

Tulevaisuuden kirjasto tukemassa vanhemmuutta

Usva Laakso

Yhteisöpedagogi (AMK)

Järjestö- ja nuorisotyö

(210 op)

Arvioitavaksi jättämisaika

(4/2021)

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Yhteisöpedagogi (AMK), Järjestö- ja nuorisotyö

Tekijät: Usva Laakso
Opinnäytetyön nimi: Tulevaisuuden kirjasto tukemassa vanhemmuutta
Sivumäärä: 74 ja 22 liitesivua
Työn ohjaaja(t): Jenni Hernelahti ja Sari Höylä
Työn tilaaja(t): Riikka Pohjola, Tikkurilan kirjasto

Opinnäytetyössäni tutkitaan kirjaston roolia kuntalaisten arjessa nyt ja tulevaisuudessa. Tarkoitukseni on valottaa vantaalaisten pikkulapsiperheiden vanhempien tulevaisuuden tarpeita kirjaston lapsiperhepalveluiden kehittämiseksi vielä enemmän hyvinvointia edistäväksi. Opinnäytetyössäni avaan, mitä on hyvinvointi, mitä osaa ihmisen hyvinvoinnista kirjastopalvelut voivat tukea ja myös humanistisen alan yhteyksiä vapaaseen sivistystyöhön ja kirjastotyöhön. Opinnäytetyön tarve nojaa tilaajan toiveiden lisäksi tämänhetkiseen tutkimustietoon pikkulapsiperheiden vanhempien voimavara- ja kuormitustekijöistä, Vantaan kaupungin väestöön liittyviin tilastoihin, tutkimuksiin ja toimintasuunnitelmiin sekä linjauksiin, jotka käsittelevät Vantaan kirjastoja. Tulevaisuuden megatrendit, trendit sekä paikallisesti havaitut heikot signaalit ovat huomioitu kehitystyössä. Tutkimukseni lähestymistapoina ovat tulevaisuustutkimus sekä palvelumuotoilu.

Opinnäytetyöni pääväittäjä on, että tulevaisuuden kirjasto voi tuottaa jatkuvana verkkopalveluna pikkulapsiperheiden vanhempien hyvinvointia edistävää ja lapsiperheen arkea tukevaa verkkotoimintaa, joka linkittyy kirjaston toiminnan tavoitteisiin. Opinnäytetyöni tilaaja on Vantaan keskiössä sijaitseva Tikkurilan kirjasto ja kehitystyön keskiössä on puolestaan Tikkurilan kirjaston uudistettu lastenosasto. Tutkimustyö on rajattu alueellisesti Tikkurilan suuralueelle. Kehittämistyöni kohderyhmään kuuluvat pikkulapsiperheiden vanhemmat. Kirjasto on tapahtumapaikkana ihmisten arkeen kytkeytyvä, tuttu ja helposti lähestyttävä. Tulevaisuudessa kirjastojen imago, identiteetti ja ydin tulevat todennäköisesti muovautumaan hieman. Opinnäytetyössäni käsittelem myös tätä.

Opinnäytetyössäni kartoitan Tikkurilan suuralueella toimivia tahoja, jotka tarjoavat pikkulapsiperheiden vanhemmille suunnattua matalan kynnyksen toimintaa sekä etsin kohderyhmälle suunnatun toiminnan parhaita käytäntöjä. Tutkimustyössäni pyritään saamaan pikkulapsiperheiden vanhempien ääni kuuluviin liittyen yleisesti matalan kynnyksen lapsiperhepalveluihin. Opinnäytetyössäni kokeilen pikkulapsiperheiden vanhemmille suunnattua verkkopalvelumuotoa asiakasympäristössä. Tuotan tilaajalle Tulevaisuuden kirjasto -kehitysehdotuksen, joka on lisättävissä liitteeksi jo olemassa oleviin toimintasuunnitelmiin. Kehitystyössäni saan myös tietoa Tikkurilan kirjaston lapsiperheellisten asiakkaiden tyytyväisyydestä kirjaston lapsiperhepalveluihin ja uudistettuun lastenosastoon.

Asiasanat: kirjastopalvelut, verkkopalvelut, vapaa sivistystyö, vanhemmat, tulevaisuus, hyvinvointi, tukeminen

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Community Educator, Bachelor of Humanities, NGO and Youth Work

Author: Usva Laakso
Title: The library of the future supports parenthood
Number of Pages: 74 and 22 attachment pages
Supervisor(s): Jenni Hernelahti ja Sari Höylä
Commissioned by: Riikka Pohjola, Tikkurila Library

My thesis examines the role of the library in the daily lives of municipal residents now and in the future. This thesis opens up what well-being is, what part of human well-being library services can support and also the humanities' connections to free educational work and library work. In addition to the client's wishes, the need for the thesis is based on current research data on resource and workload factors for parents of families with young children, statistics, research and action plans related to the population of the city of Vantaa, and policies on Vantaa's libraries. Future megatrends, trends and weak signals observed locally have been taken into account in the development work. The approaches of my research are future research and service design.

The main claim of my thesis is that the library of the future can organize online activities that promote the well-being of parents of families with young children and support the daily lives of families with children as a continuous online service, which is linked to the library's goals. The client of the thesis is the Tikkurila library located in the center of Vantaa and the renewed children's department of the Tikkurila library is at the center of the development work. My study is regionally limited to the Tikkurila sub-region. The target group of my development work includes parents of families with young children. As a venue, the library is connected to people's everyday lives, familiar and easily approachable. In the future, the image, identity and core of libraries are likely to change somewhat. My thesis also discusses this.

My study identifies entities operating in the Tikkurila sub-region that provide low-threshold activities for parents of families with young children and seeks best practices for activities aimed at the target group. My study aims to make the voice of parents of families with young children heard in relation to generally low-threshold family services for children. My thesis tests a form of online service for parents of young children in a customer environment. I have also provided the client with a proposal for future library development, which can be added as an appendix to existing action plans. My development work also provided information on the satisfaction of Tikkurila Library's customers with families with children and the library's children's family services and future wishes related to library services.

Keywords: library services, online services, liberal adult education in Finland, parents, future, well-being, support

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	TIKKURILAN KIRJASTON PERHEPALVELUT JA LASTENOSASTO	7
3	VAPAA SIVISTYSTYÖ JA HYVINVOINTI	8
	3.1 Vapaa sivistystyö, humanismi ja kirjastot	9
	3.2 Kirjastot ja hyvinvointi	10
	3.3 Hyvinvointi ja hyvinvoinnin edistäminen Suomessa.....	12
	3.4 Kuntalaisten hyvinvointi Vantaalla	15
	3.5 Haavoittuvassa asemassa olevat lapsiperheet Suomessa	17
	3.6 Lapsiperheet Vantaalla ja Tikkurilan suuralueella	19
	3.7 Tulevaisuustutkimus auttaa ennakoimaan, varautumaan ja kehittämään	21
4	KEHITYSEHDOTUSTA KOHTI TYÖSKENNELLEN	23
	4.1 Vantaan kirjastopalveluiden kartoitus.....	24
	4.2 Kehitysehdotuksen pohja: trendit, megatrendit, heikot signaalit.....	28
	4.3 Skenaariotyöskentely	31
	4.4 Asiantuntijoiden näkökulma	32
	4.5 Tikkurilan suuralueen matalan kynnyksen palvelut pikkulapsiperheille.....	35
	4.6 Tikkurilan kirjaston uudistettu lastenosasto	40
	4.7 Verkkosisältöä vanhemmille kokeilevan kehittämisen kautta.....	41
	4.8 Kehittämistyön prosessi arviointi	46
5	TULOKSET JA TUOTOKSET	48
	5.1 Vanhempien tyytyväisyys Tikkurilan kirjaston lastenosastoon.....	48

5.2	Tikkurilan kirjaston lastenosaston verkkotoiminnan kehittäminen	52
5.3	Kirjastot monipuolisina tiedon elävöittäjinä tulevaisuudessa.....	54
5.4	Tuotoksena kehitysehdotus: Tulevaisuuden kirjasto	55
5.5	Opinnäytetyön laadullistaminen	59
6	POHDINTAA TULEVAISUUDEN KIRJASTOSTA	61
6.1	Paluu tutkimuskysymykseen ja kehittämistyön toimeksiantoon	62
6.2	Kehittämistyö tuotti Tulevaisuuden kirjasto- kehitysehdotuksen.....	65
6.3	Mitä kehittämistyö tuotti humanistiselle alalle	66
	LÄHTEET	68
	LIITTEET	75
	LIITE 1.....	75
	LIITE 2.....	76
	LIITE 3.....	82
	LIITE 4.....	84
	LIITE 5.....	86
	LIITE 6.....	90

1 JOHDANTO

Kirjasto on historian saatossa toiminut ihmisen ja tiedon välikappaleena ja tukenut ihmisten sivistyneisyyttä ja kasvamista. Kirjaston tulevaisuutta ja roolia kannattaa kuitenkin pohtia mm. digitalisaation muuttaessa maailmaa. Tikkurilan kirjastossa syntyi tarve saada tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä uudistettuun ja moderniin lastenosastoon sekä lastenosaston kautta järjestettävään toimintaan. Erityisesti oli tarve arvioida nykyistä verkkopainotteista toimintaa ja kertoittaa tulevaisuuden mahdollisuuksia. Tässä opinnäytetyössä kehitän Tikkurilan kirjaston verkkotoimintaa. Tarve kumpusi sekä kirjaston toiveista että yhteiskunnallisista tarpeista. Kohderyhmäksi on rajattu pikkulapsiperheiden vanhemmat.

On uutisoitu, että tutkimusten mukaan Suomessa on seitsemänneksi uupuneimmat vanhemmat verrattuna useampiin muihin maihin. Vanhempia uupumukselle altistavat mm. yksilökeskeisen kulttuuri ja yksinäisyys, sosioekonomiset ongelmat, ulkoapäin koetut vaatimukset ja sosiaalisesti määräytyvä perfektionismi sekä lasten määrä perheessä ja lasten ikä (Terävä 2020.). Pikkulapsiperheiden vanhemmilla riski uupumiseen näyttäytyy korkeampana. On totta, että tiettyjen elämäntaitojen vahvistaminen itseään kehittämällä tukee yksilön arkea. Vaikka ihmiset voivat tiettyyn rajaan saakka vaikuttaa hyvinvointiinsa ja jaksamiseensa mm. itse itseään kehittämällä, niin vastuu ihmisen hyvinvoinnista ei kuitenkaan nyky-yhteiskunnassa lepää vain henkilön omilla harteilla. Tarvitaan ulkoisia tukiverkostoja ja aktiivista yhteiskunnan tukea. Rajallisten resurssien valossa tämä tulee vaatimaan innovatiivisuutta.

Näin ollen voidaan todeta, että palvelumuotoilun tarve on korostunut. Pääkaupunkiseudulla kokonaisnettomuuttoliike on Tilastokeskuksen mukaan suurin ainakin 50 vuoteen (Tilastokeskus 2020). Tämä tarkoittaa palveluiden suhteen asiakkaiden tarpeiden kasvua sekä monipuolistumista. Kunnallisten peruspalveluiden täytyy pysyä mukana ajan haasteissa. Vantaan kaupunki koki organisaatiomuutoksen vuoden 2019–2020 vaihteessa, joka muutti tiettyjen kuntapalveluiden hallinnollisia rakenteita. Tällä hetkellä on myös meneillään uusin Vantaan hyvinvointiohjelma, joka kattaa vuodet 2018–2022 ja se asettaa suunnan kaupungin palveluihin.

2 TIKKURILAN KIRJASTON PERHEPALVELUT JA LASTENOSASTO

Vantaan kaupunginkirjasto on yleinen kirjasto, johon nykyään (vuosi 2020) sisältyy 10 eri toimipaikkaa sekä kaksi kirjastoautoa. Tikkurilan kirjasto on Vantaan pääkirjasto (Wikipedia 2021b.), joka on myös tämän opinnäytetyön tilaaja. Vantaan kaupunginkirjaston toimipaikat kuuluvat HelMet -kirjastojärjestelmään, joka kattaa Vantaan lisäksi Espoon, Helsingin ja Kauniaisten kaupunginkirjastot.

Tikkurilan kirjasto sijaitsee Keski-Vantaalla osoitteessa Lummetie 4, 01300 Vantaa. Kirjastossa pidetään säännöllisesti mm. lukupiirejä, kirjavinkkausta, satutunteja ja luentoja (HelMet 2020.). Perheille tarkoitettu palveluvalikoima on samankaltainen Vantaan kaikissa kirjastoissa pieniä muutoksia lukuun ottamatta. Kirjaston toisesta kerroksesta löytyvät aikuisten kirjat, yleistietous, lehdenlukusali sekä muita tiloja ja tarvikkeita työskentelyyn, opiskeluun ja itsensä sivistämiseen. Erilaiset ryhmä- ja kokoustilat, studio ja soittuhuone sekä erinäiset laitteet ja pelihuone ovat varattavissa asiakkaille Varaamo-palvelun kautta (Helsinki 2020). Katutasosta löytyvät musiikkiosasto, kahvila, palautusautomaatit sekä vuonna 2019 uudistettu lastenosasto.

Tikkurilan kirjaston lastenosasto uudistettiin vuoden 2019 lopussa. Avajaisjuhla pidettiin 26.10.2020. Tilan sisustuksen ideointiin osallistuivat lapset itse ja he saivat myös esittää ideoita liittyen kalusteisiin (Vantaa 2019.). Uudistetuissa tiloissa pienten lasten oleskelutilat sekä lapsille suunnatut välineet ovat sijoitettu kauemmaksi lastenosaston sisäänkäynnistä. Pienten lasten oleskelutilojen yhteyteen on varattu tilaa mahdollista pukeutumista, ruokailua ja leikkimistä varten. Lastenosastolta löytyy myös tilat rauhalliseen lukemiseen ja työskentelyyn. Isommille lapsille suunnatut asiat kuten pelinurkka, medialaitteet ja robotiikkahuone ovat sijoitettu hieaman kauemmaksi pienten lasten alueelta. Kirjastosta löytyy erikseen varattava pelihuone vanhempien lasten käyttöön. Lastenosaston sisältä löytyy myös tapahtuma- ja lukutila Laguuni.

3 VAPAA SIVISTYSTYÖ JA HYVINVOINTI

Vapaalla sivistystyöllä on pitkät perinteet ja sen linkittymistä ihmisten hyvinvointiin on alettu tutkia viime vuosikymmeninä enemmän. Vapaa sivistystyö on historian saatossa muuttanut muotoaan ohjaus-, neuvonta- ja opetustoiminnaksi, joka painottaa ihmisten omaehtoista itsensä kehittämistä ja sivistämistä (Manninen, Ojakangas, Fields & Teräsahde 2019, 195–196). Kyse on omaehtoisen elinikäisen oppimisen tukemisesta. Tilastokeskuksen virallinen selite termille elinikäinen oppiminen kuuluu seuraavasti: ”Elinikäisellä oppimisella tarkoitetaan kaikkea elämän aikana tapahtuvaa oppimista, jonka tarkoituksena on kehittää yksilön tietoja, taitoja ja kykyjä henkilökohtaisessa, yhteiskunnallisessa tai sosiaalisessa elämässä ja/tai työelämässä” (Tilastokeskus 2021). Elinikäisellä oppimisella ja tietotaidon kartuttamisella voidaan sanoa olevan myös voimaannuttava vaikutus. Voimaantumisen prosessina tarkoittaa niiden mahdollisuuksien vahvistumista, joilla ihminen puolestaan vaikuttaa omaan elämäntilanteeseensa vaikuttaviin asioihin ja erityisesti henkilökohtaisen hallinnantunteen lisääntymistä (Räsänen 2006, 79).

Katsottaessa kolmea vapaasti valittua suomalaista tutkimusta, joissa tarkastellaan vapaan sivistystyön vaikutuksia erilaisille kursseille osallistuneiden ihmisten elämään (heidän omien kokemustensa mukaan), voidaan vetää johtopäätöksiä, että kyse on niin yksilöille kuin ryhmillekin tärkeästä toiminnasta. Erään tutkimuksen tulokset vapaan sivistystyön vaikutuksista jakautuvat positiivisesti neljään eri kategoriaan, jotka ovat henkinen hyvinvointi, osaaminen ja toiminnallisuus, sosiaalinen hyvinvointi ja fyysinen hyvinvointi (Pätäri 2015, 63). ”Henki ja elämä”-nimisessä kansalaisopistojen sosiaalisen ja yhteiskunnallisen vaikuttavuuden arviointiraportissa mainitaan, että kansalaisopistot mm. edistävät tiedollista, sosiaalista ja kulttuurista pääomaa sekä erilaisia arkielämän tietoja ja taitoja (Rönkkö, Komulainen, Koivistoinen, Summanen, Kauttonen, Piironen, Pulkkinen, Heino & Häkkinen 2012, 15). Tutkimuksessa, jossa tutkittiin Murikka nimisen kansanopiston Muutoksen eväät- kurssin vaikuttavuutta kurssille osallistujien hyvinvoinnin kannalta, saatiin myös positiivisia tuloksia. Tutkimukseen vastaajat kokivat kurssin tuottaman tietotaidon ja ajattelu- sekä toimintatapojen kehittymisen merkityksellisenä sekä muutokset itsetunnessa ja koetussa minäpystyvyydessä mainitsemisen arvoisina

(Nurmi 2015, 7.). Minäpystyvyys kiteytyy ihmisen käsitykseen omasta kyvykkyydestään suoriutua erilaisista tehtävistä, mikä puolestaan vaikuttaa ihmisen motivaatioon ja valintoihin (Suomen Kansanopistoyhdistys 2021). Vapaalla sivistystyöllä on siis vaikutusta ihmisten koettuun hyvinvointiin.

3.1 Vapaa sivistystyö, humanismi ja kirjastot

Vapaa sivistystyö sekä kirjastotoiminta kumpuavat alun perin samasta lähteestä eli kansanvalistustyöstä. Vuonna 1921 kirjastojen johtaminen ja näin ollen kirjastotoiminnan suuntaviivojen kehittäminen siirtyi valtiolle (Pätäri, Harju & Ojakangas 2019, 78). Kirjastotoimintaa alettiin tavoitteellistaa ja fasilitoida eri otteella sen siirryttyä valtion alaisuuteen ja rahoitukseltaan kunnallispalveluksi. 1990-luvun alussa kirjastotoiminta oli jo löytänyt uomansa, vaikka kehitystyö jatkuikin. Vapaa sivistystyö koki näihin aikoihin myös kamppailua, mutta toimi omalta osaltaan ponnahduslautana humanistisen alan kehitykselle (Heikkinen 2019, 112.).

Vaikka vapaan sivistystyön juonteita näkyy ammattikorkeakoulujen opintotarjonnassa, on suuri osa vapaasta sivistystyöstä jäänyt myös ammattikorkeakoulujen ulkopuolelle. Vapaa sivistystyö on jatkanut kulkuaan uniikkina hyvinvoinnin lisääjänä ja yhtenä aikuiskoulutuksen päätöimijoista. Nykypäivänä vapaan sivistystyön kenttään kuuluvat kansan- ja kansalaisopistot, opinto- ja koulutuskeskukset sekä kesäyliopistot (Vanhalakka-Ruoho 2014, 36.). Puhuttaessa oppimisesta, sivistymisestä ja osaamisen ja tietotaidon lisääntymisestä varsinkin peruskoulutuksen ulkopuolella tulee nähdä, ettei oppiminen ole aina formaalin opettaja - oppilas-mekaanikan tulosta, jossa tuloksena on erikseen suunniteltu ja mahdollistettu tutkinto. Oppimisen muotoina mainittavat ei-formaali (nonformaali) oppiminen sekä informaali oppiminen edustavat luovuutta oppimisen näkökulmasta. Perinteisesti erikseen järjestetyssä ei-formaalissa oppimisessä tavoitteellisuus sekä muodollisuus yhdistyvät ei tutkintoon johtavassa toiminnassa. Informaali oppiminen puolestaan on varsinaisesta toiminnasta erillistä vahingossa tapahtuvaa oppimistoimintaa (Linturi Hannu 2003, 703.). Voidaan väittää, että vaikka kirjastopalvelut painottavat ihmisten lukemisen sekä tiedonhaun tukemiseen ja edistämiseen, löytyy sieltä erityisesti informaalin oppimisen piirteitä.

3.2 Kirjastot ja hyvinvointi

Kirjastot ovat osa kunnallispalveluita ja niitä ohjaa yleisiä kirjastoja koskeva kirjastolaki. Vuonna 2017 tuli voimaan uusi kirjastolaki 1492/2016 (Seppänen, Kontiainen, Ihanamäki & Niskanen 2018, 6.), jossa yleisen kirjaston tehtäviksi (6 §) luetellaan seuraavat asiat:

- 1) tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin;
- 2) ylläpitää monipuolista ja uudistuvaa kokoelmaa;
- 3) edistää lukemista ja kirjallisuutta;
- 4) tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon;
- 5) tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan;
- 6) edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua.

(Laki yleisistä kirjastoista 2016/1492, 6 §.)

Yleisiin kirjastoihin lukeutuva Tikkurilan kirjasto, joka toimii myös tämän opinnäytetyön tilaajana, sijaitsee pääkaupunkiseudulla Vantaalla, joten Vantaan väestön tämänhetkinen tyytyväisyys kirjastopalveluihin on opinnäytetyön ja sen kautta tuotettavan kehitysehdotuksen kannalta tärkeää. Vantaalla tuotetusta Kaupunki- ja kuntapalvelut 2020 -asukastytyväisyyskyselystä käy ilmi, että vaikka kirjastopalveluihin ollaan enimmäkseen tyytyväisiä, niin aina on kehittämisen varaa. Vantaalaisista vastaajista noin 81 % piti kirjastopalveluja hyvin hoidettuna, mutta tulos oli alhainen verrattuna vertailuryhmään ja se oli laskenut sitä verrattaessa edelliseen tutkimuskertaan (FCG Konsultointi Oy 2021). Tyytyväisyyden lasku kunnallispalveluissa on monesti usean eri asian lopputulos.

Kirjastojen tehtävänä ei siis ole pelkästään toimia kirjojen säilytyspaikkana vaan tehtäviä on monia. Täytyy kuitenkin muistaa, ettei kirjastopalveluiden tehtävänä ole ottaa sosiaali- ja terveyspalveluiden roolia tai pyrkiä korvaamaan vaikkapa kolmannen sektorin palveluita. Kirjastojen rooli esimerkiksi hyvinvoinnin edistäjänä on rajattu. Perinteisiin kirjastojen peruspalve-

luihin kuuluvat kirjastojen maksuttomat palvelut. Tällaisia ovat mm. lainaus- ja palautuspalvelut. Nykypäivänä kirjastot ovat enimmäkseen niin sanottuja hybridikirjastoja, joissa perinteiset peruspalvelut sekä digitaaliset palvelut yhdistyvät (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 13).

Kunnan kirjaston maksuttomia palveluita eli peruspalveluita:

- lainaus ja palautus ja lainojen uusiminen
- etälainaus (esim. e-kirjat) ja oman aineistotietokannan etäkäyttö
- kaukolainaus (esim. yleisten kirjastojen keskuskirjasto)
- perustietopalvelu
- kirjaston hankkimien tietokantojen käyttö kirjaston koneilla ja kotona, jos on kotikäyttölisenssejä
- aineiston käyttö kirjastoissa (lehtisalit yms.)
- työvälineiden käyttö kirjastoissa (esim. tietokoneet)
- Internetyhteyden tarjoaminen
- resursseista riippuen tiedonhakukoulutuksen tarjoaminen
- sponsoroinnista riippuen erikoiskoulutuksia
- erilaiset kirjaston järjestämät tilaisuudet kuten satutunnit, kirjailijavierailut tai teemaluennot
- resursseista riippuen kotipalvelua niille, jotka eivät kykene itse tulemaan kirjastoon

(Heinisuo ym. 2004, 43)

Sana ”palvelu” voi olla kirjastomaailmassa hieman hämäävä. Kirjastoissa myös varattavat ja lainattavat työvälineet sekä tilat kuuluvat osaksi palvelua kuten esimerkiksi pöydät, tuolit, tuolostimet, varattavat työtilat tai vaikkapa peliohjaimet. Palvelua on myös ohjatut tilaisuudet eikä pelkkä asiakaspalvelu ”tiskillä”. Kirjasto voidaan nähdä siis passiivisena tilana, joka tarjoaa esimerkiksi matalan kynnyksen kohtaamispaikan asiakkaiden omaehtoiseen käyttöön tai aktiivisena tilana, jossa sosiaalinen kohtaaminen sisältää tavoitteellisuutta (Hokkanen 2015, 20). Lukemiseen ja toiminnallisuuteen innostaminen sekä itseänsä sivistämiseen herättely kuuluvat kirjastotyöhön.

Kirjaston sosiaalista toimintaa voidaan nimittää sosiokulttuuriseksi innostamiseksi, joka tarkoittaa yksilöiden ja ryhmien omien kykyjen ja voimien vahvistamista sekä heidän motivointiaan ja herättelyään sosiaaliseen, kasvatukselliseen ja kulttuuriseen toimintaan sekä tämän toiminnan koordinoimista (Kurki 2000). Opinnäytetyöni aikana tilaaja on halunnut korostaa kirjastotyöntekijöiden olevan ammattilaisia mm. eri kirjallisuuden lajeissa kuten lastenkirjallisuudessa sekä lukemisessa, tiedonhaussa ja jopa lapsen ja aikuisen vuorovaikutuksen tukemisessa. Muita kirjaston tärkeitä rooleja ovat toimia elinikäisen oppimisen sekä monilukutaidon edistäjänä. Monilukutaito on kattotermi, joka tarkoittaa taitoa hankkia, yhdistää, muokata, tuottaa, esittää ja arvioida tietoa eri muodoissa, ympäristöissä ja tilanteissa sekä erilaisten välineiden avulla (Wikipedia 2020). Kyseessä on siis arkipäiväiseen sosiaaliseen toimintaan kytkeytyvä metodi, jolla voidaan motivoida ihmisiä kehittämään omaa arkeaan.

Kirjastoissa sosiokulttuurinen innostaminen välittyy toiminnallisuutena, jonka tavoitteena on mm. ihmisten tietoisuuden herääminen, liikkeelle saaminen, sosiaalisen kommunikaation edistäminen ja ihmisten välisen vuorovaikutuksen lisääminen (Hokkanen 2015, 20). Kirjavinkkaus on esimerkki innostamistoiminnasta kirjastossa. Kirjavinkkausta on ollut lapsille ja nuorille pitkän aikaa, mutta yhä enemmän tarjotaan areenaa aikuisten kirjavinkkaukselle. Kirjavinkkauksessa vinkkaaja on välikäsi kirjan ja asiakkaan välillä ja pyrkii tekemään kirjan tekemistä eläväksi asiakkaalle (Mäkelä 2015, 19–20.).

3.3 Hyvinvointi ja hyvinvoinnin edistäminen Suomessa

Opinnäytetyössä sana hyvinvointi toimii kattokäsitteenä jokaisen yksilön koetulle hyvinvoinnille. Opinnäytetyössä huomioidaan kirjastojen roolin olevan ihmisen koetun hyvinvoinnin edistämässä juuri kirjastopalveluiden tavoitteisiin kytkeytyvä, mutta rajattu. Tämä tarkoittaa, että kirjastopalveluilla voidaan vain välillisesti ja rajatusti vaikuttaa ihmisten koettuun hyvinvointiin. Tätä ei sovi kuitenkaan vähätellä.

Eri ihmiset määrittävät myös itse omaa hyvinvointiaan eri tavoin. Hyvinvoinnista voidaan puhua myös psyykkisen, fyysisen sekä sosiaalisen hyvinvoinnin kokonaisuutena. Ihmisen hyvinvointiin vaikuttavat sosiaaliset suhteet sekä osallisuus. Osallisuus tarkoittaa mahdollisuutta vaikuttaa omaa elämää koskeviin asioihin (THL 2019b). Voidaan puhua myös sosiaalisesta pääomasta eli ihmisten tai ryhmien välisistä sosiaalisista suhteista, joihin liittyy vastavuoroisuutta (THL 2020a).

Hyvinvointia voidaan tarkastella lääketieteellisestä näkökulmasta, johon voisi liittyä ihmisen paino, yleis- ja lihaskunto. Puhuttaessa koko väestöstä tämä tarkoittaa kansanterveyttä, johon voidaan vaikuttaa mm. elintapaohjauksella. Elintapaohjaus pitää sisällään terveys- ja liikunta-neuvonnan ja elintapojen muutokseen tähtäävän toiminnan tukemisen (Kangasniemi & Kaura-vaara 2016, 7). Tässä opinnäytetyössä käytän termiä ”elintapaohjaaminen” epävirallisena terminä liittyen ihmisten herkistämiseen elintapoihin liittyvien teemojen äärelle ja ajatusten herättämiseen aiheesta sekä omien vahvuuksien löytämiseksi samoista teemoista. Kyse on siis vahvasti voimaantumisen kokemuksen mahdollistamisesta. Elintapaohjaaminen toimii opinnäytetyössänni kokeilukulttuurin hengessä innovoituna ”tuoppaustekniikkana” hyvinvointia edistävien elintapojen vahvistamiseksi. Tuoppaus eli nudging tarkoittaa hienovaraista ohjaamista tiettyyn suuntaan niin, että vaihtoehtoja ei vähennetä tai rajoiteta, vaan mieluumminkin tukemalla valinnanvapautta toimenpide pyrkii vaikuttamaan ennakoitavasti ihmisten toimintaan (Kanerva 2021). Tuoppauksella johdatellaan ”huomaamatta” ja näin pyritään helpottamaan valintaa. Opinnäytetyöni ensisijaisena tarkoituksena ei ole, että kirjastopalvelut alkaisivat soveltamaan heti elintapaohjaamista asiakasrajapinnassa, vaan sitä käytetään opinnäytetyöhön sopivana työvälineenä.

Hyvinvointia voidaan käsitellä myös sosioekonomisesta näkökulmasta. Voidaan puhua myös sosioekonomisista eroista omana osa-alueenaan, vaikka ne eivät selitä kaikkea. Ihmisen sosio-ekonomisen asema koostuu hyvinvoinnin aineellisista voimavaroista (tulot, omaisuus ja asumistaso) sekä näiden hankkimiseen liittyvistä edellytyksistä (ammatti ja asema työelämässä) (THL 2019c). Sosiaali- ja Terveysministeriön tuottamassa Sosiaali- ja terveyskertomuksessa

vuodelta 2010 hyvinvoinnista ja terveydestä kirjoitetaan rinnakkain. Suomen tilannetta tarkasteltaessa on huomattavissa, että hyvinvoinnin ja terveyden tilan kehitys on yleisellä tasolla myönteistä, mutta erojakin löytyy ja varsinkin eri väestöryhmien välillä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 7). Erityisinä haasteina väestön hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kannalta nähdään:

- 1) sosiaali- ja terveyspalvelujen eheyden ylläpitäminen
- 2) yhteiskunnallisten muutosten vaikutukset väestön elintapoihin sekä
- 3) tuloerojen kasvuun ja köyhyyteen liittyvät ongelmat.

(Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 7)

Väestön elintavat nähdään siis erityisenä tuen tarpeen kohteena. Varsinkin niin sanottu knowing-doing gap eli välimatka asian tietämisestä tekemisen jalkauttamiseen omaan elämään, on aina aiheuttanut haasteita (Kangasniemi Anu, LIKES - tutkimuskeskus, Jyväskylä, Lääkärikeskus Dextra, Jyväskylä, Liikunta- ja hyvinvointiakatemia Oy 2015, 11). Jo pidempään on ollut nähtävissä, että kunnallispalveluiden suhteen erityistä huomiota vaativia kohderyhmiä ovat ja tulevat olemaan iäkkäät, maahanmuuttajataustaiset sekä erityistä tukea tarvitsevat lapsiperheet. Sosiaali- ja terveystietomuksessa 2010 painotetaan lapsiperheiden kohdalla, että pahoinvointi on tietyillä lapsiperheillä ja lapsilla selkeästi yleistynyt ja ongelmat ovat päässeet kasaantumaan (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 65).

Tietyiltä osin ihmisten hyvinvointiin vaikuttaa myös terveystiedon lukutaito tai kansankielenomaisesti sanottuna terveyden lukutaito (health literacy). Yksi tapa kiteyttää terveystiedon lukutaito on sanoa sen koostuvan ”yksilön persoonallisista, kognitiivisista ja sosiaalisista taidoista, joiden avulla motivoitunut yksilö kykenee etsimään, ymmärtämään ja hyödyntämään tietoa terveyttä edistävillä tavoilla” (Hirvola, Kanerva & Lakka 2018). Nykymaailmassa tietoa on helppo saada ja varsinkin länsimaissa, joihin Suomikin kuuluu, tiedon saanti on usein ajasta ja paikasta riippumatonta. Informaatio myös monipuolistuu ja lisääntyy päivä päivältä ja näin ollen voidaan väittää, että tulevaisuudessa tarve kansalaisten terveystiedon lukutaidon vahvistamiseen tulee lisääntymään.

vointiryhmä 2018, 5.). Määritelmässä mainitaan useita kohtia, joissa on sidoksia kirjastopalveluiden kautta tarjottuun toimintaan, sisältöön ja mahdollisuuksiin. Tällaisia ovat mm. yhteisöllisyyteen sekä jatkuvaan oppimiseen sisältyvät osa-alueet.

Ihmisten hyvinvoinnin edistämiseen liittyy monilta osin se, että ihmisiä kohdellaan tasa-arvoisina ja syrjimättömästi ja että palveluita suunnitellaan myös heikoimmassa asemassa olevat huomioiden. On olemassa yleisesti tunnustettuja arvoja, jotka näkyvät myös Suomen perustuslaissa ja jotka korostavat edellä mainittuja. Näitä ovat mm. yhdenvertaisuus sekä saavutettavuus ja esteettömyys. Yhdenvertaisuus tarkoittaa, että ihmiset eivät ole suhteessa toisiinsa eriarvoisessa asemassa ilman hyväksyttävää perustetta (THL 2020b). Vaikka esteettömyys usein liitetään fyysiseen ympäristöön ja saavutettavuus puolestaan digitaaliseen ympäristöön ja asenteisiin, tarkoittavat ne kumpikin kiteytettynä, että kyseessä oleva asia (esim. tila, tuote tai palvelu) on mahdollisimman toimiva, helppokäyttöinen ja helposti saavutettava (THL 2020c.).

Kun mietitään verkkoon suunnattua toimintaa ja sisältöä, tulee kiinnittää huomiota myös tavoittavuuteen, mikä tarkoittaa sitä, kuinka laaja yleisö kyseessä olevalla sisällöllä tavoitetaan (Suhonen 2018). Tässä opinnäytetyössä digitaalisista eli virtuaalisista etäpalveluista, jotka eivät tapahdu suorassa kontaktissa asiakkaiden kanssa käytetään termiä verkkopalvelut. Palvelukokonaisuuteen sisältyvästä toiminnasta käytetään termiä verkkotoiminta. Verkkopalvelut ovat saatavissa kotiin ja antavat tätä kautta uusia mahdollisuuksia esimerkiksi pikkulapsiperheisiin, joissa vanhemmat ovat enemmän sidottuja kotiin koska pikkulapset tarvitsevat enemmän hoitoa toisin kuin vanhemmat lapset. Pikkulapsilla tarkoitetaan tässä kontekstissa 0–6-vuotiaita eli alle kouluikäisiä lapsia (Johnsson Wennerdal & Zellerroth 2018, 7). Palvelumuotoilun kautta voidaan saada aivan uudenlaisia ratkaisuita myös pikkulapsiperheille. Palvelumuotoilu kiteytettynä tarkoittaa valittujen palveluiden uudistamista suunnittelemalla, innovoimalla ja kehittämällä erilaisin luovin menetelmin (Heino 2016, 5).

3.5 Haavoittuvassa asemassa olevat lapsiperheet Suomessa

Haavoittuvassa asemassa olevia perheitä Suomessa ovat tietävästi mm. vähävaraiset lapsiperheet, eroperheet sekä lapsiperheet, joissa lapset ovat erityisen tuen tarpeessa. Lasten ikä vaikuttaa myös perheen tukitarpeisiin. Niin sosiaalityössä kuin perhesosiaalityössäkin puhutaan eriarvoistumisen riskeistä ja negaatioista. Eriarvoisuus määritellään Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen sivuilla olevan ”vältettävissä oleva ero, joka on epäoikeudenmukainen ja eettisesti väärin” (THL 2020a). Aika ajoin koostetaan myös Sosiaalibarometri-raportti, jossa eritellään Suomen tilannetta: ”Sosiaalibarometri on sosiaali- ja terveysjohtajien, sosiaalityöntekijöiden, Kellan johdon ja toimihenkilöiden sekä TE-johdon asiantuntija-arvioihin perustuva tutkimus” (Eronen, Londen & Peltosalmi 2019, 16). Sosiaalibarometri 2019 tähdentää, että huoli ihmisten hyvinvoinnista korostuu Helsinki-Uudellamaalla, vaikka monien kohderyhmien kuten tukea tarvitsevien lapsiperheiden tila onkin kohentunut viime vuosien aikana (Eronen ym. 2019, 34). Huoleen nähtiin siis syytä yleisestä kohentuneesta tilasta huolimatta. Sosiaalityöntekijät vastasivat barometrissä asukkaiden välisen eriarvoistumisen ja sitä kautta hyvinvoinnin vähenemisen johtuvan mm. hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen resurssien riittämättömyydestä, asumisen kalleudesta ja kotitalouksien velkaantumisesta.

Sosiaalibarometrin 2019 mukaan eriarvoistumiskehityksen katkaisuun liittyvät etuusjärjestelmät, asuminen, koulutukseen panostaminen varhaiskasvatuksesta korkeakoulutukseen asti sekä palveluiden yhdenvertaisuus, saatavuus, saavutettavuus ja laatu (Eronen ym. 2019, 61.). Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen kokoamassa tilastoraportissa, joka pohjautuu Lasten terveys, hyvinvointi ja palvelut (LTH) -tutkimuksen tietoihin, mainitaan, että varsinkin erillään asuvien vanhempien ja yhden vanhemman perheissä jaksamisen haasteita ilmenee enemmän (THL 2019a). Vanhempien tukemiseen ja auttamiseen on kehitettävissä lisää tapoja ja kehitystyötä tarvitaan, jotta kaikki saisivat oikea-aikaista ja oikeanlaista apua.

Suomalainen VoiKu -tutkimus käsittelee lapsiperheiden haasteita ja erityisesti vanhempien uupumista. Vanhempien uupumuksesta eli burnoutista ei ole Suomessa aikaisemmin tehty täysin samankaltaista tutkimusta. Vanhempien uupumus tässä tutkimuksessa on erotettavissa omaksi

diagnoosikseen, joka eroaa muista uupumustiloista kuten työuupumuksesta. VoiKu -tutkimus on osa suurempaa kokonaisuutta, jossa selvitetään vanhemmuuden kuormitustekijöitä. Kansainvälinen konsortiohanke ”International Investigation of Parental Burnout (IIPB)” on koonnut yhteen 42 eri maata, joista yksi on Suomi. Konsortiohanke antaa mahdollisuudet vertailla vanhempana uupumiseen liittyviä tekijöitä sekä vanhempien hyvinvointia edistäviä tekijöitä useiden eri kulttuurien välillä (Jyväskylän Yliopisto 2020.). Tutkimuksen suomalaiset vastuututkijat professori Kaisa Aunola sekä tutkija Matilda Sorkkila, avaavat englanninkielisessä artikkelissaan ”Risk Factors for Parental Burnout among Finnish Parents: The Role of Socially Prescribed Perfectionism” vanhempien uupumuksen riskitekijöitä ja mainitsevat niihin kuuluvan mm. vanhempien ikä, työttömyys, koettu huono taloudellinen tilanne, erityistä tukea tarvitsevat lapset perheessä sekä sosiaalisesti määräytyvä perfektionismi (Aunola & Sorkkila 2019). Sosiaalisesti määräytyvässä perfektionismissa lapsen vanhempi yrittää ulkopuolisen asenneilmaston ja toimintakulttuurin puitteissa sekä ulkopuolisten tahojen kuten lähipiirin ja yhteiskunnan silmissä vaikuttaa virheettömältä ja vanhemmuudessaan ansioituneelta. Perheiden haavoittuvuuteen ja vanhempien jaksamiseen vaikuttavia tekijöitä on siis tutkimusten mukaan paljon erilaisia.

Pikkulapsiperheessä vanhemmat saattavat tehdä ratkaisuja, joissa he polkevat omaa hyvinvointiaan lapsen sekä koko perheen vuoksi. Pelkkä tieto liittyen oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen ei monesta syystä aina aiheuta konkreettisia toimia ihmisen elämässä. Tässä opinäyte- ja kehitystyössä tiedostetaan ettei kirjaston tehtävänä ole neuvoa ihmisiä tekemään tiettyjä valintoja liittyen hyvinvointinsa edistämiseen. Tämä kuuluu terveysalan ammattilaisille. Kirjasto voi kuitenkin toimia aktivoivana tilana, jossa yksilöitä voidaan tavoitteellisesti herätellä erilaisten teemojen äärelle. Opinnäytetyössäni yhdistelen innovatiivisesti erilaisia näkökulmia ja metodeja liittyen mm. tiedon ja toiminnan välisen kuilun (knowing-doing gap) kaventamisen haasteeseen, jonka tuloksena hahmottelin toimintamallin nimeltä tiedon elävöittäminen. Tarkoitukseni on pyrkiä yhdistämään valitun tiedon arkipäiväinen käsittely sosiokulttuurista innostamista hyödyntämällä ja kohderyhmää huomioivalla tavalla. Sidoskohtia löytyy

teemallisesti myös kirjastopedagogiikkaan. Kirjastopedagogiikka tarkoittaa tiivistettynä toimintaa, jolla ihmisiä pyritään aktivoimaan elinikäiseen oppimiseen, joka mahdollistaa asiakkaille kirjaston aineistojen kautta ahaa- elämykset sekä motivoi aineistojen soveltamiseen yksilön omiin tarpeisiin soveltuvaksi (Hokkanen 2015, 17).

3.6 Lapsiperheet Vantaalla ja Tikkurilan suuralueella

Tikkurilan suuralue käsittää Vantaan keskiosassa useamman asuinalueen. Tikkurilan suuralueeseen kuuluvat Tikkurilan asuinalueen lisäksi: Hakkila, Helsingin pitäjän kirkonkylä, Hiekkaharju, Jokiniemi, Koivuhaka, Kuninkaala, Ruskeasanta, Simonkylä ja Viertola (Wikipedia 2021a). Nimensä mukaisesti itse Tikkurilan asuinalue määrittää tätä suuraluetta nimellisesti ja sijoittuu kaikkiin edellä mainittuihin asuinalueisiin nähden koko suuralueen keskiöön. Vuoden 2019 alussa perherakenne kyseisellä alueella osoitti, että perheitä, joissa oli lapsia, oli alueella noin puolet (Tilastokeskus 2019, 13).

Vantaan karttapalvelusta voi saada tietoa mm. väestöstä sekä asumisesta ja valmiita teemakarttoja voi muokata valikkojen avulla. Väestön alueellinen jakautuminen Tikkurilan suuralueella näyttää kartalla siltä, että lapsiperheitä asuu enimmäkseen suuralueen liepeillä (Vantaan karttapalvelu 2021) eli kauempana suuralueen keskellä sijaitsevasta Tikkurilan asuinalueesta, jossa Tikkurilan kirjastokin sijaitsee. Tikkurilan kirjaston suhteen tämä tarkoittaa, että kirjaston lähipalvelut ja kontaktitoiminta ovat kauempana monista Tikkurilan suuralueen lapsiperheistä ja näin ollen näiden lapsiperheiden osallisuus kirjaston tarjoamien lähipalveluiden ja kontaktitoiminnan suhteen on heikompi. Nykyisen väestömääräennusteen mukaan Tikkurilan suuralueen koko väestömäärä tulee kasvamaan jo vuoteen 2024 mennessä 50 000: een (Tilastokeskus & Vantaan kaupunki 2020, 37).

Vantaalla pikkulapsiperheille on keskimääräisesti olemassa useita eri palveluja kaikilla yhteiskunnan sektoreilla. Silti yhteiskunnallisessa keskustelussa nousee esiin ajatuksia palveluiden kehittämisestä vielä saavutettavimmiksi ja soveltuvimmiksi. Kehittäminen vaatii puolestaan resursseja, niin taloudellisia kuin muitakin. Palvelumuotoilussa käyttäjälähtöisyys on keskiössä ja kehittämistyössä voidaan hyödyntää kokeilukulttuuriin ja kokeiluihin painottuvaa työtettä,

joka tekee uusien ideoiden pilotoinnista ketterää (Heino 2016, 5). Kokeilukulttuuriin kuuluu kokeileva kehittäminen, jota voidaan hyödyntää kaikilla yhteiskunnan sektoreilla. Kokeilevassa kehittämisessä lähdetään siitä, mitä resursseja on käytössä ja pyritään idean nopeaan konkretisoitiin eli kokeilemiseen käytännössä. Kokeilussa on tärkeää määritellä ratkaistava haaste oikein, selkiyttää tarve ja nähdä onko kokeilu mahdollista toteuttaa olemassa olevilla resursseilla (Poskela, Kutinlahti, Hanhike, Martikainen & Urjankangas 2015, 34.). Kokeilut eivät ole hajanmuntaa vaan suunniteltuja, ohjattuja ja hallittuja kokeita, joiden arviointi ja reflektointi ovat tärkeitä. Kokeilevassa kehittämisessä kehitetään yhdessä asiakkaiden, loppukäyttäjien, yhteistyökumppaneiden ja/tai muiden kehittämiskohteen suhteen tärkeiden sidosryhmien kanssa (Poskela ym. 2015, 10).

Vantaan Hyvinvointiohjelmassa 2018–2022 on koottuna koko Vantaan nykyinen perhepalvelukartasto. Tähän taulukkoon on tiivistetty alkuperäisestä palvelukartastosta lasten, nuorten ja lapsiperheiden peruspalvelut ja kohdennetut palvelut Vantaalla:

Kasvatus ja koulutus varhaiskasvatus koulut oppilaitokset	Vapaa-ajan toiminta ja asukaspalvelut kirjastot lasten ja nuorten kulttuuri ja liikunta asukastilat Vantaa-infot	Nuorten palvelut
		Lapsiperheiden sosiaalipalvelut varhainen tuki psykososiaalinen tuki perhesosiaalityö toimeentulotuki psykologi- ja neuropsykologipalvelut kotoutumista tukevat palvelut
Lapsiperheiden terveystalvelut ehkäisevä terveydenhuolto, päihde- ja mielenterveyspalvelut perusterveydenhuolto suun terveydenhuolto kuntoutus		

(Vantaan kaupungin hyvinvointiryhmä 2018, 28)

3.7 Tulevaisuustutkimus auttaa ennakoimaan, varautumaan ja kehittämään

Tulevaisuuden täydellinen ennakoita tietäminen ei ole mahdollista, mutta ennakoitua voidaan silti tehdä. Ennakointi antaa ihmisille mahdollisuuden tehdä valintoja tai jättää tekemättä, sen tiedon valossa, mitä kullakin hetkellä on. Tulevaisuustutkimus pyrkiikin parantamaan mahdollisuuksia ja edistämään valoisan tulevaisuuden muotoutumista. Vaikka ennakoitua kulkee käsi kädessä varautumisen kanssa, on tulevaisuustutkimus vahvasti erilaisten vaihtoehtojen strukturoitua pohdintaa, joihin voi valita reagoida tai olla reagoimatta (Hiltunen 2012, 18). Se millä otteella ja näkökulmalla tulevaisuustutkimusta tehdään, liittyy vahvasti myös arvoihin ja siihen, mikä koetaan tärkeäksi ja tavoittelemisen arvoiseksi. Arvotkin voivat kuitenkin muuttua eli tulevaisuudessa ihmiset saattavat arvostaa erilaisia asioita kuin nykyhetkessä. Hypoteettiset tulevaisuusarvot tekevät mahdolliseksi olemassa olevan toiminnan arvioimisen, jotta toivottava lopputulos tulevaisuudessa saavutettaisiin (Kamppinen, Malaska & Kuusi 2003, 38). Tulevaisuustutkimukseen kuuluu paljon toiminnan arviointia ja arvottamista.

Tulevaisuustutkimuksen parissa tehtävässä tulevaisuustyöskentelyssä on tiettyjä vakiintuneita termejä, joita tulevaisuustutkijat käyttävät. Tällaisia ovat muun muassa: visio eli tahtotila, voimavarat eli käytössä olevat resurssit ja invarianssit eli pysyvyydet (Kamppinen & Malaska, 114–115). Tulevaisuuden visio eli ns. tavoiteltava tulevaisuus, määrittää toimintaa antamalla suuntaviivat ja olemassa olevat resurssit antavat ne parametrit, joissa toimitaan. Pysyvyyksiä ei tarvitse tarkastella vain rajoitteina, vaan ne voidaan nähdä luotettavina lainalaisuuksina, jotka auttavat kartoittamaan mahdollisia tulevaisuuksia.

Voidaan väittää, että moni ihminen huomaa ja havaitsee elämänsä aikana ainakin kerran ympärillään olevan trendin, joka vaikuttaa tämän elämään tavalla tai toisella. Kyse voi olla paikallisesta tavasta tai yhteiskunnallisesta normista tai vaikkapa globaalista asiasta, joka vaikuttaa kaikkiiin. Kun ympärillämme havaittava muutos on vain pienen joukon tiedossa tai käytössä puhutaan niin sanotuista heikoista signaaleista (Hiltunen 2012, 33–34.). Heikkoja signaaleita voidaan aluksi ihmetellä tai pitää poikkeuksina, eivätkä ne ole selkeästi huomattavissa. Asian

saadessa puolestaan laajempaa huomiota ja signaalien voimistuessa, voidaan alkaa jo puhua trendistä ja kun ilmiö vaikuttaa suurimman osan ihmisistä arkeen ja se on selkeästi tiedossa, voidaan puhua megatrendeistä (Hiltunen 2012, 33.). Puhuttaessa tulevaisuustutkimuksesta ovat heikot signaalit avainasemassa trendien ennakoimisen kannalta, toisin kuin ns. villit kortit, jotka ovat todella nopeita ja laaja-alaisia muutoksia (Hiltunen 2012, 76).

Tulevaisuustutkimuksessa niin heikkoja signaaleita, trendejä kuin megatrendejäkin käytetään erilaisin menetelmin luomaan mahdollisia skenaarioita eli tietojen pohjalta luotuja kertomuksia. Nämä kertomukset antavat lisää mahdollisuuksia hedelmälliseen toiminnankehittämiseen. Skenaarioita voidaan soveltaa kehitystyössä, jossa luodaan uusia toimintastrategioita, joiden avulla päästä parhaisiin mahdollisiin tuloksiin (Kamppinen & Kuusi, 142).

4 KEHITYSEHDOTUSTA KOHTI TYÖSKENNELLEN

Tarjosin opinnäytetyötä Vantaan kirjastopalveluille keväällä 2020. Tarjouduin kehittämään hakkaalle kirjastolle hyvin perustellun ja tulevaisuussuuntautuneen kehitysehdotuksen liittyen pikkulapsiperheiden vanhemmille suunnattuun ryhmäpohjaiseen toimintaan, jossa vanhemmat saisivat tukea arkeensa sosiokulttuurisen innostamisen hengessä ja kirjaston toimintaan soveltuvalla tavalla. Ryhmässä olisi mahdollista mm. tuulettaa ajatuksia liittyen lapsiperheen arkeen, vahvistaa omaa uskoa minäpystyvyyteen arjenhallinnasta sekä mahdollisesti saada uusia ideoita itsestä huolehtimiseen pikkulapsiperheen vanhempana. Kyseessä ei olisi terapia vaan avoin matalan kynnyksen keskusteluryhmä, johon kytkeytyisi tavoitteellisuus oman elämän rikastamisesta ja elinikäisestä oppimisesta. Tarjosin opinnäytetyötä ensisijaisesti toteutettavaksi Vantaan kaupungin kirjastossa eli Tikkurilan kirjastossa ja tämä hyväksyttiin.

Tikkurilan kirjastolta opinnäytetyön kirjoittajan avuksi osoitettu työelämäohjaaja kirkasti kehitystyön ideaa koskemaan Tikkurilan kirjaston uudistettua lastenosastoa. Toiveena oli saada tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä lastenosastoon sekä tietoa lastenosaston mahdollistaman verkkosisällön ja verkkotoiminnan mielekkyydestä. Lastenosastolla oli jo kokeiltu käyttää verkkopalvelun tuottamisessa Zoomia, jotta toiminnan fasilitointi onnistuisi paremmin. Lastenosastolta toivottiin kuitenkin kokeilevaa otetta liittyen verkkotoiminnan järjestämiseen.

Kohderyhmävalinta (pikkulapsiperheiden vanhemmat) kytkeytyy kirjastojen jo olemassa oleviin ja huomion alla oleviin kohderyhmiin. Kohderyhmävalintaan vaikutti myös tutkimustieto haavoittuvassa asemassa olevista lapsiperheistä Suomessa. Suunnittelin kehitystyötä korona-ajasta johtuen etänä, mutta sovelsin kehittämistyöhön käytettäviä menetelmiä tilaajan omissa tiloissa. Tähän kuului paperisen kyselytutkimuksen mainostaminen sekä pikkulapsiperheiden vanhemmille suunnatun toiminnan järjestäminen. Toimintamuoto jouduttiin muotoilemaan täysin verkkopohjaiseksi, vaikka tarkoituksena oli kokeilla toimintaa sekä verkkomuotoisena, että kontaktiryhmänä. Verkkopohjainen ryhmätoiminta muuttui myös alunperin suunnitellusta

Zoom -palvelun kautta järjestettävästä toiminnasta Instagram-livestriimeiksi. Kehitysehdotuksen kannalta tämä ei luonut ongelmaa, koska kokeilukulttuurin kautta toteutettava lapsiperheiden vanhemmille ja erityisesti pikkulapsiperheiden vanhemmille suunnattu virtuaalipalvelu oli selkeästi erilainen kuin jo nykyisellään Tikkurilan Instagram-kanavalla tarjottavat sisällöt.

Tikkurilan kirjastolla on oma Instagram-kanava, jonka kautta kirjasto tarjoaa virtuaalitapahtumia ja toimintaa enimmäkseen lapsille ja nuorille. Opinnäytetyöni myöhemmässä vaiheessa tilaaja kertoi kirjaston tarvitsevan ideoita siitä, miten Instagramia voisi tuoda näkyväksi kirjastotilaan tai laajentaa muutoin. Opinnäytetyöni kautta tuottamani kehitysehdotuksen tulisi siis avata selkeästi Instagram-livestriimien sisältöä. Tilaaja toivoi myös selkeitä suuntaviivoja siihen, miten kirjastoammattilaista tuettaisiin hyvinvointiin liittyvän Instagram-sisällön tuottamisessa ja toiminnan järjestämisessä.

4.1 Vantaan kirjastopalveluiden kartoitus

Hyvinvointia tukevaa toimintaa kirjastojen kannalta voidaan arvioivasti sanoa olevan koko palvelukartasto. Moni toiminta tukee myös elinikäistä oppimista. Opinnäytetyöni väitteenä on, että tulevaisuuden kirjasto voi tuottaa jatkuvana verkkopalveluna pikkulapsiperheiden vanhempien hyvinvointia edistävää ja lapsiperheen arkea tukevaa verkkotoimintaa, joka linkittyy kirjaston toiminnan tavoitteisiin. Vaikka opinnäytetyöni alussa tarkoitukseni oli tutkia myös ajatusta samasta palvelusta kontaktipohjaisena, kiteytyi perusväite verkkopalveluiden ympärille. Jotta väitettä voisi verrata olemassa olevaan nykytilanteeseen, tein väitteestä SWOT-analyysin. SWOT-analyysi on nelikenttämetodi, jolla kuvataan organisaation, toiminnan, idean tai vaikkapa asian sisäiset vahvuudet (strengths), sisäiset heikkoudet (weaknesses), ulkoiset mahdollisuudet (opportunities) sekä ulkoiset ulkoiset uhat(threats) (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 147). SWOT-analyysistä on löydettävissä useita vertailukohtia saatavilla olevaan tilastotietoon. Vertailuaineistonani toimi viimeisimmät Tikkurilan suuralueen hyvinvointitilastot painottuen perheellisiin sekä Suomen yleisten kirjastojen tilastot rajaten tulokset Vantaaseen aikajänteelle 2009–2019. Huomioin myös viimeisin Innowisen tuottama somekatsaus sosiaalisen median käytöstä Suomessa.

<p style="text-align: center;"><u>Vahvuudet (Strengths)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • lastenosaston näkyvyys vahvistaa koko kirjaston imagoa • asiakkaiden suuntaan tarjottava verkkopalvelu tavoittaa laajemmin • verkkopalvelu on mahdollista muokata tukea tarvitseville saavutettavammaksi • verkkopalvelun ylläpitäminen vaatii vähemmän aineellisia resursseja (esim. tilat) kuin perinteinen • lisää osallisuutta pikkulapsiperheiden hyvinvointia edistäviin kunnallispalveluihin • kirjastopedagogiikka ja kirjastoalan ammattilaisten osaaminen tukevat hahmoteltua toimintaa 	<p style="text-align: center;"><u>Heikkoudet (Weaknesses)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • uusi sisältö tavoittaa vain jo sosiaalista mediaa hyödyntävät tahot • pelkkä sisällön- ja toiminnantuotanto ei riitä vaan tarvitaan mainostamista • markkinointi vaatii resursseja • vie aikaa lapsille suunnatusta verkko-toiminnan- ja sisällön tuottamisesta • tarvitaan henkilökunnan jo olemassa olevaa osaamista innostaa vanhempia perehtymään hyvinvoinnin edistämiseen tähtäävään kirjallisuuteen ja materiaaleihin • tarvitaan resursseja henkilökunnan perehdyttämiseen uuteen toimintamalliin
<p style="text-align: center;"><u>Mahdollisuudet (Opportunities)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • kävijämäärien lisääntyminen tulevaisuudessa tuo lisää käyttäjiä verkkopalvelulle • etätapahtumatuotannon lisääntyessä saadaan lisää ideoita eri kohderyhmien palvelemiseen • vähentää pikkulapsiperheiden vanhempien pahoinvointia pitkällä tähtäimellä • vanhempien hyvinvoinnin lisääntyminen lisää lastenhyvinvointia • vanhempien halu kehittää itseään kasvaa ja minäpystyvyys lisääntyy • kirjaston näkyvyys lisää ihmisten halua tulla muutenkin kirjastoon 	<p style="text-align: center;"><u>Uhat (Threats)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • sosiaalisen median käyttöoikeuksien muuttuminen muodostuu esteeksi • säästötoimet vähentävät resursseja ja/tai muodostuvat toiminnan järjestämisen esteeksi • henkilökunnan kiire lisääntyy ja aiheuttaa pahoinvointia • henkilökunnan muutosvastarinta • virtuaaliset palvelut eivät vähennä yksinäisyyttä, niiden kohdalla, jotka kaipaavat fyysistä kohtaamista • henkilökunnan lisäkoulutuskustannukset kasvavat • vanhemmat erehtyvät luulemaan uutta verkkopalvelua terveys- ja/tai mielen-terveyspalveluksi

SWOT-analyysissä Vahvuutena mainittu asiakkaiden suuntaan tarjottava verkkopalvelu tavoit-
taisi laajasti, koska asiakkaiden osallistuminen ja sisällöstä nauttiminen ei vaatisi fyysistä läs-
näoloa. Innowisen tilastoista näkyy, että Instagram on Suomessa jopa neljänneksi suosituin so-
siaalisen median kanava ja sen käyttäjiä on jo runsaasti kaikissa ikäluokissa (Pönkä 2020, 6–
8.). Tämä tarkoittaa myös pikkulapsiperheiden vanhempiin kuuluvaa ikähaarukkaa. Instagra-
mia käytetään tilastojen mukaan erityisesti yhteydenpitoon, brändien ja yritysten seurantaan ja
viihteen saamiseen (Pönkä 2020, 12). Vaikka kirjasto ei ole yritys on se silti selkeän imagon
entiteetti ja sisällön- ja toiminnantuottaja. Vahvuutena on myös kirjaston työntekijöiden valmis
osaaminen innostamisesta mm. kirjavinkkauksen avulla. Kokonaisuudessaan kirjastopedago-
giikka on vahvuus kehitettävän verkkopalvelun suhteen.

Tekemässäni SWOT-analyysissä näkyy heikkoutena mainostustarve ja tiettyyn sosiaalisen me-
dian palveluun rajautuva sisällön- ja toiminnantuotanto. Kaikki asiakkaat eivät syystä tai toi-
sesta tule käyttämään sosiaalisen median palveluita ja näin ollen vain alustan käyttäjät hyötyvät.
Jos asiakas ei jostain syystä käytä somea, ei hän pääse käsiksi tarjottuun sisältöön. Tässä pitää
huomioida myös hetkellisyys, joka voidaan nähdä ainakin livestriimeissä heikkoutena. Innowi-
sen tilastojen mukaan Instagramissa videoilla on enemmän osallistava vaikutus kuin livestrii-
meillä (Pönkä 2020, 27). Vaikka livestriimeissä olisi mahdollisuus vuorovaikutukseen toimin-
nan järjestäjien kanssa, ei tämä näytä tilastojen valossa olevan tällä hetkellä erityisen painava
tekijä. Videoita voi kuitenkin katsoa myöhemminkin eikä katsominen ole ajankohdasta kiinni.
Oli kyse mistä tahansa uuden toiminnan aloittamisesta, on myös haasteena mainostaminen ja
tunnettavuuden lisääminen sekä toiminnanjärjestäjien osaamisen varmistaminen. Sekä mainos-
tuksen, että perehdyttämisen sisällyttäminen jo olemassa olevaan kirjastotyöhön ei kuormitta-
valla ja selkeällä tavalla voisi kuitenkin vähentää resurssivajetta. Heikkouksissa tiivistyy siis
osittain sekä aineellinen että ei-aineellinen resurssivaje.

Mahdollisuus siihen, että kirjasto pystyisi innostamaan pikkulapsiperheiden vanhempia hank-
kimaan itse lisää tietoa ja mahdollisesti soveltamaan sitä arkeensa, antaisi uutta näkökulmaa
kirjastotilastojen trendiin, jonka mukaan aikuisten tietokirjojen lainaaminen, on ollut aktiivi-

sesti laskussa (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2009–2019). Tähän vaikuttaa todennäköisesti digitalisaatio ja Internetin käytön helppous. Tietoa haetaan ja vastaanotetaan verkosta aktiivisesti. Kävijämäärät ovat Vantaan kirjastoissa lisääntyneet vuosien 2018 ja 2019 aikana (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2009–2019) ja jos resursseja olisi verkkopalvelun mainostamiseen myös kirjastossa saisi uusi palvelu enemmän näkyvyyttä. Kirjastojen asiakkaiden halu osallistua kirjastoissa järjestettäviin tapahtumiin on myös tilastojen valossa ollut nousussa (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2009–2019). Vaikka tapahtumia ei ole eroteltu etä- ja livetapahtumiin, on tämä trendi nähtävä positiivisena mietittäessä uuden toimintamuodon aloittamista.

Vantaan kaupungin nettisivuilta löytyvässä Aikuisten koettu hyvinvointi Vantaalla- tilastokatsauksesta, jossa pohjana on käytetty mm. FinSote 2018-tutkimuksen tutkimustuloksia näkyy, että vantaalaisista noin kolmasosa koki terveydentilansa keskitasoiseksi tai sitä huonommaksi vuonna 2018 (Mänty 2020, 2). Psykkinen kuormittuneisuus, johon temaattisesti liittyvät mielenterveydelliset haasteet olivat tilastokatsauksen mukaan yhteydessä ikään siten, että alle 50-vuotiaista esimerkiksi 20–49-vuotiaat vastaajat kärsivät merkittävästä kuormittuneisuudesta lähes kolme kertaa todennäköisemmin kuin iäkkäät 65–74-vuotiaat (Mänty 2020, 5). Uhissa mainitaan huoli siitä, että uusi palvelu otettaisiin vastaan virheellisillä oletamuksilla. Virheellinen oletamus voisi esimerkiksi olla se, että vanhempien innostaminen itsensä arvostamiseen ja itsestään huolehtimiseen tulkittaisiin jonkinlaiseksi terveys- ja/tai mielenterveyspalveluksi. Uuden jatkuvan verkkotoimintamuodon kanssa tulisi pyrkiä selkeään viestintään, niin että väärinymmärryksiltä vältyttäisiin. Toiminnan selkeys ja helppo fasilitointi olisivat myös suuria vaikuttajia sekä taloudellisten että muidenkin resurssien suuntaamisessa toiminnan aloittamiseen. Myös henkilökunnan mahdollinen vastarinta uutta toimintamallia kohtaan on uhka, johon voi yhdistyä pelko kirjastotyöntekijän työnkuvan häivyttämisestä.

4.2 Kehitysehdotuksen pohja: trendit, megatrendit, heikot signaalit

Tulevaisuustutkimuksen lisäksi sovellan kehitysehdotuksen kokoamisessa lähestymistapana myös palvelumuotoilua, vaikka kehitystyössäni tämä ei näy vahvasti valittujen kehitysmenetelmien osalta. Kirjastopalveluita mietittäessä täytyy nähdä, että kaikki kirjaston asiakkailleen tarjoamat avut ovat niin sanottua palvelua oli kyse sitten tuolista, pöydästä, tietokoneesta, aineistosta tai sitten virtuaalisesta sisällöstä (Marquez & Downey 2016, 10). Näiden avujen kehittäminen, muuttaminen tai uusiminen ovat siis tietyiltä osin palvelumuotoilua. Kirjastopalveluissa toimivia perinteisiä palvelumuotoilun menetelmiä, joilla saada tietoa asiakkaiden tarpeista ovat mm. asiakkaiden palvelupolun määrittäminen, nykyisen palvelukartaston piirtäminen auki ja havainnointi (Marquez ym. 2016, 11). Tulevaisuustutkimuksessa käytetään puolestaan paljon jo olemassa olevaa tietoa mm. trendien ja megatrendien määrittelyssä. Megatrendejä, jotka vaikuttavat laajasti maailmassa on useita. Suomessa Sitra tekee aktiivista ennakointityötä sanoit- taakseen mm. Suomen kannalta merkittäviä laajoja yhteiskunnallisia muutoksia (Dufva 2020, 2). Sitran viimeisimmässä megatrendejä käsittelevässä selvityksessä nostetaan erityisesti esiin Suomeen vaikuttavista megatrendeistä ekologisen jälleenrakentamisen tärkeys (esim. ilmaston- muutosta jarruttavat teot), verkostomaisen vallan voimistumisen (pääöstenteon jakautuminen verkostomaiseksi), väestön ikääntymisen ja monimuotoistumisen, talousjärjestelmän suunnan- hakemisen eli, mihin taloussuunnittelu painotetaan sekä teknologian sulautumisen kaikkeen, joka liittyy digitalisaatioon (Dufva 2003, 3).

Kirjastopalveluissa on yleisesti havaittavissa tutkittuja uusia tuulia, joiden huomioon ottaminen auttaa varsinkin mietittäessä tulevaisuuden palvelupaletin painotuksia. Kirjastot ovat informaation tarjoamisen lisäksi toiminta- ja kulttuurikeskuksia, joiden tehtävänä on tukea erilaisia yhteisöjä, yrityksiä ja tutkimustahoja (Abram 2018, 29). Kirjastoalaan kuten muuhunkin informaatioalaan ja niiden parissa työskenteleviin alan ammattilaisiin vaikuttavat tietynlaiset trendit. Olen koonnut näistä listan, käyttämällä teemaa käsittelevää kirjallisuutta. Keräämäni trendit näkyvät alla olevasta kaaviosta.

Yhteiskunnalliset trendit (ihmisten elintavat)	Teknologiaan liittyvät trendit	Tilojen ja palveluiden trendit
<ul style="list-style-type: none"> • saavutettavuus • digitaalinen kahtiajako • laadukkaan vapaa-ajan tärkeys • ympäristöteemat esillä • monimuotoiset perherakenteet • terveys ja hyvinvointi • maahanmuutto • tietotaito • työmarkkinoiden trendit • kumppanuudet, verkostoituminen ja yhteistyömahdollisuudet • älylaitteet • diginatiivit toimijat 	<ul style="list-style-type: none"> • verkko-oppiminen • odotukset langattomuudesta • digitaaliset latauspisteet • mobiililaitteiden areena • livestriimit • e-kirjojen lukijakunta • käyttäjien luomaa sisältöä • pilvipalvelut • tietokoneosaamisen edistäminen • 3D-tulostus • virtuaalikirjastot 	<ul style="list-style-type: none"> • kirjastot ovat ”määränpäitä”, jonne matkataan • monipalvelu • yhteisön osallistaminen • Makerspace-tilat halukkaille (vapaa suomennos on toimintatapa tai toimintaverstas) • pienet omaehtoiset kirjastot • asiakaslähtöinen fokus

(Abram 2018, 30)

Koska tuottamani kehitysehdotus käsittelee verkkopalvelua, on tärkeää tarkastella näitä trendejä erityisesti tämä asia mielessä pitäen.

Kartoitin paikallisia Tikkurilan suuraluetta ja Tikkurilan kirjastoa koskevia heikkoja signaaleita paikallislehden eli Vantaan Sanomien artikkelien kautta sekä suosittuja sosiaalisen median kanavia apuna käyttäen teemoittelemalla. Valitsin Vantaan Sanomista artikkeleita aikaväliltä 2019–2020. Artikkeleissa tuli olla käsiteltynä aiheena Tikkurilan kirjasto, jokin Tikkurilan suuralueen kirjastoista tai sen piti koskea kaikkia Vantaan kirjastoja. Hyödynnettyjä sosiaalisen median kanavia olivat Facebook, Instagram ja Twitter. Haettuja aihetunnisteita postauksissa olivat #tikkurilankirjasto sekä #vantaankirjastot. Aikavälinä toimi sama vuosiväli kuin paikallislehden artikkeleissa eli 2019–2020. Heikkoja signaaleita tultaisiin hyödyntämään myöhemmin skenaariotyöskentelyssä.

Sekä artikkeleista että julkisista somepostauksista poimin tunnistettavia avainsanoja, jotka selkeästi määrittivät joko artikkelia tai sosiaalisen median postausta. Ryhmittelin avainsanat seuraavanlaisiin ryhmiin:

1. Tapahtumatuotanto, toiminnan järjestäminen ja osallistaminen
2. Digitalisaatio ja teknologia

3. Vihreät arvot
4. Yhteisöllisyys, käyttäjälähtöisyys ja kehittäminen
5. Terveys, hyvinvointi ja yhteiskunta
6. Kirjat ja Lukeminen
7. Kirjaston peruspalvelut ja nykypäivän imago
8. Kulttuuri ja vapaa-aika
9. Kohderyhmät ja yhteistyökumppanit

Näiden ryhmien sisällä olevista avainsanoista poimin seuraavaksi avainsanoiksi teemoja, joissa oli havaittavissa tietynlaisia erikoisia toistuvuuksia eli heikkoja signaaleita, jotka ovat sanoitettu seuraavasti:

1. Tapahtumatuotannossa käytetään apuna mielikuvituksellisuutta. Tapahtumissa ja toiminnassa tarjotaan näkyvyyttä ”erilaisuudelle” esim. uudet taiteilijat, kokeileva musiikki tai laajalle yleisölle vielä tuntematon ja uusi harrastusmuoto.
2. Digikiinnostuksen jakautuminen kahteen leiriin eli ns. aktiivisiin tekijöihin ja passiivisiin kokijoihin ei ole niin vahvasti iästä riippuvaista kuin massamediassa annetaan ymmärtää. Pelkkä fasilitointi ja mahdollisten välineiden tarjoaminen ei tälle toiselle ”passiiviselle” leirille riitä.
3. Ympäristötietoisuutta lisätään viihteellisen tekemisen kautta. Ympäristötietoisuus ja halu ympäristötekoihin riippuu enemmän viihteellisyydestä kuin vahvasta aatteellisuudesta
4. Tunnetasolla kirjasto koetaan osaksi arkea ja kirjaston toivotaan olevan ”lähellä” asiakasta, mutta kehittämistyöhön osallistuminen on vaillinaista. Kehittäminen kiinnostaa, jos se kytkeytyy ihmisten omaan arkeen vahvasti. Niin sanotusti omaa halutaan kehittää mieluummin kuin ”vain yhteiseksi koettua”.
5. Kirjasto toimii yhteiskunnallisten ajatusten herättäjänä ja auttaa ohjaamaan ihmisten ajattelua omaan elämään liittyviin asioihin sekä nonformaalilla että informaalilla tavalla. Kirjaston tilat toimivat Living Lab-mallisena elävänä laboratoriona. Living Lab on avoin, tunnistettavissa oleva ja aktiivisesti käytetty arkiympäristö, jossa eri toimijat

kehittävät luovan ja monipuolisen toiminnan kautta esim. tuotteita tai palveluita uuden tyyppisiksi kokonaisuuksiksi (Saranne 2011).

6. Perinteinen tapa käsitellä lukemista ja kirjoja väistyy modernin mielikuvamarkkinoinnin ja innovatiivisen lukukokemuksen rikastamistavoitteiden tieltä. Lukeminen ei ole enää yksinäinen kokemus, johon kuuluu vain kirja ja lukija vaan siihen voi yhdistää lisätarvikkeita, yhteisöllisyyttä, leikkejä ja pelejä tai vaikkapa tavoitteellista sisäistä kasvamista.
7. Kirjastolta halutaan niin sanottua oikea-aikaisuutta 24/7-yhteiskunnassa, eli kirjaston tulee kokonaisuutena olla asiakkailleen aina saatavilla. Tämä pätee myös henkilöstöön eli henkilöstön tulee olla mahdollisimman vahvasti tavoitettavissa, vaikka se vaatisi haastavaa resursointia tai täysin uudenlaista kuntapalveluiden välistä yhteistyötä.
8. Kirjasto on jo pitkään pystynyt tarjota areenaa taiteelle sekä kulttuurille. On kuitenkin nähtävissä, että varsinkin uudet taiteilijat sekä lapset- ja nuoret kaipaavat tilaa sekä näkyvyyttä usealla eritasolla itselleen. Nuorisokulttuuri haastaa monesti perinteitä ja moderni uustaide voi herättää ihmetystä, mutta kumpikin tarvitsevat fasilitoidun foorumin, jossa toimia.
9. Kysyntä eri kohderyhmille erikseen räätälöidystä kirjavinkkauksesta ja muusta lukemiseen innostavasta kirjastotyöstä tulee kasvamaan.

4.3 Skenaariotyöskentely

Valitsin skenaariotyöskentelyn menetelmäksi Skenaariot nelikentällä -mallin, jota analysoin narratiivisesti. Skenaariotyöskentelyssä aineistona toimivat huomioidut megatrendit, trendit sekä hiljaiset signaalit. Skenaariotyöskentelyn apuna ja vertailukohtana toimii raportti nimeltään Vantaan kirjasto - jotta oppisimme yhdessä lukemaan maailmaa: Visio Vantaan kaupunginkirjaston tulevaisuudesta vuodelle 2030. Tässä Vantaan kirjaston toimintaan vaikuttaviksi muutosilmiöiksi 2020-luvulla luotellaan väestön kehittyminen, moninaistuva ja ikääntyvä vä-

estö, digipalvelut ja uudet teknologiat, kestävä talous, sosiaalinen ja taloudellinen eriarvoistuminen sekä disinformaatio ja valeuutiset (Alanko, Frilander, Malho, Vainio, Ervasti, Ronkainen, Rantala & Lehtola 2021, 10).

Skenaariot nelikentällä -mallissa nelikentän avulla muodostetaan tulevaisuusskenaarioita, joita määrittää kaksi erikseen valittua päämuuttujaa. Kuten muussakin skenaariotyöskentelyssä, Skenaariot nelikentällä -mallissa tehdään yksinkertaistamista. Tarkasteltavan ilmiön eli tässä tapauksessa tietylle kohderyhmälle räätälöidyn verkkopalvelun lisäämisen kannalta olennaisimmat muutostekijät nostetaan päämuuttujiksi, jotka vaikuttavat ilmiön kehittymiseen tulevaisuudessa (Karppinen 2015, 1–6.). Koska kehitysehdotukseni liittyy verkkopalveluihin sekä opinnäytetyössäni huomioimista megatrendeistä ja trendeistä huokuu vahva teknologian ja digitaalisuuden painottuminen, valitsin Skenaariot nelikentällä -malliin ensimmäiseksi päämuuttujaksi ”Digipalveluiden palvelutuotannon lisääminen”. Toinen päämuuttuja on ”Ihmisten välinen sosioekonominen eriarvoistuminen”. Kumpaakin päämuuttujaa määrittävät yhteiskunnalliset trendit ja taloussuunnittelun suunnanhakemisen megatrendi. Se, mihin Suomessa halutaan tulevaisuudessa resursseja eniten painottaa (esim. ihmisten hyvinvoinnin tukeminen, ekologiseen jälleenrakentaminen, työmarkkinoiden vetävyyden edistäminen) tulee vaikuttamaan koko väestöön. Voidaan siis miettiä, mitkä ovat ne hypoteettiset tulevaisuusarvot eli, mikä tulevaisuudessa on resursoinnissa kaikkein tärkeintä. Auki kirjoittamani mahdolliset tulevaisuuden skenaariot eli narratiivit löytyvät liitteistä (LIITE 5).

4.4 Asiantuntijoiden näkökulma

Skenaariotyöskentelyni laadullistamiseksi tein opinnäytetyössä avoimiin vastauksiin perustuvat asiantuntijakyselyt. Lähetin asiantuntijakyselyt neljälle taholle, joita olivat Väestöntutkimuslaitos, joka tutkii syntyvyyttä sekä perheiden (laajasti käsitettynä) ja ikääntyvien hyvinvointia, UKK-instituutti eli terveyden edistämisen asiantuntijakeskus, Väestöliitto ry sekä tietyt erikseen valitut Vantaan kaupungin liikunnan palvelualueen asiantuntijat. Kyselyt lähetettiin sähköpostilla ja vastaukset arkistoitiin asianmukainen tietoturvallisuus huomioiden. Väestöntutkimuslaitos on esimerkiksi työstänyt Perhebarometri 2020- tutkimuksen, jossa selvitettiin

muun muassa, miten pikkulapsiperheiden vanhemmat kokevat työn ja perheen yhteensovittamisen. Vaikka Väestöliiton erityiset painopistealueet ovat seksuaaliterveys ja -oikeusasiasoissa, heidän työhönsä kuuluu myös ihmissuhteiden tukeminen esimerkiksi pikkulapsiperheiden vanhemmille suunnatun keskusteluavun kautta. UKK-instituutti puolestaan tuottaa mm. liikkumisen edistämismateriaalia eri ikäiselle väestölle. UKK-instituutti on ollut tekemässä esimerkiksi NELLI-tutkimusta lastenneuvoloissa, jossa teemana on terveellisten liikkumis- ja syömistottumusten edistäminen. Vantaan kaupungin liikunnan palvelualueen tarkoituksena on tarjota kuntalaisille mahdollisuus edistää omaa hyvinvointiaan liikunnan avulla sekä luoda hyvät olosuhteet liikunnalle. Nämä asiantuntijatahot vastasivat kysymyksiin, joiden teemat käsittelivät mm. pikkulapsiperheiden terveyskäyttäytymistä, elintapoja, perhepalveluita sekä palvelumuotoilua.

Analysoin asiantuntijakyselyiden vastauksia luomalla vastauksista narratiivin eli kertomuksen ja vertaamalla sitä skenaariotyöskentelyssä luomiini narratiiveihin mahdollisista tulevaisuuden kuvista. Huomioin mahdolliset olemassa olevat sekä vastaavasti puuttuvat sidokset vertailussa. Narratiivinen analyysi on laadullinen analysointimenetelmä, jossa tarkasteltavasta kohteesta rakennetaan havainnollistava tarina, joka pohjaa tietoon (Jyväskylän Yliopisto 2015). Asiantuntijakyselyiden vastausten tekstit pyritään siis ymmärtämään kertomuksen kaltaisena rakenteena, joka puolestaan kuvastaa tämänhetkisiä yleisiä ajattelutapoja ja asenteita liittyen kyse-lyssä käsiteltäviin teemoihin (Jyväskylän Yliopisto 2015). Lopullinen auki kirjoittamani narra-tiivi löytyy liitteistä (LIITE 4).

Opinnäytetyöni väitteenä on, että tulevaisuuden kirjasto voi tuottaa jatkuvana verkkopalveluna pikkulapsiperheiden vanhempien hyvinvointia edistävää ja lapsiperheen arkea tukevaa verkko-toimintaa, joka linkittyy kirjaston toiminnan tavoitteisiin. Keskiössä on siis verkkopalveluiden kehittäminen enemmän kohderyhmäsuuntautuneesti eli pikkulapsiperheiden vanhemmille räätälöidyksi. Tarkoitus on innostaa ja kannustaa oman hyvinvoinnin edistämiseen ja sitä kautta koko perheen hyvinvoinnin edistämiseen. Vertailllessani luomiani tulevaisuuden skenaarioita (narratiiveja) sekä asiantuntijoiden vastausten pohjalta koostamaani narratiivisia, huomasin, että jos sosioekonomiset ongelmat tulevaisuudessa vahvasti lisääntyvät, niin maksuttomien matalan

kynnyksen palveluiden tärkeys kasvaa, mutta riippuen verkkopalveluiden kehityssuunnasta ihmisten tarve paikallisille kontaktipalveluille kasvaa. Analysoin, että luottamus ja tyytyväisyys kunnallispalveluihin voi jopa erityisesti rakoilla, mutta kiinnostus puolestaan yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen voi korostua verkkopalveluiden osallisuuden tuoman voimaantumisen kautta. Perinteisiä pikkulapsiperheiden vanhempien ulkoisia voimavaratekijöitä ovat yhteiskunnan tuki ja erilaiset tukiverkot, eikä tämä tule todennäköisesti radikaalisti muuttumaan. Sosioekonomisen eriarvoisuuden kehitys ja muut hyvinvointiin liittyvät kehityssuunnat vaikuttavat ns. pärjäämiskulttuuriin eli siihen, milloin koetaan, että on ”tarpeeksi ongelmia”, jotta voidaan hakea tai vaatia apua. Tulevaisuudessa voi olla, että hyvinvointia edistäviä palveluita halutaan yhä enemmän hakea anonymisti sekä siitä syystä että omat asiat koetaan yleisesti henkilökohtaisiksi, mutta myös siksi, että vahvistuneen pärjäämiskulttuurin takia koetaan omat haasteet ”liian vähäisinä” eikä avun hakemisesta haluta ”julkista”.

Kunnallispalveluiden ja kolmannen sektorin yhteistyön jakautuminen määrissä riippuu myös verkkopalveluiden roolista koko palvelukartastossa. Julkisia palveluita mietittäessä, on totta, että palveluita voisi tehostaa ja tehdä mm. tutummaksi, mutta yhteistyön kautta on tärkeää, että vastuu jakautuu tasaisesti eikä se siirry enempää julkisille palveluille. Verkkopalveluiden lisääminen tai vähentäminen vaikuttavat myös eri kunnan sisäisten toimialojen välisen yhteistyötarpeen lisääntymiseen. Palveluntarjoajan pelkkä neutraali ja kaikille avoin leima ei riitä. Hajuton ja mauton imago voi tulevaisuudessa jopa olla huono. Palveluiden vetovoimaan tulee tulevaisuudessakin vaikuttamaan tunnettavuus, selkeys, tuttuus, hakeutumiskanavien monipuolisuus sekä palveluntarjoajan brändi. Puhuttaessa kirjastopalveluista, riippuen digitalisaation imusta kaivataan joko hillitympää tai radikaalimpaa kirjastoa. Tulevaisuudessa myös henkilön oma kohtainen elämäntyyli voi nousta tärkeäksi. Se, missä elämän vaiheessa ja minkä ikäisenä yksilö on esimerkiksi tiettyjen perinteisten elämäntyylien liittyvien kehitystehtävien kuten perheen perustamisen kanssa.

Terveellisuuden ja ”oikeanlaisen” hyvinvoinnin liiallinen tavoittelu voi ahdistaa ja tuoda riittämättömyyden tunteita, mutta riippuen kehityssuunnista ihmisillä voi olla hyvinkin päinvastaiset

näkemykset siitä, mitä hyvinvointi on ja mitä elämässä todella pitäisi tavoitella. Terveiden lukutaidon eroavaisuudet todennäköisesti jatkavat kasvuaan. Tiettyyn pisteeseen saakka yksilöt tulevat tulevaisuudessa määrittämään oman koetun hyvinvointinsa hyvinkin persoonallisesti ja tähän liittyy se, mikä on kellekin heidän arvomaailmassaan tärkeää. Arvomaailman kehittyminen riippuu tulevaisuudessa monesta asiasta. Kohderyhmäosaamisen korostuminen tulevaisuudessa on todennäköistä. Löysin skenaarioistani myös sidonnaisuudet argumenttiin, että väestön moninaisuuden lisääntyminen vaatii helppoja toimintaratkaisuja, joilla ihminen voi halutessaan vaikuttaa hyvinvointiinsa. Palveluissa tulisi siis painottaa helppoutta, mutta myös osittain viihteellisyyteen ja elämyksellisyyteen. Yhteisöllisyys ja se, miten ihmiset sen käsittävät tulee myös todennäköisesti tulevaisuudessa muuttumaan.

4.5 Tikkurilan suuralueen matalan kynnyksen palvelut pikkulapsiperheille

Jotta saisin kehitystyöni pohjaksi tietoa siitä, millaisia matalan kynnyksen palveluita Tikkurilan suuralueelta pikkulapsiperheille jo löytyy, kartoitin juuri kyseisiä palveluita tarjoavia tahoja verkon kautta. Tikkurilan suuralueella toimivia matalankynnyksen perhepalveluita on useita. Valitsin 7 tahoja, joita haastattelin Benchmarking-menettelyn hengessä. Benchmarkkaus tarkoittaa yksinkertaistettuna havainnointia ja hyvien toimintamallien, -tapojen ja -menetelmien huomioimista, sekä niiden vertaamista omaan toimintaan (Ojasalo 2014, 186). Benchmarkingissa identifioidaan oma kehittämiskohde, etsitään vertailukumppanit, jotka edustavat tärkeitä tahoja mietittäessä kehitettävää asiaa ja lopuksi kerätään tietoa siitä, miten vertailutahot onnistuvat omasta puolestaan (Ojasalo 2014, 186.). Haastattelemalla pyrin saamaan tietoa jo olemassa olevista palveluista sekä siitä, miten mahdollinen uusi matalan kynnyksen verkkopalvelumuoto voisi parantaa palvelukarttaa. Käytin strukturoitua haastattelua (Ojasalo 2014, 41), jossa pohjana valmis haastattelurunko, jotta vastaukset olisivat vertailukelpoisia ja samanarvoisia toisiinsa nähden. Alla taulukko haastatelluista tahoista:

Haastateltavat	Kohderyhmä	Perustoiminta tiivistettynä
Nicehearts ry & Nuoret äidit-ryhmä	Nuoret äidit-ryhmä: alle 28-vuotiaalle nuorille äideille	Vuonna 2019 ryhmiä oli 2 eli Odottavien äitien-ryhmä ja Synnyttäjien-ryhmä, mutta vuonna 2020 on toiminut vain 1 ryhmä nuorille äideille. On kokeiltu monia erilaisia lähestymistapoja ja toimintamalleja (sekä verkko- että kontaktitoimintaan). Esimerkiksi korona-aikana toiminta siirrettiin nopealla aikataululla verkkoon.
Pienperhe ry (Toimintaa verkossa)	Toimintaa verkossa: suunnattu kaikille yhden vanhemman lapsiperheille.	Monipuolisesti yhden vanhemman perheille sekä erikseen vanhemmille ja lapsille suunnattua ryhmä-, chat-, valmennus- ja webinaaritoimintaa ja neuvontaa.
SOS-Lapsikylä & Lähellä-hanke	Toiminta suunnattu kaikille lapsiperheille ja iäkkäille.	Lähellä-hankkeen 2017–2018 (jatkorahoitus 3ksi vuodeksi) Mummun ja Vaarin-tupa-toiminta pitää sisällään: tupatoiminnassa vapaaehtoiset iäkkäät ja perheet viettävät aikaa ja toimivat yhdessä. Korona-aikana verkkoon siirrettiin mm. satutuokiot, jossa varamummut ja vaarit ovat lukeneet satuja verkon välityksellä.
Tikkurilan Seurakunta	Toiminta on kaikille perheille suunnattua ketään poissulkematta.	Tikkurilan Seurakunta on yksi seitsemästä seurakunnasta Vantaalla. Perhekerhoja järjestetään Tammistossa, Tikkurilassa (Pienten paikka), Ylästössä, Ristipurossa ja Ilolassa. On myös olemassa suljettu Ensivauvatryhmä, joka on tarkoitettu aikuisille ensimmäisen vauvan saaneille vanhemmille, joiden vauvat ovat alle puolivuotiaita. Isille ja lapsille löytyy oma kerho erikseen. Seurakunta järjestää myös pop-up toimintaa. Syksyisin järjestetään syksyn vauvatanssit, lorulaukku, babysalmesang sekä laula ja leiki-ryhmä siihen mihin se saadaan sopimaan. Koronan vuoksi on ollut video- ja postitoimintaa sekä aktiivisuutta Facebookin kautta.
Avoin Päiväkoti Ukko-Pekka	Tarkoitettu pikkulapsiperheille eli alle kouluikäiset lapset vanhempineen.	Avoin päiväkotitoiminta on kohtaamispaikka, jossa voidaan jakaa omaa arkea ja josta saa vertaistukea. Tarjottuihin aktiviteetteihin kuuluvat musiikki ja laulu, liikunta ja muu yhteinen tekeminen. Sekä vapaata olemista että ohjattuja tuokioita.

Nicehearts & WahvaNainen-malli	Ensisijaisesti suunnattu kaikkein heikoimmassa asemassa oleville tytöille ja naisille. Toiminnassa ei ole ikärajausta vaan se on kaikenikäisille.	Matalan kynnyksen ryhmätoimintaa, johon kuuluu suljettuja teemaryhmiä, avoimia ryhmiä ja avointa olohuonetoimintaa. Yhteistyössä muiden tahojen kanssa on myös muuta toimintaa kuten kursseja, joissa opetellaan yhteiskunnallisia taitoja.
Vantaan Perhekoutsit	Lapsiperheille, joissa on alaikäisiä lapsia eli 0–17-vuotiaita.	Vantaan Perhekoutsit järjestävät tällä hetkellä enemmänkin perhekohtaista toimintaa, jossa hoidetaan yhden perheen asioita kerrallaan. On kuitenkin myös hieman suljettuja ryhmiä, mutta tämä ei ole koko ajan jatkuvaa toimintaa. Jalkaudutaan myös avoimiin päiväkoteihin, ala-asteille ja yläasteille sekä kertomaan Perhekoutseista, että puhumaan arjen asioista.

Haastattelut suoritettiin etänä Teams-sovelluksen kautta, mutta niitä ei nauhoitettu vaan ne litoitiin suoraan haastattelun aikana sekä osittain heti haastattelun päätyttyä. Haastatteluaineiston käsittelyssä käytin sovellettua teorialähtöistä sisältöanalyysia ja värikoodausta. Loin analyysirungon, jonka sisälle sijoitin kehitystyöhön nähden oleelliset sekä tarvittavat kategoriat ja poimin aineistosta analyysirungon kategorioihin soveltuvat asiat (Ojasalo 2014, 140-141.). Värikoodauksen pohjana toimi opinnäytetyöni tietoperusta. Värikoodasin sanoja, joita sijoitin kategorioihin. Sanoille osoitettiin myös arvo, niiden tärkeyden suhteen. Analysoinnissa käytin sanapilveä. Sanapilveen kerätään tiettyyn teemaan liittyviä ydinsanoja, jotka ovat korostuneet esim. usein mainittuina, mutta jotka antavat polttoainetta ajattelulle sekä ideoinnille (Päivänsalo 2018.). Mitä isommalla fontilla sana näkyy pilvessä sitä olennaisempi, se on kehitystyön kannalta. Värikoodatun, arvotetun ja analysoidun haastatteluaineiston pohjalta, lähdin ideoidaan ja hahmottelemaan tarkemmin kehitysehdotusta liittyen Tikkurilan kirjaston verkkopalveluihin.

Lapsiperheiden hyvinvoinnin ympärille kiinnittyy paljon tarpeita, toimintaa, toiminnan kehittämistä ja arvotyöskentelyä. Lapsiperheiden tarpeet painottuvat haastateltaviksi valikoimieni tahojen näkemysten mukaan mm. vanhempien jaksamisen, yksinäisyyden, riittämättömyyden tunteiden ja tukiverkon puuttumisen tai sen vaillinaisuuden ympärille. Monilla vanhemmilla on halu tulla kuulluksi ja kohdatuksi ilman tuomitsemista tai arvostelua. Tukea haetaan siihen, ettei arjen haasteita tarvitsisi kantaa täysin yksin. Useassa toiminnassa painottuu vanhempien

oman osaamiseen ja itseluottamuksen sekä minäpystyvyyden vahvistaminen. Tikkurilan suuralueella tarjotaan sekä strukturoitua toimintaa että vapaamuotoista olohuonetoimintaa. Keskusteluapua saa sekä perhekohtaisesti että ryhmämuotoisena. Tikkurilan suuralueella tarjotaan vertaistuellista ja yhteisöllisyyteen tähtäävää toimintaa enimmäkseen kontaktitoimintana, mutta verkkotoimintaa on alettu korona-ajan aikana lisätä. Uuden verkkopalvelun ideoimisessa otan huomioon lapsiperheiden moninaisuus ja myös erilaiset perhekulttuurit ja perhearvot. Myös ideoitavan verkkopalvelun arvopohjan, toimintamallin, ohjaamistekniikan sekä sisällön kytkeytyminen lapsiperheiden tarpeisiin ja arkeen.



Sanapilven luomisessa käytetty verkkosivua <https://wordart.com/create>.

4.6 Tikkurilan kirjaston uudistettu lastenosasto

Tikkurilan kirjaston lastenosasto uudistettiin 2019 syksyllä. Lastenosaston uutta ilmettä suunniteltiin perheiden kanssa yhdessä ja ehdotuksia ja ideoita otettiin vastaan mm. sisustukseen liittyen. Tilojen uutta ilmettä ohjasi teemana merellisyys, mikä näkyy sinivihreissä sävyissä ja lapsille suunnatuissa tiloissa (HelMet 2019). Lastenosastolla uusittiin kalusteita ja työvälineitä ja yleistä sommittelua muutettiin asiakkaiden toiveita vastaavimmiksi. Myös digitaalisuus on huomioitu eli medialaitteita on päivitetty ja mm. lasten harrastuneisuus pelaamiseen on otettu huomioon.

Syksyllä 2020 Tikkurilan kirjaston lastenosaston tiloihin laitettiin asiakkaita varten kyselylomake, joka käsitteli aiheiltaan sekä opinnäytetyötäni että uudistetun lastenosaston viihtyvyyttä. Tulevaisuuden kirjasto mukana perheen arjessa- kyselylomakkeen vastausaika oli yhden kuukauden aikavälillä 26.10.2020-26.11.2020. Kyselylomakkeen läheisyyteen asetettiin myös tiedote liittyen Vantaan kaupungin hyvinvointimentorointiin. Opinnäytetyön johdosta otettiin yhteyttä Vantaan hyvinvointimentorointiohjelmaan ja sen avainasiantuntijoiden kautta saatiin myös aineistoa asiantuntijakyselyissä. Hyvinvointimentorointiohjelma on tarkoitettu elintapojensa (yleinen hyvinvointi, liikkuminen, ravitsemus, uni ja palautuminen) tai terveydentilansa puolesta ohjausta ja tukea tarvitseville (Vantaan kaupunki 2021). Hyvinvointimentorointi sivusi aihepiiriltään opinnäytetyössä innovatiivisena tuuppaustekniikkana käytettyä elintapaohjaamista. Tarkoituksena oli lisätä näkyvyyttä ja tuottaa asiakkaiden kiinnostusta edistävää yhteistyötä.

Paperikyselyt eivät ensimmäisten viikkojen aikana saaneet paljoa näkyvyyttä, joten opinnäytetyön kirjoittajana mainostin kyselyitä päivystämällä Tikkurilan kirjaston pääaulassa muutamia päiviä viikossa muutaman viikon ajan. Vastauksia kertyi yhteensä 18. Koska suurin osa vastauksista saatiin päivystyksissä, voin vahvistaa, että noin 80 % vastauksista ovat kohderyhmältä eli pikkulapsiperheiden vanhemmilta. Osa vanhemmista ei vastannut kaikkiin kysymyksiin vaan hyppäsi niiden yli. Kahdeksaan ensimmäiseen kysymykseen vastaajan tuli valita numero, joka kuvastaa vastaajan mielipidettä eniten. Numero 1 kuvasti mielipidettä ”EI” ja numero 5

mielipidettä ”KYLLÄ”. Mitä suurempi numero, sitä enemmän vastaaja oli samaa mieltä väittämästä. Kysymykset 9 ja 10 olivat monivalintakysymyksiä. Vaikka kysymyksessä numero 10 oli tarkoituksena, että vastaaja valitsee vain yhden vastauksen, on kysymys sovellettu tulkittavaksi samoin kuin kysymys numero 9 eli niin, että vastaaja voi valita yhden tai useamman asian. Paperikyselyistä tehtiin myös StrawPoll-kysely verkkoon, jossa oli 4 erillistä kysymystä, mutta tähän ei saatu ollenkaan vastauksia.

Analysoin paperisen kyselylomakkeen vastaukset määrällisesti ja koostin niistä graafit. Vastauksista nousee esiin, että Vantaan kaupunki tarjoaa vastanneiden vanhempien mielestä tällä hetkellä keskimääräisesti riittävästi helposti saavutettavia hyvinvointia tukevia palveluita. Tämä kertoo tyytyväisyydestä palvelukartastoon. Silti kysyttäessä tulisiko tulevaisuudessa kuntapalveluiden kautta tarjota vielä enemmän ilmaista palveluita ja avointa toimintaa, joka tukee kuntalaisten hyvinvointia ja kannustaa positiivisesti hyvinvoinnin edistämiseen, useimmat vastasivat myöntävästi. Palveluissa jäädään kaipaamaan jotain. Vastaajien tyytyväisyys koettua hyvinvointia tukevien tietokirjojen valikoimaan oli laajaa sekä oma kokemus minäpystyvyydestä tiedon käsittelyyn enimmäkseen vahvaa. Oli havaittavissa, että osa vanhemmista ei kokenut nykyisen Tikkurilan kirjaston tapahtumakalenterin kattavan täysin heidän tarpeitaan liittyen perheellisen arkielämään ja hyvinvoinnin edistämiseen. **Vastaajat olivat selkeästi enimmäkseen tyytyväisiä Tikkurilan kirjaston uusittuun Lastenosastoon (myös Robohuone ja toimitala Laguuni) sekä tilana että ympäristönä.** Kysymyksen asettelussa liittyen lastenosastoon, korostettiin mukavuutta, lapsiystävällisyyttä ja toiminnallisuutta. **Tulevaisuuden kirjastoon toivottiin suurella enemmistöllä kaikista vastauksista lisää yhteisöllistä toimintaa sekä lähipalveluita.** Kirjaston kolmeksi tärkeimmäksi ominaisuudeksi nousivat sen sijaan valikoima, tilat ja ympäristö sekä lainaus- ja palautuspalvelut.

4.7 Verkkosisältöä vanhemmille kokeilevan kehittämisen kautta

Kokeileva kehittäminen säästää resursseja ja antaa mahdollisuuden kokeilla jotain uutta nopeallakin aikataululla. Kokeilevalla kehittämisellä pystyin testaamaan mukailtua erityisesti pik-

kulapsiperheiden vanhemmille suunnattua verkkotoimintaa ketterästi Tikkurilan kirjaston lastenosastolla. Lopputuloksena toteutin neljä Instagram-livestriimiä, jossa aiheina mm. perhe-elämä, vanhemmuus, vanhempien elintavat ja hyvinvoinnin edistäminen. Suunnitellessani toiminnan raameja mietin mm. aikuisten kirjavinkkausta (esim. teemapohjainen kirjavinkkaus) sekä lapsiperheille suunnattua kirjastotoimintaa. Tarkoitukseni oli mahdollistaa vanhemmille tilat ja ilmapiiri, jossa he voisivat keskustella vanhemmuudesta käyttämällä elintapoja teemana. Tavoitteenani oli vapaan sivistystyön hengessä ja kirjaston monitahoisia avuja hyödyntäen järjestää pikkulapsiperheiden vanhemmille sellaista tavoitteellista ja tarkoituksellista toimintaa, joka edistäisi välillisesti heidän hyvinvointiaan. Tarkoituksena siis järjestää toimintaa, joka voimaannuttaa ja kaventaa tiedon ja toiminnan välistä kuilua (knowing-doing gap). Toimintaa mainostettiin sosiaalisessa mediassa jaettavilla mainoksilla, Tikkurilan kirjastoon sijoitettavilla mainoksilla sekä mainoksilla, joita jaoin itse Tikkurilan kirjastoa lähellä oleviin toimipaikkoihin, joissa pikkulapsiperheiden vanhemmat käyvät.

Valitsin olemassa olevan tutkimustiedon ja tutkimustulosten kautta perhe-elämää vahvasti koskeväksi aihekehikseksi elintavat. Opinnäytetyössäni tiedostan, että elintapaohjaus ja siihen verrattavissa oleva neuvonta kuuluvat terveystieteen ammattilaisille. Elintavoista keskustelu esimerkiksi teemaan liittyvän kirjallisuuden innoitamina ei sen sijaan sisällä neuvontaa. Kirjastopalveluiden tehtävänä ei ole tulevaisuudessakaan korvata jo olemassa olevia palveluita tai siirtyä toimimaan muille aloille. Kirjastopalveluiden kannalta tärkeämmässä roolissa on tiedon elävöittämisen toimintamalli kuin tuoppaustekniikkana käytetty elintapaohjaaminen.

VERKKOPALVELUN KEHITYSTYÖN VAIHEET

RAJAA	OPI
Kehityskohteena on Tikkurilan kirjaston lastenosaston (pikku)lapsiperheiden vanhemmille suunnatut verkkopalvelut. Tavoitteena lisätä kohderyhmään	Kohderyhmän asiakkaat tarvitsevat maksuttoman matalan kynnyksen palvelun, jonka käyttö on saavutettavuuden suhteen lapsiystävällistä. Pikkulapsiperheiden vanhemmat

<p>kuuluvien asiakkaiden tyytyväisyyttä lastenosastoon, kohderyhmälle kohdennettuihin verkkopalveluihin sekä edistää kohderyhmään kuuluvien hyvinvointia. Verkkopalvelusta luodaan tulevaisuusuntautunut kehitysehdotus, johon ei sisälly suunnitelmaa välittömästä tyytyväisyyden mittauksesta. Kohderyhmää tavoitetaan sekä verkon kautta että lastenosaston toimitiloissa. Mainostus ja markkinointi tulisi suunnitella kampanjanomaisesti sekä verkossa että resurssien puitteissa jalkautumalla. Resurssit ovat rajattu ensisijaisesti Tikkurilan kirjaston lastenosaston resursseihin (esim. työntekijät voisivat toimia järjestäjinä).</p>	<p>tarvitsevat palveluita, joissa lapselle ei välttämättä tarvitse löytää erikseen hoitopaikkaa. Vanhemmuus koetaan välillä yksinäisenä ja stressiä sekä paineita lisäävänä, vaikka se myös antaa paljon. Vanhemmat kuten muutkin ihmiset tarvitsevat kokemusta hyväksytyksi tulemisesta ja kuulumisesta johonkin. On tarvetta turvalliselle tilalle, jossa voi keskustella arjenasioista. Kohderyhmällä on tarvetta yhteisölliselle toiminnalle. Kaikilla ei ole hyviä tukiverkostoja ja haavoittuvuustekijöitä voi olla perheestä riippuen useampia. Tarvitaan tukea omien löytämiseen ja vahvuuksien vahvistamiseen.</p>
<p>RATKAISE</p> <p>Ratkaisuna Instagram-livestriimit vanhemmille teemapainotteisesti. Livestriimit toteutetaan lastenosastolla kirjaston jo omistamalla välineillä. Visiona on, että toiminta ei ole pop-up toimintaa vaan jatkuvaa asiakaslähtöistä sisällön- ja toiminnantuottamista, johon on yhdistettävissä vuorovaikutuksellisia, yhteisöllisyyttä lisääviä ja vertaisuutta mahdollistavia piirteitä. Livestriimeissä tarkoituksena siis katsojien osallistaminen, ajatusten herättäminen, yhdenvertaisuuden lisääminen, vertaisuuden kokemuksen mahdollistaminen, yksinäisyyden vähentäminen, innostaminen ja välillisesti hyvinvoinnin edistäminen. En-</p>	<p>TESTAA</p> <p>Kehitysidea testattiin asiakkailta käytännössä neljän Instagram-livestriimin kautta. Livestriimeissä aiheet liittyivät elintapoihin. Verkkopalvelutoiminnassa käytettiin selkeästi ohjauksellista lähestymistapaa. Nämä olivat suoraan suunnattu kohderyhmälle, vaikka sosiaalisen median alustan luonteesta johtuen, verkkopalvelu ei rajaa pois myöskään kohderyhmän ulkopuolelta olevia asiakkaita. Suunnittelun kautta luotiin neljään eri teemaan perustuvat PowerPoint-esitykset pikkulapsiperheiden vanhemmille suunnatun teemavetoisen toiminnan rungoksi. Toimintaa testattiin</p>

<p>naltaehkäisevä toimintamuoto, joka auttaa pikkulapsiperheiden vanhempia tarttumaan mahdollisiin haasteisiin ennen kuin ne kasvavat isoiksi. Verkko-palvelu on piilokasvattavaa yhdistelemällä nonformaalia ja informaalia oppimismuotoa.</p>	<p>verkkotoimintana neljänä eri ajankohtana Tikkurilan kirjaston Instagram-kanavalla livestriimien muodossa. Palautteen kerääminen puuttumaan toiminnasta, mutta livestriimejä katsottiin sekä livenä että useita kertoja jälkikäteen.</p>
---	--

(runko mukailtu: Matilainen 2018, 11.).

Käytin yksittäisten teemojen valitsemiseen per livestriimi keräämääni aineistoa sekä kehitystyöni tietoperustassa läpikäydyn tiedon lisäksi Mieli ry:n sivuilta löytyvää mielenterveyden kättä, jossa ihmisen mielenterveyteen linkittyvät tiivistettynä lepo, ravinto, ihmissuhteet, liikunta, harrastukset ja arvot (Suomen mielenterveysseura Mieli ry 2021). Nämä ovat teemoja, joista jokaisella pikkulapsiperheen vanhemmalla on jo perustietoa, jota he ovat saaneet terveysalan ammattilaisilta sekä varhaiskasvatuksen kautta. Aiheet ovat arkeen kytkeytyviä ja varsinkin haastatteluissa esiin nousseiden asioiden valossa keskeisiä ja mielessä olevia.

Instagram-livestriimien aiheita ovat

1. Uni ja unitottumukset
2. Stressi ja mieli
3. Ruokatottumukset
4. Liikunta ja Liikkuminen

Nimesin livestriimeissä käyttämäni toimintamallin innovatiivisesti kokeilevan kehittämisen ja kokeilukulttuurin hengessä tiedon elävöittämiseksi. Toimintamalli avataan kappaleessa **5.4 Tuotoksena kehitysehdotus: Tulevaisuuden kirjasto** sekä kehitysehdotuksessa (LIITE 6). Koska livestriimit käsittelivät elintapoja, sovelsin niissä tuuppaustekniikkana niin sanottua ”elintapaohjaamista”. Tässä pyrin vahvasti huomioimaan terveystiedon lukutaidon moninaisuuden. Puhuin elintavoista ohjaavaan sävyyn, mutta ei pyrkinyt viralliseen elintapaohjaukseen

tai terveystalvammennukseen, jotka kuuluvat omien ammattialojensa edustajille. Ohjaava sävy ei neuvo eikä painosta vaan auttaa tarkastelemaan yhdessä. Avasin livestriimeissä käydyt elintapoihin liittyvät teemat sisällöltään arkisesti, mutta käytännönläheisesti ja esittelin sisältöä lempeään sävyyn. Aiheen äärelle heräteltiin kannustamalla ja innostamalla. Ohjaajan roolissa käytin livestriimeissä hyväksyvää, tuomitsematonta ja motivointiin tähtäävää retoriikkaa.

Livestriimien runko perustui alun perin vuorovaikutteisiksi kontakti- ja Zoom-verkkotapaamisiksi suunniteltujen keskusteluryhmien runkoon, joka oli PowerPoint-esityksen muodossa. Livestriimeissäni sovelsin vain niin sanottua matalan kynnyksen tietoa, joka on tuttua kaikille peruskoulun käyneille suomalaisille aikuisille. Livestriimeissäni painottui ajatusten herättäminen tiedon avulla. Mikään livestriimeissä jaetusta materiaalistani ei ollut erityisesti mielenterveysyöhön painottuvaa, terapeuttivaa tai terveystalvontaan verrattavissa olevaa, vaan jokaisen kansalaisen saatavilla olevaa elintapoihin ja tavalliseen arkeen liittyvää.

Olin suunnitellut jokaiselle ryhmäkerralle aiheeseen liittyviä helppoja ”tehtäviä”, joita vanhemmat voisivat tehdä myös omalla vapaa-ajalla. Tehtävien tarkoituksena oli herättää ajatuksia liittyen omaan arkeen eikä toimia terapiana. Varasin ryhmiin myös aihepiiriä käsittelevää kirjallisuutta herättämään ajatuksia. Nimesin ryhmät Elintavat ja vanhemmuus- keskusteluryhmiksi. Striimit olivat live-muotoisia, mutta livestriimin luonteen ja käytetyn rungon vuoksi en yksin pystynyt samaan aikaan reagoimaan katsojiin vaan striimit olivat yksisuuntaisia. Tässä työparista olisi ollut hyötyä. Vaikka ryhmissä oli mahdollisuus yhteisölliseen ideointiin liittyen kirjastopalveluihin Padlet-verkkosovelluksessa, ei tähän saatu ryhmien aikana vastauksia.

Alkuperäiset kontaktiryhmät oli tarkoitus järjestää Tikkurilan kirjaston omissa tiloissa ja verkko-ryhmät Zoom-palvelussa, mutta näihin ei saatu osallistujia. Siirsin ryhmät lyhyellä varoitusajalla kokonaan virtuaalisiksi Tikkurilan kirjaston Instagram-kanavalle. Jokainen livestriimi kesti kerrallaan noin 45 minuuttia. Jokaista livestriimiä katsoi livenä noin 15–30 henkeä. Livestriimit pidettiin Tikkurilan kirjaston Instagram-kanavalla ja olivat katsottavissa 2 viikkoa. Jokainen sai noin 130 katsomiskertaa kahdessa viikossa.

4.8 Kehittämistyön prosessi arviointi

Kehittämistyössä edettiin sykleissä. Toiminnan katkeilevuus johtui suurimmalta osin opinnäytetyönkirjoittajan henkilökohtaisesta tilanteesta ja kehittämistyöhön liittymättömistä tekijöistä. Katkeilevuus aiheutti haasteita aikatauluttaa ja edetä suunnitelmien mukaan johdonmukaisessa järjestyksessä kehittämisen suhteen.

Paikallisten matalan kynnyksen palveluntarjoajien haastatteluiden ja asiantuntijakyselyiden rakenteellinen osuus suunniteltiin etätöissä. Toteutin kummatkin aineistonhankintamenetelmät suunnitelmallisesti ja aikatauluja noudattaen. Koska en nauhoittanut haastatteluja, täytyi litterointi tehdä haastattelun aikana sekä ajallisesti heti haastattelujen jälkeen. Nauhoitetut haastattelut olisi ollut joustavampi litteroida ajallisesti, mutta nauhoitettuihin haastatteluihin olisi myös tarvittu mm. erilliset luvat. Nauhoittamatta jättämistä ei nähty kriittisenä tekijänä, vaikka laadullisessa tutkimuksessa siihen sisältyy riskejä.

Kokeilevan kehittämisen kautta suoritettu kokeiluni liittyen pikkulapsiperheiden vanhemmille suunnattuun verkkopalveluun aiheutti hieman haasteita sekä toteutuksen että mainostamisen suhteen. Mainostamisesta huolimatta alun perin myös kontaktiryhmiksi suunniteltu toiminta ei saanut etukäteen ilmoittautumisia eikä walk-in kävijöitä. Tähän saattoi liittyä oikeanlaisen mainostuksen puute, korona-aika tai opinnäytetyön kirjoittajan ja toiminnan järjestäjän tunnettuuden puute. Kehittämistyössä näkyvyyteen olisi selkeästi täytynyt käyttää enemmän resursseja. Jos toimintaa olisi alun perin suunniteltu vain Instagramin-livestriimeiksi olisin opinnäytetyönkirjoittajana ja toiminnan järjestäjänä perehtyä tarkemmin sosiaalisen median mahdollisuuksiin ja tutkia niitä yksityiskohtaisemmin. Esimerkiksi livestriimeissä on mahdollista kommentoida, tykätä ja jakaa linkki muille. Myös kaikki suoraan lähetystä eli livestriimiä katselevat näkevät muiden kommentit ja voivat reagoida myös näihin, mikä lisää vuorovaikutusta.

Mainostukseen liittyviä haasteita esiintyi myös paperisissa kyselyissä, joihin suurin osa vastauksista saatiin kyselyitä mainostamalla ja päivystämällä kirjastossa. Koska suurin osa vastauksista saatiin fyysisellä päivystämällä kirjastossa, voidaan päätellä, että kohderyhmä tart-

tuu herkemmin helpoksi tehtyyn toimintaan. Mitä enemmän uusi asia vaatii pikkulapsiperheiden vanhemmilta erillistä panostamista sitä heikompi, oli osallistumisprosentti. Tämä päti myös palautteen saamiseen kohderyhmältä. Verkkoon suunniteltu StrawPoll-verkkokysely (äänestys) sekä Padlet- ideariihi eivät kumpikaan saaneet vastauksia.

Temaattisesti hyvinvointi ja sen määritelmä osoittautuvat keskeisiksi kaikessa työskentelyssä. Koska kyse on tulevaisuustutkimuksesta, on myös mahdollista, että hyvinvoinnin määritelmä kokee tietynlaista transformaatiota ajan saatossa. Koin kehitystyössä tärkeäksi myös kirjaston oman toiveen olla sekoittamatta kirjastotyötä sosiaali- ja terveystyöhön, mikä on täysin ymmärrettävää. Vaikka tulevaisuustutkimuksessa hahmotellaan mahdollisuutta, että kirjaston tiloissa voisi työskennellä kirjastoammattilaisten rinnalla myös muiden alojen ammattilaisia kuten yhteisöpedagogeja tulee varsinkin tilaajalle tuotoksena tehtävässä kehitysehdotuksessa näkyä mahdollisuus, että pikkulasten vanhempien hyvinvointiin liittyvää verkkotoimintaa voisi järjestää myös vain kirjastoammattilaisten toimesta. Tässä nousee keskiöön kehitysehdotuksen sivutuotteena kehitetty tiedon elävöittämisen toimintamalli.

5 TULOKSET JA TUOTOKSET

Pidän opinnäytetyön tuloksina määrällisiä arvoja sekä kvantitatiivisesta paperikyselystä että kokeiluna tuotetun verkkopalvelun katsojamääristä syntyneitä numeerisia arvoja. Paperikyselyn tuloksista on johdettu graafit, jotka kuvastavat suoraan vastauksia määrällisinä arvoina. Graafeina näytetään kehittämistyön kannalta olennaisimmat ja selkeimmin yhtenäisyyttä havainnollistavat vastaukset. Graafit selitetään myös sanallisesti. Katsojamääristä on luotu käyrät, jotka myös avataan sanallisesti.

Tulevaisuustutkimuksen menetelmien kautta tuotetun aineistosta on tehty yhteenvetoja, jotka määrittelen tässä opinnäytetyössä tuloksiksi. Kehitysehdotuksesta esittelen toisen opinnäytetyön lähestymistavan eli palvelumuotoilun kautta tuotetun prototyypikaavion. Itse kehitysehdotus tulee erilliseksi liitteeksi, jotta se toimii hyödyllisenä tuotoksena kehitystyön tilaajalle.

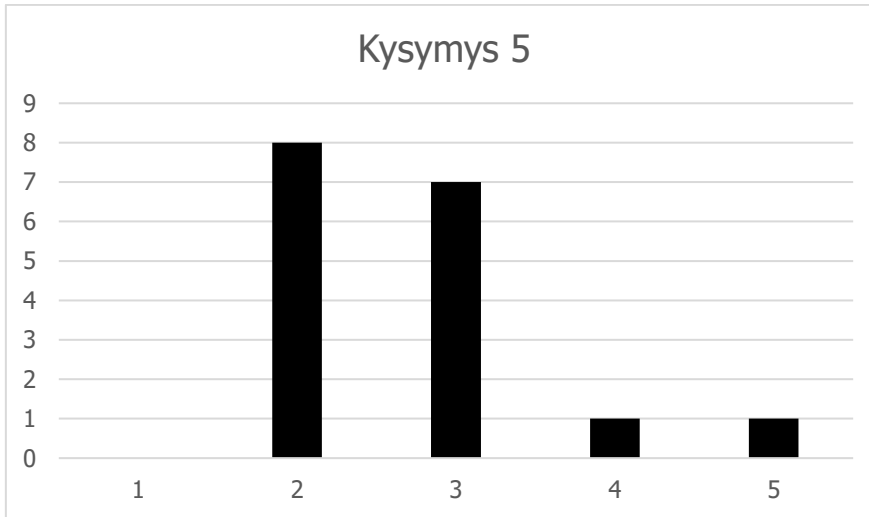
Opinnäytetyön eettisiä piirteitä käsittelen asiantuntijakyselyistä saatujen kommenttien perusteella. Kommentit liittyvät asiantuntijakyselyissä suoraan kysytyihin kysymyksiin liittyen opinnäytetyöhön. Vastauksista on tehty kooste eikä niitä eritellä jokaisen vastaajan perusteella.

5.1 Vanhempien tyytyväisyys Tikkurilan kirjaston lastenosastoon

Kehittämistyön kautta olennaisimmat väitteet (kysymykset) olivat kysymykset 5, 6, 8, 9 ja 10.

Kysymys 5.

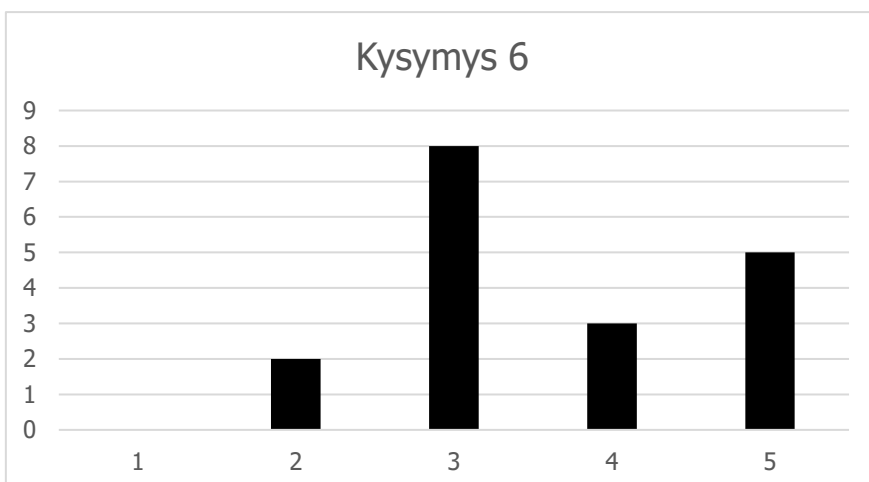
Tikkurilan kirjaston tapahtumakalenterissa on tarjolla juuri minulle vanhempana soveltuvia tapahtumia ja/tai toimintaa, joka rikastuttaa arkeani ja/tai kannustaa minua pitämään hyvinvoinnistani huolta.



Vastauksissa korostui sekä keskilinja vastausten ei ja kyllä välistä, mutta myös mielipiteet lähempää kieltävää vastausta. Useammat vastaajat kokivat siis, ettei Tikkurilan kirjaston tapahtumakalenterissa ole tarpeeksi täysin vastaajille suunnattua toimintaa, joka rikastuttaa lapsiperheen arkea ja kannustaa vastaajaa pitämään huolta hyvinvoinnistaan.

Kysymys 6.

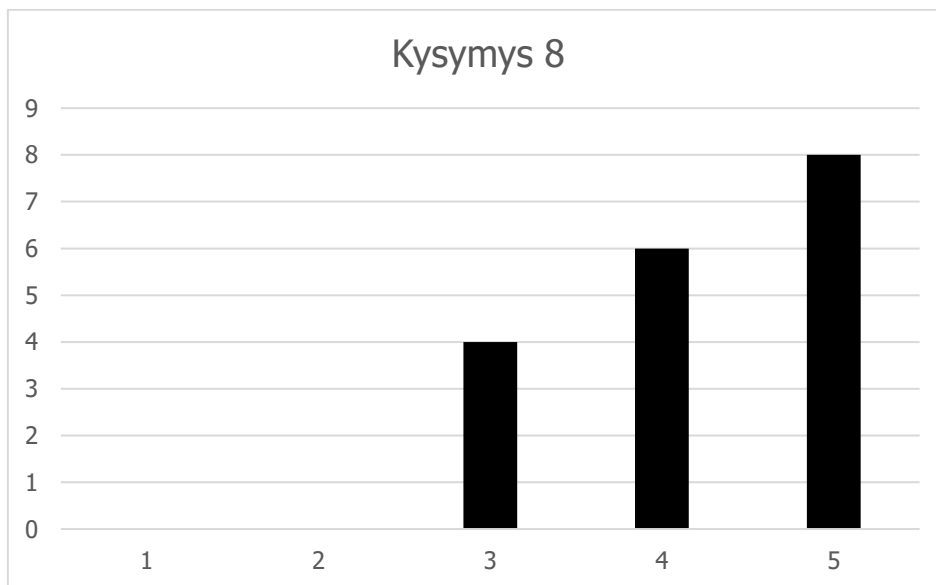
Haluaisin tulevaisuudessa nähdä, että Tikkurilan kirjastossa tarjotaan enemmän perheiden vanhemmille suunnattua toimintaa ja/tai tapahtumia.



Suurin osa vanhemmista ei vastannut selkeästi ”EI” tai selkeästi ”KYLLÄ” vaan suurin osa vastauksista jäi keskelle. Tämä on tulkittavissa ”en ole varma”. Seuraavaksi suurin osa vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että he haluaisivat tulevaisuudessa nähdä Tikkurilan kirjaston kautta järjestettävää, kohderyhmälle suunnattua toimintaa sekä tapahtumia.

Kysymys 8.

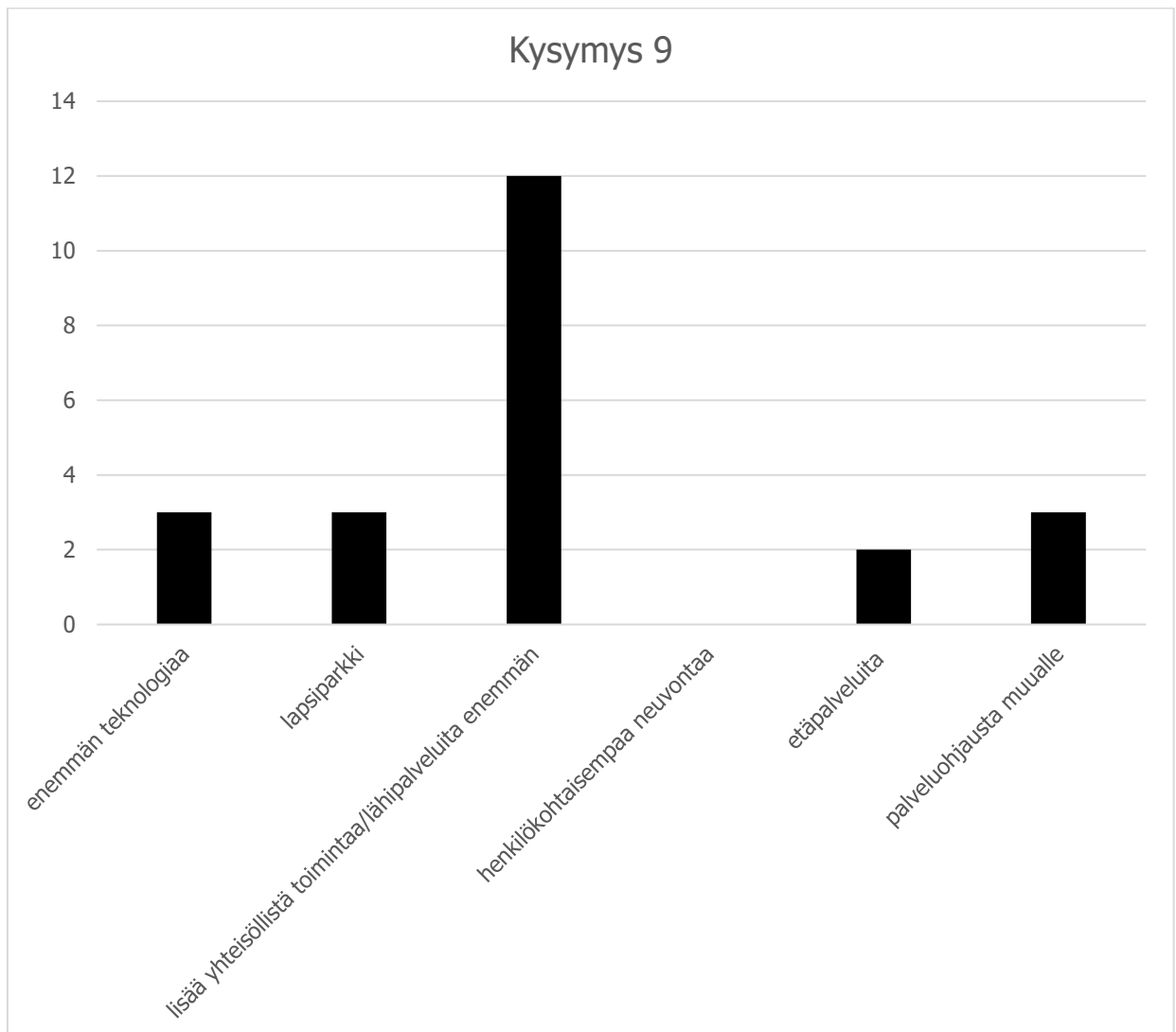
Tikkurilan kirjaston uusittu Lastenosasto (myös Robohuone ja toimitila Laguuni) on tilana ja ympäristönä tarpeeksi mukava, lapsiystävällinen ja toiminnallinen. (uusittu lastenosasto avattiin 26.10.2019)



Selkeästi suurin osa vastaajista oli vahvasti sitä mieltä, että Tikkurilan uudistettu lastenosasto täyttää toiveet ja on tyydyttävä toiminnallinen tila. Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että lastenosasto ei olisi onnistunut vaan kaikkien vastaukset ovat tulkittavissa positiivisesti.

Kysymys 9. (voit valita yhden tai useampia)

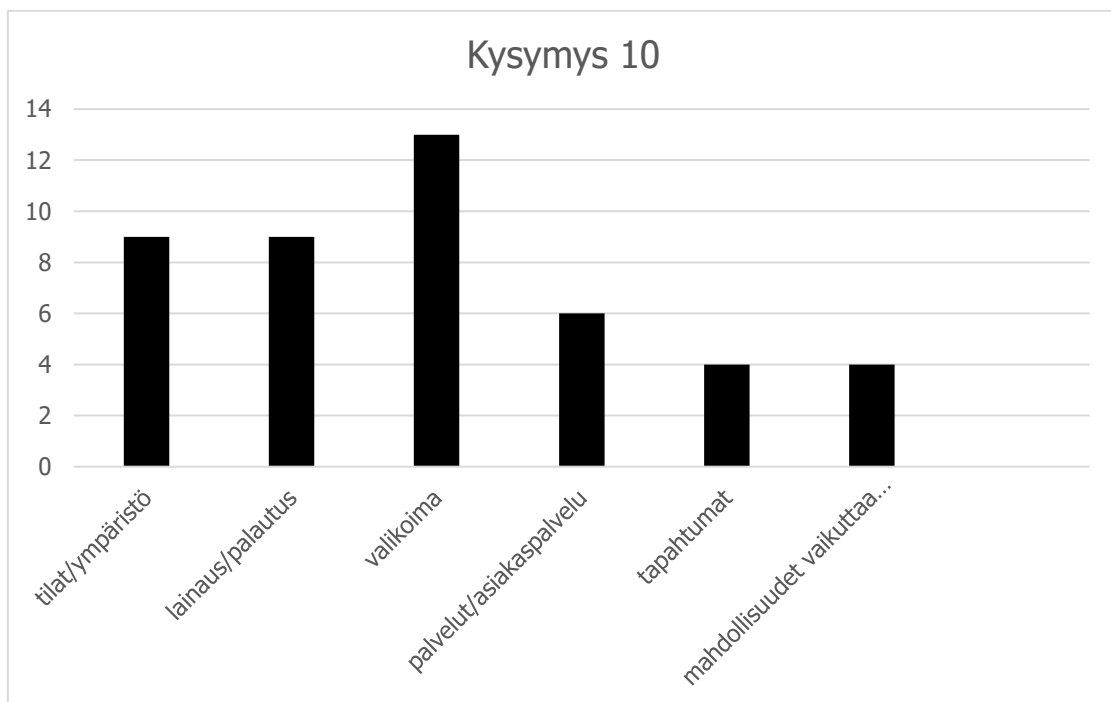
Tulevaisuuden kirjastossa tulisi olla: a) enemmän teknologiaa b) lapsiparkki c) lisää yhteisöllistä toimintaa/lähipalveluita d) henkilökohtaisempaa neuvontaa e) enemmän etäpalveluita f) palveluohjausta muualle



Kaikista eniten vastaajat toivoivat tulevaisuudessa näkevänsä tulevaisuuden kirjastossa lisää yhteisöllistä toimintaa ja myös lähipalveluita. Yhteisöllinen toiminta ja lähipalvelut ovat aseteltu samaan vastaukseen, vaikka näin ei olisi välttämättä tarvinnut olla. Vastaajissa tämä tuo vahvan enemmistön, joka toivoo kyseistä toimintaa.

Kysymys 10. (valitse vain 1)

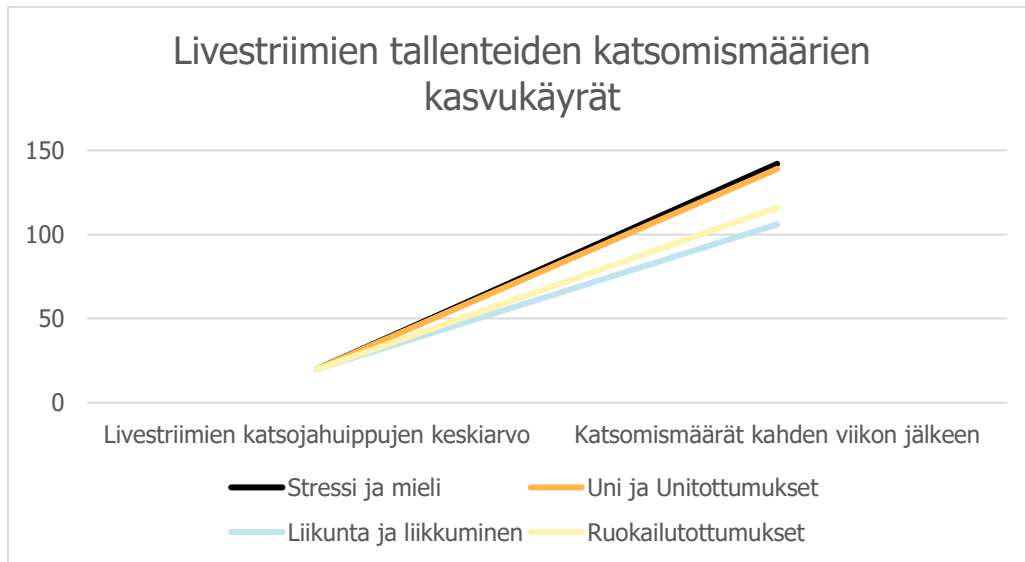
Kirjaston toimivuudessa tärkeintä ovat: a) tilat/ympäristö b) lainaus/palautus c) valikoima d) palvelut/asiakaspalvelu e) tapahtumat f) mahdollisuudet vaikuttaa tarjontaan



Kirjaston toimivuudessa tärkeimmäksi koettiin kaikkien vastaajien kesken valikoima, tilat ja ympäristö sekä lainaus- ja palautuspalvelut. Hajontaa oli jonkin verran, mutta valikoima koettiin toimivuuden kannalta kaikista tärkeimpänä. Tapahtumat ja mahdollisuudet vaikuttaa tarjontaan koettiin toimivuuden suhteen vähiten tärkeiksi.

5.2 Tikkurilan kirjaston lastenosaston verkkotoiminnan kehittäminen

Jokainen neljästä Instagram-livestriimistä oli katsottavissa Tikkurilan kirjaston omalla Instagram-kanavalla 2 viikkoa.



Lopulliset katsojamäärät livestriimeissä kahden viikon katseluajan jälkeen olivat:

- Stressi ja mieli -video yhteensä 142 katselukertaa
- Unitottumukset yhteensä 139
- Liikunta ja liikkuminen yhteensä 106
- Ruokailutottumukset yhteensä 116

Eri striimien välillä ei ollut nähtävissä todella laajaa eroa, mutta eniten katsojia oli saanut Stressi ja mieli- teemallinen striimi. Koska kyseessä on kokeilu eikä toimintaa voi täysin verrata toiseen samankaltaiseen verkkotoimintaan, jota kirjastossa järjestettäisiin kirjaston puolesta tai kirjaston tiloissa, jonkin toisen puolesta niin määrät eivät ole suoraan vertailtavissa. Vertailtavuutta saataisiin pidemmällä tutkimuksella. Verkkotoiminnan mainonnassa kerrottiin selkeästi toiminnan olevan osana opinnäytetyötä eikä se näin ollen ole kirjaston itsensä järjestämää. Kirjasto tarjosi toimintaan vain tilat ja laitteet.

5.3 Kirjastot monipuolisina tiedon elävöittäjinä tulevaisuudessa

Katsottaessa kirjastoa ja kirjastopalveluita, on todennäköistä, että kirjaston palvelukartaston monipuolisuuden edistäminen on tarpeellista tulevaisuudessa. Tämä tarkoittaa erityisesti peruspalveluiden ulkopuolelle jääviä palveluita ja kirjaston peruspalveluihin lukeutuvien tilaisuuksien kaartia. Tulevaisuustutkimuksen näkökulmasta ja opinnäytetyössä tehdyn skenaariotyöskentelyn kautta voidaan tehdä johtopäätöksiä.

Mietittäessä havaittuja heikkoja signaaleita sekä sanallistettuja informaatioalan trendejä ja yleisiä globaaleja megatrendejä sekä niiden yhteyttä skenaariotyöskentelyyn väitän, että yhteiskunnan monimuotoisuus ja tarpeet tulevat lisääntymään tulevaisuudessa. Tämä luo painetta informaatioalalla liittyen palvelutarjontaan. Ihmisten kyky osallistua etänä tulee erilaisten älylaitteiden kautta todennäköisesti lisääntymään, mutta myös ajankäytön pirstaleisuus vaikeuttaa ajan jakamista erilaisten tarpeiden, velvollisuuksien ja toiveiden välillä. Hiljaisissa signaaleissa näkyy tapahtumissa ja toiminnassa erilaisuuden, mielikuvituksellisuuden arvostaminen. Mielestäni on myös nähtävissä, että ihmisten omaan arkeen ja arjen tarpeisiin kytkeytyvää toimintaa halutaan kehittää. Tätä tukee mm. tiloihin ja palveluihin painottuvat trendit, hiljaiset signaalit sekä skenaariotyöskentelyssä luodut narratiivit. Koostamissani mahdollisissa tulevaisuuskenaarioissa (narratiiveissa) yhteisöllisyys ja yhteisten asioiden eteen vaivan näkeminen näkyi joko avoimempana (enemmän kiinnostusta) tai sulkeutuneempana (vähemmän kiinnostusta). Asiantuntijakyselyiden kautta luodussa narratiivissa kuitenkin korostui avoimien yhteisöjen tarpeellisuus.

Tilat ja palvelut tarvitsevat sekä omaehtoisuutta että asiakkaiden mahdollisuutta itse muovata tapaansa hyödyntää tarjottuja mahdollisuuksia, mutta kaikkea ei voi jättää asiakkaan harteille. Yhdessä tekeminen, kokeminen ja työntekijöiden läsnä oleminen antaa mahdollisuuden kuulla ja kysyä suoraan ihmisten toiveita ja tarpeita. Tilojen ja palveluiden suhteen on trendinä niin sanottu monipalvelu eli monen eripalvelun yhdistelmä, jossa tietyt työntekijät enemmänkin syventävät osaamistaan tietyssä asiassa ja eri palvelutyypit pitäytyvät selkeissä parametreissa.

Palveluiden eriyttäminen lisää työpaikkoja, mutta voi aiheuttaa joustamattomuutta. Koostamis-
sani tulevaisuuden narratiiveissa nousi esiin tulevaisuuden tarpeita liittyen niin sanottuihin hyb-
ridityöntekijöihin, joilla on moniosaamista sekä palveluiden monipuolisuuden ja muotoilta-
vuuteen asiakaslähtöisesti tarpeiden ja toiveiden mukaan. Toisaalta asiantuntijakyselyiden
kautta muodostetussa narratiivissa kävi ilmi, että liika palvelutarjonta voi jopa passivoida. Mie-
luumminkin yhteistyö eri toimialojen välillä olisi tärkeää sekä hyvä palveluohjaus, mutta myös
erilaisten palveluiden selkeys ja tutuksi tuominen.

Trendeinä näkyvät verkko-oppiminen, livestriimit, käyttäjien luoma sisältö, tietokoneosaami-
sen edistäminen ja virtuaalisuus yleensä näkyvät myös skenaariotyöskentelyssä. Megatrendien
mukaan teknologian sulauttaminen tulee jatkumaan tulevaisuudessa. Heikoissa signaaleissa nä-
kyy, etteivät kaikki ihmiset luontaisestikaan tule olemaan itseohjautuvia digitalisaation tuomien
muutosten suhteen. Tämä näkyy myös skenaariotyöskentelyn kautta luoduissa narratiiveissa.
Narratiiveissa nousi esiin myös monitahoinen sosiaalisuuden tarve. Sosiaalista pääomaa tulisi
pystyä kartuttamaan sekä siinä, mielessä että jokaisella olisi tukiverkkoja, mutta myös ajatusten
monipuolisuuden, ketteryuden, joustavuuden takaamiseksi. Tulevaisuuden narratiiveissa nousi
esiin mahdollisuudet radikalisoitumisesta, yhteiskunnallisen keskustelun polarisoitumisesta,
yleisten mielipiteiden mahdollisesta jakautumisesta erilaisiin leireihin ja jopa Suomen sisällä
tapahtuvasta alueellisesta ajattelun siiloutumisesta. Näiden todennäköisten tulevaisuuksien va-
lossa kirjaston rooli ihmisten omaehtoisen sivistämisen, informaalin oppimisen välikappaleena
sekä lukemisen edistäjänä ja sitä kautta välillisesti tiedon käsittelyn tukijana tulee kasvamaan.

5.4 Tuotoksena kehitysehdotus: Tulevaisuuden kirjasto

Tuotoksena on tulevaisuussuuntautunut kehitysehdotus, joka sisältää Instagram-verkkopalve-
lukonseptin sekä yleisen hahmotelman toimintamallista. Kehitysehdotus sisältää myös kehittä-
mistyötaustat. Palvelumuotoilussa lähdetään liikkeelle haasteiden kartoittamisesta ja aineis-
tona voi toimia käyttäjälähtöinen tutkimus tai olemassa oleva tieto aiheesta. ”Ongelmat” ja/tai
kehitystarpeet määritellään ja niitä täsmennetään, jotta tiedetään todella, mihin tarpeeseen ja
millä tavalla halutaan tehdä kehitystä. Sitten ideoidaan käyttämällä esimerkiksi kokeellisuutta,

aivoriiheä tai vaikkapa skenaariotyöskentelyä. Kehitysvaiheessa vielä priorisoidaan, sitä mitä kehitetään ja aletaan tehdä prototyypitystä (Matilainen 2018, 10.).

Prototyyppi

<p>Palvelu:</p> <p>Teemavetoiset Instagram-(live)striimit pikkulapsiperheiden vanhemmille jatkuvana verkkopalveluna.</p>	<p>Palvelun toiminta:</p> <p>Asiakkaan näkökulmasta palveluun liittyy saavutettavuus mobiililaitteilla tai tietokoneella ja verkkopalvelun esteettömyys. Mahdolliset kielelliset haasteet tai erityisiä lukulaitteita tarvittaessa saavutettavuuden yhdenvertaistaminen vaatii resursseja. Asiakkaat elävät jo perhe-elämää lapsiperheessä. He haluavat verkkopalvelun sisällön ja toiminnan liittyvän heidän arkeensa ja elämäänsä. Asiakasta kiinnostaa saada jakaa turvallisessa ja neutraalissa tilassa ajatuksiaan ja tuntojaan muiden samassa tilanteessa olevien kanssa. Asiakas haluaa aiheen ja mahdollisen keskustelun johdattelua puolistrukturoidusti niin ettei asiakkaan tarvitse itse olla toiminnanjärjestäjän roolissa. ”jään rikkominen” kuuluu myös toiminnan järjestäjälle ja asiakas voi vain osallistua oman jaksamisensa mukaan, joka saattaa olla vain striimin katselua. Pelkällä katselulla saa myös striimin kautta tarjottavan omaehtoisen ei-formaalin ja informaalin oppimisen</p>
<p>Asiakas saa palvelusta:</p> <p>Maksutonta matalan kynnyksen etätoimintaa, jossa pikkulapsiperheen vanhemmat voivat kommentoida ja osallistua keskusteluun (livelähetyksessä tai jälkeenpäin) valitun erityisesti kohdeyhmäkeskeisen teeman ympäriltä. Palvelu tarjoaa usealta kannalta vanhempia voimaannuttavaa verkkosisältöä.</p>	<p>Palvelun toiminta:</p> <p>Asiakkaan näkökulmasta palveluun liittyy saavutettavuus mobiililaitteilla tai tietokoneella ja verkkopalvelun esteettömyys. Mahdolliset kielelliset haasteet tai erityisiä lukulaitteita tarvittaessa saavutettavuuden yhdenvertaistaminen vaatii resursseja. Asiakkaat elävät jo perhe-elämää lapsiperheessä. He haluavat verkkopalvelun sisällön ja toiminnan liittyvän heidän arkeensa ja elämäänsä. Asiakasta kiinnostaa saada jakaa turvallisessa ja neutraalissa tilassa ajatuksiaan ja tuntojaan muiden samassa tilanteessa olevien kanssa. Asiakas haluaa aiheen ja mahdollisen keskustelun johdattelua puolistrukturoidusti niin ettei asiakkaan tarvitse itse olla toiminnanjärjestäjän roolissa. ”jään rikkominen” kuuluu myös toiminnan järjestäjälle ja asiakas voi vain osallistua oman jaksamisensa mukaan, joka saattaa olla vain striimin katselua. Pelkällä katselulla saa myös striimin kautta tarjottavan omaehtoisen ei-formaalin ja informaalin oppimisen</p>
<p>Skenaario palvelun käyttötilanteesta:</p> <p>Vanhempi kokee olevansa väsynyt lapsiperheen arjessa ja tarvitsee uutta virtaa ajatteluunsa. Vanhempi on kotona ja lait-</p>	<p>Palvelun kohderyhmä on:</p> <p>Pikkulapsiperheiden vanhemmat, jotka kokevat tarvetta etätoiminnalle, johon sisältyy teemapainotteista sisällöntuotantoa, innostamista, kannustamista ja läsnä olemista sekä kohtaamista etänä.</p>

<p>tanut lapset päiväunille ennen osallistumistaan livestriimin chat-keskusteluun. Vanhempi osallistuu älypuhelimella ja käyttäen kuulokkeita. Livestriimissä puhutaan juuri häntä vanhempana kiinnostavasta asiasta.</p>	<p>Palvelun saavutettavuus:</p> <p>Instagramin livestriimit ja tavalliset striimit tavoittavat kaikki Instagram-sovellusta käyttävät. Sovellus ei vaadi rahaa ja toiminta voidaan tekstittää jälkikäteen tarvittavilla kielillä. Asiakas tarvitsee vain internet-yhteyden verkkopalvelua varten. Tulevaisuudessa myös erilaiset yhteistyöprojektit esimerkiksi Vantaan aikuisopiston, korkeakoulujen tai järjestöjen kanssa voivat suoda lisää resursseja ja verkostoja, joilla parantaa palvelua, saada lisää näkyvyyttä ja tavoitettavuutta.</p>
---	--

(runko mukailtu: Matilainen 2018, 21.).

Instagram-livestriimejä varten sovellettu toimintamalli tiedon elävöittäminen pyrkii kaventamaan niin sanottua tiedon ja toiminnan väliä. Toimintamallissa tavoitellaan valitun teeman tuomista lähelle niin, ettei se jää ihmisestä irralliseksi. Ihminen saadaan ikään kuin dialogiin sekä itsensä että ympäristönsä ja myös tietenkin teeman kanssa (Hokkanen 2015, 21). Ohjaajan roolissa johdatetaan yksilöt ja yhteisö aiheeseen tavoitteellisesti ja kohderyhmän monimuotoisuus huomioiden. Kirjaston aineistovalikoiman tärkeys korostuu tässä. Ohjaajalla tulee olla oma innostus teemaan, joten ohjaajan tietämys ja harrastuneisuus korostuu. Toimintamallia voi soveltaa omalla persoonalla. Teeman avartamisen tulee olla luovalla tavalla viihdyttävää kohderyhmälle.

Tiedon elävöittäminen laittaa ihmisen keskiöön, missä päästään kiinni sekä yksilöiden omista näkökulmista ja ajatuksista että yhteisön jaetuista kokemuksista. Oman arjen pohdinta teeman ympäristöltä halutaan helpottuvan. Toimintamallilla tavoitellaan jatkuvuutta ja sisäistä matkaa, jossa voi tapahtua oivalluksia. Kirjaston aineistoa ei valita niinkään ”kirja edellä” vaan teema enemmänkin ”valitsee” kirjat ja muut materiaalit (esim. nettisivut, uutisartikkelit jne.). Tekniikassa on tärkeää kohderyhmän ja sen tarpeiden ymmärtäminen. Tarvitaan herkkää korvaa ja yhteisöllistä otetta. Yhteisö ei ole vain satunnainen joukko ihmisiä samassa tilassa vaan sen

jäsenet ovat jatkuvassa dialogissa toinen toistensa kanssa. Tässä yhteisöllisyydessä on kyse. Tiedon elävöittämisellä pyritään tukemaan sekä sisällön lukutaitoa että elämän ja minän lukutaitoa yhteydessä sisältöön.

Opinnäytetyössäni korostui uuden toiminnan eli verkkopalvelun tunnettavuuden lisäämisen tärkeys. Toisaalta sama haaste esiintyi riippumatta, oliko toiminta etä- vai lähimuotoista. Verkkopainotteisen kokeilun perusteella Instagram-livestriimien kautta voi järjestää nopeallakin aikataululla toimintaa, mutta toiminnan selkeys on tärkeää. Instagram-kanavaa voisi tuoda näkyväksi kirjastossa monipuolisen mainostamisen kautta, jota voisi toteuttaa asiakaspalvelun lomassa, staattisilla mainoksilla ja verkostojen kautta. Varsinkin pikkulapsiperheissä vanhempien resurssit ovat rajalliset ja aika jakautuu monien eri vastuiden välillä. Pikkulapsiperheiden vanhempien hyvinvointia tukee ryhmäpohjaisessa matalan kynnyksen toiminnassa mm. vapaa juttelu, vertaistuki, elämän perusasioihin pureutuminen, aito kohtaaminen ja kuuntelu sekä tietynlaisen hengähdyshetken luominen. Kirjaston toiminnassa tämä voi tulevaisuudessa näkyä monenlaisena yhteisöllisyyttä painottavana kontaktipohjaisena toimintana tai mm. avoimena verkkopalveluna. Tärkeää on vastata vanhempien tarpeisiin. Verkkotoiminnassa voidaan myös kohdata, innostaa, keskustella, ihmetellä ja ideoida yhdessä, tarkastella erilaisia teemoja, esitellä kirjallisuutta ja pohtia vaikkapa lukemisen kautta saatavia elämyksiä.

Kehitysehdotuksen kehittämisprosessissa ei päästy suoraan palautteeseen kohderyhmältä, mikä vaikeuttaa mm. vaikuttavuuden arviointia. Silti sekä kohderyhmälle suunnatusta paperikyselystä, Instagram-livestriimien katsomiskerroista sekä tulevaisuustutkimuksen skenaariotyökentelystä että muista aineistoista on vedettävissä yhteenvetona johtopäätöksiä liittyen kehitysehdotukseen kohderyhmälle tulevaisuudessa räätälöitävästä verkkopalvelusta, jossa tarkoituksena jatkuvuus.

Tulevaisuustutkimuksen luonteesta johtuen kehitysehdotus jää vahvaksi suositukseksi, jolla ei kuitenkaan ole suoraa empiiristä indikaattoria sen varmasta vaikuttavuudesta. Itse kehitysehdotus kokonaisuudessaan löytyy opinnäytetyön liitteistä ja se on menetelmällisesti ideoidun pikkulapsiperheiden vanhemmille suunnatun verkkopalvelun selkeä ohjeistus.

5.5 Opinnäytetyön laadullistaminen

Kehittämistyössä kuin muissakin toimissa, joissa toimitaan suhteessa muihin toimijoihin, tulee huomioida oman toiminnan eettisyys ja moraalisesti oikeudenmukainen toiminta. Samat eettiset säännöt pätevät siis yhteiskunnassa muutenkin kuten esimerkiksi yritysmaailmassa ja tieteellisessä toiminnassa (Ojasalo 2014, 48). Kaikenlainen plagiointi, kritiikittömyys, puutteellinen raportointi, vääristely ja muu samankaltainen toiminta kuuluvat epäeettiseen toimintaan ja työskentelyyn (Ojasalo 2014, 49). Jokainen kehittämiskohde on aina myös omanlaisensa ja kaikkia tilaajan organisaation, yrityksen tai muun tahon antamia ja olettamia ohjeita ja normeja tulee noudattaa samoin kuin työelämässä. Eettisyyteen liittyy myös erilaiset vastuut ja velvollisuudet sekä luottamuksellisuus kaikkien kehittämistyön työstämiseen osallistuvien tahojen kesken (Ojasalo 2014, 49).

Kehittämistyössäni sain ulkopuolisten tahojen näkemyksiä kehittämistyöni luonteeseen liittyen asiantuntijakyselyiden kautta. Asiantuntijakyselyihin vastaavat tahot eivät ole olleet kytköksissä opinnäytetyöhöni entuudestaan eli kehittämistyötä on tarkasteltu objektiivisesti. Kehittämistyön laadullisuudessa nousi esiin mm. termien ja käsitteiden täsmentämisen ja rajaamisen tarkeys. Asiantuntijakyselystä löytyi täsmentämättömien käsitteiden lisäksi myös kirjoitusvirheitä. Vastauksissa nousi epäily matalan kynnyksen ohjatusta keskustelukerhosta hyvinvointia edistävänä ja voimavaroja lisäävänä palvelumuotona. Toiminnassa on uhkana, että se jää irralliseksi eikä pysty luomaan konkreettista tuoppausta kohderyhmän jäseniin. Riippuen yksilöstä avoin toiminta ei näyttäyty turvallisena tilana, vaan ryhmän avoimuus voidaan kokea epämiellyttävänä. Tietyissä asiantuntijanäkemyksissä nousi myös esiin yhteinen linja siitä, että perhepalveluiden monipuolistaminen tulevaisuudessa on hyvä suunta ja on hedelmällistä, jos useampi taho vie asiaa eteenpäin.

Kehittämistyössä tehdyt haastattelut antoivat puolestaan tulevaisuussuuntatuneita vastauksia liittyen ammattilaisten ajatuksiin siitä, mitä tulevaisuudessa olisi hienoa nähdä pikkulapsiperheiden vanhempien hyvinvoinnin edistämiseksi. Perhepalveluiden kehittämiseen liittyvinä aja-

tuksina nousi esiin mm. isätoiminta, maksuton harrastustoiminta, varhainen puuttuminen, moniammatillisen yhteistyön edistäminen, matalan kynnyksen maksuttomat lastenhoitopalvelut, isot fasilitoidut yhteisötilat, yhteisölliset perhepalvelukeskukset ja parannetut palvelut maahanmuuttajataustaisille perheille. Myös rasismien ja syrjinnän vähentämiseen toivottaisiin tulevaisuudessa löydettävien innovatiivisten ratkaisujen. Kohderyhmän tavoittaminen sekä haasteena että prioriteettina korostuivat usean haastateltavan kohdalla. Haastatteluissa kävi ilmi, että vanhemmat haluavat tulla kohdatuksi ja keskustella usein aivan arkisista asioista. Useampi taho mainitsi toiminnan valttikortteina olevan osallisuuden, yhdenvertaisuuden, vuorovaikutuksellisuuden, luottamuksellisuuden ja perhekeskeisyyden.

Itse kehittämistyössäni en saanut kokeillusta verkkotoiminnasta palautetta kohderyhmään kuuluvilta, mikä vaikeuttaa kehittämisehdotuksen laadullista arviointia. Toisaalta kehittämisehdotus nojaa ennakoitiin tulevaisuuden kehityssuunnasta liittyen pikkulapsiperheiden vanhempien tarpeisiin kirjastopalveluissa. Kehitysehdotuksessa ei odoteta, että uudenlaista jatkuvaa verkkopalvelua alettaisiin järjestämään heti kirjastotyöntekijöiden toimesta, vaan resurssien ja havaittujen asiakastarpeiden puitteissa.

6 POHDINTAA TULEVAISUUDEN KIRJASTOSTA

Sen lisäksi, että vanhempien tukeminen on paitsi tärkeää ja oikein, siihen löytyy myös lakiperusteinen syy. Lapsen oikeuksien sopimuksessa edellytetään, että vanhemmille tarjotaan tukea heidän vanhemmuuteensa liittyen mm. vanhempainohjauksen (Yleissopimus lapsen oikeuksista artikla 24) ja muun asianmukaisen avun (Yleissopimus lapsen oikeuksista, artikla 18) muodossa. Pikkulapsiperheiden vanhempien hyvinvointiin vaikuttaa useita eri tekijöitä, joista osa rakentuu samoista peruspalikoista. Tiedämme, että uni, ravitsemus, liikunta, työ ja mielen-terveys vaikuttavat vahvasti jaksamiseemme. Vaikka vanhemmat tietäisivät, että heidän pitäisi nukkua enemmän tai vähentää kiirettä niin on mahdollista, ettei lapsiperheen arjessa koeta voivan tehdä tätä. On myös tilanteita, jossa vanhemmilla ei ole mahdollisuuksia itsensä huomioimiseen hyvinvoinnin näkökulmasta. Tähän voi vaikuttaa esimerkiksi tukiverkostojen vähyys ja yksinäisyys, huono taloustilanne tai muut haavoittuvuustekijät.

Tiettyjä arjen ja elämän pysyvyyksiä ei voi sivuuttaa. Tukijärjestelmien kehitystyö ja tulevaisuuden haasteiden ennakointi voivat suoda tukea apua tarvitseville. Innovatiiviset ratkaisut voivat antaa uusia mahdollisuuksia. Mietittäessä erilaisia perhepalveluita tulee huomioida, miten monimuotoisia perheitä Suomessa on ja millaisia perhearvoja erilaisissa perhekokonaisuuksissa vallitsee. Suomessa myös lapsettomia pariskuntia voidaan kutsua perheiksi. Suomalainen perhekulttuuri ja maahanmuuttajataustaisten perheiden perhekulttuurit eroavat toisistaan, mutta silti perheiden tuen tarpeet ovat olemassa ja palveluissa tämän huomioiminen on tärkeää. Osa perheistä kaipaa strukturoitua toimintaa ja osa taas vapaata keskustelua ja olemista. Tietty vanhemmat haluavat perhekohtaista apua ja toisille ryhmäpainotteinen tukimuoto on parempi. Kaikki vanhemmat eivät välttämättä koe pääsevänsä ”syvälle” keskusteluissa, joita järjestetään vapaa ja strukturoimattoman toiminnan seassa vaan haluavat ohjattua toimintaa. Toiset taas eivät.

Kunnallispalveluissa on hyvin strukturoitua ja enimmäkseen viralliseen asiakkuuteen ja ennalta määrättyihin palvelupolkuihin sovitettua toimintaa. Suomessa yleisesti ottaen terveys- ja sosi-

aalipalvelut ovat laajat ja kattavat. Niin sanottuja matalan kynnyksen palveluita tarjotaan enemmän järjestökentällä. Näiden palveluiden muokkaaminen on verrattaen ketterää, mikä näkyy mm. järjestökentän valmiudesta siirtää palvelujaan verkkoon korona-aikana. Toisaalta innovatiiviset ratkaisut myös kunnallispalveluissa voisivat tulevaisuudessa luoda uusia mahdollisuuksia kuntalaisten hyvinvoinnin tukemiseen matalalla kynnyksellä ja kustannustehokkaasti. Tämän ei tarvitse välttämättä tarkoittaa kohderyhmille suunnattujen yleispalveluiden räätälöintiä yksilöpalveluiksi vaan uusien näkökulmien löytämistä olemassa olevista palveluista ja näiden tuunausta olemassa olevilla resursseilla.

6.1 Paluu tutkimuskysymykseen ja kehittämistyön toimeksiantoon

Opinnäytetyön teoriavetoisen tulevaisuustutkimuksen väitteenä oli, että tulevaisuuden kirjasto voi tuottaa jatkuvana verkkopalveluna pikkulapsiperheiden vanhempien hyvinvointia edistävää ja lapsiperheen arkea tukevaa verkkotoimintaa, joka linkittyy kirjaston toiminnan tavoitteisiin. Kyselyn perusteella tulevaisuuden kirjastoon toivottiin lisää yhteisöllistä toimintaa sekä lähipalveluita. Tämä ei ole täysin sama asia kuin verkkopalvelut, mutta yhteisöllisyyttä voidaan tavoitella räätälöityjen verkkopalveluiden kautta.

Suomessa on satoja kirjastoja ja niiden yksilökohtaisiin palvelukokonaisuuksiin voi liittyä erikseen asiakkaiden tarpeisiin räätälöityjä kokonaisuuksia. Esimerkkinä Vantaalla Tikkurilan kirjaston lapsille ja nuorille suunnattu verkkotoiminta Soturikissat. Kyseistä verkkotoimintaa ei siis tuoteta kaikissa Vantaan kirjastoissa. Toiminnan järjestäjänä kirjasto on jo valmiiksi hyvin asiakaslähtöinen ja luova. Luovuudesta ja mukautuvuudesta kertoo myös mahdollisuus tehdä yhdestä toiminnasta montaa ”eri versiota”. Nykyään kirjavinkkaustakin voidaan tehdä monin eri tavoin. Toiminnan säätäminen ja muovailu ei siis ole täysin ennenkuulumatonta kirjastopalveluissa.

Opinnäytetyöni tilaaja eli Tikkurilan kirjaston lastenosasto korosti haluavansa tietää asiakkaiden tyytyväisyydestä uudistettuun lastenosastoon. Suuri osa lastenosaston asiakkaista on lapsiperheitä, joihin opinnäytetyössäni rajattu kohderyhmä eli pikkulapsiperheiden vanhemmat

myös kuuluvat. Toiseksi Tikkurilan kirjaston lastenosasto halusi näyttöä ja tietoa verkkotoiminnan järjestämiseen liittyen. Alkuperäiseen toiminnan järjestämiseen kuului Zoom-etätaapainemistyökalun käyttäminen, mutta odottamattomista haasteista johtuen toimintakokeilun verkkotyökaluna käytettiin sosiaalisen median Instagram-alustaa. Tikkurilan kirjaston Instagramtililtä tuotetaan sisältöä sekä lapsille että aikuisille. Kohderyhmälle suunnattua kehitysehdotuksen kaltaista jatkuvaa sisällön- ja toiminnantuotantoa ja verkkopalvelua ei tällä hetkellä ole. Kehitystyössäni kummankin lähestymistavan eli palvelumuotoilun ja tulevaisuustutkimuksen suhteen kohderyhmän selkeä rajaaminen oli tärkeää. Tilaaajalle näin tarkka rajaaminen ei kuitenkaan ollut järkkymättömän tärkeää eli rajaaminen on saattanut asettaa verkkopalvelun mainostamisen liian kapealle alueelle kirjaston asiakaskuntaa pohdittaessa.

Skenaariotyöskentelyllä vertailin, millaisia vaihtoehtoisia tulevaisuuksia voisi olla, jos Suomessa joko mentäisiin digitalisaation virran mukana tai vaihtoehtoisesti rajoitettaisiin digitalisaation etenemistä. Yhtenä päämuuttujana oli myös sosioekonomisen eriarvoistumisen lisääntyminen ja vaihtoehtoisesti väheneminen. Pohtiessani skenaarioita, joihin kehitysehdotus mielestäni enemmän istuu eli skenaariot 2 ja 4, voin arvioida kehitysehdotuksen tarpeellisuutta tai vastaavasti hyödyttömyyttä uudestaan. Skenaariossa 2 ”Radikalisoitumisen aika” ihmisryhmien segmentoituminen kaikin tavoin monimuotoisemmaksi oli sitten kyse ideologioista tai elämäntyylyistä, lähtee rankkaan nousuun ja eri ryhmien välinen polarisoituminen lisääntyy. Tähän maailmankuvaan sopisi ajatusmalli ”jokaiselle jotakin”, vaikka sen toteuttaminen ei ole koskaan täydellisesti mahdollista. Tämä voi myös olla itse itseään lisäävä kierre, jossa individualismi ”riistäytyy käsistä”. Skenaariossa 4 ”Hyvinvoinnin standardi” on tiettyjä samankaltaisuuksia, mutta myös eroavaisuuksia löytyy. Tässä skenaariossa vallitsee enemmän yleinen massa-ajattelu, jossa joukkoon kuulumiseen ja yhteiskunnalliseen arvostamiseen sisältyy sannattomat normit. Erilaisuus ei ole enää kovinkaan trendikästä vaan kirjastopalveluiltaikin haetaan enemmän ”yleisesti hyväksyttyä” tyyliä eikä yllättävyyttä. Samankaltaisuutta ilmenee siinä, että eri syistä resursseja tarvittaisiin enemmän, mikä toisaalta pätee aika moneen palveluun, jos mietitään tulevaisuutta. Yhteisöllisyyttä saatetaan alkaa hakea enemmän ideologia-

pohjalta tai olemassa olevan palvelun sivutuotteena. Orgaaninen, vastavuoroinen ja avoin yhteisöllisyys vaativat yhteistyötä sen eri muodoissa ja riippuen tulevaisuudesta, yhteistyöhön osallistaminen yhteisöllisyyden synnyttämiseksi saattaa vaatia luoviakin ratkaisuita.

Haastatteluissa huomasin, että kohderyhmälle suunnattua toimintaa on todella paljon Tikkurilan suuralueella. Suurin osa toiminnasta on alun perin tarkoitettu kontaktitoiminnaksi, vaikka varsinkin korona-aikana toimintaa on siirretty verkkoon. Suuressa osassa toiminnasta korostui vapaamuotoisuus ja hento strukturointi. Yhteiselle toiminnan kehittämiseksi jätetään tilaa ja omaa tahtoa osallistua tai olla osallistumatta kunnioitetaan vahvasti. Jättääkö tämä vapaus tietyt pikkulapsiperheiden vanhemmat esimerkiksi tyhjän päälle, on omasta mielestäni pohdinnan arvoinen asia. Tarvitaanko sekä ihmisten että asioiden väliseen dialogisuuteen johdattajaa? Esimerkiksi kyselyihin vastaamisessa huomattiin kohderyhmän suoran lähestymisen tuottavan enemmän tuloksia. Pelkkä mahdollisuus antaa oma mielipide ei niinkään tuonut paljoa tuloksia vaan suora huomiointi ja kohtaaminen ja niin sanottu jään rikkominen auttoivat ensimmäisen askeleen ottamiseen.

Kaikki ihmiset eivät ole välittömiä, itseohjautuvia ja ulospäinsuuntautuneita vaan voivat kaivata erityisesti strukturoitua ”tilaa”, jossa toimintaa ohjataan ja keskustelua johdatellaan, niin ettei tilanteen eteenpäin viemisestä tarvitse ottaa itselleen täyttä vastuuta, koska se koettaisiin kuormittavana. Omia haasteita saatetaan myös vähätellä, eikä niitä koeta mainitsemisen arvoisiksi. Haastatellut perhepalveluita tarjoavat tahot edustivat kaikki ihmisläheisten alojen ammattilaisia eli kohtaaminen, osallistaminen, aito läsnäolo ja kuuntelu sekä tuen tarjoaminen olivat heille perustyökaluja. Varsinkin isommissa ryhmissä vaatii taitoa pystyä kohdata kaikki paikalla olijat sekä kykyä antaa heille heidän tarvitsemansa tuki. Siltojen rakentaminen tulevaisuuteen voimaannuttamalla ja vahvistamalla henkilön omia vahvuuksia ja minäpystyvyyttä on myös hyvin tärkeää, niin että toiminnasta saadut hyödyt todella vievät eteenpäin. Vaikka sosiaalisen pääoman saaminen palvelusta ja mahdollisesti sosiaalinen kiinnittyminen toiminnan kautta sekä paikkaan että ihmisiin on tärkeää, niin yksilön pystyvyys hyödyntää palvelusta saatua palvelun ulkopuolella, on myös ihmisen sisäisen kasvun kannalta äärimmäisen tärkeää.

6.2 Kehittämistyö tuotti Tulevaisuuden kirjasto- kehitysehdotuksen

Tuotin Tikkurilan kirjaston lastenosastolle kehitysehdotuksen, jonka he voivat halutessaan liittää lisäliitteeksi esimerkiksi jo valmistuneeseen visio Vantaan kaupunginkirjaston tulevaisuudesta vuodelle 2030 (Vantaan kirjasto - jotta oppisimme yhdessä lukemaan maailmaa). Tässä visiossa eritellään Vantaan kaupunginkirjaston arvoiksi dialogisuus, yhdenvertaisuus, rohkeus muuttua sekä elämyksellisyys. Tärkeitä päämääriä ovat: monilukutaidon edistäminen, osallisuuden tukeminen, yhteiskunnan monimuotoisuuden tukeminen kielten ja kulttuurien keitaana sekä uuden oppimiseen ja elämyksiin tähtäävän matalan kynnyksen alustan mahdollistaminen (Alanko ym. 2021, 19). Esimerkiksi tiedon elävöittämisen toimintamallia apuna käyttäen monenlainen virtuaalinen sisällön- ja toiminnantuotanto voisi olla mahdollista.

Tikkurilan kirjaston Instagram-kanavalla kokeilemani livestriimit saivat katsojia kahdessa viikossa melkein toista sataa. Korostin verkkotoiminnan tyyllisyydessä erityisesti yhdenvertaisuutta ja syrjimättömyyttä ajatellen fasilitointia. Vantaan kaupungin taloussuunnitelman 2020–2023 Talousarviossa 2020 kerrotaan, että jotta kirjasto voisi menestyksekkäästi tarjota mahdollisuuksia oppimiseen, itsensä kehittämiseen, virkistykseen ja yhteisöllisyyteen tulisi kirjaston saada sen asiakkaat haluamaan antaa omasta ajastaan kirjastolle (Vantaan kaupunki 2019). Tulevaisuuden trendien valossa ihmiset arvostavat vapaa-aikaansa yhä enemmän ja haluavat siitä mahdollisimman laadukasta, mielekästä ja viihdyttävää. Räätelöimällä palveluita voidaan lisätä asiakastyytyväisyyttä ottamalla asiakkaan tarpeet vielä tarkemmin huomioon ja mahdollisesti myös lisätä kiinnostusta. Kehittämistyölläni pyrin kohdistamaan verkkopalvelua erikseen tarkkaan valitulle kohderyhmälle resursseja säästäen, enkä mitenkään korvaamaan muita matalan kynnyksen palveluita.

Hyvin tärkeä osa kokeilusta eli palaute jäi kehitystyössäni kuitenkin puuttumaan, mikä on sekä tilaajalle, että koko kehitystyölle vaje. Suoraa palautetta kokeilusta ei saatu, eli asiakkaiden suoraa mielipidettä ja tyytyväisyyttä ei voida tietää. Alun perin palautteen keräämiseen suunnitellut toimenpiteet eivät olleet päteviä muuttuneeseen toiminnan kokeiluasetelmaan nähden.

Voidaan pohtia vaikuttaako hiljaisissa signaaleissakin havaittu ihmisten jakautuminen ns. aktiivisiin tekijöihin ja passiivisiin kokijoihin esimerkiksi siihen, ettei Zoom-alustalle suunniteltuihin ryhmiin tullut ilmoittautumisia. Tämä jako on tietenkin karkea, mutta se sanallistaa sitä, että pelkkä toiminnan fasilitointi ei riitä kaikille vaan tarvitaan vahvempaa johdatusta ja sillan rakentamista. Heikoissa signaaleissa esitettiin, että ihmisten osallistaminen kehitysohjelmaan tulee muutenkin muuttumaan haasteellisemmaksi, koska koetaan, että ns. ”omaa” halutaan kehittää mieluummin kuin ”vain yhteiseksi koettua”. Jos siis yhteisessä kehittämisessä tai esimerkiksi yhteisessä budjetoinnissa halutaan osallistaa asiakkaita kehitysohjelmaan, tulisi löytää tapa näyttää mielenkiintoisella tavalla kehittämis-toiminnan linkki ihmisten omaan arkeen.

Olen luonut tämän opinnäytetyön tuotoksen eli Tulevaisuuden kirjasto- kehitysehdotuksen vahvasti tutkimustyöni ja kehittävän kokeiluni pohjalta, eli asiakasympäristössä testatun toiminnan kautta, vaikka se ei ole sama kuin alkuperäinen suunniteltu toiminta. Tämä voidaan nähdä myös toteuttamisen ja mahdollisesti toiminnan jalkauttamisen kautta hyödyllisenä koska vaativassa taloustilanteessa kehitysehdotuksen tilaajan olisi ketterää implementoida verkkopalvelu osaksi jo käytössä olevaa verkkopalvelupalettia. Kehitysehdotus on koottu 7 sivun mittaiseksi liitteeksi Tikkurilan kirjaston lastenosastolle.

6.3 Mitä kehittämistyö tuotti humanistiselle alalle

Nykylainsäädännön mukaan vapaan sivistystyön tarkoituksena on

”Vapaan sivistystyön tarkoituksena on järjestää elinikäisen oppimisen periaatteen pohjalta yhteiskunnan eheyttä, tasa-arvoa ja aktiivista kansalaisuutta tukevaa koulutusta. Vapaana sivistystyönä järjestettävän koulutuksen tavoitteena on edistää ihmisten monipuolista kehittymistä, hyvinvointia sekä kansanvaltaisuuden, moniarvoisuuden, kestävän kehityksen, monikulttuurisuuden ja kansainvälisyyden toteutumista. Vapaassa sivistystyössä korostuu omaehtoinen oppiminen, yhteisöllisyys ja osallisuus.”

(Laki vapaasta sivistystyöstä 1998/632, 1 § 29.12.2009/1765).

Nykypäivänä vapaa sivistystyö toteutuu omaehtoisena itsensä sivistämisenä ja kehittämisenä mm. erilaisten kesäyliopistojen, kansanopistojen ja muiden opintokeskusten toiminnan kautta.

Vapaan sivistystyön historiaa kunnioittavia sivistyspedagogiikan pääjuonteita ovat kansanvalistus, kansansivistys, kansalaisena kasvaminen, itsekasvatus, omaehtoisuus ja yhteisöllisyys (Manninen 2019, 196.). Humanistinen ala pitää sisällään myös näitä sivistyspedagogiikan pääjuonteita. Opinnäytetyöni kautta tuotettu kehitysehdotus esittää, että kirjaston omilla resursseilla voisi tulevaisuudessa olla mahdollista järjestää kehitysehdotuksessa esitettyä verkkopalvelua. Tämä ei kuitenkaan rajaa pois tulevaisuuden mahdollisuuksia humanistiselle alalle hakevien tai jo valmistuneiden moniosaajien toimia kirjastoympäristössä esimerkiksi innostajina tai yhteisötyöntekijöinä.

Tulevaisuudessa kirjastojen ja korkeakoulujen välinen yhteistyö tai muut uuden työn muodot voivat luoda mahdollisuuksia edistää ihmisten hyvinvointia monitoimijaisessa yhteistyössä. Tutkimustyön jatkaminen uusien opinnäytetöiden, projektien tai yhteistyöhankkeiden kautta olisi suotavaa. Suomessa tarvitaan lisää tutkimusta mahdollisuuksista hyvinvoinnin edistämiseen innovatiivisilla tavoilla. Varsinkin asiakasyhteistyössä ja yhteisen ideoinnin kautta tarvittavaa palautetta tarvittaisiin toimintamuotojen kehittämiseen ja kohderyhmien tarpeiden kiteyttämiseen.

Tulevaisuudessa myös erilaiset etätapahtumiin ja muuhun virtuaaliseen toimintaan tarkoitetut alustat kuten Zoom tulevat yleistymään, mutta näiden sisällyttäminen erilaisiin asiakasrajapintoihin ja toimintaympäristöihin vaatii kehittämistä. Myös sivistyspedagogiikan ja kirjastopedagogiikan yhdyskohtien ja sosiokulttuurisen innostamisen tutkimisen jatkaminen voisi tuoda humanistiselle alalle lisää arvoa. Opinnäytetyössäni näitä kytköksiä on vain pintaraapaistu ja voitu hieman avata. Tulevaisuudessa nähdään, mihin kaikkeen tämä voi johtaa.

LÄHTEET

- Abram Stephen 2018. Librarian- A continuously evolving profession. Teoksessa Hirsh Sandra(edit.) 2018. Information Services Today- an introduction second edition. Rowman & Littlefield. 26-39
- Aunola Kaisa & Sorkkila Matilda 2019. Risk Factors for Parental Burnout among Finnish Parents: The Role of Socially Prescribed Perfectionism. *Journal of Child and Family Studies*. Psykologian laitos, Jyväskylän Yliopisto. Viitattu 17.12.2020 <https://doi.org/10.1007/s10826-019-01607-1>
- Dufva Mikko 2020. Megatrendit 2020. Sitran selvityksiä 162. Sitra
- Eronen Anne, Londen Pia & Peltosalmi Juha 2019. Sosiaalibarometri 2019. SOSTE Suomen sosiaali- ja terveys ry Helsinki.
- FCG Konsultointi Oy 2021. KAPA - Kaupunki- ja kuntapalvelut 2020- Asukastyytyväisyystulokset Vantaa (lomakkeen kysymyssarja 2). https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/155795_Vantaa_KAPA_2020_Palvelutytytyvaisuus.pdf
- Heikkinen Anja 2019. Vapaan sivistystyön aatteet ja ideologiat. Teoksessa Pätäri Jenni, Teräsahde Sini, Harju Aaro, Manninen Jyri & Heikkinen Anja 2019. Vapaa sivistystyö eilen, tänään ja huomenna. Vapaa sivistystyö ry, 85–136
- Heinisuo Rami, Koskela Sanna & Saine Reetta 2004. Kirjastopalvelut kaikilla mausteilla- Palvelutuotannon tilat, tarpeet ja tulevaisuuden linjauksia. Opetusministeriön julkaisuja 2004:5. Opetusministeriö Kulttuuri-, liikunta-, ja nuorisopolitiikan osasto
- Heino Annika 2016. Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun. Espoon kaupunki. Viitattu 20.2.2021 https://docplayer.fi/3974767-Tyokalupakki-palvelumuotoiluun.html#show_full_text
- HelMet 2019. Tikkurilan kirjaston lastenosasto avataan 7.10. Viitattu 3.3.2021 [https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Uutispalat/Tikkurilan_kirjaston_lastenosasto_avataa\(196790\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Uutispalat/Tikkurilan_kirjaston_lastenosasto_avataa(196790))
- HelMet 2020. Tikkurilan kirjasto- Palvelut. Viitattu 17.12.2020 https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Tikkurilan_kirjasto/Palvelut
- Helsinki 2020. Varaamo. Viitattu 17.12.2020 <https://varaamo.hel.fi/search?search=vantaa>
- Hiltunen Elina 2012. Matkaopas tulevaisuuteen. Talentum Media Oy Helsinki.

- Hirvola Elina, Kanerva Suvi & Lakka Tuulikki 2018. Terveystiedon lukutaito. Blogi- Ilmiön lähteillä. Viitattu 4.3.2021 <https://ilmionlahteilla.wordpress.com/2018/04/19/terveystiedon-lukutaito/>
- Hokkanen Laura 2015. Kun kirjat alkavat elää- sosiaalisen kirjaston ideasta. Teoksessa Hokkanen Laura 2015 (toim). Sosiaalinen kirjasto- lukemattomien mahdollisuuksien maailma. Acain. BTJ Finland Oy, 11–44
- Johnsson Wennerdal Helga & Zellerroth Clara 2018. Må bra som föräldrar- psykologernas strategier för småbarnsåren. Norstedts, Stockholm.
- Jyväskylän Yliopisto 2015. Narratiivinen analyysi. KOPPA- info. Etusivu / Avoimet / Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta / Menetelmäpolkuja humanisteille / Menetelmäpolku / Aineiston analyysimenetelmät / Narratiivinen analyysi. Viitattu 1.3.2021 <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/narratiivinen-analyysi>
- Jyväskylän Yliopisto 2020. Vanhemmuuden voimavara- ja kuormitustekijät –tutkimus (VoiKu). Viitattu 17.12.2020 <https://www.jyu.fi/edpsy/fi/laitokset/psykologia/tutkimus/tutkimusalueet/perhetutkimus/voiku-tutkimus>
- Kamppinen Matti & Kuusi Osmo 2003. Tulevaisuuden tekeminen. Teoksessa Kamppinen Matti, Kuusi Osmo & Söderlund Sari (toim.) 2003. Tulevaisuuden tutkimus- Perusteet ja sovellukset. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia Toimituksia 896. 2. korjattu painos Suomalaisen Kirjallisuuden Seura Helsinki, 117–170
- Kamppinen Matti & Malaska Pentti 2003. Mahdolliset maailmat ja niistä tietäminen. Teoksessa Kamppinen Matti, Kuusi Osmo & Söderlund Sari (toim.) 2003. Tulevaisuuden tutkimus- Perusteet ja sovellukset. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia Toimituksia 896. 2. korjattu painos Suomalaisen Kirjallisuuden Seura Helsinki, 55–115
- Kamppinen Matti, Malaska Pentti & Kuusi Osmo 2003. Tulevaisuuden tutkimuksen peruskäsitteet. Teoksessa Kamppinen Matti, Kuusi Osmo & Söderlund Sari (toim.) 2003. Tulevaisuuden tutkimus- Perusteet ja sovellukset. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia Toimituksia 896. 2. korjattu painos Suomalaisen Kirjallisuuden Seura Helsinki, 19–53.
- Kanerva Markus 2021. Valintamuotoilu ja nudging vaikuttamisen keinoina- video. Kokeileva Suomi- hanke. Viitattu 10.3.2021 <https://kokeilevasuomi.fi/valintamuotoilu-ja-tuuppaus>
- Kangasniemi Anu & Kauravaara Kati 2016. KOHTI MUUTOSTA- Arvo- ja hyväksyntäpohjainen lähestymistapa liikunnan ja terveyden edistämiseksi. 2. painos Liikunta- ja hyvinvointiakatemia oy Vantaa.
- Kangasniemi Anu, LIKES - tutkimuskeskus, Jyväskylä, Lääkärikeskus Dextra, Jyväskylä, Liikunta- ja hyvinvointiakatemia Oy 2015. Tietoisuustaidot– uusi keino hyvinvoinnin ja fyysisen aktiivisuuden edistämiseksi- Liiku Mieli Hyväksi. LIKES - tutkimuskeskus

- Karppinen Jaana 2015. Nelikentän rakentaminen. Slideshare.net. Viitattu 26.2 <https://www.slideshare.net/JaanaKarppinen/nelikentn-rakentaminen>
- Kuntalaki 410/2015, 1 §. Viitattu 16.2.2021 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410>
- Kurki Leena 2000. Sosiokulttuurinen innostaminen: keskeisiä käsitteitä. Etusivu-Tietopankki-Artikkeleita kansalais-yhteiskunnasta-6. Osallisuus-Sosiokulttuurinen innostaminen: keskeisiä käsitteitä. Viitattu 22.2.2021 <https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/sosiokulttuurinen-innostaminen-keskeisia-kasitteita/>
- Laki vapaasta sivistystyöstä 1998/632, 1 § 29.12.2009/1765. Viitattu 12.3.2021 <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980632>
- Laki yleisistä kirjastoista 2016/1492, 6 §. Viitattu 21.12.2020 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492>
- Lapsen oikeuksien sopimus artikla 18. Lapsen oikeuksien sopimus - koko teksti. Unicef 2021. Viitattu 18.2.2021 <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-kokonaisuudessaan/>
- Lapsen oikeuksien sopimus artikla 24. Lapsen oikeuksien sopimus - koko teksti. Unicef 2021. Viitattu 18.2.2021 <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-kokonaisuudessaan/>
- Leena Alanko, Oona Frilander, Maria Malho, Vainio Mikko, Ervasti Katariina, Ronkainen Heli, Rantala Anna-Mari & Lehtola Maija 2021. Vantaan kirjasto - jotta oppisimme yhdessä lukemaan maailmaa: Visio Vantaan kaupunginkirjaston tulevaisuudesta vuodelle 2030. Vantaan kaupungin kirjasto
- Linturi Hannu 2003. Oppimisen kulttuurievoluutio verkossa. Teoksessa Kamppinen Matti, Kuusi Osmo & Söderlund Sari (toim.) 2003. Tulevaisuuden tutkimus- Perusteet ja sovellukset. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia Toimituksia 896. 2. korjattu painos Suomalaisen Kirjallisuuden Seura Helsinki, 661–788
- Manninen Jyri, Ojakangas Aki, Fields Marion & Teräsahde Sini 2019. Vapaan sivistystyön pedagogiikka. Teoksessa Pätäri Jenni, Teräsahde Sini, Harju Aaro, Manninen Jyri & Heikkinen Anja 2019. Vapaa sivistystyö eilen, tänään ja huomenna. Vapaa sivistystyö ry, 195–216.
- Marquez Joe J & Downey Annie 2016. Library Service Design- A Lita Guide to holistic assessment, insight, and improvement. American Library Association, Rowman & Littlefield.
- Matilainen Veera 2018. Luotain- palvelumuotoilu- työpaja. Luotain Consulting Oy. <https://media.sitra.fi/2018/09/23115959/veeramatilainensoteuttamo2.0.pdf>
- Mäkelä Marja-Leena 2015. Kirjavinkkari- kirja. Avain Helsinki.
- Mänty Minna 2020. Aikuisväestön koettu hyvinvointi Vantaalla: Havaintoja FINSOTE-tutkimuksesta. Tilastokatsaus 1:2020. Tietopalvelu B1:2020. Vantaan kaupunki. Viitattu

- 26.2.2021 https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaa/wwwstructure/149657_Tilastokatsaus_1_2020_Aikuisvaeston_koettu_hyvinto_Vantaalla_2019.pdf
- Nurmi Marjo 2015. Asiantuntijuutta ja identiteettipääomaa- Murikka - opiston kolmen kuukauden kurssin vaikuttavuus. Metallityöväen Liitto ry ja Murikka-opisto.
- Ojasalo Katri, Moilanen Teemu & Ritalahti Jarmo 2014. Kehittämistyön Menetelmät: Uudella Osaamista Liiketoimintaan. 3. uud. p. Helsinki: Sanoma Pro
- Poskela Jamo, Kutinlahti Pirjo, Hanhike Tiina, Martikainen Mikko & Urjankangas Hanna-Maria 2015. Kokeileva kehittäminen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja TEM raportteja67/2015. Työ- ja elinkeinoministeriö
- Päivänsalo Tiina-Maria 2018. Sanapilvi. Ajattelen siis olen- Pohdintoja ajattelutaitoja siivittävästä pedagogiikasta- blogi. Viitattu 1.3.2021 <https://ajattelen.wordpress.com/2018/03/16/sanapilvi/>
- Pätäri Jenni 2015. Selvitys vapaan sivistystyön opintoesetelukurssien hyödyistä ja vaikutuksista. Vapaa Sivistystyö ry Helsinki 2015
- Pätäri Jenni, Harju Aaro & Ojakangas Aki 2019. Kirjastotoiminta vapaana kansansivistystyönä. Teoksessa Pätäri Jenni, Teräsahde Sini, Harju Aaro, Manninen Jyri & Heikkinen Anja 2019. Vapaa sivistystyö eilen, tänään ja huomenna. Vapaa sivistystyö ry, 78–84.
- Pönkä Harto 2020. Sosiaalisen median tilastot ja käyttö Suomessa: somekatsaus 02/2020. Sosiaalisen median trendit 2020 ja muutokset markkinoinnissa nyt. Innowise. Viitattu 25.2.2021 <https://www.innowise.fi/fi/sosiaalisen-median-tilastot-suomessa-somekatsaus-022020/>
- Räsänen Juhani 2006. Voimaantumisen mahdollistamisen ratkaisut- Yhteiskunnan, yhteisön ja yksilön valtaistaminen. Julkiviestintä Oy. Suomen Työvalmennusakatemia julkaisu.
- Rönkkö Minna, Komulainen Marko, Koivistoinen Raija, Summanen Sari, Kauttonen Hilikka, Piironen Rauno, Pulkkinen Hannu, Heino Anita & Häkkinen Kirsti 2012. ”Henki ja elämä” -kansalaisopistojen sosiaalisen ja yhteiskunnallisen vaikuttavuuden arviointiraportti. Suomenjoen kaupunki
- Saranne Marika 2011. Mikä ihmeen Living Lab?. Elävää elämää Lappiin- blogi. Elävä Lappi-sivusto. Viitattu 8.3.2021 <https://blogi.eoppimispalvelut.fi/elavalappi/2011/01/31/mika-ihmeen-living-lab/>
- Seppänen Antti, Kontiainen Kristiina, Ihanamäki Satu & Niskanen Nina-Mari 2018. Etelä-Suomen kirjastot 2017. Aluehallintovirastojen julkaisuja 52/2018. Opetus- ja kulttuuritoimen vastuualue, kulttuuriyksikkö.

- Sisäministeriö, Sosiaali- ja terveysministeriö & Valtiovarainministeriö 2020. Hallitus on tehnyt muutoksia sote-uudistuksen lakiesitysluonnokseen lausuntokierroksen perusteella. Valtioneuvoston tiedote. Viitattu 16.2.2021 <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/hallitus-on-tehnyt-muutoksia-sote-uudistuksen-lakiesitysluonnokseen-lausuntokierroksen-perusteella>
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2010. Sosiaali- ja terveystietokertomus 2010. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2010:1. Sosiaali- ja terveysministeriö Helsinki 2010
- Sosiaalihuoltolaki. 2014/1301, 1 §. Viitattu 16.2.2021 <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Sosiaalihuoltolaki. 2014/1301, 7 §. Viitattu 16.2.2021 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L2P7>
- Suhonen Matias 2018. Reach eli tavoitavuus. Digitaalisen markkinoinnin sanasto. Viitattu 4.3.2021 <https://www.matter.fi/blogi/digimarkkinointisanasto-haltuun/>
- Suomen Kansanopistoyhdistys 2021. Pystyvyykokemus oppimisen keskiössä. Viitattu 4.3.2021 <https://peda.net/kansanopistot/kansanopistoyhdistys/opl/1-teoria/omjtom/pok>
- Suomen mielenterveysseura Mieli ry 2021. Mielenterveysden käsi. Mieli ry. Viitattu 3.3.2021 <https://mieli.fi/fi/julisteet/mielenterveyden-k%C3%A4si>
- Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2009–2019. OKM. Viitattu 24.2.2021 https://tilastot.kirjastot.fi/?alt_grouping=1&orgs=409&years=2009%2C2010%2C2011%2C2012%2C2013%2C2014%2C2015%2C2016%2C2017%2C2018%2C2019&stats=1%2C33%2C100%2C101%2C104%2C107%2C108%2C109%2C110%2C111%2C112%2C115%2C183#results
- Terveysthuoltolaki 2010/1326, 12 §. Viitattu 16.2.2021 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>
- Terävä Hanna 2020. 42 maan vertailututkimus paljasti: yksilökeskeinen kulttuuri altistaa vanhempia uupumukselle – Suomessa seitsemänneksi uupuneimmat vanhemmat. YLE Uutiset. Viitattu 21.12.2020 <https://yle.fi/uutiset/3-11699449>
- THL 2019a. Pienten lasten ja heidän perheidensä hyvinvointi 2018. Tilastoraportti 10/2019. THL. Viitattu <https://thl.fi/fi/tilastot-ja-data/tilastot-aiheittain/lapset-nuoret-ja-perheet/pien-ten-lasten-ja-heidan-perheidensa-hyvinvointi-2018>
- THL 2019b. Osallisuus. Thl.fi- Aiheet- Hyvinvointi- ja terveyserot- Eriarvoisuus- Hyvinvointi- Osallisuus. Viitattu 4.3.2021 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>
- THL 2019c. Mikä on sosioekonominen asema?. Thl.fi -Aiheet-Hyvinvointi- ja terveyserot- Eriarvoisuus. Viitattu 18.2.2021 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus>

- THL 2020a. Eriarvoisuus. Thl.fi -Aiheet-Hyvinvointi- ja terveyserot- Eriarvoisuus-Keskeisiä käsitteitä. Viitattu 18.2.2021 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/keskeisia-kasitteita>
- THL 2020a. Sosiaalinen pääoma. Thl.fi -Aiheet-Hyvinvointi- ja terveyserot- Eriarvoisuus-Keskeisiä käsitteitä. Viitattu 18.2.2021 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/keskeisia-kasitteita>
- THL 2020b. Yhdenvertaisuus. Thl.fi-Aiheet-Sote-uudistus-Palvelujen järjestäminen-Yhdenvertaisuus-Yhdenvertaisuuden käsitteet. Viitattu 4.3.2021 <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-jarjestaminen/yhdenvertaisuus/yhdenvertaisuuden-kasitteet#yhdenvertaisuus>
- THL 2020c. Esteettömyys. Thl.fi-Aiheet-Sote-uudistus-Palvelujen järjestäminen-Yhdenvertaisuus-Yhdenvertaisuuden käsitteet. Viitattu 4.3.2021 <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-jarjestaminen/yhdenvertaisuus/yhdenvertaisuuden-kasitteet#esteettomyys>
- Tilastokeskus 2019. Perherakenne Tikkurilan suuralueen kaupunginosissa 1.1.2019. Teoksessa Tietoja Tikkurilan suuralueelta. Perherakenne kartta. Vantaan kaupunki. Viitattu 19.2.2021 https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/tietoa_vantaasta/tilastot_ja_tutkimukset/vantaa_alueittain_ja_aluejaot
- Tilastokeskus 2020. Pääkaupunkiseudun kokonaisnettomuutto suurin ainakin 50 vuoteen. Viitattu 17.12.2020 https://www.stat.fi/til/muutl/2019/muutl_2019_2020-05-14_tie_001_fi.html
- Tilastokeskus 2021. Elinikäinen oppiminen. Viitattu 4.3.2021 https://www.stat.fi/meta/kas/elinikai_oppim.html
- Tilastokeskus ja Vantaan kaupunki 2020. Graafi- Väestön määrä Tikkurilan suuralueella (31.12.) ja ennuste vuosille 2024 ja 2029. Teoksessa Väestö- Vantaan osa-alueilla. Alueiden väestömäärä 1974–2019 (31.12.) ja ennustevuodet 2024 ja 2029 (31.12.). Vantaan kaupunki. Viitattu 18.2.2021 https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/tietoa_vantaasta/tilastot_ja_tutkimukset/vantaa_alueittain_ja_aluejaot
- Vanhalakka-Ruoho Marjatta 2014. Aikuisen opiskelu, työ ja elämässä suunnanotto ohjauksen ja neuvonnan mahdollisuutena. Teoksessa Heikkinen Anja & Kallio Eeva (toim.) 2014. Aikuisten kasvu ja aktivointi. Tampere University Press ja tekijät, 32–70.
- Vantaa 2019. Tikkurilan kirjaston lastenosasto avataan 7.10. Viitattu 17.12.2020 <https://www.vantaa.fi/uutisia/vapaa-aika/101/0/147316?language=fi>
- Vantaan karttapalvelu 2021. Teemakartat. Aineistot- Kaupunkikartta- Suuralueet- Tilastot- Perheet ja Kotitaloudet- Lapsiperheet %. Viitattu 19.2.2021 <https://kartta.vantaa.fi/>
- Vantaan kaupungin hyvinvointiryhmä 2018. Vantaan hyvinvointiohjelma 2018–2022. Vantaan kaupunki.

Vantaan kaupunki 2019. Vantaan taloussuunnitelma 2020–2023- talousarvio 2020. Vantaan kaupunki.

Vantaan kaupunki 2021. Hyvinvointimentorointi. Vantaan kaupunki. Viitattu 3.3.2021 <https://kunnolla.fi/hyvinvointimentorointi/>

Wikipedia 2020. Monilukutaito. Viitattu 10.3.2021 <https://fi.wikipedia.org/wiki/Monilukutaito>

Wikipedia 2021a. Tikkurilan suuralue. Viitattu 19.2.2021 https://fi.wikipedia.org/wiki/Tikkurilan_suuralue

Wikipedia 2021b. Vantaan kaupungin kirjasto. Viitattu 11.3.2021 https://fi.wikipedia.org/wiki/Vantaan_kaupunginkirjasto

LIITE 2

ASiantuntijakysely

***(pikkulapsilla tarkoitetaan alle kouluikäisiä lapsia)**

***(vastaaja voi halutessaan jättää vastaamatta kysymyksiin tai hypätä osan yli)**

Tutkimus- kehitys ja innovaatio

- Mikä on organisaationne/yrityksenne/tahonne nimi ja pääasiallinen toimintaperiaate (tarkoitus)?
- Mitä tutkimus- ja/tai kehitystyötä organisaationne/yrityksenne/tahonne on tehnyt liittyen perheellisten suomalaisten elintapoihin ja terveystyöskäyttyymiseen?
- Onko organisaationne/yrityksenne/tahonne tehnyt tutkimus- ja/tai kehitystyötä liittyen erityisesti *pikkulapsiperheiden elintapoihin ja/tai terveystyöskäyttyymiseen? Jos on, niin millaista?
- Millaiset innovaatiot saattaisivat mielestänne (asiantuntijan näkemys) auttaa ihmistä edistämään omaa terveyttään arjessaan (esim. teknologia, uudet palvelukokonaisuudet, koulutus)?
- Millaiset perhepalveluinnovaatiot tulevat mielestänne olemaan mahdollisesti tarpeellisia/kysytyjä tulevaisuudessa?
- Muuta kommentoitavaa?

Tulevaisuustutkimus ja ennakointi

- Tekeekö organisaationne/yrityksenne/tahonne tulevaisuustutkimusta liittyen perheellisten suomalaisten hyvinvointiin ja/tai terveystyöskäyttyymiseen?
- Onko tulevaisuustutkimus tieteenalana mielestänne (asiantuntijan näkökulma) tarpeellista? Jos on, miksi? Jos ei, miksi?

- Tuleeko mielestänne ihmisten terveystietoisuuteen ja hyvinvointiin painottuvan **ennakoivan** tutkimuksen tärkeys lisääntymään?
- Onko mielestänne tulevaisuudessa tärkeämpää, että yksilö itse pyrkii ehkäisemään hyvinvointinsa liittyviä haasteita vai tulisiko vastuuta yksilön hyvinvoinnista siirtää vielä enemmän julkisille palveluille? Onko mielestänne (asiantuntijan näkemys) joku muu tapa tarkastella edellä mainittua?
- Mitä mieltä organisaationne, yrityksenne/ tahonne on tulevaisuuden terveystrendistä nimeltä biohakkerointi? Vaihtoehtoisesti mitä mieltä olette asiantuntijana aiheesta?
- Muuta kommentoitavaa?

Pikkulapsiperheiden vanhemmat ja heidän terveystietoisuutensa tutkimusten valossa

- Miten mielestänne (asiantuntijan näkemys) suomalaisilla pikkulapsiperheiden vanhemmilla menee?
- Onko organisaatiollanne/yrityksellänne/tahollanne ajankohtaista tutkimustietoa siitä, miten suomalaisilla pikkulapsiperheiden vanhemmilla menee?
- Onko tutkimusten ja kyselyjen valossa huomattavissa suomalaisten pikkulapsiperheiden arkeen kytkeytyviä terveystietoisuuteen liittyviä trendejä?
- Mitkä asiat aikuisen ihmisen elämässä vaikuttavat terveellisiin elämäntapoihin?
- Mitkä asiat erityisesti vaikuttavat tutkimusten mukaan **pikkulapsiperheiden vanhempien** terveystietoisuuteen?
- Mitkä asiat voivat tukea aikuisen terveystietoisuuden muuttumista pysyvästi (terveellisempään suuntaan)? Pätevätkö samat tekijät tutkimusten ja kyselyiden perusteella pikkulapsiperheiden vanhempiin?
- Millaiseksi suomalaiset vanhemmat kokevat tutkimusten perusteella elintapoihin liittyvän ohjaamisen ja/tai kannustamisen (esim. turhaa, holhoamista, terveyttä edistävää, mielenkiintoista jne.?)

- Muuta kommentoitavaa?

Elintapaohjaaminen ja voimavaratekijät

- Mikä on/ Mitkä ovat mielestänne (asiantuntijan näkökulma) elintapa**ohjaamisen** ja elintapa**valmentamisen** ero(t)?
- Tuoko/tukevatko terveelliset elintavat aikuisen ihmisen elämään voimavaroja? Muuttuuko vastaus edelliseen kysymykseen mietittäessä **pikkulapsiperheiden vanhempia**?
- Onko elintapaohjaamisella tutkitusti vaikutusta perheellisten suomalaisten terveyskäyttäytymiseen? Jos on niin, missä määrin?
- Mitkä ovat suomalaisten pikkulapsiperheiden vanhempien perinteisiä voimavaratekijöitä?
- Mitkä ovat suomalaisten pikkulapsiperheiden vanhempien perinteisiä kuormitustekijöitä?
- Muuta kommentoitavaa?

Perhepalvelut ja palvelumuotoilu

- Ovatko mielestänne tällä hetkellä pelkät julkiset palvelut tarpeeksi kattamaan suomalaisten pikkulapsiperheiden tämänhetkiset palvelutarpeet (yleisesti Suomessa)? Perustele kommentti.
- Onko mielestänne (asiantuntijan näkemys) terveellisiä elintapoja edistävien perhepalveluiden tarjoajien tärkeää panostaa vielä enemmän avun tarjoamisen oikea-aikaisuuteen (kaikki sektorit)?
- Voiko mielestänne ehkäisevien perhepalveluiden (ennakoiva työote) saaminen nopeasti (esim. ilman pitkäaikaista jonottamista vastaanotolle) vähentää merkittävästi perheiden ongelmien kaantumista ja vanhempien uupumista?

- Voiko mielestänne (asiantuntijan näkemys) **matalan kynnyksen avoimet** perhepalvelut (ei so-teasiakkuutta) auttaa ehkäisemään ongelmien kasaantumista?
- Onko mielestänne (asiantuntijan näkemys) **palvelumuotoilulla** merkitystä liittyen elintapaoh-jaamista sisältävien perhepalveluiden suosituksi tulemiseen (kaikki sektorit)?
- Käyttäisivätkö suomalaiset **vanhemmat** mielestänne (asiantuntijan näkemys) enemmän ter-veyskäyttäytymistä ja hyvinvointia edistäviä palveluita, jos ne olisivat ilmaisia, paikallisia sekä kaikille avoimia? Nouseeko edellä mainituista ominaisuuksista joku ylitse muiden? Vaikut-taako joku muu tässä mainitsematon palveluun liittyvä ominaisuus vanhempien valintoihin ku-luttajana?
- Muuta kommentoitavaa?

Perinteisten sotepalveluiden ulkopuolella

- Voisiko kunnan sisäisten toimialojen (esim. kaupunkikulttuurin toimiala ja sosiaali- ja tervey-denhuollon toimiala) välisen yhteistyön tehostaminen mielestänne (asiantuntijan näkemys) edistää perheiden hyvinvointia edistävien perhepalveluiden **saavutettavuutta** ja/tai **esteettä-myyttä** ja/tai **yhtenäisyyttä**?
- Tarvitaanko mielestänne (asiantuntijan näkemys) enemmän eri yhteiskunnan sektorien välistä yhteistyötä liittyen perheiden hyvinvointia ja terveyttä edistäviin perhepalveluihin?
- Voisiko mielestänne julkisten kirjastojen tiloja hyödyntää tulevaisuudessa enemmän kansanter-veydellisen tiedon jakamiseen yleissivistävällä otteella?
- Onko todisteita siitä, että suomalaisten vanhempien hakeutumiseen elintapaohjausta sisältävän palvelun pariin vaikuttaa palvelua tarjoava taho? Esimerkiksi onko todisteita, että vanhempien valintoihin edellä mainitun palvelun piiriin hakeutumiseen voisi vaikuttaa tarjoaako palvelua esimerkiksi perheneuvola, seurakunta tai vaikkapa paikallinen järjestö?

- Voiko palvelua tarjoava taho mielestänne (asiantuntijan näkemys) tahattomasti luoda esteellisyttä palvelunsuhteen (esim. uskonnollisesti sitoutunut ja tai asiakkuutta vaativa palveluntarjoaja)?
- Muuta kommentoitavaa?

Usva Laakson opinnäytetyö ja tutkimus

(TIEDOTE OPINNÄYTETYÖSTÄ)

Tämän opinnäytetyön nimi on Ryhmäohjausta arjen tueksi nyt ja myöhemmin- pikkulapsiperheiden vanhempien tarvekartoitus elintapaohjaukselle. Tästä opinnäytetyöstä vastaa Humanistisen Ammattikorkeakoulun opiskelija Usva Laakso. Humanistinen ala on kiinnostunut ihmisestä, kulttuurista ja yhteiskunnasta, joita tämä opinnäytetyö teemoina sivuaa. Opinnäytetyön tarve nojaa tämänhetkiseen tutkimustietoon pikkulapsiperheiden voimavara- ja kuormitustekijöistä Vantaan Hyvinvointiohjelmaan 2018–2022, Vantaan Hyvinvointimentorointi- hankkeeseen, tutkittuihin tulevaisuuden megatrendeihin sekä havaittuihin alueellisiin heikkoihin signaaleihin. Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda katsaus Tikkurilan suuralueen pikkulapsiperheiden vanhempien tarpeisiin saada tukea arkeensa. Opinnäytetyön tilaajana toimii Vantaan kirjasto- ja asukaspalvelut ja kohdeorganisaationa Tikkurilan kirjasto. Opinnäytetyössä työstitävä tutkimus toteutetaan aikavälillä 1.7.2020- 31.3.2021.

Opinnäytetyössä toteutettavan tutkimuksen hypoteesina on, että matalan kynnyksen elintapaohjaamista kannattaisi toteuttaa yhteistyömallin kautta muuallakin kuin sosiaali- ja terveyspalveluissa esimerkiksi kunnallispalveluiden ja järjestöjen yhteistyönä. Tutkimuksen kohdeorganisaatioksi on valittu Vantaan keskiössä sijaitseva Tikkurilan kirjasto, joka toimii myös tilaajana. Tämän takia tutkimus on rajattu alueellisesti Tikkurilan suuralueelle. Kirjasto on tapahtumapaikkana ihmisten arkeen kytkeytyvä, tuttu ja helposti lähestyttävä. Kirjastot ovat tiedollisen tarjonnan lisäksi välillisesti palveluntarjoajia tarjoamalla tilojaan eri toimijoiden käyttöön. Tulevaisuudessa kirjastojen imago, identiteetti ja ydin tulee varmasti muuttumaan jonkin verran. Opinnäytetyössä käsitellään näitä vaihtoehtoja.

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tulevaisuutta koskevaa tietoa sekä luoda muokattavissa oleva ohjausmalli, joka kohtaisi kohderyhmään kuuluvien kuntalaisten tarpeet. Tutkimuksen kohderyhmään kuuluvat pikkulapsiperheiden vanhemmat. Tavoitteena on myös päästä nopeasti testaamaan uutta palvelukonseptia kokeilukulttuurin omaisesti. Kyseessä on pikkulapsiperheiden vanhemmille suunnattu elintapaohjaamiseen nojaava keskusteluryhmä.

Toiminnan toteutus tapahtuu Tikkurilan kirjaston tiloissa. Tikkurilan kirjasto ei vastaa toiminnasta vaan tarjoaa tutkijan käyttöön tilat. Tutkimuksessa kartoitetaan myös, mitkä tahot voisivat tulevaisuudessa jatkaa vanhemmille suunnattua elintapaohjaamiseen nojaavaa keskusteluryhmää Tikkurilan kirjastossa. Tikkurilan kirjasto tulee saamaan opinnäytetyön kautta arvokasta tietoa pikkulapsiperheiden asiakastyytyväisyydestä ja toiveista liittyen kirjastopalveluihin sekä tietoa siitä, miten asukkaita voidaan aktiivisesti osallistaa kirjastopalveluiden kehittämiseen. Uudistetun lastenosaston avajaisjuhlat pidettiin vuoden 2019 syksyllä ja Tikkurilan kirjasto toivoo nyt 2020 syksyllä saavansa ensi käden tietoa liittyen perheiden tyytyväisyyteen ensimmäisestä toimintavuodesta. Opinnäytetyössä tutkitaan myös vanhempien ja perheiden palvelupolkua ja trendejä liittyen kirjastokäyttäytymiseen. Tutkimuksen lopussa opinnäytetyönkirjoittaja/tutkija analysoi soveltuuko elintapaohjaamiseen nojaava keskusteluryhmän toiminta kirjastoon tapahtumapaikkana.

Kommentit liittyen opinnäytetyöhön ja tutkimukseen

- Onko opinnäytetyön ja tutkimuksen **hypoteesi** pikkulapsiperheiden elämään liittyvien tutkimusten valossa oleellinen? Jos hypoteesia tulisi muuttaa asiantuntijan näkökulmasta niin, miten?
- Onko tutkimusten valossa odotettavissa, että perhepalveluiden monipuolistaminen on tarpeellista tulevaisuudessa (esimerkiksi kolmannen sektorin ja julkisen puolen yhteistyön lisääminen ja/tai enemmän **kaikille** vanhemmille avoimia, mutta ohjattuja keskustelukerhoja ja/tai lisää verkon kautta järjestettäviä perhepalveluita)?
- Voiko **elintapaohjaamiseen** nojaava matalan kynnyksen ohjattu keskustelukerho toimia terveyskäyttäytymisen näkökulmasta hyvinvointia edistävänä ja voimavaroja lisäävänä palvelumuotona pikkulapsiperheiden vanhemmille?
- Jos tässä kyselyssä mainittavaa opinnäytetyötä ja tutkimusta käytettäisiin esikuvana tulevaisuudessa työstettävässä toisessa opinnäytetyössä, mitä uuden opinnäytetyönkirjoittajan tulisi ottaa huomioon? Olisiko jotain, mitä tulisi muuttaa?
- Muuta kommentoitavaa?

LIITE 3

HAASTATTELUPOHJA

- Mikä on perheille ja/tai vanhemmille suunnatun ryhmätoimintanne nimi?
- Mikä on roolinne tämän toiminnan suhteen?
- Mitä ryhmäohjaamismallia käytätte? Miksi tämä malli?
- Onko kyse ohjatusta ja/tai strukturoidusta toiminnasta?
- Mitkä ovat toimintanne tärkeimmät teemat (esim. yhteisöllisyys tai voimavarat)?
- Mikä toimintanne arvopohja on?
- Mitä toiminnalla tavoitellaan (esim. perheiden yhteisen ajan lisääminen tai vanhempien elämönhallintataitojen edistäminen)?
- Mihin tarpeeseen te vastaatte (esim. perheiden harrastusmahdollisuudet tai vanhempien voimavarojen lisääminen)?
- Kuinka kauan tätä perhetoimintaa on järjestetty Tikkurilan suuralueella?
- Missä muualla Vantaalla toimintaa on?
- Kuka rahoittaa toimintaa?
- Ketkä voivat toimia vetäjinä (esim. sosionomi- koulutuksen käyneet)? Mitä heiltä edellytetään (esim. lisäopintoja käyttäytymispsykologian alalta)?

- Kenelle toiminta on ensisijaisesti suunnattu eli mikä on kohderyhmänne?
- Onko toiminnassanne havaittavissa minkäänlaista esteellisyttä (esim. sijainti tai tilat)?
- Onko toimintanne saavutettava kaikille (esim. kielellisesti)?
- Onko osallistujille mitään erityisvaatimuksia ja/tai odotuksia?
- Kuinka helppo toimintaan on päästä mukaan?
- Onko tehty asiakaskyselyjä vanhemmilta? Entä toivelistoja?
- Miten mainostetaan ja tiedotetaan kohderyhmää?
- Onko toimintaan tulossa tulevaisuudessa (5-10v eteenpäin) muutoksia?
- Ihmisellä voi olla elämässään monenlaisia voimavaroja lisääviä tekijöitä. Verrattaessa tilanteita, joita työssänne tulee vastaan, niin saa työntekijän näkökulmasta toimintanne osallistuvat jaksamaan paremmin? Mitä olette huomanneet asiakkaiden kanssa?
- Jos saisit loputtomat resurssit kehittää matalan kynnyksen perhetoimintaa, mitä haluaisit nähdä kehitettävän perheiden hyväksi? Listaa noin 5 perheitä ja vanhempia hyödyttävää asiaa, jos tosiaan kaikki vaihtoehdot olisivat mahdollisia:

LIITE 4

ASiantuntijakyselyiden narratiivi

Perinteisiä pikkulapsiperheiden vanhempien ulkoisia voimavareteijöitä ovat mm. yhteiskunnan tuki (esim. perhevapaat ja taloudellinen tuki) sekä tukiverkot kuten puoliso, sukulaiset (esim. isovanhemmat), ystävät, perhekahvilat, neuvola ja varhaiskasvatus. Yksilöllä voi olla myös omia sisäisiä voimavareteijöitä kuten hyvä terveys. Ennakointia tarvitaan tulevaisuudessa, jotta voitaisiin löytää tapoja ”tuupata” ihmisiä hyvinvoinnin edistämiseen juuri heille sopivalla ja mielekkäällä tavalla. Perheiden moninaisuus ja sen lisääntyminen vaatii lisää helppoja mahdollisuuksia toimia toisin. Tällä hetkellä on tiedossa, että ihmisten terveellisiin elämäntapoihin vaikuttavat lapsuusajan tottumukset, sosioekonominen asema kuten esim. talous sekä koettu jaksaminen ja mielenterveys. Ihmisten nykypäivän haasteisiin kuuluvat monesti asumiskustannukset sekä muut sosioekonomiset ongelmat. Vanhempien haasteina ovat enemmän tai vähemmän olleet aikojen saatossa unettomuus, voimattomuus ja kuormittuminen.

Elintapaohjauksen tutkittuna pohjana ovat tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus. Terveelliset elintavat, kuten terveellinen ruokavalio, riittävä uni ja sopiva määrä liikkumista tuovat voimavaroja mm. lisäämällä fyysistä suorituskykyä ja vähentämällä stressin tunnetta, mutta niiden liiallinen tavoittelu voi myös ahdistaa ja tuoda riittämättömyyden tunteita. Ei ole tarpeeksi tietoa voiko pelkällä ”elintapaohjaamisella”, jota ei ole tutkittu, vaikuttaa merkittävästi perheellisten suomalaisten terveyskäyttäytymiseen, sillä pysyvä muutos vaatii usein ”vierellä kulkijaa” eli ammattilaista tai vertaisryhmää. Ulkopuolisen tuen lisäksi pysyvään muutokseen tarvitaan realistisuutta, aikaa ja onnistumisen kokemuksia.

Tarvitaan selkeää ymmärrystä ihmisten tavasta tehdä valintoja. Ennakoimalla voitaisiin ehkäistä suurempia haasteita jaksamisessa ja sitä kautta ihmisten terveyskäyttäytymisessä, mutta tutkimustietoa terveyskäyttäytymistä ohjaavista tekijöistä on vielä verrattaen vähän. Vastuu hyvinvoinnista ei ole vain ja ainoastaan yksilöllä itsellään vaan tulevaisuudessa yhteiskunnan eri toimijoiden (esim. työnantajat, järjestöt) kautta tulisi tukea ihmisten jaksamista.

Tulevaisuudessa olisi hedelmällistä hyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta, että työpaikoilla otettaisiin käyttöön perheystävällisen toiminnan malli. Muutenkin tukitoimet, perheen arjen ja

muun elämän yhteensovittamiseksi muuttuvat tärkeämmiksi. Tulevaisuuden perhepalveluiden kehittämisen tarve haarautuu sekä virtuaalisen, että konkreettisen esim. kotona tapahtuvan avun välillä, mutta perheen tukeminen kokonaisuutena ja oikea-aikaisesti tulisi olemaan tärkeää. Arvioidaan, että juuri nyt pelkät julkiset palvelut eivät ole riittäviä kattamaan suomalaisten pikkulapsiperheiden tämänhetkisiä palvelutarpeita. Kunnan sisäisten toimialojen (esim. kaupunkikulttuurin toimiala ja sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala) välisen yhteistyön edistäminen olisi hyvä. Tarvitaan myös yhä enemmän eri yhteiskunnan sektorien välistä yhteistyötä liittyen perheiden hyvinvointia edistäviin perhepalveluihin. Järjestöjen ja yksityisten palveluntarjoajien tuki on ja tulee olemaan tärkeää. Ehdottoman tärkeitä perheille ovat ne matalan kynnyksen palvelut, joissa valttikortteja ovat palvelun maksuttomuus sekä mahdollisuus hakea apua anonyymisti. Avoimet yhteisöt ja yhteisötalot voivat olla osittain vastaus näihin asioihin. Toisaalta palveluiden runsaus voi tulevaisuudessa aiheuttaa myös niin sanottua ”runsauden pulaa”. Palveluiden määrä ja monipuolisuus voi vaikeuttaa valinnan tekemistä.

Digitaaliset palvelut eivät saa korvata kohtaavia palveluita. Esteellisyyttä saattaa tulla palvelumuodosta esim. virtuaalinen versus fyysinen tai siitä, ettei toimintaa ole osattu räätälöidä tarpeeksi hyvin kohderyhmälle sopivaksi eli kohderyhmää ei tunneta tarpeeksi. On myös muistettava, että vaikka avoimet ei lähetteellä toimivat palvelut eivät ole leimaavia, niin niitä saatetaan välttää, jos palvelusta ei ole tarpeeksi tietoa. Vanhempien valintoihin vaikuttavat palvelun tutuus ja myös brändi sekä hakeutumiskanavien monipuolisuus. Varsinkin uusissa palveluissa haasteena on saavuttaa juuri ne perheet ja vanhemmat, jotka palveluja eniten tarvitsisivat, mutta jotka eivät hakeudu niiden piiriin olivat ne sitten ilmaisia tai eivät.

LIITE 5

SKENAARIOT NELIKENTÄLLÄ: NARRATIIVIT

Skenaario 1: ”Meidän kylän poikia tai tyttöjä”

Digipalveluiden palvelutuotantoa rajoitetaan sekä vähennetään ja ihmisten välinen sosio-ekonominen eriarvoistuminen lisääntyy. Resurssien säästämisen puitteissa ja väestön ikään-tyymisen valossa todetaan, ettei ole kannattavaa edistää teknologian sulauttamista kaikkeen. Toimintaa järjestetään mahdollisimman vähällä teknologisella avustuksella, mikä lisää aktiivisten diginomadien ja passiivisempien kansalaisten välistä kuilua. Tietotaidon hankkiminen liittyen ei-pakollisiin digitaalisiin palveluihin ja verkkotoimintaan on enimmäkseen jokaisen oman motivaation varassa. Löytääkseen virikkeellisyyttä osa ihmisistä liikkuu enemmän kodinulkopuolelta. Lähikirjaston palvelutarjonnan tärkeys nousee ja kirjastojen tarjonta profiloituu vahvasti alueittain. Asiakkaat haluavat ”oman näköisensä” ja lähialuetta korostavan kirjaston. Profiloituminen sivuuttaa paikallisia vähemmistöjä. Kirjaston tiloja hyödynnetään enemmän omaehtoisen toiminnan järjestämiseen. Hybridikirjastoista siirrytään perinteisten palvelurakenteen äärelle, mikä lisää alueellisesti kirjastojen läheisyydessä asuvien kirjastopalveluiden käyttöä, mutta eriarvoistaa alueellisesti kauempana asuvia ja vähentää heidän kirjastossansa käymistä. Perinteet nostetaan uudelleen fokukseen. Kirjastoissa painottuu suurempien asiakasryhmien tarpeiden täyttäminen. Lähiympäristöön ja paikallisuuteen aletaan kiinnittää enemmän huomiota, mutta globaalit ympäristöhaasteet menettävät tärkeyttä yhteyskunnallisessa keskustelussa. Paikallinen ruuantuotanto ja paikalliset palvelut kiinnostavat. Kulttuuri- ja vapaa-ajan teemoja painottava sisällöntuottaminen ja toiminnan järjestäminen siirtyy asiakkaiden omaehtoiseksi toiminnaksi. Positiivinen pienyhteisöllisyys kasvaa paikallisesti, mutta yleinen muutosvastarinta uutta ja tuntematonta kohtaan lisääntyy.

Skenaario 2: ”Radikalisoitumisen aika”

Digipalveluiden palvelutuotantoa lisätään ja ihmisten välinen sosioekonominen eriarvoistuminen lisääntyy. Digitalisaatio jatkuu noususuhdanteisesti ja toiminnan saavutettavuus virtuaalisesti paranee. Sekä toiminnan järjestäminen, että toimintaan vaikuttaminen (esim. palaute, ideointi, jaettu ohjaajuus) painottuu verkkoon. Teknologiasta riippuvaisuus lisääntyy, mutta

myös antaa lisää mahdollisuuksia tavoittaa ihmisiä, toteuttaa itseään, osallistua ja vaikuttaa. Taloudessa painotetaan kansalaisten yleisten digitaitojen ylläpitoa ja edistämistä, mutta resursoinnissa ei voida painottaa kaikkeen yhtä paljon. Väestön monimuotoistuminen lisää myös erityistä tukea tarvitsevien vähemmistöjen kirjoa ja määrää. Suomessa sosioekonomiset erot lisäävät alueellista eriytymistä, mutta synnyttävät myös monipuolista yhteiskunnallista keskustelua. Kaupungistuminen jatkuu. Osittain sosioekonomista haasteista johtuen esimerkiksi lähiöityminen, radikaalien alakulttuurien sekä rikollisuuden määrä lisääntyvät. Erilaiset näkemykset oikeasta ja tavoiteltavasta hyvinvoinnista sekä onnellisuudesta karkaavat kauemmaksi toisistaan ja ns. kultainen keskitie hämärtyy. Rappioromantiikka valtaa alaa alakulttuurien keskuudessa. Puuttuvaa onnellisuutta saatetaan paikata yhä enemmän digitaalisilla palveluilla, mikä lisää tiettyjen yksilöiden passivoitumista tai impulsiivisia tempauksia. Yhteiskunnallinen arvokeskustelu on värikästä ja koko ajan liikkeessä. Kirjastopalveluissa kaivataan vahvaa räätälöintiä eri kohderyhmille ja yhteiskunnallista otetta. Kirjastolla on kiire pysyä perässä yhteiskunnallisesta keskustelusta sen hektisyyden ja värikyyden takia. Todennäköisesti tarve kirjastojen tapahtumatuotannon ja muun toiminnan monipuolisuudelle kasvaa, minkä tavoittelu vaatii lisää resursseja. Avoin ja välitön yhteisöllisyys on harvinaisempaa, vaikka yhtenäisyyttä tarvittaisiin vastakkain asettelun sijaan. Toisaalta yhteisöllisyydestä tulee vielä arvostetumpaa. Erilaisuudesta tulee enemmänkin tavaramerkki ja yksilöllisyyden korostuminen jatkaa kasvamista. Ideologioiden ja aatteiden vahvistuvat niin hyvässä kuin pahassa esimerkiksi ympäristöaktivismi lisääntyy, mutta leimahteleva yhteiskuntakritiikki aiheuttaa haasteita. Poliittinen kuohunta lisääntyy, mutta saa myös ihmiset aktiivisemmiksi päätöksenteosta ja vaikuttamisesta sekä valtakunnallisesti, alueellisesti että paikallisesti.

Skenaario 3: ”Oma maa mansikka, muu maa mustikka”

Digipalveluiden palvelutuotantoa rajoitetaan sekä vähennetään ja ihmisten välinen sosio-ekonominen eriarvoistuminen vähenee. Teknologiaa käytetään vain pakollisiin asioihin eli se toimii työhevosena eikä mahdollisuuksien aarreaittana. Taloussuunnittelussa painotetaan kansanterveyden edistämistä mm. teknologian tutkimus- kehitys- ja innovaatiotoiminnan ylitse. Laadukas vapaa-aika pyritään tarjoamaan kaikille ilman digitaalisia palveluita. Poliittisissa linjauksissa painotetaan paikallisuutta, mikä lisää mm. kulttuuri- ja vapaa-ajan kehitystyöhön suunnattavia resursseja paikallisesti maakunnissa. Kotimaisuutta arvostetaan väestötasolla vahvasti. Palataan perustavaa laatua olevien asioiden äärelle, joihin teknologia ei niin paljoa liity,

kuten liikunnallisuus. Sosioekonominen eriarvoistumisen väheneminen lisää yleistä hyvinvointia ja hyvinvointia edistäviä kunnallispalveluita kohdennetaan eikä niinkään hajauteta. Marginaaliryhmien ja vähemmistöjen tukeminen ja näkyvyyden mahdollistaminen jäävät vielä vahvemmin kolmannelle sektorille. Vaikka sosioekonominen eriarvoistuminen vähenee, niin rasismi lisääntyy.

Kirjastopalveluissa korostuu tarve tarjota ihmisille mahdollisuuksia edistää harrastuksellisuutta, oli se liikunnallista, kädentaitoja vaativaa tai kirjallisuuteen liittyvää. Ihmiset suosivat perinteistä kerhotoimintaa ja ryhmätoimintaa, mikä vähentää osittain yksinäisyyttä, mutta toisaalta luo osalle ihmisistä paineita alueellisesta ja paikallisesta ”ryhmään kuuluvuudesta”. Työmarkkinoiden ja koulutuksen trendeissä digiosaamisen tärkeys kuitenkin jatkuu, mikä haastaa kansalaisten tietotaidon liittyen digitaalisiin sekä asenneilmaston näitä kohtaan. Esimerkiksi kirjastopalveluiden tarjoamaa digikoulutusta tarvitaan enemmän. Iäkkäämmällä väestöllä ristiriitaiset tunteet digitalisaation vaikutuksista vahvistuvat, mikä vaikuttaa kunnallispalveluiden palvelutarpeisiin. Nuoremmalla väestöllä halu pysyä digitalisaation globaalimmalla tasolla mukana kasvaa. Nuorista tulee vielä aktiivisempia virtuaalisen sisällöntuottajia. Ikäryhmien välinen yhteisymmärrys rakoilee.

Skenaario 4: ”Hyvinvoinnin standardi”

Digipalveluiden palvelutuotantoa lisätään ja ihmisten välinen sosioekonominen eriarvoistuminen vähenee. Digipalveluiden palvelutuotannon lisääminen lisää tavoitettavuutta. Väestön monimuotoistumistuessa se antaa mahdollisuuksia digitaalisin keinoin lisätä myös eri kohderyhmien suhteen saavutettavuutta. Esimerkiksi kirjastopalvelut monipuolistuvat virtuaalisuuden kautta. Monikanavainen palvelumalli mahdollistaa tavoitettavuuden myös ajasta riippumattomaksi, mikä lisää ihmisten halua aikariippumattomiin palveluihin. Todennäköisesti tarve kirjastojen perinteisesti lainattavien aineistojen ja valikoiman, mutta erityisesti e-aineistojen monipuolisuudelle kasvaa, minkä tavoittelu vaatii lisää resursseja. Ihmisten odotukset palveluiden monipuolisuudesta alkavat kattaa myös aineettomia käsitteitä. Yhteisöllisyyttä toivotaan palvelunomaisesti, niin ettei se vaadi yksilöltä paljota aikaa ja resursseja. Kuuluvuuden tunteen tarve ei kuitenkaan häviä. Ihmisten osallistamiseen yhteisten asioiden äärelle tulee lisätä viiheteellisyttä. Ihmiset haluavat yhteiskunnallisen keskustelun valossa arvostettavan ja laadukkaan kirjaston ja tätä toivotaan myös palvelunomaisesti. Kirjaston imagosta ollaan yhä kiinnostuneempia. Halutaan nähdä, mitä yleistä tyyliä kirjasto edustaa. Sosioekonominen eriarvoistuminen vähenee ja yhteiskunnallisia resursseja keskitetään enemmän muihin Suomen tilannetta

haastaviin kohteisiin kuten väestön ikääntymisen ja monimuotoistumisen tuoviin haasteisiin. Yleisellä tasolla ihmisten mitattavissa oleva jaksaminen lisääntyy. Hyvinvoinnin arvottaminen sosioekonomisen eriarvoistumisen vähetessä muuttaa muotoaan. Myös palvelutarpeet muuttuvat, kun varallisuuteen, ammattiasemaan ja koulutukseen liittyvät eroavaisuudet eri ihmisryhmien välillä vähenevät. Yhä hyvinvoivemmassa yhteiskunnassa aletaan suosia yhä enemmän sankaritarinoita yksilöistä, joilla menee yhteiskunnallisten standardien mukaan hyvin. Rapioromantiikka vähenee, mutta myös inhimillisyys joutuu huonompaan valoon. Näkyvää hyvinvointia pisteytetään mm. sosiaalisessa mediassa. Tietyissä ihmisryhmissä sosiaalinen perfektionismi (”aina pitää mennä hyvin”) ja siinä uupumisen riski kasvaa. Kirjaston rooli monilukutaidon edistäjänä, ajatusten herättäjänä ja keskustelun nostattajana sekä ihmisten itsenäisen ja monipuolisen ajattelun rikastajana lisääntyy. Sekä kirjaston imago että palvelutyöskentelyssä kirjaston tehtävä yhdenvertaisuuden ja väestön monimuotoisuuden edistäjänä korostuu.

LIITE 6

KEHITYSEHDOTUS: TULEVAISUUDEN KIRJASTO

Lähtökohdat

Kehittämis ehdotuksen tarve

Tikkurilan kirjaston Instagram-kanava tuottaa aktiivisesti sisältöä ja toimintaa asiakkailleen. Tällä hetkellä tuotetulla sisällöllä ja toiminnalla on vakituisesti aktiivisia katsojia. Tulevaisuudessa Instagram-sovelluksen käyttö tulee säilymään suosittuna nykyisten käyttäjäennusteiden mukaan ja aktiivikäyttäjien ikäjakauma tulee laajenemaan. Instagramin livestriimit tavoittavat kaikki Instagram-sovellusta käyttävät. Instagram mahdollistaa muiden ihmisten kanssa ajatusten vaihtamisen kommenttiominaisuudella.

Vantaan kaupunginkirjaston visiossa tulevaisuudesta vuodelle 2030 painotetaan arvoja, jotka tukevat palvelumuotoilua ja asiakaslähtöisyyttä. Tavoitteissa näkyy halu tuoda toiminta lähelle asiakasta lisätäkseen kynnyksettömyyttä ja jokainen vantaalainen otetaan huomioon ottaen. Tavoitteissa mainitaan erikseen digitaalisten kanavien tuomat vaihtoehdot toiminnanjärjestämisessä mahdollisuutena. On ennakoitavissa, että kirjaston rooli aktivoivana ja kasvattavana tilana ja monilukutaidon edistäjänä tulee kasvamaan. On hahmoteltavissa, että kirjaston mahdollisuudet lisätä asiakkaiden hyvinvointia yhdenvertaisesti vahvistuvat tarkasteltaessa tulevaisuuden yhteiskunnallisia trendejä.

Kehitysehdotuksen rajattuna kohderyhmänä ovat pikkulapsiperheiden vanhemmat koska he kuuluvat haavoittuvampaan lapsiperheryhmään. Tulevaisuutta ajatellen on havaittavissa, että kohderyhmän tarve myös digitaalisille ja maksuttomille hyvinvointia edistäville matalan kynnyksen palveluille tulee säilymään. Pikkulapsiperheiden vanhemmat tarvitsevat palveluita, joissa lapselle ei välttämättä tarvitse löytää erikseen hoitopaikkaa ja jotka tukevat anonyymiyttä. Asiakkaan näkökulmasta verkkopalveluun liittyvä saavutettavuus mobiililaitteilla tai tietokoneella ja verkkopalvelun esteettömyys. Verkkopalvelut lisäävät tietyissä aspekteissa myös tavoitettavuutta.

Uudenlaista verkkotoimintaa

Kohderyhmä

Kehitysehdotuksena nykyiseen Tikkurilan kirjaston Instagram-kanavan sisältöön on Instagram-livestriimit pikkulapsiperheiden vanhemmille teemapainotteisesti. Pikkulapsilla tarkoitetaan alle kouluikäisiä lapsia. Kohderyhmään voi kuulua esimerkiksi ydinperheen vanhempia, itselisiä äitejä ja isiä, eronneita, adoptioiperheiden vanhempia, maahanmuuttajaperheiden vanhempia, sateenkaariperheiden vanhempia tai vaikkapa uusperheiden vanhempia. Suomalaiset lapsiperheet ovat monimuotoisia. Jokaisen pikkulapsiperheen vanhemman arkeen liittyy arkisia mieltä askarruttavia asioita kuten lasten mahdolliset univaikeudet ja/tai oppimisen haasteet, sisarussten väliset suhteet, hyvinvointi, oma väsymys sekä pikkulapsiperheen arjen yhteensovittaminen mahdollisen työn, opiskelun ja/tai harrastusten kanssa.

Pikkulapsiperheiden vanhempien hyvinvointia tukee mm. toiveikkuus tulevasta, itseluottamus, monipuolinen sosiaalinen verkosto ja yhteisöllisyys, vertaistuki, mahdollisuus ottaa lapset mukaan toimintaa, johon itse osallistuu, kokemukset hyväksytyksi tulemisesta, positiivinen palaute, mahdollisuudet auttaa itseään ja yleinen vapaa juttelu. Suomessa on tarjolla ryhmächattejä, olohuonetoimintaa, perhekahviloita, teemallisia keskustelukerhoja ja avoimia perhekerhoja. Tällaisessa matalan kynnyksen toiminnassa tärkeäksi koettua on tasa-arvoisuus ja tasa-vertaisuus, suvaitsevaisuus, avoimuus, vuorovaikutuksellisuus, luottamuksellisuus ja erityisesti kohderyhmän tarpeista ja mielenkiinnonkohteista kumpuava toiminta.

Pikkulapsiperheiden vanhemmille maksuton ja avoin toiminta, johon ei välttämättä tarvitse ilmoittautua erikseen eikä sitoutua pitkäksi aikaa antaa vapauden liittyen osallistumiseen, joka tukee puolestaan hektistä lapsiperheen arkea. Neutraalissa ympäristössä, jossa pikkulapsiperheiden vanhemmat tulevat kohdatuksi ihmisinä ja saavat mahdollisuuden tuulettaa ajatuksiaan voi auttaa arjessa jaksamista. Keskusteluhetket voivat tarjota jopa aivan uusia ajatuksia.

Sellaiset kohderyhmään kuuluvat kirjaston asiakkaat, joita kiinnostaa osallistua matalan kynnyksen virtuaaliseen toimintaan avoimessa, neutraalissa ja syrjimättömässä virtuaalitilassa esim. verkkokeskustelun muodossa arkeen liittyvien teemojen ympäriltä, hyötyisivät tässä kehitysehdotuksessa esitellystä verkkopalvelusta. Lapsiperheen arkeen liittyvää kirjallisuutta on kirjastossa paljon, mutta vanhemmista saattaa tuntua, ettei aikaa perehtymiseen ole tai ettei se ole heitä varten. Kirjastotyöntekijä voi innostaa teeman äärelle, antaa mahdollisuuden jakaa ajatuksiaan muiden samassa tilanteessa olevien kanssa Instagram-livestriimin chatin kautta.

Kirjastotyöntekijä toimii tietynlaisena välittäjänä ja dialogisuuden luoja teeman sekä teema-kirjallisuuden ja kuulijoiden välillä. Asiakkaat, jotka haluavat ja kaipaavat johdattelua aiheen ja mahdollisen keskustelun välille puolistrukturoidusti, jotta he voivat itse vastaanottaa ja osallistua enemmän eivätkä niinkään tuottaa, saavat kirjaston järjestämästä teemallisesta verkkopalvelusta tarpeisiinsa sopivaa verkkopalvelua.

Verkkotoiminnan sisältö

Toimintamalli ja esimerkki toimintakonseptista

Tikkurilan kirjaston Instagram-kanavan kautta tuotettava verkkopalvelu toteutuisi teemallisten livestriimien muodossa. Tämä olisi maksutonta matalan kynnyksen etätoimintaa, jossa pikkulapsiperheen vanhemmat voisivat kommentoimalla osallistua keskusteluun (livelähetyksessä tai jälkeenpäin) valitun erityisesti kohderyhmäkeskeisen teeman ympäriltä ja saada luovalla tavalla ajatuksia herättävää sisältöä. Verkkopalvelu tarjoaa verkkosisältöä, joka antaa mahdollisuudet vertaisuuteen, vanhempien yksinäisyyden vähentämiseen, verkkopohjaiseen yhteisöllisyyden kokemukseen, voimaantumiseen, vanhempien tukemiseen lapsiperheen arjessa, tiedon käsittelyyn (myös monilukutaito) ja pitkällä tähtäimellä itsensä kehittämiseen. Toiminnalla voidaan innostaa (sosiokulttuurinen innostaminen) ja herätellä valittujen teemojen äärelle.

Livestriimien toteutus voidaan järjestää Tikkurilan kirjaston lastenosastolla kirjaston jo omistamalla välineillä ja muilla resursseilla, vaikka resurssien puitteissa voidaan miettiä muitakin ratkaisuita. Visiona on, että toiminta ei ole pop-up toimintaa vaan jatkuvaa, johon on yhdistettävissä vuorovaikutuksellisia, yhteisöllisyyttä lisääviä ja vertaisuutta mahdollistavia piirteitä. Teemojen käsittelyssä kirjastotyöntekijän oma innostuneisuus aiheeseen olisi tärkeää. Livestriimeissä kirjastotyöntekijän pedagoginen rooli on piilokasvattavaa, hänen yhdistelemällä non-formaalia ja informaalia oppimismuotoa. Hyvinvoinnin näkökulmasta verkkopalvelu on ennalta ehkäisevä toimintamuoto, jonka tarkoituksena on tukea vanhempien omia vahvuuksia, omaa osaamista ja madaltaa kynnystä hankkia lisää tietoa, perehtyä siihen ja soveltaa sitä.

Esimerkkinä kirjastotyöntekijöille kehitysehdotusta varten suunniteltu toimintamalli ja yksittäisen livestriimin esimerkkikonsepti.

Toimintamalli (”tiedon elävöittäminen”):

Tiedon elävöittämisellä halutaan kaventaa tiedon ja toiminnan väliä. Toimintamallissa tavoitellaan valitun teeman tuomista lähelle niin ettei se jää ihmisestä irralliseksi. Ohjaajan roolissa johdatetaan yksilöt ja yhteisö aiheeseen tavoitteellisesti ja kohderyhmän monimuotoisuus huomioiden. Kirjaston aineistovalikoiman tärkeys korostuu tässä. Ohjaajalla tulee olla oma innostus teemaan. Toimintamallia voi soveltaa omalla persoonalla. Teeman avartamisen tulee olla luovalla tavalla viihdyttävää kohderyhmälle (kirjastoon sopiva elämyksellisyys).

Tiedon elävöittäminen laittaa ihmisen keskiöön, missä päästään kiinni sekä yksilöiden omista näkökulmista ja ajatuksista että yhteisön jaetuista kokemuksista. Oman arjen pohdinta teeman ympäristöltä halutaan helpottuvan. Toimintamallilla tavoitellaan jatkuvuutta ja sisäistä matkaa, jossa voi tapahtua oivalluksia. Kirjaston aineistoa ei valita niinkään ”kirja edellä” vaan teema enemmänkin ”valitsee” kirjat ja muut materiaalit (esim. nettisivut, uutisartikkelit jne.). Tekniikassa on tärkeää kohderyhmän ja sen tarpeiden ymmärtäminen. Tarvitaan herkkää korvaa ja yhteisöllistä otetta. Yhteisö ei ole vain satunnainen joukko ihmisiä samassa tilassa vaan sen jäsenet ovat jatkuvassa dialogissa toinen toistensa kanssa. Tässä yhteisöllisyydessä on kyse. Tiedon elävöittämisellä pyritään tukemaan sekä sisällön lukutaitoa että elämän ja oman itsensä lukutaitoa yhteydessä sisältöön.

Instagram-livestriimi esimerkki:

Aika: noin 45min

Runko:

1. Teeman kertominen
2. Livestriimin vetäjän ja/tai vetäjien esittely mielenkiintoisella tavalla, jotta tuodaan kuulijat ja työntekijä samaan tilaan ja samalle tasolle
3. Katsojille suunnattuja kysymyksiä tai ajatusten herättelijöitä
4. Chatin tarkistaminen ja siihen reagoiminen
5. Valitun aineiston kautta teeman avaaminen ja siihen sukeltaminen
6. Katsojille suunnattuja kysymyksiä tai ajatusten herättelijöitä
7. Chatin tarkistaminen ja siihen reagoiminen
8. Valitun aineiston kautta dialogisuuden luominen aiheeseen
9. Yhteisöllisyyttä käsittelevää retoriikkaa liittyen teemaan (me-aspekti)
10. Mahdollisia ”tehtäviä” tai muita elämyksellisiä livestriimin kautta toteutettavia osallistavia tekniikoita (lapsille suunnatussa livestriimissä tässä voisi olla pientä askartelua tms.)

11. Katsojille suunnattuja kysymyksiä tai ajatusten herättelijöitä
12. Chatin tarkistaminen ja siihen reagoiminen
13. Tiedonhakuun ja lukemiseen innostamista
14. Mahdollisia lukusuosituksia tai suosituksia liittyen monilukutaidon näkökulmasta erilaisiin aineistoihin
15. Kirjaston mainostamista teema mielessä pitäen. Voidaan esimerkiksi esitellä Instagram-livestriimejä varten kirjaston tiloihin laitettua ständiä ja/tai esimerkiksi interaktiivista ryhmätyötilaa, jossa voi osallistua kaikkien kirjastojen verkkotilaisuuksiin etänä
16. Loppuun yhteisöllisyyttä edistävää dialogia ja tilaisuuden päättäminen luovalla tavalla

Kirjallisuus: Valitaan teeman mukaan. Esimerkiksi teeman ollessa ”nukkuminen” voidaan valita kirjallisuutta liittyen lapsen nukuttamiseen, unisatuihin, vanhemman nukkumiseen ja unen saamiseen.

Resurssit

Järjestäminen

Verkkopalvelua tuotetaan tarkoituksena luoda positiivinen tuuppaus arkeen, vaikka asiakkaan oma jaksaminen rajoittuisi pelkkään livestriimin seuraamiseen, eikä niinkään aktiiviseen kommentointiin. Kirjasto voi lisätä asiakkaidensa hyvinvointia pelkästään lisäämällä heidän mahdollisuuksiaan ihmisten kohtaamiselle ja vuorovaikutukselle. Livestriimeissä on mahdollista kommentoida, tykätä ja jakaa linkki muille. Kirjaston kyky toimia ihmisten omaehtoisen sivistämisen, informaalin oppimisen välikappaleena sekä lukemisen edistäjänä ja sitä kautta välillisesti tiedon käsittelyn tukijana edistää ihmisten hyvinvointia.

Kirjastojen rooli voi tulevaisuudessa lähentyä tietynlaista hyvinvoinnin edistäjää, jossa asiakkaat saavat mahdollisuuden erilaisen toiminnan ja palvelukokonaisuuksien kautta eheytyä ja palautua arjen haasteista valitsemalla kirjaston peruspalveluiden ja muiden palveluiden keskuudesta aineksia tasapainoisempaan arkeen. Resursseista riippuen Tikkurilan kirjastossa on mahdollista räätälöidä Instagram-kanavan sisällön- ja toiminnantuotantoa eri kohderyhmien tarpeisiin sopiviksi. Yksinkertaistettuna kirjaston työntekijöiden järjestämään verkkotoimintaan tarvitaan tekniset välineet, huone sekä mahdolliset toimintaan liittyvät lisätarvikkeet kirjastolta.

Työntekijöiden määrä verkkosisällön- ja toiminnan tuottamisessa vaihtelee. Toiminta kuuluu nykypäivänäkin osaksi erikseen valittujen kirjastotyöntekijöiden tavallista toimenkuvaa.

Kehitysehdotuksen mukaisesti räätälöity verkkopalvelu ei välittömästi vaadi uuden työvoiman palkkaamista vaan se säilyy tulevaisuuden resursseista riippuen mahdollisuutena. Toimintaa on mahdollista järjestää jo olemassa olevilla resursseilla soveltamalla se kirjastotyöntekijöiden toimenkuvaan ja työaikaan. Tekniset välineet ja muut resurssit kuten esimerkiksi teemakirjallisuus löytyvät valikoiman salliessa jo valmiiksi kirjastolta. Tulevaisuudessa kuitenkin kirjaston on mahdollista suunnata toimintaa helpottaakseen resursseja esim. työntekijöiden mahdolliseen lisäkoulutukseen, yhteistyömahdollisuuksien aloittamiseen esim. kolmannen sektorin toimijoiden kanssa tai erilaisten asiantuntijoiden kontribuutioon liittyen pikkulapsiperheisiin asiakasryhmänä.

Uudenlaisissa Instagram-livestriimeissä kirjastotyöntekijöiden pedagogiset taidot eli esimerkiksi taidot opettaa ja opastaa, mutta myös vuorovaikutukselliset taidot, kohtaamistaidot sekä osaaminen liittyen innostamiseen (sosiokulttuurinen innostaminen) ja yhteisöllisyyteen sekä ymmärrys asiakkaiden tiedonhankintakäyttäytymiseen ja monilukutaidon edistämiseen ovat tärkeitä. Kirjastotyöntekijän ryhmäohjaamistaidoista on hyötyä sekä ymmärrys ihmisten ryhmään kuulumisen yhteydestä koettuun tyytyväisyyteen. Kirjastotyöntekijän taito edistää asiakkaiden roolia aktiivisena tekijänä eikä vain tiedon vastaanottajana korostuu. Kirjastotyöntekijän oma kiinnostus kirjaston kykyyn edistää asiakkaiden hyvinvointia sekä kiinnostus kohderyhmän hyvinvointiin liittyvien aineistoihin on tärkeää.

Uutta toimintaa tulee aina markkinoida. Sosiaalisen median mainostuskampanjat säästävät resursseja ja tavoittavat laajasti, joten uuden verkkopalvelun ensisijainen mainostuskanava olisi sosiaalinen media. Muita kanavia kuten nettisivuja ja yhteistyökumppaneiden kanavia hyödyntämällä saadaan lisää näkyvyyttä. Tulevaisuudessa myös erilaiset yhteistyöprojektit esimerkiksi Vantaan aikuisopiston, korkeakoulujen tai järjestöjen kanssa voivat suoda lisää resursseja ja verkostoja, joilla parantaa palvelua, saada lisää näkyvyyttä ja tavoitettavuutta.

Näkymiä

Instagram kirjastossa

Kirjasto on tuttu, ihmisten arkeen helposti kytkeytyvä ja tunnuseton kunnallispalvelu, jolla on taustaa ihmisten innostamisesta tiedon äärelle. Kirjaston tavoitteet, resurssit ja toiminnan arvot

sekä imago mahdollistavat pikkulapsiperheiden vanhemmille räätälöitävän ryhmätoiminnan. Tulevaisuudessa Tikkurilan kirjaston yhteistyökumppaneihin voi kuulua monenlaisia toimijoita, joiden kanssa ja/tai kautta voidaan mahdollistaa tehokkaasti toimintaa. Tulevaisuudessa kirjastoissa voi myös mahdollisesti työskennellä useamman eri alan osaajia. Lapsiperheet ovat yksi iso kohderyhmä kirjastoille. Tulevaisuudessa lapsiperheiden monimuotoisuus kasvaa, mutta on tiettyjä teemoja, jotka koskettavat kaikkien lapsiperheiden elämää. Lapsiperheiden tarpeisiin suunnattuja palveluita olisi tulevaisuudessa asiakkaan näkökulmasta hyödyllistä järjestää monitahoisena yhteistyönä.

Tikkurilan kirjastossa suoritettu pikkulapsiperheiden vanhemmille suunnattu paperinen kysely, joka liittyi humanistisen alan opiskelijan opinnäytetyöhön, antoi tietyiltä osin selkeitä tuloksia. Esimerkiksi suurin osa vastaajista oli vahvasti sitä mieltä, että Tikkurilan uudistettu lastenosasto täyttää toiveet ja on tyydyttävä toiminnallinen tila. Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että lastenosasto ei olisi onnistunut vaan kaikkien vastaukset ovat tulkittavissa positiivisesti. Kirjaston toimivuudessa tärkeimmäksi koettiin kaikkien vastaajien kesken valikoima, tilat ja ympäristö sekä lainaus- ja palautuspalvelut. Hajontaa oli jonkin verran, mutta valikoima koettiin toimivuuden kannalta kaikista tärkeimpänä.

Kaikista eniten vastaajat toivoivat tulevaisuudessa näkevänsä tulevaisuuden kirjastossa lisää yhteisöllistä toimintaa ja myös lähipalveluita. Tulevaisuudessa kirjastojen verkkopalveluiden suosion kasvaminen on todennäköistä. Tästä on tulkittavissa, että mm. sosiaalisen median kanavien tärkeys tulee todennäköisesti yleisesti kasvamaan. Tällä hetkellä Tikkurilan kirjaston Instagram-kanavalla on vakituista verkkotoimintaa. Instagram-kanavan näkyvyys tällä hetkellä Tikkurilan kirjastossa on rajallinen. Näkyvyyttä voisi tulevaisuudessa lisätä eri tavoilla:

Esimerkki 1: Ständi Tikkurilan kirjaston lastenosastolla, jossa esillä livestriimeissä esiteltyä aineistoa.

Esimerkki 2: Instagram-ryhmätyötila, jossa voi osallistua kirjaston verkkotilaisuuksiin ja johon lapset ovat tervetulleita.

Esimerkki 3: Kirjasto- tv Tikkurilan kirjaston lastenosastolla, jossa näkyy Instagramin kautta tuotettua sisältöä.