



Johanna



Amid



Lenni



Seppo



Nora

Kirjastot koronan jälkeen

Dosentti Sari Puustinen, Tulevaisuuden tutkimuskeskus, Turun yliopisto

Yleisten kirjastojen neuvoston kokous

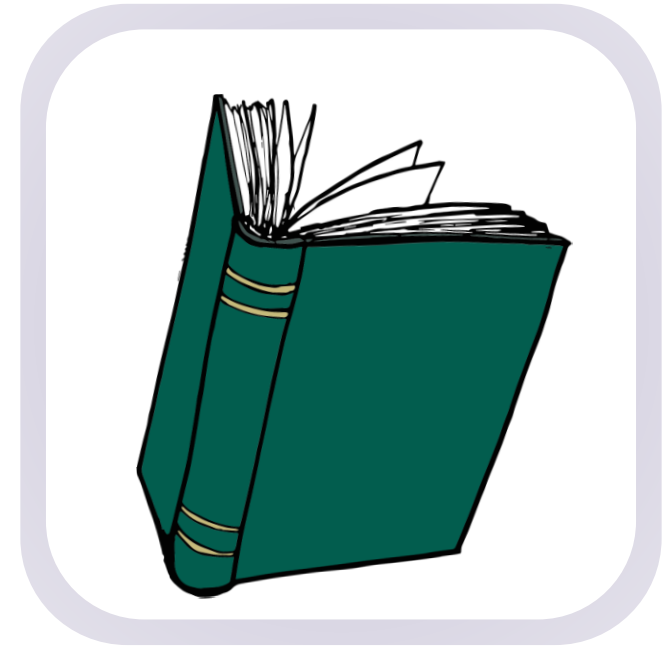
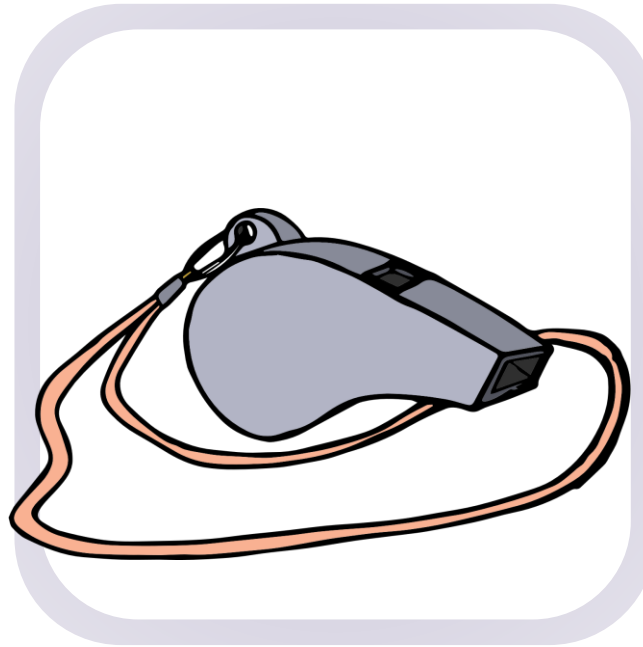
18.11.2021



TURKU

Kaupunkitutkimusohjelma

TUTKIMUSRAPORTTEJA 2/2021



Koronan vaikutukset vapaa-ajan palveluiden ja tilojen käyttöön

| Sari Puustinen, Jenni Poutanen, Heini Järventausta, Jukka Hirvonen, Pasi Keski-Pukkila, Sampo Ruoppila

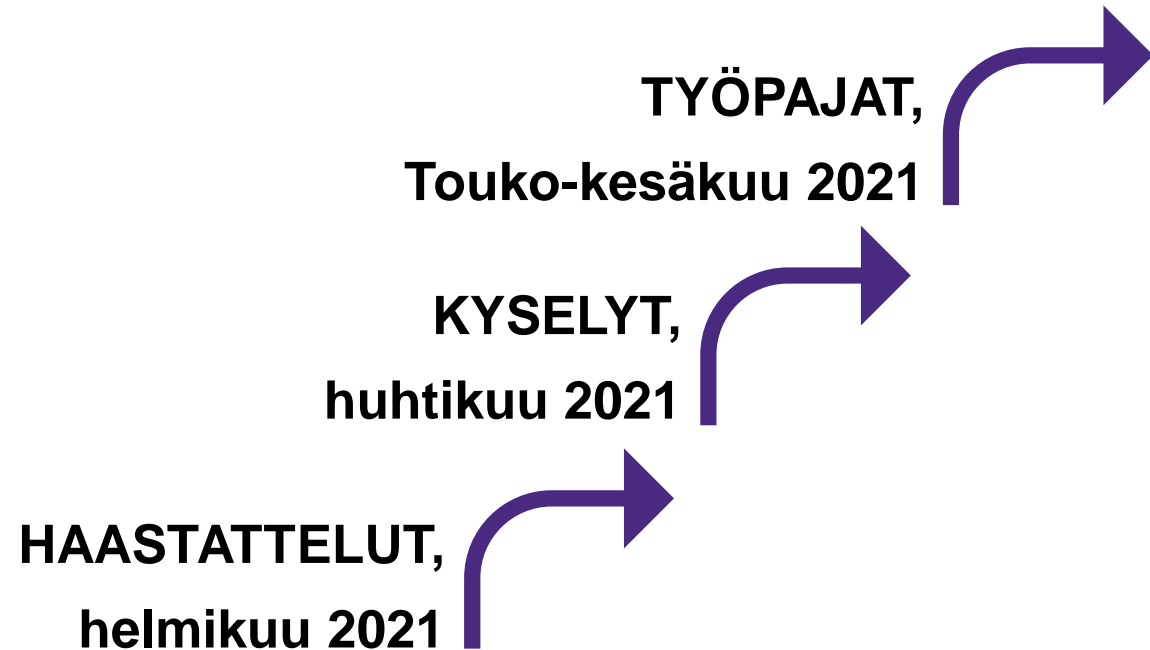
Tutkimushankkeet taustatiedot

- Tutkimushankkeessa selvitettiin Covid 19-pandemian vaikutuksia vapaa-ajan palveluiden tuotantoon ja käyttöön, sekä palveluiden tulevaisuuden näkymiä ja haasteita pandemian jälkeen.
- Tutkimus tehtiin **helmi-syyskuussa 2021** Turun kaupunkitutkimusohjelman, Turun yliopiston Tulevaisuuden tutkimuskeskuksen, Tampereen yliopiston arkkitehtuurin yksikön sekä Helsingin kaupunkitietoyksikön yhteistyönä.
- Tutkimuksen rahoittivat ns. kuutoskaupungit eli Helsingin, Espoon, Vantaan, Turun, Tampereen ja Oulun kaupungit
- Pääjulkaisu **Koronan vaikutukset vapaa-ajan palveluiden ja tilojen käyttöön** löytyy täältä: <https://www.turku.fi/turku-tieto/julkaisut-ja-raportit/tutkimuskatsauksia-ja-raportteja>



Tutkimus rakennettiin kumuloituvan tiedon varaan

- Kukin tutkimusvaihe rakentui edellisten vaiheiden tulosten päälle
- Tutkimuksessa kolme vaihetta: haastattelut, kyselyt ja yhteensä 9 työpajaa



Haastattelujen keskeiset tulokset

Vapaa-ajan palveluilla on merkittävä yhteiskunnallinen rooli

- Toimialan luonteeseen kuuluu olennaisena osana ihmisten saattaminen yhteen ja yhteisöllisyyden kokemusten tuottaminen – pandemian aikana tämä vaikeutui huomattavasti.
- Toimialan tavoitteena on tuottaa henkistä ja fyysistä hyvinvointia, aktiivista kansalaisuutta ja osallisuutta.
- Haasteena monet erilaiset kohderyhmät, joille kaikille tuotettava omanlaisiaan palveluita
- Vapaa-ajan palvelut tuottavat **enemmän kuin itse palvelun:** ne lisäävät institutionaalista luottamusta, sosiaalista yhteenkuuluvuutta ja vuorovaikutusta.
- Vapaa-ajan palvelut lisäävät myös kaupungin houkuttelevuutta eli attraktiivisuutta.

Pandemia nosti esiin palvelujen uuden arvostuksen

- Vapaa-ajan palvelujen yhteiskunnallinen rooli on paljon suurempi kuin usein ajatellaan.
- Usein vapaa-ajan palvelujen käyttöön ja saatavuuteen suhtaudutaan ”itsestäänselvyyksinä”.
- Palvelujen sulkeminen auttoi näkemään niiden merkityksen ja sai aikaan uuden arvostuksen käyttäjien keskuudessa.
- Myös palvelujen tuottajat näkivät entistä syvemmin työnsä sosiaalisen ja kulttuurisen merkityksen ja laajuuden.
- Julkinen, kaikille avoin tila on itsessään tärkeä palvelu.

Vapaa-ajan palvelut tuottavat myös peruspalveluita

- Vapaa-ajan palveluiden piirissä tuotetaan myös lakisääteisiä peruspalveluja, kuten kirjasto- ja liikuntapalveluita.
- Monet asukkaat ovat riippuvaisia kirjastojen tarjoamista nettiyhteyksistä ja tietokoneen käyttö- ja tulostusmahdollisuudesta ja neuvontapalveluista. Esimerkiksi monet KELAn ja TE-keskuksen palvelut ovat saavutettavissa vain netin välityksellä. Kirjastojen sulkeminen aiheutti ainakin väliaikaisen ongelman tietokonetta tarvitseville asukkaille.
- Liikunnan näkökulmasta yli miljoonaa suomalaista kuuluu soveltaviin- tai erityisryhmiin. Heitä ovat muun muassa eläkeläiset, kehitysvammaiset ja liikuntarajoitteiset.(Vernerinet.) Näiden ryhmien liikuntaharrastus on muita riippuvaisempaa järjestetyistä liikuntapalveluista ja liikunnalla on heille erityisen tärkeä terveys- ja hyvinvointimerkitys.
- Näiden ryhmien liikkuminen vaikeutui huomattavasti tai loppui kokonaan pandemian aikana uimahallien ja liikuntatilojen sulkeuduttua.

Pandemia pani monet käytännöt uusiksi

- Hyvin nopeasti palveluja ryhdyttiin korvaamaan verkkovälitteisillä. Tähän osallistuivat sekä kaupungit että kumppanuusyrietykset ja kolmannen sektorin palveluntuottajat.
- Omat haasteensa toivat sekä nopea etätyöhön siirtyminen että se, ettei suuri osa työntekijöistä voinut siirtyä etätöihin palvelun luonteen vuoksi.
- Pandemia aiheutti poikkeustilan, joka mahdollisti matalan kynnyksen kokeilukulttuurin sekä ”alhaalta ylös” päätökset palveluiden tuotannossa.
- Pandemiavaiheesta siirrytään vähitellen takaisin ”uuteen normaaliin” – moni käytäntö tulee kuitenkin muuttumaan.

Pandemian ”voittajat ja häviäjät”

Eniten pandemiasta kärsineitä ovat olleet

- Lapset ja nuoret
- Vanhukset, erityisesti digitaidoiltaan heikot
- Vähäosaiset ja heikossa sosiaalisessa tai taloudellisessa tilanteessa olevat
- Digisyrjäytyneet
- Tuettujen liikunta- ym. palveluiden käyttäjät
- Yksinäiset

”Voittajia” ei juuri ole, mutta tietyille digitaitoisille, esim. liikuntarajoitteisille henkilöille **striimaukset** ovat avanneet uusia osallistumismahdollisuuksia.

- Pandemia aikaansai muutoksia ja innovaatioita, jotka voivat tulevaisuudessa parantaa palvelujen saatavuutta ja lisätä palveluiden kirjoa.

Pandemian vaikutukset digitalisaatioon

- Tapahtui pakotettu digiloikka, vaikka monet digi-kehitysprojektit oli aloitettu jo ennen pandemiaa.
- Kahdenlaista digitalisaatiota: Joko fyysisten palveluiden korvaaminen digitaalisilla (esim. ohjatut virtuaalijummat) tai palvelujen parempi organisointi digitalisaation avulla (esim. varausjärjestelmät, ajantasaiset tiedot käyttäjämääristä).
- Kaikkia palveluja ei voida, eikä niitä pidä, korvata digitaalisilla. Digitaaliset palvelut ovat toisaalta lisänneet joidenkin palveluiden saavutettavuutta.
- Hybridisti tuotetut palvelut lisäävät kustannuksia
- Digitaalisia palveluja kannattaa jatkossa koordinoida sekä kaupunkien sisällä että välillä (kustannustehokkuus, laatu, ajoitus)
- Digitalisaatio luo monella alalla uudenlaisia työnkuvia ja jopa uusia ammatteja (>koulutustarpeet)
- Laajempi katsauksemme pandemian vaikutuksista digitalisaatioon. Katso: https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/tutkimuskatsauksia_2-2021.pdf

Pandemia ja terveysturvallisuus

- Vapaa-ajan palveluiden yhtenä tehtävänä on tuoda ihmisiä yhteen. Terveysturvallisuuden näkökulmasta tämä osoittautui todelliseksi haasteeksi. Pandemian alkuvaiheessa taudin luonteesta oli vain vähän tietoa, mikä lisäsi haastetta.
- Koronaa koskevat turvallisuusmääräykset, rajoitukset ja suositukset on koettu vapaa-ajan sektorilla välillä epäselvinä ja rajoittavina, epäreiluinakin.
- Tilojen ja palvelujen terveysturvallisuutta koskevia ohjeistuksia on jouduttu laatimaan jatkuvasti muuttuviin tilanteisiin.
- Asiakkaat ovat pääosin noudattaneet määräyksiä ja suosituksia, mutta joitakin konfliktejakin on tapahtunut esimerkiksi rokotus- tai maskikielteisten osoittaessa mieltään.
- Osa hygieniakäytännöistä sekä tilojen ja vuorojen organisointitavoista (esim. etukäteisostaminen, ajanvaraukset) saattavat jäädä pysyviksi myös pandemian jälkeen.
- Koronan aiheuttamia psyykkisiä ja sosiaalisia ongelmia tullaan kokemaan ja ratkomaan vielä kauan pandemian jälkeen.

Pandemia ja tilojen käyttö

- Pandemia toi esiin jaetun paikan merkityksen yhteisöllisyydelle: avoimissa julkisissa sisä- ja ulkotiloissa erilaiset ihmiset voivat kohdata toisiaan. Tämä voi lisätä yhteiskunnallista koheesiota, parantaa erilaisuuden sietämistä ja lisätä turvallisuuden tunnetta.
- Pandemian aikana ulkotilojen, esimerkiksi virkistys- ja ulkoilureittien ja –paikkojen merkitys on korostunut uudella tavalla.
- Pandemia voi muuttaa pysyvästi hygieniakäytäntöjä, tilojen käyttöä sekä tilojen suunnittelua.
- Pandemian jälkeen mietitään tilojen entistä tehokkaampaa hybridikäyttöä sekä niin sanottujen ankkuripalveluiden sijoittumista esim. kauppakeskuksiin.

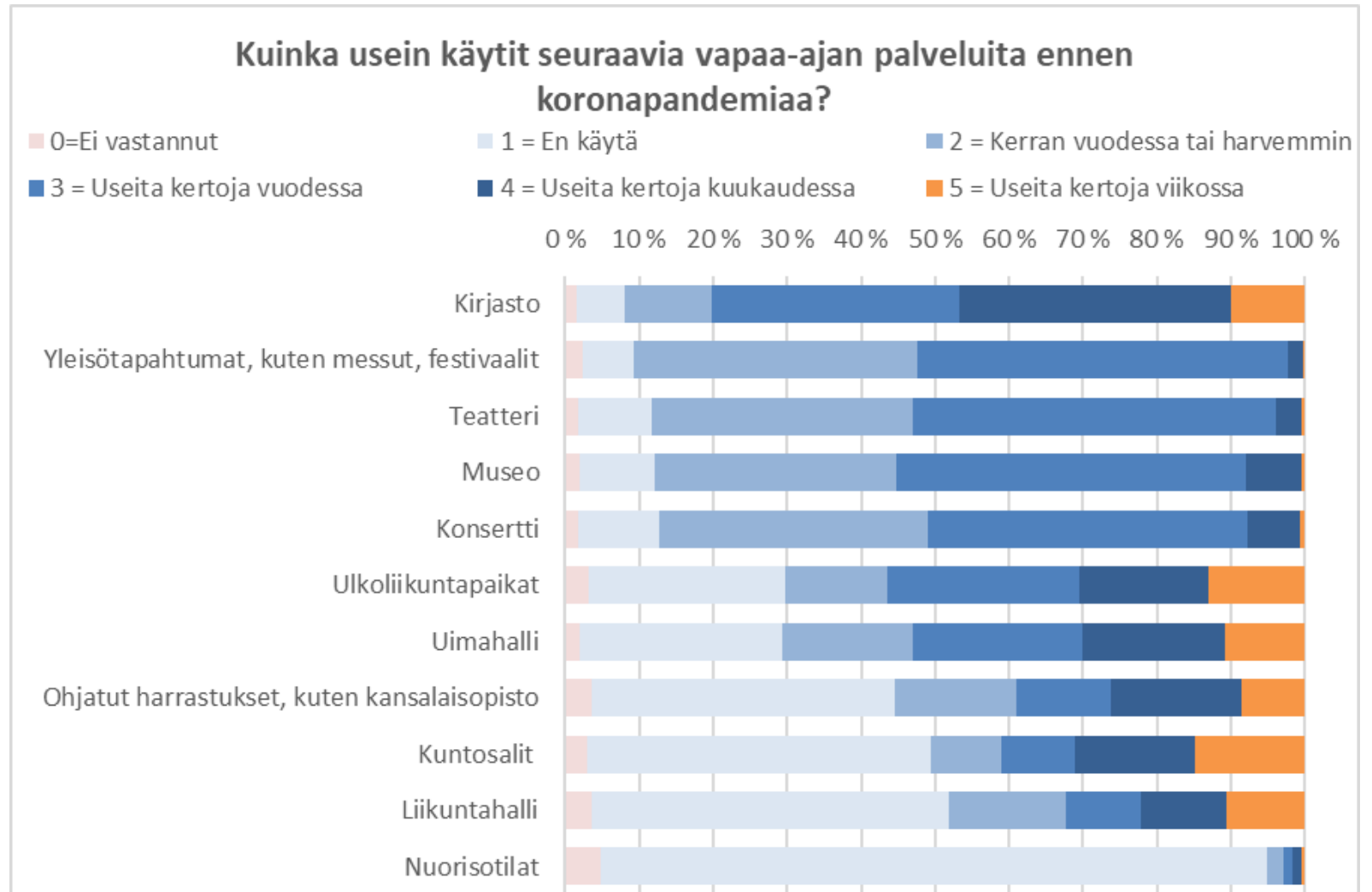
Kysely huhtikuussa 2021 keskeiset tulokset, n= 4400

Vastaajat kaupungeittain					
	<i>Vastaajia</i>	<i>Ikä, keskiarvo</i>	<i>Ikä, mediaani</i>	<i>Naisia</i>	<i>Miehiä</i>
Helsinki	526	51,1	52	84 %	13 %
Espoo	220	49,5	48	79 %	17 %
Vantaa	332	50,8	49	61 %	38 %
Tampere	933	47,9	47	83 %	15 %
Turku	1 520	49,6	49	79 %	19 %
Oulu	863	55,9	57	81 %	18 %
Yhteensä	4 394	50,7	51	79 %	19 %

- Vastaajia oli kaikkiaan noin 4 400 henkeä.
- Vastaajia oli Turusta suhteellisesti paljon, pääkaupunkiseudulta puolestaan vähän.
- Oulun vastaajien keski-ikä oli korkein (56 vuotta), Tampereen taas matalin (48 vuotta).
- Huomattava naisenemmistö (79 %). Vinouma suurin Helsingissä ja Tampereella, pienin Vantaalla.
- Analyysin tavoitteena ei ollut kaupunkien vertailu. Tämä ei ollut mahdollistakaan, koska aineistonkeruutavasta johtuen vastaajakunta on valikoitunut ja vinoutunut eri lailla eri kaupungeissa. Aineisto ei ole kaupungeittain edustavaa.

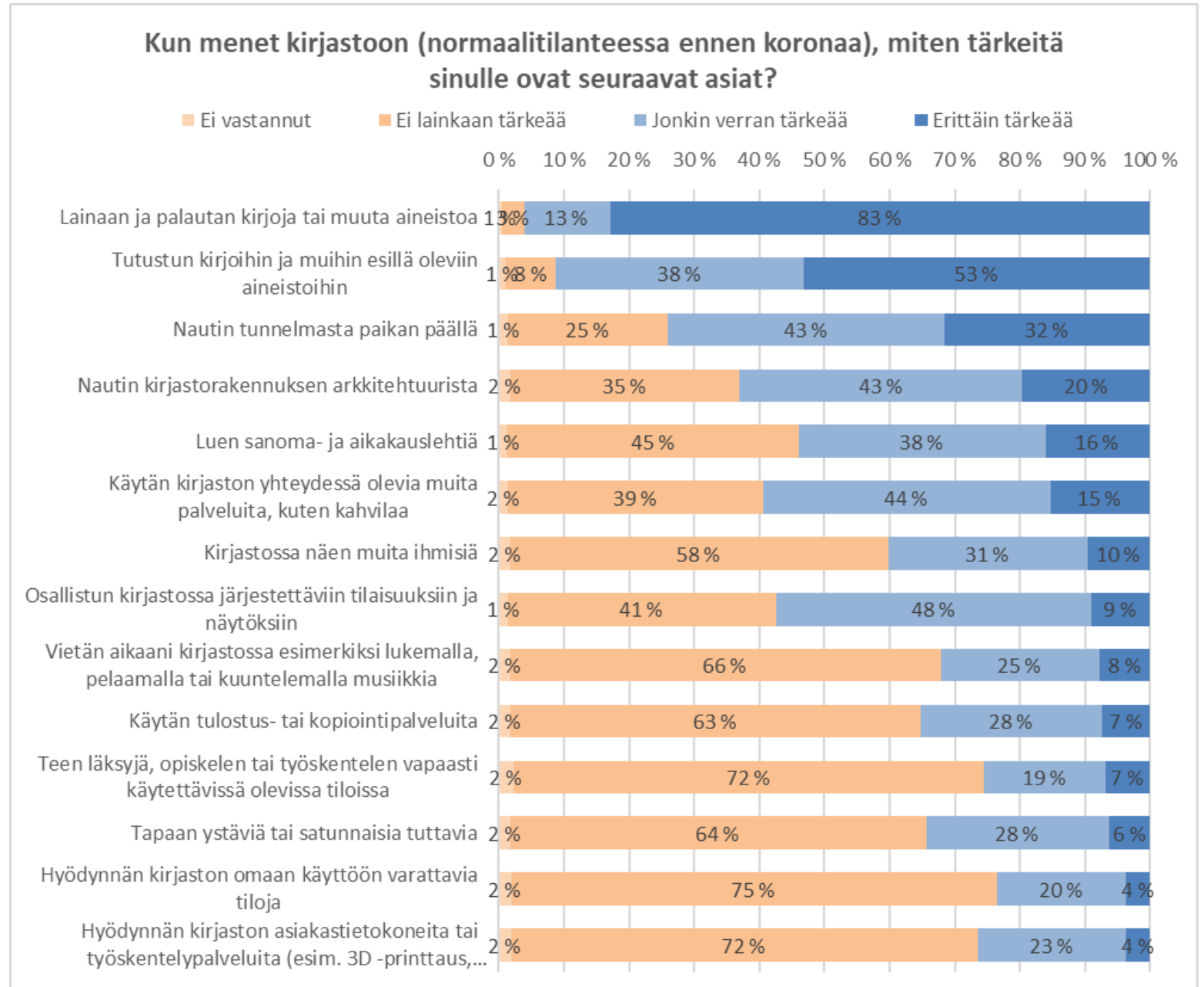
Palvelujen käyttö

- Kirjastoa käyttää normaalioloissa yli 90 % vastaajista
- Teatteri-/konserttisaleja lähes 90 %.
- Uimahalleja käyttää ainakin joskus 70 % sekä kuntosaleja ja liikuntahalleja joka toinen.

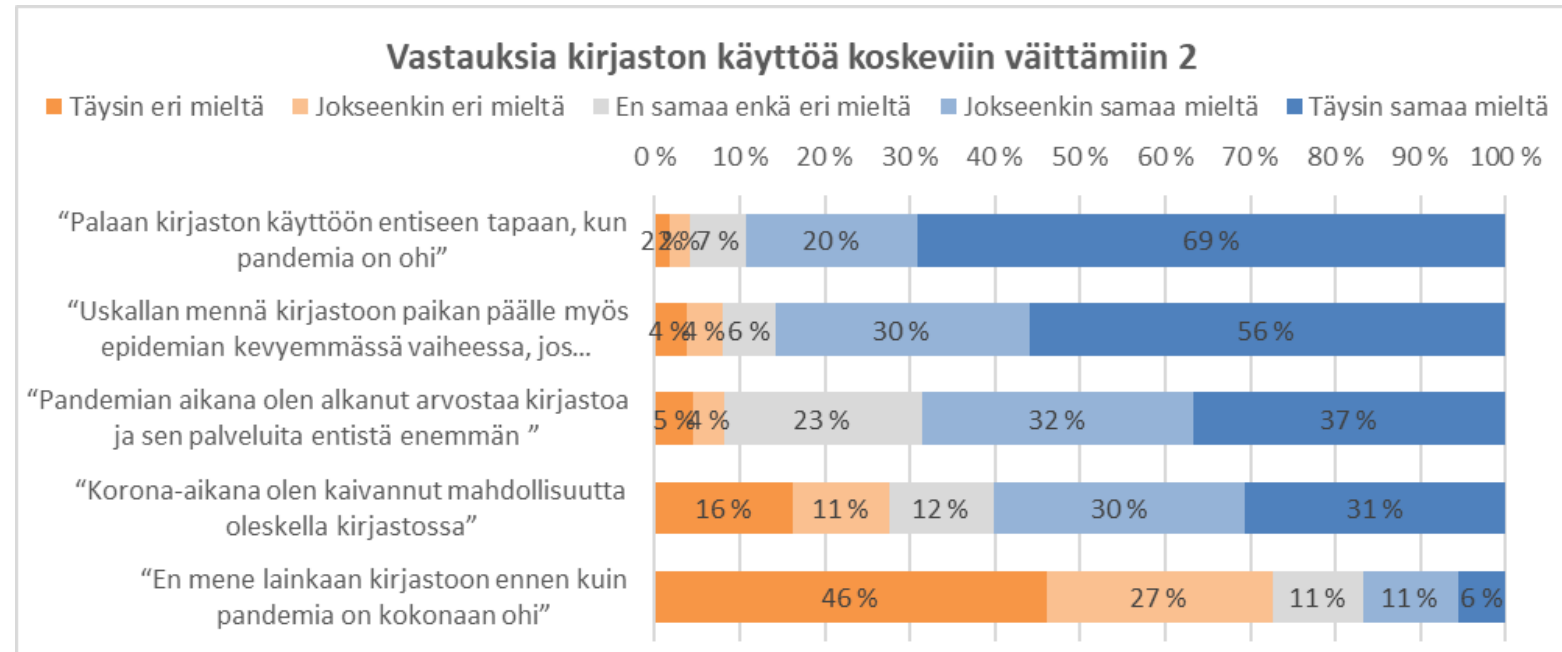


Kirjaston käyttötapoja

- Perinteinen kirjojen etsiminen ja lainaaminen oli selvästi tärkein syy kirjaston käytölle.
- Myös tunnelmasta nauttiminen oli yleistä.
- Runsaalla puolella syynä oli lehtien lukeminen.
- Joka kolmas käy kirjastossa nähdäkseen muita ihmisiä.



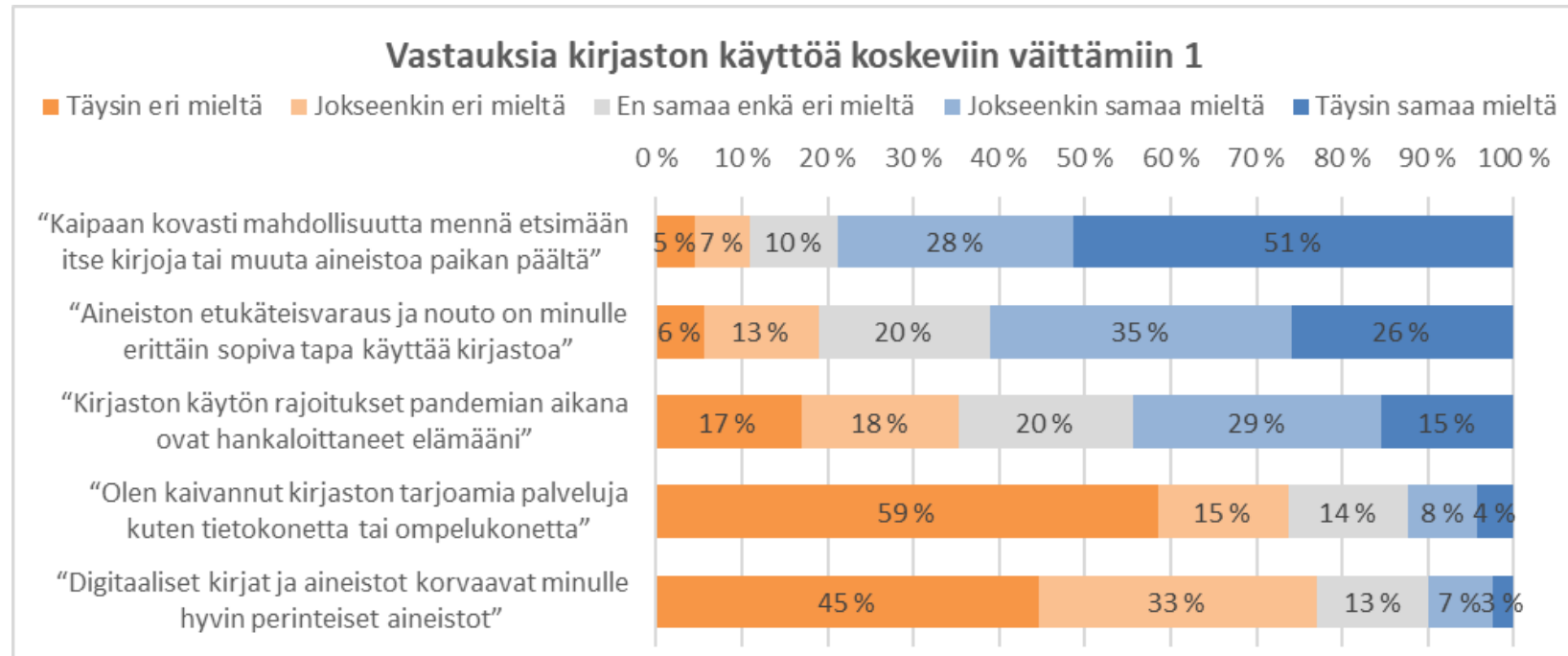
Kirjastoon kaivattiin jo takaisin



- **Lähes kaikki ilmoittivat palaavansa kirjaston käyttöön entiseen tapaan pandemian jälkeen.**
- Suuri enemmistö katsoi myös, että uskaltaisi mennä kirjastoon paikan päälle jo epidemian kevyemmässä vaiheessa, jos ihmisillä siellä on maskit ja turvaetäisyyksistä huolehditaan.
- Vain harva aikoi mennä kirjastoon vasta sitten, kun pandemia on kokonaan ohi.
- Noin kaksi kolmesta oli alkanut arvostaa kirjastoa entistä enemmän pandemian aikana.
- 60 % oli kaivannut korona-aikana mahdollisuutta oleskella kirjastossa.

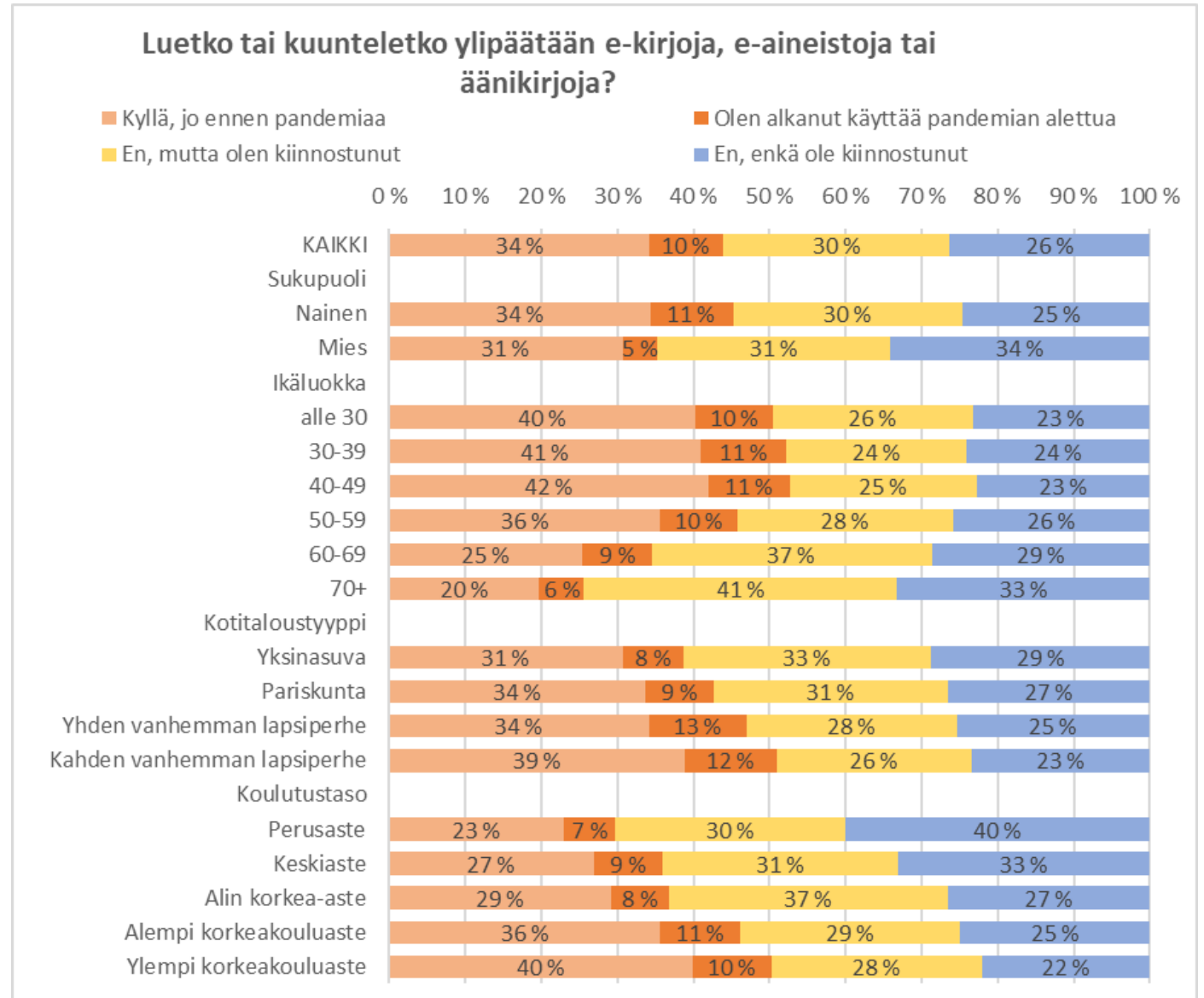
Kirjastoon halutaan päästä paikan päälle

- Perinteinen kirjaston käyttötapa oli vastaajien suosikki: noin **80 % kaipasi mahdollisuutta mennä itse etsimään kirjoja**. Vain 10 %:lle digitaaliset kirjat korvasivat täysin perinteiset kirjat.
- Aineiston etukäteisvaraaminen ja nouto sai kannatusta: 60 %:lle se oli erittäin sopiva käyttötapa.
- Yli 40 %:n elämää olivat kirjaston käytön rajoitukset hankaloittaneet, kun taas 35 % vastasi tähän kieltävästi.



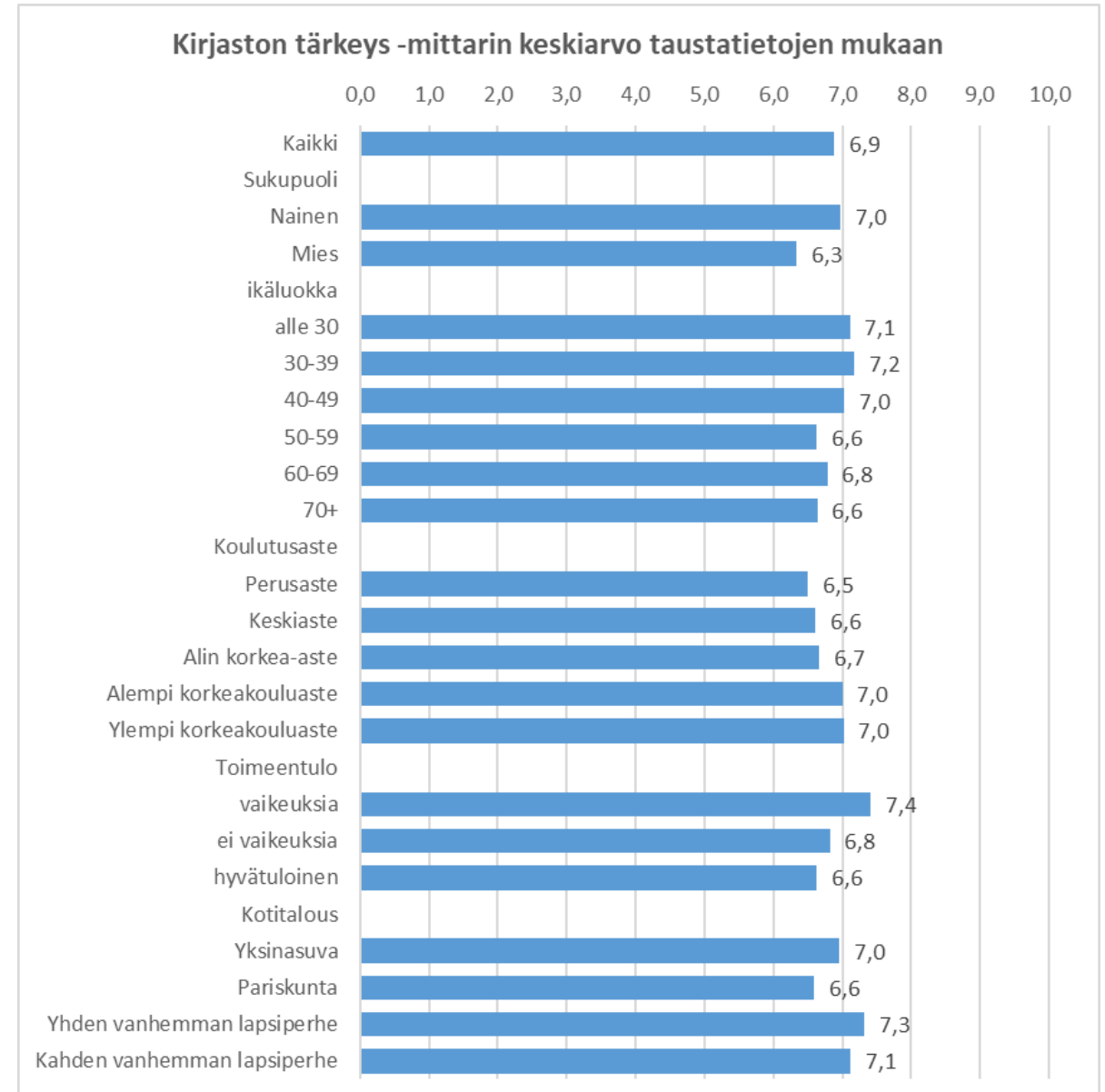
E-kirjat ja äänikirjat

- E-kirjoja tai äänikirjoja käytti 44 % vastaajista. Heistä noin joka viides oli aloittanut pandemia-aikana. Muistakin vastaajista yli puolet oli kiinnostunut niistä.
- Vain 10 % katsoi, että ”Digitaaliset kirjat ja aineistot korvaavat minulle hyvin perinteiset aineistot”.
- Yleisimmin niitä harrastivat nuoremmat ikäluokat, korkeakoulutetut, lapsiperheet ja naiset.
- Iäkkäät vastaajat harrastivat niitä harvoin, mutta olivat yleisimmin kiinnostuneita niistä.



Kirjaston tärkeys -mittari

- **Toimeentulovaikeuksia kokevat, yksinhuoltajat, nuoret ikäluokat, korkeakoulutetut ja naiset** kokivat kirjaston käytön kaikkein tärkeimmäksi.
- Kirjaston tärkeys-mittari: neljästä väitteestä koostettu summamuuttuja



Palvelujen kehittäminen

- 60% toivoi, että kirjastot tarjoavat etäasioinnin tukea.
- Yli puolet toivoi, että toinen henkilö voi asioida kirjastossa hänen puolestaan.
- Alle viidennes oli kiinnostunut maksullisesta kirjojen ja aineistojen kotiin-kuljetuspalvelusta.



Kirjastojen palvelutoiveita taustatietojen mukaan

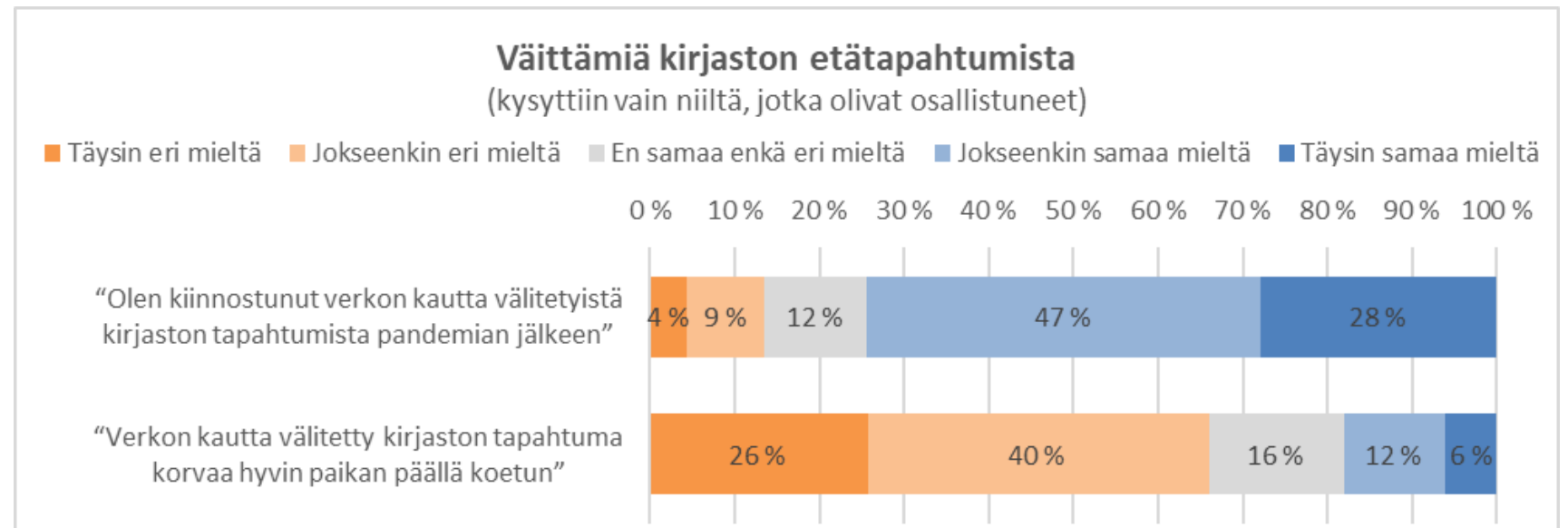
- ***Koulunkäynnin ja opiskelujen tukipalveluita*** kirjastoissa kaipasivat muita yleisemmin alle 30-vuotiaat vastaajat (34 % täysin tai jokseenkin samaa mieltä) ja toimeentulovaikeuksissa olevat (37 % täysin tai jokseenkin samaa mieltä).
- Myös **yksityisten tilojen varausmahdollisuuksia** kaipasivat useimmin alle 30-vuotiaat (44 %) sekä toimeentulovaikeuksia kokevat (38 %).
- ***“Haen kirjastosta ennen kaikkea lohtua ja inspiraatioita”*** vastasivat useimmin toimeentulovaikeuksissa olevat (38 %) ja nuoret, alle 30-vuotiaat (35 %). Kaikista vastaajista 27 % vastasi tähän myöntävästi.

Etätapahtumat

- Vastaajista 10 % oli osallistunut kirjastojen etätapahtumiin.
- Heistä suuri enemmistö oli kiinnostunut niistä myös pandemian jälkeen.
- Niistäkin, jotka eivät olleet osallistuneet, joka toinen oli kiinnostunut.

Kirjaston järjestämiin etätapahtumiin osallistuminen ja kiinnostus niihin %

Olen osallistunut tapahtuman seuraajana	9,2
Olen osallistunut aktiivisesti, vuorovaikutuksessa muiden osallistujien tai esiintyjien kanssa	1,2
En ole osallistunut, mutta olen kiinnostunut	46,2
En ole osallistunut, enkä ole kiinnostunut	43,4
Yhteensä	100,0



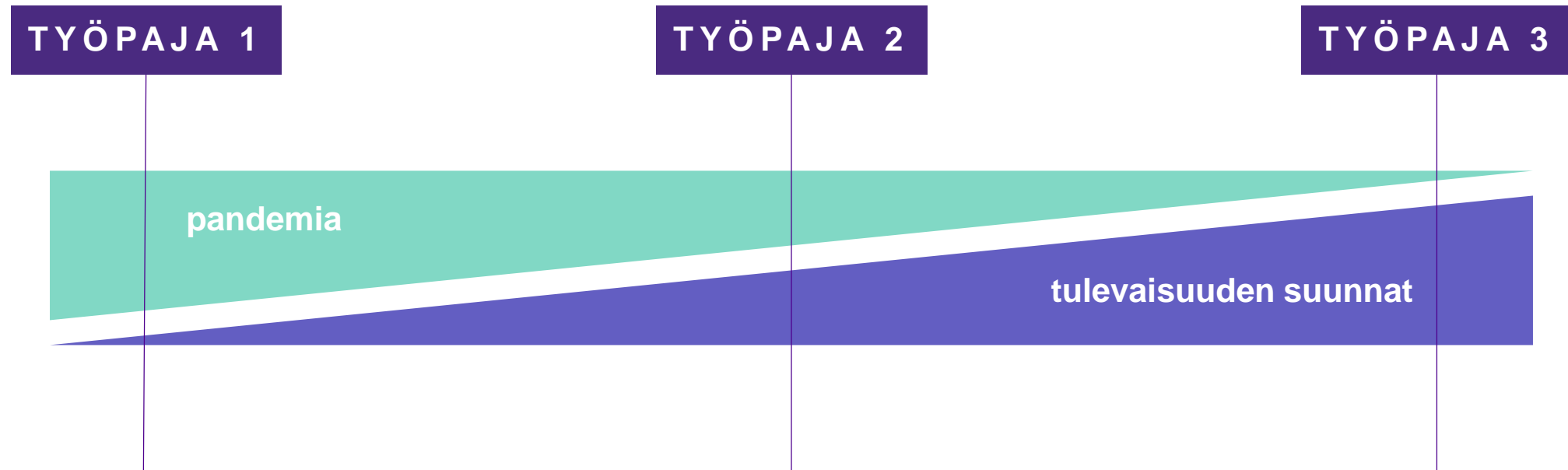
Kirjastopalvelun kehittäminen yhdessä kirjastoammattilaisten kanssa

Työpajojen tulokset



Työpajasarjan sisältö

→ Lineaarisesti etenevä työpajasarja, jossa painotukset vaihtelevat



Työpajasarjan keskeiset teemat

TYÖPAJA 1

Miten pandemia muutti kirjastoa?

- *Mitä keskeisiä tunnistettuja toimintatapoja kirjastossa on syntynyt pandemian aikana ja sen seurauksena?*
- *Miten esimerkiksi asiakaspalvelu, hygieniakäytännöt tai digitaalisuutta hyödyntävät toimintatavat ovat muuttuneet?*
- *Minkälaisia tilamuutoksia toteutettu?*

TYÖPAJA 2

Ulos pandemiasta, kohti tulevaisuutta

- *Miten pandemia on vaikuttanut kirjastojen käyttäjiin ja miten erilaiset käyttäjäpersoonat suhtautuvat pandemian vaikutuksiin sekä palvelukohtaisiin tulevaisuuden kuviin?*
- *Miten pandemian jälkeen eri rytmeissä palautuvat käyttäjät huomioidaan?*

TYÖPAJA 3

Kirjasto vuonna 2030

- *Miten keskeiset megatrendit vaikuttavat palvelun kehitykseen?*
- *Millaiseksi kuvittelet kirjastopalvelun ja -tilojen käytön 10 vuoden päästä?*

Työpaja 1: ”Miten pandemia muutti kirjastopalveluita?”

Ensimmäisessä työpajassa kerättiin ja vertailtiin kirjastoammattilaisten havaintoja muuttuneista palveluista sekä käyttäjäkyselyn tuloksista.

Kirjastojen Padlet-seinä ensimmäisessä työpajassa

Striimausten myötä syntymässä uusi taidemuoto

Voidaanko striimausten kautta saada kokonaan uusia katsojia?

Striimausten analysointi
Striimausten yleisön statistiikka

Striimausten mahdollistamat suuret yleisömäärät

Katsotaanko striimausta sekunti vai pidempään?

Striimattujen esitysten suosio yllätti

Striimausten saavutettavuus
Striimaukset ovat saavutettavuuksia kysymys, jota tullaan varmasti tarjoamaan myös tulevaisuudessa.

Striimausta digineuvontana
Digineuvontaa chatissa, Zoomilla, puhelimitse, videoneuvottelun välityksellä

Somen käyttö on tehostunut!
1 kommentti
Leenanäpäräinen2 kuukausi Ehdottomasti jalkavon ja tulee vaikuttamaan kirjastojen resursointiin, rekrytointiin ja yhteistyöverkostoihin (tarvitaan someammattilaisia ja influenssereita)

Etäkokoukset ja -koulutukset
Matka-aikaa säästyy, kun ei tarvitse matkustaa jatkuvasti

Myös perustyo jatkuu pandemia-aikana
On hyvä huomata, että kirjastoissa jatkuvat myös sulkuajoina

AV-ammattilaisten rekrytointi kirjastoon
Jo aiemmin havaittu tarve sai lisää akuutin tarpeen potkua

Uudenlainen tapa työskennellä, enemmän yhdessä ja tiiminä

kuinka paljon asiakasta on katsottu.

Opasvideoita YouTubeen
Esim. e-aineiston käyttämiseen

Miten saavuttaa pudokkaat pandemian väistyttä?
Mielenkiintoinen kysymys tulee olemaan, ketkä ovat se ryhmä, joka ei palaa takaisin liikunnan pariin? Kansatervedyöllinen ja syrjäytymistä ehkäisevä näkökulma, ennaltaehkäisevä toiminta > Miten mennään pandemian jälkeen nopeasti eteen päin? Nopeana ajatuksena esim. uimahallit voisivat olla syksyn ajan ilmaiseksi auki. Todennäköisesti

Huoli ikäihmisten liikkumisesta ja seuratoiminnan jatkumisesta
Ikäihmiset olleet huolissaan omasta liikkumisestaan. Seurat soveltaneet sen, mitä ovat pystyneet. Seuroilla huoli, miten saada kadonneet takaisin seuratoimintaan mukaan.

Haasteena saada kadonnut 60% takaisin liikuntapaikoille
Liikuntatilojen arvostus. Haasteena saada kadonnut 60% takaisin liikuntapaikoille.

Lapset, nuoret ja joukosta pudonneet
Lapset ja nuoret sekä pois tippuneet, jotka eivät palaa enää takaisin mukaan huolettavast.

Huoli liikunnan lopettaneista pudokkaista ja pandemian jälkihoito
Tulokset oletuksia vastaavia. Liikunnan vähentyminen ja harrastuksen lopettaminen pandemian aikana on ollut hyvin yleistä (60%), mutta se on ollut suora seuraus tiukoista rajoituksista. 95% pandemian jälkeen liikunnan pariin palaajia on hieno ja suuri numero, mutta myös lopullisia pudokkaista on

Teamsin välityksellä seura-apua
Teamsin seurafoorumien välityksellä seuroille lisäapua ja selvennystä erilaisten uusien palveluiden avulla. "Miksi yksityinen kuntosali Elixia on auki samalla, kun Liikutamylly on kiinni?"

Kokouksi asiakaita tiedon
2 comments
Nimetään kuukausi jatkoon!

Miten saavuttaa pudokkaat pandemian väistyttä?

Huoli ikäihmisten liikkumisesta ja seuratoiminnan jatkumisesta

Haasteena saada kadonnut 60% takaisin liikuntapaikoille

Lapset, nuoret ja joukosta pudonneet

Huoli liikunnan lopettaneista pudokkaista ja pandemian jälkihoito

Teamsin välityksellä seura-apua

Striimatu esityksen kellonaika
Striimien olisi ollut hyvä alkaa pandemia aikana yleisesti hieman myöhemmin, ns. elokuva-aikaa kiireisen perheillan jälkeen esim. klo 21. Ennen pandemiaa teatteri tai konserttikokemus oli koko illan tapahtuma, mutta striimin kautta haettava tauko arjesta näyttää joko sijoittuu eri tavalla.

"Kertakäyttöinen striimi"
Yhteistuotannot ja kiertävät esitykset ovat olleet tärkeässä roolissa eri kaupunkien välillä ennen pandemiaa. Pajon puhutuista vastuullisuus- ja ympäristönäkökulmista tarkasteltuna iso striimaustuotanto voi näyttää myös "hivistävänä kertakäytönä"

Esityksen kanssa kiertäminen
Esitysten kanssa kiertäminen ja sitä kautta esityksiin liittyvä ansaintalogiikka tulee muuttumaan. Aiemmin hyvän esityksen kanssa on voinut kiertää esim. kaksi vuotta, mutta striimien takia kiertueet lyhenevät.

Striimaus, resurssit ja korvauskäytännöt
Syksyn ja kevään isoista produktioista tehtiin tallenteet, jotka tulivat myyntiin lippupisteiden kautta ensin yksittäisille asiakkaille, mutta myöhemmin myös ryhmäasiakkaille. Tulevaisuudessa

Koululaistriimit
Kohdennettuja koululaistriimejä ovat olleet erittäin suosittuja, kun koulujen vierailut eivät ole olleet mahdollisia. Todennäköisesti koululaistriimit tulevat jäämään jossain muodossa tuotantoon myös pandemian jälkeen.

Striimausten päällekkäisyys
Asiakkaalle tarjolla useita striimejä päällekkäin tai hyvin läheltä, jos striimausten aikatauluja ei suunnitella mitenkään myös avtakunnallisesti.

Senioriyleisö ja digipalvelut
Senioriyleisölle suunnattu digimateriaali on saavuttanut yllättävänkin hyviä kokemuksia. Esim. yhteislaulut ovat olleet erittäin suosittuja. Tämä on toiminut muistutuksena, että myös senioreille on mahdollista suunnata digipalveluita ja ettei

Verkkotietopalvelu
Vastaa lasten, nuorten ja aikuisten tiedonhaun pulmia kirjaston palveluita koskeviin kysymyksiin chatissa, sähköpostilla tai videoneuvottelussa

Käyttäjistä
Heavy useereista oli mielenkiintoista saada tietoa. Toisaalta samaan aikaan heikompiosaisten ryhmä jäi kyselyssä näkyttömiksi.

Muut kuin varaa&nouda käyttäjät
Kysely painottuu varaa & nouda tyyppiseen palveluun ja "kirjalliseen" kirjastoon, mutta muut perinteiset kirjaston käyttäjät (esim. leikkivät lapset ja hengailevat nuoret, tietokoneiden ja tulostimien käyttäjät) eivät näy kyselytuloksissa. Heidän tarpeisiinsa ei pandemian aikana pystytty vastaamaan. Mitä mieltä he olivat, mitä jäivät kaipaamaan ja millainen vaikutus pandemialla oli heihin?

Heavy-userit
Heavy-useereista (keski-ikäiset hyväuloiset naiset), jotka mahdollisesti hoitavat myös koko muun perheen ja suvun kirjojen lainaamisen, saadaan kysely ansiosta paljon uutta tietoa. Tärkeää välillä kuunnella nimen omaisesti tätä ryhmää.

Kolme käyttäjätyppiä
Tulevaisuudessa ehkä kolmen tyyppisiä asiakkaita: ei-käyttäjät, seka-käyttäjät ja fyysisen aineiston käyttäjät. Kuinka huomioida kaikkia kolmea käyttäjätyppiä? Löytyykö kyselyaineistosta keitä "digipuristit" mahdollisesti ovat? Ehkäpä nuoria?

Käyttäjien muutokset
Kuinkahan pitkä ihmisen muisti on eli että kauankohan pandemian myötä tulleet käyttäytymisen muutokset kestävät vai jäävätkö todellakin pysyviksi?

Ei-käyttäjät ja ei-lainaajat
Kirjaston ei-käyttäjien ja ei-lainailijoiden he ovat ja mitä he toivoivat kaipaavat (esim. tiloissa olekseluku, kahvilassa asiointi)? Tästä käyttäjäryhmästä kirjastoilla ei ole tietoa.

Verkkotietopalvelu

Käyttäjistä

Muut kuin varaa&nouda käyttäjät

Heavy-userit

Kolme käyttäjätyppiä

Käyttäjien muutokset

Ei-käyttäjät ja ei-lainaajat

Verkkotietopalvelu

Käyttäjistä

Muut kuin varaa&nouda käyttäjät

Heavy-userit

Kolme käyttäjätyppiä

Käyttäjien muutokset

Ei-käyttäjät ja ei-lainaajat

Verkkotietopalvelu

Käyttäjistä

Muut kuin varaa&nouda käyttäjät

Heavy-userit

Kolme käyttäjätyppiä

Käyttäjien muutokset

Ei-käyttäjät ja ei-lainaajat

Verkkotietopalvelu

Käyttäjistä

Muut kuin varaa&nouda käyttäjät

Heavy-userit

Kolme käyttäjätyppiä

Käyttäjien muutokset

Ei-käyttäjät ja ei-lainaajat

Miten pandemia muutti kirjastopalveluita?

Muuttuvat työskentelytavat

Syntyi uudenlainen tapa työskennellä, enemmän yhdessä ja tiiminä

Monikanavainen asiakaspalvelu ja digineuvonta lisääntyi

Monikanavainen asiakaspalvelu ja digineuvonta chatissa, facebook-keskusteluissa ja -pikaviesteillä, puhelimitse, sähköpostitse, etäyhteydellä ja videoneuvottelun välityksellä. Somen käyttö tehostui.

Kannustaminen itsepalveluun

Kannustamme asiakkaita käyttämään tietokoneita, tulostinta ja monitoimilaitteita itsenäisemmin siinä missä aiemmin lähdimme turhankin herkästi opastamaan ja tekemään asioita asiakkaiden puolesta. Tällä uudella tavalla asiakkaat myös toivon mukaan oppivat käyttämään tarvitsemiaan laitteita.

Myös perustyö jatkuu pandemia-aikana

On hyvä huomata, että kirjastoissa jatkuvat myös sulkuaikana kirjaston perustyöt kuten asiakaspalvelu etäkanavissa, e-aineiston (ja fyysisen) hankinta sekä tiedotus ja vuorovaikutus sosiaalisessa mediassa ja verkkokirjastoissa.

Rohkeus kokeiluihin lyhyelläkin varoitus- ja suunnitteluajalla, on lisääntynyt

Palvelujen parantamista lisääntyneen sisätyöajan turvin

Lisääntynyt sisätyöaika on parantanut (tulevia) palveluita. On saatu edistettyä paljon asioita, jotka näkyvät asiakkaalle joko kokonaan uusina tai parempina palveluina, ja joiden tekemisessä olisi mennyt useita vuosia normaaliaikataululla.

Työpaja 2: Kirjaston käyttäjät pandemian jälkeen

**Käyttäjäpersoonat
muodostettiin
haastatteluiden ja
kyselytutkimuksen
tulosten pohjalta.**

**Palvelupolut
muodostettiin
työpajojen tulosten
pohjalta**

- Käyttäjäpersoonien hyödyntäminen perustuu Design Thinking –menetelmään.
- Käyttäjäpersoonat ovat osa tuloksia.
- Työpajassa pureuduttiin käyttäjäpersoonien tilanteeseen ja kirjastojen käytön tarpeisiin pandemian jälkeen (ns. palvelupolut)
- *Milloin ja missä tilanteessa henkilö palaa käyttämään palvelua paikan päälle?*
- *Missä määrin jatkaa digipalveluiden käyttäjänä?*
- *Mitä palveluita tarvitsee ja toivoo tulevaisuudessa?*
- *Mitä tarvitsee/toivoo tiloilta?*
- *Miten palveluista viestitään?*

Kirjastojen käyttäjäpersoonat



Johanna

- Ikä: 43v.
- Nainen
- Korkeakoulutettu
- Hyvin toimeentuleva
- Kahden lapsen äiti
- Toinen lapsista kuuluu riskiryhmään



Amid

- Ikä: 27v.
- Mies
- Maahanmuuttaja, jonka perhe asuu ulkomailla
- Asunut Suomessa 3 vuotta ja hallitsee suomen kielen alkeet



Lenni

- Ikä: 17v.
- Lukiolainen
- Diginatiivi
- Asuu vanhempiensa kanssa
- Harrastukset lauta- ja konsolipelit sekä saksofonin soitto



Seppo

- Ikä: 74v.
- Mies
- Eläkeläinen
- Riskiryhmäläinen
- Lehtisalien vakiovieras



Nora

- Ikä: 35v.
- Nainen
- IT-alan työntekijä, visual designer
- Kansainvälinen elämäntapa
- Teknologia-orientoitunut

Johanna - ”peruskäyttäjä”



- Perheellinen 6 ja 10 vuotiaiden lasten äiti. Toinen lapsista kuuluu riskiryhmään, joten koko perheelle on ollut tärkeää toimia pandemia aikana vastuullisesti ja viranomais määräyksiä noudattaen
- Nauttii erityisesti fyysisten kirjojen lukemisesta ja koittaa saada myös lapsensa innostumaan lukuharrastuksesta
- Ennen pandemiaa kuukausittainen vierailu lasten kanssa kirjastossa oli tärkeä tapahtuma koko perheelle, mutta pandemian aikana se ei ole ollut mahdollista
- Valmis vierailemaan fyysisessä kirjastossa jo ennen pandemian loppumista, jos voi olla varma, että asiakkaiden terveysturvallisuus on huomioitu korkealla tasolla
- Jo ennen pandemiaa kiireisestä elämäntilanteestaan johtuen haasteena on ollut kirjaston fyysisten palveluiden hyödyntäminen kirjaston aukioloaikojen puitteissa. Pandemian aikana on ollut hyvin kiinnostunut käyttämään kirjaston etäpalveluita, mutta on epävarma omista digitaidoistaan

ikä: 43v.

nainen

korkeakoulutettu

hyvin toimeentuleva

kirjaston käyttäjänä:

FYYSINEN ● ●

SOSIAALINEN ●

DIGITAALINEN ● ●

Johannan kirjastovierailu

- Työpäivän jälkeen Johanna saapuu kuukausittaiselle vierailulle kaupungin pääkirjastoon lastensa kanssa. Kiireettömät kirjastokäynnit lasten kanssa sijoittuvat yleensä alkuiltaan. Omat kirjastotarpeensa Johanna täyttää yleensä kansallista e-kirjastoa ja asuinalueensa omatoimikirjastoa hyödyntäen ja hän on myös kova lukemaan kaupallisia e-kirjoja ja kuuntelemaan äänikirjapalveluita. Lastensa kanssa Johanna kuitenkin nauttii perinteisen kirjaston tunnelmasta ja haluaa tutustuttaa lapsensa sitä kautta kirjojen sekä kirjaston inspiroivaan maailmaan.
- Ensimmäisenä Johanna tarkistaa kirjastolaisten toimesta räätälöidyt lainauspaketit. Varsinkin lasten kirjallisuuspaketit kiinnostavat häntä. Omat kirjansa hän varaa yleensä jo etukäteen ”varaa & nouda”-palvelun avulla ja käy myös nyt noutamassa yhden pääkirjastoon tekemänsä varauksen.
- Johanna saattelee lapsensa sanataide-kerhoon, jonka ohjaajalta hän saa samalla kuulla ensi kuussa verkossa järjestettävästä etäkirjailijavierailusta ja mahdollisuuden kysyä myös muista kirjaston palveluista.
- Johanna siirtyy kirjaston analogia-osastolle, jossa hän viettää hetken nauttien paperilehden lukemisesta rauhallisessa ympäristössä. Samalla hän sattumalta tapaa ystävänsä virtuaalisesta lukupiiristä, joka on myös kirjastovierailulla, ja he jäävät rupattelemaan hetkeksi.
- Sanataidekerhon loputtua Johanna testaa lastensa kanssa kirjaston oleskelutilan pelinurkan uutta lautapeliä. Tämän jälkeen perhe suuntaa kotiin.

Palvelupolun rakentaminen: Johannan kirjastovierailu



Kirjastopalveluiden käyttökokemusten painottuminen

	JOHANNA	AMID	LENNI	SEPPO	NORA
fyysinen	● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	●
sosiaalinen	●	● ● ●	● ●	● ●	
digitaalinen	● ●	●	● ●	●	● ● ●

Käyttäjien väliset kohtaamiset



Työpaja 3: Kirjastopalvelun tulevaisuuskuvia

Viimeisessä työpajassa luotiin katsaus kirjastojen lähihistoriaan sekä tulevaisuuden näkymiin. Tarkasteltiin kirjastojen haasteita ja toimintaympäristöä valittujen megatrendien (väestön ikääntyminen, väestön monimuotoistuminen, teknologian kehitys, ekologinen kriisi) valossa.

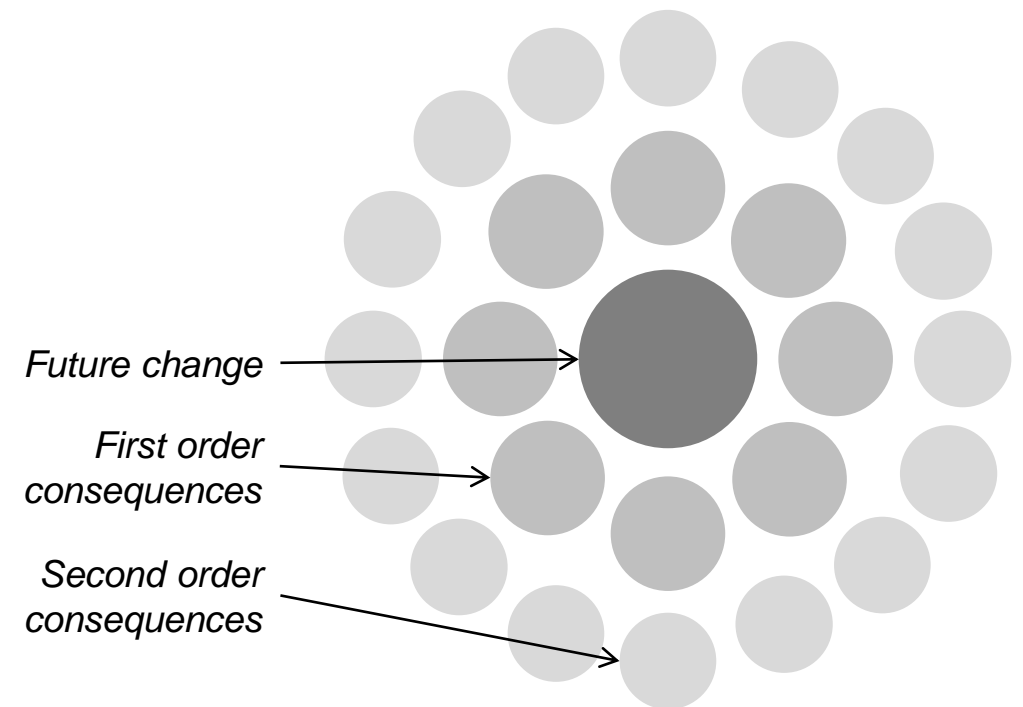
Tulevaisuustyöpajojen keskeinen sisältö: lähihistoria, megatrendit, tulevaisuus

Viimeisessä ja kolmannessa työpajassa käsiteltiin neljää eri globaalia kehityskulkua eli megatrendiä:

- ekologista kriisiä,
- teknologian kehitystä,
- väestön ikääntymistä sekä
- väestön monimuotoistumista.

Työpajoihin valitut megatrendit perustuivat Sitran trendikatsaukseen (2020), jossa esiteltiin Suomen näkökulmasta keskeisiä kehityskulkuja ja teemoja. Valitut megatrendit muokattiin työpajoihin sopiviksi ja ne ovat kaikki merkittävässä asemassa määrittämässä kirjastojen, teattereiden, konserttien sekä urheilupalveluiden tulevaisuutta.

Työpajoissa hyödynsimme toimintaympäristön muutosten tarkasteluun aikajanaa ja tulevaisuuspyörämenetelmää.



Futures Wheels - tulevaisuuspyörämenetelmä

Kirjastopalveluiden lähihistoriaa määrittäneet trendit

Kirjastolaki heijastelee yhteiskunnan muutoksia (Lain kehitys myötäilee yhteiskuntaa & laki ohjaa toimintaa)

70-luku: Tasa-arvo ja
yhdenvertaisuus
tiedonsaannissa

80-luku: Kirjastojen
tehtäväkentän
laajeneminen ja
monenlainen
hyvinvointi

90-luku: Informaatio-
yhteiskunta ja
internetin tulo

Yhteistyöt:
kuntarajojen yli
(kuntarajojen
rikkominen)

NYT: Tehtäväkentän
laajeneminen

Kirjasto tänään: tehtäväkenttä laajenee

TILAN KÄYTÖN LAAJENEMINEN JA
DEMOKRATISOITUMINEN
+ palvelun tuottamisen demokratisoituminen

Asiakkaan toimintaympäristön
laajentuminen ja sosiaalisen tilan
laajentuminen.

Palvelun demokratisoituminen &
vuoropuhelu

Kirjastojen "UUDISTUMINEN":
Uudet lainattavat aineistotyypit &
asiakkaiden innostus
uudistumisesta

KIRJASTOJEN DIALOGINEN ROOLI: yhteiskunnallisen ja
kulttuurin vuoropuhelun edistäminen (ja sen vaatimus/muutos >
kirjastojen pystyvyys)

SUHDE ASIAKASPALVELUUN:
yhdessä, ei virastomaisena

KIRJASTOJEN VAHVUUS:
valtakunnallinen kehittäminen &
yhdessä tekemisen meininki

(Kirjastosta tullut) Asiakkaiden
tila ja asiakkailla laajentuneet
valtuudet määritellä myös
mitä tila tarjoaa, miten
käytetään ja kenen käytössä!

OMATOIMIASIOINNIN
LAAJENEMINEN (yleisesti)

Omatoiminen asiointi ylipäänsä,
asiakkaiden omatoimisuus ilman
hlökuntaa
> Heijastelee vahvasti myös tilankäyttöön

Jakamistalous > palveluiden
muutos

Automatisaatio >
toimintatapojen muutos

Asiakkaat haluavat osallistuvat
(ja pystyvät, myös
osallistetaan) kehittämiseen,

Totuuden jälkeinen
aika ja kirjastojen
rooli

YHTEISTYÖ-
KUMPPANUUKSIEN
VAHVISTUMINEN

Some & auktoriteettien
muuttuminen + asiantuntijuus ja
"asiantuntijuus" myös asiakkailla

Megatrendi: väestö ikääntyy



Megatrendi: väestö ikääntyy

Alueellinen eriarvoistuminen

- Kirjastoverkon karsiminen ja palveluiden supistaminen haja-asutusalueilla vrs. Uudet kirjastot kasvukeskuksissa

Ikääntyneiden kyvykkyys

- Näillä käyttäjillä on paljon aikaa ja sosiaalisten kontaktien tarve
- Heille keskeisiä ovat mm. tapahtumat

➤ Seuraako ikääntymisestä palveluiden painopisteen muutos?

- Maksukyvyyn vaikutus kirjastojen palvelutarjontaan ydinalueilla (kuten äänikirjat)?
- Kaupallisten palveluiden kilpailun kasvaessa seuraava mahdollinen palveluiden menetys
 - Pitää miettiä muita palveluita, harrastusten yms. Kautta
 - Lisäksi eläkeläisten korkea liikkuvuus kuntien välillä ja asuinpaikan (joustava) vaihto
- Tarvitaan malleja, jotka palvelevat vielä paremmin yli kunta- ja kimpparajojen

Potentiaali: osallisuus palveluiden tuottamisessa

- Taattava ikääntyvien asiakkaiden omatoimisuus ja osallisuus
- Ikääntyvät suuri voimavara käyttöaikojen suhteen
 - Vapaaehtoistoiminta ja aktivointi

Luottamus & kokeilukulttuuri

- Aito luottamus & mahdollisuuksien luominen asiakkaille

Yhteisöllisyyden ja itsetekemisen trendit

Tiedonhaun rooli vrs. Yhteisöllinen vertaistuki

Verkostoituminen & kumppanuudet

- Kirjasto ei voi olla / toimia omana saarekkeenaan, kun haasteet ovat niin monimuotoisia
- Lasten, nuorten ja vanhusten sosiaalityön kanssa verkostoituminen keskeistä
- Kansainvälinen verkostoituminen, myös ohi kirjastopalveluiden vaan ns. Rinnakkais-peruspalveluiden kanssa, uusien yhteistöiden rakentaminen

Megatrendi: väestö monimuotoistuu



Megatrendi: väestö monimuotoistuu

Monikulttuurisuus on osa kirjastolakia

Monikulttuurisuus kirjastossa kokonaisvaltaisesti

- Monikulttuuriset työntekijät
- Monikieliset kokoelmat olleet aina kokoelmissa, mutta miten muissa palveluissa?

Turvallisuuden tunne: avoimet ja turvalliset, tervetulleeksi toivottavat tilat

- Kenen kanssa kirjastoon tullaan ja minkälaisia ihmisiä siellä on töissä
- Turvallisuus & luotettavat aikuiset LÄSNÄ tilassa, riittävästi hlökuntaa tiloissa (sosiaalinen valvonta)

Kirjaston rooli vuoropuhelun & kohtaamisten edistäjänä, alusta erilaisuuden kohtaamiselle

- Monimuotoisuuden sietäminen & ruokkiminen
- Sukupuolisensitiivisyys? Miten hankalia asioita käsitellään, miten ne ovat läsnä?

Monimuotoisuuden näkemisen helpottuminen

- Käyttäjän yksilönä näkeminen, tyypittelyn vaarat
- Ei katsella käyttäjiä ikäryhmän edustajina, vaan palvelun käyttäjänä/ toimijana/ tekijänä
 - Palvelun muotoilu sen mukaan mitä ihminen tulee tekemään ja hakemaan
- Aito monimuotoisuus ja erilaisuuden sietäminen (myös normista poikkeavat)

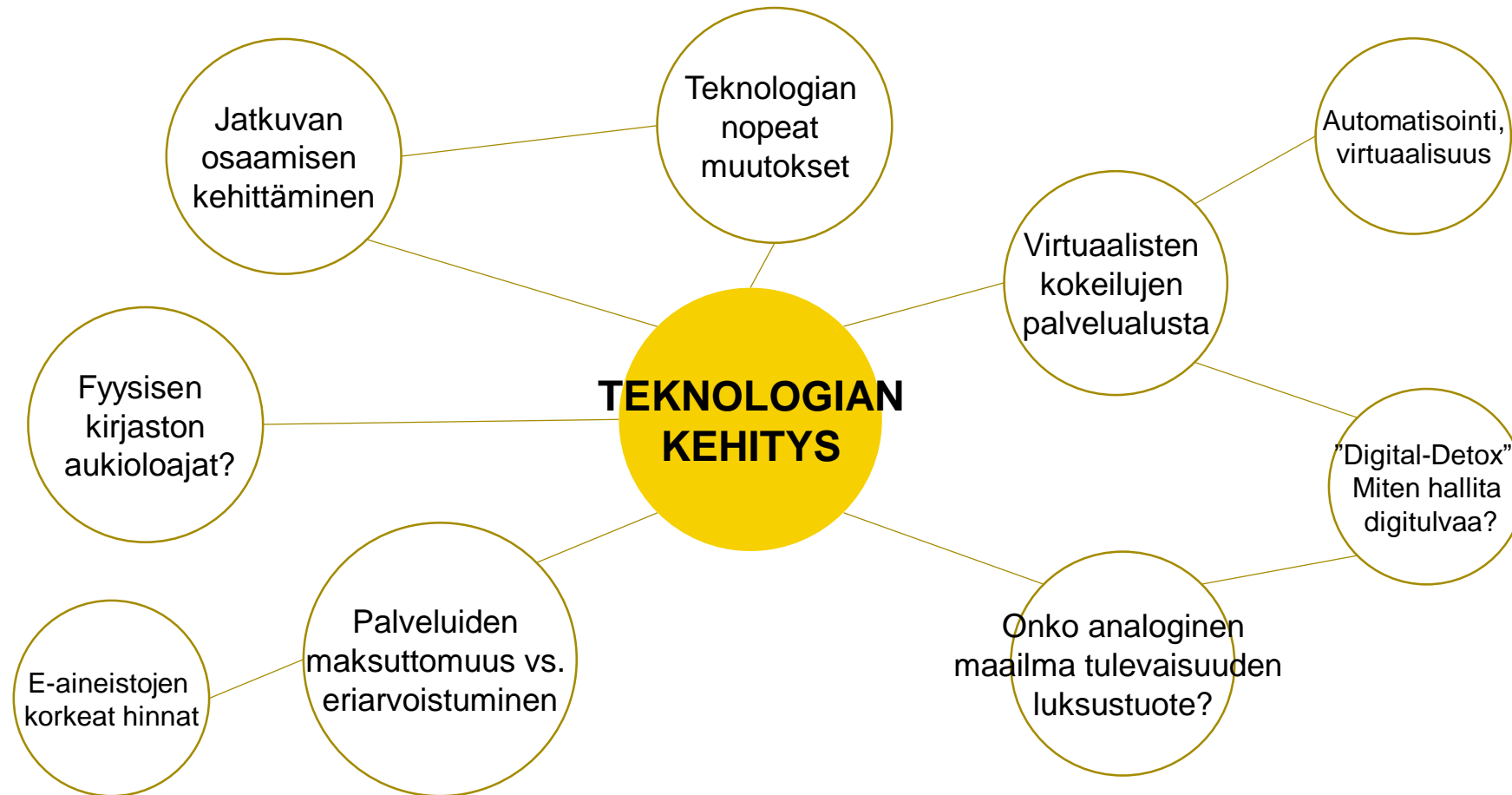
VRS KUPLAUTUMINEN: erilaistuvat todellisuudet ja tulevaisuusodotukset

- Pitää tunnistaa hyvin erilaisia ajattelumalleja

Eriarvoistuminen & segregatio

- **Kirjastolain henki: yhdenvertaisuus** (ei tasa-arvoisuus)
 - Palveluiden kohdentaminen tarpeen mukaan, ei tasapuolisesti, vaan yhdenvertaisuuden nimissä
- Palveluverkko-analyysit keskeisiä, jotta vältettäisiin rahojen ohjautuminen vain tiettyihin tarpeisiin ns. ”Näkyvyys päättäjille” voi johtaa palvelun vinoutumiseen
- Empatia: hahmotetaan, että esim. Vähävaraisille palvelutarve on erilainen
- Palvelutarjonnan pohtiminen sosio-ekonomisen taustan perusteella?

Megatrendi: teknologian kehitys



Megatrendi: teknologian kehitys

Teknologian nopeat muutokset

- Digisyrjäytymisen ehkäiseminen
- Priorisointi erilaisten käyttäjien tarpeiden välillä (> monimuotoisuus)

Maksuttomuus / maksullisuus poliittisena kysymyksenä

- Millainen kanta muodostetaan?
- Talousosaamisen korostuminen
- E-aineistojen kalleus
- Teknologia mahdollistaa (mikro)maksut
- **Eriarvoisuuden kysymykset**
- Pitäisi löytää kumppanuuksia ja aktiivisia yhteistyökuvioita, joiden kanssa kehittäminen olisi helpompaa
- Saadaan enemmän sitä, mitä halutaan ja tarvitaan

Teknologia muuttaa toimintatapoja mm. Automatisointi, virtuaalisuus

- Kirjaston automatisointi vapauttaa työaikaa muulle
- Keskittymiskyvyn ja luovan ajattelun vähentyminen, teknologiariippuvuus > vaikutukset kirjastoon?
- Kirjasto virtuaalisten kokeilujen palvelualustana
- Kirjasto rauhoittumisen paikka, joka luodaan teknologian avulla, esim. "Vr-lasit ja valaiden laulu"

Kirjasto analogisen luksuksen tarjoajana

- "Digital-detox", miten hallita digitulvaa?

Jatkuvan osaamisen kehittäminen korostuu

- Kirjastoilla haaste pysyä mukana kaikessa teknologian kehittämisessä
- Yhteistyöt ja –verkot keskeisiä
- Kokeilulaboratorio samaan aikaan, kun osa käyttäjistä aivan perusasioiden äärellä

Fyysisen kirjaston aukioloajat?

- Digipalvelu auki jo nyt 24/7 > asiakkaat odottavat reagointia heti

Megatrendi: ekologinen kriisi

Kirjasto rooli tiedon välittämisessä ja dialogissa:

- Neuvonta
- Ilmastotieto- ja ympäristökasvatus?
- Toivon ja toiminnan välittäminen
- Ratkaisukeskeisyys ja aktiiviseen kansalaisuuteen kannustaminen
- Tunteiden ja lamaannuksen purkaminen

Jatkuvan osaamisen kehittäminen korostuu

- Ilmasto- ja ympäristötietoisuuden lisääjä

Kierto- ja jakamistalouden merkitys kasvaa

- Tähän asti kirjaston tärkein filosofia ollut tasapuolisten mahdollisuuksien luominen
- Kirjastotoiminnan ytimessä on kuitenkin aina ollut kiertotalouden filosofia (jopa huomaamatta)
- Omistamisen kulttuurin mureneminen
- Aineettoman kulutuksen kasvu

Ehtyvät luonnonvarat

- Kirjasto voisi toimia ”ilmastoystävällisten ratkaisujen lippulaivana”
- Saasteettoman kirjaston luominen haastavaa > toisaalta huomioidaan parhaan mukaan
- Omatoimikirjasto ja tilojen hyödyntäminen ekologista esim. Nekalan konttikirjasto
 - Samalla henkilökunnalla tehoja huikeasti enemmän muuhun toimintaan > käytön kustannukset

Muuttuvat terveyshaasteet esim. Pandemiat

- Pandemian seuraukset: digiloikka
 - Uusia toimintamalleja ja etäkäytäntöjä > ”viuhka”
 - Suuntaa antavat toimintasuunnitelmat ja päivitettävät skenaariot
- ”Byrokratian portaat” henkilökunnan avuksi

Neljäs sektori

- Paikallinen kaupunkiaktivismi & pop up –toiminta
- Miten kirjasto voisi tukea näitä?

Taustatietoja tutkimuksesta

Hankkeen ohjausryhmän kokoonpano

- Heini Parkkunen, Turku
- Minna Sartes, Turku
- Kirsti Laine-Hendolin, Helsinki
- Tommi Laitio, Helsinki
- Reetta Sariola, Helsinki
- Tiina Kasvi, Espoo
- Susanna Tommila, Espoo
- Leena Rusanen, Vantaa
- Anita Ovaska, Vantaa
- Jaakko Laurila, Tampere
- Satu Kiipeli, Oulu

Tutkijoiden yhteystiedot

- Lisätietoja koko tutkimuksesta ja erityisesti haastatteluista antaa Sari Puustinen, Tulevaisuuden tutkimuskeskus, email sari.puustinen@utu.fi puh. 050 522 4182
- Lisätietoja koko tutkimuksesta ja erityisesti työpajoista antaa Jenni Poutanen, Tampereen yliopiston arkkitehtuurin yksikkö, email jenni.poutanen@tuni.fi puh. 040 849 0445
- Lisätietoja kyselytutkimuksesta antaa Jukka Hirvonen, Helsingin kaupunkitietoyksikkö, email jukka.s.hirvonen@hel.fi puh. 09 310 36557
- Pääjulkaisu **Koronan vaikutukset vapaa-ajan palveluiden ja tilojen käyttöön** löytyy täältä: <https://www.turku.fi/turku-tieto/julkaisut-ja-raportit/tutkimuskatsauksia-ja-raportteja>