähän kysymykseen vastaamiseen vaikutti luultavasti vastaajien oma tietämys kirjaston palveluista. Kirjavinkkaus (ruotsiksi bokprat), samoin kuin lorukylpy (ruotsiksi babypoesi) ovat uusimpia tulokkaita perhe- ja lastenkirjastotyössä. Termit saattoivat olla vastaajille vieraita, eikä heillä ollut käsitystä mitä nämä palvelut pitävät sisällään. Lainausta erottui selvästi vaihtoehdoista, se on vastaajille tutuin palvelu myös oman käytön kautta.

Satutunteja toivoi 24 vastaajaa, mikä oli toiseksi suosituin vaihtoehto. Satutunnit ovat perinteinen lastenkirjastotyömuoto, joista isolla osalla lapsena kirjastoa käyttäneistä on muistoja. Nykypäivänä satutunnit eivät Pietarsaaren kaupunginkirjaston ohjelmassa ole enää säännöllisesti, sillä aika tuntuu ajaneen tämän tyyppisen palvelun ohitse, eikä kävijöitä enää ole tarpeeksi. Silti satutuntien kysyntä perhepäivähoitajien keskuudessa on lisääntynyt ja sitä tarjotaan perhepäivähoitoryhmille tilauksesta. Satutunti on kuitenkin vakiintunut lastenkirjastotyön osaksi, mikä vuoksi uusia ryhmiä kannattaa kokeilla järjestää säännöllisesti kysynnän perusteella.

Kaikki kysymykseen valitut palveluvaihtoehdot saivat kannatusta. Jotta palvelutarjontaa vastaisi asiakkaiden kysyntään, tulevaisuudessa pienimuotoisia kyselyjä kannattaa järjestää säännöllisesti esimerkiksi vanhempainvalmennuksen yhteydessä.

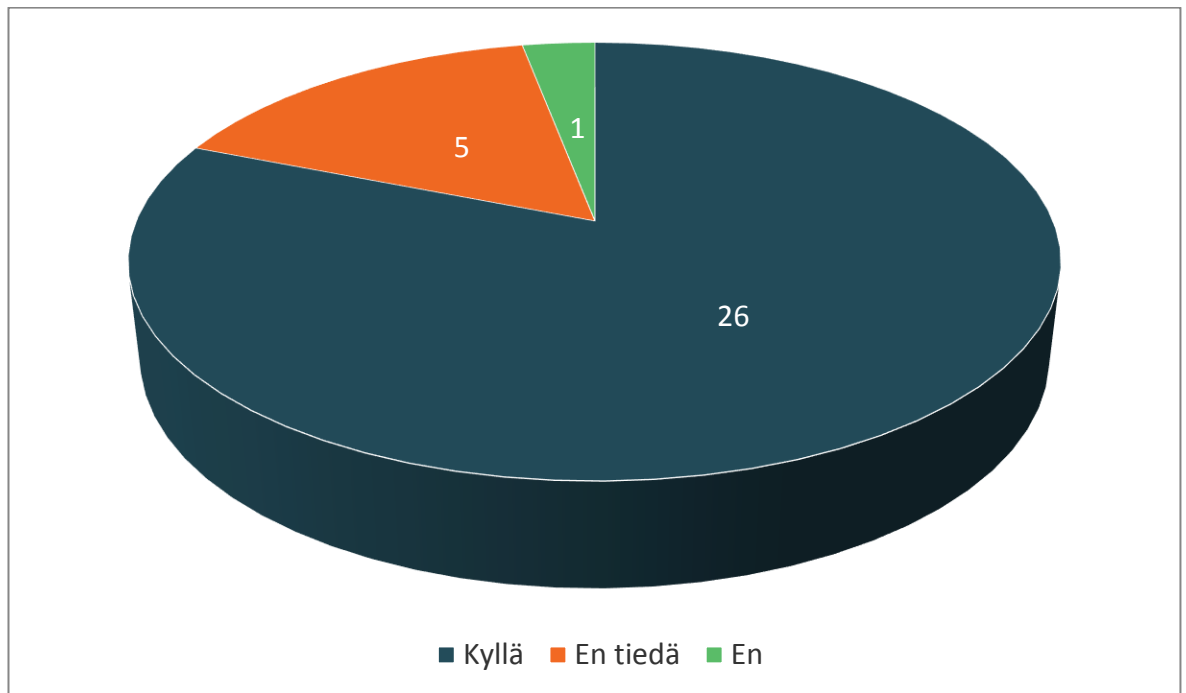
Tämän kysymyksen yhteydessä kyseltiin vanhempien mielipidettä kirjavinkkauksen järjestämiseen ennen tai jälkeen vauvan syntymän. Suurin osa kommentteista oli positiivisia (17 kpl:tta, n=24), joukossa muutama neutraali vastaus ja kuuden henkilön mielestä kirjavinkkaus ei ole tarpeellista (Liite 2). Kysymykseen olisi voinut vastata pidemmälti, esimerkiksi ehdottaen kirjojen aiheita. Tällä kertaa vastauksissa ei otettu aiheisiin kantaa. Vanhempien neuvolasta toivomiin lisätiedon aiheisiin perehtymällä saadaan hyvä käsitys siitä, minkälaista aineistoa kannattaisi kohderyhmälle vinkata.

Kyselyn lopuksi vanhemmat saivat esittää toiveita, ajatuksia tai ideoita kirjastoon liittyen. Kuten muihinkin avoimiin kysymyksiin, tähän oli vastannut vain pieni osa vastaajista (n=4). Kaksi vastaajista toivoivat samaa asiaa, kirjastoautoa. Pietarsaari on etäisyyksiltään pieni kaupunki, minkä vuoksi tarvetta kirjastoautolle ei ole. Kirjaston tavoitteena on olla kaikille kaupunkilaisille helposti lähestyttävissä kaupungin keskustassa. Yhtenä ehdotuksena oli kirjakerhon järjestäminen yhteisesti vanhemmille ja lapsille kirjastossa. Tämä ei varsinaisesti kosketa varhaista palvelutarjontaa, mutta toteutusta voidaan miettiä tulevaisuudessa. Viimeinen ajatus koski kirjaston monipuolisen tarjonnan arvostamista. Yleisen kirjaston tehtävänä on kirjastolaissakin mainittu monipuolisuus sekä kokoelmassa että palveluissa (L 29.12.2016/1492).

#### **7.3.4 Neuvolan tietopalvelu**

Kyselyn perusteella suurin osa vastaajista ovat tyytyväisiä tietoon, jota saavat neuvolasta. Tämä tulos on yhteneväinen myös teemahaastattelussa olleiden neuvolan työntekijöiden mielipiteen kanssa. 26 vastaajaa (n=32) koki, että he saavat tarpeeksi lisätietoja heitä kiinnostavista aiheista koskien lapsen syntymää, hoitoa sekä perhe-tilanteen muuttumista (Kuvio 10). Naisista neljä vastaajaa ja miehistä yksi ei tiennyt saako neuvolasta tarpeeksi tietoa ja vain yksi miehistä oli sitä mieltä, ettei saa tarpeeksi tietoa. Neuvolan tietämys omasta alastaan on todella hyvä, teemahaastattelun perusteella kuitenkin vanhempien oma tiedonhaku on lisääntymään päin. Tämä

voi aiheuttaa epätietoisuutta, mikäli neuvolan linja haettuihin asioihin on eri kuin oma näkemys.



Kuvio 10. Vastaajien kokemus siitä, saavatko he neuvolasta tarpeeksi tietoa

Kirjasto voi auttaa neuvolan henkilökuntaa päivittämään tietojansa, tarjoamaan lisämateriaalia kirjavinkkien avulla ja ohjaamaan kirjastoon tarpeen vaatiessa. Vastaajien toiveita aiheista koottiin monivalintakysymyksen avulla valmiilla vaihtoehdoilla. Mukana oli myös vaihtoehto muu, johon olisi voinut kirjoittaa oman toiveen. Tätä vaihtoehtoa ei kuitenkaan valittu. Valitut vaihtoehdot on eritelty alla olevassa taulukossa (Taulukko 3).

Taulukko 3. Vastaajien aiheetoiveet lisätiedosta neuvolasta

	Naiset	Miehet	En halua kertoa	Yhteensä
Lapsen ruokailu (esim. reseptit)	10	3	1	14
Siirtymävaiheet (mm. tutista vieroitus, kuivaksi opettelu, sisarukset)	7	6	1	14
Raskausajan liikunta	7	4	0	11
Lapsen hoito	4	6	0	10
Lapsen uni	5	4	1	10
Synnytys tai keisarinleikkaus	5	3	1	9
Lapselle lukeminen	6	2	0	8
Sairaudet	5	2	0	7
Imetys	4	2	0	6
Tasa-arvoinen vanhemmuus	3	2	0	5
Muusta, mistä?	0	0	0	0
Yhteensä	56	34	4	94

Kaikki vaihtoehdot saivat kannatusta, mutta esille nousi erityisesti lasten ruokailu ja siirtymävaiheet, jotka molemmat saivat neljätoista ääntä. Nämä aihealueet ovat sellaisia, joista kirjastolla on hyvin aineistoja. Varsinkin siirtymävaiheista on lapsille suunnattuja kuvakirjoja, jotka helpottavat valmistamaan lasta esimerkiksi sisaruksen syntymään.

Kaikissa muissa vaihtoehdoissa naiset antoivat enemmän ääniä, mutta lapsen hoitoon miehiä oli pari enemmän vastanneissa. Otannan ollessa näin pieni, ei voi tehdä suoraan johtopäätöksiä siitä, että miehet tarvitsisivat enemmän lastenhoito-oppaita kuin naiset. Mutta vinkkilistoja kootessa voi katsoa myös, että isien näkökulma lastenhoitoon tulee myös esille.

Kun yhdistetään nämä aiheetoivomukset neuvolan henkilökunnan toivomuksiin, kirjastolla on hyvät edellytykset tuottaa sopivia vinkkilistoja esimerkiksi jaettavaksi kir-

jastossa, neuvolassa ja verkkosivuilla. Kirjasto voi valinnoillaan tuoda esiin luotettavaa ja ajantasaista tietoa saataville tuleville vanhemmille, mutta myös tukea henkilökunnan omaa tietämystä ajankohtaisista asioista. Kysely osoittaa, että uudet vanhemmat toivovat lisätietoa laajasti eri osa-alueista, mikä on syytä muistaa kirjavinkkauksia ja vanhempainvalmennuskertoja suunnitellessa.

## **8 PIETARSAAREN KAUPUNGINKIRJASTON SUUNNITELMA VARHAISEEN ASIAKKUUKSIEN JOHTAMISEEN**

### **8.1 Käytännön toimenpiteet**

Pietarsaaren kaupunginkirjaston lasten- ja nuortenosastolle tehdään perhekirjasto- palveluiden strategiasuunnitelma, jolla luodaan perusta varhaiselle asiakkuuspolulle aina varhaiskasvatukseen asti. Yhteistyökumppanina ensimmäisessä vaiheessa ovat neuvolapalvelut, mutta kehittämissuunnitelmassa otetaan huomioon myös muut perheiden kanssa työskentelevät tahot, kuten MLL ja Folkhälsan.

Pietarsaaren kaupunginkirjasto aloitti yhteistyön Pietarsaaren seudun neuvolan kanssa keväällä 2019. Kirjastokäynti liitetään jatkossakin osaksi vanhempainvalmennusta, jossa esikoisensa saaneet vanhemmat tai vanhempi tulevat vauvan kanssa kirjastoon. Kirjaston ohjelmana tuoreille vanhemmille ja vauvalle ovat loru- kylpy ja kirjavinkkaus ensikirjoista ja vanhemmille sopivista tieto- ja kaunokirjoista. Vanhemmille esitellään kirjastovierailun yhteydessä lastenosastoa, jotta he osaisivat etsiä yhteisiin lukuhetkiin lisää luettavaa itsenäisesti. Kirjaston henkilökunnan tavoitteena on kannustaa vanhempia lukemaan lapselle, lukemaan itse ja tulemaan osaksi kirjaston asiakaskuntaa.

Avainasemassa strategiassa ovat asiakasprofiilit, joiden kautta kirjasto voi hahmottaa erilaista asiakaskuntaa ja heidän tarpeitansa. Nämä asiakasprofiilit tehdään tarkasti eri osastojen yhteistyönä, jotta saadaan kattava kuva perheistä ja sen jäsenistä asiakkaana. Asiakasprofiilien luomisen jälkeen lähdetään kehittämään tiedottamista ja markkinointia kyseisille asiakasryhmille.

Pietarsaaren kaupunginkirjasto haluaa tulla tunnetuksi perhekirjastona, jonne on hyvä tulla yhdessä. Tämänkaltainen brändäys vaatii suunnitelmallisuutta, tilaratkaisuja ja hyvää tiedottamista. Tilojen suhteen keskitytään aluksi perheiden tarvitsemiin asioihin, kuten vaipanvaihtopisteeseen ja vauvan syöttömahdollisuuksiin. Lastenosastolla on mahdollisuus rauhalliseen syöttötilaan ja henkilökuntaa voi pyytää lämmittämään äidinmaitokorvikkeen.

Suunnitelmasta tehdään yhteistyöllä toimiva ja henkilöstöä sitouttava. Suunnitelman toteuttamiseen vaaditaan innostusta ja motivaatiota, joka varmistetaan toimenpiteiden jakamisella henkilökunnan kesken.

Kirjavinkkilistat tehdään olemassa olevan aineiston perusteella verkkoon ja jaettavaksi neuvolaan. Tulevaisuudessa aineiston valinnassa voidaan käyttää perusteena aihetoiveita, joita tuli sekä neuvolan henkilökunnalta että kyselytutkimukseen vastaajilta. Listat pidetään ajan tasalla uuden aineiston myötä.

Pietarsaaren seudun neuvolapalvelut ovat olleet erittäin kiinnostuneita yhteistyön syventämisestä. Opinnäytetyö tullaan esittelemään Pietarsaaren äitiys- ja lastenneuvolan henkilökunnan lisäksi lähiseutujen neuvoloille. Toiveena olisi saada seudulle yhteneväinen menettelytapa vanhempainvalmennuksen kirjastokäyntiin eri kunnissa. Yhteistyötä tullaan jatkamaan ja kehittämään yhdessä eteenpäin.

Yhteistyötä pilotoitiin yhden ryhmän kanssa keväällä 2019. Vanhempainvalmennukseen kirjastossa osallistui äitejä ja vauvoja, joilta kerättiin tapahtuman jälkeen palautetta. Palaute oli erittäin positiivista ja vastoin neuvolan henkilökunnan odotuksia, juuri tapaamistilana kirjasto oli heille mieluisa. Kyseinen ryhmä varasi oma-aloitteisesti kirjastosta tilan ja ovat käyneet tapaamassa toisiaan kirjastossa useamman kerran.

### **8.3 Vaikuttavuuden seuranta**

Opinnäytetyön vaikutukset ovat kirjaston lastenosaston kohdalla pitkäaikaisvaikutteisia ja niillä on kauaskantoinen vaikutus. Pitkäaikaisvaikutteita perhekirjastotyössä voi olla asenteiden muuttuminen positiivisemmaksi ja perheiden kirjastonkäytön kasvu. Kauaskantoisia vaikutuksia voidaan toivottavasti nähdä lasten omasta kirjastonkäytöstä tulevaisuudessa, lasten lukutaidon kehittymisestä ja kirjaston palveluiden tunnettavuudessa.

Opinnäytetyön vaikutukset eivät ole heti arvioitavissa, minkä vuoksi vaikuttavuuden seuranta integroidaan lastenosaston toimintaan ja varsinkin perhekirjastotyön toimintaan. Tähän voidaan käyttää yhdistelmänä useita eri menetelmiä. Tilastoista päättelämällä voidaan tehdä arvioita työn onnistumisesta, mutta silloin pitää rajata



oikeat mittarit ja tehdä järjestelmällistä työtä panos- ja tulosdatan kokoamisessa (SFS-ISO 16439:2016, 26). Sopivia mittareita ovat kohdennettuina lastenosaston lainaus- ja kävijästatistiikka ja jossain määrin käyttäjätutkimukset kohdennettuina perheille, jos kyselyitä tehdään säännöllisesti ja niistä voidaan erottaa, onko juuri perhekirjastotyö vaikuttanut heihin.

Toinen käytettävä menetelmä on havainnointi. Opinnäytetyön hypoteesi uusien vanhempien vähäisestä kirjastonkäytöstä on peräisin lastenosaston asiakaskunnan havainnoinnista. Tätä on luonnollista jatkaa perhekirjastotyön vakiintuessa kirjaston toiminnaksi. Opinnäytetyön ja perhekirjastotyön vaikuttavuutta voidaan havainnoida vapaamuotoisesti, mutta suunnitelmallisesti. Vapaamuotoisessa havainnoinnissa havainnoija kirjaa olennaiset tiedot ylös viitekehyksen pohjalta (SFS-ISO 16439:2016, 51). Henkilökunnan tarkoitus ei ole tässä vaiheessa puuttua asiakkaiden käyttäytymiseen, vaan kyse on huomaamattomasta havainnoinnista.

Menetelmiä yhdistämällä saadaan yhdistettyä laadullista ja määrällistä dataa. Hyvän havaintopäiväkirjan avulla voidaan analysoida samaan aikaan syntyneitä määrällistä dataa, kuten esimerkiksi lastenosaston lainauslukujen suhdetta henkilökunnan havaintoihin. Tärkeintä yhdistämisessä on se, että ymmärtää eri asioiden riippuvuussuhteet. Kaikki kirjastonkäyttö ei ole suoranaista vaikutusta kirjaston omista ansioista, joten yleisiä mielipiteitä, trendejä ja asenteita on hyvä seurata vaikuttavuuden arvioinnissa.

Asiakkuuksien johtaminen ja varsinkin sosiaalinen asiakkuuksien johtaminen tapahtuu havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaiden kanssa palvelutapahtumien yhteydessä. Menetelmänä havainnointi on jokapäiväistä itsensä ja organisaation kehittämistä. Vaikuttavuuden arvioinnissa voidaan myös laatia selkeät strukturoidut havainnointikohteet, jolloin havaintojen kirjaaminen on selkeämpää. Koska kirjastojärjestelmistä saatava data on anonyymia, on niiden yhdistäminen tiettyyn palveluun ja sen vaikuttavuuteen hankalaa. Havainnointi yhdistää datan tapahtumiin, kohtauksiin ja yleiseen kirjastonkäyttöön.

Tärkeintä opinnäytetyön vaikuttavuuden arvioinnissa on valita työyhteisössä yhteisesti sopivat arviointimenetelmät. Asiantuntemuksen puute ja resurssit vaikuttavat

siihen, miten vaikuttavuutta arvioidaan. Henkilökunnalle pitää olla mielekästä seurata yhdessä sovittuja kohteita ja tilastoja, jotta arviointi voidaan suorittaa. Vaikuttavuuden seurannan tarkoituksena on saada aidosti ihmiset käyttämään perhekirjastopalveluita asiakkuuksien johtamisen kautta ja seurata perhekirjastotyön todellisia vaikutuksia.

## 9 YHTEENVETO

Yleisten kirjastojen näkemys asiakkuuksien johtamiseen ei ole vielä samalla tasolla kuin kaupallisen puolen yrityksissä. Asiakkaat nähdään todella tärkeinä kirjastoissa, mutta selkeä ja johdonmukainen taustatyö asiakkaiden tarpeiden ja arvon näkemisessä on vielä kehitysvaiheessa. Yleisten kirjastojen suurin haaste on olla olemassa kaikille, mutta tarjota silti yksilöllistä palvelua erilaisille asiakkaille.

Kirjaston asiakkuus on yksi ihmisen eliniän pisimmistä asiakkuuksista. Siksi siihen ei kannata suhtautua välinpitämättömästi. Varhaislapsuuden kokemukset kantavat läpi elämän ja sukupolvelta toiselle. Kirjasto ei ole vain yksilöä varten, vaan koko yhteisöä varten. Jotta me voimme luoda kirjastolle tulevaisuutta, siihen pitää vaikuttaa varhaisessa vaiheessa asiakkuuden elinkaarta.

Neuvolan terveydenhoitajien haastattelussa kävi ilmi, että ihmiset ovat tällä hetkellä hukassa. He ovat hukassa vanhempina tai ihan omana itsenään. Nopeasti muuttuva maailma saa ihmiset vetämään henkeä ja toivomaan etteivät he hukkuisi kaikkeen uuteen, mitä nykymeno tuo tullessaan. Kirjastokin muuttuu, mutta se voi tilana ja palvelun tarjoajana olla se pysyvä ja vakaa elementti ihmisten elämässä. Ihmiset tarvitsevat hiljaisuutta keskittymiseen, rauhaa opiskeluun tai töihin ja rauhallisempia vaihtoehtoja perheen kiireiseen arkeen.

Paras mahdollisuus kirjastolla on kulkea ihmisten kanssa yhdessä tätä matkaa. Tuntea omat asiakkaansa vauvasta asti ja tarjota tukea silloin kuin sitä tarvitsee. Hyvä kirjasto vastaa asiakkaidensa tarpeisiin, kuuntelee asiakasta ja toteuttaa työtä asiakkaita ajatellen.

Tutkimuksen hypoteesina oli, että tällä hetkellä vanhemmaksi tulevien elämässä kirjasto ei ole isossa osassa. Tutkimuksessa olleiden ryhmien perusteella hypoteesi piti paikkansa. Todella harva käy kirjastossa useammin kuin muutaman kerran vuodessa. Tämä yhdistettynä siihen, että lukuinto ja lukutaito ovat laskusuunnassa, voi tulevaisuudessa aiheuttaa runsaasti ongelmia. Jos tulevia vanhempia ei innosta lukeminen, eivät lapset saa kotoa virikkeitä lukemiseen. Mitä lapsuus olisi ilman satuja ja tarinoita? Neuvolapalveluiden kautta kirjastoilla on mahdollisuus vaikuttaa isoon

ryhmään uusia vanhempia, jotta heidän kirjaston asiakkuutensa aktivoituisi ja mahdollistaisi tulevaisuudessa myös lapsen varhaisen asiakkuuden.

Vaikka ajattelu kirjastomaailmassa käännettäisiin enemmän yritysmaailman puolelle, jotta voitaisiin taata resurssit myös tulevaisuuteen, ei kannata väheksyä tunteisiin vaikuttamista ja muistojen luomista asiakkaille. Ihmiset haluavat elämyksiä, niistä ollaan valmiita maksamaan. Kirjasto voi tehdä tämän ilmaiseksi, jotta kaikilla olisi tasa-arvoinen asema uusiin elämyksiin kirjastomaailman kautta.

Tutkimuskysymyksissä lähdettiin siitä, että miten kirjasto voi vaikuttaa varhaiseen asiakkuuteen. Kirjastot ovat hyviä verkostoitumaan. Se kannattaa käyttää hyödyksi varhaisen asiakkuuksien johtamisen toteuttamisessa. Kaupungilla ja kunnilla on useita tahoja, joiden kanssa kirjastot voivat tehdä yhteistyötä. Tiedottamalla entistä avoimemmin kirjaston toiminnasta ja pyytämällä mukaan neuvolat, varhaisen asiakkuuden vaiheessa olevien ryhmien tavoittaminen tulee kattavammaksi ja tehokkaammaksi. Kirjastopalveluiden integroiminen vanhempainvalmennuksen yhteyteen luo tuleville vanhemmille luontevan tilanteen tutustua kirjaston toimintaan yhdessä vauvan kanssa. Mikäli suhde on aikaisemmin katkennut syystä tai toisesta, tämä hetki on se, joka kirjaston kannattaa hyödyntää.

Lastenkirjastotyö on merkittävä osa kirjastopalveluita. Sen merkitys nousee esille vasta useiden vuosien päästä. Vastuu lapsen kirjastonkäytöstä on silti hyvin pitkälle vanhempien varassa. Siksi perhekirjastotyön merkitys on vielä suurempi. Katsotaan kokonaiskuvaa ja toimitaan perheiden puolesta. Perhe ei aina tarkoita äitiä, isää ja lasta tai lapsia. Perhe on laajempi käsite, sisältäen kaikki lapsen tärkeät aikuiset ja sisarukset. Yleisen kirjaston tehtävänä on mahdollistaa perheen toimiminen yhdessä ja yksin kirjaston tiloissa. Kirjastolaissakin lukee, että lähtökohtana lain tavoitteiden toteutumiselle on yhteisöllisyys (L 29.12.2016/1492).

Otetaan yrityspuolelta parhaat palat ja sovelletaan ne kirjastotoimintaan. Tehdään se johdonmukaisesti, jotta kirjastopalvelut pysyisivät osana elämää vauvasta vauriin. Ja siksi, että meillä olisi tulevaisuudessakin vielä kaikkialla Suomessa mahdollisuus toteuttaa tätä elinikäisen oppimisen palvelua yhteiskunnalle.

## 10 POHDINTA

Opinnäytetyön lähtökohtana oli työn tilaajan toive saada kehitettyä paikallisia kirjastopalveluita yhteistyössä neuvolan kanssa. Yhteistyötoiveen ajatuksena oli asiakkuuden jatkuvuus eri elämänvaiheissa, ihan vauvasta alkaen. Tutkimusta lähdettiin tekemään näistä lähtökohdista, sillä paikallisen yhteistyötoimijan tunteminen ja kohderyhmän kartoitus olivat työn päätavoitteet.

Tutkimuksen tiukan aikarajan vuoksi suomenkielinen vanhempainvalmennusryhmä jäi saamatta mukaan kyselytutkimukseen. Tämä olisi tuonut muutamia lisävastauksia kyselytutkimukseen. Toisaalta suomenkielisen ryhmän kanssa päästiin aloittamaan kirjastolla jo pilottivaihe, jonka tulokset ovat olleet hyviä. Ruotsinkielisten ryhmien kanssa aloitus on siirtynyt myöhemmäksi.

Teemahaastatteluun olisi opinnäytetyön kannalta toivottu enemmän osallistujia, mutta kuten vanhempainvalmennusryhmien kanssa, aikataulut eivät neuvolan työntekijöiden kanssa kohdanneet. Keskusteluyhteys neuvolaan on kuitenkin avattu, mikä jatkossa auttaa kehittämään toimintaa.

Tämä tutkimus toi paikallisesti tarvittavaa tietoa yhteistyön aloittamiseen ja kohderyhmän tavoittamiseen. Tutkimuksen laajentaminen lähiseuduille ei olisi ollut olennaista tilaajakirjaston palveluiden kehittämiseksi, sillä lähikuntien asukkaille kirjaston käyttö ei ole samalla tavalla mahdollista kuin kaupungissa asuvilla. Lähikuntien toimintaympäristö olisi ollut hyvin erilainen verrattuna tämän tutkimuksen kohteena olleen kaupungin toimintaympäristöön. Tutkimus on silti sovellettavissa myös lähikuntien kirjastopalveluiden kehittämiseen. Kehitysyhteistyötä tehdään ja tämän opinnäytetyön tuloksia tullaan hyödyntämään sekä neuvoloissa että lähikuntien kirjastoissa lähitulevaisuudessa.

Opinnäytetyön ja tutkimuksen tavoitteena oli rohkaista kirjastoja ja neuvoloita tiiviimpään yhteistyöhön. Kyselytutkimuksia kannattaa tehdä oman kunnan sisällä kohdennettuina eri sidosryhmille ja asiakasryhmille. Aloilla tapahtuu jatkuvaa kehitystä, minkä vuoksi tietoa pitää kerätä säännöllisesti. Kyselyt auttavat tulevien palveluiden kehittämisessä ja mahdollisesti antavat heikkoja signaaleja tulevaisuuden muutoksista.

Opinnäytetyön teoriaosuuteen tuotiin ajatuksia yritysmaailman puolelta. Teorian tarkoituksena oli herättää ajattelemaan, voiko kirjaston asiakkuuksia johtaa. Teorian, tutkimuksen ja käytännön perusteella kirjaston asiakkuudet ovat johdettavissa, siinä missä kaupallisen puolenkin asiakkuudet. Valitsemalla omaan kirjastoon sopivat menetelmät, etsimällä halutut asiakasryhmät ja toimimalla suunnitelmallisesti, asiakkuuksien määrää voidaan lisätä ja ylläpitää.

Opinnäytetyö herätti kiinnostusta useissa eri tahoissa. Vaikka tutkimukseltaan ja tapaukseltaan opinnäytetyö keskittyi paikallisen toiminnan kehittämiseen, neuvolayhteistyötä voidaan ajatella tämän perusteella eteenpäin. Valtakunnallinen tutkimus esikoista odottaville olisi varmasti mahdollista toteuttaa neuvoloiden kautta. Sellaisen tutkimuksen tulosten perusteella voitaisiin luoda yhteneväisiä linjoja yhteistyöhön kautta Suomen.

Asiakkuuksien varhainen johtaminen on pieneen, mutta tärkeään osaan kohdistuvaa työtä kirjastojen asiakkuuksien kehittämisessä. Silti tämän kohderyhmän tavoittaminen onnistuu isoksi osaksi yhden yhteistyökumppanin kautta. Kirjastojen asiakkuuspolkua ja asiakkuuksien johtamista seuraavalla ikätasolla pitää miettiä eri tavalla. Tämä opinnäytetyö oli vain ensimmäinen porras, joten tutkimusta ja kehittämistä asiakkuuksien parissa riittää.

## LÄHTEET

- Anttiroiko, A-V. & Savolainen, R. 2010. Kirjasto 2.0: yleiset kirjastot sosiaalisen median hyödyntäjinä. [Verkkolehtiartikkeli]. Kunnallistieteellinen aikakauskirja 4/10. [Viitattu 29.3.2019]. Saatavana: [https://www.academia.edu/9509352/Kirjasto\\_2.0\\_yleiset\\_kirjastot\\_sosiaalisen\\_median\\_hy%C3%B6dynt%C3%A4jin%C3%A4](https://www.academia.edu/9509352/Kirjasto_2.0_yleiset_kirjastot_sosiaalisen_median_hy%C3%B6dynt%C3%A4jin%C3%A4)
- Barratt-Pugh, C., Anderson, K. & North, S. 2013. The changing perspectives of librarians in the Better Beginnings family literacy program. [Verkkolehtiartikkeli]. Australian Library Journal 62(3), 183-195. [Viitattu 24.5.2019]. Saatavana: EbscoHost Library & Information Science Source – tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Brody-Preston, J., Felice, J. & Marshall, S. 2006. Building better customer relationships: Case studies from Malta and the UK. [Verkkolehtiartikkeli]. Library Management 27(6/7), 430-445. [Viitattu 10.4.2019]. Saatavana: Emerald Insight – tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Brown, M., Westerveld, M. & Gillon, G. 2017. Early storybook reading with babies and young children: Parents' opinion and home reading practices. [Verkkolehtiartikkeli]. Australasian Journal of Early Childhood 42(2), 69-77. [Viitattu 19.8.2019]. Saatavana Ebsco Academic Search Elite – tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Casey, M.E. & Sevastinuk, L.C. 2006. Library 2.0. Service for the Next-Generation Library. Library Journal 131(14), 40-42.
- Ensisynnyttäjien keski-ikä nousi Suomessa Pohjoismaiden kärjen tasolle. 4.12.2017. [Verkkosivu]. Tilastokeskus. [Viitattu 17.5.2019]. Saatavana: [https://www.stat.fi/til/synt/2016/02/synt\\_2016\\_02\\_2017-12-04\\_tie\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/synt/2016/02/synt_2016_02_2017-12-04_tie_001_fi.html)
- Eskola, J., Lätti, J. & Vastamäki, J. 2018. Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa: R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus, 27-51.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukset (EU) 2016/679 luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston suositus (EU) Elinikäisen oppimisen avaintaidoista (2006/962/EY).
- Fredrika-kirjastoista. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. [Viitattu 21.3.2019]. Saatavana: <https://www.fredrikabiblioteken.fi/fredrikasta?refId=VhqeGF&culture=fi>

- Guidelines for Library Services to Babies and Toddlers. 2007. [Verkkajulkaisu]. IFLA. [Viitattu 21.1.2019]. Saatavana: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/100.pdf>
- Haasio, A. 16.5.2019. ONT-klinikka. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Verkkoluento. Vaatii käyttöoikeuden.
- Haastateltava A. & Haastateltava B. 2018. Terveystoimijat. Pietarsaaren äitiys- ja lastenneuvola. Haastattelu 15.11.2018.
- Hankkeesta. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Lukukeskus. [Viitattu 11.1.2019]. Saatavana: <http://luelapselle.fi/hankkeesta/>
- Helmet-lukuhaaste. 2019. [Verkkosivu]. Helmet. [Viitattu 29.5.2019]. Saatavana: [https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat\\_ja\\_vinkit/Uutispalat/Helmetlukuhaaste\\_2019\(173868\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Uutispalat/Helmetlukuhaaste_2019(173868))
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus
- IFLAn suositukset 0-18-vuotiaiden lasten kirjastopalveluille. 2019. [Verkkajulkaisu]. IFLA. [Viitattu 8.9.2019]. Saatavana: [https://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/ifla-guidelines-for-library-services-to-children\\_aged-0-18-fi.pdf](https://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/ifla-guidelines-for-library-services-to-children_aged-0-18-fi.pdf)
- Johansson, M. 2005. Bokprat för bebisar. Teoksessa: Tänk om...! pedagogiska metoder i biblioteket. En skrift från specialgruppen för bibliotekspedagogik. Stockholm: Svensk biblioteksforening, 32–33.
- Jäkkö, E. 14.1.2019. Lue lapselle-hanke. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Marjut Hepokangas [Viitattu 21.1.2019].
- Kansallinen lukutaitofoorumi vastaamaan lukutaidon ja lukuinnon haasteeseen. 2017. [Verkkosivu]. Opetus- ja kulttuuriministeriö. [Viitattu 8.2.2019]. Saatavana: [https://minedu.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/kansallinen-lukutaitofoorumi-vastaamaan-lukutaidon-ja-lukuinnon-haasteeseen](https://minedu.fi/artikkeli/-/asset_publisher/kansallinen-lukutaitofoorumi-vastaamaan-lukutaidon-ja-lukuinnon-haasteeseen)
- Kantorová, K. & Bachmann, P. 2018. Social Customer Relationship Management and Organizational Characteristics. [Verkkolehtiartikkeli]. Information 9(12), 306. [Viitattu 29.5.2019]. Saatavana: EbscoHost Library & Information Science Source – tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Knoll, D.J. 2016. Engaging Babies in the library: Putting Theory Into Practice. [Verkkokirja]. Chicago: ALA Editions. [Viitattu 23.5.2019]. Saatavana Ebsco Host – eBook Collection – tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.



- Kuntien avainluvut. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Tilastokeskus. [Viitattu 29.3.2019]. Saatavana: <http://www.stat.fi/tup/alue/kuntienavainluvut.html#?year=2017&active1=598>
- L 29.12.2016/1492. Laki yleisistä kirjastoista.
- Lastenneuvola. 18.7.2018. [Verkkosivu]. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. [Viitattu 10.1.2019]. Saatavana: [https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/aitiys\\_ja\\_lastenneuvola/lastenneuvola](https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/aitiys_ja_lastenneuvola/lastenneuvola)
- Leino, K., Nissinen, K., Puhakka, E. & Rautopuro, J. 2016. Lukutaito luodaan yhdessä. Kansainvälinen lasten lukutaitotutkimus (PIRLS 2016). [Verkkojulkaisu]. Koulutuksen tutkimuslaitos: Jyväskylä. [Viitattu 29.8.2019]. Saatavana: <https://ktl.jyu.fi/vanhat/julkaisut/julkaisuluettelo/julkaisut/2017/PIRLS%202016%20RAPORTTI.pdf/@@download/file/PIRLS%202016%20RAPORTTI.pdf>
- Leligdon, L., Quinn, T., Briggs, L. 2015. Strategic CRM: Improving the Business of Academic Libraries. [Verkkolehtiartikkeli]. College & Undergraduate Libraries 22(3-4), 247-260. [Viitattu 10.4.2019]. Saatavana: EbscoHost Academic Search Elite – tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Lue lapselle - pilottikokeilu neuvoloihin jaetusta materiaalista vanhempien ja neuvolahenkilökunnan käyttöön. 22.6.2017. [Verkkojulkaisu]. Lukukeskus. [Viitattu 11.1.2019]. Saatavana: <http://www.lukukeskus.fi/wp-content/uploads/2017/11/Lue-lapselle-pilottiselvitys-2017.pdf>
- Marvia, J. & Muhonen, A. 2010. Asiakkuus, uudet palvelut ja tavoitteet avaavat näköaloja Aalto-yliopiston kirjastolle. [Verkkolehtiartikkeli]. Signum 38(1). [Viitattu 29.5.2019]. Saatavana: <https://journal.fi/signum/article/view/3538>
- Molin, L. 2010. Baby på bibblan. Lund: BTJ Förlag/BTJ Sverige
- Mäntyneva, M. 2000. Asiakkuuden hallinta. Helsinki: WSOY
- Nati per leggere. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. [Viitattu 24.5.2019]. Saatavana: <http://www.natiperleggere.it/>
- Neurolat. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 10.1.2019]. Saatavana: <https://stm.fi/neurolat>
- Oksanen, T. 2010. CRM ja muutoksen tuska. Asiakkuudet haltuun. Helsinki: Talentum.
- Pakolliset neuvolakäynnit. 15.8.2017. Kysy Kelasta. [Verkkosivu]. [Viitattu 10.1.2019]. Saatavana: <https://kysykelasta.kela.fi/viewtopic.php?f=26&t=36352>

- Peel, J. 2003. CRM: Redefining Customer Relationship Management. [Verkkokirja]. Digital Press: Amsterdam. [Viitattu 5.9.2019]. Saatava: EBSCOhost eBook Collection – tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Pietarsaaren kaupungin strategia 2017-2025. Ei päivystä. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 29.3.2019]. Saatavana: <https://www.jakobstad.fi/assets/1/Uploads/Pietarsaaren-kaupungin-strategia-2017-2025.pdf>
- Pietarsaaren kaupunginkirjaston rekisteriseloste. 2018. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 8.4.2019]. Saatavana: <https://cdn2.fredrikabiblioteken.fi/files/5b066f502a092708483009e2/Pietarsaaren%20kaupunginkirjaston%20rekisteriseloste.pdf>
- Pietarsaaren seudun kotouttamisohjelma 2014-2017. Ei päivystä. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 29.3.2019]. Saatavana: <https://www.jakobstad.fi/assets/1/Uploads/Pietarsaaren-seudun-kotouttamisohjelma-2014-2017.pdf>
- Pohludka, M. & Štverková, H. 2019. The Best Practice of CRM Implementation for Small- and Medium-Sized Enterprises. [Verkkolehtiartikkeli]. Administrative Sciences 9(1). [Viitattu 8.9.2019]. Saatavana: ABI/INFORM Collection – tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Ruhanen, N. 17.6.2015. Sosiaalinen CRM jalostaa datan tulevaisuuden menestykseksi. [Verkkoartikkeli]. [Viitattu 12.3.2019]. Saatavana: <https://www.dagmar.fi/uutisarkisto/sosiaalinen-crm-jalostaa-datan-tulevaisuuden-menestykseksi/>
- Sandkulla, E. 20.2.2019. Ensisynnyttäjät Pietarsaaren alueella. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Marjut Hepokangas [Viitattu 17.5.2019].
- SFS-ISO 16439:2016. 2016. Helsinki: Suomen standardisoimisliitto SFS ry.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2004. Lastenneuvola lapsiperheiden tukena. Opas työntekijöille. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 10.1.2019]. Saatavana: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74223/Opp200414.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Storbjörk, L. & Högväg A. 2017. Pietarsaaren kaupunginkirjasto. Haastattelu 21.4.2017.
- Syntynyt lukemaan: Tuttikerholaisesta eskariksi. 2016. [Verkkosivu]. Alavieskan kunnankirjaston hankehakemus. [Viitattu 24.5.2019]. Saatavana: <https://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/syntynyt-lukemaan-tuttikerholaisesta-eskariksi>
- Talousarvio. 2019. Talousarvio 2019 ja Taloussuunnitelma 2019-2021. [Verkkajulkaisu]. Pietarsaaren kaupunki. [Viitattu 10.4.2019]. Saatavana:

<https://docplayer.fi/105140167-Pietarsaaren-kaupunki-talousarvio-2019-ja-taloussunnitelma-kaupunginhallituksen-ehdotus.html>

The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development. 2001. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 21.1.2019]. Saatavana: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/publ97.pdf>

Tiitinen, A. Äitiysneuvolaseuranta. 1.10.2018. [Verkkoartikkeli]. [Viitattu 10.1.2019]. Saatavana: [https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk00186](https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00186)

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 2. uud. p. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Työ & Yrittäjyys. 2017. [Verkkosivu]. Concordia Ab. [Viitattu 29.3.2019]. Saatavana: <http://www.jakobstadsregionen.fi/tyo-ja-yrittajyys/?lang=fi>

Valli, R. 2018. Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa: R. Valli (toim.) Ikku-noita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uud. p. Jyväskylä: PS kustannus.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Yleisten kirjastojen hankerekisteri. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Kirjastot.fi. [Viitattu 29.5.2019]. Saatavana: <https://hankkeet.kirjastot.fi/>

Yleisten kirjastojen tilastot. 2017. Pietarsaari. [Verkkosivu]. [Viitattu 21.3.2019]. Saatavana: <https://tilastot.kirjastot.fi/?orgs=251&years=2017&stats=1%2C33%2C100%2C101%2C104%2C107%2C108%2C109%2C110%2C111%2C112%2C115%2C183#results>

## **LIITTEET**

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Kysely kirjastonkäytöstä: Avoimet vastaukset

Liite 3. Esite vanhempainvalmennuksesta kirjastossa neuvolan henkilökunnalle

## LIITE 1 Kysely kirjastonkäytöstä

### Kysely kirjastonkäytöstä

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää tulevien vanhempien kirjastonkäyttöä ja odotuksia mahdollisesta kirjaston ja neuvolan yhteistyöstä.

#### 1. Kuinka usein käyt kirjastossa?

Valitse yksi vaihtoehto.

- En käy lainkaan
- Muutaman kerran vuodessa
- Joka toinen kuukausi
- Kerran kuukaudessa
- Useamman kerran kuukaudessa

Jos vastasit "En käy lainkaan", voit siirtyä kysymykseen 5.

#### 2. Mitä kirjaston palveluita käytät?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Lainaus (kirjat, musiikki, elokuvat, lehdet)
- Verkkokirjasto (Ellibs tai Elib)
- Muut e-aineistot
- Lehtilukusali
- Tietokoneet (Internet, tulostaminen)
- Tapahtumat

#### 3. Jos vastasit tapahtumat, mihin tapahtumiin olet osallistunut?

---

---

---

**4. Mitä haet kirjastolta?**

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Viihdettä (kaunokirjallisuus, elokuvat, musiikki)
- Tietoa (tietokirjat, tiedonhaku)
- Elämyksiä (oleskelu, tapahtumat)
- Muuta, mitä? \_\_\_\_\_

**5. Miten uskot kirjastonkäyttösi muuttuvan, kun lapsi syntyy?**

Valitse yksi vaihtoehto.

- Lisääntyy
- Pysyy samana
- Vähenee

**6. Miksi uskot kirjastonkäytön muuttuvan vastaamaasi suuntaan?**

---

---

---

**7. Millaisia kirjastopalveluita haluaisit käyttää yhdessä lapsesi kanssa?**

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Lainausta (lasten kirjat, elokuvat, musiikki)
- Satutunti
- Lorukylpy
- Tapaamispaikka muiden vanhempien ja lasten kanssa
- Askartelu
- Kirjavinkkaus
- Muuta, mitä? \_\_\_\_\_

**8.** Olisitko kiinnostunut, jos kirjasto järjestäisi kirjavinkkauksen ennen ja/tai jälkeen lapsen syntymän? Mistä aiheista toivoisit kirjavinkkejä?

---

---

---

**9.** Koetko saavasi neuvolasta tarpeeksi lisätietoja sinua kiinnostavista lapsen syntymään ja hoitoon sekä perhetilanteen muuttumiseen liittyvistä aiheista?

Valitse yksi vaihtoehto.

- Kyllä
- En tiedä
- En

**10.** Mistä asioista haluaisit lisätietoa neuvolastasi?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Raskausajan liikunta
- Synnytys
- Lapsen hoito
- Sairaudet
- Nimivalinnat
- Lapselle lukeminen
- Lapsen uni
- Imetys
- Lapsen ruokailu (esim. reseptit)
- Siirtymävaiheet (mm. tutista vieroitus, kuivaksi opettelu, sisarukset)
- Muusta, mistä? \_\_\_\_\_

**11. Toiveita, ajatuksia tai ideoita?**

---

---

---

**12. Olen**

- Nainen
- Mies
- En halua kertoa

**13. Ikä**

- Alle 20-vuotias
- 21–30-vuotias
- 31–40-vuotias
- Yli 40-vuotias

Kiitos vastauksistasi!

Marjut Hepokangas  
Kirjasto- ja tietopalveluala  
Seinäjoen ammattikorkeakoulu



## LIITE 2 Kysely kirjastonkäytöstä: Avoimet vastaukset

### 3. Jos vastasit tapahtumat tai muu, voitko kertoa mitä?

Vastaajien määrä: 2

Naiset	Miehet	En halua kertoa
Konstutställning.	Författarbesök eller liknande.	

### 6. Miksi uskot kirjastonkäytön muuttuvan vastaamaasi suuntaan?

Vastaajien määrä: 23

Naiset	Miehet	En halua kertoa
Jag kommer att låna barnböcker.	Besöker kommer inte att förändras på grund av den nya situationen.	Barnböcker
Jag vill lära vårt barn hur roligt och givande det är att läsa! Använde själv biblioteket mycket som barn och vill ge samma inställning till böcker vidare.	Vi kommer att låna barnböcker, ljudböcker och filmer.	
Läsning är viktig för barn.	Barnböcker.	
Eftersom jag kommer att åka och låna barnböcker tillsammans med barnet.	För att senare lära barnet om vad som finns på biblioteket.	
Vill högläsa för barnet.	Kommer att låna böcker åt ny tillskottet att läsa.	
Sagoläsning för barnet, faktaböcker om barnvård, uppfostran m.m.	Hitta mera böcker att läsa för barnet.	

Intresse för att läsa sagor för och med barnet samt uppmuntra barnet till skönlitterär läsning.	Developing reading habit for future.	
Låna barnböcker till högläsning. Godnatt-saga.	Behov av barnböcker, kanske.	
Kanske när barnen växer kommer man att besöka det oftare (barnböcker).		
Låna barnböcker.		
Jag kommer att använda bibliotekets tjänster oftare för att jag ska ha mera tid.		
För att barnet får lära sig många olika saker, bli van att läsa böcker.		
Utbudet av barnböcker att välja mellan ökar troligtvis biblioteksanvändningen.		
Jag tror att vi kommer att låna barnböcker i stället för att köpa.		

## 8. Olisitko kiinnostunut, jos kirjasto järjestäisi kirjavinkkauksen ennen ja/tai jälkeen lapsen syntymän? Mistä aiheista toivoisit kirjavinkkejä?

Vastaaajien määrä: 24

<b>Naiset</b>	<b>Miehet</b>	<b>En halua kertoa</b>
Det kunde vara intressant.	Tar ej ställning, neutral åsikt.	Jodå
Både och.	Nej.	
Ja.	Nej.	
Nej.	Ja.	
Nej.	Jo, det skulle vara intressant.	

Kanske.	Nej, tar reda på läsningen själv.	
Ja.	Absolut!	
Nej, jag letar gärna böcker själv.	Yes	
Skulle kanske observera "nyheter" lättare om det fanns boktips synligt också på rådgivningen.	Ja	
Absolut.		
Ja		
Ja		
Absolut		
Absolut		

## 11. Toiveita, ajatuksia tai ideoita?

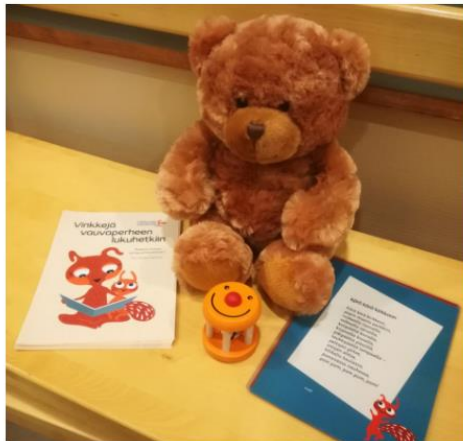
Vastaajien määrä: 4

Naiset	Miehet	En halua kertoa
Bokklubb för barn och föräldrar tillsammans på biblioteket.	Bokbuss.	
Bokbuss.		
Mångsidigt utbud uppskattas.		

## LIITE 3. Esite vanhempainvalmennuksesta kirjastossa neuvolan henkilökunnalle

# LORUKYLPY

VANHEMPAINVALMENNUS KIRJASTOSSA



Pietarsaaren kaupunginkirjasto

## TOTEUTUS

Vanhempainvalmennuksen yhteyteen toteutettava kirjastovierailu sisältää Lorukylpy-osion ja kirjaston esittelyn.

Osa loruista on tuttuja ja osa sitten tuntemattomampia. Loruttelun yhteydessä kerrotaan lukemisen tärkeydestä lapsille, kirjastonkäytöstä ja aineistoista.

Tapahtuman loppuksi vinkkataan muutamia aikuisten kirjoja perhe-elämään ja vauvoihin liittyen. Käymme myös pienellä kierroksella lastenosastolla, jotta uudet vanhemmat tietävät jatkossa, mistä löytää sopivaa luettavaa.

## IDEA

Tarkoituksena on innostaa uusia vanhempia loruttelemaan ja lukemaan jo vauvaikäiselle lapselle. Samalla tutustutaan kirjastoon ja lastenosastoon.

## OHJAUS

- Lorujen sanat myös vanhemmille
- Nalle mukana ohjaamassa liikkeitä
- Neuvotaan vanhempia tekemään liikkeit vauvan ikätason mukaan

## TARVIKKEET JA TILAT

- Lorukylpy-paketti
- Vinkkauskirjoja
- Rauhallinen tila
- Vaipanvaihtopiste ja mikro

## PALAUTE

- Palaute oli erittäin positiivista
- Toiveena myös omaehtoinen tila yhdessäoloon -> ns. mammatreffit (Käy varaamalla tila etukäteen.)

