



# Kirjastot koronan jälkeen

yliopisto-opettaja Jenni Poutanen, Arkkitehtuurin yksikkö,  
Rakennetun ympäristön tiedekunta, Tampereen yliopisto

**Lounais-Suomen kirjastojohtajien etäkahvit**

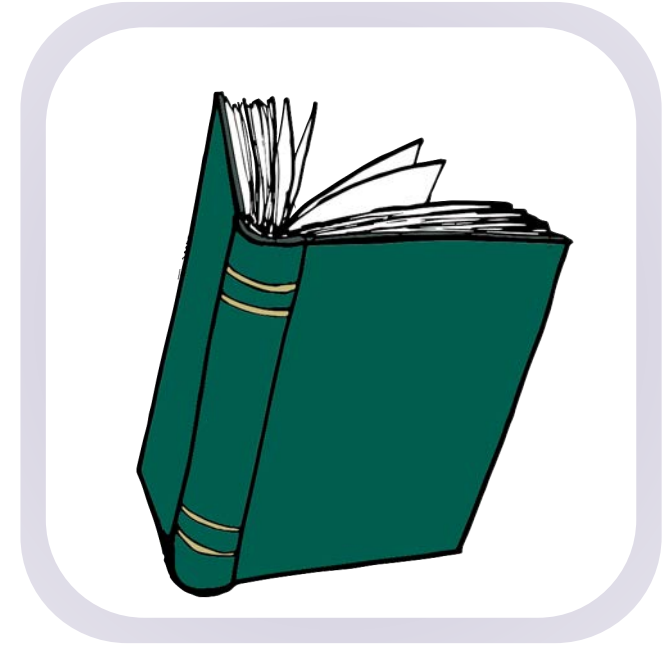
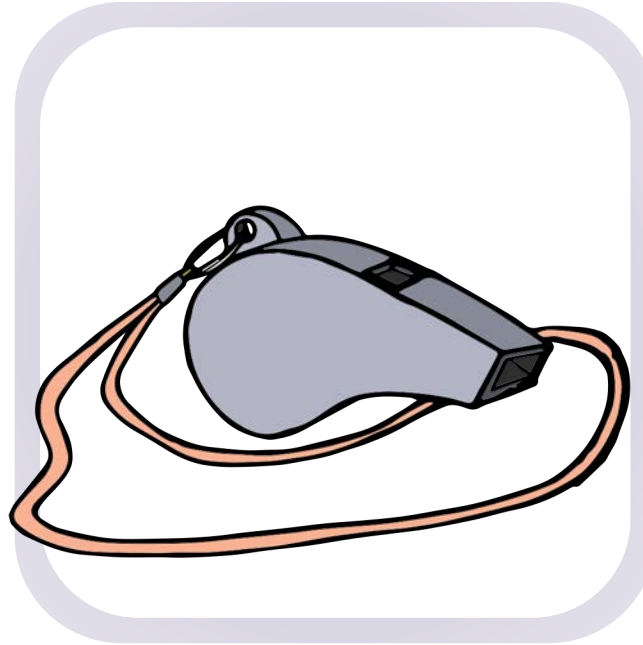
**21.1.2022**



**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

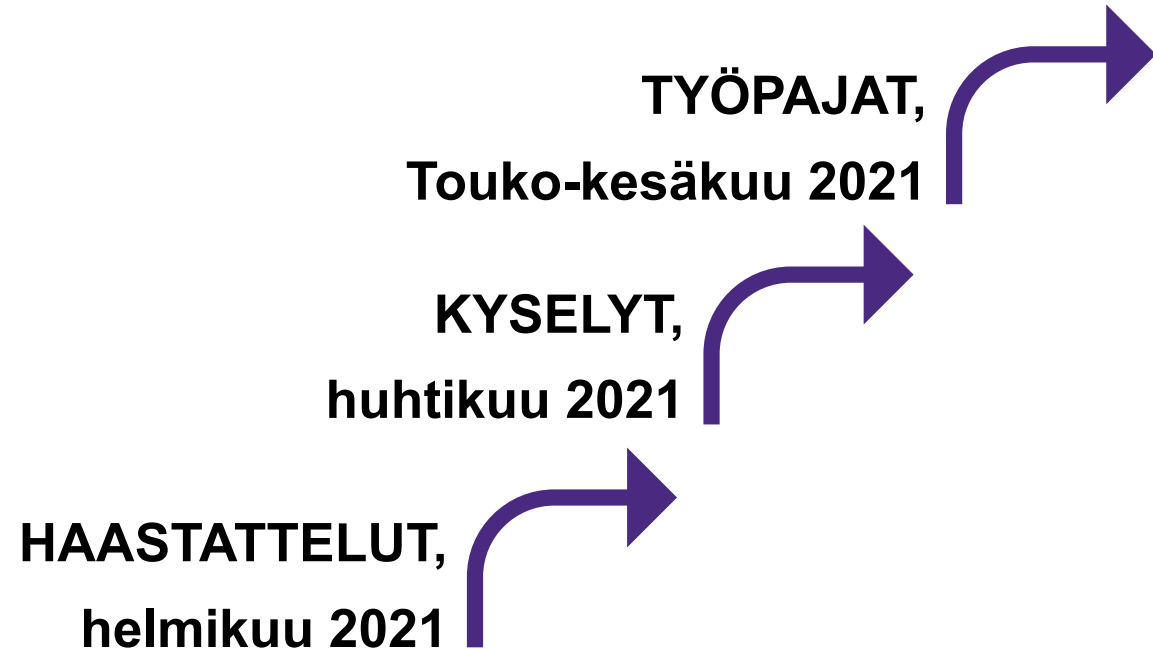
# Tutkimushankkeet taustatiedot

- 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>

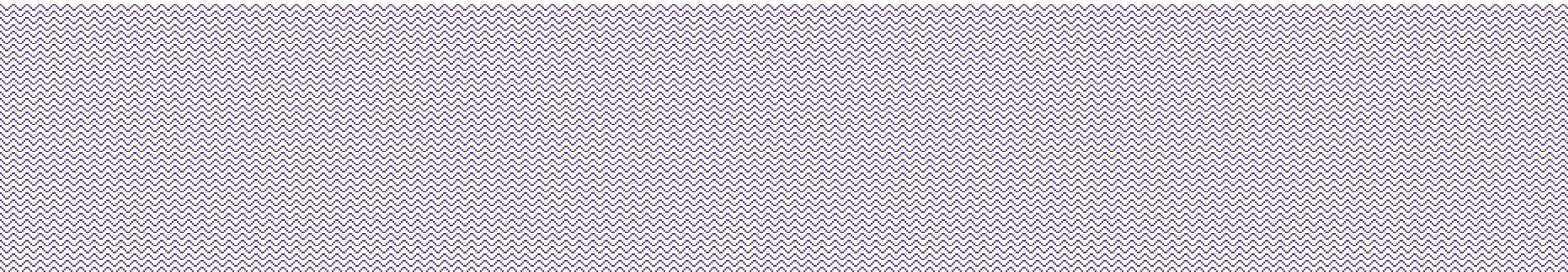


# Tutkimus rakennettiin kumuloituvan tiedon varaan

- 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 kumppanuusyritykset 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 virtuaalijumprat) 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](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**

# Kyselyn teemat

Kyselyssä selvitettiin seuraavia asioita:

- 1) Miten ihmiset kokevat koronavaaran ja miten se on vaikuttanut heidän käyttäytymiseensä tilojen ja palvelujen käytön suhteen?
- 2) Mikä on kohteena olevien palvelujen merkitys ihmisille, minkälaisilla tavoilla ja motiiveilla niitä käytetään?
- 3) Millä ehdoilla palveluja oltaisiin valmiita käyttämään pandemian eri vaiheissa?
- 4) Missä määrin digitaaliset palvelut ovat korvanneet tai voisivat korvata paikan päällä tapahtuvaa tilojen käyttöä?

# Kyselyn toteutus

- Keväällä 2021 toteutettiin kuudessa suurimmassa kaupungissa – Helsinki, Espoo, Vantaa, Tampere, Turku ja Oulu – vapaa-ajan palvelujen käyttäjille suunnattu nettikysely. Siinä kartoitettiin **koronapandemian vaikutuksia palvelujen ja tilojen käyttöön**.
- Tutkimuskohteena oli kolmentyyppisiä tiloja ja niihin liittyviä palveluita: **1) kirjastot, 2) teatteri- ja konserttisalit sekä 3) liikuntahallit**. Kaikissa näissä palveluissa on koronapandemian aikana ollut joko toiminnan rajoittamista tai keskeyttämistä kokonaan, sen mukaan onko epidemiassa ollut lievempi vaihe vai tartunta-aallon vaihe.
- Nämä palvelut ovat erittäin yleisesti käytettyjä. KAPA-tutkimuksen mukaan esimerkiksi pääkaupunkiseudulla kirjastoa käyttää ainakin joskus noin kolme neljästä aikuisesta. Teatterissa tai konserteissa käy vuoden aikana Helsingissä noin 60 %, Espoossa noin puolet ja Vantaalla noin 40 % aikuisista. Uimahallissa käy lähes puolet ja kuntosalilla suunnilleen kolmannes aikuisväestöstä. (Keskinen, Vesa 2018: KAPA: *Kirjasto ja elokuvat suosituimpia kulttuuripalveluita pääkaupunkiseudulla*. Kvartti-lehti.)



# Kyselyaineiston kerääminen

- Kyselyaineiston kerääminen toteutettiin sähköisellä kyselylomakkeella, joka sisälsi valmiiksi strukturoituja kysymyksiä sekä väittämiä. Kysely sisälsi myös neljä avokysymystä.
- Kyselylomake laadittiin Webropol-ohjelman avulla. Kysely avattiin vastaajien toimesta 10 033 kertaa. Varsinainen vastaaminen aloitettiin 5 149 vastaajan toimesta ja loppuun asti vastanneita oli 4 394.
- Kysely oli auki 8.4.–3.5.2021. Tänä ajankohtana koronatartunnat olivat laskeneet maaliskuun 2021 huippuluvuista ja olivat laskusuunnassa.
- Kyselyn saate sisälsi tietoturvalausekkeen. Kyselyyn vastattiin täysin anonymisti, eikä yksittäisiä vastaajia voida tunnistaa.

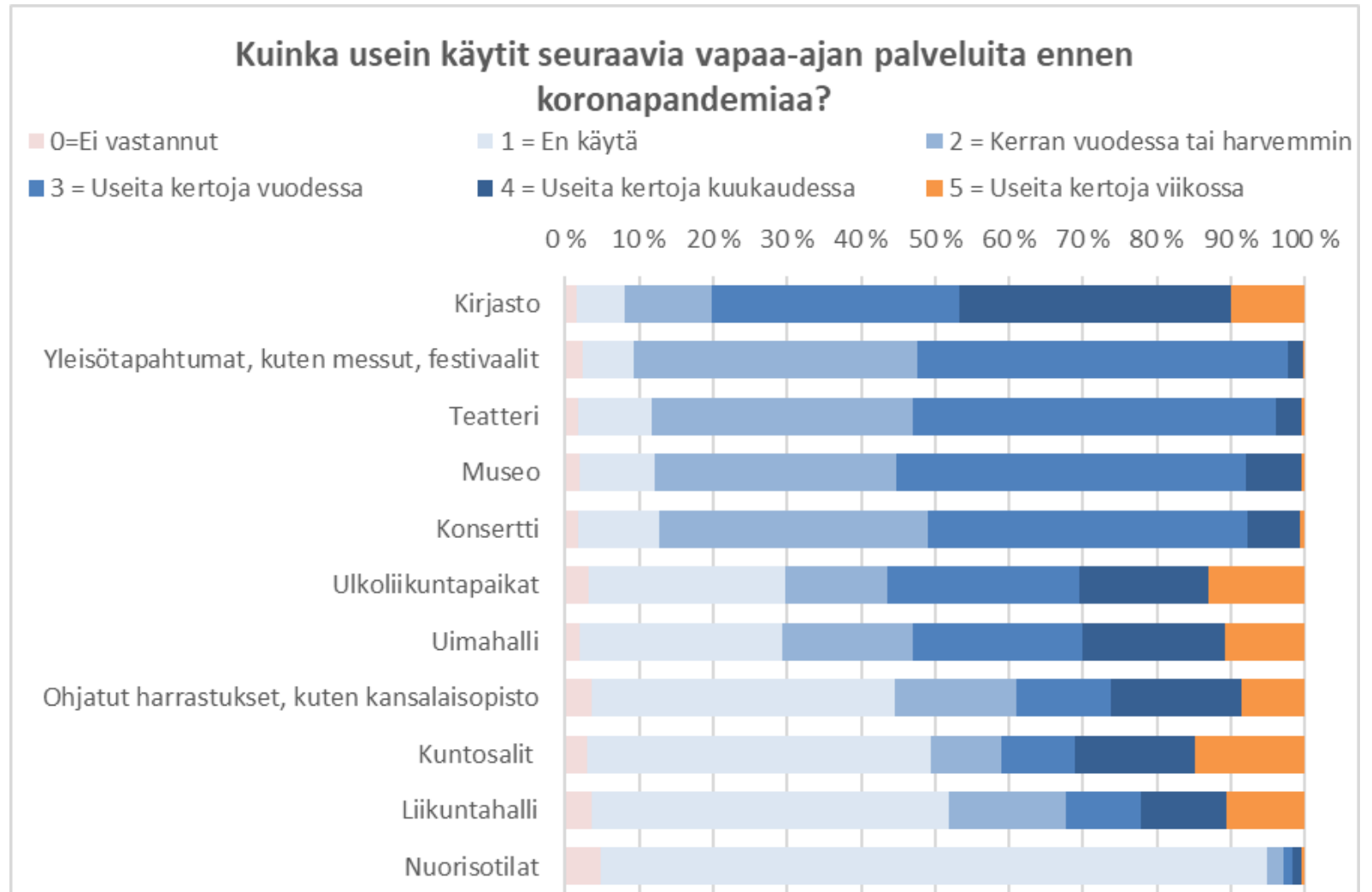
- Kuuden kaupungin vapaa-ajan toimialat levittivät kyselyn julkista nettilinkkiä tahoillaan seuraavilla tavoilla:
  - Kaupungit lisäsivät kyselyn linkin omille nettisivuilleen (Turku, Espoo, Vantaa, Oulu, Tampere).
  - Kaupungit levittivät kyselyä uutiskirjeitä sekä erilaisia sähköpostilistoja hyödyntäen (Turku, Espoo, Vantaa, Oulu, Tampere).
  - Kaupunkien liikuntajärjestöt ja urheiluseurat (Turku, Espoo, Vantaa, Tampere) levittivät kyselyn nettilinkkiä omille jäsenilleen sisäisten listojen kautta. Tämän lisäksi on lähetetty erillisiä sähköposteja seuratoimijoille ja hyödynnetty tilavarauslistoja ja asiakasosoitteistoa (Tampere, Espoo).
  - Kaupungit ovat levittäneet kyselyn nettilinkkiä Facebookissa, Twitterissä ja Instagramissa (Turku, Espoo, Oulu, Vantaa, Tampere, Helsinki). Tätä kautta kysely on lähtenyt jakoon myös yksittäisten ihmisten kautta.
  - Kyselyn levittämisessä on hyödynnetty myös kumppanuusavustettavia (Espoo, Tampere).
  - Näiden lisäksi Oulun kaupunki on tehnyt julkaisun kyselystä *Mun Oulu* –verkkomediassa.
  - Kyselyä on jaettu myös Suomen Lukiolaisten Liiton sisäisillä kanavilla.
- Tällä keruutavalla **otoksesta muodostui ns. itsevalikoituva**, eli vastaaja päätti itse kuuluuko otokseen vai ei. Tällaisesta otoksesta ei muodostu edustavaa eikä sitä myöskään pysty oikaisemaan edustavaksi painokertoimilla.

<b>Vastaajat kaupungeittain</b>					
	<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.

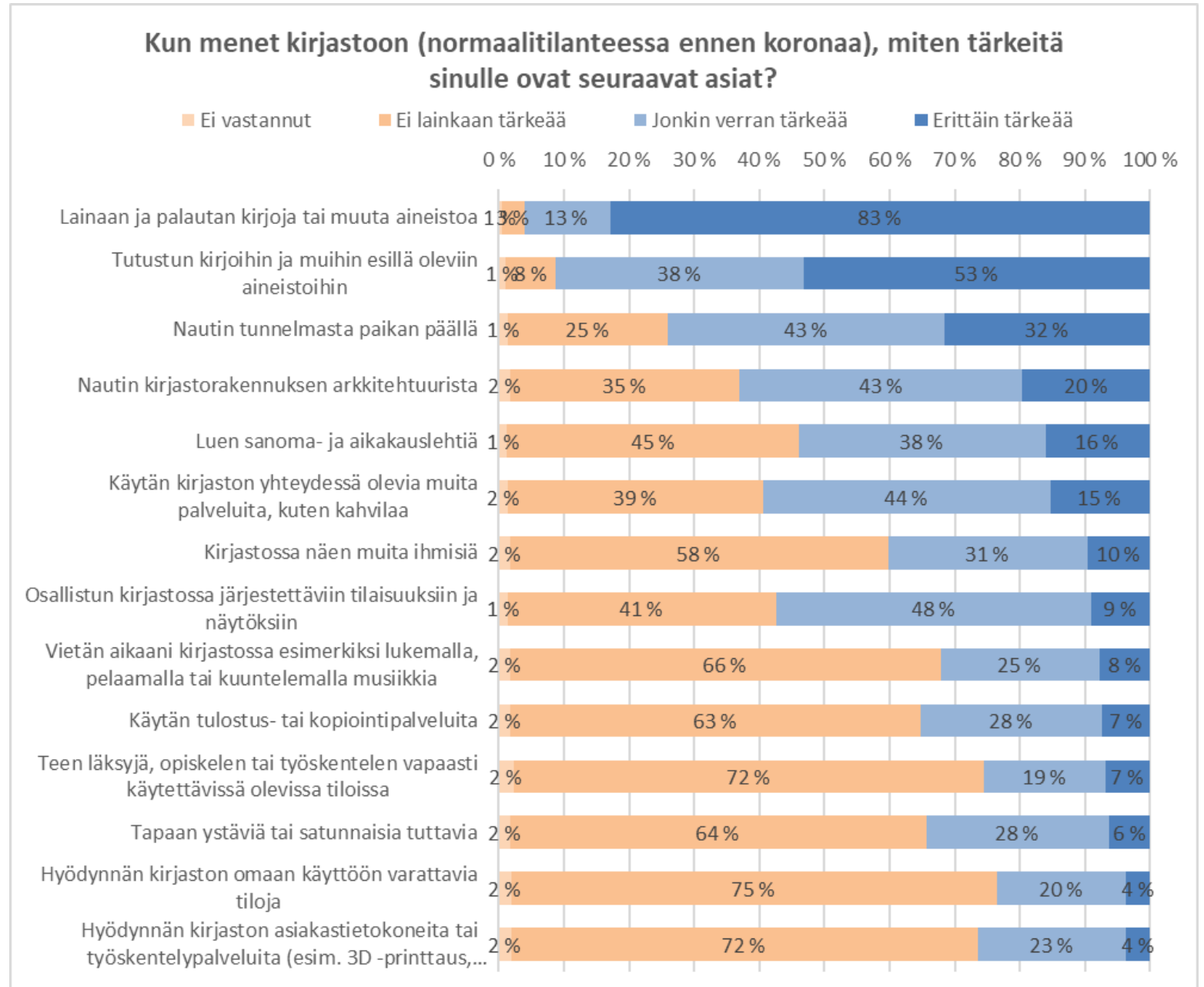
# Palvelujen käyttö

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

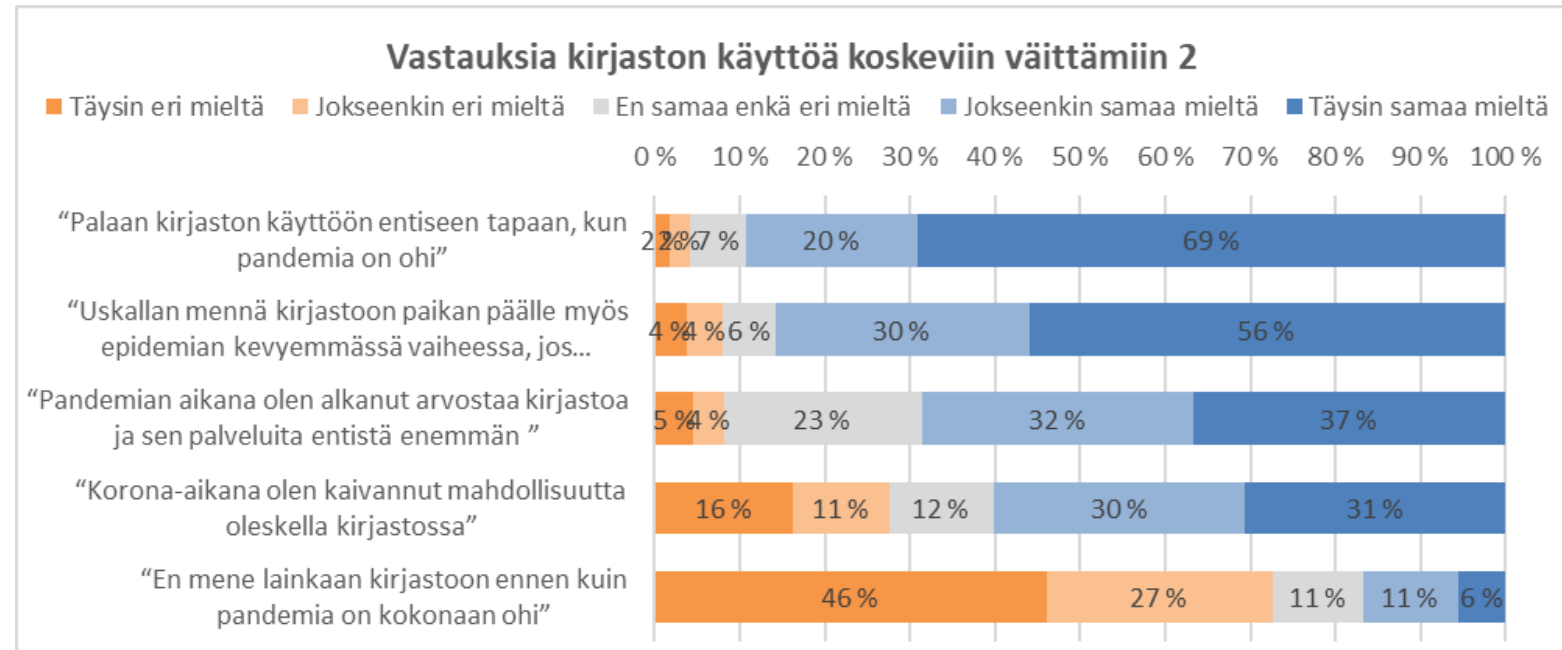


# Kirjaston käyttötapoja

- 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.



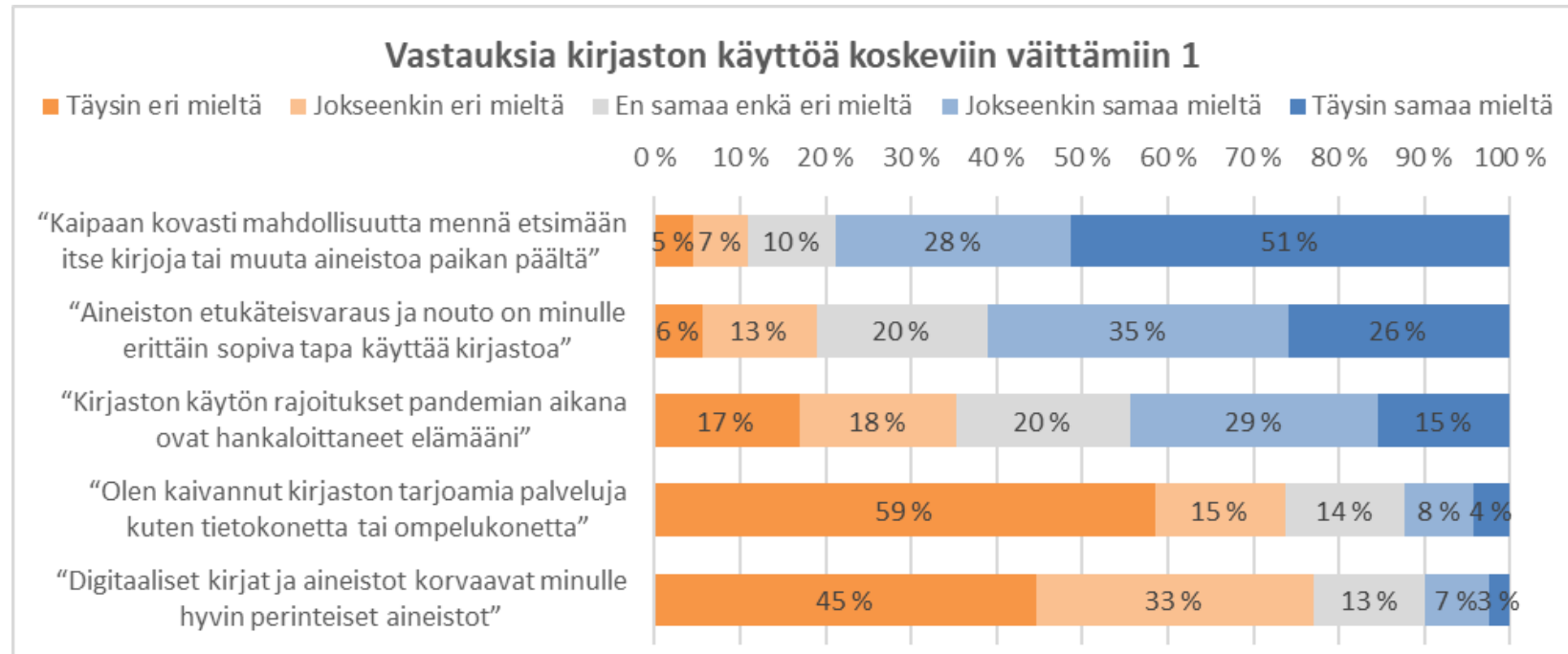
# Kirjastoon kaivattiin jo takaisin



- **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.

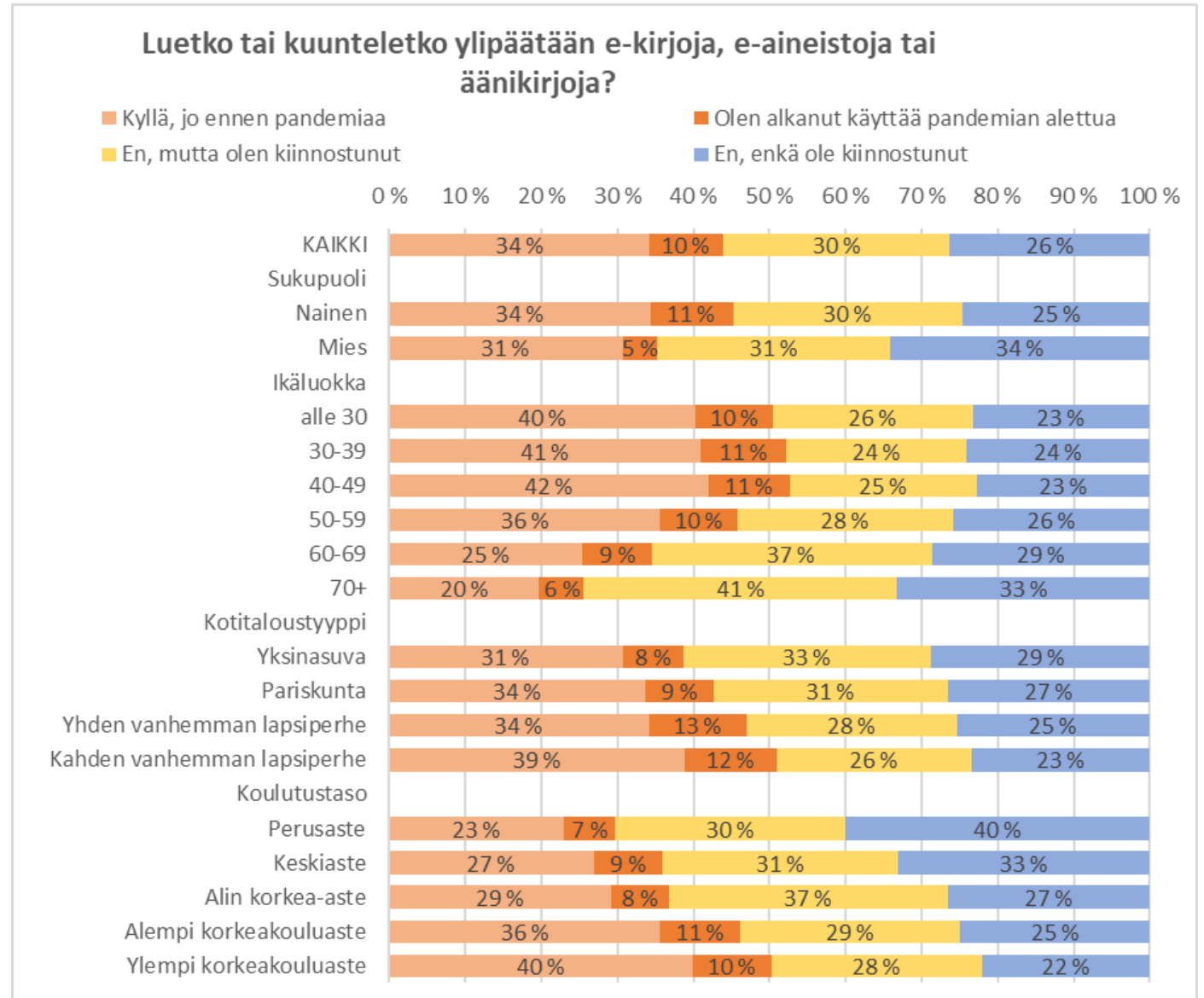
# Kirjastoon halutaan päästä paikan päälle

- 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

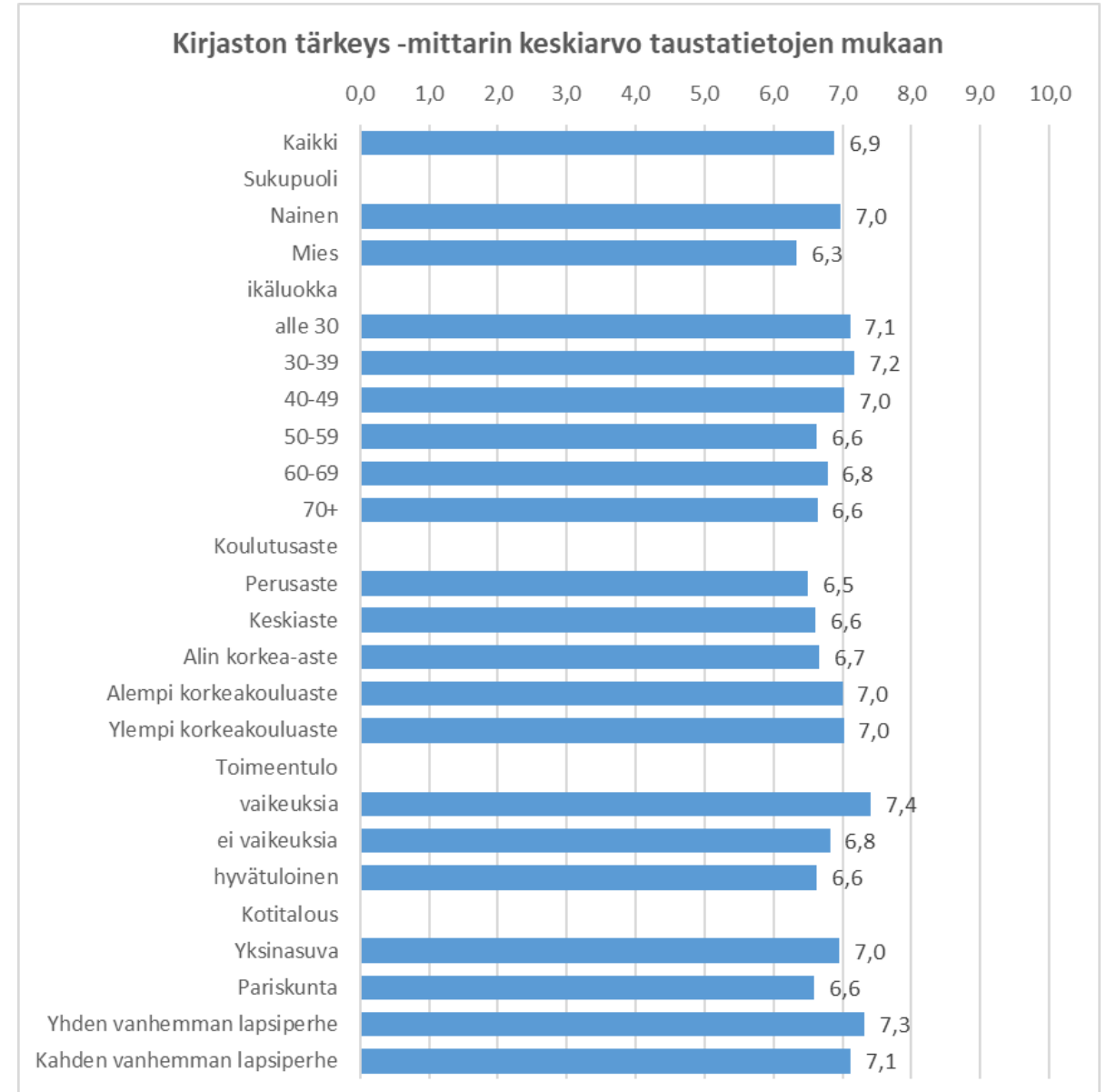
- E-kirjoja tai äänikirjoja käytti 44 % vastaajista. Heistä noin joka viides oli aloittanut pandemia-aikana. Muistakin vastaajista yli puolet oli kiinnostunut niistä.
- Vain 10 % katsoi, että ”Digitaaliset kirjat ja aineistot korvaavat minulle hyvin perinteiset aineistot”.
- Yleisimmin niitä harrastivat 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



# Kirjaston tärkeys -mittari

- Seuraavat neljä kirjaston merkitystä vastaajan elämässä kuvastavat väittämät korreloivat vahvasti keskenään:
  - “Kaipaen kovasti mahdollisuutta mennä etsimään itse kirjoja tai muuta aineistoa paikan päältä”*
  - “Kirjaston käytön rajoitukset pandemian aikana ovat hankaloittaneet elämäni”*
  - “Korona-aikana olen kaivannut mahdollisuutta oleskella kirjastossa”*
  - “Pandemian aikana olen alkanut arvostaa kirjastoa ja sen palveluita entistä enemmän”.*
- Näistä osioista muodostettiin summamuuttuja, joka voidaan nimetä *kirjaston tärkeys* -mittariksi. Mittari skaalattiin vaihtelevaan välillä 1–10.\*

\*Kaikki aineiston väittämistä muodostetut mittarit tehtiin seuraavalla tavalla. Vastausvaihtoehdot oli koodattu arvoilla 1–5: 1=täysin eri mieltä---5=täysin samaa mieltä. Väittämäosioiden vastausten arvot summattiin aluksi yhteen kunkin vastaajan kohdalla. Tämän jälkeen summamuuttuja skaalattiin uudelleen vaihtelevaan välillä 0–10. Jos vastasi jokaiseen väittämä-osioon ”täysin samaa mieltä”, sai summamuuttujalla arvon 10. Jos vastasi jokaiseen osioon ”täysin eri mieltä” sai arvon 0.

# 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

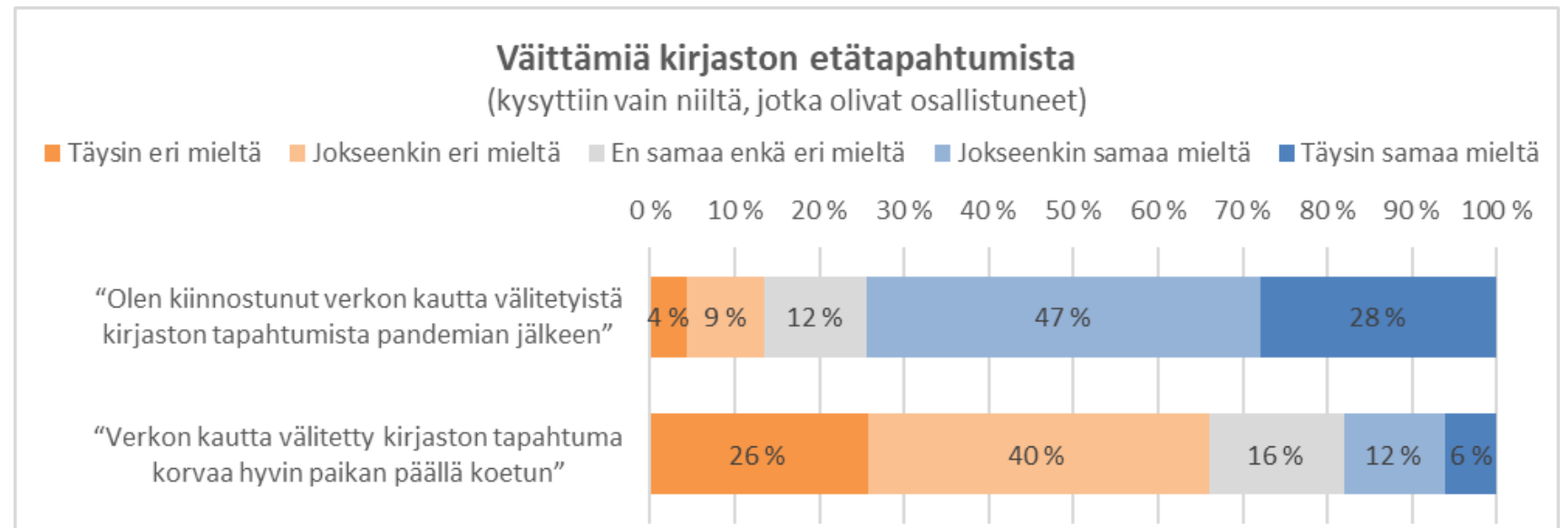
- ***Koulunkäynnin ja opiskelujen tukipalveluita*** kirjastoissa kaipasivat muita yleisemmin alle 30-vuotiaat vastaajat (34 % täysin tai jokseenkin samaa mieltä) ja toimeentulovaikeuksissa olevat (37 % täysin tai jokseenkin samaa mieltä).
- Myös **yksityisten tilojen varausmahdollisuuksia** kaipasivat 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*



# Keskeiset teemat ja käsitteet työpajojen taustalla

UUSI ARVOSTUS

SAAVUTETTAVUUS

VUOROVAIKUTUS

PAIKKA & IMAGO



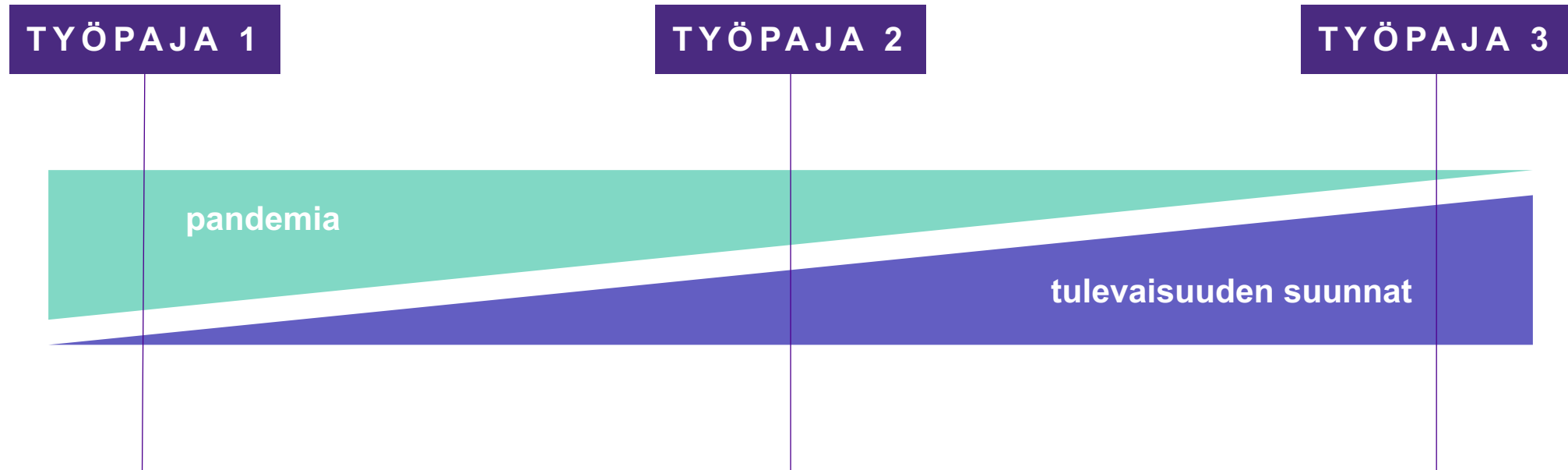
JAETUT TILAT

DIGITALISAATIO

TURVALLISUUS

# Työpajasarjan sisältö

→ Linearisesti 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.



## 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.

## Miten pandemia muutti kirjastopalveluita?

# Muuttuvat työskentelytavat

### **Etäkokoukset ja –koulutukset**

Matka-aikaa säästyy, kun ei tarvitse matkustaa jatkuvasti toimipisteestä toiseen vain kokousten vuoksi. Mahdollistaa useampien osallistumisen erityisesti koulutuksiin. Voi käydä ennakkoluulottomammin kurkkaamaan webinaarissa, olisiko oudompikin aihe itselle mielenkiintoinen/hyödyllinen.

### **Av-ammattilaisten rekrytointi kirjastoon**

Jo aiemmin havaittu tarve sai lisää akuutin tarpeen potkua pandemia-ajan etä tapahtumista

### **Kirjastoammattilaisten asiakaspalveluosaamisen hyödyntäminen sotessa**

Useissa kunnissa Suomessa ja maailmalla kirjasto on osallistunut ikäihmisten soittorinkeihin, koululaisten ruoka-avun järjestämiseen ja kuljettamiseen, karanteenipäätösten käsittelyyn, rokotusohjaukseen jne.

**Poolityöskentely tuonut uusia valmiuksia asiakaspalveluun, nuorten kohtaamiseen ja avannut näkymiä työelämään laajemmin**

## Miten pandemia muutti kirjastopalveluita?

# Muuttuvat käyttäjät & käyttäytyminen

### **Käyttäytyminen**

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

### **Heavy-userit**

Heavy-usereista (keski-ikäiset hyvätuloiset naiset), jotka mahdollisesti hoitavat myös koko muun perheen ja suvun kirjojen lainaamisen, saadaan kyselyn ansiosta paljon uutta tietoa. Tärkeää välillä kuunnella nimenomaisesti tätä ryhmää. Toisaalta samaan aikaan heikompiosaisten ryhmä jäi kyselyssä näkymättömiin. Muiden kuin suomenkielisten ryhmien näkökulma jäi nyt kuulematta.

### **Ei-käyttäjät ja ei-lainajat**

Kirjaston ei-käyttäjien ja ei-lainajien erittely: keitä he ovat ja mitä he toivovat ja kaipaavat (esim. Tiloissa oleskelu, lehtien luku, kahvilassa asioiminen)? Tästä käyttäjäryhmästä kirjastoilla ei ole itsellään tietoa.

### **Muut käyttäjät**

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?

## Miten pandemia muutti kirjastopalveluita?

# Muuttuvat palvelut

### **TUKIPALVELUT**

#### **Tukipalveluiden tärkeys:**

Tukipalveluita ei varmaankaan osata kysyä yhtä paljon, kuin niille olisi tarvetta. Tukipalveluita olisi kuitenkin tärkeää pohtia ja kehittää tehokkaasti.

Etätukea on tarjottu kysyntää enemmän.

Henkilökohtaisen elämän tukeminen yllättävänkin suuressa määrin osana kirjaston palveluita

### **VERKKOTUKI**

#### **Verkkotietopalvelu:**

Vastaa lasten, nuorten ja aikuisten tiedonhaun pulmiin sekä kirjaston palveluita koskeviin kysymyksiin chatissa, sähköpostilla tai videoneuvottelussa.

Etäasioinnin tuen ja neuvonnan sekä digipalveluiden neuvonnan tarve on olemassa.

## Miten pandemia muutti kirjastopalveluita?

# Muuttuvat palvelut

### KOULUJEN JA PÄIVÄKOTIEN TUKIPALVELUT

#### **Etäopetusmateriaaleja kouluihin ja koteihin:**

Kirjastot ovat koonneet vapaasti hyödynnettäviä etäopetusmateriaaleja: kirjavinkkilistoja, työpajamateriaaleja, podcasteja, Seppo.io-pelejä kirjallisuuden genrestä, luovasta kirjoittamisesta ja mediataidoista.

#### **Etäpalvelut päiväkodeille ja kouluille:**

Etäsatuhetket, etävinkkaukset, mainostyöpajat Teamsin kautta.

#### **Etäopetus koulu yhteistyössä:**

Koulu voi kutsua kirjastolaisen vierailemaan etätunnilla ja auttamaan kirjavinkkien, lukupiirisuosittelujen ja tiedonhaun haasteiden kanssa.

Esim. Espoossa alakoululaisille on tarjolla mm. paketit “Jännitystä ja toimintaa” ja “Sankareita ja kaverikiemuroita”; yläkoululaisille vastamainostyöpaja, someviidakon selviytymisopas ja pelikäsikirjoittamista.

Koulunkäynnin ja opiskelun tukipalvelut ja kiinnostus niitä kohtaan nähtävissä kyselyssä.



## Miten pandemia muutti kirjastopalveluita?

# Muuttuvat palvelut

### MUUT PALVELUT

#### **Tietokone- ja tulostuspalvelut:**

Tietokone- ja tulostuspalvelut jäivät kyselyssä vähälle huomiolle (vinoutuneen vastaajaryhmän vuoksi). Miten ainakin nämä palvelut olisi mahdollista saada asiakkaiden käyttöön pandemian aikanakin?

#### **Kotiinkuljetuspalvelu:**

Noin 40% kirjaston omaan kyselytutkimukseen (2019) vastanneista olisi valmiita maksamaan kirjojen kotiinkuljetuspalvelusta. Tämänkin perusteella kirjastoissa olisi varaa käytäntöjen päivittämiseen ja uudistamiseen.

#### **Varaus-nouto-palvelumalli:**

Asiakas voi hakea itsepalveluna varaamansa fyysisen teoksen erillisestä noutoja varten perustetusta pisteestä (ei pääsyä kokoelma- tai oleskelutiloihin).

### **POIKKEUSAJAN TEKIJÄNOIKEUSSOPIMUS**

Sanasto ja Kopiosto sopivat kirjastojen kanssa poikkeusajan tekijänoikeusluvan, jolla koko maan kirjastot voivat tuottaa verkkolukutuokioita Kirjastokaistalle ja Helsinki-kanavalle.

Miten pandemia  
muutti kirjastopalveluita?

# Verkkokirjasto & striimaus

## STRIIMIT

### Striimatut tapahtumat

Kirjaston striimattujen tapahtumien suosio yllätti; suoria katsojia ei ollut hirvittävästi, mutta tallenteita katsottiin pääasiassa jälkikäteen. Esim. etäsatutunnit ovat myöhemmin nousseet erittäin suosituiksi; kerralla on saattanut olla kuuntelemassa lähes 100 ryhmää.

### "KirjastoLive" eli striimatut tapahtumat ja palvelut

Kirjailijavieraita, lukupiirejä, satuhetkiä, nukketeatteria YouTubessa

### Kirjastopodcastit

Ääniä kirjastosta, Lohikäärmeradio, Lukupuhetta, Sielujen Apteekki, Kirjaveivi, Radio Rotunda ja Vartinvinkit, Kirjasto kotiin, Syvemmälle...

### Yleisötapahtumien korvaaminen streameillä ja videotallenteilla somessa

Vuorovaikutteiset luennot, vinkkaukset, keikat, haastattelut, paneelikeskustelut, satutunnit, lukutuokiot, lukupiirit, kielikahvilat, koodauskerho, pelisessiot, standup-komiikka, lavarunous, taikurishow't, yhteislaulut ym. ikäihmisten virkistystapahtumat

ETÄTAPAHTUMAT OLISI HYVÄ KOOTA AINA SAMAN "LINKIN" TAAKSE, JOTTA KÄYTTÄJIEN OLISI HELPPO AINA LÖYTÄÄ NE

Miten pandemia  
muutti kirjastopalveluita?

# Verkkokirjasto & striimaus

## E-MATERIAALIT

### E-aineistojen lisähankinnat:

Aineistomäärärahojen joustava käyttö e-kirjojen, e-äänikirjojen, etäkäyttöisten e-lehtien, musiikin etäopiskelun tarjonnan lisäämiseen

### Tilapäinen e-kirjastoasiakkuus

Tilapäinen e-kirjastokortti tai asiointitunnus e-aineistojen käyttöön (ilman henkilöllisyyden varmistamista tai kirjastokäyntiä).

### Etäkäyttöiset e-lehtipalvelut

E-lehtipalveluihin on mahdollisuuksien mukaan hankittu etäkäytösopimus (kallista, osassa suppea valikoima etäkäyttöön).

Ovatko e-aineistot toimineet sisäänheittotuotteina ei-käyttäjille?

Miten sekä kirjastojen että kaupallisten toimijoiden kehittyvät digipalvelut vaikuttavat toimialan tulevaisuuteen? Aäni- ja e-kirjojen potentiaali?

Miten pandemia  
muutti kirjastopalveluita?

## Verkkokirjasto & striimaus

### KIRJASTON TARJOAMAT MUUT VERKKOMATERIAALIT

Kotisivujen koosteet helpottamaan asiakkaita tiedon ja verkkopalvelujen äärelle

- Käytä kirjastoa käymättä kirjastossa
- Digitukea, apua digipulmiin
- Kysy meiltä, verkkotietopalvelu
- Lasten kirjasto, Nuorten kirjasto
- Rentoudu kuuntelemalla
- E-aineistoja lapsille ja nuorille sekä tiedonhaku verkossa
- Korona, luotettavan tiedon lähteillä

Itseopiskelumateriaalipaketit peruskouluun ja lukioon

Lukuvinkkivideoita, lukutuokioita YouTubeen, opasvideoita YouTubeen, esim. e-aineiston käyttämiseen

Sovelletut lukudiplomit

- Erityisesti koulu yhteistyössä ja perheille suunnatussa asiakastyössä käytettävien lukudiplomien digitaaliset ja sovelletut versiot: suoritus e-aineistojen avulla ja tekemällä mediatehtäviä. PIKlissä perhelukudiplomisovellus.

Suoratoistosisältöjen vinkkaus

- Esim. Spotifyn, Yle Areenan, Naxoksen, Kirjastokinon ja Viddlan musiikin, elokuvien ja sarjojen vinkkaus

## Miten pandemia muutti kirjastopalveluita?

# Muuttuvat tilat

**Yhteiskäyttöisten isojen työhuoneiden käyttökelpoisuus on alkanut mietityttää** tartuntavaaran vuoksi, mutta myös etäkokousten vaatimusten vuoksi.

### **Etälähetysstudiot ja –kanavat**

Kirjaston tai kunnan muissa tiloissa (ammattimaiset) studiot ja liikkuvat kuvauskalustot striimaukseen ja tallenteiden tuotantoon. Jakelu kunnan oman "virallisen" kanavan kautta (Helsinki-kanava, Tampereen Etänä vapaalla, KurikkaLive)

### **Varaus-nouto-palvelumalli**

Asiakas voi hakea itsepalveluna varaamansa fyysisen teoksen erillisestä noutoja varten perustetusta pisteestä (ei pääsyä kokoelma- tai oleskelutiloihin).

### **Palautusluukut käytössä**

Kirjastoissa on otettu käyttöön kaikki mahdolliset palautusluukut, jotta asiakas voi itse valita, milloin käy palauttamassa lainojaan ja käykö kirjastossa sisällä vai valitseeko luukun ulkona.

## Miten pandemia muutti kirjastopalveluita?

# Muuttuvat tilat

### TILAT JA TILOJEN ARKKITEHTUURIN MERKITYKSELLISYYS

Oleskelutilojen merkitys

- Yhteisten oleskelutilojen merkityksen korostuminen.
- Toiveet varattavista rauhallisista oleskelutikoista, joissa esim. opiskella (vrt. perinteinen opiskelutila).

Kohtaamispaikka vs. etäily

- Miten etä- ja digipalveluiden lisääntyminen vaikuttaa asiakkaiden käyttäytymiseen ja tilojen käyttöön tulevaisuudessa?
- Kirjasto kohtaamispaikkana ja lohdun ja inspiraation tilana korostui; miten tämä huomio suhteutuu etäpalveluihin ja digitalisoitumiseen?

TILOJEN MERKITYS YLEISESTI ON SUURI

## Miten pandemia muutti kirjastopalveluita?

# Turvallisuus

### KIRJASTON TILAT

Kuulutukset kirjastoissa yleisistä turvallisuusohjeista:

- Saadaan toteutettua kaikkiin kirjastoihin, joissa kuulutusjärjestelmä.
- Kuulutuksen sisältöä voidaan tarvittaessa muokata vastaamaan tilannetta.

Pisarasuojatut asiakaspalvelupisteet kirjastoissa ja kirjastoautoissa.

Käytettävien laitteiden puhdistus tietyin väliajoin henkilökunnan toimesta.

### **Kirjaston kotipalvelua toteutetaan hygieniaohteet huomioiden**

Keväällä ja kesällä 2020 kotipalvelu oli pandemian vuoksi tauolla ja sen tarve huomattiin; konsepti muokattiin niin, että palvelu voidaan toteuttaa poikkeusaikanakin.

## Miten pandemia muutti kirjastopalveluita?

# Uudelleen koettu merkitys & arvostus

### KIRJASTON MERKITYS JA ARVOSTUS

Tutkimus antaa vahvistusta kirjastohenkilökunnan "mutu-tuntumalle":  
Kirjastojen arvostuksen nousu on havaittu.

Kirjastojen arvon säilyminen erityisen tärkeää vallitsevassa  
maailmantilanteessa

Tilat ja tilojen arkkitehtuurin merkityksellisyys

Yhteisten oleskelutilojen merkityksen korostuminen

- Toiveet varattavista rauhallisista oleskelutikoista, joissa esim. opiskella (vrt. perinteinen opiskelutila).



# **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 viranomaismääräyksiä 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



# Amid - ”maahanmuuttaja”



- Ei omista omaa tietokonetta, mutta ennen pandemiaa käytti usein kirjaston tietokoneita pitääkseen yhteyttä ulkomailla asuviin perheenjäseniinsä
- Tarvitsee aika ajoin tietokonein varusteltua hiljaista tilaa työhaastatteluja varten. On usein myös yhteydessä Suomen maahanmuuttovirastoon ja Kelaan. Pandemian aikana kirjaston tietokoneen ja printterin äärelle pääseminen on tuottanut vaikeuksia
- Haluaisi löytää Suomesta itselleen mieluisaa työtä. Kiinnostunut räätälin ammatista ja pitää käsitöiden tekemisestä
- Ennen pandemiaa tapasi ystäviään fyysisesti kirjaston kahvilassa, minkä takia kirjasto muodostui tärkeäksi sosiaalisten kohtaamisten paikaksi. Haluaisi tavata digitaalisesti myös perhettään kahvilan tiloissa
- Opiskelee suomen kieltä ja osallistuu innokkaasti sekä livenä että verkossa järjestettäville kielikursseille toivoen kuitenkin samalla myös enemmän kohtaamisia omalla vähemmistöön kuuluvalla äidinkielellään

**ikä: 27v.**

**mies**

**maahanmuuttaja, jonka perhe asuu ulkomailla asunut suomessa 3 vuotta ja hallitsee suomen kielen alkeet**

**kirjaston käyttäjänä:**

**FYYSINEN**



**SOSIAALINEN**



**DIGITAALINEN**

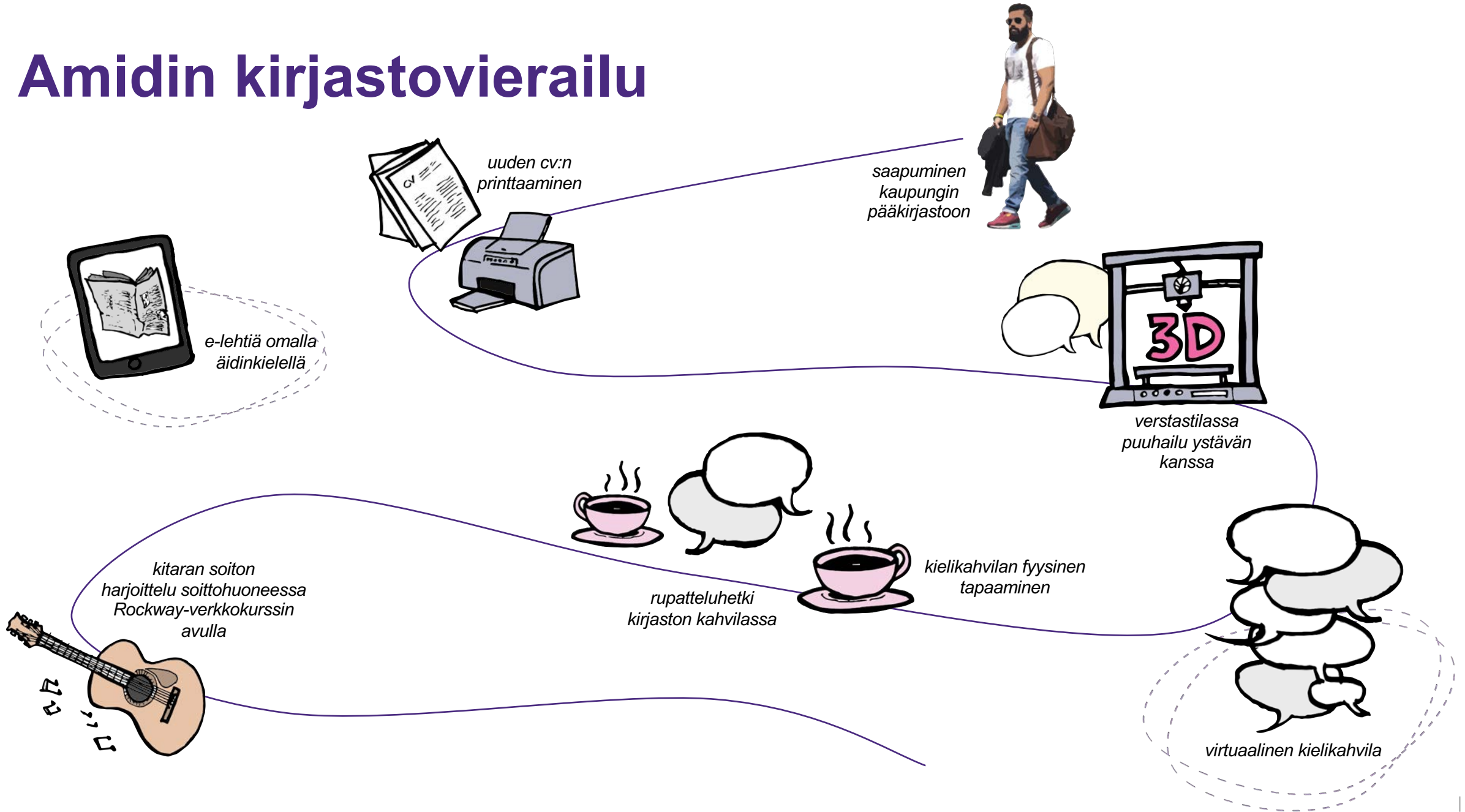


# Amidin kirjastovierailu

- Ennen kaikkea fyysinen kirjasto on Amidille tärkeä vuorovaikutuksen paikka, jossa hän vierailee viikoittain ja mahdollisesti monta tuntia kerrallaan. Kirjaston digipalveluista Amid käyttää e-lehtipalvelua, jonka kautta hän pääsee lukemaan verkkolehtiä omalla äidinkielellään.
- Amid saapuu kirjastoon jo iltapäivällä ja astelee ensimmäisenä printtaamaan päivitetyn cv:nsä työhakemusta varten. Kirjaston skannaus ja printteripalvelut ovat Amidille tärkeitä, koska hänellä ei ole pääsyä laitteille muuta kautta. Myös kirjaston varattavat tietokoneet ja tabletit ovat olleet Amidilla kovassa käytössä.
- Seuraavaksi Amidilla on sovittuna tapaaminen uuden kantasuomalaisen ystävänsä kanssa kirjaston verastilassa. Kirjaston varattavat verastilat ja niistä löytyvät erilaiset koneet ovat mahdollistaneet Amidille rakkaan käsityöharrastuksen jatkamisen myös Suomeen muuton jälkeen. Samalla vanha harrastus on mahdollistanut Amidille sosiaalisen tilan, jota kautta hän on saanut uuden ystävänsä. Tapaamisessa kaverukset ideoivat vapaaehtoistyöhön perustuvan käsityökerhon perustamista, mitä kautta Amidilla on mahdollisuus muuttua itse aktiiviseksi toimijaksi kirjaston tiloissa.
- Iltapäivän kääntyessä iltaan Amid osallistuu viikoittaiseen kielikahvilaan, jonka tapaamisista hybridi-mallin mukaisesti puolet on päätetty järjestää kirjaston tiloissa ja puolet verkossa. Kielikahvila on Amidille keino oppia lisää suomenkieltä keskustellen vapaamuotoisesti muiden maahanmuuttajien kanssa sekä kerryttää sosiaalista pääomaa. Kielikahvilan jälkeen Amid jää vielä viettämään aikaa kirjaston kahvilaan muutaman muun kielikurssikaverin kanssa.
- Amid on myös aloittanut uuden musiikkiharrastuksen kirjaston tarjoaman Rockway-verkkopalvelun kautta. Tätä varten hän varaa satunnaisesti kirjaston soittohuoneen, jossa hän pääsee harjoittelemaan kirjaston kitaralla.



# Amidin kirjastovierailu



# Lenni - ”nuorisokäyttäjä”



- Asuu perheensä kanssa kerrostaloasunnossa ja omaa vaikeat perhesuhteet
- Ennen pandemiaa fyysinen kirjasto toimi sekä rauhallisena opiskelutilana että rentona ajanviettopaikkana sekä yksin että ystäviensä kanssa
- Koulunkäynnin haasteena on keskittymishäiriö, jonka takia tarvitsee ympärilleen häiriöttömän ympäristön opiskelutilanteita varten
- Vapaa-ajalla kiinnostunut sekä lauta- että konsolipelien pelaamisesta
- Musiikkiharrastuksena saksofonin soitto. Kerrostalossa soittaminen häiritsee liikaa naapureita
- Alun pelästymisen jälkeen on ollut lähinnä turhautunut pandemiatilanteeseen. Rajoitusten takia arki on hankaloitunut huomattavasti ja sosiaalinen ympäristö kutistunut olemattomaksi

**ikä: 17v.**

**lukiolainen**

**diginatiivi**

**kirjaston käyttäjänä:**

**FYYSINEN**



**SOSIAALINEN**



**DIGITAALINEN**



# Lennin kirjastovierailu

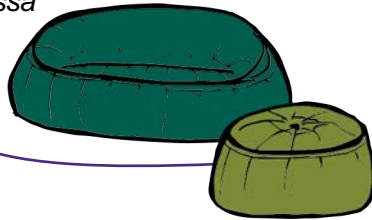
- Lennille kirjasto on ennen kaikkea kuin toinen olohuone; julkinen maksuton sisätila, jossa voi oleskella turvallisesti koulun jälkeen ja iltaisin. Koulun päätyttyä iltapäivällä Lenni saapuu kirjastoon ja hakeutuu heti miellyttävästi akustoituun oleskelunurkkaukseen, jossa hän kavereidensa kanssa syö eväänsä ja rupattelee kevyesti kuluneesta päivästä.
- Eväiden jälkeen Lenni tekee läksynsä yhdessä kavereiden kanssa vertaisoppien toinen toisiltaan. Kirjasto tarjoaa myös läksyhelppi-palvelua, mutta Lenni kokee olevansa siihen jo liian vanha. Koska Lenni unohti aamulla oman läppärinsä kotiin, hän lainaa kirjaston kannettavaa iltapäivän ajaksi samoin kuin vastamelukuulokkeita erityistä keskittymistä vaativien tehtävien ratkaisemiseen. Jos oleskelunurkkaus on täynnä Lenni saattaa mennä tekemään läksynsä myös hiljaisen työskentelyn työtiloihin.
- Koska Lenni ei pidä kirjojen lukemisesta, hän kysyy kirjaston henkilökunnalta apua vaihtoehtoisiiin tapoihin tutustua luetuksi annettuun teokseen ja lainaa katsomisoikeudet sekä kirjasta tehtyyn elokuvaan että äänikirjaan. Samalla hänelle vinkataan viikonloppuna järjestettävästä ympäristötapahtumasta, joka saattaisi kiinnostaa Lenniä.
- Iltapäivän päätteeksi Lenni on varannut kirjaston soittohuoneen ja studiotilan, jossa hän harjoittelee sekä saksofonin soittoa että nauhoittaa omaa soittoaan. Studiotilan mikserin avulla Lennin on mahdollista luoda itse aivan uudenlaista musiikkia yhdistelemällä eri musiikkityylejä.
- Kirjaston digipalveluista elokuvien ja äänikirjojen lisäksi Lenni tykkää seurata kirjaston insta-liveä, jossa myös nuorille on oma osionsa. Lenni osallistuu satunnaisesti myös kirjaston striimaamiin videopeli-iltoihin.

# Lennin kirjastovierailu

saapuminen kaupungin  
pääkirjastoon koulun  
jälkeen



eväshetki  
oleskelutilassa



& läksyjen tekoa vertaisoppimalla  
ystävien kanssa



elokuvat

äänikirjat

kirjastolaisten  
vaihtoehtoiset vinkit  
kirjan lukemiseen

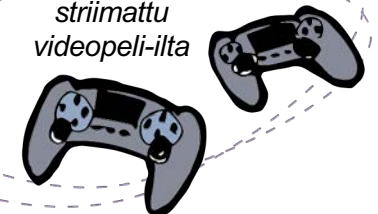


osallistava  
insta-live

soittuhuoneessa  
saksofonin treenausta ja  
studio-laitteilla soittamista



strimattu  
videopeli-ilta



# Seppo - ”seniorikäyttäjä”



- Ennen pandemiaa oli lähinnä digivastainen ja teknologiavarautunut, mutta pandemian pitkittyessä on hitaasti muuttanut mieltä ja on valmis opettelemaan myös kirjaston digipalveluiden hyödyntämistä
- Ennen pandemiaa vietti iltapäivänsä yleensä kirjastoissa ja oli varsinkin lehtisalien vakiovieras. Piti usein myös kirjaston tapahtumista ja niihin osallistuminen oli mieluisaa ajanvietettä
- Ikänsä puolesta kuuluu koronapandemian riskiryhmään, minkä takia pelkää paljon koronatartuntaa. Käyttääkseen kirjaston fyysisiä palveluita tai edes vierailakseen nopeasti kirjaston tiloissa tarvitsee ympärilleen tartuntaturvalliset tilat
- Lapsenlapset ovat olleet apuna fyysisten kirjojen lainaamisessa ja kuljettamisessa

**ikä: 74v.**

**mies**

**eläkeläinen**

**kirjaston käyttäjänä:**

**FYYSINEN** ● ● ●

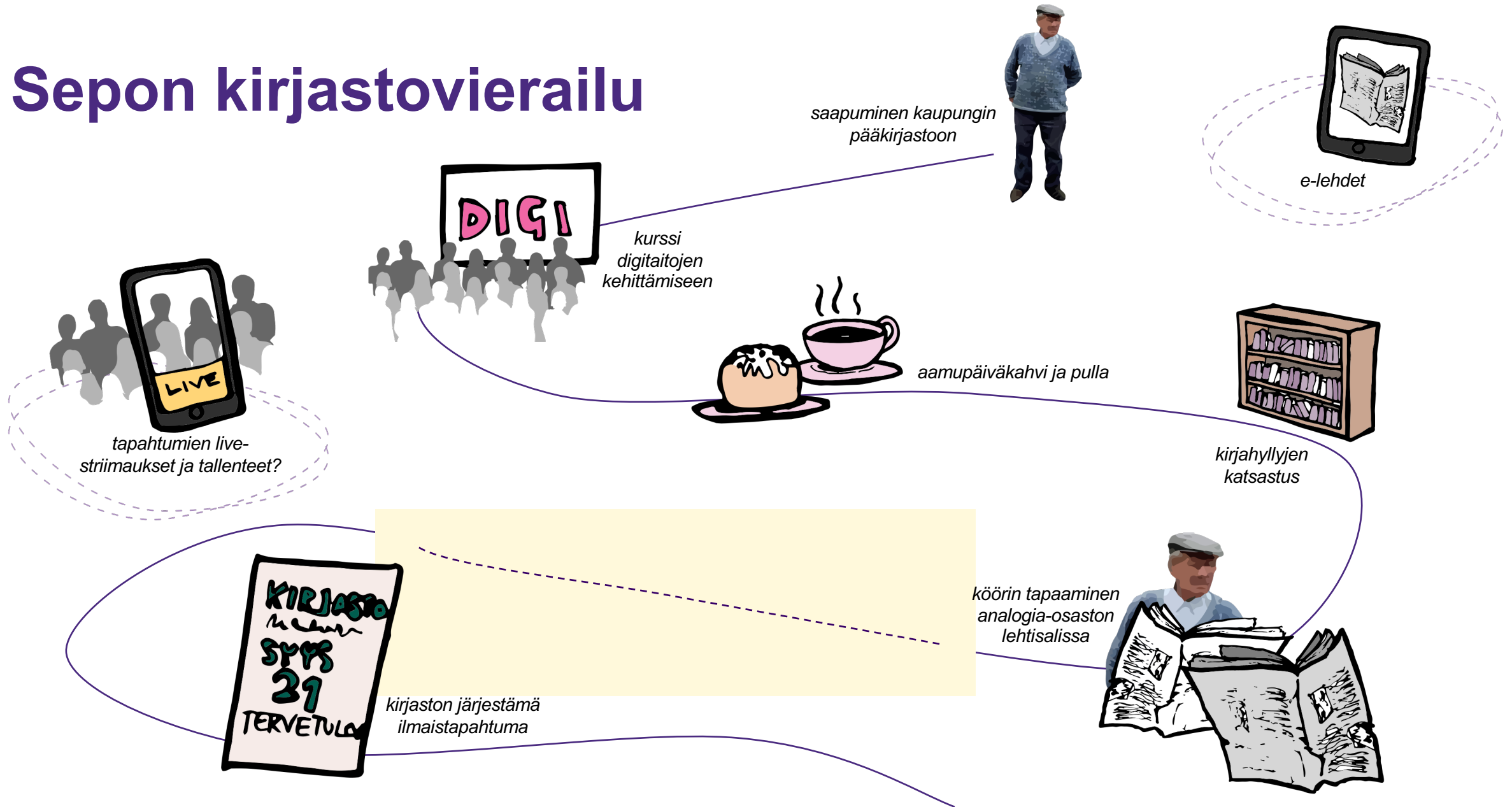
**SOSIAALINEN** ● ●

**DIGITAALINEN** ●

# Sepon kirjastovierailu

- Seppo saapuu kirjastoon jo aikaisin aamulla heti kirjaston avauduttua, kuten useampana päivänä viikossa. Yleensä hän suuntaa heti analogia-osastolle ja lehtisaliin, mutta tällä kertaa hänellä on aamupäivällä kirjaston järjestämä kurssi digitaitojen kehittämisestä. Pandemian aikana Seppo myöntyi käyttämään digipalveluita ja nyt hän haluaa oppia niistä ja esim. omatoimikirjastosta ja verkkovaraamisesta lisää. Kirjaston digitaitokurssilla ja kevyemmissä digivinkkauksissa neuvotaan myös mm. älypuhelimien ja muiden älylaitteiden käytössä.
- Kurssin jälkeen Seppo vierailee kirjaston kahvilassa, jossa hän nauttii aamupäiväkahvin ja pullan.
- Seppo kiertää nopeasti kirjahyllyjen kautta ja tarkistaa uutuudet ja palautetut klassikot, jos silmiin sattuisi osumaan jotakin, jota hän ei ole vielä ehtinyt lukea.
- Lopulta Seppo pääsee siirtymään analogia-osastolle ja lehtisaliin, jossa tapaa oman ”käärinsä” kanssa heidän vakiopöydässään, jota ei olla valmiita jakamaan samanaikaisesti muille. Kirjaston tiloilla ja niissä järjestettävillä tapahtumilla on Sepolle suuri sosiaalinen merkitys, josta hän haluaa pitää tiukasti kiinni vaikka onkin valmis ottamaan myös digiharppauksia.
- Myös e-lehtien lukeminen on Sepolle tuttuja, koska hänen pienen kotipaikkakuntansa paperilehti ilmestyy kirjastoon viiveellä.
- Sosiaalisen merkityksellisyyden johdosta Seppo palaa kirjastoon vielä illalla, koska kirjaston tiloissa järjestetään ilmaistapahtuma, johon hän halusi osallistua fyysisesti. Seppo kuitenkin tiedostaa, että ensikerralla hän saattaa jättäytyä kotisohvalle seuraamaan tapahtumaa live-striiminä, sillä hän tuntee jaloissaan väsymystä touhukkaan päivän jäljiltä.

# Sepon kirjastovierailu



# Nora - ”digikäyttäjä”



- Kansainvälinen ja aktiivinen. Käyttää useimmin kaupallisia tiloja ja palveluita työntekoon ja sosiaalisiin kohtaamisiin, joten ei ole ollut tarvetta tulla asioimaan fyysiseen kirjastoon kuin hyvin satunnaisesti
- Ennen pandemiaa liikkui työnsä puolesta paljon ympäri Suomea ja välillä olisi kaivannut ilmaista ja nopeasti varattavaa hiljaista työskentelypistettä vieraassa kaupungissa
- Kiinnostunut kulttuurista ja uuden oppimisesta ja oli jo ennen pandemiaa hyvin avoin uusille digitaalisille palvelumuodoille. Kirjaston palveluista haluaa hyödyntää säännöllisesti kirjastojen tarjoamia laadukkaita e-lehtiä, esimerkiksi New York Timesia
- Uskoo toiveikkaasti pandemian vaikuttavan positiivisesti yhteiskunnan palveluiden digitalisoitumiseen. Toivoisi kirjastoilta parempaa e- ja äänikirjavalikoimaa sekä toimivampia sähköisiä käyttöliittymiä

**ikä: 35v.**

**nainen**

**it-alan työntekijä,  
visual designer**

**kirjaston käyttäjänä:**

**FYYSINEN**



**SOSIAALINEN**

**DIGITAALINEN**





# Noran kirjastovierailu

- Nora ei juurikaan käytä arjessaan perinteisiä kirjastopalveluita eikä vieraile fyysisessä kirjastossa, vaan suosii maksullisia e-kirja ja äänikirjapalveluita. Kirjaston tarjoama digitaalinen e-lehtiaineisto on kuitenkin Noralle tärkeä hyvän tarjontansa ja saavutettavuutensa ansiosta ja Nora lukeekin e-lehtiä aamukahvinsa kanssa lähes joka aamua.
- Välillä Nora tarvitsee matalan kynnyksen nopeasti varattavaa ergonomista työskentelytilaa sekä kotikaupungissaan että ympäri Suomen, ja silloin hän saapuu fyysiseen kirjastoon. Kirjastovierailu keskittyy lähinnä työskentelytilojen ympärille, joissa Noralle tärkeää on hyvä akustiikka ja valaistus. Työskentelytiloista tulee löytyä myös pistorasioita tai mahdollisesti jopa latauskaappi.
- Työnteon lomassa Nora hakee lounassämpylän ja kahvin kirjaston kahvilasta.
- Fyysisessä kirjastossa Noralle on paljon merkitystä kirjaston ulkoasulla ja tunnelmalla. Hyvännäköinen ja elämyksellinen kirjasto on hänestä houkuttava ja elinvoimainen.
- Pandemian aikana Nora tutustui virtuaalisiin lukupiireihin, joista tuli hänelle uusi harrastus niiden helpon ja joustavan saavutettavuuden ansiosta. Illalla Nora osallistuu lukupiirin tapaamiseen.
- Nora haluaa toteuttaa elämässään ekologisia arvoja on luopunut omistamisen pakosta. Tätä kautta hän lainaa kirjastosta mielellään arjen askareisiin vaihtelevasti liittyviä apuvälineitä kuten ompelu- ja porakonetta tai liikuntavälineitä ja tilaa ne kotiinsa kirjastolähetin kuljettamina.

# Noran 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.

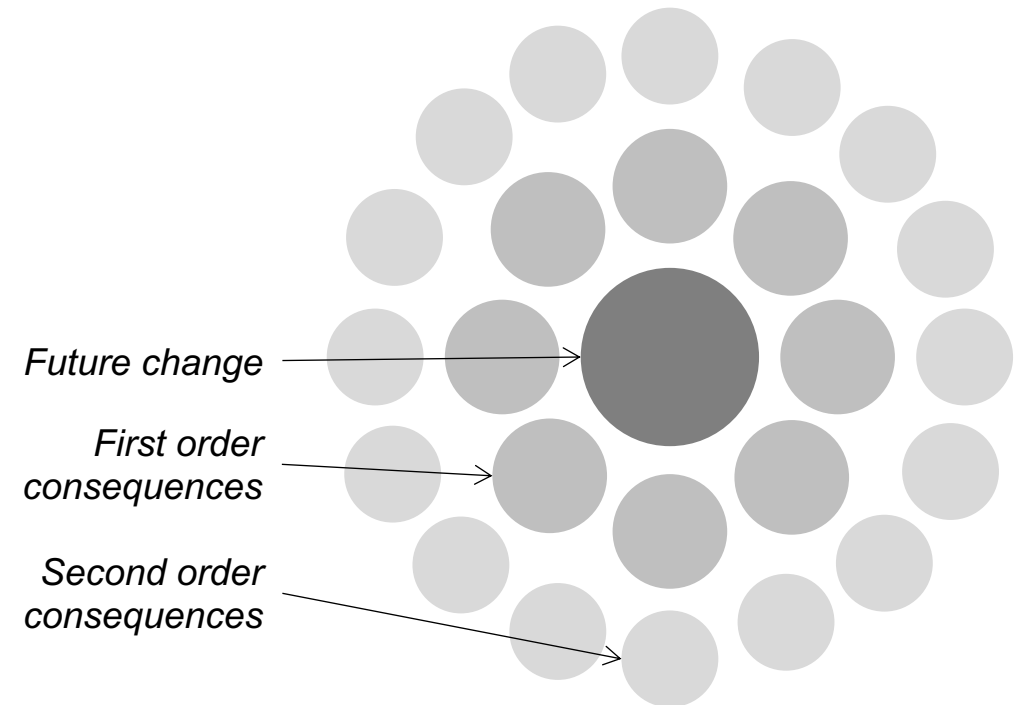
# Tulevaisuustyöpajojen keskeinen sisältö: lähihistoria, megatrendit, tulevaisuus

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

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

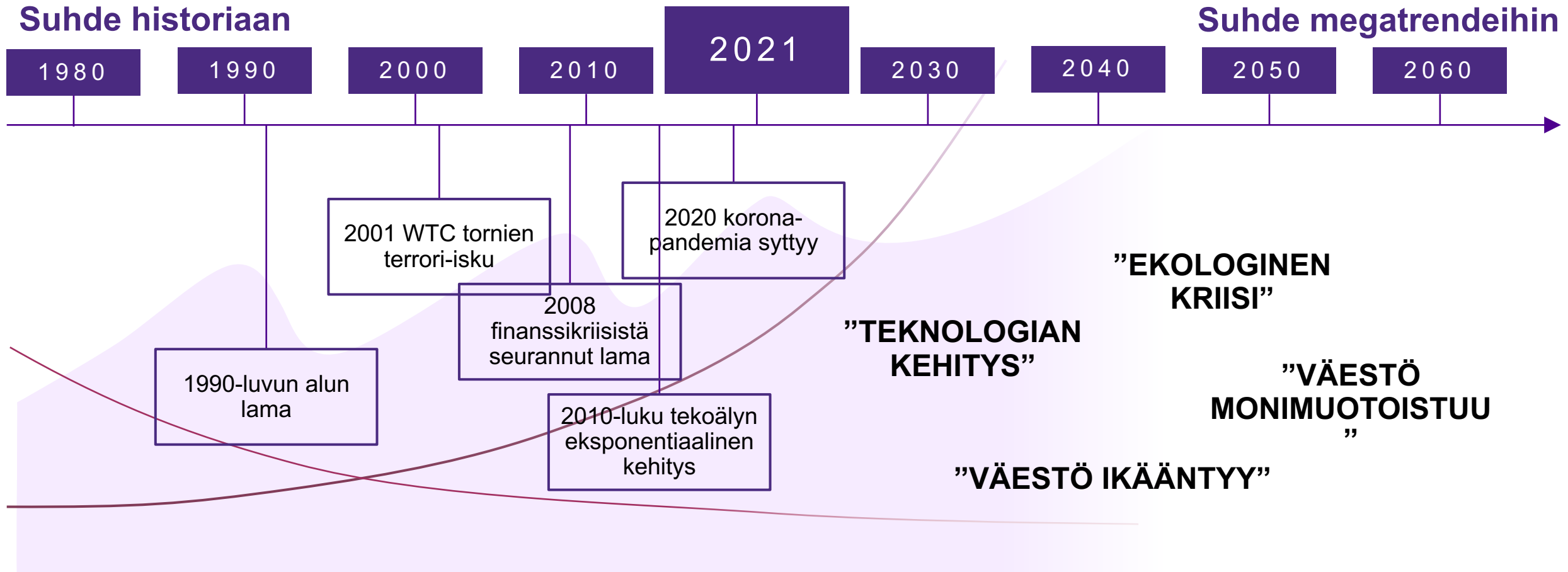
Työpajoihin valitut megatrendit perustuivat Sitran trendikatsaukseen (2020), jossa esiteltiin Suomen näkökulmasta keskeisiä kehityskulkuja ja teemoja. Valitut megatrendit muokattiin työpajoihin sopiviksi ja ne ovat kaikki merkittävässä asemassa määrittämässä kirjastojen, teattereiden, konserttien sekä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

Työpajoissa hyödynsimme toimintaympäristön muutosten tarkasteluun aikajanaa ja tulevaisuuspyörämenetelmää.



*Futures Wheels - tulevaisuuspyörämenetelmä*

# Tulevaisuustyöpajojen keskeinen sisältö: lähihistoria, megatrendit, tulevaisuus



# 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  
valtuutukset 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-  
KUMMPANUUKSIEN  
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. Rinnakkaisperuspalveluiden 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)

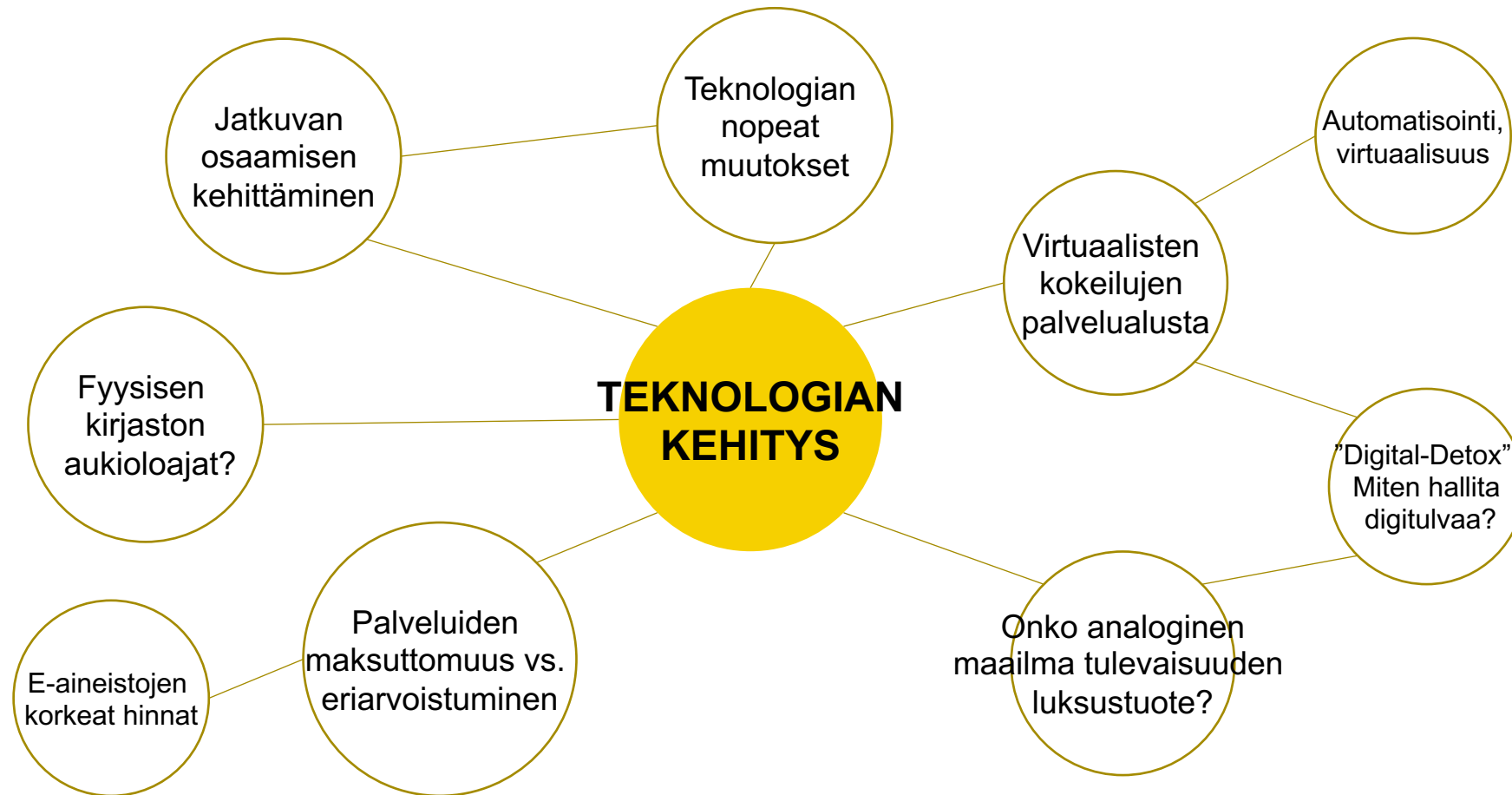
VRS KUPLAUTUMINEN: erilaistuvat todellisuudet ja tulevaisuusodotukset

- 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 työaika 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





# 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

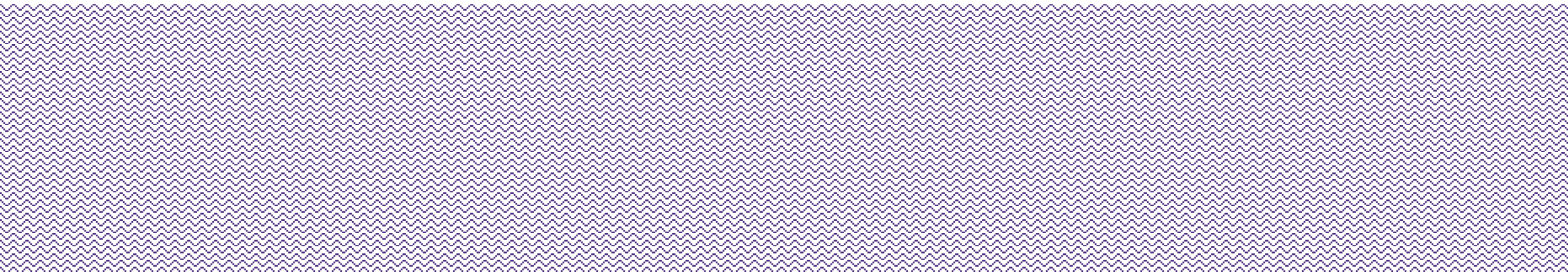
## **Muuttuvat terveyshaasteet esim. Pandemiat**

- 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](mailto: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](mailto:jenni.poutanen@tuni.fi) puh. 040 849 0445
- Lisätietoja kyselytutkimuksesta antaa Jukka Hirvonen, Helsingin kaupunkitietoyksikkö, email [jukka.s.hirvonen@hel.fi](mailto: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>