



**HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU**

**OPINNÄYTETYÖ**

## **Kulttuurineuvola**

Iloa lapsiperheen arkeen

*Marjaana Jaranne*

Kulttuurituotannon koulutusohjelma (60 op)

Arvioitavaksi jättämisaika kk / vuosi

**[www.humak.fi](http://www.humak.fi)**

**HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU**  
**Kulttuurituotannon koulutusohjelma, kulttuurituottaja (ylempi AMK)**

**TIIVISTELMÄ**

|  |  |
|--|--|
| <b>Työn tekijä</b> Marjaana Jaranne  | <b>Sivumäärä</b> 57 ja 5<br>liitesivua |
| <b>Työn nimi</b> Kulttuurineuvola – Iloa lapsiperheen arkeen   |  |
| <b>Ohjaava(t) opettaja(t)</b> Arto Lindholm  |  |
| <b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> Espoon kaupunki, kulttuuripalvelut  |  |
| <b>Tiivistelmä</b> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on arvioida ja kehittää Kulttuurineuvola-toimintamallia, jonka keskeinen tavoite on innostaa espoolaiset lapsiperheet kulttuuripalveluiden pariin sekä antaa heille toiminnallisia vinkkejä perheen yhteiseen vapaa-aikaan. Kehittämistyön tavoite on kehittää toimintamallista vakiintunut palvelu osaksi neuvolan toimintaa. Opinnäytetyön lähtökohta on kehittää asiakaslähtöinen palvelu, joka kannustaa monialaiseen yhteistyöhön</p> <p>Työn tilaaja on Espoon kulttuuripalvelut, jossa kirjoittaja on työskennellyt määräaikaisena kulttuurituottajana ja vs. intendenttinä (2013) vuodesta 2011 lähtien.</p> <p>Opinnäytetyössä käytettiin menetelminä vertaisarviointia (benchmarking), kyselytutkimusta, haastatteluja ja havainnointia. Haastatteluista ja havainnoinneista nousi esille erityisesti maahanmuuttajaperheiden hyötyvän Kulttuurineuvolan kaltaisesta palvelusta. Tämä vaikutti kehittämistyön prosessin suuntaan ja sen tavoitteisiin. Työn tavoitteeksi tuli luoda Kulttuurineuvolasta toimintamalli, joka osaltaan tukee Espoon kaupungin maahanmuuttajaperheiden kotoutumisprosessia. Valtion kotouttamisohjelmassa 2012 – 2015 todetaan kulttuuripolitiikan edistävän kotoutumista arjessa. Etenkin työelämän ulkopuolella jääneille vapaa-ajalla on suuri merkitys kotoutumisessa ympäröivään yhteiskuntaan.</p> <p>Kulttuurineuvola-toimintamallin arviointi, kehittäminen ja toteutus edellytti monialaista yhteistyötä Espoon kulttuurisektorin ja sosiaali- ja terveystoimen välillä. Kulttuurineuvolan kaltainen toimintamalli edellyttää poikkihallinnollista tahtotilaa, ennakkoluulottomuutta sekä sitoutumista toimintaan. Toimintamalli on monistettavissa laajempaan käyttöön ja opinnäytetyö kannustaa sektorien väliseen yhteistyöhön.</p> |  |
| <b>Asiasanat</b> kotoutuminen, maahanmuuttajatyö, kulttuuripalvelut, lapsiperheet, palvelumuotoilu, sosiokulttuurinen innostaminen, neuvolat   |  |

**ABSTRACT**

|   |                               |
|---|-------------------------------|
| <b>Author</b> Marjaana Jaranne  | <b>Number of Pages</b> 57 + 5 |
| <b>Title</b> The Cultural Maternity Clinic – bringing joy to the everyday life of families with children  |                               |
| <b>Supervisor(s)</b> Arto Lindholm  |                               |
| <b>Subscriber and/or Mentor</b> City of Espoo, Culture services   |                               |
| <b>Abstract</b> <p>This thesis aims to evaluate and develop a 'Kulttuurineuvola' (Cultural Maternity Clinic) operation model. The model focuses on inspiring families with children living in Espoo to utilize cultural services and providing activity tips for family leisure time together. The aim of this work is to develop a permanent service for the maternity clinic. The final goal of the thesis is to create a customer focused service which supports multiagency cooperation.</p> <p>The thesis has been commissioned by the City of Espoo Cultural Services where the author has been employed as a cultural producer since 2011 and intendant since 2013.</p> <p>The methodology used in the thesis includes benchmarking, questionnaire, interviews and observation.</p> <p>The interviews and observation revealed that especially immigrant families benefited from a service such as 'Kulttuurineuvola'. This observation had an impact on the direction of the process and its goals. The 'Kulttuurineuvola' operation model will be developed to provide support in the social integration of immigrant families in Espoo. It is stated in the Government Integration Programme for 2012–2015 that cultural policy actions further integration in everyday life. Especially for those, who remain outside the work force, leisure time plays an important role in integration in society.</p> <p>The evaluation, development and execution of the 'Kulttuurineuvola' operational model required multiagency cooperation between the cultural sector and the Social and health services in the City of Espoo. The operational model requires a horizontal intent, open-mindedness and commitment to the process. The model can be reproduced for a wider use and the thesis encourages multiagency cooperation between different sectors.</p> |                               |
| <b>Keywords</b> integration, immigration, culture services, families, service design, sociocultural animation, maternity clinic   |                               |

## SISÄLLYS

|   |    |
|---|----|
| 1 JOHDANTO  | 5  |
| 2 KULTTUURINEVOLA-HANKE   | 7  |
| 2.1 Kulttuuripakkaus Ilo  | 9  |
| 2.2 Kulttuurineuvolan tekijät   | 10 |
| 2.3 Mikä on Kulttuurineuvola?   | 11 |
| 2.4 Oma roolini Kulttuurineuvolan koordinaattorina ja kehittäjänä   | 12 |
| 3 KEHITYSPROSESSI JA MENETELMÄT   | 13 |
| 3.1 Kehittämistyössä käytettävä aineisto ja menetelmät  | 13 |
| 3.2 Kyselyt ja haastattelut   | 15 |
| 3.3 Havainnointi  | 15 |
| 3.4 Benchmarking  | 16 |
| 3.41 Tampereen kulttuuripalveluiden ja neuvolan yhteistyöhanke Kehto- ja leikkilaulutyöpajat benchmarking -kohteena | 17 |
| 4 TYÖKALUNA INNOSTAVA PALVELUMUOTOILU   | 18 |
| 4.1 Palvelumuotoiluprosessi   | 19 |
| 4.1.1 Palvelupolku ja kontaktipisteet   | 21 |
| 4.2 Innostaminen punaisena lankana  | 22 |
| 4.3 Kulttuurista ja taiteesta hyvinvointia  | 24 |
| 5 PERHEEN YHTEINEN VAPAA-AIKA   | 25 |
| 5.1 Kulttuurineuvolan välityksellä vinkkejä perheen vapaa-aikaan  | 27 |
| 5.2 Arjen kulttuuri perheissä   | 29 |
| 5.3 Perheet ei-kävijöinä  | 31 |
| 5.4 Monimuotoiset maahanmuuttajaperheet   | 32 |
| 5.5 Kotoutuminen ja kotouttaminen   | 35 |
| 5.6 Espoon kotouttamisohjelma   | 37 |
| 5.7 Maahanmuuttajaperheet Kulttuurineuvolassa   | 40 |
| 6 KULTTUURINEUVOLAN TULEVAISUUS   | 42 |
| 6.1 Palveluntuottajat palvelun kehittäjinä  | 43 |
| 6.2 Kulttuurineuvola mukana perhekeskuksissa ja maahanmuuttajaperheiden kotoutumisen polulla                        | 45 |
| 6.3 Kulttuurineuvolan haasteet  | 49 |
| 6.4 Pop Up Kulttuurineuvola pyörillä  | 50 |
| 7 YHTEENVETO JA POHDINTA  | 51 |
| LÄHTEET   | 55 |
| LIITTEET  | 58 |

# 1 JOHDANTO

Helsingin sanomien pääkirjoituksessa (25.10.2013) tuli ilmi huoli maahanmuuttajataustaisten nuorten ja erityisesti kotiin jääneiden äitien hyvinvoinnista. Äidit jäävät usein pitkiksi ajoiksi kotiin hoitamaan lapsia, eikä sosiaalisia verkkoja ympäröivään yhteiskuntaan pääse syntymään. Äitien kotoutuminen ja hyvinvointi vaikuttaa koko perheen sopeutumiseen. Maahanmuuttajaäitien syrjäytymisvaara tuli esiin työ- ja elinkeinoministeriön julkaisemasta kokoomaraportista (24.10.2013), joka kartoittaa maahanmuuttajien kotoutumista.

Espoon lapsiperheistä noin 13,7 prosenttia on kokonaan tai osittain vieraskielisiä (Tilastokeskus 2013). *Valtion kotouttamisohjelman 2012 - 2015* yhtenä painopisteenä on lisätä maahanmuuttajien osallisuutta sekä osallistumista kulttuuri- ja taidetapahtumiin niin yleisön kuin tekijän roolissa. Maahanmuuttajat ovat usein väestömääräänsä nähden aliedustettuja taiteen ja kulttuurin kentällä. Ohjelmassa painotetaan, miten vuorovaikutus maahanmuuttajien ja kantaväestön välillä edistää kotoutumista sekä yhdenvertaisuutta. Yleisesti kulttuuripolitiikan tavoitteena on edistää tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta parantamalla yksilöiden mahdollisuuksia osallistua taide- ja kulttuuripalveluihin. Maahanmuuttajien on usein vaikeampi saavuttaa yhteiskunnan tarjoamia julkisia palveluita kuin kantaväestöllä. Taiteen ja kulttuuritoimintojen kautta yksilöllä on mahdollisuus kehittää itseään tavalla, joka edistää osallistumista työelämään ja yhteiskuntaan. (Saukkonen 2010, 41.)

Idea Kulttuurineuvolasta syntyi Avoimen päiväkodin asiakasraadissa (2009). Tällöin asiakasraatiin osallistuneet vauvaperheet toivoivat, että kulttuuripalveluista tiedotettaisiin neuvoloiden kautta. Palvelu pilotoitiin Espoossa keväällä 2011 ja toiminta polkaistiin uudestaan käyntiin kolmessa neuvolassa syksyllä 2012.

Kulttuurineuvolassa Espoon kaupungin kulttuurisektorin toimijat jalkautuvat neuvolaan ja tiedottavat espoolaisille perheille kaupungin kulttuuripalveluiden tarjonnasta tasa-arvoisesti, vuorovaikutteisesti ja elämyksellisesti. Tiedon välittämisen ohella perheille halutaan antaa toiminnallisia vinkkejä myös kotona vietettävään yhteiseen vapaa-

aikaan. Tavoitteena on saavuttaa myös ne perheet, joita kulttuuripalveluiden tiedotus ei syystä tai toisesta tavoita.

Kulttuurineuvolan keskeinen tavoite on lapsiperheen arjen tukeminen kulttuurin keinoin. Käytän työssäni termiä arjen kulttuuri. Tällä tarkoitan perheen yhteisessä arjessa tapahtuvaa aktiivista yhdessäoloa. Tämä yhdessä tekeminen voi olla ääneen lukemista, yhdessä leipomista, askartelua tai vaikka laulamista ja soittamista. Arjen kulttuurilla on suuri merkitys lapsen vuorovaikutustaitojen kehittymiseen, perheen yhteisen, laadullisen vapaa-ajan toteutumiseen sekä positiivisten kokemusten syntyymiseen koko perheen näkökulmasta.

Kulttuurineuvola on palvelu myös kulttuurisektorin palveluntuottajille, jotka saavat neuvolassa mahdollisuuden kohdata ei-kävijöitä. Ei-kävijöillä tarkoitetaan niitä, kohderyhmään kuuluvia asiakkaita, jotka syystä tai toisesta eivät käytä tarjottuja kulttuuripalveluja. Ei-kävijöitä löytyy työväestön ja työttömien joukosta, mutta myös opiskelijoiden ja hyvin toimeentulevien parista. Ei-kävijöihin kuuluvat myös lapsiperheet ja maahanmuuttajat. (Karhio, 2003.) Kulttuurineuvola haluaa madaltaa kynnystä osallistua kulttuuriaktiiviteetteihin ja näin innostaa myös ei-kävijät kulttuuripalveluiden käyttäjiksi. Neuvola on ympäristönä erinomainen paikka tavoittaa lapsiperheet, sillä palveluita käytetään riippumatta perheen sosioekonomisesta taustasta.

Koska palveluntuottajat ovat keskeisessä roolissa Kulttuurineuvolan toteutuksessa, onkin olennaista, että heidän äänensä kuuluu toimintamallin suunnittelussa. Kulttuurineuvolan kautta palveluntuottajille avautuu mahdollisuus ymmärtää laajemmin kohderyhmänsä tarpeet sekä tiedottaa elämyksellisesti palveluistaan heille. Luvussa 6 käsittelen palveluntuottajien näkökulmat ja kehittämissuhteet Kulttuurineuvola-palveluun. Samassa luvussa käsittelen palvelun haasteet sekä tulevaisuuden mahdollisuudet.

Kun pohdimme miten houkutella perheitä kulttuuripalveluiden käyttäjiksi, on luonnollisesti huomioitava kohderyhmän tarpeet sekä palveluiden saavutettavuus ja erityisesti tiedon saatavuus. Espoon strategian mukaan Espoo haluaa tarjota asiakas- ja asukaslähtöisiä palveluita sekä osallistaa asukkaat mukaan palveluiden kehittämiseen (Espoon tarina 2013). Espoo koostuu useista asuinalueista, eikä sillä ole

perinteisen kaupungin tapaan yhtä keskusta. Kaupungin tarjoamat kulttuuripalvelut ovat keskittyneet lähinnä Leppävaaraan ja Tapiolan alueelle. Toki muillakin alueilla on kulttuuritoimintaa ja näillä alueilla etenkin kirjastolla on merkittävä rooli. Länsi-metron myötä muun muassa Matinkylä-Olarin aluetta kehitetään lähivuosina voimakkaasti, joten alueellinen tasa-arvoisuus paranee tulevaisuudessa merkittävästi.

Kehittämistyössäni olen asettanut yhdeksi tavoitteekseni kehittää toimintamalli, joka palvelisi espoolaisia lapsiperheitä mahdollisimman tasa-arvoisesti, yksilölliset tarpeet huomioiden. Tavoitteenani on arvioida nykyistä Kulttuurineuvola-toimintamallia ja sen toimivuutta, selvittää onko sille tarvetta sekä kehittää siitä vakiintunut palvelu osaksi neuvolan toimintaa. Kehittämistyössäni haastattelin sekä suoritin kyselyn terveydenhoitajille, joiden työpisteissä Kulttuurineuvola on toteutunut. Terveydenhuollon ammattilaisten näkemykset palvelun tarpeellisuudesta ovat olleet merkittäviä arvioidessani palvelua ja sen toteutusta. Opinnäytetyöni tutkimusvaiheessa havainnoin Kulttuurineuvolan toteutusta neuvoloissa. Havainnoinnista sekä terveydenhoitajien haastatteluista nousivat vahvasti esiin maahanmuuttajataustaiset perheet ja heidän tarpeensa. Tämä vaikutti voimakkaasti kehittämistyöni sisältöön ja myös sen tavoitteisiin. Keskeinen tavoitteeni on luoda Kulttuurineuvolasta toimintamalli, joka tukee Espoon kaupungin maahanmuuttajaperheiden kotoutumisprosessia. *Valtion kotouttamisohjelmassa 2012 – 2015* todetaan kulttuuripolitiikan edistävän kotoutumista arjessa. Etenkin työelämän ulkopuolella jääneille vapaa-ajalla on suuri merkitys kotoutumisessa ympäröivään yhteiskuntaan.

Työn tilaajana on Espoon kaupunki ja kulttuuripalvelut. Olen työskennellyt Espoon kulttuuripalveluissa vuodesta 2011 ja syksyllä 2012 sain tehtäväkseni Kulttuurineuvolan koordinoinnin sekä palvelun kehittämisen.

## **2 KULTTUURINEVOLA-HANKE**

Espoon kaupunki haluaa saattaa kulttuurin ja taiteen piiriin ne perheet, joita kulttuuripalveluiden tiedotus ei tavoita. *Kulttuurineuvola* haluaa antaa perheille kipinän käyttää kulttuurin keinoja omassa arjessaan ja sekä käyttää kulttuurisia palveluita ympäristössään.

Avoimen päiväkodin asiakasraadissa (2009) vauvaperheet toivoivat, että kulttuuripalveluista tiedotettaisiin neuvoloiden kautta. Espoon vapaan sivistystyön tulosyksikkö pilotoi alueellisia asukasraateja syksyllä 2009. Asiakasraatilaiset koostuivat eri-ikäisistä, eri ammattiryhmien, koulutustaustan ja etnisen alkuperän edustajista. Asiakasraadit ovat osa asukaslähtöistä palveluiden kehittämistä ja niiltä toivotaan ideoita palveluiden kehittämistä varten. Neuvoloissa on myös tunnistettu arjen kulttuurin (esimerkiksi ääneen lukeminen, lorutus, yhdessä tekeminen) väheneminen perheissä. Myös kulttuuripalveluiden kävijämäärien vertaaminen Espoon lapsiperheiden määrään osoittaa, että perheet eivät ole kovin aktiivisia kulttuuripalveluiden käyttäjiä.

Kulttuurineuvolatoiminta lähtee siitä perusnäkökannasta, että taiteella ja kulttuuriosallistumisella on selkeästi merkitystä ihmisen fyysiselle, psyykkiselle ja sosiaaliselle hyvinvoinnille ja siksi kulttuurin harrastamiseen tulee olla ihmisillä tasavertaiset mahdollisuudet esim. ikään tai elämäntilanteeseen katsomatta. Kulttuurin ja taiteiden harrastaminen herättävät harrastajassa positiivisia tunteita. Kulttuuritoiminnassa ja taiteessa on runsaasti elementtejä, jotka kantavat arkeamme, estävät elämän rutinoitumista ja köyhtymistä sekä estävät syrjäytymistä.

Vanhemmuuden tukeminen on osa Espoon kaupungin strategiaa. Kunnan yksi tärkeimmistä tehtävistä on edistää kuntalaisten terveyttä, toimintakykyä ja hyvää elämää. Suomen Kuntaliiton sivistyspoliittisessa ohjelmassa (Sivistyksen suunta 2007) kulttuuri määritellään peruspalveluksi, joka tukee yksilön positiivisia prosesseja, tuo alueelle elinvoimaisuutta ja ehkäisee ennalta terveydellisiä ja sosiaalisia ongelmia. Kulttuurineuvola-hanke toteutetaan yhteistyössä sosiaali- ja terveystoimen kanssa Espoon neuvoloissa

Kulttuurineuvolan vuonna 2011 toteutetun neljän pilottikerran yhteydessä tehdyssä Aalto-yliopiston Designin for services -kurssin opiskelijoiden tekemissä espoolaisten perheiden haastatteluissa kävi ilmi, ettei kulttuuripalveluiden tiedotus ollut aikaisemmin saavuttanut kaikkia kohderyhmään kuuluvia. Kulttuurineuvolan kaltainen jalkautuva tiedotus koettiin positiiviseksi tavaksi informoida Espoon kulttuuripalveluiden tarjonnasta.

Kulttuurineuvola toteutettiin keväällä 2013 Karakallion, Leppävaaran ja Suvelan neuvoloissa 1-2 kertaa kuussa kussakin toimipisteessä. Kevään aikana Metropolian musiikkikasvatuksen opiskelijat, Espoon kulttuuripalvelut, Kaupunginmuseo, Modernin

taiteen museo EMMA sekä kaupungin kirjastot vastasivat Kulttuurineuvoloiden ohjelman sisällöistä. Ohjelman tarkoituksena on tietoa jakamalla innostaa asiakkaat kulttuurin pariin sekä antaa vinkkejä virikkeelliseen toimintaan. Kulttuurineuvola toteutetaan neuvoloiden odotustilassa, jossa palveluntuottajat ottavat suoraa kontaktia neuvolan asiakkaisiin.

Elokuussa Karakallion, Suvelan, Leppävaaran ja Kilon neuvoloissa jaetaan perheiden neuvolakäyntien yhteydessä Kulttuuripakkaus Ilo, joka sisältää tietoa Espoon kaupungin palveluista perheille ja vinkkejä kotona tapahtuvaan yhteiseen aikaan. Pakkauksen ovat suunnitelleet Aalto-yliopiston Designing for services -kurssin opiskelijat.

## **2.1 Kulttuuripakkaus Ilo**

Kulttuuripakkauksen suunnittelivat Aalto-yliopiston Taiteiden ja suunnittelun korkeakoulun palvelumuotoilukurssin opiskelijatyöryhmä yhteistyössä Espoon kulttuuripalveluiden kanssa. Kulttuuripakkaus suunniteltiin osaksi Kulttuurineuvola-toimintaa. Se on neuvoloissa jaettava pakkaus, joka sisältää perheitä kulttuurin harrastamiseen kannustavaa materiaalia, kuten Espoon kulttuuripalveluja ja vapaa-ajan toimintoja esittelevän vihkosen, aktiviteettikortteja kotona vietettävään vapaa-aikaan, Vauvan vaaka – cd:n sekä värikynät. Kulttuuripakkausten jakelu alkoi elokuussa 2013 Suvelan, Kilon, Karakallion, Leppävaaran ja Matinkylän neuvoloissa. Pakkaus jaetaan 6 kk käyntitarkastuksen yhteydessä vanhemmille. Päädyimme jakamaan Kulttuuripakkaukset tässä vaiheessa perheille neuvolan terveydenhoitajien suositusten mukaisesti.

Opiskelijat haastattelivat pakkauksen suunnitteluprosessin aikana espoolaisia lapsiperheitä sekä neuvolan ja palveluntarjoajien henkilöstöä. Espoon kulttuuripalveluiden henkilökunta osallistui ideointiin yhteissuunnittelutyöpajoissa. Osallistuin näihin työpajoihin sekä olin muutenkin mukana työryhmässä koko prosessin aikana. Palvelumuotoiluprosessin mukaisesti Kulttuuripakkauksesta valmistettiin useita prototyyppisiä, joita esiteltiin kohderyhmälle sekä kaupungin henkilökunnalle. Näistä prototyypeistä valitsimme mieluisimman vaihtoehdon, josta lopulta valmis pakkaus sai muotonsa (kuva 1).



Kuva 1. Kulttuuripakkaus Ilo

## 2.2 Kulttuurineuvolan tekijät

Kulttuurineuvola on toteutettu yhteistyössä kirjaston, EMMAN, Kaupunginmuseon, kulttuuripalveluiden ja Metropolian kanssa. Kulttuurineuvolaan haluttiin mukaan Espoon kaupungin omia toimijoita. Joulukuussa 2013 Kulttuurineuvolan tekijöihin liittyi myös Espoon työväenopisto. Edellä mainittujen toimijoiden lisäksi myös Espoon kulttuurikeskusta on pyydetty mukaan toimintaan. Päävetovastuu toimintamallista on Espoon kulttuuripalveluilla. Olen itse ollut mukana koordinoimassa ja kehittämässä Kulttuurineuvola-toimintamallia syksystä 2012 lähtien. Ennen tätä toteutettiin neljä pilotti kertaa Karakallion neuvolassa keväällä 2011. Pilotin koordinoinnista vastasi tuolloinkin kulttuuripalvelut. Mukana Kulttuurineuvoloissa oli kulttuuripalveluiden lisäksi kirjasto ja Metropolia.

### 2.3 Mikä on Kulttuurineuvola?

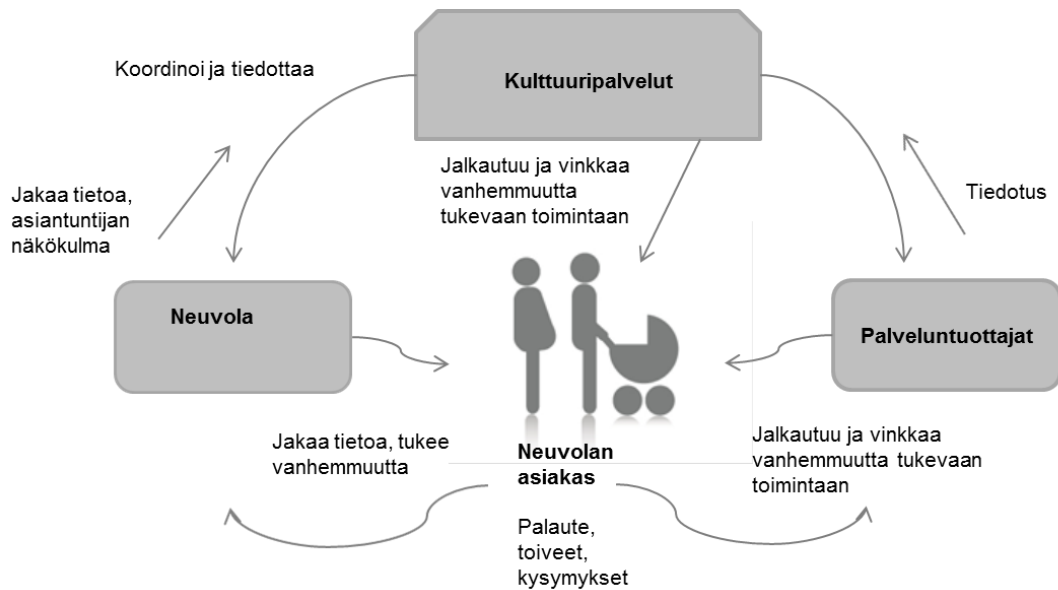
Kulttuurineuvolassa annetaan vinkkejä perheen yhteiseen vapaa-aikaan (kuva 2). Vinkit voivat olla ideoita lapsen kanssa yhdessä tekemiseen kotona tai minkälaisia kulttuuri- ja vapaa-ajan palveluita Espoon kaupunki tarjoaa perheille. Käytännössä Kulttuurineuvola on aina tekijänsä näköinen kokonaisuus.

Kirjastolla on ollut aktiivinen rooli Kulttuurineuvoloiden toteutuksessa. Kulttuurineuvolan sisällöt ovat kirjaston toteuttamina olleet kirjavinkkausta, satukirjojen ääneen lukemista lapsille sekä kirjaston palveluista ja tapahtumista tiedottamista neuvolan asiakkaille. Entressen kirjasto on tämän lisäksi esittänyt nukketeatteriesityksiä Suvelan neuvolan Kulttuurineuvolassa. Nukketeatterista asiakkaat ovat pitäneet erityisen paljon.

Kulttuurineuvola toimi oppialustana Metropolian musiikkikasvatuksen 1. vuosikurssin *Varhaisiän musiikkikasvatus ja taiteen soveltava käyttö* -opintokokonaisuudelle. Kerran kuussa opiskelijat, opettajan johdolla, soittivat ja lauloivat varhaistavuorovaikutusta tukevia lasten laululeikkejä, osallistaen neuvolan asiakkaat mukaan toimintaan. Nämä lähinnä Leppävaarassa toteutetut Kulttuurineuvolan hetket saivat eniten positiivista palautetta niin henkilökunnan kuin asiakkaidenkin osalta. Opiskelijoiden tavoite oli rohkaista vanhempia helppojen ja hauskojen laululeikkien toteuttamiseen myös kotona.

Espoon kaupungin museo KAMU, Talmuseo Glims sekä modernin taiteen museo EMMA tiedottivat neuvolan asiakasperheille suunnattua ohjelmistoaan ja tarjontaansa. Tiedotuksen ohessa neuvolan asiakkaille viestittiin, miten nämä museot ovat lapsiystävällisiä ympäristöjä, joihin mahtuu ääntä ja monenlaista vierailijaa. EMMA ja KAMU molemmat sijaitsevat WeeGeellä, joka profiloituu matalan kynnyksen vierailukohteeksi laajoille kävijäryhmille.

Espoon kulttuuripalveluiden toteuttamisessa Kulttuurineuvoloissa keskityttiin tiedottamaan perheitä tulevista tapahtumista pienin toiminnallisin sisällöin.



Kuva 2. Kulttuurineuvolan toimintatapa

## 2.4 Oma roolini Kulttuurineuvolan koordinaattorina ja kehittäjänä

Omalta osaltani koordinointi käynnistyi säännölliseksi marraskuusta 2012 lähtien, jolloin Metropolian musiikkikasvatuksen opiskelijat aloittivat Kulttuurineuvola-käynnit Karakallion neuvolassa. Marraskuusta 2012 lähtien Kulttuurineuvola on ollut aktiivista, kerran tai kaksi kuussa tapahtuvaa säännöllistä toimintaa kolmessa eri Espoon neuvolassa. Kunkin neuvolan kanssa on erikseen sovittu ne ajankohdat, jotka ovat sopivimmat Kulttuurineuvolan toteutukselle. Kaikissa neuvoloissa ajankohdiksi ovat valikoituneet ne päivät, jolloin on lääkäriaikoja ja avoimia aikoja. Avoimet ajat neuvolassa ovat vilkkaimpia ja ovat säännöllisesti tiettyinä viikonpäivinä. Yhteistyö neuvoloiden kanssa on sujunut kitkatta ja heille ovat pääsääntöisesti aina sopineet ehdotetut Kulttuurineuvolan ajankohdat. Olen toimittanut neuvoloiden ilmoitustauluille Kulttuurineuvolan aikataulut ja vierailijoiden tiedot. Tämän lisäksi neuvoloissa on käytössä Kulttuurineuvola-ständi sekä esitehylly, johon on koottu tietoa Espoon kaupungin kulttuuritarjonnasta perheille.

Kun Kulttuurineuvola valikoitui omaksi opinnäytetyöni aiheeksi, halusin henkilökohtaisesti tavata kaikki Kulttuurineuvolan toimijat. Tavoitteenani on ollut innostaa heidät mukaan uudenlaisen palvelun kehittämiseen. Ilokseni olen saanut

huomata, että vastaanotto on ollut positiivista ja toimintamallista on innostuttu. Pohtiessani tuottajan rooliani kehittämishankkeessa, fasilitaattorin rooli tuntuu omimmalta (Halonen 2012, 51). Fasilitaattorina toimin eri ryhmien välillä, luottaen heidän kykyynsä arvioida asiantuntijoina omaa toimintaansa ja tuottaa ideoita ja ratkaisuja Kulttuurineuvola-palvelun kehittämiseen (Summa & Tuominen 2009,10). Halusin myös suunnitelmallisesti lisätä palveluntuottajien määrää. Rajasin kuitenkin Kulttuurineuvolan toteuttajat Espoon kaupungin omiin toimijoihin. Tämä siksi, että haluan ensin vakiinnuttaa toimintamallin kaupungin sisäiseksi palveluksi. Poikkeuksena EMMA, joka on säätiö, mutta on tiiviissä yhteistyössä Espoon kaupungin kanssa. Kolmannen sektorin mukaan ottaminen vaatii enemmän resursseja. Espoon kaupungin Kulttuurineuvolan toteuttajat vastasivat laatimaani kyselyyn toimintamallin tarpeellisuudesta ja sen kehittämistarpeista.

### **3 KEHITYSPROSESSI JA MENETELMÄT**

Kehittämistyöni tavoite on arvioida nykyistä toimintamallia ja sen toimivuutta, selvittää onko sille tarvetta sekä kehittää siitä vakiintunut palvelu osaksi neuvolan toimintaa. Tavoitteeni on tämän lisäksi luoda Kulttuurineuvolasta toimintamalli, joka osaltaan tukee Espoon kaupungin maahanmuuttajaperheiden kotoutumisprosessia.

#### **3.1 Kehittämistyössä käytettävä aineisto ja menetelmät**

Työssäni käytin laadullista tutkimusta, sillä halusin selvittää perheiden kulttuuripalveluiden käyttöä sekä jalkautuvan tiedottamisen tarpeellisuutta. Menetelminä käytin kyselylomaketta, haastatteluja, havainnointia sekä benchmarkingia. Kulttuurineuvolan asiakkaille tekemässäni kyselyssä kartoitettiin mitä kulttuuriaktiviteettejä he käyttävät vapaa-aikanaan ja mitä tiedotuskanavia he käyttävät etsiessään tietoa Espoon kulttuuri- ja vapaa-ajan tarjonnasta. Kyselyssä asiakkailta oli mahdollisuus kertoa, miten he kehittäisivät Espoon kulttuuripalveluiden tarjontaa. Keskeistä oli myös selvittää, kokevatko asiakkaat, että Kulttuurineuvolan kaltaiselle palvelulle on tarvetta. Kyselyaineiston teetin asiakkaille maaliskuun 2013 välisenä aikana neuvoloiden odotushuoneissa.

Halusin ottaa kehittämistyöhön mukaan myös palveluntuottajat, jotka ovat olleet mukana Kulttuurineuvoloissa. Kulttuurineuvola on Espoon kulttuuripalveluiden tarjoama

palvelu myös palveluntuottajille antaen heille mahdollisuuden tiedottaa palveluistaan suoraan valitulle kohderyhmälle. Niinpä palveluntuottajien kokemukset, ajatukset sekä kehittämisehdotukset palvelusta ovat tärkeitä arvioitaessa palvelun toimivuutta ja tarpeellisuutta. Teetin kyselyn kaikille Kulttuurineuvolaan osallistuneille palveluntuottajille. Tämän lisäksi haastattelin vapaamuotoisesti jokaista palveluun osallistunutta palveluntuottajan edustajaa Kulttuurineuvola-käyntien yhteydessä tai näiden jälkeen. Käsittelen kyselyn ja haastattelun tulokset anonymisti työssäni. Kyselyn ja haastattelut tein huhti-toukokuun 2013 aikana.

Neuvolan asiakkaiden ja palveluntuottajien kyselyjen lisäksi haastattelin neuvolan henkilökuntaa. Haastattelin henkilökohtaisesti kolmea terveydenhoitajaa, loput terveydenhoitajien haastatteluista (7 kpl) suoritin sähköpostitse. Halusin selvittää miten Kulttuurineuvola on heidän näkökulmastaan toteutunut neuvoloissa ja miten se heidän mielestään soveltuu neuvolan toimintoihin ja onko palvelulle tarvetta. Työssäni käsittelen terveydenhoitajilta saamaani haastattelut anonymisti. Neuvolan henkilökunnan haastattelut suoritin toukokuun 2013 aikana.

Terveydenhoitajien haastatteluista nousi erityisesti esille maahanmuuttajataustaisten perheiden palvelunohjauksen tarve. Havainnoidessani neuvoloiden auloissa Kulttuurineuvoloiden toimintaa ja asiakkaiden reaktioita palveluun, maahanmuuttajaperheet osoittivat erityisesti kiinnostusta palvelua kohtaan ja olivat siitä ilahtuneita. Tästä syystä haastattelin Ali Habibaa, joka toimii yhteisöllisyyskoordinaattorina Espoon kaupungilla. Hän on tiiviissä yhteistyössä erityisesti Suvelan ja Espoon keskuksen alueen maahanmuuttajataustaisten asukkaiden kanssa. Ali Habiban haastattelun tein lokakuussa 2013. Jotta ymmärtäisin miten Espoon kaupunki toteuttaa maahanmuuttajien kotouttamissuunnitelmaa, haastattelin myös Maahanmuuttoyksikön johtajaa Leena Oksasta lokakuussa 2013.

Elokuussa 2013 haastattelin Vantaan lastenkulttuuripäällikkö Reeli Karimäkeä Vantaan kulttuuripalveluiden yhteistyöstä neuvoloiden kanssa. Kehittämistyössäni hyödynnän myös Kulttuurineuvolan pilotti-vaiheen aikana neuvolan asiakkaista tehtyä haastattelumateriaalia.

### 3.2 Kyselyt ja haastattelut

Terveydenhoitajien kyselyssä käytin samaa pohjaa, jota käytin tekemissäni haastatteluissa. Haastattelin kolmea terveydenhoitajaa ja samaan kyselypohjaan vastasi 7 terveydenhoitajaa. Tämän lisäksi tein avoimen haastattelun Piia Niemi-Mustoselle, joka toimii projektisuunnittelijana ja neuvolan keskitetyn ajanvarauksen ja neuvonnan esimiehenä. Palveluntuottajat vastasivat kaikki kyselyyn. Vastauksia tuli 6. Tämän lisäksi kävin kaikkien Kulttuurineuvolaan osallistuneiden kanssa vapaita keskusteluja Kulttuurineuvolan tarpeellisuudesta sekä kehittämistarpeista. Yhteisöllisyyskoordinaattori Ali Habiban, Espoon Maahanmuuttoyksikön johtajan Leena Oksasen ja Vantaan lastenkulttuuripäällikkö Reeli Karimäen kanssa tein avoimen haastattelun.

Tekemäni haastattelujen ja kyselyjen pohjalta laadin ehdotuksen toimintamallista, joka palvelee neuvolan asiakkaita mahdollisimman mielekkäästi. Tässä erityisesti terveydenhoitajien haastatteluilla ja kyselyn vastauksilla on suuri merkitys. Tavoitteeni on kehittää toimintamalli osaksi neuvolan vakiintunutta toimintaa, tästä syystä neuvolan työntekijöiden näkökulmat ovat tärkeitä. Terveydenhoitajat antavat myös ammatillisen mielipiteensä toimintamallin tarpeellisuudesta, osana vanhemmuuden tukemista. Huomioin palvelun kehittämisessä vahvasti esille nousseen maahanmuuttajana näkökulman ja Ali Habiban sekä Leena Oksasen haastatteluilla on merkittävä rooli toimintamallin kehittämisen suunnalla. Luonnollisesti huomioin myös asiakkaiden vastaukset kyselyyn sekä vapaat kommentit ja kehittämissuhteukset, jotka ovat nousseet esiin keskusteluissa. Toisaalta palveluntuottajat ovat merkittävässä roolissa Kulttuurineuvolassa, joten kehittämiskohteena olevan toimintamallin tulee olla sellainen, että se on myös heidän näkökulmastaan kannattava sekä kokemuksena positiivinen. Käyn läpi haastatteluja sekä kyselyjen tuloksia luvussa 5, jossa käsittelen perheen vapaa-aikaa. Palveluntuottajien kyselyn tuloksia käyn läpi luvussa 6.1 Palveluntuottajat palvelun kehittäjinä.

### 3.3 Havainnointi

Tutkimuksessa havainnoin kevään 2013 Kulttuurineuvola-käyntejä Suvelan, Karakallion ja Leppävaaran neuvoloissa. Havainnoin erityisesti miten asiakkaat reagoivat Kulttuurineuvolan tapaan tiedottaa suoraan henkilökohtaisella kontaktilla. Tarkkailin myös palveluntuottajien tapaa tiedottaa ja luoda kontakti asiakkaisiin. Minua

kiinnosti selvittää millaisia ominaisuuksia tällainen jalkautuva tiedottaminen palveluntuottajalta edellyttää. Kirjasin ylös esiin nousseet asiakkaiden ja palveluntuottajien tuomat ajatukset, toiveet ja mielipiteet palvelusta sekä kulttuuripalveluista ja niiden saavutettavuudesta. Havainnoin myös neuvolan työntekijöiden suhtautumista Kulttuurineuvolaan ja miten neuvolan odotusaula soveltuu tilana tällaiselle palvelulle.

Havainnointi on laadullisessa tutkimuksessa yleisesti käytetty tiedonkeruumenetelmä. Toisaalta havainnointia voidaan käyttää myös määrällisen aineiston keräyksessä. Tutkimuskohteenani oli selvittää, miten asiakkaat reagoivat neuvolan odotushuoneessa tapahtuvaan suoran kontaktin kautta tapahtuvaan tiedottamiseen sekä toiminnalliseen ohjelmaan. Koska havainnoin vuorovaikutuskäyttäytymistä, on havainnointi aineistonkeruumenetelmänä perusteltu. (Tuomi, Sarajärvi 2009, 71.) Havainnoinnin avulla on mahdollista saada suoraa tietoa organisaatioiden toiminnasta, yksilöiden tai ryhmien tavasta toimia niiden luonnollisessa ympäristössä. Havainnoinnin menetelmiä on useita. Se voi olla systemaattisesti suunniteltua ja jäseneltyä tai sitten se voi olla vapaata, tilanteeseen sidottua. Havainnoitsija voi myös olla täysin ulkopuolinen tai havainnoitavan ryhmän jäsen. Havainnoinnin lajit voidaan jakaa systemaattiseen havainnointiin ja osallistuvaan havainnointiin. Systemaattinen havainnointi soveltuu paremmin kvantitatiiviseen tutkimukseen, kun taas osallistuva havainnointi on laadullisen tutkimuksen menetelmä. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2010, 214, 215.)

### **3.4 Benchmarking**

Benchmarking on menetelmä, jossa tutustutaan organisaatioiden hyviin käytänteisiin. Tavoitteena on oppia hyväksi todettuja toimintamalleja vertailemalla ja tietoa keräämällä sekä soveltaa tätä tietoa oman organisaation toimintaan. Se ei kuitenkaan ole kopiointia tai toisen toiminnan jäljittelyä. (Hotanen, Laine & Pietiläinen 2001, 6-8.) Benchmarking eli vertaisarviointi soveltuu parhaiten silloin menetelmäksi, kun kehittämiskohde mahdollisimman hyvin selvillä (Moilanen, Teemu, Ojasalo Katri, Ritalahti Jarmo 2009, 163-164). Suoritin vertaisarvioinnin Tampereen kulttuuripalveluiden organisoimaan Kehto- ja leikkilaulutyöpaja-hankkeeseen, joka on Tampereen kulttuuripalveluiden ja neuvoloiden yhteistyöhanke. Minua kiinnosti tietää miten toimintamallia on kehitetty ja erityisesti millainen rooli neuvolalla on hankkeessa ja miten yhteistyö on sujunut. Tamperelaisella hankkeella ja Kulttuurineuvolalla on monia yhdistäviä tekijöitä, niinpä Kehto- ja leikkityöpaja-hanke soveltoi benchmarkkaus

-kohteeksi hyvin. Haastattelin avoimella haastattelulla Tampereen kulttuuripalveluiden johtavaa koordinaattoria Marianne Lehtistä hankkeesta sekä esittelin vastaavasti hänelle Kulttuurineuvolan toimintamallia. Voidaan sanoa, että tapaamisemme oli kahdenvälistä benchmarkingia, jossa kaksi organisaatiota vertaili vuorovaikutteisesti toimintatapoja keskenään (Hotanen ym, 2001, 9). Benchmarkkauksen avulla on mahdollista hyvien toimintatapojen lisäksi oppia myös muiden tekemistä virheistä ja kokemista haasteista. Se antaa mahdollisuuden myös arvioida uudesta näkökulmasta omia toimintatapoja ja prosesseja (emt. 2001, 6-8). Liike-elämän puolella erityisesti voidaan laatia strategiavalintoja sekä erottua positiivisesti, kun kilpailijat tunnetaan. Oma vahvuus voi myös löytyä tutustumalla muiden organisaatioiden tarjontaan. (Tuulaniemi 2011, 138-139.)

### **3.41 Tampereen kulttuuripalveluiden ja neuvolan yhteistyöhanke Kehto- ja leikkilaulutyöpajat benchmarking -kohteena**

Tampereen kaupungin kulttuuripalvelut on järjestänyt vuodesta 2008 Tampereen neuvoloihin Kulttuuriosuuskunta Uulun laululeikki- ja kehtolaulutyöpajoja sekä sirkusohjaaja Kaisa Hietaniemen vauvasirkustyöpajoja. Toiminnan tavoitteena on alusta alkaen ollut luoda kulttuuri luonnolliseksi osaksi lapsiperheen elämää ja osoittaa kulttuurin mahdollisuudet lapsen ja vanhemman suhteen kehittymisen tukena. Tampereen kaupungin kulttuuripalveluiden tavoitteena on tehdä kulttuurista kuntalaisille mahdollisimman helposti lähestyttävää. Kulttuuri pyritään tuomaan lähelle kuntalaisten omaa elinpiiriä eri kaupunginosiin. Toiminnan levittäminen neuvoloihin palvelee erinomaisesti tätä tavoitetta. Neuvola on lapsiperheille tuttu paikka, lähellä kotia, jonne tuleminen on helpompaa kuin keskustan kulttuurikeskuksiin. Myös tieto erilaisista vauvakulttuurimahdollisuuksista saavuttaa lapsiperheet paremmin neuvoloiden kautta. Neuvoloissa toiminnan toivotaan saavuttavan myös ne perheet, joiden elämää kulttuuri ei muuten kosketa.

Vauvaperheille suunnattua kulttuuritoimintaa (kehtolaulutyöpajat, vauvasirkus, vauvojen värikylvyt) on pyritty kehittämään osana tuotannon omaa toimintaa. Varhaisen vuorovaikutuksen kehittymistä ja vanhemmuutta tukevat vauvakulttuurin muodot on otettu neuvoloissa positiivisesti vastaan. Projektin tavoitteena on kehittää vauvakulttuurista vakiintunut osa neuvolapalveluja liittämällä ne perhevalmennukseen, ryhmäperhevalmennukseen ja/tai osaksi isyyttä tukevia palveluja sekä kehittämällä palveluohjausta. Neuvolapalveluiden kanssa on jo sovittu kulttuuritoiminnan

tiivimmistä liittämistä osaksi heidän toimintaansa, vain resurssit ja toimintamallit puuttuvat.

Suunnitelmana Tampereen kulttuuripalveluilla kehittää toimintaa ja tavoitteena on järjestää yhteinen tilaisuus neuvola- ja lastenkulttuuripalveluiden kanssa, jossa luodaan suunnitelma, miten eri vauvakulttuurityöpajat liitetään osaksi neuvolapalveluja ja neuvoloiden palveluohjausta. Tämän jälkeen järjestetään info-tilaisuus neuvoloiden henkilökunnalle. Suunnitelmien pohjalta testataan, miten toiminta pyörii käytännössä. Palvelumallia arvioidaan keräämällä palautteita neuvoloiden henkilökunnalta sekä perheiltä, ja kehitetään toimintaa edelleen. Tulevaisuuden tavoitteena on levittää toimintaa koko kaupungin alueelle.

Kulttuurineuvolan ja Tampereen kulttuuripalveluiden Kehto- ja leikkilaulupajoilla on paljon yhteistä. Toimintamalleissa on sama tavoite; halutaan saattaa kulttuurin piiriin myös ne, joita muuten ei tavoitettaisi. Taustalla molemmissa hankkeissa on vanhemmuuden tukeminen kulttuurin keinoin. Vaikka Tampereen ja Espoon toimintamallit ovat tavoitteiltaan hyvin samankaltaisia, Kulttuurineuvola-palvelu eroaa toteutukseltaan kuitenkin siinä, että toiminnallisten hetkien lisäksi palvelun tavoite on jakaa monipuolisesti tietoa neuvolan asiakkaille kaupungin kulttuuri- ja vapaa-ajan tarjonnasta.

## **4 TYÖKALUNA INNOSTAVA PALVELUMUOTOILU**

Otin teoreettiseksi lähtökohdakseni lähestyä kehittämistyötäni palvelumuotoilun näkökulmasta. Koska kyseessä on neuvolan asiakkaille, mutta myös palveluntuottajille suunnattu palvelu, palvelumuotoilun asiakaslähtöinen näkökulma sopii erinomaisesti kehittämistyöhöni. Työssäni sovellan palvelumuotoilun ja tuotteistamisen malleja, kunnalliseen palvelumalliin sopivaksi.

Mitä parempi palvelu, sen enemmän sille on käyttäjiä. Asiakkaan ongelman ratkaisu on palvelun lopputulos. Tyytyväiset käyttäjät ovat asiakasuskollisempia ja ovat valmiita myös maksamaan palvelusta enemmän. Hyvä palvelu on erinomaista markkinointia sekä myös mahdollisuus kertoa bränditarinaa. (Tuulaniemi 2011, 50.)

Espoo haluaa olla kaupunki, joka tarjoaa hyviä palveluita ja on houkutteleva paikka asua ja yrittää (Espoon tarina 2013). On kaupungin edun mukaista panostaa palveluihin. Hyvän palvelun kautta on mahdollista luoda vuorovaikutussuhde asiakkaan ja organisaation välillä (Tuulaniemi 2011, 52). Kulttuurineuvolassa kaupungin asukkaalla on mahdollisuus saada henkilökohtainen ja positiivinen kontakti kaupungin toimijaan. Palvelu lisää Espoon kaupungin houkuttelevuutta perhemyönteisenä kuntana.

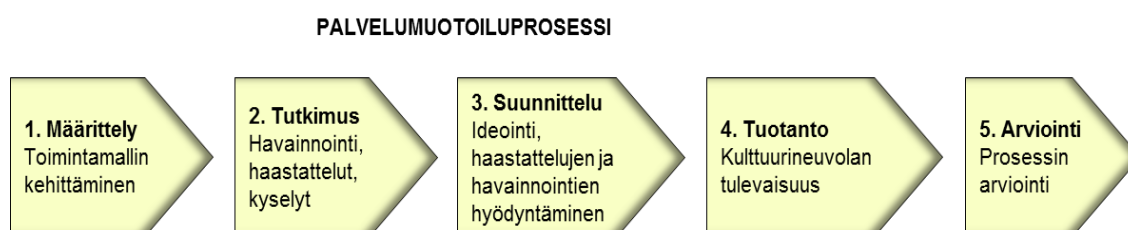
Palvelumuotoiluosaaminen soveltuu niin yrityksille, julkiselle sektorille kuin voittoa tavoittelemattomiin organisaatioihin. Se tuo näille kilpailuetua ja lisää asiakasymmärrystä. Palvelumuotoilun prosessiin halutaan osallistaa mukaan kaikki palvelussa mukana olevat, asiakkaista palvelun tuottajiin, jo palvelun suunnitteluvaiheessa (emt. 2011, 28, 29). Tavoitteena on luoda asiakkaan tarpeiden mukainen palvelu, joka on palveluntuottajan näkökulmasta tehokas ja sekä tunnistettava (Miettinen 2011, 31). Jotta on mahdollista tuntea palvelun käyttäjien tarpeet ja toiveet, kerätään käyttäjätietoa. Asiakastiedon hankkimisen metodeja ovat erilaiset haastattelut, havainnointi, analyysit ja luotaimet (Tuulaniemi 2011, 144).

Osallistamalla palveluntuottajat Kulttuurineuvolan kehittämiseen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, sain heidät innostumaan ja sitoutumaan Kulttuurineuvolan toteutukseen mielekkäällä ja merkittävällä tavalla. Halusin keskustella toimintamallista toteutuksen varhaisessa vaiheessa myös neuvolan henkilökunnan kanssa. Tässä yhteistyöhenkilöksi valikoitui kussakin neuvolassa terveydenhoitaja, jonka kanssa sovin Kulttuurineuvolan toteutuksen yksityiskohdista. Koska palvelu toteutetaan neuvolassa, on ensiarvoisen tärkeää ymmärtää neuvolan arki ja käytänteet. Neuvolan asiakkaat ovat Kulttuurineuvolan asiakkaita. Ymmärtääkseni laajaa asiakasryhmää ja sen tarpeita, havainnoin Kulttuurineuvolan toteutusta neuvoloissa, suoritin kyselyn sekä kävin vapaita keskusteluja neuvolan asiakkaiden kanssa.

#### **4.1 Palvelumuotoiluprosessi**

Palvelumuotoiluprosessi voidaan jakaa viiteen eri vaiheeseen (kuva 3). Ensimmäisessä vaiheessa määritellään mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa ja mitkä ovat suunnitteluprosessin tavoitteet. Seuraava vaihe on tutkimus, jossa kerätään tietoa

kehittämiskohteesta, resursseista sekä palvelunkäyttäjistä. Tutkimusvaiheessa terävöitetään myös palveluntuottajan strategiset tavoitteet. Kolmas vaihe prosessissa on suunnittelu. Tässä vaiheessa ideoidaan ja konseptoidaan erilaisia ratkaisuja suunniteltavaan palveluun. Ideoita voidaan myös testata yhdessä asiakkaiden kanssa. Suunnitteluvaiheessa määritellään palvelun tuottamisen mittarit. Suunnittelun jälkeen seuraa palvelutuotanto, jossa palvelukonsepti viedään asiakkaiden testattavaksi. Viimeinen prosessin vaihe on arviointi, jossa arvioidaan kehitysprosessia, mitataan palvelun toteutumista sekä kehitetään palvelua saadun kokemuksen ja palautteen perusteella. Palvelumuotoiluprosessia voidaan soveltaa ja hyödyntää omien tarpeiden mukaisesti. Määritteleviä tekijöitä ovat ajalliset ja taloudelliset resurssit sekä suunnittelukohteen laajuus. (Tuulaniemi 2011, 127-129.)



Kuva 3. (Mukaiillen Tuulaniemi 2011)

Kulttuurineuvolan palvelumuotoiluprosessissa noudatin soveltaen prosessin kulkua (kuva 3). Ensimmäisessä vaiheessa määritin tavoitteen kehittämistyöhöni. Keskeiseksi tavoitteekseni asetin Kulttuurineuvola-toimintamallin kehittämisen, monistettavaksi palveluksi, osaksi neuvolan toimintaa. Toimintamallin keskeinen tarkoitus on jakaa tietoa neuvolan asiakkaille kaupungin kulttuuri- ja vapaa-ajan palveluista sekä antaa käytännön vinkkejä kotona vietettävään vapaa-aikaan. Se tukee vanhemmuutta kulttuurisin menetelmin ja lomittuu luontevasti neuvolapalvelun tavoitteisiin perheen kokonaisvaltaiseen tukemiseen. Samalla Kulttuurineuvola antaa palveluntuottajille mahdollisuuden solmia uusia asiakassuhteita. Palvelumuotoiluprosessin ensimmäisessä vaiheessa tutustuin benchmarkkauksen avulla Tampereen kulttuuripalveluiden ja neuvolan yhteistyöhanke Kehto- ja leikkilaulutyöpaja- projektiin, jonka esittelin luvussa 3.4.1. Tavoitteenani oli oppia hyviä käytänteitä samankaltaisesta toimintamallista. Tutkimusvaiheessa havainnoin neuvolan aulaasi asiakkaiden tarpeita ja käyttäytymistä Kulttuurineuvolan toteutuksen ajan. Tämän lisäksi havainnoin myös neuvolan henkilökuntaa sekä palveluntuottajien työskentelyä. Asiakasymmärrystä

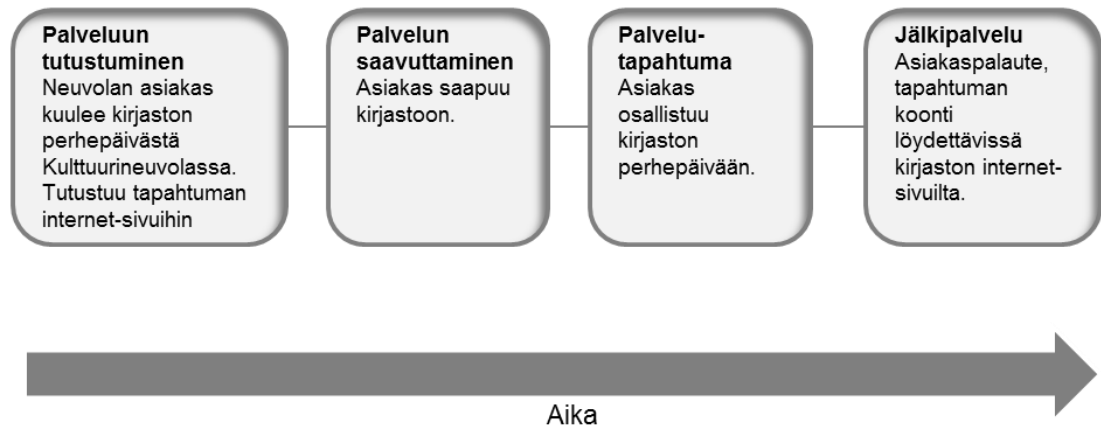
lisäsin haastatteluilla ja kyselyillä. Asiakkailta kartoitin heidän palvelun tarvettaan, toiveitaan sekä kulttuuripalveluiden käyttöä. Henkilökunnalta tiedustelin miten he näkevät asiakkaille tarjolla olevan Kulttuurineuvola- palvelun soveltuvuuden neuvolan yhteyteen sekä sen tarpeellisuudesta asiakkaille. Suunnitteluvaiheessa hain erilaisia ideoita miten ja missä Kulttuurineuvola olisi tavoitteellisinta toteuttaa tulevaisuudessa. Haastattelin terveydenhuollon edustajia sekä myös palveluntuottajia löytääkseni erilaisia tulokulmia ja vaihtoehtoja. Ideointivaiheessa hyödynsin myös tutkimuksessa esiin tulleita havaintoja. Luvussa 6 Kulttuurineuvolan tulevaisuus käsittelen toimintamallin tulevaisuusnäkyymiä sekä suoritan kehittämisprosessin arvioinnin.

Palvelukokemus muodostuu asiakkaan ja asiakaspalvelijan vuorovaikutuksesta (Tuulaniemi 2011, 71). Kulttuurineuvolassa neuvolan asiakkaan ja palveluntuottajan kohtaamisesta syntyy palvelukokemus. Tuulaniemen (2011) mukaan palvelumuotoilun keskeinen ajatus on ymmärtää niin asiakkaan kuin palveluntuottajan motivaatiota, tarpeita, odotuksia sekä arvoja. (Tuulaniemi 2011, 71.) Siksi on olennaista tutustua molempiin osapuoliin mahdollisimman hyvin. Palvelumuotoilu on prosessi, jossa muotoilijalta edellytetään visuaalista ajattelua, luovuutta sekä kykyä eläytyä käyttäjän rooliin. Tässä prosessissa muotoilija toimii koordinaattorina eri sidosryhmien välillä. (Miettinen 2011, 32.) Ihanteellinen tilanne olisi, että kaikki palvelun osapuolet olisivat mukana koko palvelumuotoiluprosessin ajan (Tuulaniemi 2011, 129). Yhteissuunnittelun vahvuus on erilaisten näkökulmien käsittely ja yhteensaattaminen. Tällaisessa työskentelymuodossa on mahdollista tuoda esiin uudenlaisia ratkaisuja, mahdollisuuksia ja myös ongelmia, joita ei välttämättä muuten huomioitaisi (Miettinen 2011, 81).

#### **4.1.1 Palvelupolku ja kontaktipisteet**

Palvelupolulla kuvataan aika-akselilla miten asiakas kulkee ja kokee palvelun. Palvelupolku rakentuu useammista palvelutuokioista ja näihin sisältyvistä kontaktipisteistä (kuva 4). Kontaktipisteitä ovat tilat, esineet, ihmiset ja toimintatavat. Palvelutuokiot ja kontaktipisteet muodostavat yhdessä asiakkaan kokeman arvoa tuottavan palvelukokonaisuuden sekä asiakaskokemuksen. Pilkkomalla palvelukokonaisuus pieniin osiin sitä voidaan analysoida sekä määrittää mitä osaa palvelupolussa halutaan kehittää. (Tuulaniemi 2011, 78; Moriz 2005, 16).

### Palvelutuokiot palvelupolulla



Kuva 4. (Mukaiillen Tuulaniemi 2011)

Neuvolaan saapuva asiakas kohtaa useita palvelutuokioita. Vastaanottoaulaan tulo ja lääkäriajan odotus muodostavat yhden palvelutuokion. Kun Kulttuurineuvolan toimija tervehtii asiakasta ja jakaa tietoa Espoon kaupungin kulttuuritarjonnasta, toteutuu toinen palvelutuokio. Näissä palvelutuokioissa kontaktipisteitä on useita. Vastaanottoaula on tietynlainen ja esillä on esimerkiksi lehtiä, jotta odotus olisi mielekkäämpää. Kulttuurineuvolan toimijan tapa tervehtiä asiakasta ja välittää tietoa kaupungin kulttuuripalveluista asiakkaalle muodostavat myös tärkeät kontaktipisteet. Palveluntuottajan tapa huomioida asiakas on tärkeä asiakkaan palvelukokemuksen kannalta. Arvioitaessa neuvolakäyntiä palvelukokonaisuutena, voisi esimerkiksi asiakkaan vastaanottoaulassa viettämän odotusajan asettaa kehittämiskohteeksi. Tällöin neuvolapalvelun näkökulmasta, asiakkaan palvelukokemus on miellyttävämpi, jos odotustilan viihtyvyyteen panostetaan. Kulttuurineuvola lisää myös neuvolan odotusajan mielekkyyttä. Asiakkaan kokema palvelukokemus on keskeisessä roolissa kehitettäessä palveluita asiakaslähtöisestä näkökulmasta. (Tuulaniemi 2011, 74.)

## 4.2 Innostaminen punaisena lankana

Kulttuurineuvolan keskeinen idea on innostaa espoolaiset perheet kulttuuri- ja vapaa-ajan palveluiden käyttäjiksi. Vanhempia halutaan myös innostaa kotona vietettävään aktiiviseen ja luovaan vapaa-aikaan yhdessä lasten kanssa. Kulttuurineuvolassa palveluntuottaja, esimerkiksi kirjaston edustaja, toimii innostajan roolissa esitellessään

erilaisia kirjoja tai kertoessa minkäläistä toimintaa kirjasto tarjoaa perheille. Henkilökohtainen kontakti neuvolan asiakkaaseen on tärkeä. Kulttuurineuvola on vuorovaikutteinen palvelu, jossa asiakkaalla on mahdollista osallistua toimintaan. Metropolian musiikkikasvatuksen opiskelijat osallistivat vanhemmat ja lapset mukaan lauluun ja siihen liittyvään leikkiin. Sosiokulttuurinen innostaminen on Kulttuurineuvolan punainen lanka.

Sosiokulttuurinen innostaminen on sosiaalipedagogiikan suuntaus, joka syntyi toisen maailmansodan jälkeen Ranskassa. Innostaminen on ammatillista toimintaa, jonka tiedeperusta löytyy sosiopedagogiikasta. Sosiaalipedagogiikkaa ja innostamista ei pitäisi kuitenkaan sekoittaa keskenään, koska sosiaalipedagogiikka on innostamisen taustalla olevaa tiedettä ja innostaminen siihen perustavaa ammatillista kulttuurista toimintaa. Ammatiksi innostaminen syntyi 1960-luvulla vapaaehtoistyön pohjalta. Unescon otettua käsitteen omakseen, alkoi innostaminen nopeasti leviää Euroopassa. (Hämäläinen, Kurki 1997, 196 - 197.) Brasilialainen Paulo Freire (1921–1997) vaikutti voimakkaasti sosiokulttuurisen innostamisen leviämiseen maailmalla. Freiren julkaisun Sorrettujen pedagogiikan (1987) kasvatusajatuksissa keskeisintä on vuorovaikutteisuus sekä yhteistoiminnallisuus. Paulo Freiren sorrettujen pedagogiikan tavoitteena on tukea ihmisten kasvua elämänhallintaan ja yhteiskunnalliseen toimintaan. (Hannula 2000, 3.)

Sosiokulttuurisen innostamisen keskeinen ajatus on, että jokaisella on yhtäläinen oikeus nauttia kulttuuritoiminnasta, esimerkiksi kirjallisuudesta, taiteista ja musiikista. (Kurki 2000, 14). Kulttuuri ei ole vain harvojen oikeus, se on jokaisen perusoikeus. Kulttuurineuvolan tavoite on jakaa tietoa kulttuuripalveluista tasapuolisesti ja vuorovaikutteisesti. Palvelun keskeisin idea on saattaa lapsiperheet kulttuuriaktiiviteetteihin tasa-arvoisesti, riippumatta perheiden sosioekonomisista taustoista.

Toimintaan innostamalla ihmiset ovat oman elämänsä toimijoita ja siten myös kulttuurinsa tuottajia (Kurki 2000,14). Ihmisten välinen vuorovaikutus on keskeistä sosiokulttuurisessa innostamisessa (emt. 26). Innostamisen avulla motivoidaan, vahvistetaan ja herätetään uskoa omaan kykyihin, vapauteen ja oma-aloitteisuuteen sekä yksilöllisellä että yhteisöllisellä tasolla. (Kinnunen, Penttilä, Rantala, Salonen, Tervo 2003, 18.) Kulttuurineuvolan toiminta perustuu palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen. Palveluntuottaja innostaa toiminnallaan neuvolan asiakkaita osallistumaan kulttuuri- ja vapaa-ajan toimintaan sekä jakaa hauskoja vinkkejä kotona vietettävään vapaa-aikaan. Asiakkaalla on mahdollisuus luoda kontakti

palveluntuottajaan ja saada tarvitsemaansa tietoa henkilökohtaisesti. Innostamisen avulla ihmiset kasvavat yhteisönsä aktiivisiksi toimijoiksi (Kinnunen ym 2003,18). Tavoitteena on tukea ja voimistaa niitä kykyjä, jotka ovat jo yksilöillä olemassa, vaikka ne saattaisivat olla tiedostamattomia ja heikkoja (Kurki 2000, 23). Innostaminen lisää ihmisten tietoutta, saa heidät organisoitumaan ja liikkeelle (Hämäläinen, Kurki 1997, 196). Kulttuurineuvolassa innostajana toimiva palveluntuottaja mataloittaa omalla toiminnallaan asiakkaan kynnyistä osallistua toimintaan. Asiakkaalla on myös mahdollisuus esittää toiveita palvelujen sisältöihin ja tätä kautta vaikuttaa palveluntarjontaan.

Sosiokulttuurisen innostamisen tavoitteena on, että ihmiset mahdollisimman pitkälle itse kehittelevät vaihtoehtoja ja ratkaisumalleja ongelmiinsa ja tarpeisiinsa (Kurki 1998, 62 – 63). Kasvatuksellisella toiminnalla tavoitellaan ihmisen persoonallista kehittymistä, oman vastuun tiedostamista, motivaation kasvamista, asenteiden muutosta ja kriittisen ajattelun kehittymistä. Ihminen elää elämäänsä oppimalla, suunnittelemalla ja tekemällä. (Hämäläinen, Kurki 1997, 196 - 197.)

Innostamisen tavoitteet ovat kolmitahoiset: kasvatuksellinen, kulttuurinen ja sosiaalinen. Ne muodostavat yhdessä kokonaisuuden, jonka avulla pyritään sekä yhteisöllisen sitoutumisen että persoonallisten arvojen kehittymiseen. (emt, 196–197.) Kulttuurisen innostamisen avulla pyritään kehittämään luovan ilmaisun kehittymistä sen kaikilla kentillä (Kurki 2000, 47). Erityisesti teatteria ja taidetta käytetään innostamisen välineenä, koska jokainen kykenee jonkinlaiseen ilmaisuun. Tällöin on oleellista, ettei toimintaa ohjata ylhäältäpäin, vaan arvostetaan kollektiivista työtä ja kulttuurista moniarvoisuutta. (Hämäläinen, Kurki 1997, 196 - 197.)

### **4.3 Kulttuurista ja taiteesta hyvinvointia**

Kulttuurin ja taiteiden harrastaminen herättävät harrastajassa positiivisia tunteita. Kulttuuritoiminnassa ja taiteessa on runsaasti elementtejä, jotka kantavat arkeamme, estävät elämän rutinoitumista ja köyhtymistä sekä estävät syrjäytymistä. Kulttuuripalveluiden lisääminen, kansalaisten innostaminen aktiivisiksi kulttuuritoiminnan osallistujiksi sekä taide- ja kulttuurielämysten kartuttaminen ovat tärkeitä hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä. (Bardy 2005, Hyypä & Liikanen 2005,111,182.) Hyypän ja Liikasen (2005,113) mukaan taide- ja kulttuuritoiminnalle voidaan nähdä ainakin neljä välineellistä vaikutusta ihmisen hyvinvointiin.

Ensimmäinen ja tärkein merkitys taiteella ja kulttuurilla on elämyksen kokemus. Taide rikastuttaa elämysmaailmaa. Toisena merkityksenä on kulttuuritoiminnan yhteys hyvään terveyteen ja hyvän elämän kokemuksiin. Kolmantena ovat kulttuuritoiminnan myötä syntyneet verkostot, jotka auttavat hallitsemaan elämäämme paremmin. Neljäntenä Hyypä ja Liikanen mainitsevat taiteen, arkkitehtuurin ja sisustamisen vaikutukset viihtyisämpään ympäristöön, jotka voivat edesauttaa kuntoutumista. (Hyypä & Liikanen 2005,113.)

Kulttuurikokemusten on myös todettu edistävän terveyttä. Helsingin Sanomat uutisoi 4.7.2013 Jyväskylän yliopiston seurantatutkimuksesta, jossa todettiin taiteen ja kulttuurin harrastamisen yhteys terveyteen. Yllättävää tässä tutkimuksessa oli havainto, jonka mukaan passiivinen kulttuuriharrastus ennustaa pitkää ikää vahvemmin kuin aktiivinen kulttuuriharrastus. Tutkimuksessa passiiviseksi harrastamiseksi laskettiin esimerkiksi konsertin kuuntelu sekä museokäynnit. Aktiiviseksi harrastukseksi laskettiin muun muassa laulaminen kuorossa. (Tuula Niemeläinen 2013,27.)

Kulttuuri- ja taidekokemukset lisäävät myös sosiaalista pääomaa (Hyypä 2005). Sosiaalinen pääoma on toimivan yhteiskunnan perusta. Sosiaalisella pääomalla on vaikutuksia talouteen ja yhteiskunnan palveluihin sekä tämän kautta ihmisten terveyteen ja elämän laatuun. (Niels Buur Hansen, Korsgaard, Ove, Bergsted, Bosse 2002, 10.)

## **5 PERHEEN YHTEINEN VAPAA-AIKA**

Tilastokeskuksen suorittamissa vapaa-ajantutkimuksissa käy ilmi, että suomalaiset haluavat viettää vapaa-aikaa yhdessä perheen kanssa (Pääkkönen & Hanifi, 2011). Vahvasta perhemyönteisyydestä kertoo halu viettää oma vapaa-aikansa yhdessä perheen kanssa (Jallinoja 2009, 50,51). Tämä tuli esiin myös kyselyssä, jonka teetin neuvolan asiakkaille. Vapaa-aika nähdään perheen aikana. Kuitenkin Hannu Pääkkösen väitöskirjassa (2010), jossa hän tutki Perheiden aikaa ja ajankäyttöä, selviää, että valtaosa työssä käyvistä vanhemmista koki, että olisivat halunneet viettää vielä enemmän vapaa-aikaa lastensa kanssa. Samassa tutkimuksessa käy ilmi, että vastaavasti myös lukemiseen, liikuntaan ja taideharrastuksiin kaivattiin lisää aikaa. Monet kärsivät aikapulasta, vaikka vapaa-aikaa on toisaalta enemmän kuin koskaan aikaisemmin. (Tilastokeskus, 2011.) Toisaalta työn ja vapaa-ajan rajat ovat myös hämärtyneet tietoliikenteen kehittymisen myötä ja töitä voidaan tehdä myös kotoa tai

lomalta käsin (Miettinen, Rotkirch, 2012, 9-13.). Aikapulaa kokeneiden lapsiperheiden osuus on noussut tasaisesti viimeisen kymmenen vuoden ajan (Tilastokeskus, 2011). Kiireen kokeminen on yleistä lapsiperheissä. Kiireiset isät ja äidit tinkivät kulttuuri- ja harrastetoiminnasta. Kuitenkin erityisesti kiireiset äidit osallistuvat lasten kuljettamiseen kodin ulkopuolisiin toimintoihin enemmän kuin vähemmän kiireiset äidit. Kenties osa kiireestä selittyykin lasten harrastuksiin osallistumisen viemällä ajalla. (Miettinen, Rotkirch, 2012, 88.) Väestöliiton lapsiperheiden ajankäyttöä mittaavassa perhebarometrissä 2012 nousee esiin, että lasten harrastuksiin menee huomattava osa monien vanhempien vapaa-ajasta. Mitä useampi lapsi ja harrastus, sen enemmän aikaa siihen menee. Erityisesti kuljetukset harrastusten ja kodin välillä vievät aikaa. (Väestöliitto 2012.) Tekemissäni terveydenhoitajien haastatteluissa perheiden kokema kiire tuli myös esiin.

Kotityöt ja lastenhoito vievät eniten vapaa-aikaa työssä käyville vanhemmilla. Lapsiperheiden arki-iltojen ajankäytön rakenne ei ole juuri muuttunut kymmenessä vuodessa. Television katselu vie edelleen suurimman osan arki-iltojen ajankäytöstä (taulukko 1). Tilaston mukaan niin isillä kuin äideillä osallistuminen kulttuuritilaisuuksiin tai harrasteisiin on vähentynyt. Liikunnan osuus sitä vastoin on hieman lisääntynyt isillä. (Miettinen, Rotkirch 2012, 68.)

Taulukko 1. Arki-iltojen ajankäyttö. Eri toimintojen osuus ansiotyön ulkopuolisesta vapaa-ajasta työpäivinä, työssäkäyvät vanhemmat 1999 ja 2010, % (Miettinen ym, 2012, 69)

|                            | 1999         |              | 2010         |              |
|----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                            | Miehet       | Naiset       | Miehet       | Naiset       |
| Kotityöt                   | 19           | 30           | 21           | 28           |
| Ostokset                   | 9            | 9            | 7            | 9            |
| Lastenhoito                | 11           | 12           | 13           | 15           |
| Tv:n katselu               | 27           | 19           | 26           | 17           |
| Sosiaalinen kanssakäyminen | 9            | 7            | 7            | 9            |
| Kulttuuri ja harrastukset  | 10           | 10           | 7            | 8            |
| Liikunta ja ulkoilu        | 5            | 6            | 6            | 5            |
| Muu                        | 11           | 8            | 13           | 9            |
| <b>Yhteensä</b>            | <b>100 %</b> | <b>100 %</b> | <b>100 %</b> | <b>100 %</b> |

Väestöliiton ajankäyttötutkimuksessa käy ilmi, että lasten ja nuorten ruutuaika on kasvanut tietokoneen käytön myötä. Tietokoneen käyttö on korvannut tv:n katseluaikaa. Sitä vastoin liikunta, ulkoilu ja sosiaalinen kanssakäyminen ovat vähentyneet tytöillä ja pojilla. Tietokoneella olo aika koostuu erilaisista asioita kuten pelaaminen, musiikin kuuntelu ja tekeminen, elokuvien katselu, videoiden ja kuvien käsittely sekä piirtäminen. Tämän lisäksi 50 % peruskoululaisista käytti internetiä päivittäin. (Väestöliitto 2012.) Nuoret Helsingissä 2011 -tutkimuksessa sitä vastoin käy ilmi, että nuoret (11-19vuotiaat) viettävät yhtä paljon aikaa perheensä kanssa kuin ovat internetissä. Arkipäivinä eniten vietetään aikaa kavereiden kanssa kasvatusten. Samassa tutkimuksessa käy ilmi, että vanhempien kulttuurinkäytöllä on vaikutusta lasten ja nuorten harrastuksiin ja kulttuuriaktiiviteetteihin. (Keskinen, Nyholm, 2011, 31, 157.)

### **5.1 Kulttuurineuvolan välityksellä vinkkejä perheen vapaa-aikaan**

Kulttuurineuvola on palvelu, joka vieään neuvoloiden odotustilaan. Neuvolassa käyvät kaikki raskaana olevat sekä lapsiperheet säännöllisissä neuvolatarkastuksissa. Neuvola onkin erinomainen foorumi tiedottaa tulevista perheille suunnatuista tapahtumista sekä aktiviteeteista. Kulttuurineuvolat toteutetaan vilkkaimpaan aikaan neuvolassa, jolloin Kulttuurineuvolassa on mahdollisuus saada monipuolinen kontakti erilaisiin asiakkaisiin. Asiakkaiden odotusajat vastaanotolle vaihtelevat suuresti. Havainnoidessani Kulttuurineuvoloiden toteutusta keväällä 2013, odotusajan pituus vaikutti voimakkaasti siihen, miten Kulttuurineuvolaan suhtauduttiin. Pidempään odottavat asiakkaat kokivat palvelun tekevän odotusajan miellyttävämmäksi. Etenkin, jos Kulttuurineuvolassa oli lapsille suunnattua toiminnallista aktiviteettia, vanhemmat suhtautuivat palveluun positiivisesti.

Teetin Kulttuurineuvoloiden aikana neuvoloiden odotustilassa kyselyn asiakkaille. Kyselyn vastanneiden määrä jäi hyvin pieneksi. Sain yhteensä hyväksyttäviä vastauksia 15 kappaletta. Neuvolan vastaanoton odotustila ei ollut otollinen paikka teettää kyselyä asiakkaille. Koska odotusajat vaihtelivat suuresti, osa asiakkaista ei ehtinyt vastaamaan kyselyyn tai se jäi kesken. Asiakkailla oli usein mukana pieni vauva, joka tarvitsi kaiken huomion. Asiakkaat saattoivat olla myös väsyneitä, eivätkä halunneet tämän vuoksi osallistua kyselyyn.

Kyselyyn vastanneista neuvolan asiakkaista lähes kaikki (13 kappaletta) pitivät Kulttuurineuvola tarpeellisena palveluna. Kaksi vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettään. Enemmistön mukaan palvelu oli hyvä tapa tiedottaa Espoon vapaa-ajan tarjonnasta. Suurin osa kyselyn tehneistä kertoi löytävänsä tiedon Espoon kulttuuri- ja vapaa-ajan tarjonnasta internetistä. Kuitenkin moni asiakas totesi sekä kyselyssä, että vapaissa keskusteluissa, että kulttuuri- ja vapaa-ajan tarjonnan tiedotusta pitäisi kehittää entisestään. Käymissäni keskusteluissa etenkin maahanmuuttajat kokivat tiedon löytymisen haastavaksi. Tieto on pirstailoitunut useaan eri paikkaan. Asiakkaat toivat esille toiveen tiedon keskittämisestä. Myös terveydenhoitajien mielestä tietoa on haasteellista löytää etenkin jos ei edes tiedä mitä etsiä. Haastatellut terveydenhoitajat kertoivat, että neuvolan kautta asiakkaille jaetaan enemmän tietoa kaupungin muista palveluista ja aktiviteeteista kuin kulttuuripalveluiden sisällöistä. Havainnoidessani Kulttuurineuvoloita monikulttuuriset perheet reagoivat palveluun erityisen positiivisesti ja olivat ilahuneita suorasta asiakaskontaktista. Useat perheet jäivät myös vastaanoton jälkeen Kulttuurineuvolaan kuuntelemaan, katselemaan ja juttelemaan.

Kysymykseen ”onko perheen osallistumisella kulttuuriaktiiviteetteihin haasteita ja jos niin mitä?”, enemmistö (11 kappaletta) kertoi aikataulun olevan haaste osallistumiselle. Pienten lasten perheiden arkea rytmittävät ruokailu- ja lasten unirytmit. Vastauksissa painotettiin sopivien ajankohtien tärkeyttä osallistumiselle. Terveydenhoitajien haastatteluissa käy ilmi, että Kulttuurineuvola-palvelu koettiin positiivisena tapana tukea vanhemmuutta. Kuitenkin poikkeuksetta toivottiin, että Kulttuurineuvolan sisällöt olisivat enemmän toiminnallisia ja Kulttuurineuvola vähintään kaksi kertaa kuussa neuvolan vilkkaimpana aikana.

”Lappu, joka kertoo perhepäivästä, ei tue vanhemmuutta” (terveydenhoitaja C, 2013).

Neuvolantyöntekijöiden ja palveluntuottajien näkökulmasta molemmilla on Kulttuurineuvolan kautta sama toive: innostaa perheet mukaan toimintaan. ”Tulevaisuudessa tapahtuva toiminta on tärkeää” (terveydenhoitaja G, 2013). Terveydenhoitajat toivoivat, etteivät Kulttuurineuvolan toimintahetket jäisi irralliseksi kokemukseksi perheille. Tämä tietenkin on palveluntuottajienkin päämäärä.

Tärkeänä pidettiin sitä, että Kulttuurineuvolan toimijat olivat neuvolan ulkopuolisia toimijoita, jotka olivat oman alansa asiantuntijoita. Kulttuurineuvola toivotettiinkin tervetulleeksi lisäksi osana neuvola, kunhan se ei kuormita terveydenhoitajien työtä.

Aulatila, jossa Kulttuurineuvolat toteutettiin, koettiin soveltuvan toimintaan hyvin. Se on keskeinen paikka, jossa ihmiset kohtaavat toisensa.

## 5.2 Arjen kulttuuri perheissä

Perheet pyörittävät arkea usein rutiinilla ja siihen harvoin haetaan vaihtelua. Kulttuurineuvola voi antaa pienen siemenen itämään kulttuurin tarjonnasta. Jo kirjastossa käynti avaa oven yhdessä olemiseen. Kulttuurin harrastamisen kautta vanhemmat näkevät miten lapset nauttivat erilaisista asioista ja se tuo onnea lapsen puolesta ja iloa itselle onnistumisen tunteesta, että voi lapselle tarjota elämyksiä, pieniäkin. (Terveystoimittaja H, haastattelu, 2013.)

Terveystoimittajien haastatteluissa kysyin ovatko he työnsä kautta huomanneet, että perheet tarvitsevat vanhemmuutta tukevia vinkkejä vapaa-aikaansa. Vastauksista kävi ilmi, että moni perhe kaipaisi heidän näkemystensä mukaan tämän kaltaista tietoa. Kaikenlaiset perheet voivat hyötyä lisävinkeistä. Kuitenkin on muistettava, että ”useimmat perheet ovat tavallisia työssäkäyviä, suhteellisen kiireisiä vanhempia, jotka mielellään tarjoavat lapsilleen arjen kulttuuria siinä määrin kuin se perheen arkeen sopii”, eräs terveystoimittaja mainitsee haastattelussa. Osa perheistä osaa hankkia itse tarvitsemansa tiedon, mutta silti katsottiin, että vinkkauksesta voivat hyötyä kaikki perheet. Terveystoimittajat arvostivat Kulttuurineuvolan antamia vapaa-ajan vinkkejä. Etenkin arjen kulttuurivinkit, jotka ovat ilmaisia, koettiin tärkeiksi.

Lapsiperheillä talous on tiukkaa, mutta arjen kulttuurivinkit ovat ilmaisia ja kaikille mahdollisia. Huono-osaisimmat eivät tätä kotoa saa ja jos eivät ole päiväkodissa, on heidän arkensa huonoa. Neuvolassa kaikki kuitenkin käyvät, joten yksikin saatu loruhetki voi tällaiselle lapselle olla merkittävä muisto. (Terveystoimittaja H, 2013.)

Perheen yhdessä viettämisen laadullisen vapaa-ajan koettiin olevan ennaltaehkäisyä myös väsymyksen ja turhautumisen synnyttämälle suhteiden hiertymiselle. ”Väsynyt vanhempi pysyy usein rutiineissa ja hyvin tarjottu vinkki saattaa piristää koko perhettä” (terveystoimittaja H, 2013). Arjen kulttuurin vähenemiseen ei tullut yhtenäistä vastausta terveystoimittajilta. Osa epäili, että näin on, mutta toivat vastauksissaan esille, että terveystoimittajat kuulevat työssään vain sen, mitä perheet heille haluavat kertoa. Useimmissa vastauksissa tuotiin ilmi, että huoli on niistä perheistä, jotka ovat syystä tai toisesta syrjäytymisvaarassa. Tämän lisäksi vastauksissa nostettiin esiin maahanmuuttajataustaiset perheet, jotka useat tarvitsisivat lisätietoja kaupungin

tarjoamista vapaa-ajan mahdollisuuksista sekä vinkeistä arjen kulttuurin vaalimiseen. Tärkeänä terveydenhoitajat pitivät perheen yhdessä tekemistä, ei ainoastaan lapsen harrastuksiin viemistä. Esille nostettiin myös läsnäolon puute, kun ”huomio on kännykässä, tietokoneessa tai lapsilla tietokonepeleissä” (terveydenhoitaja C, 2013). Tämä tulkittiin myös helpoksi ratkaisuksi joillekin vanhemmille, jotka ovat väsyneitä ja kaipaavat omaa aikaa. Haastattelussa nousi ilmi huoli syrjäytymisvaarassa olevista perheistä. On perheitä, joissa on talousongelmia, parisuhdeongelmia ja elämä on hallitsematonta. Tällaisessa tilanteessa olevat vanhemmat eivät aina tule ajatelleeksi mikä lapselle on parasta.

On syrjäytymisvaarassa olevia perheitä, joissa lapset lähinnä katsovat tv:tä ja pelaavat. Lapsilla saattaa olla monenlaisia karkea- ja hienomotorisia kehityksen pulmia, puheen kehitys on saattanut viivästyä jne. Myös paino-ongelmat yleistyvät. Näitä ongelmia voisi olla vähemmän, jos perheille olisi luontevaa tehdä erilaisia asioita yhdessä. (Terveydenhoitaja D, 2013.)

Terveydenhoitajat toivat esille, että syrjäytymisvaarassa olevien perheiden lisäksi on paljon suorittajaperheitä, joissa lapsia viedään harrastuksista toisiin. Terveydenhoitajat kokivat tärkeäksi seikaksi, ettei Kulttuurineuvolasta tule mallia, joka ”painostaa” vanhempia viemään lapsia paikasta toiseen. Lasten päivähoito pitää huomioida, jottei lasten päivistä tule liian täysiä. Kulttuuriaktiiviteetteihin osallistumisen ei pitäisi muodostua suoritusvaatimukseksi. Olennaista on tukea varhaista vuorovaikutusta ja omaa tekemistä. Lapsi tarvitsee suoraa vuorovaikutusta aikuiseen kehittyäkseen ihmisenä (Alijoki 1998,11).

”Lapsen täytyy myös pitkästyä joskus, se on luovuuden lähde” (Terveydenhoitaja A, 2013).

Väestöliiton ja Tilastokeskuksen tutkimuksissa viitattiin perheiden kokemaan kiireen tunteeseen ja aikapulaan (ks.luku 5). Myös terveydenhoitajat nostivat lapsiperheiden tunteman kiireen esille haastatteluissa. Osa perheistä tuo esille neuvolakäynnin yhteydessä kiireensä ja ajan riittämättömyyden. Samoin huoli taloudesta painaa osaa perheistä. Tällaisille perheille tieto maksuttomista tai edullisista vapaa-ajan aktiviteeteista on tärkeää. Kulttuurineuvolan jakamat arjen vinkit ovat maksuttomia ja eivät ole rajoittuneet tiettyihin ajankohtiin, vaan suurimman osan vinkeistä voi tehdä kotona omalla ajallaan.

### 5.3 Perheet ei-kävijöinä

Ei-kävijöillä tarkoitetaan ryhmää, joka ei syystä tai toisesta käytä kulttuuripalveluita. Päivi Karhion tutkimuksessa (2003), jossa hän tarkasteli museon ei-kävijöitä, käy ilmi, että käymättömiä on paljon maahanmuuttajien, työväestön ja työttömien joukossa, mutta myös opiskelijoiden ja hyvin toimeentulevien parissa. Miehet kuuluvat useammin ei-kävijöiden ryhmään kuin naiset. Karhion tutkimuksessa esille nousivat myös lapsiperheet, joita eräs Karhion haastattelema asiantuntija luonnehtii kulttuurityhjössä eläviksi. Kulttuurityhjössä elävät ne perheet, joissa vanhemmat ovat työelämässä, ovat kouluttautuneita ja tulot ovat kohtuullisia. Nämä perheet eivät kuitenkaan syystä tai toisesta käytä kulttuuripalveluita vapaa-aikana. (Karhio 2003, 8.) Väestöliiton lapsiperheiden ajankäyttöä mittaavassa perhebarometrissä (2012) käy ilmi, että kulttuuriaktiiviteetteihin suunnattu aika on vähentynyt perheissä (ks. taulukko 1). Terveystieteiden ja Ali Habiban haastattelut tukivat myös väittämää, että maahanmuuttajat käyttävät vähän tai ei lainkaan kulttuuripalveluita. Karhion (2003) mukaan ei-kävijät pelkäävät, etteivät täytä vaadittavia käyttäytymis- ja pukeutumiskoodeja (Karhio 2003,15). Ali Habiba toi haastattelussa myös tämän näkökulman esiin, liittyen maahanmuuttajien haasteisiin käyttää kulttuuripalveluita vapaa-aikanaan. Espoon Karakalliossa sijaitsevan kulttuurikeskus Karatalon kävijätutkimukseen osallistuneilla ei-kävijöillä joka kolmannella oli kynnys tulla Karataloon ensimmäistä kertaa (Läntinen, 2013, 73).

Kulttuurineuvolassa Espoon kaupunginmuseo sekä EMMA toivat vahvasti esille museoiden perheystävällisyyttä. Molempien museoiden edustajat kertoivat neuvolan asiakkaille, miten museot huomioivat lapsiperheiden tarpeet ja rikkoivat myytin museossa vaadittavasta hiljaisesta ja arvokkaasta käyttäytymisestä.

”Etenkin tuntuu, että museoita ei mielletä vauvaperheiden paikaksi ja sitä kuvaa murtamaan täytyy todistaa se jotenkin ihan livenä” (palveluntuottaja C, 2013).

Ei-kävijyyteen liittyy monia syitä. EMMA:n ei-kävijätutkimuksessa 2012 käy ilmi, että saavutettavuudella on keskeinen merkitys kävijyydessä. Tutkimukseen osallistujien mielestä paremmat kulkuyhteydet lisäisivät museovierailuja merkittävästi. Tietoa kaivattiin lisää museosta, mutta myös tapahtumia lapsiperheille sekä ilmaisia päiviä toivottiin enemmän. Terveystieteiden haastatteluissa nousi esille myös

lapsiperheiden tarve ilmaisille, matalankynnyksen tapahtumille. Karatalon kävijätutkimuksessa vastaajat pitivät perhepäiviä tärkeinä (Läntinen, 2013,71). EMMA:n ei-kävijätutkimukseen osallistujat mainitsivat myös ajan puutteen vaikuttavan museovierailun toteutumiseen. Tämä tukee Tilastokeskuksen (2011) tutkimusta aikapulan tunteesta perheissä. EMMA:n kävijätutkimuksesta käy ilmi, että tutkimukseen osallistujista yli 70 % kokee museon kiinnostavaksi. Kiinnostuksen puute ei siis ole määrittävin syy ei-kävijyydeelle EMMA:n tapauksessa.

Kulttuurineuvoloissa tekemiäni kyselyiden, havainnointien ja haastatteluiden perusteella tiedotuksella on keskeinen rooli ei-kävijöiden tavoittelussa. Myös ennakoasenteisiin vaikuttaminen positiivisesti voi alentaa kynnystä osallistumiselle. Ennakoasenteet vaikuttavat valintoihimme. Eräs haastatteleman terveydenhoitaja kertoi miten mieltää kulttuuripalveluiden tarjonnan vähemmän toiminnallisena ja tätä kautta ei kiinnostavana. Jo sanana kulttuuri edusti hänelle negatiivisia mielenyhtymiä. Se oli sanana vaikeasti ymmärrettävä ja vaikeasti rajattava. Kulttuuri-sanana vaikeasti lähestyttävyyden nosti esille useampi haastateltava. Edellä mainitsemani terveydenhoitaja kertoi, että jos valittavana olisi lapsen kanssa vierailu WeeGeelle tai Heurekaan, valitsisi hän Heurekaan, koska se on toiminnallisempi ja osallistavampi. Samoin jos valittavana olisi perhepäivä tai perheliikuntapäivä, valitsisi hän jälkimmäisen. ”Lapsenikaan ei jaksaa piirrettyjä seiniä katsella”. (Terveydenhoitaja C, 2013.) Vanhempien asenteilla on vaikutusta lasten asenteisiin. Tämä todentui myös Nuoret Helsingissä 2011 tutkimuksessa (Keskinen ym. 2011, 157).

#### **5.4 Monimuotoiset maahanmuuttajaperheet**

Käsitteenä maahanmuuttajaperheet, maahanmuuttajataustaiset perheet sekä monikulttuuriset perheet käsitellään usein yhtenä isona, keskenään samanlaisena ryhmänä. Maahanmuuttajaperheet ovat kuitenkin keskenään hyvinkin erilaisia, niin kuin kaikki perheet. Maahantulosyy, lähtömaa, uskonto, perhemuoto, koulutustausta, ja perheen elämänkaarenvaihe erottavat maahanmuuttajaperheet toisistaan. Maahanmuuttajaperhekäsite pitää sisällään niin kansainväliseen yritykseen sisäisellä siirrolla maahan saapuneen kuin luku- ja kirjoitustaidottoman pakolaisvanhemman perheen. Humanitääriin maahanmuuttaja on kiintiöpakolainen tai henkilö, jolle on myönnetty turvapaikkaprosessin kautta Suomeen oleskelulupa. Ryhmään kuuluvat myös perheenjäsenet, joille on myönnetty perheenyhdistämisen kautta oleskelulupa.

Pakolainen määritellään ulkomaalaiseksi, jolla on uhka tulla vainotuksi rodun, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen vuoksi. Kiintiöpakolainen on henkilö, jolle Yhdistyneiden kansakuntien pakolaisjärjestö eli UNHCR (United Nations High Commissioner for Refugees) on myöntänyt pakolaisaseman ja jolle on myönnetty maahantulolupa valtion budjetissa vahvistetun pakolaiskiintiön puitteissa (UNHCR 2013). Kaikkia maahanmuuttajaperheitä yhdistää ainakin toisen vanhemman maahanmuutto, kotouttamisen kokemus ja sen vaikutus perheeseen. (Alitolppa-Niitamo & Söderling 2005, 9, 38.)

Maahanmuuttajat määritellään yleisesti kolmen kriteerin avulla: kansalaisuuden, kielen ja syntymäpaikan, joka on muualla kuin Suomessa (TEM, 2013). Tilastokeskus on ottanut vuonna 2012 käyttöönsä uuden syntyperä-luokituksen tutkittaessa Suomen väestönrakennetta. Muissa Pohjoismaissa on käytössä myös sama luokitus. Henkilön syntyperä ja taustamaa määräytyvät vanhempien syntymävaltiotiedon perusteella. Tämän luokituksen avulla on helposti eriteltävissä ensimmäisen ja toisen polven Suomessa asuvat ulkomaista syntyperää olevat henkilöt. Tilastokeskuksen määritelmän mukaan ulkomaista syntyperää ovat ne henkilöt, joiden molemmat vanhemmat tai ainoa tiedossa oleva vanhempi on syntynyt ulkomailla. (Tilastokeskus 2012.)

Vuoden 2012 lopussa Suomen väkiluku oli 5 426 674 henkeä. Suomessa asui vuoden 2012 lopussa 195 511 ulkomaiden kansalaista, mikä on 3,6 prosenttia väestöstä. Suomessa asui vakinaisesti vuoden 2012 lopussa 285 471 ulkomailla syntynyttä henkilöä (taulukko 2). (Sisäasiainministeriö 2013.)

Taulukko 2. Maahanmuuttajien määrät eri perustein määriteltynä (Tilastokeskus 2013)

| Väestö 31.12.2012 yhteensä 5 426 674 |                        |                                |                        |                               |                        |                                |                         |
|--------------------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------|-------------------------------|------------------------|--------------------------------|-------------------------|
| Suomen kansalaisuus 5 231 163        |                        |                                |                        | Ulkomaan kansalaisuus 195 511 |                        |                                |                         |
| Syntymämaa Suomi<br>5 122 578        |                        | Syntymämaa<br>ulkomaat 108 585 |                        | Syntymämaa<br>Suomi<br>18 625 |                        | Syntymämaa<br>ulkomaat 176 886 |                         |
| Äidinkieli                           |                        | Äidinkieli                     |                        | Äidinkieli                    |                        | Äidinkieli                     |                         |
| Suomi<br>4 817 984                   | Muu<br>kieli<br>23 978 | Suomi<br>41 157                | Muu<br>kieli<br>60 112 | Suomi<br>4628                 | Muu<br>kieli<br>12 593 | Suomi<br>3 079                 | Muu<br>kieli<br>170 266 |
| Ruotsi<br>278 783                    |                        | Ruotsi<br>7 268                |                        | Ruotsi ja<br>Saame<br>1 404   |                        | Ruotsi<br>3525                 |                         |
| Saame<br>1 833                       |                        | Saame<br>48                    |                        |                               |                        | Saame<br>16                    |                         |
| Yht.<br>5 098 600                    |                        | Yht.<br>48 473                 |                        | Yht.<br>6 032                 |                        | Yht.<br>6 620                  |                         |

Espoolaisperheissä 13 %:ssa puhuttiin kahta kieltä äidinkielenä. Perheistä 14 % oli joko kokonaan tai osittain vieraskielisiä. Täysin vieraskielisiä perheitä oli 8 % espoolaisperheistä. Vieraskielisten määrä oli vuoden 2013 alussa 28 976. Määrä on kasvanut lähes 3 000 asukkaalla viimeisen vuoden aikana. 10 % Espooseen saapuneista maahanmuuttajista ovat tulleet Suomeen humanitäärisistä syistä. . (Tilastokeskus 2013.)

Muuttoliike Suomeen alkoi kasvaa merkittävästi 1990-luvun alussa. Neuvostoliiton romahtaminen ja maastamuuton vapautuminen vaikuttivat keskeisesti maahanmuuton kasvuun Suomessa. Inkeriläiset määriteltiin paluumuuttajiksi. Venäjältä ja Virossa on muutettu maahan runsaasti työ- ja perheperusteisesti. Kriisit ja ihmisoikeuksien loukkaukset eri puolilla maailmaa ovat kasvattaneet pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden määrää myös Suomessa. Maahanmuuttoa ovat määritelleet humanitaariset ja etnisyyteen liittyvät syyt avioliittoperusteisen maahanmuuton lisäksi. 2000-luvun alun taloudellisen kasvun myötä Suomeen on muutettu myös muualta Euroopasta ja esimerkiksi Intiasta ja Kiinasta. (Alitolppa-Niitamo 2005, 9; Saukkonen 2010, 17-18.) Valtaosa Suomeen maahanmuuttajista on kotoisin entisen Neuvostoliiton alueilta, Virossa ja Ruotsista (TEM, 2013). Nykyään Suomeen muutetaan entistä

enemmän opiskelun, perhesiteen ja työn takia (Valtion kotouttamisohjelma 2012-2015). Suomeen kohdentuneen maahanmuuton erityispiirteet ovat vaikuttaneet myös kotoutumisen tavoitteisiin ja ehtoihin.

## 5.5 Kotoutuminen ja kotouttaminen

”Monikulttuurisuus ei ole vain projekti, vaan suomalaisen yhteiskunnan pysyvä ominaisuus” (Anne Alitolppa- Niitamo, 50, 2005).

Kotoutuminen ei ole yksiselitteinen prosessi, joka toteutuu kaikilla samalla tavalla. Maahantulo syyt vaihtelevat suuresti. Eu:n ulkopuolelta tulevat kohtaavat myös syrjintää enemmän kuin Euroopasta Suomeen saapuneet (TEM 2013). Uusi laki kotoutumisen edistämiseksi astui voimaan syyskuun ensimmäinen päivä 2011 ja kotoutumislain mukainen valtion kotouttamisohjelma hyväksyttiin kesällä 2012 (TEM 2013). Kaikki Suomeen muuttavat henkilöt saavat perustietoa yhteiskunnasta ja ohjausta palveluista saadessaan oleskeluluvan tai rekisteröidessään oleskeluoikeutensa. Kotoutumispolitiikan keskeinen tavoite, on maahanmuuttajien työllistymisen lisääminen, mutta tärkeää on edistää kotoutumista myös muilla elämän osa-alueilla. Uudistetun kotoutuslain keskeinen tavoite on lisätä eri väestöryhmien keskinäistä vuorovaikutusta. Laissa painotetaan maahanmuuttajan integroitumista yhteiskunnan toimintaan, omaa kieltään ja kulttuuriaan vaalien. Erityistä huomiota on kiinnitetty myös niihin, jotka kuuluvat ryhmiin, joissa on suurempi syrjäytymisriski. Näihin ryhmiin kuuluvat esimerkiksi vanhukset, vammaiset sekä vaikeassa tilanteessa elävät naiset ja lapset. Lain myötä maahanmuuttajien osallisuutta lisätään. (Laki kotoutumisen edistämisestä, 30.12.2010/1386) Työ – ja elinkeinoministeriö määrittelee internet-sivuillaan ([www.tem.fi](http://www.tem.fi)) kotouttamisen ja kotoutus määritelmät seuraavasti:

Kotoutumisella tarkoitetaan maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteista kehitystä, jonka tavoitteena on antaa maahanmuuttajalle yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja samalla kun tuetaan hänen mahdollisuuksiaan oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen. Kotouttamisella tarkoitetaan kotoutumisen monialaista edistämistä ja tukemista viranomaisten ja muiden tahojen toimenpiteillä ja palveluilla. Ensimmäisistä näitä toimenpiteitä ja palveluja järjestetään osana kunnallisia peruspalveluja sekä työ- ja elinkeinohallinnon palveluja.

Nykyisen hallituksen hallitusohjelman maahanmuuttopolitiikan tavoitteena on rakentaa suvaitsevainen, turvallinen ja moniarvoinen yhteiskunta, joka lisää kansainvälistä kilpailukykyä (TEM, 2013, Sisäasianministeriö, 2013).

1990-luvun lama vaikutti suoraan myös maahanmuuttajien työllistymiseen. Kotouttamisen keskeisemmät teemat ovatkin olleet työllistyminen ja työttömyys. Työttömyys vaikuttaa suoraan arkipäivän elinoloihin, yleiseen hyvinvointiin sekä elämänhallintaan. (Alitolppa-Niitamo, Soderling 2005, 8.) Aikaisemmin kotouttamistoiminta on ollut vahvasti yksilökeskeistä. *Valtion kotouttamisohjelman 2012–2015* painopisteissä kuitenkin nostetaan nyt vahvemmin esille perhekeskeisen kotouttamisen merkitys sekä osallisuuden lisääminen. Perhekeskeisellä kotouttamisella perhe arvioidaan kokonaisvaltaisesti, sen yksilölliset tarpeet huomioiden. Yhteistyötahoina perheillä on neuvola, koulu ja päiväkotiki sekä maahanmuuttajajärjestöt. Perhe kohtaa monenlaisia haasteita uudessa ympäristössä. Vanhemmat voivat tästä syystä tarvita erityistä tukea vanhemmuuteen.

*Valtion kotouttamisohjelman 2012–2015* painopisteinä on myös ollut saattaa kotoutumistoimenpiteiden piiriin ne naiset, jotka ovat tulleet puolisoina Suomeen ja jääneet kotiin hoitamaan lapsia. Kotoutustoimenpiteiden ulkopuolelle jääminen voi vaikuttaa myös perheen lasten kasvuun yhteiskunnan jäseniksi. Maahanmuuttajanaisten työllisyysaste on huomattavasti alhaisempi kuin miesten. Ohjelmassa mainitaan myös kulttuuripolitiikan merkitys arjessa. Työ- ja elinkeinoministeriön 24.10.2013 julkistamasta kokoomaraportista, joka kartoittaa maahanmuuttajien kotoutumista, nousi esiin maahanmuuttajanuorten ja kotiin jääneiden äitien syrjäytymisvaara. Äitien syrjäytyminen ja eristäytyminen ympäröivästä yhteiskunnasta vaikuttaa koko perheen kotoutumisprosessiin. (TEM, 2013.) On tärkeää tunnistaa nämä perheet varhaisessa vaiheessa, jotta vältetään ongelmien kasautuminen. Peruspalveluiden kuten neuvola, koulu ja päiväkodin tehtävänä on tunnistaa perheiden erityistarpeet ja ohjata heitä tarvitsemansa palvelun piiriin. (Alitolppa-Niitamo ym. 2005, 109.) Onnistunut kotouttaminen edellyttää maahanmuuttajien tarpeisiin suunnattujen erityispalveluiden järjestämisen. Tavoitteena kuitenkin on, että maahanmuuttajat pääsisivät mahdollisimman pian pois erityispalveluiden piiristä peruspalveluiden käyttäjiksi (TEM, 2013). Ennaltaehkäiseviä kunnan tarjoamia matalan kynnyksen perhetoimintoja ovat esimerkiksi asukaspuistot ja avoin päiväkotiki-toiminta. (Alitolppa-Niitamo, Soderling 2005, 109.)

Kunnan velvollisuus on kantaa päävastuu maahanmuuttajille suunnatuista palveluista. Tämän lisäksi erilaiset yhdistykset, seurakunnat ja järjestöt järjestävät erilaisia kotouttamistoimintoja. Maahanmuuttajien omat yhdistykset ajavat myös maahanmuuttajien asioita ja järjestävät toimintaa. Väestöliiton Kotipuu Osaamiskeskus tekee monikielistä neuvontatyötä sekä keskittyy maahanmuuttajataustaisten lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointiin ja kotoutumiseen.

”Vanhempien jaksaminen on keskeistä, sillä lapset tarvitsevat huolenpitoa riippumatta kotouttamisprosessin vaiheista” (Alitolppa- Niitamo, 2005).

Suomi tarvitsee maahanmuuttajia. Heidän juurtumisensa yhteiskuntamme täysivaltaisiksi jäseniksi on kaikkien etu. Kotouttamisen avulla yhteiskunta pyrkii parantamaan maahanmuuttajien niin sanottua mahdollisuuksien kenttää (Hyvärinen, 2011, 17). Kotouttamisen tavoite on mahdollisuuksien tasa-arvon toteutuminen. Mahdollisuuksien tasa-arvossa keskeistä on, että kaikki saavat tasavertaiset mahdollisuudet koulutukseen ja elämän sosiaalisten perusedellytysten toteutumiseen. (Hyvärinen, 2011,10, Wikipedia.) Hyvinvointi on ravinnon ja terveyden lisäksi myös yksilön mahdollisuutta kontrolloida itse elämäänsä ja vapautta valita (Carter, 2007). On yhteiskunnan tehtävä taata mahdollisimman tasa-arvoisten mahdollisuuksien toteutuminen. Tästä huolimatta ei ole realistista tasoittaa kaikkia maahanmuuttajien ja kantaväestön sosioekonomisten edellytysten eroavaisuuksia. Tähän vaikuttavat esimerkiksi kielitaito, koulutus, maahanmuuton syy. (Hyvärinen 2011, 17.)

## **5.6 Espoon kotouttamisohjelma**

Jokaisen kunnan on laadittava oma kotouttamisohjelmansa. Se tehdään monen eri hallinnonalan yhteistyönä ja mukana ohjelman teossa pitäisi olla myös maahanmuuttajia ja heitä edustavia tahoja. Kotouttamisohjelman tavoitteena on varustaa maahan saapuneet kielitaidolla ja yhteiskunnan perustiedoilla, jotta he voivat työllistyä tai kouluttautua tulevaisuudessa. On kunnan velvollisuus huolehtia, että tarjolla on sopivaa kotoutumiskoulutusta. Tämän lisäksi ohjelmassa tulee määrittää, miten maahanmuuttajien omaa äidinkieltä ja omaa kulttuurin vaalimista tuetaan.

Vapaa-ajan toiminta on erityisen tärkeää niille, jotka eivät sijoitu koulutukseen tai työelämään. (Räty, 2002, 140–141.)

Espoossa on laadittu monikulttuurisuusohjelma valtuuston hyväksymänä (7.9.2009) vuosille 2009–2012. Ohjelman tavoitteena on varmistaa, että maahanmuuttajataustaiset espoolaiset ovat muiden kaupunkilaisten kanssa tasa-arvoisessa asemassa. Hyvinvointi liittyy läheisesti sosio-ekonomisen aseman kohentumiseen, minkä vuoksi ohjelman keskeisimmät teemat ovat työllisyys ja koulutus. Monikulttuurisuusohjelmassa tunnustetaan myös maahanmuuttajaperheiden mahdollisten sosiaalisten verkostojen puuttuminen, minkä vuoksi perheet voivat tarvita erityistä tukea. Ohjelmassa kuitenkin todetaan, ettei kaupunki voi ratkaista kaikkia kotoutumiseen liittyviä kysymyksiä. Tästä syystä järjestöillä ja seurakunnilla on tärkeä rooli maahanmuuttajaperheiden tukiverkoston rakentajina. Monikulttuurisuusohjelmassa nostetaan esille maahanmuuttajanaiset, jotka hoitavat kotona lapsia. He jäävät työttömille maahanmuuttajille suunnattujen kotoutumiskoulutusten ulkopuolelle. Ohjelmassa mainitaan kuitenkin, että sukupuolten väliseen tasa-arvoon liittyvät seikat tulee huomioida suunniteltaessa palveluja. Kulttuuripalveluilla on ohjelman mukaan tärkeä rooli maahanmuuttajien kotoutumisen tukemisessa sekä vuorovaikutuksen edistämässä.

Espoon monikulttuuriasiain neuvottelukunta on maahanmuuttajien, järjestöjen, viranomaisten ja kaupungin päättäjien yhteistoimintaelin. Sen tehtävänä on seurata ja arvioida kotoutumista Espoossa sekä edistää etnisten ryhmien integroitumista. Tämä neuvottelukunta arvioi 2009–2012 laaditun monikulttuurisuusohjelman toteutumista ja osallistuu uuden 2013–2016 ohjelman valmisteluun.

Espoon kotouttamistoiminnan keskipisteessä ovat pakolaiset ja perheenyhdistämisen kautta Suomeen tulleet maahanmuuttajat sekä paluumuuttajat. Maahanmuuttoyksikön asiakkaiksi tulevat pakolaiset, jotka saapuva kiintiöpakolaisina tai tulevat toisista maista esimerkiksi perheen yhdistämisen tai paluumuuton kautta. Kotoutumissuunnitelma tehdään maahanmuuttajalle tämän saatua oleskeluluvan. Suunnitelma on väline, jolla kartoitetaan henkilön tilannetta ja palveluntarpeita. Kotoutumissuunnitelma laaditaan yhdessä maahanmuuttajan kanssa ja mukana voi olla myös maahanmuuttoyksikön edustaja. Suurin osa maahanmuuttajista on työkäisiä ja kotoutumissuunnitelma tehdään TE-toimiston (työ- ja elinkeinopalvelut) kautta. Käytännössä tämä tarkoittaa,

että maahanmuuttajalle tarjotaan kotouttamiskoulutusta, jotka kieliopintojen lisäksi sisältävät tutustumista suomalaiseen yhteiskuntaan, kulttuuriin sekä työelämään.

Maahanmuuttajayksikkö tekee kotoutumissuunnitelman niille, jotka eivät ole TE-toimiston asiakkaita (kotiäidit, iäkkäät ja henkilöt, jotka esimerkiksi sairauden takia eivät ole TE-toimiston asiakkaita). Asiakas on aina mukana tekemässä suunnitelmaa. Espoossa ei ole järjestöjä mukana kotoutumissuunnitelman teossa. Järjestöt järjestävät kuitenkin osan kotoutumispalveluista, (esimerkiksi Miehen Linja, Voimanpesä, SPR, Akateemiset naiset) ja ovat näin mukana asiakkaan kotoutumisen polulla.

Haastattelin Espoon Maahanmuuttoyksikön johtajaa Leena Oksasta, joka kertoi, että perhekeskeinen kotoutumissuunnitelma toteutuu Espoossa lähinnä siten, että peruskoulussa laaditaan lapselle opetussuunnitelma. Samoin toimitaan varhaiskasvatuksen puolella. Kotiin jääville äideille tai vaikka isovanhemmille ei varsinaista kotoutumissuunnitelmaa aina laadita. Oksasen mielestä olisi kuitenkin tärkeää tehdä suunnitelma myös heille syrjäytymistä ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä. Tälle ryhmälle tulisi miettiä palveluita, joita kunta voi järjestää kotoutumisen tueksi.

Kotouttamissuunnitelmassa Sosiaali – ja terveystoimet ja TE-toimisto ovat keskeisessä roolissa. Viranomaistyö on ydintoimintaan keskittynyttä ja sektoroitunutta. Espoon kotoutumisohjelma on kaupunkitasoinen ja siinä on hallintokuntien tavoitteita sekä tulostavoitteita, jotka pitkälle liittyvät sosiaali- ja terveystoimeen sekä sivistystoimeen. Kotoutumissuunnitelmaan ei tule yksityiskohtia ja se koskee vain kolmea ensimmäistä vuotta maahantulosta. ”Se on huono asia, koska kyllähän ihmiset voivat hyötyä muistakin jutuista” (Oksanen, 2013).

Espoon monikulttuurisuusohjelmassa 2009–2012 mainitaan, että järjestöillä on tärkeä rooli vapaa-ajan toimintojen edistäjänä ja kaupungin yhteistyö järjestöjen kanssa koetaan tärkeäksi. Eri järjestöt organisoivat vapaa-ajan toimintoja erityisesti Espoon asukastiloissa. Toiminta voi olla vain maahanmuuttajille suunnattua tai sitten kaikille avointa asukastalotoimintaa. Asukastilojen määrä kasvaa lähitulevaisuudessa ainakin Espoon keskuksen ja Leppävaaran alueella. Oksasen mukaan tällaisten asukastilojen

keskuuteen kulttuuri- ja vapaa-ajanpalvelut soveltuisivat hyvin mukaan. Vaikka monikulttuurisuusohjelmassa mainitaan kulttuuripalveluiden merkitys kotoutumista edistävänä tahona, ei tätä Oksasen mukaan kirjata erikseen kotoutumissuunnitelmaan.

”Kulttuurista ei kirjata mitään kotoutumissuunnitelmaan” (Leena Oksanen, 2013).

Vaikka kulttuuripalveluista ei Oksasen mukaan tehdäkään erityistä merkintää kotoutumissuunnitelmaan, lasten mahdollisuuksia harrasteisiin tuetaan toimeentulotuen avulla. Espoon internet-sivuilla maahanmuuttajille on koottu tietopankki Espoon kaupungin palveluista ja tämä sisältää tietoa myös kaupungin vapaa-ajan tarjonnasta. Leena Oksasen mielestä Kulttuurineuvolan kaltaiselle palvelulle olisi tarvetta maahanmuuttajien arjen kotoutumisen edistäjänä. Haastattelussa hän tuo esille vanhempien väsymyksen ja perheen passiivisen tavan viettää vapaa-aikaa esimerkiksi vain tv:n äärellä. Myös Oksanen on haastattelemiensa terveydenhoitajien tavoin huomannut, ettei kaikille maahanmuuttajille ole selvää miten tärkeää oman kielen ja kulttuurin vaaliminen ja sen siirtäminen lapselle on. Kotiin jäävien, erityisesti äitien, kotoutumisen tukeminen on tärkeää. Heitä pitäisi kannustaa luomaan kontakteja kodin ulkopuolellekin. Äitien kotoutumisella on vaikutuksia koko perheen hyvinvointiin. Luku- ja kirjoitustaidon puute on osalle maahanmuuttajista suurin este saada tietoa saatavilla olevista palveluista ja tapahtumista.

## **5.7 Maahanmuuttajaperheet Kulttuurineuvolassa**

”Saadessaan inhimillisen vastaanoton ja riittävästi tukea etenkin alkuvuosina maahanmuuttaja omaksuu aktiivisen roolin oman elämänsä hallitsijana uudessa yhteiskunnassa. Aktiivisena toimijana hän toivoo voivansa vaikuttaa elinolosuhteisiinsa ja arjen realiteetteihin.” (Anne Alitolppa- Niitamo 2005, 37.)

Havainnoidessani Kulttuurineuvoloita kevään 2013 aikana maahanmuuttajataustaisten osuus neuvolan asiakkaista oli merkittävä. Kiinnitin havainnoissani huomiota miten maahanmuuttajataustaiset asiakkaat reagoivat Kulttuurineuvolan toimintaan. Lähes poikkeuksetta he osoittivat kiinnostusta palvelua kohtaan ja olivat ilahtuneita suorasta asiakaskontaktista. Erityisesti lapsille suunnattu toiminnallinen ohjelma koettiin positiivisesti. Asiakkaat halusivat usein lisätietoa harraste - ja vapaa-ajan viettomahdollisuuksista. Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden suomen kielen taito

saattoi olla heikko tai sitä ei ollut ja tietoa toivottiin englanniksi, joka sekään ei kaikilla ollut vahva kieli. Espoossa on saatavilla tietoa useilla kielillä, mutta tästä huolimatta tietoa pitäisi olla laajemmin saatavilla. Kulttuurineuvolan havainnoinneista elävimmän on jäänyt mieleen ne kerrat, jolloin maahanmuuttajataustaiset asiakkaat ovat vastaanottokäynnin jälkeen jääneet Kulttuurineuvolaan kuuntelemaan musiikkia tai esimerkiksi katsomaan nukketeatteria. Asiakkaat olivat todella ilahtuneita Kulttuurineuvolasta. Tällaisina hetkinä neuvolan odotustila muuttui hetkeksi olohuoneumaiseksi ja viihtyisämmäksi tilaksi. Kokemusteni mukaan erityisesti maahanmuuttajataustaiset perheet kaipaavat Kulttuurineuvolan kaltaista palvelua. Tarve palvelulle nousi esiin myös terveydenhoitajien haastatteluista. Terveydenhoitajien mukaan on paljon maahanmuuttajia, jotka ovat yksinäisiä. Monelle on kynnys lähteä esimerkiksi asukaspuistoon, jossa muut paikalla olevat vanhemmat tuntevat toisensa. Yksinäiselle on helpompaa lähteä vaikka museoon tai kirjastoon, jossa ei ole pakko verkostoitua, mutta on mahdollisuus sellaiseen. Yhteisöllisyyskoordinaattori Ali Habiban mukaan kynnys kulttuuriaktiiviteetteihin osallistumiselle on monille myös pienet lapset. Jos perheessä on useampia pieniä lapsia, vanhemmalle voi olla liian vaikeaa lähteä heidän kanssaan yksin kodin ulkopuolelle. Vilkkaita lapsia saatetaan myös hävetä. Ali Habiba mainitsee Entressen kirjaston erinomaisena paikkana myös monilapsisille perheille.

Monikielisten perheiden äidinkielen säilyminen on tärkeää. Lapsen kielenkehityksen kannalta ääneen lukeminen, tarinointi ja loruttelu rikastuttavat kieltä. Arjessa tapahtuva pelaaminen, askartelu, ruuanlaitto tai vaikka pöytäkeskustelut omalla äidinkielellä kehittävät lapsen kieltä. Oman maan kulttuuriperimän siirtäminen laulujen ja tarinoiden avulla vahvistaa juuria ja tuo yhteen lasta ja vanhempia yhteisessä hetkessä. (Latomaa ym. 2007, s.157.) Terveydenhoitajien haastatteluissa kävi ilmi, että on perheitä, jotka eivät ole tulleet ajatelleeksi, että lapselle olisi hyvä lukea ääneen. Monelle maahanmuuttajalle tulee yllätyksenä, että Espoon kirjastoista on saatavilla runsaasti erikielistä kirjallisuutta. Lapsen motorista kehitystä tukevia vinkkejä ovat myös tärkeitä. Haastatteluissa tuotiin esiin, että esimerkiksi metsään meno, paljailla varpailla kävely ja talvella ulkoilu voivat olla outoja asioita. ”Erityisesti maahanmuuttajille metsä voi olla pelottava ja talvi hyvin kylmä” (terveydenhoitaja A). Kulttuurineuvolan nähtiin voivan antaa matalan kynnyksen vinkkejä erityisesti maahanmuuttajien huomioiden. Erään terveydenhoitajan haastattelussa kävi ilmi, että ulkoilu talvella saattoi tarkoittaa ostoskeskuksessa oleilua. Vastauksista kysymykseen ”ovatko terveydenhoitajat työnsä

kautta huomanneet, että perheet tarvitsevat vanhemmuutta tukevia vinkkejä yhdessä vietettävään vapaa-aikaan?”, käy ilmi, että monilla perheillä on tarvetta tähän.

Kulttuurineuvolan vahvuus on henkilökohtainen kontakti, joka jää paremmin mieleen kuin käteen jaettu tiedote. Kaikilla maahanmuuttajilla ei luku- ja kirjoitustaito välttämättä ole kovin vahva etenkin jos tieto annetaan muulla kuin omalla äidinkielellä. Henkilökohtaisen kontaktin kautta saatu tieto esimerkiksi kirjaston toiminnasta madaltaa kynnystä osallistua toimintaan tai vain käydä kirjastossa. Haastattelussani Habiba painotti myös henkilökohtaisen kontaktin tärkeyttä. Hänen mukaansa on paljon maahanmuuttajataustaisia perheitä, joita tiedotus ei tavoita puutteellisen kielitaidon vuoksi. Usein tapahtumista kuullaan tuttujen kautta ja näiden suosituksilla on huomattava merkitys toimintaan osallistumisessa. Verkostojen puuttumisen takia, naisten voi olla vaikea kuitenkin osallistua kodin ulkopuoliseen toimintaan. Perheissä voi olla useampia pieniä lapsia ja tämä osaltaan vaikeuttaa kodin ulkopuolisiin aktiviteetteihin osallistumista. Ali Habiban kokemuksen mukaan maahanmuuttajat haluavat tulla kohdelluksi kantaväestön tavoin ja osallistua esimerkiksi kulttuuriaktiviteetteihin, joihin muutkin osallistuvat.

## **6 KULTTUURINEUVOLAN TULEVAISUUS**

”Kulttuurineuvola nostaa neuvolan profiilia” (terveydenhoitaja C 2013).

Suorittamieni haastattelujen, kyselyjen ja havainnointien perusteella, Kulttuurineuvolan kaltaiselle jalkautuvalle palvelulle on tarvetta. Terveystieteiden haastatteluissa nähtiin positiivisena toimintana erityisesti elämyksellinen tiedottaminen, jossa pienten toiminnallisten tuokioiden ohella palveluntuottajat tiedottivat perheille palveluistaan. Terveystieteiden haastatteluissa palautetta annettiin myös toimintamallin nimelle. Kulttuurineuvola sanana koettiin etäännyttävänä ja epämääräisenä, jopa ei toiminnallisena terminä. Tulevaisuudessa palvelulle toivottiinkin helpommin lähestyttävää nimeä. Palveluntuottajat arvostivat mahdollisuutta luoda henkilökohtainen kontakti asiakkaaseen ja tätä kautta myös päästä vuorovaikutukseen mahdollisten ei-kävijöiden kanssa. Oppilaitos yhteistyö Metropolian kanssa sujui hyvin ja palvelu soveltuu jatkossakin opintoalustaksi opintokokonaisuuksille, jotka tukevat varhaista vuorovaikutuksen vahvistamista musiikin keinoin. Myös neuvolan asiakkaiden

täyttämässä asiakaskyselyssä Kulttuurineuvola koettiin tarpeelliseksi. Maahanmuuttoyksikön johtaja Leena Oksanen totesi Kulttuurineuvolalle olevan tarvetta maahanmuuttajaperheiden arjen kototutumisen edistäjänä. Tässä luvussa tuon esille palveluntuottajien kehittämissuhteita palveluun. Samalla reflektoin neuvolan henkilökunnan näkökulmia Kulttuurineuvolan toteutukseen. Luvun 6.3 lopussa tuon esille tiivistetysti kehittämissuhteideni toimintamalliin.

## 6.1 Palveluntuottajat palvelun kehittäjinä

“To boldly go where no man has gone before” (Star Trek).

Palveluntuottajilla on keskeinen rooli Kulttuurineuvolan toteutuksessa. Heidän tavoitteensa on tietoa ja vinkkejä jakamalla innostaa neuvolan asiakkaat tarjottavien palveluiden käyttäjiksi. On yrityksen ja organisaation etu jalkautua asiakkaiden pariin, jotta sillä säilyy ymmärrys asiakkaan tarpeista (Tuulaniemi 2011, 72). Innostajana toimiminen vaatii palveluntuottajalta halua kohdata erilaisia asiakkaita, uskoa omaan palveluun sekä positiivista ja sosiaalista aktiivisuutta Kulttuurineuvolassa. Pyysin Kulttuurineuvolan toteutukseen osallistuneita palveluntuottajia osallistumaan Kulttuurineuvolan kehittämiseen. KAMU:n, EMMA:n, Talomuseo Glimsin, Espoon kulttuuripalveluiden sekä Entressen ja Sellon kirjaston edustajat vastasivat lähettämäni kyselyyn. Keskustelin tämän lisäksi kaikkien kanssa henkilökohtaisesti Kulttuurineuvolan toteutuksesta ja sen tarpeellisuudesta. Käsittelen haastattelujen ja kyselyjen tuloksia anonymisti. Kaiken kaikkiaan palveluntuottajat näkivät palvelussa mahdollisuuden luoda uusia asiakaskontakteja ja kokivat sen tarpeelliseksi. Asiakkaiden kohtaaminen koettiin yleisesti miellyttäväksi, vaikka erään palveluntuottajan vastauksessa mainitaankin, että ”välillä tuntui, että tuppautuu perheen omaan, yksityiseen aikaan ja on ikään kuin väärässä paikassa”. Neuvola on uusi ympäristö toimia palveluntuottajille, mutta myös asiakkaan näkökulmasta tilanne on uudenlainen. Neuvolan aulan odotustila ei olekaan perinteinen ja ennalta arvattava.

”Kohtaaminen vaatii tilannetajua ja herkkyyttä kohdata asiakkaat tilanteessa, jossa he ovat ensisijaisesti saapuneet neuvolaan” (Palveluntuottaja A, 2013).

Kaikissa palveluntuottajien palautteissa mainittiin, että asiakkaita olisi toivottu olevan enemmän Kulttuurineuvolan aikana. Toisaalta arvostettiin sitä, että oli mahdollista keskustella rauhassa pidempään perheiden kanssa. Oman esilläolotavan kehittämiseksi koettiin olevan tarvetta eräässä palautteessa. Toiminnallinen ohjelma yhdistettynä tiedottamiseen tuntui toimivammalta yhdistelmältä lähestyä neuvolan asiakkaita. Kulttuurineuvola koettiin myös hauskana vaihteluna tavallisiin työpäiviin.

Kulttuurineuvolan vahvuudeksi nähtiin palvelun tuominen asiakkaiden luokse. Neuvolassa on mahdollista tavoittaa laaja kohderyhmä. Täsmämarkkinoinnin mahdollisuutta arvostettiin sekä palvelun vuorovaikutteisuutta. ”Tällainen toiminta antaa toiminnalle kasvot, mikä voi auttaa asiakkaiden uskaltautumista mukaan osallistumaan” (palveluntuottaja B, 2013). Uusien mahdollisten asiakkaiden kohtaaminen myös mainittiin toimintamallin vahvuudeksi. Parhaimmillaan palveluntuottajat saivat Kulttuurineuvolan kautta mahdollisuuden kohdata ei- kävijöitä kasvokkain ja selvittää miksi he eivät käytä tarjottavaa palvelua ja innostaa heidät palvelun käyttäjiksi. Palveluntuottajat pitivät mahdollisuutta markkinoida itseään suoraan asiakkaille hyvänä tapana lisätä tunnettuutta. Kulttuurineuvolan kohderyhmänä ovat lapsiperheet. Selkeää kohderyhmäajattelua pidettiin positiivisena asiana.

Kulttuurineuvolaan osallistuminen vaatii palveluntuottajilta haastatteluiden mukaan työaika ja resursseja lähteä oman työpisteen ulkopuolelle. ”Vaatii aikaa ja rohkeutta heittäytyä kanssakäymiseen asiakkaiden kanssa muualla kuin omassa toimipisteessä” (palveluntuottaja C, 2013). Osallistuminen vaatii valmistautumista ja pohdintaa miten tuoda omaa toimintaa esiin neuvolassa mahdollisimman mielekkäällä tavalla. Haasteena palveluntuottajat näkivät resurssit irrottautua omasta työpisteestä. Oikeanlaisen toimintatavan löytäminen, jotta tiedottaminen neuvolaympäristössä olisi luontevaa, koettiin myös mahdolliseksi haasteeksi. ”Suurin osa lapsistakin on niin pieniä, etteivät vielä osaa tehdä mitään ja vanhemmilla on täysi työ pitää lapsi sylissä”. Lapsiperheet kohderyhmänä on laaja. Eräs palveluntuottaja pohti miten herättää kiinnostus juuri niissä perheissä, jotka ovat kiinnostuneita esimerkiksi museoista, mutta eivät ole lainkaan käyneet niissä. Miten varmistaa, ettei asia unohdu esitteisiin asiakkaan päästyä neuvolasta kotiin, vaan kontakti johtaisi kulttuuriaktiiviteetin pariin? Kielikysymys nostettiin myös esiin, sillä Espoo on monikielinen kaupunki ja tietoa pitäisi olla saatavilla useilla eri kielillä.

Kehittämissuunnitelmissa palvelulle toivottiin säännöllistä toimintaa, joka ajoittuisi ruuhka-aikoihin. Mahdollisuutta esitellä neuvolan henkilökunnalle palveluntuottajien toimintaa esimerkiksi aamulla ennen neuvolan avaamista myös toivottiin. Kulttuurineuvolan sisältöjen toivottiin olevan yleisesti enemmän toiminnallista vinkkausta ja elämyksellistä markkinointia. Maahanmuuttajaperheet pitäisi huomioida ja etenkin niillä alueilla, joissa heitä enemmän asuu. Kieli- ja kulttuurimuurin ohi pitäisi päästä. Lisäksi toivottiin, että Kulttuurineuvolan ständi ja ilmoitushylly vakiinnuttaisivat paikkansa neuvoloissa. Neuvolan henkilökunnan toivottiin olevan tietoisia niistä kaupungin paikoista, joissa vauvaperheet ja taaperoperheet toivotetaan erityisen tervetulleiksi. Palvelumallin toivottiin säilyttävän rennon tyyliä ilman tuputtavaa sävyä. Kulttuurineuvolalle toivottiin vahvaa visuaalista ilmettä, omia nettisivuja sekä uutta nimeä.

## **6.2 Kulttuurineuvola mukana perhekeskuksissa ja maahanmuuttajaperheiden kotoutumisen polulla**

Terveystieteiden haastatteluissa useampi mainitsi Kulttuurineuvolan kaltaisen palvelun sopivan rakenteilla olevien perhekeskusten yhteyteen.

Espoossa uudistetaan neuvolatoiminnan palveluverkkoa. Sosiaali- ja terveystieteiden 10.6.2010 tekemällä päätöksellä, palveluverkkoa tiivistetään siten, että vuoteen 2020 mennessä neuvoloiden määrä vähenee 16:sta neuvolaan, joista kahteen perhekeskusten neuvolaan kootaan erityisosaamista. Perhekeskusten toteutuksissa huomioidaan alueen väestön erityispiirteet. Toinen rakennettava perhekeskus, Suviniityn neuvola, sijoittuu Espoon keskukseen (arvioitu valmistumisaika 2016). Tässä perhekeskuksessa huomioidaan monikulttuurisen väestön suuri osuus sekä lasten ja perheiden hyvinvointi alueella.

Perhekeskuksesta kehitetään toimintakonseptia, johon alkuvaiheessa sisältyy kaikki alle kouluikäisten lasten ja perheiden palvelut sisältäen yhteistyön myös seurakunnan ja kolmannen sektorin kanssa. Perhekeskuksilla halutaan tukea lapsiperheiden arkea sekä järjestää heille suunnatut palvelut monialaisesti, hallinnonalat ylittävästi ja yhteistyössä kolmannen sektorin kanssa. Tavoitteena on edesauttaa siirtymistä edistävään ja ehkäisevään toimintaan. Yhteistyön avulla voidaan luoda uusia toimintatapoja ja käytäntöjä perheiden varhaiseen auttamiseen. Suviniityn päiväkodissa järjestetään kielenopetusta monikulttuuristen perheiden lapsille. Niin neuvolassa kuin

päiväkodissakin tarjotaan palveluneuvontaa ja erilaisia ryhmiä monikulttuurisille perheille. (Sosiaali- ja terveyslautakunta, pöytäkirja, 5.6.2013.)

Perhekeskus-palvelumalli helpottaa perheen palvelujen saantia merkittävästi. Keskus kokoaa yhteen monialaisia toimijoita ja keskittäminen käytännössä tarkoittaa sitä, että perhe saa kaikki tarvitsemansa lapsiperheiden palvelut ensisijaisesti saman katon alta. Monialainen yhteistyö tiivistyy ja helpottuu niin kolmannen sektorin, sosiaali- ja terveystalouden kuin terapiapalveluidenkin osalta. Kulttuurineuvolan kaltainen perheen hyvinvointia tukeva palvelu sijoittuisi erinomaisesti perhekeskusten yhteyteen. Keskusten toimintatapa noudattaa osaltaan myös perhekeskeistä kotouttamista, huomioiden koko perheen hyvinvoinnin ja painottuen hyvinvointia edistävään toimintaan.

Vantaalla perhevalmennuksen yhteydessä puheterapeutti ja sanataideohjaaja toimivat työparina. Sanataideohjaajan opastuksella perheet oppivat muun muassa laulu- ja loruleikkejä, joita he voivat kotonakin tehdä. Vanhemmat voivat omalla toiminnallaan tukea ja vahvistaa lapsen kielenkehitystä sekä kommunikaatiotaitoja. Haastattelin Vantaan lastenkulttuuripäällikkö Reeli Karimäkeä, joka kertoi, että monialaisesta perhevalmennuksesta on tullut positiivista palautetta ja yhteistyömallia jatketaan. Tämän kaltainen yhteistyö Kulttuurineuvolan ja terapiapalveluiden välillä olisi luontevaa Espoossakin.

Kulttuurineuvolan toteutus perhekeskuksissa olisi mielekästä ja kannattavaa palveluntuottajienkin kannalta, sillä neuvolan asiakasmäärät kasvavat tällä keskitetyllä mallilla. Näin palveluntuottajalla olisi aivan uudella tavalla mahdollisuus tavoittaa asiakkaita ja lisätä tunnettuuttaan. Parhaimmillaan Kulttuurineuvola vakiintuisi yhdeksi kiinteäksi ja säännölliseksi osaksi perhekeskusten toimintaa. Ihanteellista olisi, että palvelu olisi aktiivinen vähintään kerran viikossa vastaanoton ajan. Kun palvelu vakiintuisi osaksi neuvolan palvelua, mahdollinen kynnyksen palveluntuottajille jalkautua sosiaali- ja terveystoimen perinteiselle kentälle mataloituu.

Kulttuurineuvolan toteuttamisen kannalta olisi ihanteellista että palvelusta vastaisi yksi työntekijä, joka toimisi koordinaattorina palveluntuottajien ja perhekeskusten tai neuvolan välillä, mutta olisi myös itse paikalla tiedottamassa kaupungin tarjonnasta

asiakkaille. Työntekijän roolina olisi olla kulttuuripalveluiden lähettiläs, joka osaa tarvittaessa kertoa monipuolisesti kaupungin palveluista, asiakkaiden tarpeet huomioiden. Palveluntuottajat tiedottaisivat elämyksellisesti tarjonnastaan perheille. Kulttuuripalveluiden lähettiläs varmistaisi, että jokaisessa Kulttuurineuvolassa on mukana jokin toiminnallinen arjen vinkki perheille jaettavaksi. Tämän voisi toteuttaa vaikka Viikon vinkki- periaatteella. Viikon vinkin perheet saisivat viedä kotiin ”tuliaisina” Kulttuurineuvolasta. Kulttuurineuvolan koordinaattori tiedottaisi Kulttuurineuvolan sisällöistä ja ajankohdista myös maahanmuuttoyksikköä, josta tietoa jaettaisiin eteenpäin yksikön asiakkaille.

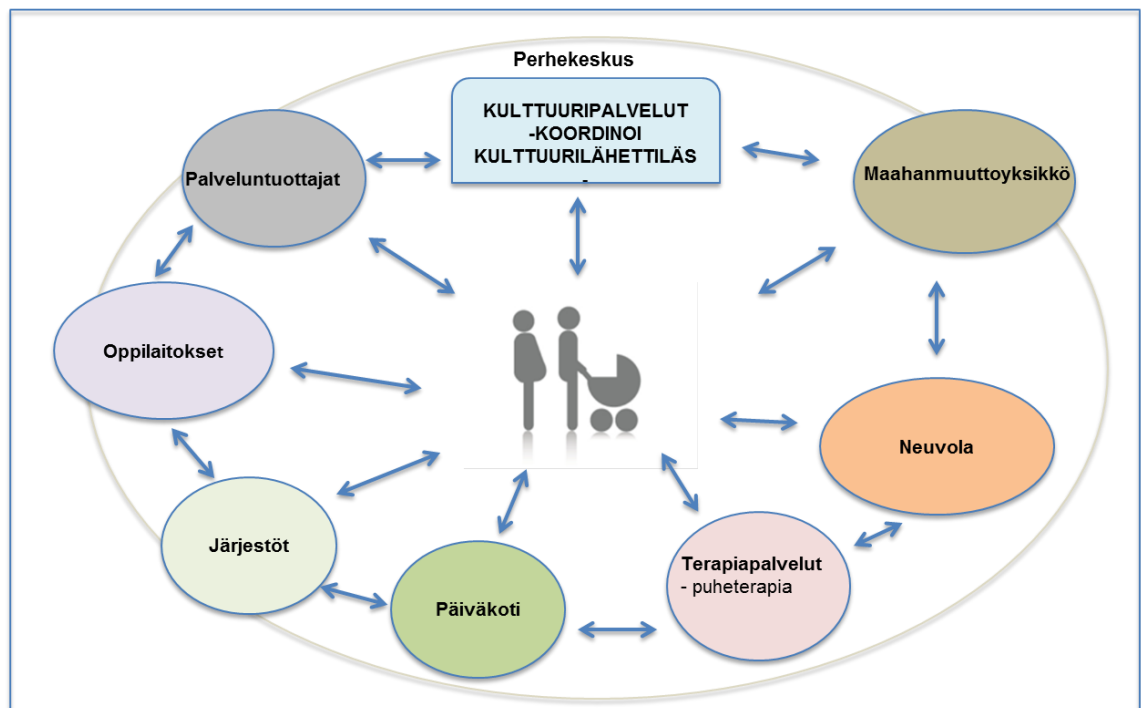
Maahanmuuttoyksikön johtaja Leena Oksanen piti Kulttuurineuvolaa hyvänä tapana edistää perheiden kotoutumista Espooseen. Hän suositteli, että palvelu toteutettaisiin asukastilojen yhteydessä, joissa maahanmuuttajajärjestöt järjestävät tapahtumia. Asukastilat kokoavat myös kantasuomalaisia vapaa-ajan viettoon. Erityisesti maahanmuuttajille suunnatussa palvelussa toimijoiden on ymmärrettävä kohderyhmän tarpeet, mutta myös mahdolliset haasteet. Asukastilojen toimintoihin osallistuvat ovat todennäköisesti aktiivisia muutenkin vapaa-ajallaan ja kiinnostuneita kuulemaan kaupungin kulttuuriaktiviteeteista. Toisaalta perhekeskuksissa tavoitetaan maahanmuuttajaperheiden lisäksi myös kantasuomalaiset lapsiperheet. Perhekeskuksissa mahdollisuus tavoittaa ei-kävijöitä on suurempi ja lapsiperheet kohderyhmänä varmempi.

### **Keskeiset ehdotukseni Kulttuurineuvola- toimintamallin kehittämiseksi ovat:**

- Kulttuurineuvola toteutetaan perhekeskusten yhteydessä säännöllisenä toimintana. Perhekeskusten asiakaskunta on laajempi kuin yksittäisten neuvoloiden. Näin saadaan enemmän asiakaskontakteja ja toiminta on keskitetympää. Tämä tuo ratkaisua myös logistisiin haasteisiin. Kulttuurineuvolan toteutus perhekeskuksissa lisää mahdollisuuksia monialaiseen yhteistyöhön eri järjestöjen, terveys- ja sosiaalialan, mutta myös terapiapalveluiden, kuten puheterapeuttien kanssa. Monialaisten palveluiden keskittäminen on ennen kaikkea asiakkaan etu ja se lisää molemminpuolista vuorovaikutusta. (Kuva 5).
- Maahanmuuttajaperheet tulee huomioida suunniteltaessa Kulttuurineuvolan sisältöjä. Yhteistyötä tehdään kaupungin Maahanmuuttoyksikön kanssa.

Maahanmuuttoyksikkö tiedottaa asiakkailleen Kulttuurineuvola-palvelusta ja sen ajankohdista. Perhekeskusten työntekijät voivat osaltaan myös vinkata palvelusta perheille esimerkiksi neuvolakäyntien yhteydessä.

- Palveluntarjoajat valmistautuvat Kulttuurineuvolaan suunnitelmallisesti. Elämykselliseen tiedottamiseen panostetaan ja toimintaan sitoudutaan.
- Palveluntarjoajien lisäksi paikalla olisi hyvä olla kulttuuripalveluiden lähettiläs, joka varmistaa toiminnallisten vinkkien toteutumisen esimerkiksi Viikon vinkki-periaatteella. Kulttuuripalveluiden lähettiläs tiedottaa asiakkaita monipuolisesti kaupungin kulttuurisektorin tarjonnasta.
- Oppilaitosyhteistyötä lisätään. Kulttuurineuvola soveltuu oppimisympäristönä varhaista vuorovaikutusta tukeviin opintokokonaisuuksiin.
- Toimintamallille lanseerataan selkeä ja tunnistettava ilme sekä internet-sivut.
- Perhekeskuksen neuvolan henkilökunnalle järjestetään koulutus arjen kulttuurivinkkeihin. Neuvolan henkilökunnalle jaetaan myös kootusti tietoa kaupungin kulttuurisektorin toimijoista.
- Eri kieliryhmät tulee huomioida Kulttuurineuvolan tiedotusmateriaaleissa nykyistä monipuolisemmin



Kuva 5. Palveluiden keskittäminen perhekeskuksiin lisää vuorovaikutusta asiakkaan ja eri toimijoiden välillä.

### 6.3 Kulttuurineuvolan haasteet

Suurimmaksi haasteeksi Kulttuurineuvolan jatkolle muodostuu palveluntuottajien mahdollisuus jalkautua työpisteiltään neuvoloihin. Tiukat henkilöstöresurssit pakottavat useita palveluntarjoajia arvioimaan jalkautumisesta saadun hyödyn. Neuvoloiden asiakasmäärät vaihtelevat suuresti ja siksi asiakaskontaktien määrää on mahdotonta ennakoita etukäteen. Toki tiedämme millaiset ajankohdat ovat potentiaalisesti vilkkaimpia ajanjaksoja ja Kulttuurineuvola toteutetaan tällaisina ajankohtina. Suhteutettuna asiakaskontaktien määrää ja palveluntuottajan Kulttuurineuvolaan sijoittamaa aikaa, voidaan todeta, että asiakaskontaktin hinta nousee korkeaksi. Toisaalta Kulttuurineuvolan kaltaisessa palvelussa tavoitellaan aitoa kohtaamista eikä tällainen laadullinen kohtaaminen ole suoraan verrannollinen esimerkiksi tunnuslukuihin, joilla seurataan kulttuuritalojen kävijämääriä. Kulttuurineuvola- palvelun vaikutus kävijämäärien lisääntymisiin ei ole sen lyhyen toiminta-ajan vuoksi vielä todennettavissa. Kuitenkin palvelu on ainutlaatuinen tapa saada suora kontakti eikävijöihin. Puskaradion voima voi olla toteutuessaan merkittävä, joten yksi onnistunut asiakaskontakti voi poikia useamman uuden asiakkaan palveluntuottajan palvelun käyttäjäksi.

Haastetta Espoossa lisäävät logistiset yhteydet. Useimmat kulttuurialan palveluista ovat keskittyneet Tapiolan ja Leppävaaran alueille, kirjastoa lukuun ottamatta. Neuvoloita on kuitenkin jakaantunut tasaisesti ympäri Espoota. Palveluntuottajat ovatkin ilmaisseet toiveensa jalkautua mieluiten lähimpiin neuvoloihin. Tämä johtuu aikaresursseista, mutta myös näkemyksestä, että uusia asiakkaita on pidemmän matkan päästä on vaikea saada palvelun piiriin. Etenkin jos kulkuyhteydet ovat heikot. Kulttuurineuvolan toteutuminen perhekeskuksissa helpottaisi merkittävästi logistista ongelmaa.

Palveluntuottajien osallistumisen kannalta haasteeksi voi muodostua myös Kulttuurineuvola- palvelun luonne, joka vaatii tekijältään innostunutta ja avointa luonnetta kohdata uusia ihmisiä uudessa toimintaympäristössä. Palveluntuottajien kehittämis ehdotuksista kävi ilmi palveluntuottajien toive, että palvelussa olisi enemmän toiminnallista ja elämyksellistä tiedottamista. Tämä on seikka, johon palveluntuottaja itse voi vaikuttaa. Kulttuurineuvola on aina tekijänsä näköinen ja oloinen palvelu. Palveluntuottajat tiedottavat aina ensisijaisesti omasta palvelustaan, mutta asiakkaiden

tiedustellessa kaupungin kulttuuri- ja vapaa-ajan tarjonnasta tulisi palveluntarjoajan osata tiedottaa myös muista palveluista.

Kulttuurineuvola-palvelun mahdollisen laajentumisen myötä uusia palveluntarjoajia tulisi ottaa mukaan esittelemään palveluitaan espoolaisille lapsiperheille. Tällä hetkellä koordinoin palvelua muiden työtehtävien ohella. Mikäli palvelu kasvaa ja palveluntuottajia sekä neuvoloita tulee lisää palvelun piiriin, vie koordinointi enemmän aikaa, mikäli toimintamalli toteutetaan Espoon kulttuuripalvelut vetoisesti. Tämä tarkoittaa käytännössä kulttuuripalveluiden henkilöstöresurssien panostamista voimakkaammin palvelun koordinointiin, ja tämän huomioiminen muissa työtehtävissä. Neuvoloiden määrän lisääntymisen sijaan palvelun keskittäminen säästää ja kohdentaa resursseja tehokkaammin.

Jotta Kulttuurineuvolasta kehittyisi vakiintunut toimintamalli ja poikkihallinnollinen työtapana, edellyttää se aktiivista työpanosta myös sosiaali- ja terveystoimelta. Minimissään tämä käsittää tilojen antamisen Kulttuurineuvolan käyttöön, henkilökunnan ohjeistamisen palvelun sisällöstä sekä aktiivisen ja positiivisen tiedonvälityksen palvelusta ja sen toiminnoista neuvolan asiakkaille.

#### **6.4 Pop Up Kulttuurineuvola pyörillä**

Espoon strategian mukaisesti kullekin kuntalaiselle tulee tarjota yhtäläiset mahdollisuudet päästä kunnan palveluiden piiriin. Kuntalaisten mahdollisuus harrastaa ja päästä osalliseksi kulttuuri- ja vapaa-ajan tapahtumiin eri puolilla Espoota on tärkeä ja keskeinen kulttuuripalveluiden tehtävä, joka tukee alueellisen tasa-arvon ja palvelun saatavuuden toteutumista. Liikkuvan Pop Up-palvelun tehtävänä on innostaa kuntalaisia käyttämään kulttuurin palveluita, kannustaa yhteiseen ja laadulliseen vapaa-ajan viettoon.

Pop Up on kiertävä kulttuuribussi, joka tiedottaa Espoon kaupungin kulttuuritapahtumista sekä harrastemahdollisuuksista. Sen yhteydessä on mahdollista järjestää erilaisia työpajoja ja esityksiä, jotka tukevat tiedotusta ja antavat ideoita omaehtoiseen tekemiseen. Kulttuuribussista on myös mahdollisuus lainata erilaisia vapaa-ajan välineitä sekä pelejä.

Kulttuuribussin kohderyhmää ovat espoolaiset. Keskeinen idea on mennä sinne, missä ihmiset ovat ja innostaa heidät kulttuurin pariin. Kulttuuribussi kiertää erilaisissa vapaa-ajan tapahtumissa. Lisäksi mennään sinne, missä espoolaiset viettävät aikaansa, esimerkiksi kesäisin rannoille, puistoihin ja ostoskeskuksiin. Toiminnalliset tuokiot suunnitellaan monipuolisesti ja soveltuviksi kohderyhmille. Koska tiedotus ja toiminnallisten vinkkien antaminen asiakkaille perustuu vahvasti henkilökohtaiseen kontaktiin, on mahdollista tarjota juuri sellaista palvelua, joka asiakasta kiinnostaa. Palvelulle tehdään myös omat internet-sivut, joiden kautta tiedotetaan missä kulttuuribussi Pop Up liikkuu. Espoolaisilla on myös mahdollisuus tilata palvelu omalle asuinalueelleen tai ehdottaa mahdollista vierailukohdetta. Tavoitteena on saattaa uusia asiakkaita kulttuuripalveluiden piiriin sekä antaa erityisesti kuntalaisille vinkkejä kaupungin tarjoamista palveluista. Konseptin avulla tietoisuus Espoon vapaa-ajanviettomahdollisuuksista parantuisi. Toiminnalliset tuokiot ovat suunnattu rikastuttamaan ja tukemaan vapaa-aikaa sekä antamaan kipinän harrastusten pariin.

Palvelu mahdollistaa poikkihallinnollien yhteistyön kaupungin eritoimijoiden välillä ja yhteistyöllä voidaan saada uudet kuntalaiset palveluiden piiriin. Konseptilla halutaan myös vahvistaa espoolaista kulttuuri-identiteettiä. Ketterästi liikuteltava Pop Up mahdollistaa Espoo – promootion erilaisissa tilaisuuksissa ja tapahtumissa missä tahansa.

## **7 YHTEENVETO JA POHDINTA**

Opinnäytetyöni tavoitteena oli arvioida nykyistä Kulttuurineuvola-toimintamallia ja sen toimivuutta, selvittää onko sille tarvetta sekä kehittää Kulttuurineuvolasta vakiintunut palvelu osaksi neuvolan toimintaa. Arvioin toimintamallin tarpeellisuutta sekä toimivuutta haastatteluilla sekä havainnoimalla Kulttuurineuvolan toteutusta kevään 2013 ajan. Toimintamallin kehittäminen ja sen arviointi on edellyttänyt monialaista yhteistyötä ja laajaa asiakasymmärrystä. Kulttuurineuvola on parhaimmillaan palvelu lapsiperheille ja palveluntarjoajille sekä välillisesti myös sosiaali- ja terveystoimen työntekijöille. Kehittämistyöni prosessissa haastattelujen ja havainnoinnin kautta pyrin ymmärtämään neuvolaa toimintaympäristönä, kartoitin asiakkaiden tarpeita sekä selvitin palveluntuottajien näkökulman palvelun tuottamiseen. Kulttuurineuvolan havainnointi osoittautui oikeaksi metodiksi tarkastella palvelun toteutumista käytännössä. Havainnointien kautta sain tärkeää tietoa ja ymmärrystä neuvolan

asiakkaiden tarpeista, erityisesti maahanmuuttajaperheiden reaktioista ja kiinnostuksesta Kulttuurineuvola-palveluun. Onnistunut havainnointi korvasi vastauksiltaan pieneksi jääneen neuvolan asiakkaiden kyselyn. Neuvolan odotusajat vaihtelevat suuresti eikä neuvolan vastaanottoaula ole paras mahdollinen paikka kyselyn toteuttamiselle. Kyselylomakkeeni olisi voinut sisältää myös vähemmän avoimia vastauksia, jolloin sen täyttämiseen olisi kulunut vähemmän aikaa. Kysely olisi pitänyt laatia myös englanniksi, erityisesti Leppävaaran neuvolassa on paljon maahanmuuttajataustaisia asiakkaita. Vaikka vastauksia kertyi verraten vähän, avoimien keskustelujen kautta tulleita palautteita kuitenkin kertyi paljon. Tutkimukseni kannalta maahanmuuttajaperheiden palautteet ja reaktiot Kulttuurineuvolaan vaikuttivat osaltaan kehittämistyöni prosessin suuntaan. Terveystieteiden haastattelut tukivat havainnointieni perusteella syntyneitä näkemyksiä, että Kulttuurineuvolan kaltaiselle palvelulle on tarvetta neuvoloitten yhteyteen ja erityisesti useat maahanmuuttajataustaiset perheet voivat hyötyä palvelusta merkittävästi. Yhteisökoordinaattori Ali Habiba sekä Maahanmuuttoyksikön johtaja Leena Oksanen olivat samaa mieltä palvelun tarpeellisuudesta. Molemmat haastateltavat toivat esille erityisesti ne maahanmuuttajataustaiset äidit, jotka ovat jääneet kotiin hoitamaan lapsia ja joilla ei ole syntynyt kontakteja juurikaan kodin ulkopuolelle. Näitä perheitä tulisi tukea ja rohkaista kodin ulkopuoliseen, matalankynnyksen toimintaan. Tutkimukseni edetessä oivalsin miten Kulttuurineuvola voi osaltaan tukea maahanmuuttajaperheiden kotoutumista. Tästä syystä asetin kehittämistyölleni tavoitteen kehittää sellainen toimintamalli, joka osaltaan tukisi kotoutumista.

Innostuin kulttuuripolitiikan roolista olla osana onnistunutta kotouttamispolitiikkaa. Valtion kotouttamisohjelman 2012–2015 yhtenä painopisteenä on lisätä maahanmuuttajien osallisuutta sekä osallistumista kulttuuri- ja taidetapahtumiin niin yleisön kuin tekijän roolissa. Kulttuuri ei ole vain harvojen oikeus, vaan se on jokaisen perusoikeus. Toimintaan innostamalla ihmiset ovat itse oman elämänsä toimijoita ja siten myös kulttuurinsa tuottajia (Kurki 1998).

Olen kehittämistyöni kautta oivaltanut ja oppinut merkittävällä tavalla ymmärtämään eiväijyyttä etenkin maahanmuuttajaperheiden näkökulmasta. Espoon kulttuuripalveluiden tulee tehdä monialaista yhteistyötä, jotta voimme tavoittaa mahdollisimman laajalti kaupungissa asuvia perheitä. Monialainen yhteistyö vaatii sinnikkyyttä, innostuneisuutta ja selkeitä toimintamalleja. Monialaisessa yhteistyössä

voi kuitenkin törmätä ennakkoluuloihin ja asenteisiin uusia toimintatapoja kohtaan. Tästä syystä innostajalla on merkittävä rooli rakennettaessa uusia yhteistyömalleja poikkihallinnolliseen työhön. Toimiessamme omalla tutulla sektorillamme joudumme harvoin kyseenalaistamaan meille itsestään selviksi muodostuneita käsitteitä ja tapoja.

Poikkihallinnollisessa yhteistyössä yhteentörmäyksiä voi syntyä. Toisaalta juuri näissä tilanteissa meillä on hieno tilaisuus tarkastella omaa toimintatapaamme ja käytänteitämme oman tutun kuplamme ulkopuolelta. Kehittämistyöni aikana koin itse kuplani rikkoutumisen keskustellessani terveydenhoitajien kanssa Kulttuurineuvolan nimestä. Monet haastatelluista pitivät nimeä huonona. Kulttuuri sanana todettiin epämääräiseksi, vaikeasti lähestyttäväksi ja vähemmän toiminnalliseksi. Eräs haastatelluista mielsi sanan kulttuuri tarkoittamaan lähinnä korkeakulttuuria. Palvelussa, joka on suunnattu erityisesti ei-kävijöille, on tärkeää huomioida helposti lähestyttävyyden jo sen nimessä. Neuvolan asiakkaiden kanssa käymissäni keskusteluissa yllättävän monet eivät tienneet mitä kulttuuripalvelut pitävät sisällään.

Suunnitteilla olevilla perhekeskuksilla halutaan tukea lapsiperheiden arkea sekä järjestää heille suunnatut palvelut monialaisesti, hallinnonalat ylittävästi ja yhteistyössä kolmannen sektorin kanssa. Keskeinen Kulttuurineuvolan tulevaisuutta koskeva kehittämis ehdotukseni on sijoittaa toiminta perhekeskuksen yhteyteen. Rakenteilla oleva perhekeskus, Suviniityn neuvola, sijoittuu Espoon keskuksen. Tässä perhekeskuksessa huomioidaan monikulttuurisen väestön suuri osuus. Näen, että Kulttuurineuvola palvelisi Espoon keskuksen perhekeskuksessa laajaa asiakasryhmää. Suviniityssä maahanmuuttajaperheiden asiakasmäärä tulee olemaan korkea, jolloin Kulttuurineuvola huomioi palvelun suunnittelussa tämän tärkeän kohderyhmän. Maahanmuuttoyksikkö sijaitsee myös Espoon keskuksessa ja uskon, että tämä logistinen läheisyys lisää ja helpottaa yhteistyötä.

Ratkaisevaa on, löytyykö kaupungilta tahtotilaa sekä resursseja esittämäni monialaisen Kulttuurineuvola-palvelun toteuttamiseen. Tulen hakemaan toimintamallin toteutukseen myös ulkopuolista rahoitusta (esimerkiksi Opetus- ja kulttuuriministeriöstä monikulttuurisuuden tukemiseen tarkoitettua avustusta).

Terveydenhoitajat ovat huolissaan, että arjen kulttuurin eli perheen yhdessä viettämisen laadullisen yhdessäolon määrä on perheissä vähentynyt. Tähän ovat vaikuttaneet perheiden tuntema kiire, vanhempien väsymys sekä osaltaan myös aidosta läsnäolosta kilpailevat älypuhelimet ja tietokoneet. Tutkimusten mukaan samalla kun vapaa-ajan määrä on lisääntynyt perheissä, myös kiireen tuntu on lisääntynyt (Tilastokeskus 2011). Väestöliiton lapsiperheiden ajankäyttöä mittaavassa perhebarometrissä 2012 nousi esiin, että lasten harrastuksiin menee huomattava osa monien vanhempien vapaa-ajasta. Terveydenhoitajat totesivatkin, ettei Kulttuurineuvolasta saa tulla palvelua, joka lisää suorittamisen painetta perheille. Erityisesti kiinnitettiin huomiota siihen, ettei palvelu painota ainoastaan kodin ulkopuolisiin toimintoihin osallistumista.

Olemme huolissamme miten ajanvietto virtuaalimaailmassa vaikuttaa lapsiin ja nuoriin. Toisaalta aikaisemmin vastaavaa huolta ovat aiheuttaneet televisio, videot, sarjakuvat ja radio (Anttila & Rensujeff 2009, 31 - 40). Läsnäolomme on jakaantunut useaan paikkaan. Fyysisesti istumme kotimme sohvalla, mutta mieleemme on suuntautunut puhelimemme kautta virtuaalimaailmaan. Haastatteluissa terveydenhoitajat nostivatkin tämän jakautuneen läsnäolon esille. Lapsen sijaan päähuomion vanhemmalta saa puhelin tai tietokone. Toisaalta myös monet lapset viettävät paljon aikaa esimerkiksi pelaten kännyköillä tai tietokoneella. Koneet kilpailevat aidon vuorovaikutuksen kanssa. Yleisesti voidaan kuitenkin todeta, että valtaosa perheistä viettää yhdessä aktiivista ja vuorovaikutteista vapaa-aikaa. Terveydenhoitajien haastatteluista tuli esille lähinnä erityistä tukea tarvitsevat maahanmuuttajataustaiset perheet ja syrjäytymisvaarassa olevat perheet. Tämä väritti työni tuloksia siten, että ”tavallisia” perheitä ei juuri käsitelty, paitsi yleisellä tasolla.

Kehittämistyöni tulokset tukevat ajatusta laajan monialaisen yhteistyön tarpeellisuudesta. Laatamani kehittämissuositukset Kulttuurineuvolan kaltaisen palvelun toteutukseen ovat sovellettavissa myös muihin kaupunkeihin. Kulttuurisektori tulisi ottaa valtakunnallisesti voimakkaammin mukaan osaksi maahanmuuttajien kotoutumisprosesseja. Tämä vaatii aktiivista osallistumista ja tahtoa kulttuuripalveluiden tarjoajilta. Erityisesti kotoutumissuunnitelman ulkopuolelle jäävät maahanmuuttajaperheiden äidit pitää huomioida palveluiden tarjonnassa. Verkostoituminen ja poikkihallinnollinen yhteistyö edesauttavat palvelujen kohdentamista ja kohderyhmän saattamista niiden piiriin. Onnistunut kotoutuminen on vuorovaikutteinen prosessi kantaväestön ja maahanmuuttajien välillä.

## LÄHTEET

- Alitolppa-Niitamo, A. 2005. Maahanmuuttajataustaiset perheet ja hyvinvoinnin edellytykset. Alitolppa-Niitamo, A.; Söderling, I. & Fågel, S. (toim.) Olemme muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Helsinki: Väestöiitto,
- Anttila, Anna & Rensujeff, Kaija, 2009. Taiteen taskurahat. Lastenkulttuurin käsite, linjaukset ja edistäminen. Taiteen keskustoimikunta, tutkimusyksikön julkaisuja N:o 35 Espoon tarina, 2013, [www.espoo.fi](http://www.espoo.fi)
- Halonen, Katri, 2012. Kulttuurituottajakoulutuksen suuntaviivoja. Tuottaja2020. Toim. Katri Halonen
- Hannula, Aino, Tiedostaminen ja muutos Paulo Freiren ajattelussa. Systemaattinen analyysi Sorrettujen pedagogiikasta. Helsingin yliopiston kasvatustieteen tutkimuksia 167, Helsingin yliopiston verkkojulkaisut 2000. Pdf. Luettu 16.11.2013
- Hansen, Niels Boor, Korsgaard, Ove, Bergsted, Bosse, 2002, Dark Oy, Vantaa Demokratia ja vaapaa sivistystyö. Pohjoismaiset ideat ja 2000- luvun todellisuus.
- Helenius, A. & Korhonen, R. 2005. Kieli, Leikki ja kirjallisuus. Teoksessa Lukulahja lapselle. Tietoa ja lukuvinkkejä vanhemmille. Toim. Heikkilä-Halttunen, P. Helsinki: Lukukeskus ry, 4-6.
- Helsingin Sanomat, Tutkimus: Kulttuuriharrastukset ennustavat pitkää ikää, 4.7.2013, [www.hs.fi](http://www.hs.fi) Luettu 5.7.2013
- Helsingin Sanomat, Maahanmuuttaja ei kotoudu Suomeen pysymällä kotona, 25.10.2013, Pääkirjoitus, [www.hs.fi](http://www.hs.fi) Luettu 25.10.2013
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko, Sajavaara, Paula, 2010, Kustannusyhtiö Tammi, Tutki ja kirjoita
- Hotanen, Jorma, Risto O. Laine, Seppo Pietiläinen, 2001, Helsinki: Laatukeskus. Benchmarkingopas : opi hyviltä esikuvilta
- Hyvärinen, Sauli, 2011, Mahdollisuuksia tasa-arvoon? Perhetaustan vaikutus toisen polven maahanmuuttajien yhteiskunnallisen menestyksen mahdollisuuksiin Suomessa.Pro-gradu tutkielma. Turun Yliopisto, Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta, Sosiaalitieteiden laitos, Sosiaalipoliitikka
- Hyypä, T. Markku, Liikanen, Hanna-Liisa, 2005, Helsinki, Kulttuuri ja terveys

Hyyppä, T. Markku, 2005, Keuruu, Me-hengen mahti

Karhio, Päivi, 2003, Miten lähestyä käymättömiä? Ei-kävijyyden esitarkastelua asiantuntijahaastattelujen valossa. Tutkimusraportti

Kurki, Leena, 2000, Tampere, Sosiokulttuurinen innostaminen

Toim. Kinnunen, Pekka, Penttilä, Liisa, Rantala, Jarkko, Salonen, Kauko, Tervo, Timo, 2003 Vantaa, Opintokeskus Kansalaisfoorumi, Innostuskirja. Nyt! Sosiokulttuurisen toiminnan polunpäitä.

Kurronen, Jarkko, Jarkko Kurronen, Pei, Lin, Tuononen, Sanna, 2013, Espoo Culture package project report, Aalto Yliopisto, pdf.

Laki kotoutumisen edistämisestä, 30.12.2010/1386

Liikkanen, Mirja, 2009, Helsinki, Suomalainen vapaa-aika

Läntinen, Laura, 2013, Osallistamisen kehittäminen kulttuuritalossa. Case: Karatalo, Espoon kaupungin kulttuuripalvelut, Humanistinen ammattikorkeakoulu, Pdf. Luettu 1.7.2013

Miettinen, Anneli, Rotkirch, Anna, 2012, Väestöntutkimuslaitos- Katsauksia E 42/2012, Yhteistä aikaa etsimässä. Lapsiperheiden ajankäyttö 2000-luvulla

Miettinen, Satu, 2011, Palvelumuotoilu: Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen

Moilanen, Teemu, Ojasalo Katri, Ritalahti Jarmo, 2009, WSOYpro Oy, Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan.

Moritz, S, 2005, Service Design: Practical Access to an Evolving Field. Köln International School of Design. University of Applied Sciences Cologne. [http://stefan-moritz.com/\\_files/Practical%20Access%20to%20Service%20Design.pdf](http://stefan-moritz.com/_files/Practical%20Access%20to%20Service%20Design.pdf)

Niemeläinen, Tuula, 2013. Ennustaako kulttuurin ja taiteen harrastaminen pitkäikäisyyttä? Pro gradu-tutkielma. Jyväskylän yliopisto, Liikuntatieteellinen tiedekunta, Terveystieteiden laitos. Pdf. Luettu 1.8.2013

Opetusministeriön Taiteesta ja kulttuurista hyvinvointia -toimintaohjelmaan 2010–2014,

Pääkkönen, Hannu, 2010 Tilastokeskus, Perheiden aika ja ajankäyttö, Tutkimuksia kokonaistyöajasta, vapaaehtoistyöstä, lapsista ja kiireestä

Pääkkönen, Hannu, Hanifi, Riitta, 2011 Tilastokeskus, Ajankäytön muutokset 2000-luvulla

Räty, Minttu, 2002 Kustannusosakeyhtiö Tammi, Maahanmuuttaja asiakkaana

Summa, Terhi, Tuominen Kaisu, 2009 Miktor, Fasilitaattorin työkirja. Menetelmiä sujuvaan ryhmätyöskentelyyn. Kepan raporttisarja / Kehitysyhteistyön palvelukeskus, 103, Kehitysyhteistyön palvelukeskus Kepa ry

Sisäasiainministeriö, 2013 >URL:

[http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/maahanmuuttopolitiikka/maahanmuuton\\_linjaukset\\_hallitusohjelmassa](http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/maahanmuuttopolitiikka/maahanmuuton_linjaukset_hallitusohjelmassa) Luettu: 26.10.2013

Tuomi, Jouni, Sarajärvi, Anneli, 2009, Kustannusyhtiö Tammi, Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi

Työ – ja elinkeinoministeriö, TEM raportteja 38/2013,  
Kotoutumisen kokonaiskatsaus 2013, Ramboll Management Consulting,

Työ- ja elinkeinoministeriö, 2013, >URL: [www.tem.fi](http://www.tem.fi) Luettu 13.10.2013

Valtion kotouttamisohjelman hallituksen painopisteet vuosille 2012 – 2015

## LIITTEET

### Liite 1 Kysely neuvolan asiakkaille

#### 1. Taustatiedot

- Mies
- Nainen
- Raskaana
- Lapsia

#### 2. Mistä saat tietoa kulttuuripalveluista, tapahtumista, harrastuksista?

- Internetistä
- Lehdistä
- Mainoksista / ilmoituksista
- Ystäviltä
- jostain muualta

#### 3. Millaisia kulttuuripalveluita käytät? \*

- Kulttuuritapahtumat
- Kirjastopalvelut
- Museot, näyttelyt
- Teatteri
- Elokuvat
- Konsertit

Jotain muuta, mitä

- 
- En käytä kulttuuripalveluita
  - Harrastukset

4. Miksi valitsit palvelun jota käytät?

5. Mitä hyvää Espoon kulttuuripalveluiden tarjonnassa on?

6. Mitä kehitettävää Espoon kulttuuripalveluiden tarjonnassa on?

7. Mieluiten osallistut kulttuuriaktiviteetteihin

- Yksin
- Perheen kanssa
- Ystävien kanssa

8. Onko perheen osallistumisella kulttuuriaktiviteetteihin haasteita? Jos niin mitä?

9. Lisääkö kulttuuri ja taide mielestänne hyvinvointia?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

10. Onko mielestänne kulttuurilla ja taiteella myönteisiä vaikutuksia lapsen kehitykseen?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

11. Onko mielestäsi Kulttuurineuvola-palvelulle tarvetta?

Liite 2 Haastattelulomake palveluntuottajille

### **Kulttuurineuvolan palveluntuottajien haastattelu**

1. Nimi ja taho jota edustat:
2. Onko Kulttuurineuvolan kaltaiselle toimintamallille mielestäsi tarvetta Espoossa?
3. Miten koit Kulttuurineuvolassa toimimisen?
4. Miten kehittäisit toimintamallia?
5. Mitkä ovat Kulttuurineuvolan vahvuudet?
6. Onko Kulttuurineuvolan kaltaiselle jalkautuvalla tiedottamisella vaikutusta kävijämääriin / tunnettavuuteen?
7. Mitä Kulttuurineuvolaan osallistuminen edellyttää palveluntuottajalta?
8. Mitä haasteita tässä voi olla?
9. Miten palveluntuottaja voisi parhaimmillaan hyötyä Kulttuurineuvolasta?
10. Mitä toiveita teillä on jatkossa Kulttuurineuvolan liittyen?

### Liite 3 Haastattelupohja terveydenhoitajille

#### **Kulttuurineuvolan terveydenhoitajien haastattelu**

1. Miten Kulttuurineuvola on mielestäsi sopinut neuvolan toimintaan?
2. Oletteko saaneet jotain palautetta asiakkailta Kulttuurineuvolasta?
3. Onko mielestäsi tämän tapaiselle toimintamallille tarvetta?
4. Oletko työsi kautta huomannut, että perheet tarvitsevat vinkkejä yhdessä vietettävään vapaa-aikaan ja joka tukisi samalla vanhemmuutta?
5. Oletko työsi kautta huomannut, että ns. arjen kulttuuri (tässä tarkoitetaan esim. ääneen lukua, loruttelua, yhdessä leikkimistä ja puuhastelua yms) on vähentynyt perheissä? Mitä vaikutusta tällä on lapsen kasvuun / perheen hyvinvointiin?
6. Kulttuurineuvola jakaa tietoa neuvolan asiakkaille Espoon perheille suunnatusta kulttuuri ja harraste tarjonnasta. Vanhemmuuden tukeminen kulttuurin keinoin sekä kulttuurin tuominen osaksi perheen arkea on Kulttuurineuvolan keskeisiä tavoitteita. Näetkö, että kulttuurin ja taitein keinoin voidaan tukea vanhemmuutta?
7. Voisiko mielestäsi Kulttuurineuvola olla osa neuvolan palveluita, esimerkiksi palvelunohjauksessa?
8. Kulttuurineuvola toteutetaan neuvolan odotustilassa. Mitä muita toteutuspaikkoja mielestäsi voisi olla? Esim. voisiko toteuttaa perhevalmennuksen/ ryhmäneuvolan yhteydessä?
9. Olisiko sinusta tarvetta järjestää koulutus tilaisuus, jossa esiteltäisiin esim. palvelunohjauksen kannalta mitä kulttuuri ja harraste tarjontaa Espoo tarjoaa perheille sekä esiteltäisiin esim. varhaista vuorovaikutusta tukevia kulttuuristen menetelmien käyttöä

10. Mahdolliset ideat ja kehitysehdotukset Kulttuurineuvolaan?



