



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**Kulttuurin saavutettavuuden ja osallisuuden li-
sääminen uusien menetelmien avulla**

Tapauksena streamauspalvelun kehittäminen palvelutaloihin

Veera Antikainen

Kulttuurituotannon koulutusohjelma (240 op)

4/ 2016

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Kulttuurituotannon koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Veera Antikainen	Sivumäärä 48 ja 4 liitesivua
Työn nimi Kulttuurin saavutettavuuden ja osallisuuden lisääminen uusien menetelmien avulla – tapauksena streamauspalvelun kehittäminen palvelutaloihin	
Ohjaava(t) opettaja(t) Minna Hautio	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Humanistinen ammattikorkeakoulu	
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli arvioida osallistumisen ja osallisuuden sekä saatavuuden ja saavutettavuuden näkökulmista Keski-Uudenmaan teatterin alullepaneman hankkeen ”LÄHELLÄ-kulttuurista yhteistyötä ja saavutettavuutta kunnissa” yhtä osa-aluetta, jonka tavoitteena oli pilotoida palvelutaloille suunnattu streamauspalvelu. Tarkastelun kohteena oli erityisesti se, millaisia mahdollisuuksia käyttäjillä oli osallistua palvelun sekä siihen liittyvien toimintojen suunnitteluun, toteuttamiseen ja käyttämiseen alueellisista, sosiaalisista sekä taloudellisista näkökulmista. Työn tilaajana toimi Humanistinen ammattikorkeakoulu ja työ oli osa ”Osallistuminen aluetaiteilijahankkeissa”-hanketta, joka puolestaan tutki kuuttatoista eri aluetaiteilijahanketta.</p> <p>Opinnäytetyössä sovellettiin tietoa kulttuurisesta vanhustyöstä sekä palvelumuotoilusta. Tutkimusaineisto on pääosin kerätty osallistumalla streamauspalvelun kehittämiseen ja samalla kirjattu ylös havaintoja prosessin eri vaiheista. Palvelun kehittämistä varten on kerätty tietoa myös haastattelemalla palvelutalojen hoitohenkilökuntaa. Opinnäytetyö toimii myös siis samalla prosessikuvauksena streamauspalvelun kehittämisestä.</p> <p>Opinnäytetyöstä käy ilmi, että streamaamalla teatteriesitys palvelutaloihin lisätään merkittävästi kulttuuripalvelujen saavutettavuutta ja tavoitetaan sellaisia ryhmiä, jotka eivät muuten pääsisi osalliseksi kyseiseen kulttuuripalveluun. Kulttuurisen vanhustyön näkökulmasta tarkasteltuna puolestaan voidaan sanoa palvelun osallisuuden asteen sijoittuvan hieman seuraamisen tasoa ylemmäksi. Osallisuuden astetta nostaa streamauspalveluissa paikalla olleet yleisöyöntekijät, jotka fasilitoivat tilaisuudet.</p> <p>Streamauspalvelun kehittämisessä palvelutalojen hoitohenkilökunnan osallistuminen palvelun suunnitteluun tapahtui konsultoinnin tasolla. Tässä osallisuuden aste jäi hieman alkuperäisiin tavoitteisiin nähden alhaisemmaksi. Jos yhteistyötä palvelutalojen kanssa halutaan tulevaisuudessa syventää, tulee hoitohenkilökunta ottaa mukaan palvelun kehittämiseen jo varhaisemmassa vaiheessa ja palvelun suunnittelu sisällyttää heidän normaaliin arkeensa.</p> <p>Opinnäytetyössä esitettyjä tuloksia voidaan hyödyntää esimerkiksi uusien streamauspalveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä eri kohderyhmille.</p>	
Asiasanat palvelumuotoilu, kulttuurinen vanhustyö, streamaus, osallisuus, osallistuminen, saatavuus, saavutettavuus	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme in Cultural Management

ABSTRACT

Author Veera Antikainen	Number of Pages 48 and 4
Title Increasing availability and inclusion in arts and culture – developing a streaming service for nursing homes	
Supervisor(s) Minna Hautio	
Subscriber and/or Mentor Humak University of Applied Sciences	
Abstract <p>The purpose of this study was to evaluate the project of Keski-Uudenmaan Theater called LÄHELLÄ-kulttuurista yhteistyötä ja saavutettavuutta kunnissa from the view of availability and accessibility as well as participation and inclusion. One part of the project was to develop a streaming service for nursing homes. This study concentrated especially on that part of the project. The main points in the evaluation process were to examine how did the participation and inclusion, as well as the availability and accessibility aspects come true in the development process of the streaming service. The work was commissioned by Humak University of Applied Sciences.</p> <p>The theoretical background deals with service design and arts-based elderly care. Most of the data was collected by using observation in different phases of the development process. The data for developing the streaming service was also collected by interviewing the staff members of the nursing homes.</p> <p>The results of this study show that by streaming a performance to nursing homes the accessibility of cultural services increases significantly. The streaming service reaches groups who normally would not be able to participate in cultural events. The results also show that the state of inclusion among the elderly was somewhat higher than the state of watching.</p> <p>In this case the staff from the nursing homes participated in the development process by consulting. In the future if they want to deepen the co-operation between the nursing homes and the service designers the staff members should be included in the developing process earlier and the planning should be part of their normal routine.</p> <p>The results of this study can be used for example in planning and developing new streaming services for different target groups.</p>	
Keywords service desing, arts-based elderly care, streaming, inclusion, participatory, availability, accessibility	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TAPAUSKUVAUS: LÄHELLÄ -HANKE	7
2.1 LÄHELLÄ-hankkeen taustaa	7
2.2 Hankkeen tavoitteet	7
3 TIETOPERUSTA	9
3.1 Streamaus	9
3.2 Osallistuminen, osallisuus, osallistaminen sekä saavutettavuus ja saatavuus	11
3.3 Palvelumuotoilu osana tapausta	16
3.4 Kulttuurinen vanhustyö osana tapausta	20
3.5 Yleisötyö	23
4 MENETELMÄT	24
4.1 Tutkimuksen luonne	24
4.2 Toimintatutkimus tutkimusmenetelmänä	25
5 PROSESSIN KUVAUS	27
5.1 Ensimmäinen streamauskokeilu ja sen arviointi	27
5.2 Uuden palvelukonseptin luominen	31
5.3 Hoitohenkilökunnan haastattelut	32
5.4 Toinen streamauskokeilu ja sen arviointi	33
5.5 Palvelun arviointia ja kehittämissuhteita	37
6 POHDINTAA JA ARVIOINTIA	42
6.1 Tutkimuksen arviointia	43
6.2 Loppupohdintaa	44
LÄHTEET	46
LIITTEET	49

Liite 1 Symposion-piiri

Liite 2 Symposion seurustelutilaisuus

Liite 3 Mainos

Liite 4 Havainnoinnin apukysymykset

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni tilaajana toimi Humanistinen ammattikorkeakoulu ja työni on osa Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittamaa hanketta nimeltään ”Osallistuminen aluetaiteilijahankkeissa”. Hanke tutkii kuuttatoista eri aluetaiteilijahanketta ja minun tehtävänäni oli tutkia ja arvioida Keski-Uudenmaan teatterin hanketta nimeltään ”LÄHELLÄ – kulttuurista yhteistyötä ja saavutettavuutta kunnissa” Hankkeen markkinointinimenä toimii ”Culture on the move CUMO”.

Humakin hankkeen tavoitteena, kuten myös minun opinnäytetyöni päätavoitteena oli saada tietoa siitä, miten aluetaiteilijahankkeet vaikuttavat alueen kulttuuri-toimintaan kuntalaisten osallistumisen ja osallisuuden toteutumisen näkökulmista. Toisena tavoitteena oli selvittää, miten aluetaiteilijahankkeet edistävät taide- ja kulttuuripalveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta kohdealueilla.

Tarkastelun kohteena oli se, millaisia mahdollisuuksia asukkailla on osallistua taide- ja kulttuuripalveluiden sekä näihin liittyvien toimintojen suunnitteluun, toteuttamiseen ja käyttämiseen alueellisista, sekä asukkaiden sosiaalisista ja taloudellisista näkökulmista. Näiden lisäksi tarkastelun kohteena olivat saavutettavuuden yleisten periaatteiden lisäksi erityisesti seudulliset, alueelliset, poikkihallinnolliset ja muut yhteistyöratkaisut taide- ja kulttuuripalveluiden tuottamisessa.

Yksi LÄHELLÄ-hankkeen osa-alueista oli pilotoida taidenetti, jonka kautta teatteriesityksiä voitaisiin streamata suorana esimerkiksi erilaisiin laitoksiin. Streamauksista tehtiin kaksi kokeilua, ensimmäinen syksyllä 2015 ja toinen keväällä 2016. Opinnäytetyössäni keskityin juuri tämän streamauspalvelun kehittämiseen ja tutkimiseen. Toinen streamattava esitys oli nimeltään Symposion, joka lähetettiin Halosenniemestä kolmeen palvelukotiin. Streamauksen teknisen toteutuksen hoiti ulkopuolinen yritys ja jokaisessa paikassa, jonne esitys lähetettiin, oli paikalla myös yksi teatteri-ilmaisun ohjaaja viemässä kokonaisuutta läpi. Palveluun kuului myös ennakkovierailut palvelutaloissa. Vierailujen tarkoituksena oli haastatella hoitohenkilökuntaa ja selvittää näin asiakkaiden tarpeita ja toiveita, joiden pohjalta palvelua kehitettiin eteenpäin.

Streamauspalveluista kerättiin havaintoja ja kommentteja yleisöltä sekä hoitohenkilökunnalta. Opinnäytetyöni lopussa arvioin palvelua saatujen havainnointien perusteella sekä esitän niiden pohjalta kehittämissuhteita. Palveluolosuhteissa olleet teatteri-ilmaisun ohjaajat auttoivat tämän aineiston keräämisessä.

Haluankin kiittää paikalla olleita teatteri-ilmaisun ohjaajia, Kenneth Sireniä, Anna Marika Tammista sekä Laura Ikosta heidän havainnoistaan, joita sain käyttää työni aineistona. LÄHELLÄ-hankkeen alullepanijat Keski-Uudenmaan teatterista Niina Juutilainen, Metsälintu Pahkin ja Elina Ala-Nikkola ansaitsevat myös kiitoksensa. Heiltä sain muun muassa arvokasta tietoa ensimmäisestä streamauskokeilusta, jolloin en ollut vielä itse mukana hankkeessa. He myös keräsivät toisesta streamauskokeilusta havaintoja, joita pystyin käyttämään apunani tässä työssä.

Laadultaan opinnäytetyöni oli kvalitatiivinen tutkimus ja menetelmänä ja tutkimusstrategiana käytin toimintatutkimusta.

2 TAPAUSKUVAUS: LÄHELLÄ -HANKE

Tässä luvussa kerron tarkemmin LÄHELLÄ-hankkeesta. Avaan hankkeen lähtökohdat ja tavoitteet omissa alaluvuissaan.

2.1 LÄHELLÄ-hankkeen taustaa

LÄHELLÄ -kulttuurista yhteistyötä ja saavutettavuutta kunnissa on Keski-Uudenmaan teatterin, Tuusulan kunnan, Tuusulan taiteiden yön sekä Itä-Uudenmaan teatterin aluille panema hanke, joka on rakennettu vastaamaan neljään seuraavaan tarpeeseen:

- 1) Kulttuurin saavutettavuuden ja osallistamisen parantamiseen eri vastaanottajaryhmissä sekä keskustojen ulkopuolella
- 2) Kuntien välisen ja kuntien sekä yritysten/kolmannen sektorin välisen yhteistyön kehittäminen kulttuurialalla muuttuvassa yhteiskunta- ja kuntarakenteessa
- 3) Kulttuurin ja erityisesti esittävien taiteiden mahdollisuus vastata digitalisoinnin haasteisiin ja sitä kautta uudenlaisten tuotteiden syntyyn
- 4) Kestävän kehityksen tarpeeseen ja sosiaalisten innovaatioiden synnyttämiseen. (Keski-Uudenmaan teatterin kannatusyhdistys ry 2014.)

Hanke on Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittama ja se alkoi toukokuussa 2015 ja päättyy joulukuussa 2016.

2.2 Hankkeen tavoitteet

Hankkeen tavoitteena on pilotoida konkreettisia toimintamalleja edellä mainittuihin tarpeisiin vastaamiseen sekä kehittää ansaintalogiikoita toimintamallien omarahoitteiseksi ylläpitämiseksi hankkeen päättymisen jälkeen. Hankkeella pyritään siis tuomaan kulttuuripalvelut lähelle kotia tai jopa kotiin ja tarjota ihmisille mahdollisuus osallistua itse halutessaan palveluiden sisältötuotantoon. Hankehakemuksen (2014) mukaan: ”tavoitteena on tarjota kulttuuripalveluita

sellaisille, jotka eivät eri elämäntilanteidensa vuoksi käytä kulttuuripalveluita, vaikka olisivat muuten potentiaalista kohderyhmää ja rakentaa kulttuuripalvelujen muodoista sellaisia, että ne kiinnostaisivat myös lähtökohtaisesti vähemmän kiinnostuneita, mutta joilla on nähtävissä potentiaalinen kulttuurin kuluttajaidentiteetin kasvaminen.” Näihin tavoitteisiin vastataan pilotoimalla *taidenetti*, jonka kautta mm. streamataan teatteriesityksiä sekä *taidebussi*, joka tuo kulttuuripalvelut asuinympäristöihin keskustan ulkopuolelle. (Keski-Uudenmaan teatterin kannatusyhdistys ry 2014.)

Taidenetin tarkoituksen on mahdollistaa esitysten seuraamisen myös niille, jotka eivät syystä tai toisesta pääse kulttuuripalvelujen äärelle. Esimerkiksi teatteri- ja tanssiesitykset ovat vielä toistaiseksi olleet hyvin vähäisesti seurattavissa fyysisten esityspaikkojen ulkopuolella. (Keski-Uudenmaan teatteri 2016.) Juuri tähän tarpeeseen Taidenetillä pyritään vastaamaan.

Taidebussi puolestaan toimii kirjastoauton yhteydessä ja lähtökohtana sen ohjelmasisältöihin ovat asukkaat. Bussin ohjelmatarjonta on tarkoitettu kaiken ikäisille ja myös kuntalaiset pääsevät itse tuottamaan sisältöjä siihen. Bussin tarkoituksena on tuoda kulttuuritapahtumiin osallistuminen ja kulttuurin harrastusmahdollisuudet helpommin saavutettaviksi lähellä omaa kotia. (Keski-Uudenmaan teatteri 2016.)

Näiden lisäksi LÄHELLÄ-hankkeen tavoitteina on:

- 1) Löytää toimivia osallistamismenetelmiä, joilla alueiden asukkaat saadaan vaikuttamaan omaan elinympäristöönsä, tuottamaan omaehtoista taidetta ja kulttuuria, vaikuttamaan taiteen ja kulttuurin sisältöihin sekä lisäämään yhteisöllisyyttä.
- 2) Löytää keinoja, joiden avulla voidaan osallistaa kulttuuritoimintaan myös kaikkein epätodennäköisimpiä ryhmiä.
- 3) Löytää ja kehittää malleja, joiden avulla toimintaa voidaan jatkaa alueilla hankkeen jälkeen omavetoisesti ja jotka edistävät palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta. (Keski-uudenmaan teatterin kannatusyhdistys ry 2014.)

3 TIETOPERUSTA

Tässä luvussa avaan tarkemmin opinnäytetyöni taustalla olevaa tietoperustaa ja aiheesta aiemmin julkaistua tietoa. Avainsanoja opinnäytetyössäni ovat osallistuminen, osallisuus, osallistaminen sekä saavutettavuus ja saatavuus, joita avaan tarkemmin luvussa 3.2. Opinnäytetyöni taustalla vaikuttavia teorioita ovat palvelumuotoilu sekä kulttuurinen vanhustyö. Luvun aluksi avaan streamauksen omana käsitteenä sekä kuvaan siitä aiemmin tuotettua tietoa. Luvun lopussa on puolestaan avattu lyhyesti yleisötyön määritelmä.

3.1 Streamaus

Streamauksella eli suoratoistolla tarkoitetaan tiedonvälityksen tapaa, jossa vastaanottaja voi seurata internetin kautta tapahtuvaa lähetystä samaan aikaan, kun tiedosto latautuu hänen vastaanottimelleen. Tiedosto lähetetään tiiviiksi pakattuna tietoverkkoon ja vastaanottajalla on oltava vastaanottimessaan ohjelma, jolla lähetystä voi purkaa. Lähetys voi olla reaaliaikainen, jolloin käytetään nimitystä livestreamaus. (Merriam-Webster 2014; Hautio 2014, 10.)

Humanistisen ammattikorkeakoulun julkaisussa Sähköä kulttuuripalveluihin, selvitys kuntien kulttuuripalveluiden sähköisen tuottamisen mahdollisuuksista (Hautio 2014) on käsitelty muun muassa streamauspalveluun vaadittavia teknisiä vaatimuksia. Julkaisussa Turun kaupungin vapaa-aikatoimialan kulttuurituottaja Olli Hirvonen (2014) toteaa, että suoratoistolähetysten kuvaaminen sinänsä on helppoa. Hirvosen mukaan lähetys lähtee liikkeelle vain kahta nappia painamalla. Julkaisussa kuitenkin muistutetaan, että osaamisen taso (ja käytettävä laitteisto) yhdistetään usein streamauksenlaatuun. Näin ollen kuvaamisen laatuun liittyen on usein parempi, että kuvaaja on ammattilainen. (Mt.,13.)

Julkaisun mukaan suoratoistopalvelun toteuttamiseksi tarvitaan pilvipalvelu, jonka avulla suoratoistettava videomateriaali virtaa reaaliaikaisesti nettiin sivustojen omalle palvelimelle, joilta kuvamateriaali jaetaan eteenpäin kohderyhmälle eli suoratoiston katsojille (Nummela 2012; Hautio 2014, 18.)

Julkaisussa muistutetaan vielä, että hyvillä ja nopeilla internetyhteyksillä ei ole kulttuuripalvelujen sähköisen tuottamisen kannalta kuitenkaan arvoa, mikäli henkilöstön osaaminen on puutteellista tai taloudelliset ja/tai henkilöstöresurssit ovat huonot (Hautio 2014, 28).

Katsoja puolestaan tarvitsee suoratoistopalvelua käyttämistä varten laajakaista-palvelun, jonka nopeus on sopiva suoratoistolähetyksen seuraamiseen, käyttöliittymän sekä tietokoneen, tabletin tai älypuhelimien. Julkaisuun haastatellun Jenkatehdas Oy:n toimitusjohtajan Antti Erosen (2014) mukaan suoratoiston laatutarve kannattaa ottaa huomioon investoitaessa kameroihin, äänitekniikan laitteisiin, ohjelmistoon ja jakelualustaan. Edullisimmillaan ohjelmistot ja jakelualustat voivat olla ilmaisia ja siten toiminta on lähes maksutonta tuottajalle ja katsojalle. Tällöin kyse on kuitenkin todennäköisimmin ilmaisupalvelusta, joka tarjoaa mainosrahoitteista palvelua ja yksinkertaisen tekniikan, joka voi vaikuttaa tuotannon laatuun negatiivisesti. (Hautio 2014, 19.)

Julkaisussa käsitellään myös suoratoistoon liittyvää interaktiivisuutta ja streamauksen tuomaa lisäarvoa esitykselle. Hirvosen (2014) mukaan kamera-ajolla voidaan tuottaa esimerkiksi lähikuvaa esiintyjästä, hänen ilmeistään ja vaikkapa soittajan sormista. Näiden avulla esitys voidaan rakentaa nimenomaan suoratoiston katsojia paremmin palvelevaksi. (Hautio 2014, 15.)

Ustream-palvelun markkinointipäällikkö Alden Fertig (Dreier 2013) korostaa reaaliaikaisen suoratoiston tuomaa interaktiivisuuden lisäarvoa. Fertig vertaa sitä perinteiseen televisioon, jossa ohjelma tapahtuu jossain muualla ilman kontaktia katsojiin. Livestreamauksessa puolestaan voidaan kannustaa katsojia esimerkiksi kommentoimaan ohjelmaa ja keskustelemaan siitä, niin että kommentit näkyvät myös ruudussa. Fertig korostaa myös reaaliaikaisen suoratoiston alkutilanteen merkitystä: suuri osa katsojista tulee vastaanottimensa ääreen hyvissä ajoin ja tuolloin on tärkeää, että jo ennen varsinaisen suoratoiston aloittamista katsojaa ”lämmittelään” ja johdatellaan tunnelmaan esi- tai alkuohjelmalla.

Kainuun Nuotta ry:n toiminnanjohtaja, maaseutukehittäjä Veli-Matti Karppisen mukaan on järkevää tehdä sähköisiä sellaisista kulttuuripalveluista, jotka maantieteellisten etäisyyksien, fyysisten tai ajankäytöllisten rajoitteiden vuoksi olisivat

muutoin saavuttamattomissa. Tällaisten palveluiden sähköistämiseen streamaus toimii hyvin. Streamausta voidaan käyttää kulttuuripalveluihin, joiden käyttäminen tai johon osallistuminen perinteisellä tavalla vaatii fyysistä läsnäoloa, mutta jonka sisällöllinen luonne ei merkittävästi muutu näyttöpäätteeltä katseltaessa. Tällaisilla tavoilla jaettavaksi soveltuvia kulttuuripalveluita ovat julkaisun mukaan esimerkiksi kävely- ja museokierrokset, kulttuuritapahtumat, konsertit, erilaiset tempaukset ja harrastetoiminta. (Hautio 2014, 26.)

Erilaisia streamauskokeiluja on tehty niin Suomessa kuin maailmallakin. Monet elokuvateatterit näyttävät esimerkiksi balettia tai oopperaa suoratoistona ja monien orkestereiden konsertteja voi seurata suorana kotikoneelta käsin. Yhtenä esimerkkinä tästä toimii Tampere-talon MUKANA-konsertit, jotka ovat suorana verkossa lähetettäviä konsertteja tai tapahtumia yleisöille, jotka eivät voi tulla taloon paikan päälle. Vuonna 2013 pilotoidussa palvelussa tapahtumia streamattiin muun muassa vanhainkotiin, sairaalaan ja vankilaan. Toiminnan pohjalla oli opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittama Etäevent-pilottihanke, jonka tavoitteena oli luoda toimiva ja kustannustehokas malli sosiaalisten etätapahtumien tuottamisessa. (Virolainen 2015, 49.) On oletettavaa, että tällaiset hankkeet, joissa kulttuuripalveluiden saatavuutta pyritään parantamaan streamauksen avulla, tulevat yleistymään sitä mukaan, kun tekniikka kehittyy ja laitteet muuttuvat sen myötä helppokäyttöisemmiksi.

3.2 Osallistuminen, osallisuus, osallistaminen sekä saavutettavuus ja saatavuus

Osallistuminen voidaan määritellä monin eri tavoin. Myös sitä kuvaavaa tietoa on tuotettu paljon. Suuri osa kulttuuriosallistumista tarkastelevasta tutkimuksesta on keskittynyt kvantitatiiviseen tutkimukseen, jossa ollaan kiinnostuneita osoittamaan sitä, kuinka kulttuuriin osallistuminen vaihtelee eri väestöryhmien välillä. Myös kulttuuriin osallistumiseen ja osallisuuteen liittyviä hankkeita ja ohjelmia on lukuisia ja etenkin osallisuus on rakentunut 2010-luvulla voimakkaasti osaksi erilaisia politiikkaohjelmia. (Virolainen 2015, 6.)

Jutta Virolaisen (2015, 12) mukaan osallistumisella voidaan tarkoittaa sekä yleistä kansalaisosallistumista esimerkiksi yhdistystoimintaan että yksittäisten palvelunkäyttäjien tai asiakkaiden osallistumista palveluprosesseihin. Se voi olla

kollektiivista ja yksilöllistä. (Matthies 2013, 12.) Kansalaiset voivat osallistua ja vaikuttaa välillisesti edustuksellisena toimintana erilaisissa valtuustoissa ja asiakasraadeissa, mutta myös suoran demokratian keinoin erilaisin aloittein, julkisessa keskustelussa tai perustamalla ryhmiä tai yhdistyksiä. Nykyisin myös sosiaalinen media mahdollistaa yhä enemmän ihmisten osallistumista.

Osallistumisesta puhuttaessa puhutaan myös osallistumattomuudesta. Jutta Virolainen (2015, 17) lainaa tekstissään Kaisa Kärkeä (2013), jonka mukaan osallistumattomuus on moniulotteinen ilmiö ja ihmiset viestivät eri asioita osallistumattomuudellaan. Se voi olla esimerkiksi tietämättömyyttä, tahdonheikkoutta, välinpitämättömyyttä, reaktio vähäisiin toiminnan mahdollisuuksiin tai aktiivista vastarintaa kulttuuripoliittisia instituutioita kohtaan eli ns. systeemistä kieltäytymistä.

Usein osallistumattomia yhdistää esimerkiksi matala koulutus- ja tulotaso, nuori ikä sekä kulttuuriharrastusten vähyys lapsuudessa. Osallistumattomat ovat usein myös miehiä. Täytyy kuitenkin muistaa, että osallistumattomuus ei välttämättä ole pysyvää. Se voi olla sidoksissa tiettyyn elämänvaiheeseen, kuten pienten lasten vanhemmuuteen, työttömyyteen, sitovaan ansiotyöhön tai koettuun terveydentilaan. (Virolainen 2015, 17.) Näin ollen elämäntilanteen muuttuessa ei-kävijästä voi tulla kävijä. Sama pätee myös toisin päin, aktiivinen kävijä voi elämänmuutoksen myötä vaihtua osallistumattomuuteen.

Osallisuudesta puhuttaessa usein tarkoitetaan yhteisöllisyyttä, kuulumista ja osallistumista yhteisön tai yhteiskunnan toimintaan (Virolainen 2015, 18). Virolainen viittaa tekstissään Ari-Veikko Anttiroikoon (2003, 16–17), jonka mukaan osallistuminen on toiminnallinen käsite, kun taas osallisuus on vahvasti kokemuksellista ja jaettua, eikä sen laajuutta tai ilmenemistä voida paljastaa pelkästään toiminnallisten käytäntöjen tai osallistumismuotojen kautta. Kyseessä on siten syvällisempi, yksilön identiteettiin paikantuva kokemus tai tunne jäsenyydestä yhteisössä ja mahdollisuudesta olla vaikuttavasti mukana yhteisöllisissä tai laajemmissa yhteiskunnallisissa prosesseissa. (Anttiroiko 2003; Virolainen 2015, 16.) KUULTO-hankkeen raportissa Osallistumista ja aktivointia (Kangas, Jakonen & Havimäki 2014, 50) viitataan Paavo Viirkorpeen, joka kärjistää osallistumisen olevan mukanaoloa usein toisten määrittelemässä tilanteessa ilman

omakohtaista panosta asiaan, kun taas osallisuus on omakohtaisesta sitoutumisesta nousevaa vaikuttamista asioiden kulkuun sekä vastuun ottamista seurauksista. Näin ollen osallisuus perustuu asiassa mukana olevien tietämiseen, sitoutuvaan vastuunottoon sekä vaikutusvaltaan.

Virolaisen (2015, 18) mukaan osallisuutta voidaan kuvata kolmen tason avulla. Osallisuus voidaan määritellä laajasti 1) kuulumiseksi johonkin yhteisöön, 2) yhteisössä toimimiseksi sekä 3) kokemukseksi yhteisöön kuulumisesta ja omasta merkityksestä yhteisön jäsenenä. (Kiilakoski ym. 2012, 252; Virolainen 2015, 18.) Osallisuuden käsitteen yhteydessä puhutaan myös vaikuttamisesta ja silloin osallisuus nähdään mahdollisuutena vaikuttaa omaan lähiympäristöön, itseä koskevaan päätöksentekoon ja itseä koskeviin asioihin. Osallisuus ei myöskään ole staattinen tai pysyvä asema, kuten ei osallistuminen tai osallistumattomuuskaan vaan sen aste vaihtelee muun muassa elämäntilanteiden ja vaiheiden mukaan. (Raivio & Karjalainen 2013, 15; Virolainen 2015; Lindholm 2015, 57).

KUULTO-hankkeen raportissa (2014, 49-50) esitellään Sisäasiainministeriön valtakunnallisen osallisuushankkeen jaottelu, joka jakaa osallisuuden käsitteen neljään eri muotoon: tieto-osallisuuteen, suunnitteluosallisuuteen, päätösosallisuuteen sekä toimintaosallisuuteen. Tieto-osallisuus tarkoittaa kuntalaisen oikeutta tiedon saamiseen ja tuottamiseen. Osallisuuden toteutumisen tapoina ovat silloin kuntalaisille tiedottaminen, kuntalaisten kuuleminen sekä kyselyt tai palvelusitoumukset. Suunnitteluosallisuus sisältää valmisteluun liittyvää vuorovaikutusta. Päätösosallisuus on puolestaan suoraa osallistumista palvelujen tuottamista tai omaa asuinalueita koskeviin päätöksiin. Toimintaosallisuudella taas tarkoitetaan kuntalaisten omaa toimintaa elinympäristössään tai palvelu- ja toimintayksiköissä.

Arto Lindholmin toimittamassa Ei-kävijästä osalliseksi teoksen artikkelissa Uuden tekniikan mahdollisuudet osallistamisessa Auvinen & Liikka (2015, 5) määrittelevät osallistamisen toimintana seuraavasti: "se perustuu eri toimijoiden ideoiden, osaamisten, valmiuksien ja taitojen tehokkaaseen hyödyntämiseen ja käyttöön yhteisesti sovittujen tavoitteiden toteuttamiseksi" (Linkola & Timonen 2015, 98). Kulttuuripolitiikan näkökulmasta osallistamisella tavoitellaan osalli-

suutta, joka pitää sisällään yksilön toimijuuden vahvistumisen, kehittämiseen ja päätöksentekoon osallistumisen sekä yksilön voimaantumisen toimijuuden myötä (Virolainen 2015, 96; Linkola & Timonen 2015; Lindholm 2015, 98).

Osallisuudesta ja osallistamisesta puhuttaessa puhutaan usein myös saavutettavuudesta ja saatavuudesta. Kulttuurisen saavutettavuuden perusajatuksena on, että tietyn ammattiryhmän tai sosiaalisen luokan erityistarpeiden ohella kaikkien sosiaalisten ryhmien on päästävä nauttimaan hyväksi mielletyn kulttuurin suomista mahdollisuuksista (Häyrynen 2007, 83). Virolaisen (2015, 30) mukaan suomalaisen kulttuuripolitiikan yhtenä keskeisimmistä tavoitteista on jo pitkään ollut taata kansalaisille mahdollisimman tasa-arvoinen kulttuuripalvelujen tarjonta siten, että sosiaalisista ja alueellisista eroista riippumatta kaikilla olisi yhtäläiset mahdollisuudet osallistua taiteeseen ja kulttuuriin. Hän myös muistuttaa, että viimeaikaiset muutokset mediakulutuksen muodoissa ja vapaaajan aktiviteettien luonteessa sekä yhteiskunnan eriarvoistuminen ja monimuotoistuminen ovat vaikuttaneet siihen, että kulttuuriin osallistuminen ja osallisuus ovat nousseet uuden huomion kohteeksi.

Näin myös saavutettavuus ja saatavuus nousevat koko ajan enemmän ja enemmän esille kulttuuripalveluista puhuttaessa. Jutta Virolaisen artikkelin Kulttuuripoliittinen näkökulma osallistumiseen (2015, 58) mukaan saatavuudella tarkoitetaan tasa-arvoista kulttuuripalvelujen tarjontaa eri alueiden ja niiden asukkaiden kesken. Virolaisen artikkelin (2015, 58) mukaan myös saatavuuden ohella 2000-luvulla paljon käytetty käsite on saavutettavuus, jossa palveluille asetetaan saatavuutta vaativampia tavoitteita (Karttunen 2012, 49–50). Virolainen (2015, 58) muistuttaa saavutettavuuden sisältävän viestinnän, hinnoittelun ja rakennetun ympäristön saavutettavuuden, joidenka lisäksi saavutettavuuden toteutumista voi tarkastella eri aistien tai tiedollisen ja sosiaalisen saavutettavuuden näkökulmasta (Kulttuuria kaikille -palvelu 2014).

Opetus ja kulttuuriministeriön julkaiseman loppuraportin Taiteen ja kulttuurin saavutettavuus (2014, 49) mukaan osallisuutta ja yhdenvertaisuutta tavoittelevan yhteiskunnan taide- ja kulttuuripalvelujen on oltava kaikille saavutettavia ja monimuotoisuuden huomioon ottavia. Saavutettavuus ja moninaisuus ovat ennen kaikkea yhdenvertaisuuden edistämistä.

Raportissa kerrotaan taloudellisen saavutettavuuden tarkoittavan muun muassa porrastettuja tai alennettuja pääsymaksuja. Taloudelliseen saavutettavuuteen liittyy myös toimintarajoitteisten henkilöiden avustajien tai tulkkien maksuton pääsy tapahtumaan sekä lisäpalveluiden, kuten myymälän tai kahvilan, tuotteiden kohtuuhintaisuus. Näiden lisäksi taloudelliseen saavutettavuuteen liittyvät kustannukset, jotka syntyvät matkustamisesta taide- tai kulttuuripalvelun luokse. Raportissa muistutetaan, että taloudelliseen ja sosiaaliseen saavutettavuuteen liittyy myös se, millaisilla ja miten hinnoitelluilla ystävä- ja avustajakäytännöillä tuetaan henkilöitä, joille kynnyks osallistua taide- ja kulttuuripalveluihin on sosiaalisista syistä korkea. Sosiaaliseen saavutettavuuteen kuuluu puolestaan lisäksi se, kuinka taide- ja kulttuuripalveluihin voidaan osallistua yhdessä ystäväpiirissä tai oman viiteriymän kanssa. Alueelliseen saavutettavuuteen taas katsotaan liittyvän se, kuinka taide- ja kulttuuripalvelut ovat saavutettavissa eri puolilla maata. Myös mahdollisuus omaehtoiseen taide- ja kulttuuritoimintaan sekä paikallisen kulttuuriperinnön ylläpitoon on tärkeää. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014, 51.)

Samaisessa raportissa korostetaan, että saavutettavuus on kokonaisvaltainen ajattelutapa, johon esimerkiksi esteettömyyden ajatellaan sisältyvän. Käsitteenä saavutettavuus kuvaa sitä, kuinka helposti informaatiota, järjestelmää, laitetta, ohjelmaa tai palvelua voi käyttää riippumatta henkilön ominaisuuksista, esimerkiksi toimintarajoitteesta, vähemmistöön kuulumisesta tai vähävaraisuudesta. Saavutettavuudella edistetään yhdenvertaista osallisuutta. Taide- ja kulttuuripalvelujen saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin taide- ja kulttuuripalvelut ovat kaikille avoimia ja monenlaisia yleisöjä huomioivia ja miten taide- ja kulttuuritoimijat huomioivat palveluissaan seuraavia saavutettavuuden osa-alueita: viestinnän saavutettavuus, sosiaalinen ja taloudellinen saavutettavuus, rakennetun ympäristön saavutettavuus, saavutettavuus eri aistien avulla ja ymmärtämisen tukeminen. Lisäksi taide- ja kulttuuritoimijoiden asenteet sekä saavutettavuusnäkökulmien näkyminen toimijoiden päätöksenteossa ja strategisessa työssä liittyvät siihen, millaiset valmiudet toimijoilla on huomioida palveluissaan saavutettavuutta (Mt. 2014, 15.)

3.3 Palvelumuotoilu osana tapausta

Streamauspalvelun kehittämisessä käytettiin palvelumuotoilun menetelmiä. Juha Tuulaniemen teoksessa *Palvelumuotoilu* (2011, 59) palvelu määritellään seuraavasti: se ratkaisee asiakkaan jonkin ongelman, se on prosessi, palvelu koetaan, mutta sitä ei omisteta ja merkittävää siinä on ihmisten välinen vuorovaikutus. Palvelumuotoilussa puolestaan hyödynnetään tuotemuotoilijoiden työstä tuttua kehittämisprosessia, jossa yhdistyy luova ja analyyttinen lähestyminen sekä visualisointi ja prototypointi eli tyhjän näkyväksi tekeminen ja aineettoman konkretisointi. (Tuulaniemi 2011, 63.) *Design services with innovative methods* (Miettinen & Koivisto 2009, 17) teos määrittelee palvelumuotoilun seuraavasti: Palvelumuotoilu valmistaa palveluita asiakkaiden näkökulmasta ja sen tavoitteena on varmistaa, että palvelu on hyödyllinen, käytettävä ja haluttava asiakkaan näkökulmasta sekä tehokas, taloudellinen ja omaperäinen palvelun tarjoajan näkökulmasta. Palvelumuotoilijat tarjoavat ratkaisuja ongelmiin, joita ei välttämättä ole olemassa vielä ja luovat niistä mahdollisia tulevaisuuden palveluita. Palvelumuotoilun prosessi alkaa asiakkaan tarpeiden, unelmien ja toiveiden ymmärtämisestä (Hämäläinen, Vilkkä & Miettinen 2011, 61). Käyttäjätiedon keräämisen menetelmiä ovat mm. valmiit lähteet eli olemassa olevat tausta-aineistot asiakkaista, haastattelut ja eri menetelmillä toteutettavat kyseilyt, havainnointi, kohderyhmän osallistuminen suunnitteluun, kulttuuriset luotaimet eli itsedokumentointimenetelmät sekä verkossa tapahtuvat online etnografiat ja –tutkimukset (Tuulaniemi 2011, 146).

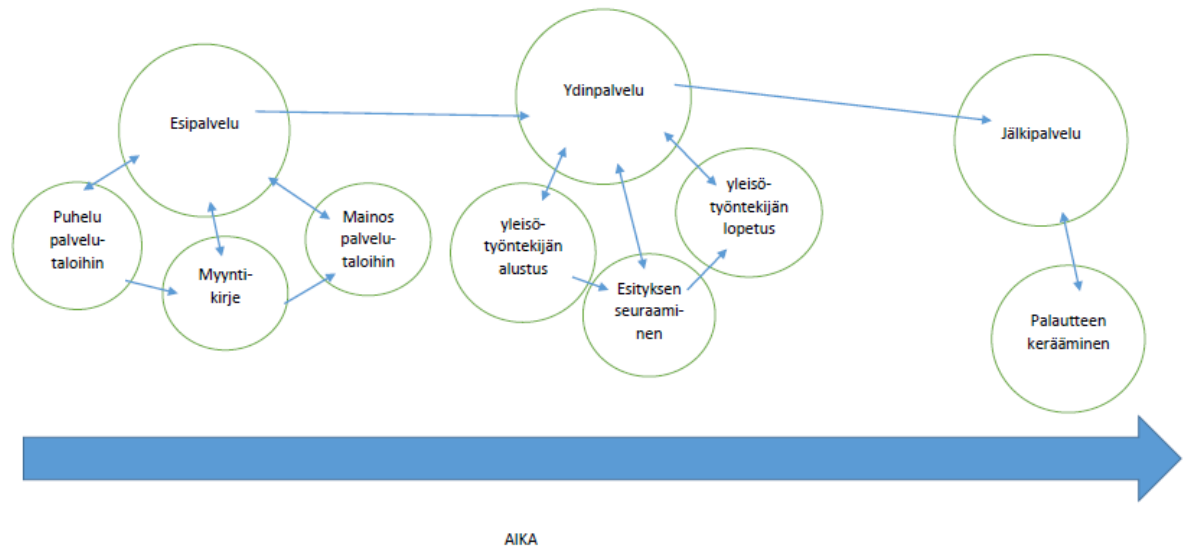
Etnografia tarkoittaa ihmisen kuvaamista ja sen tavoitteena on ymmärtää ihmisen toimintaa ja sen sisältämiä sosiaalisia merkityksiä tietyssä ympäristössä. Näin ollen se antaa työkaluja asiakasymmärryksen kasvattamiseen. Etnografisten tutkimusmenetelmien ominaispiirre onkin tutkia ihmisiä luonnollisissa olosuhteissa. Etnografiset menetelmät nousevat palvelumuotoilussa keskeiseen asemaan, kun tutkitaan ihmisten arvoja, tarpeita ja toiveita. (Tuulaniemi 2011, 146-147.) Satu Miettisen toimittaman teoksen *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen* (2011) artikkelissa *Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen* (Hämäläinen, Vilkkä & Miettinen, 68) todetaankin, että muotoiluetnografinen prosessi ei ole pelkästään aineiston keräämistä vaan se on monivaiheinen kumuloituva prosessi, jossa muo-

toilija kerää käyttäjätietoa yhdessä käyttäjien kanssa tai itse kokemalla oppien; tulkitsee koetun tiedon suunnittelutiimin muiden jäsenten kanssa ja luo tuotteelle, esineelle tai palvelulle käyttäjän näkökulmasta merkityksiä. Näin ollen prosessi on spiraalimainen ja siinä voidaan resurssien mukaan yhä uudelleen palata aineiston keräämiseen, jälleen tulkitsemiseen ja uudelleen muodon antamiseen merkitykselle.

Streamauspalvelun kehittämisessä käytettiin käyttäjälähtöistä suunnittelua. Satu Miettisen (2011, 38) mukaan käyttäjälähtöisen suunnittelun prosessin päämääränä ei ole ainoastaan käyttökelpoisten, toimivien ja toivottavien palvelujen kehittäminen vaan myös ainutlaatuisten palvelujen ja lisäarvon luominen asiakkaille. Yksi käyttäjälähtöisen suunnittelun menetelmistä on yhteissuunnittelu, jossa suunnitteluprosessiin otetaan mukaan nykyisten ja tulevien käyttäjien lisäksi eri alojen asiantuntijoita ja toimijoita (Vaajakallio & Mattelmäki 2011, 77). Tässä tapauksessa käytettiin juuri yhteissuunnittelua, kun mukana suunnitteluprosessissa olivat palvelutalojen henkilökunta. Yhteissuunnittelulla katsotaan olevan myös muita tavoitteita kuin viimeistellä tuleva palvelu. Yhteissuunnittelulla pyritään ryhmän yhteistyön parantamiseen ja yhteisen kielen löytymiseen, uusien näkökulmien saamiseen, lisätiedon saamiseen ja ymmärryksen kehittämiseen kohderyhmästä sekä uusien liiketoiminta- tai yhteistyöverkostojen luomiseen. (Vaajakallio & Mattelmäki 2011; Miettinen 2011, 81.) Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi-artikkelissa Kirsikka Vaajakallio ja Tuuli Mattelmäki (Miettinen 2011, 81) tiivistävät yhteissuunnittelusession sisältävän seuraavat vaiheet: tilaisuuden ja sen tavoitteiden esittely, lämmittely/virittäytyminen, yhteissuunnittelu, ryhmien esitykset ja loppukeskustelu.

Palvelupolulla tarkoitetaan palvelukokonaisuuden kuvausta. Se kuvaa, miten asiakas kulkee ja kokee palvelun aika-akselilla ja se jaetaan palvelutuokioihin, jotka sisältävät useita palvelun kontaktipisteitä. Kontaktipisteiden kautta asiakas on kontaktissa palveluun kaikilla aisteillaan. Niitä ovat ihmiset, ympäristö, esineet ja toimintatavat. Asiakkaan kokema palvelun polku kuvataan siis vaiheittain, jotta sitä voidaan analysoida ja jotta siihen päästään käsiksi suunnittelun keinoin. Palvelupolku voidaan jakaa myös osiin asiakkaalle muodostuvan arvon näkökulmasta. Silloin puhutaan esipalvelusta, ydinpalvelusta ja jälkipalvelusta. Ydinpalveluvaiheessa asiakas saa varsinaisen arvon, esipalveluvaihe on puo-

lestaan valmistellut edellä mainitun arvon muodostumista. Jälkipalvelulla taas tarkoitetaan asiakkaan kontaktia palveluntuottajaan varsinaisen palvelutapah-
tuman jälkeen esimerkiksi asiakaspalautteen muodossa. (Tuulaniemi 2011, 78-
80.) Alla olevassa kuviossa (Kuvio 1) on esitetty streamauspalvelun palvelupol-
ku.

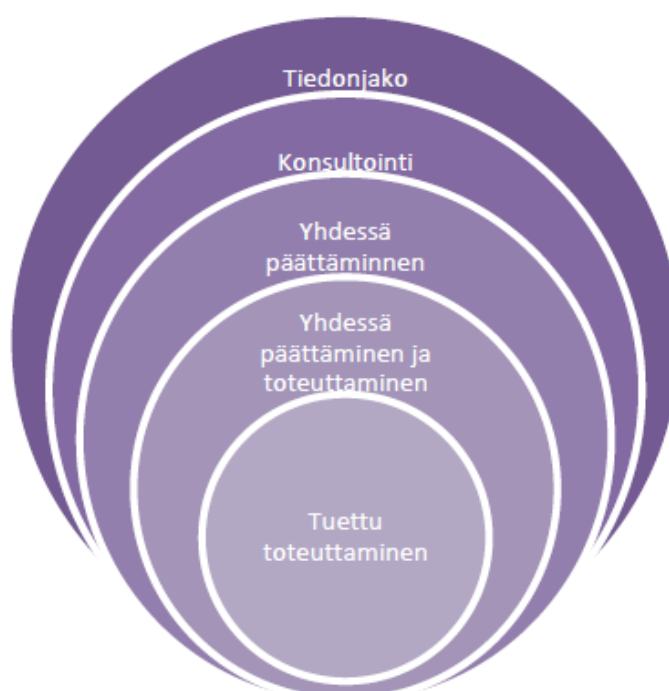


Kuvio 1 Streamauspalvelun palvelupolku

Yksi osa palvelumuotoilua on konseptointi. Siinä kuvataan palvelun keskeinen idea suurilla linjoilla käyttäen yksittäisten ideoiden sijaan. Palvelukonseptiin on kuvattu palvelutuokiot tai kontaktipisteet siten, että siitä saadaan yhteinen ymmärrys, millaisesta palvelusta on kyse, miten se tuotetaan, miten se vastaa asiakastarpeeseen ja mitä se vaatii palvelun tuottajalta. Kyseessä on siis suuremman kuvan luominen palvelusta, mikä näin ollen antaa myös mahdollisuuden sen kehittämiseksi. (Tuulaniemi 2011, 189.) Streamauspalvelun palvelukonsepti on kuvattu palvelutaloille etukäteen lähetetyssä ”myyntikirjeessä” (Liitteet 1 & 2).

Streamauspalvelun kehittämistä ja palvelumuotoiluprosessia voidaan verrata myös osallistavan suunnittelun prosessiin. Ohjaustoiminnan artenomien opintoihini tehdyssä opinnäytetyössäni Taidelaboratorio, osallistavan suunnittelun prosessi kouluikäisten lasten kanssa – tapauksena Hämeenlinnan taidemuseolle suunniteltava tehtäväpaketti (2013), tutkin työparini kanssa osallistavan suunnittelun prosessia. Suunnittelun katsotaan silloin olevan osallistavaa, kun

kaikki sidosryhmät sisällytetään prosessiin alusta alkaen ja heidät pidetään mukana koko prosessin ajan (Geoghegan, Renard & Brown 2002; Antikainen & Kauhanen 2013, 10). Sidosryhmillä tarkoitetaan laitosta ja sen henkilökuntaa, jolla on tarve suunnitteluprosessille, suunnitteluun osallistuvia laitoksen ulkopuolelta tulevia henkilöitä sekä yleisöä, jolla tarkoitetaan niitä, joilla on kiinnostusta suunnittelun tuloksena syntyvään tuotokseen (Simon 2010). Sidosryhmiä tässä tapauksessa olivat palvelutalot, niiden henkilökunta, asukkaat sekä heidän läheisensä.



Kuvio 2 Osallistavan suunnittelun tasot (Antikainen & Kauhanen, 2013)

Osallistavaa suunnittelua voidaan toteuttaa eri tasoissa, jotka on esitetty yllä olevassa kuviossa (Kuvio 2). Pienimmillään se on tiedonjakoa sidosryhmille, seuraava taso on konsultointi, jossa sidosryhmille kerrotaan eri vaihtoehtoista ja kuunnellaan heidän palautettaan, tämä sopii erityisesti palvelujen kehittämiseen. Seuraavana tasona on yhdessä päättäminen, jonka jälkeen tulee yhdessä toteuttaminen, jossa yhdessä päätetyt asiat toteutetaan myös yhteisvoimin. Suurimmillaan osallistava suunnittelu on silloin, kun yksilöitä tai yhteisöjä tuetaan toteuttamaan ideoita esimerkiksi neuvojen ja rahoituksen avulla. (Rabinowitz 2013; Antikainen & Kauhanen 2013, 13.)

3.4 Kulttuurinen vanhustyö osana tapausta

Koska teatteriesityksiä aiotaan streamata vanhusten palvelukoteihin, on kulttuurinen vanhustyö olennainen osa hanketta. Uskonkin, että vanhustyö on lähivuosina muuttumassa radikaalisti ja kulttuuristen palveluiden merkityksen korostuvan viriketoiminnassa. Suurten ikäluokkien vanhentuessa ikääntyneitä ihmisiä on entistä enemmän ja heillä on myös yhä enemmän rahaa, jota käyttää erilaisiin palveluihin. Ylen julkaisemassa artikkelissa (Honka, 2015) kerrotaankin, että tilastokeskuksen väestöennusteen mukaan viiden vuoden aikana seitsemänkymmenen ikävuoden rajapyykin ylittää noin 400 000 suomalaista. Artikkelissa todetaankin, että nykyiset seitsemänkymppiset ovat monilla mittareilla toimintakykyisempiä ja terveempiä kuin samanikäiset vielä vuosituhaten vaihteissa. Uskonkin, että osa heistä on jo tottuneita teknologian käyttöön ja kaipaavat vapaa-ajaltaan muutakin kuin television katsomista tai bingoa. Vanhukset elävät myös pidempään kotonaan ja laitoksiin tullaan entistä huonokuntoisempina. Edellä mainitussa Ylen julkaisemassa artikkelissa muistutetaan, että yhä useampi suomalainen elää yli 90-vuotiaaksi. Erot näiden kaikkien vanhimpien toimintakyvyissä ovat kuitenkin suuria. Osa käy erilaisissa harrastuksissa, kun taas osa tarvitsee jatkuvaa apua arjessa. Tämä on asiantuntijoiden mielestä hyvä muistaa, kun pohditaan vanhuksille tarjottavia palveluita. (Honka 2015.) Voidaan siis sanoa, että vanhustyö on jonkinlaisen murroksen edessä. On siis tärkeää ja ajankohtaista pohtia millaisin palveluin kulttuuria voitaisiin tulevaisuudessa tuoda paremmin palvelutaloihin vanhusten kulutettavaksi ja millaiset palvelut vastaavat heidän tarpeisiinsa.

Kulttuurisen vanhustyön tavoitteena on vanhusten hyvinvoinnin ja elämänlaadun parantaminen luovuuden, taidetoiminnan ja taidelähtöisten menetelmien avulla (Huhtinen-Hilden 2013a, 13). Osallisuus elämään ja arjen luovaan toimintaan, omien tunteiden työstäminen ja jakaminen ovat kulttuurisen vanhustyön keskiössä (Huhtinen-Hilden 2013b, 50).

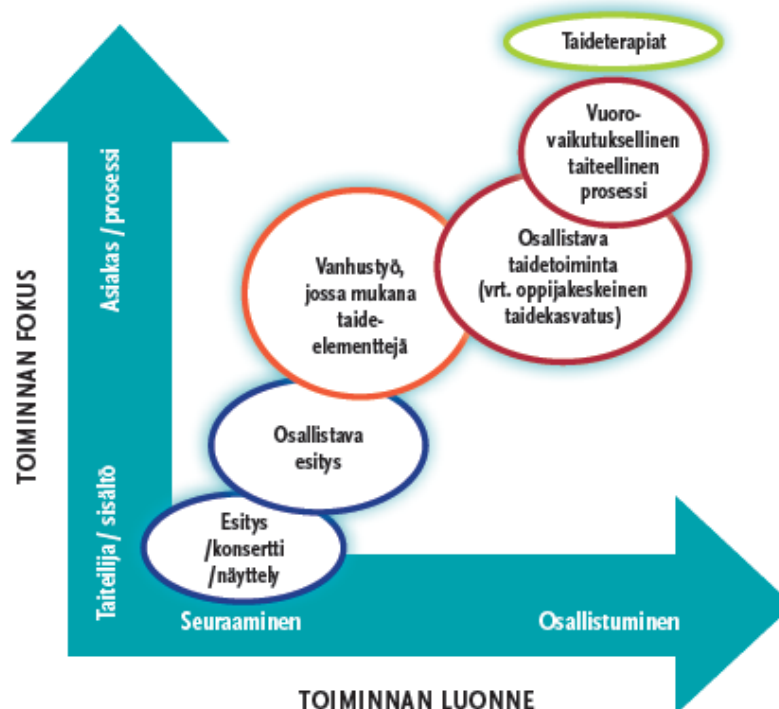
Kulttuuri kuuluu kaikille, myös palvelutaloissa asuville vanhuksille. Mariya Riekinen (2015, 3-4) toteaaakin, että vanhusten osallisuuden varmistaminen sosiaaliseen ja kulttuuritoimintaan palveluasumisen yksiköissä on Euroopan uuden

sosiaalisen peruskirjan (Revised European Social Charter) artiklan 23 valtiolle selvästi asettama velvoite, ja että sosiokulttuurinen vanhusten osallistaminen palveluyksiköissä on valtion velvollisuus kansainvälisten lakien nojalla. Myös Taiteesta ja kulttuurista hyvinvointia-julkaisussa (Liikanen 2010, 10) painotetaan sitä, että jokaisella on oikeus ja tasa-arvoinen mahdollisuus itse tehdä taidetta ja osallistua kulttuuritoimintaan riippumatta asuinpaikasta, elin- tai toimintaympäristöstä, halunsa, toimintakykynsä ja luovien voimavarojensa mukaisesti koko elämänsä aikana, myös vaihtuvissa elämäntilanteissa ja yhteisöissä. Tämä yksilötason tavoite toteuttaa samalla YK:n Ihmisoikeuksien julistuksen 27 artiklan mukaista oikeutta nauttia ja päästä osalliseksi yhteiskunnan sivistyselämästä. Unescon kulttuurista moninaisuutta koskevan yleismaailmallisen julistuksen (1982) mukaan ”kaikkien yksilöiden tulee voida osallistua haluamaansa kulttuurielämään ja harjoittaa omaan kulttuuriinsa kuuluvia tapoja, kunnioittaen samalla ihmisoikeuksia ja perusvapauksia. (Liikanen 2010, 10.)

Mariya Riekkisen toteuttamassa tutkimuksessa Vanhusten osallistaminen sosiaaliseen kulttuurielämään: kokemuksia palveluasumisesta (2015, 3) muistutetaan, että vanhuusajan ei tulisi olla ainoastaan taloudellisesti turvattua, turvallista ja lämminhenkistä, vaan myös sosiaalisesti ja kulttuurisesti hyväksyttävällä tasolla. Riekkinen viittaa Euroopan uuden sosiaalisen peruskirjan artiklaan, jonka mukaan valtioiden täytyy kehittää tapoja, joilla ikääntyvät saavat olla aktiivisesti osallisia julkisessa, sosiaalisessa ja kulttuurisessa elämässä ollakseen ”yhteiskunnan täysivaltaisia jäseniä.” Samassa hän ottaa esille Euroopan sosiaalisen peruskirjan (1988) lisäpöytäkirjan selvennyksen, jonka mukaan ilmaus ”täysivaltaiset yhteiskunnan jäsenet” antaa ymmärtää, että vanhusten mahdollisuuksia osallistua sosiaalisiin aktiviteetteihin tai toimiin ei saisi rajoittaa, vaikka ikääntynyt henkilö olisikin eläköitynyt tai rajoitetusti oikeustoimikelpoinen.

Kulttuurin tuominen osaksi arkea mahdollistuu myös organisaatioiden välistä yhteistyötä hyödyntämällä. Teatterien, kirjastojen, museoiden ja erilaisten hankkeiden myötä myös ulkopuolista resurssia on saatavilla palvelutaloihin. Huhtinen-Hilden korostaakin, että luovuus ja taidetoiminnot ovat mahdollisia myös ilman ulkoapäin ohjautuvaa panosta. Henkilökunnassa, asiakkaissa ja omaisissa on osaamista ja kykyjä, joiden ottaminen osaksi arjen luovuutta ja taidelähteisiä toimintoja tuovat lisää mahdollisuuksia. (Huhtinen-Hilden 2013b, 53.)

Markku T. Hyypän (2013, 122) mukaan erilaisten kulttuuriohjelmien vaikutukset voidaan jakaa neljään luokkaan: yksilöiden kokemuksiin muutoksiin, sosiaalisiin vaikutuksiin, taloudelliseen etuun ja koulutukselliseen edistymiseen. Tutkimusten mukaan ihmiset ilmoittivat saaneensa uusia ystäviä, olevansa aikaisempaa onnellisempia, luovempia, luottavaisempia sekä saaneensa uutta oppia osallistuttuaan kulttuuriohjelmiin. Myös yksinäisyyden tunteet vähenivät ja itsetunto lisääntyi. Etenkin yhdessä musisointi koettiin vaikuttavaksi ja erityisesti vanhat ihmiset korostivat musiikin myönteistä vaikutusta. Sosiaalinen muutos näkyi myös yhteisönsä kuulumisen tunteen vahvistumisena, yhteisöllisten taitojen lisääntymisenä ja kotipaikkaan sitoutumisena. Näin ollen tunne johonkin kuulumisesta vahvistui. Yhdeksän kymmenestä ilmoitti sosiaalisen osallistumisensa lisääntyneen. Kulttuurisella vanhustyöllä pyritäänkin juuri edellä mainittuihin tuloksiin ja samalla lisäämään osallisuuden tunnetta omaan yhteisönsä.



Kuvio 3 Kulttuurisen vanhustyön osallisuuden asteet (Huhtinen-Hilden 2013, 13)

Laura Huhtinen-Hildenin on luonut kaavion (kuvio 3), jonka tavoitteena on hahmottaa erilaisia taidetoiminnan muotoja vanhustyössä. Erilaiset kulttuurisen vanhustyön muodot on sijoitettu akseleille, joiden muuttujina ovat toiminnan luonne ja toiminnan fokus. Vaaka-suorassa oikealle liikuttaessa kasvaa toimintaan osallistuvan ikäihmisen osallisuus taiteen tekemiseen ja pystyakselilla ylöspäin taas asiakkaaseen tai itse prosessiin. Huhtinen-Hilden kuitenkin muistuttaa, että kaavio ei missään määrin arvota toiminnan muotoja suhteessa toisiinsa, vaan ainoastaan kuvaa niiden eroja suhteessa toiminnan luonteeseen ja fokukseen ja näin ollen kaikilla kuviossa esitetyillä toimintamuodoilla on tärkeä osansa kulttuurisessa vanhustyössä. (Huhtinen-Hilden 2013c, 14.)

3.5 Yleisötyö

Yleisötyötä tehdään niin museoissa, teattereissa kuin konserttitaloissa. Keskityn tässä avaamaan yleisötyötä teatterin näkökulmasta, sillä streamauspalvelu ja siihen sisältyvä yleisötyöntekijä olivat tässä tapauksessa teatterin tarjoamia palveluja.

Teatterin tehdessä yleisötyötä, laajentaa se toimintaansa esitysten valmistamisen rinnalla teatterin ja ihmisten välisen vuorovaikutuksen lisäämiseen. Yleisötyön tarkoituksena on löytää tapoja ja käytäntöjä, joiden avulla teatterista kiinnostuisivat myös ne ihmiset, jotka eivät ole aikaisemmin teatterissa käyneet. Yleisötyön tavoitteena on saada ihmiset huomaamaan, että teatteri voi tarjota muutakin kuin valmiita esityksiä ja ihmiset voivat olla teatterille muutakin kuin passiivisia katsojia. (Tutkivan teatterityön keskus 2010.)

Teattereissa yleisimpiä yleisötyönmuotoja ovat teatterikasvatus, teosesittelyt sekä kulissikierrokset. Teatterikasvatuksen tavoitteena on tukea osallistujensa teatterinlukutaitoa sekä vahvistaa heidän omaa luovuuttaan, itseilmaisuaan ja vuorovaikutustaitojaan. Teatterikasvatuksessa käytettyjä keinoja ovat mm. teatteri-/liikeilmaisua kehittävät työpajat, luennot, keskustelut, avoimet harjoitukset, sekä yhteistyöproduktiot erilaisten ryhmien kanssa. Teosesittelyissä avataan esityksen taustoja, syntyhistoriaa ja teemoja. Usein tilaisuuksissa on paikalla esityksen ohjaaja tai käsikirjoittaja. Teosesittelyiden tarkoituksena on esityksestä ja näytelmästä kertominen ja keskusteleminen yleisön kanssa. Kulissi-

kierroksilla puolestaan tutustutaan teatterin tekijöihin ja itse rakennukseen.(Tutkivan teatterityön keskus 2010.)

Usein yleisötyö on linkitetty teatterin sillä hetkellä ohjelmistossa olevaan ohjelmaan. Silloin yleisötyön tarkoitus on yleensä syventää katsojan saamaa elämystä esityksestä ja saada katsoja pohtimaan esityksen herättämiä kysymyksiä laajemmin. Yleisötyön ei ole myöskään pakko tapahtua itse teatterirakennuksessa vaan sen avulla voidaan jalkaantua kohtaamaan ihmisiä heidän omissa ympäristöissään. Näin voidaan tuoda teatteria tutuksi myös erityisryhmille, joilla ei ole yleensä mahdollisuutta käydä esityksissä.(Tutkivan teatterityön keskus 2010.)

4 MENETELMÄT

Tässä luvussa kuvaan tarkemmin tutkimuksen luonnetta ja siinä käytettyjä menetelmiä.

4.1 Tutkimuksen luonne

Luonteeltaan opinnäytetyöni on kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 157). Tyypillistä kvalitatiiviselle tutkimukselle on, että tietoa kerätään luonnollisissa, todellisissa tilanteissa sekä suositaan ihmistä tiedonkeruun instrumenttina. Lähtökohtana on aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu, ei teorian tai hypoteesin testaaminen. Aineiston hankinnassa käytetään laadullisia tutkimusmenetelmiä, kuten haastatteluja ja osallistuvaa havainnointia ja tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotoksen menetelmää käyttäen. Tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä, sillä tutkimus toteutetaan joustavasti ja suunnitelmia muutetaan olosuhteiden mukaisesti, lisäksi kaikkia tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja aineistoa tulkitaan sen mukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2007, 160.)

4.2 Toimintatutkimus tutkimusmenetelmänä

Tutkimusmenetelmänä ja strategiana käytin toimintatutkimusta. Toimintatutkimus on osallistavaa tutkimusta, jolla pyritään yhdessä ratkaisemaan käytännön ongelmia ja saamaan aikaan muutosta. Sen tarkoituksena on ratkaista käytännön ongelma ja samanaikaisesti luoda uutta tietoa ja ymmärrystä ilmiöstä. Toimintatutkimusta käytettäessä ei olla pelkästään kiinnostuneita siitä, miten asiat ovat, vaan erityisesti siitä, miten niiden tulisi olla. Tyypillisiä piirteitä sille ovat ongelmakeskeisyys, tutkittavien ja tutkijan aktiivinen rooli toimijoina muutoksessa sekä tutkittavien ja tutkijan välinen yhteistyö. Yksinkertaistettuna se on siis tilanteeseen sidottua, yhteistyötä vaativaa, osallistavaa ja itseään tarkkailevaa. Sen haasteena on se, että tutkimuskohde on aina tilanteeseen sidottua, jolloin muiden aikaisempia tuloksia on vaikea hyödyntää. (Ojasalo, Moilanen & Rita-lahti 2015, 58-60.)

Toimintatutkimuksessa tutkimus etenee suunnittelun, havainnoinnin ja arvioinnin kehänä, jossa tutkimuksen jokaista vaihetta toteutetaan ja suhteutetaan toisiinsa järjestelmällisesti ja kriittisesti. Prosessi on siis syklinen ja eri vaiheet toistuvat aina uudelleen. Kehittämistyön menetelmät – teoksen (Ojasalo ym. 2015, 60-61) mukaan toimintatutkimus alkaa kehittämisiongelman määrittelemisellä ja tavoitteiden asettamisella. Näiden jälkeen tutustutaan aiheesta aiemmin julkaisuihin aineistoihin ja tarvittaessa täsmennetään kehittämistehtävää ja tavoitteita. Varsinainen työ aloitetaan tutkimalla ja kokeilemalla, millaisia käytännön mahdollisuuksia päämääriin pääsemiseksi on. Tämän jälkeen analysoidaan saatu aineisto, tehdään käytännön kokeiluja ja arvioidaan niitä. Prosessissa vuorottelevat siis suunnittelu, toiminta ja toiminnan arviointi.

Koska kyseessä on osallistava tutkimus, myös menetelmien on oltava osallistavia. Osallistavat menetelmät mahdollistavat pääsyn kohdeorganisaation toimijoiden ja työntekijöiden hiljaiseen tietoon, ammattitaitoon ja kokemukseen, jolloin myös kehittämistyön näkökulma laajenee pelkästään viralliseen aineistoon perustuvasta. Toimintatutkimuksen tyypillisiä aineistonkeruumenetelmiä ovat kyselyt, ryhmäkeskustelut, aivoriihityöskentelyt, haastattelut ja havainnointi. Havainnointi onkin yksi tehokkaimmista aineistonkeruutavoista toimintatutkimuksessa. Aineistona voivat olla myös erilaiset asiakirjat, muut kirjalliset aineistot

sekä toimijoiden yhteiset keskustelut.(Ojasalo ym. 2015, 61-62.) Oman opinnäytetyöni pääaineistonkeruumenetelmä oli juuri havainnointi.

Tutki ja kirjoita –teoksen (Hirsjärvi ym. 2007, 207-212) mukaan havainnoinnin avulla saadaan tietoa, toimivatko ihmiset niin kuin he sanovat toimivansa. Sen avulla voidaan saada välitöntä, suoraa tietoa yksilöiden, ryhmien tai organisaatioiden toiminnasta ja käyttäytymisestä. Havainnointi voidaan jakaa systemaattiseen ja osallistuvaan havainnointiin. Systemaattisessa havainnoinnissa havainnointi tehdään tarkasti rajatuissa tiloissa ja havainnot pyritään tallentamaan systemaattisesti ja tarkasti. Osallistuvassa havainnoinnissa puolestaan on tyypillistä, että havainnoija osallistuu havainnoitavien kanssa toimintaan. Osallistuminen voi olla täydellistä osallistumista tai osallistuja on havainnoijana ja tekee osallistumisen lomassa kysymyksiä tutkittavilleen. Tässä tapauksessa käytin osallistuvaa havainnointia olemalla mukana streamaustilaisuudessa yhdessä palvelutaloista yleisön joukossa. Havainnoinnin lomassa jututin vanhuksia ja heidän omaisiaan palveluun liittyen. Myös streamaustilanteissa paikalla olleet yleisötyöntekijät kirjoittivat omat havaintonsa ylös, joita pystyin käyttämään aineistonani. Havainnoinnin avuksi olin tehnyt listan apukysymyksistä, joihin pyysin yleisötyöntekijöiltä vastauksia. Kysymykset auttoivat kiinnittämään huomiota asioihin, jotka olivat opinnäytetyöni kannalta olennaisia. Toisaalta valmiit kysymykset saattavat ohjata ja rajoittaa havainnointia.

Toisena aineistonkeruumenetelmänä toimivat haastattelut. Alunperin oli tarkoitus haastatella jokaisen streamauspalvelun tilanteen palvelutalon jotakuta hoitohenkilökunnan jäsentä ja kysellä heidän toiveitaan ja tarpeitaan palveluun liittyen ja siten osallistaa myös heitä palvelun kehittämiseen. Tämä ei kuitenkaan täysin toteutunut, sillä hoitajat olivat hyvin kiireisiä omien töidensä kanssa, joten yhteistä aikaa ei kaikkien kanssa yksinkertaisesti löytynyt. Pääsimme kuitenkin tapaamaan ja haastattelemaan kahta eri hoitajaa kahdesta eri palvelutalosta. Haastattelin myös streamaustilaisuuden jälkeen yhtä paikalla ollutta hoitajaa tilaisuuden onnistumisesta. Ennen streamaustilaisuutta toteutetut haastattelut olivat luonteeltaan enemmän avoimia aiheena tuleva streamauspalvelu. Tilaisuuden jälkeen pidetty haastattelu oli puolestaan strukturoidumpi, joka pohjautui valmiiksi mietittyihin kysymyksiin.

Kolmantena aineistonkeruumenetelmänä toimivat yhteiset keskustelut projektioorganisaation kanssa erilaisten palavereiden ja tapaamisten muodossa sekä hankkeesta tuotetut aiemmat asiakirjat.

5 PROSESSIN KUVAUS

Prosessi alkoi ongelman määrittelemisestä, joka tässä tapauksessa oli streamaustuotteen kehittäminen toimivaksi. Ensimmäinen vaihe sen jälkeen oli ensimmäisestä streamauskokeilusta tehtyyn aineistoon tutustuminen ja sen arvioiminen, jonka jälkeen yhdessä projektioorganisaation kanssa luotiin uusi palvelukonsepti, joka vastasi ensimmäisestä kokeilusta nousseisiin kehitystarpeisiin. Tämän jälkeen otettiin yhteyttä palvelutaloihin ja niiden henkilökuntaan, joille uusi konsepti esiteltiin ja kuunneltiin heidän ajatuksiaan siitä. Heidän kommenttiansa perusteella palvelukonseptiin tehtiin vielä pieniä viilauksia ennen toista streamuskokeilua. Jokaisesta streamustilaisuudesta kirjattiin ylös havaintoja ja mahdollisuuksien mukaan jututettiin yleisössä olleita vanhuksia, heidän läheisiään ja hoitajia. Näiden pohjalta palvelu jälleen arvioitiin, jonka pohjalta laadittiin kehittämissuhteita tulevaisuuden varalle.

5.1 Ensimmäinen streamauskokeilu ja sen arviointi

Ensimmäinen streamauskokeilu tehtiin lauantaina 26.9.2015, jolloin Keski-Uudenmaan teatteri esitti tanssiteoksen Tositarinoita enkeleistä. Varsinainen esitys liveyleisölle tapahtui Kerava-salissa Keravalla, mutta samaan aikaan esitys lähetettiin suorana lähetyksenä myös verkkokatsojille. Verkkolähetyksellä lähetettiin sekä omissa kodeissaan asuville pilottikatsojille, joita oli yhteensä kymmenen, että tuusulalaiseen palvelutaloon, jossa lähetyksestä saapui seuraamaan noin 30 asukasta ja viisi hoitajaa. Streamauspilotin tavoitteena oli tutkia muun muassa sitä, onko streamin kautta välitettävissä sama tunnelma kuin livetilanteissakin. Palvelutalossa oli paikalla myös teatteri-ilmaisun ohjaaja, joka avasi tilaisuuden lyhyesti kertomalla kyseessä olevan suora lähetyksen sekä esittelemällä pintapuolisesti esityksen sisältöä. Esityksen jälkeen teatteri-ilmaisun ohjaaja osallisti katsojia dialogiin esitysten herättämistä tunteista. Tämän lisäksi esityksen jälkeen katsojat pääsivät osallistumaan skypeä välityksellä verkkotaitelijaj-

tapaamiseen esityksessä esiintyneen tanssitaiteilijan kanssa. (Ala-Nikkola 2015.)

Streamustuotteen alkuperäinen palveluajatus oli live-esityksen streamaaminen ja sen seuraaminen yhdessä palvelutalossa. Tavoitteena oli puolestaan teatteriesityksen mahdollistaminen palvelutalon asukkaille, joilla ei ole muuten mahdollisuutta mennä teatteriin. Näin ollen ydinpalveluna tässä tapauksessa oli teatteriesitys. Ydinpalvelulla tarkoitetaan ydintä eli sen markkinoilla olon syytä. Mahdollistavana palveluna toimi streamaus, jonka avulla esitys voitiin lähettää ihmisille, jotka muuten eivät voi poistua kotoaan tai palvelutalosta. Teatteri-ilmaisun ohjaajan läsnäolo sekä hänen tekemänsä yleisötyö oli puolestaan tukipalvelu. Tukipalvelulla tarkoitetaan vain kilpailuedun vuoksi rakennettua palvelua. (Ala-Nikkola 2015.)

Elina Ala-Nikkola, yksi hankkeen tuottajista, on pohtinut ensimmäisen streamauskokeilun pohjalta kirjoittamassaan esseessä Tanssia verkon välityksellä senioreille –teatterin streamauspalvelun kehittäminen palvelutaloihin (2015) muun muassa palvelun onnistumisen ja saavutettavuuden sekä jatkokehittämisen kannalta oleellisia seikkoja.

Jotta palvelu olisi saavutettava, seuraavat seikat tulisi Ala-Nikkolan (2015) mukaan olla kunnossa ja mietittynä etukäteen:

- 1) Paikalla tulee olla streamusteknologian osaaja
- 2) Esityksen on alettava aikataulussa
- 3) Kohderyhmä tulee miettiä tarkkaan eli millainen palvelu sopii millekin kohderyhmälle
- 4) Istumajärjestyksen miettiminen streamausilanteessa
- 5) Valaistus, äänet, kuvanlaatu
- 6) Tieto streamauksesta etukäteen katsojille, jotta eivät luule tulevansa katsomaan live-esitystä
- 7) Sopiva ajankohta, jotta sopii palvelutalon muuhun rytmiin
- 8) Häiriöäänet pois
- 9) Varasuunnitelma tekniikan pettämisen varalta
- 10) Hoitajat mukaan järjestämiseen

- 11) Hinnan ja maksajan määrittäminen
- 12) Palvelun kesto

Ala-Nikkolan mukaan palvelu vaatii myös onnistuakseen vähintään yhden teatterialan ihmisen paikalle, esim. teatteri-ilmaisun ohjaajan, joka huolehtii sekä tekniikan toimivuudesta, että yleisötyöstä.

Jotta palvelu on toimiva, täytyy vuorovaikutuksen toimia myös palveluorganisaation kanssa. Ala-Nikkola (2015) on poiminut pilottikokeilun tiimoilta seuraavia asioita, jotka tulisi olla kunnossa yhteistyön onnistumisen saavuttamiseksi:

- 1) Streamaustilanteessa teatteri-ilmaisun ohjaajan ammattitaito kohderyhmän suhteen eli millaista yleisötyötä valitsee ja miten kommunikoi dialogissa sujuvasti kohderyhmän kanssa
- 2) Vuorovaikutus palvelun myyntivaiheessa hoitajiin päin asiallista ja palvelusta ennakkoon kertovaa, jotta myös palvelutalon asukkaat saavat oikeanlaista tietoa
- 3) Helppo laskutusjärjestelmä
- 4) Vuorovaikutus yleisötyön kautta muiden osallistujien kanssa palvelutalossa esim. live-esityksen saliyleisön ja palvelutalon yleisön välillä
- 5) Taiteilijan tunnettava kohderyhmä, jotta osaa olla sujuvasti vuorovaikutuksessa heidän kanssaan
- 6) Vuorovaikutus hoitajien kanssa ennen ja jälkeen esityksen eli miten kokemusta käsitellään.

Ala-Nikkola (mt.) pohtii myös, että tulevaisuudessa palvelua kannattaisi kehittää siihen suuntaan, että juuri yleisötyön roolia kasvatettaisiin ja palvelua myytäisiin sen kautta. Tällöin asiakas maksaisi yleisötyöstä ja streamausteknologia ei olisikaan enää ydinpalvelu vaan apuväline.

Streamauspalvelun yhtenä tavoitteena on parantaa asiakkaan osallistumista. Jotta osallistuminen toteutuisi, on tärkeää, että asiakas pääsee osallistumaan palvelun valintaan eli siihen, mikä esitys streamataan ja milloin. On myös tärkeää, että asiakas pääsee osallistumaan palvelun yhteiskehittämiseen sekä vaikuttamaan palvelun kulkuun. Täytyy myös miettiä, onko myytävä tuote vain yksi

yksittäinen ”pistoikeikka” vai myydäänkö paketteja, jossa on mukana esimerkiksi esityksen lisäksi erilaisia työpajoja ennen tai jälkeen esityksen. (Ala-Nikkola 2015.)

Keskeisin havainto ensimmäisen streamauksen jäljiltä olikin juuri se, että yleisötyö voidaan nostaa palvelupaketin keskiöön, sillä se tuottaa helpon saavutettavuuden lisäksi esitykseen lisäarvoa huomattavasti ja takaa esityksen teknisen onnistumisen, koska yleisötyöntekijä voi tuoda tekniikan mukanaan ja virittää ne toimimaan (Ala-Nikkola 2015).

Streamausta kotonaan seuranneille lähetettiin sähköinen palautekysely ja vastauksia saatiin kuusi kappaletta. Vastauksista kävi ilmi, että viidellä vastanneista ilmeni esityksen aikana joitain teknisiä ongelmia, jotka häiritsivät katsomiskokemusta. Yhdellä vastanneista ongelmat olivat niin suuret, että esitys ei näkynyt ollenkaan. Kolme vastanneista käytti selaimenaan Mozilla Firefoxia, kaksi Safaria ja yksi Google Chromea. Koska kaikilla selaimilla ilmeni ongelmia, voidaan päätellä, että ongelmat eivät johtuneet tietyn selaimen käytöstä. Tekniset ongelmat olivat lähinnä äänen ja kuvan pysähtelemistä, joiden takia osa esityksestä jäi näkemättä. Myös kesken esityksen pompanneet mainokset olivat keskeyttäneet muutaman esityksen. Kolmen mielestä esityksen seuraaminen oli kuitenkin miellyttävää, mutta erilaista kuin paikan päällä, yksi vastasi seuraamisen tuntuneen lähes samalta kuin olisi ollut katsomassa esitystä paikan päältä ja yhden mielestä esityksen seuraaminen ei ollut miellyttävää. Kun pyydettiin kuvailemaan muutamalla sanalla tarkemmin miltä verkkokatselu tuntui, saatiin vastaukseksi mm. tökkivä ja etäinen. Yhdelle tunne oli samankaltainen kuin olisi katsellut videota Youtubesta. Samalla hän kuitenkin oli muistanut, että kyse on suorasta lähetyksestä, joten kokemus oli siinä mielessä ainutkertainen. Eräs puolestaan vastasi näin: ”Olisin toivonut, että esiintyjän puheääni olisi kuulunut paremmin, nyt välillä sai pinnistää että kuuli. Muut esityksen äänet kuuluivat hyvin. Muuten hyvin sellainen kokemus mitä odotinkin: näkee esityksen ja sen tapahtumat, mutta tunnelmasta jää toki paljon paitsi kun ei ole paikalla live-tilanteessa.” Kolme vastanneista sanoi huomanneensa katsovansa esitystä reaaliajassa, kaksi puolestaan ei. Puolet vastanneista olisi valmiita maksamaan palvelusta. He, jotka olivat valmiita maksamaan palvelusta, vastasivat sopivaksi verkkokatselun esityslipun hinnaksi 5-10 euroa.

5.2 Uuden palvelukonseptin luominen

Ensimmäisen streamauskokeilun jälkeen luotiin uusi palvelukonsepti, jossa yleisötyötä pyrittiin korostamaan. Pohdintojen jälkeen päätettiin lähteä tarjoamaan palvelutaloille kahta hieman toisistaan poikkeavaa pakettia, joista he saivat itse valita heille sopivamman.

Ensimmäinen paketti oli nimeltään Symposion-piiri (liite 1), joka oli tarkoitettu suurelle ryhmälle (n. 30 hlö) palvelutalon asukkaita. Toisen paketin nimi oli Symposion seurustelutilaisuus (liite 2), joka oli suunnattu 3-5 vanhukselle sekä heidän läheisilleen. Molemmat tilaisuudet alkaisivat yleisöyöntekijän aiheeseen johdattavalla alustuksella, jonka jälkeen katsottaisiin Symposion esitys suoratoistona varsinaiselta esityspaikalta Halosenniemestä videotykin välityksellä. Esityksen jälkeen yleisöyöntekijä vetäisi lyhyen loppukeskustelun esityksen pohjalta nousseista tunteista katsojien kanssa. Tilaisuuden kesto olisi kokonaisuudessaan n. 2 tuntia, sisältäen alustuksen, itse esityksen sekä loppukeskustelun.

Tekniset vaatimukset palvelutaloille olivat minimissään tietokone, internetyhteys sekä kaiuttimet, jotta palvelu voitaisiin toteuttaa. Isommalle ryhmälle tarkoitettussa tilaisuudessa vaadittiin myös videotykkiä ja valkokangasta, jolle esityksen voi heijastaa. Kaikki tekniset tarvikkeet olivat myös vuokrattavissa hankkeen kautta. Muuten palvelu oli täysin ilmainen, koska kyseessä oli pilotointi.

Kahteen hieman luonteeltaan erilaiseen pakettiin päädyttiin, sillä pohdimme, että kaikilla palvelutaloille ei ole välttämättä videotykkiä tai sopivaa tilaa, jossa isolle ryhmälle tarkoitettu tilaisuus voitaisiin järjestää. Pienemmän ryhmän kanssa esitystä voitaisiin seurata suoraan tietokoneen tai television ruudulta. Idea läheisten mukaan ottamisesta tuli siitä, että vanhukset voisivat jatkaa esityksestä keskustelua omaistensa kanssa, koska varsinainen purku yleisöyöntekijän kanssa jää melko lyhyeksi. Tilaisuus olisi myös jotain mukavaa arjesta poikkeavaa yhdessä tekemistä vanhuksille ja heidän omaisilleen. Kahden eri

paketin tarjoaminen myös mahdollisti vertailun sen suhteen, kummalle palvelulle olisi enemmän tilausta.

Paketteja lähdettiin tarjoamaan palvelutaloille ottamalla ensin yhteyttä puhelimitse laitosten esimiehiin tai osaston vastaaviin hoitajiin. Puhelun tarkoituksena oli lyhyesti esitellä mistä on kyse ja tiedustella olisiko heillä kiinnostusta tilata palvelua ja kumpi palvelupaketeista heille sopisi paremmin. Tämän jälkeen pyrittiin sopimaan tapaaminen, jossa käytäisiin palvelun idea tarkemmin läpi ja kyseltäisiin hoitajien mielipiteitä ja toiveita palveluun liittyen. Puhelun jälkeen hoitajille laitettiin sähköpostilla tarkempi palvelukuvaus.

Palvelutaloja kontaktoidessa kävi ilmi, että hoitajien aika oli hyvin tiukassa ja yhteisiä tapaamisia oli vaikea sopia. Palvelutalot olivat kuitenkin hyvin kiinnostuneita tarjottavasta palvelusta ja palvelupaketeista isommalle ryhmälle tarkoitettu Symposion-piiri oli suosituimpi. Tavoitteena oli saada mukaan viisi palvelutaloa ja että niiden kaikkien kanssa olisi pidetty jonkinlainen ennakkotapaaminen. Lopulta saimme mukaan kolme eri paikkaa, yhden Keravalta ja kaksi Tuusulasta. Hoitajia pääsimme tapaamaan kahdesta eri paikasta yhdestä Keravalta ja yhdestä Tuusulasta.

5.3 Hoitohenkilökunnan haastattelut

Hoitohenkilökunnan haastattelujen tavoitteena oli tarkentaa asiakasprofiilia ja sitä kautta saada palvelusta paremmin asiakkaiden tarpeita ja toiveita vastaava. Kävimme yhdessä LÄHELLÄ-hankkeen projektipäällikön Metsälintu Pahkinin kanssa tapaamassa Keravalaisen Hoivaosasto Helmiinan apulaisosastonhoitaja Päivi Koskista. Haastattelusta selvisi se, että vanhusyleisö on verrattavissa lapsiyleisöön. Vanhukset saattavat liikkua paikaltaan esityksen aikana, pitää ääntä ja kommentoida esitystä tai tilaisuuden kulkua kesken kaiken. Nämä ovat asioita, jotka tulee ottaa huomioon palvelua suunniteltaessa. Koskinen piti hyvänä sitä, että kulttuuria tuodaan suoraan vanhusten luokse, sillä palvelutalon asukkaita pystytään harvoin viemään teatteriin. Koskisen mukaan myös omaiset toivovat enemmän ohjelmaa palvelutaloon. Aikaisemmin kulttuuritarjonta tässä yksikössä on keskittynyt lähinnä musiikkiin, kun osastolla on vierailut kuoro- ja

kansantanssiesityksiä. Vastaavanlaista esittävää taidetta, kuten tämä streamaus ei ole aiemmin tällä osastolla ollut. (Koskinen 2016.)

Koskisen (2016) mukaan tällaiselle palvelulle olisi varmasti tilausta myös jatkossa ja erilaiset klassikkonäytelmät varmasti kiinnostaisivat kohderyhmää. Hän kuitenkin muistutti, että esitysten tulee olla melko lyhyitä pätkiä, ihannepituus olisi 30 minuuttia, jotta vanhuksat jaksavat katsoa niitä. Esitys on tarkoitettu myös vanhusten omaisille ja Koskisen mielestä omaisten apu tällaisissa tilaisuuksissa on tärkeää, sillä he voivat auttaa vanhuksia liikkumisessa ym. esityksen aikana, jos oma hoitohenkilökunta ei riitä.

Hoitohenkilökunnan haastattelujen jälkeen tilaisuuden aloitusta ja lopetusta päätettiin lyhentää. Alustukselle varattiin vartti, josta viisi minuuttia oli varattu yleiselle järjestäytymiselle ja loput kymmenen minuuttia yleisöyöntekijän vetämälle alustukselle. Loppukeskustelu päätettiin lyhentää viiteen minuuttiin. Molempien hoitajien haastatteluista nousi esiin se, että omaisten läsnäolo olisi erittäin tärkeää tällaisessa tilaisuudessa. Ensinnäkin omaiset pystyisivät olemaan konkreettisesti hoitohenkilökunnan apuna ja toiseksi nyt, kun loppukeskustelu jää hyvin lyhyeksi, voivat vanhuksat jatkaa keskustelua näytelmästä läheistensä kanssa omalla ajalla pitkänkin ajan kuluttua itse esityksestä. Tämä on erityisen hyvä, sillä osalla esityksen herättämät ajatukset saattavat nousta pintaan vasta myöhemmin. Hoitajien keskustelujen pohjalta alun perin tarjotut kaksi luonteeltaan hieman erilaista palvelua yhdistyivätkin ikään kuin yhdeksi suurelle joukolle tarkoitetulle tilaisuudeksi, johon myös läheiset olivat tervetulleita (liite 3).

5.4 Toinen streamauskokeilu ja sen arviointi

Toinen ja viimeinen tämän hankkeen puitteissa tehty streamauskokeilu tehtiin 10.4.2016, jolloin Symposion-esitys lähetettiin kolmeen eri palvelukotiin samanaikaisesti. Näytelmä on juonellinen kertomus Jean Sibeliuksen, Axeli Gallenin ja Pekka Halosen kokoontumisesta aikoinaan kohua herättäneen Symposion-maalaukseen ääreen. Näytelmässä oli mukana neljä näyttelijää ja keskiössä olivat dialogit hahmojen välillä. Näytelmä lähetettiin Tuusulan Halosenniemestä Pekka Halosen aidosta taiteilijakodista. Näin ollen esityspaikka oli olennainen

osa näytelmää. Saavutettavuuden kannalta esityspaikka oli haasteellinen, sillä paikan päälle on esimerkiksi miltei mahdotonta päästä pyörätuolilla. Näin ollen streamaus toimi hyvänä ratkaisuna saavutettavuuden lisäämiseksi.

Palvelutaloista, jonne esitys lähetettiin, kahdessa paikassa kolmesta paikalla oli myös vanhusten omaisia. Jokaisessa palvelukodissa oli paikalla yksi yleisötyöntekijä ja yksi hankkeen edustaja, jotka molemmat kirjasivat omat havaintonsa ylös minun ennalta laatimieni kysymysten pohjalta (liite 4).

Tilaisuudet tavoittivat yhteensä 78 katsojaa niin, että yhdessä paikassa oli 39 katsojaa, toisessa 28 ja kolmannessa 11. Yleisömäärät sisältävät vanhukset, heidän omaisensa sekä hoitajat. Kaikissa paikoissa tekniikka toimi hyvin ja tilaisuudet sujuivat ongelmitta. Tekniikka ja laitteiden toimivuus oli käyty tarkistamassa viimeistään päivää ennen esitystä. Yleisötyöntekijöinä toimineet teatterilmaisunohjaajat olivat saaneet etukäteen manuaalin, jonka mukaan he vetivät tilaisuudet. Manuaalissa käytiin muun muassa läpi kohderyhmän ominaispiirteitä ja sitä minkälaiset yleisötyönmenetelmät heidän kanssaan toimivat. Yleisötyöntekijät olivat myös saaneet etukäteen esityksen käsikirjoituksen luettavakseen. Tilaisuuden aluksi näytettiin kuva Symposion-maalauksesta, jota näytelmä käsittelee ja samalla yleisötyöntekijä jututti yleisöä ja kertoi näytelmästä. Esityksen jälkeen yleisötyöntekijät pitivät mahdollisuuksien mukaan lyhyen loppukeskustelun tai kyselivät henkilökohtaisesti vanhusten mielipiteitä näytelmästä ja itse tilaisuudesta. Havaintojen perusteella kaikissa paikoissa oltiin tietoisia, että kyseessä oli suorälähetys eikä paikan päällä esitettävä teatteriesitys. Aina-kin kahdessa paikassa esitykselle taputettiin näytelmän loppuksi. Tämä erottaa kokemuksen television katsomisesta ja kertoo omalta osaltaan tilaisuuden kokemuksellisuudesta (Ala-Nikkola 2016).

Streamaus toteutettiin monikameratekniikalla ja se toimi tässä esityksessä todella hyvin. Kuvakulmien muuttuminen auttoi muun muassa vanhuksia keskittymään esityksen loppuun asti. Kameroita oli kolme ja ne oli aseteltu niin, etteivät ne häirinneet Halosenniemen (missä esitys oikeasti tapahtui) yleisöä. Esitys oli kestoaltaan noin 70 minuuttia, joka oli äärimmäisen maksimipituus vanhusyleisölle. Noin 45 minuutin jälkeen kaikissa paikoissa oli havaittavissa pientä levottomuutta ja keskittymisen puutetta. Ihanteellinen pituus tällaiselle kohde-

ryhmälle olisikin 30-45 minuuttia. Pienestä levottomuudesta huolimatta miltei kaikki jaksoivat silti katsoa esityksen loppuun asti, vain yhteensä kolme poistui kesken esityksen.

Koska vanhukset olivat melko heikkokuntoisia ja esitys oli melko pitkä, täytyi yleisötyö pitää melko lyhyenä ja suurin osa siitä tapahtuikin ennen esitystä, sillä esityksen jälkeen vanhukset olivat väsyneitä ja halusivat nopeasti omiin huoneisiinsa. Yleisötyö ei voinut myöskään sisältää perinteisiä yleisöä osallistavia menetelmiä, kuten parin kanssa keskustelua tai muuta sellaista, koska suurin osa yleisöstä oli muistisairaita ja heiltä sen tyyppinen toiminta ei onnistuisi. Sen sijaan yleisötyö olikin tässä enemmän henkilökohtaisen kontaktin ottamista yleisön jäseniin ja mielipiteiden kyselemistä, keskustelua ja kommenttien kuuntelemista.

Itse esityksen aikana yleisöltä tuli melko vähän reaktioita. Tuusulan toisessa palvelukodissa, jossa yleisöä oli vähemmän ja vanhukset hieman parempikuntoisia reagoitiin näytelmään eniten ja muun muassa vitseille naurettiin (Tamminen 2016). Myös ne kohdat aiheuttivat reaktioita kaikissa yleisöissä, joihin oli jollain tavalla viitattu alun alustuksessa. Eniten näytelmään reagoivat yleisön joukossa olleet hoitajat ja vanhusten omaiset ja he ikään kuin toimivatkin mallikatsojina vanhuksille reaktioineen ja heidän ansiostaan vanhuksetkin uskalsivat ehkä paremmin näyttää omia reaktioitaan. (Ikonen 2016.) Niissä paikoissa, joissa oli myös omaisia läsnä, oli huomattavissa, että tilaisuus oli selkeästi tärkeä sekä vanhukselle että omaiselle. Kyseessä oli selkeästi yhteinen kokemus, josta voi ammentaa vielä pitkään esityksen jälkeenkin. Hoitajien merkitys oli myös suuri, sillä he pitivät huolta asukkaista ja varmistavat pitkin esitystä, että kaikki kuulivat ja näkivät (Ala-Nikkola 2016).

Kaikista palvelutaloista tuli itse tilaisuudesta positiivista palautetta ja samalla kiiteltiin kovasti, että tällaista järjestetään. Sitä pidettiin todella tärkeänä, että teatteri tuotiin heidän luokseen, sillä heillä ei ole mahdollisuuksia viedä itse asukkaitaan teatteriin.

Haastattelin lyhyesti tilaisuuden jälkeen samaista hoitajaa (Päivi Koskista) Keravan palvelutalosta, jonka kanssa olimme käyneet juttelemassa etukäteen pal-

velusta ja hän piti tilaisuutta myös hyvin onnistuneena. Pituus oli hänenkin mukaansa hieman liian pitkä, pelkästään jo sen perusteella, että pitkään paikallaan istuessa vanhusten paikat alkavat puutua. Hänen mukaansa yleisö jaksoi kuitenkin yllättävän hyvin seurata esityksen loppuun asti ja sellaisetkin, jotka yleensä tämän tyyppisissä tilaisuuksissa alkavat pitää ääntä ja käyttäytyä levottomasti, olivat nyt hiljaa ja keskittyivät esitykseen. Koskisen mukaan vanhukset olivat hyvin tietoisia siitä, että esitys on suoralähetys, joten se ei aiheuttanut yllätyksiä. Hänen mukaansa jatkossa jokin keveämpi aihe voisi olla parempi, sillä nyt näytelmässä muun muassa kiroiltiin ja huudettiin paljon, mitkä aiheuttivat osassa vanhuksia kielteisiä reaktioita. Koskinen myös kiitteli sitä, että tekniikka käytiin tarkistamassa etukäteen ja pitikin sitä yhtenä tärkeänä asiana sen suhteen, että tilaisuus onnistui niin hyvin. Koskisen mukaan tulevaisuudessa, jos vastaavaa järjestetään, ottavat he mielellään heille tällaisen uudestaan. (Koskinen 2016.) Yksi vanhus myös tokaisi tilaisuuden jälkeen, että ”kyllä minä voisin joka viikko tällaiseen osallistua”.

Tämän streamauskokeilun perusteella voi sanoa, että ensimmäisestä kokeilusta on selkeästi opittu ja silloin tapahtuneet virheet pystyttiin nyt välttämään. Nyt muun muassa yleisötyönosuus oli mietitty tarkemmin kohderyhmälle sopivammaksi ja se painottui enemmän tilaisuuden alkuun. Myös istumajärjestyksen vaikutukset huomioitiin paremmin. Havainnot osoittivat myös sen, että on erityisen tärkeää, että yleisötyöntekijät on ohjeistettu etukäteen hyvin. Heidän on tärkeää tietää, siitä millaisesta yleisöstä on kyse ja millaiset menetelmät heidän kanssaan toimivat ja millaiset eivät. Toinen tärkeä seikka tilaisuuden onnistumisen kannalta on, että tekniikka käydään tarkistamassa viimeistään edellisenä päivänä. Se helpottaa tuottajan työtä ja tuo myös varmuuden palvelutaloille. On myös tärkeää, että hoitohenkilökunnalle on tiedotettu hyvin millaisesta tilaisuudesta on kyse, jotta he osaavat toimia ja varautua tilaisuuteen oikein.

Myös se täytyy ottaa huomioon, että esityksen herättämät tunteet eivät välttämättä ole heti havaittavissa yleisöstä vaan ne saattavat nousta pintaan vasta jonkun aikaa tilaisuuden jälkeen. Palvelua kehittäessä onkin syytä pohtia, miten tämä otetaan huomioon ja yksi hyvä ratkaisu siihen onkin juuri läheisten ottaminen mukaan. Kuten nyt huomattiin, tilaisuus oli selkeästi tärkeä yhteinen kokemus niin vanhuksille kuin heidän omaisilleen. Näin he voivat jakaa siitä noussei-

ta tunteita toisilleen vielä pitkään esityksen jälkeenkin. Havainnoista käy ilmi myös se, että vanhusyleisöt ovat silloin aktiivisimmillaan, kun heihin ottaa suoraan kontaktia, mutta kun kontakti loppuu, passivoituu yleisö nopeasti. Jatkossa tähän voisi keksiä jonkun ratkaisun, jolla yleisö voisi itse aktivoida itseään, silloin kuin yleisöyöntekijä ei ole suorassa kontaktissa heihin. (Siren 2016.) Aktiivointina voisi esimerkiksi toimia se, että paikalle tuotaisiin jotain streamattavaan esitykseen liittyvää, esimerkiksi erilaisia esineitä, rekvisiittaa tai roolivaatteita, joita vanhukset voisivat tutkia itsenäisesti.

Jatkossa on mietittävä vielä sitä, miten streamauksen kustannukset saadaan katettua, jos palvelua aletaan myymään. Nyt streamaus tehtiin monikameratekniikalla etukäteen laaditun kuvaussuunnitelman pohjalta. Näin streamauksesta saatiin laadukas, mutta se myös näkyi kustannuksissa. Mielestäni kuitenkin streamauksen laadusta ei pidä tinkiä, koska se on olennainen osa palvelua. Toinen yhtä tärkeä osa palvelua on yleisöyöntekijä, jonka palkka myös nostaa kustannuksia.

Kokeilun pohjalta voikin siis nostaa esiin seuraavat seikat, jotka vaikuttavat siihen, että tilaisuus on onnistunut:

- 1) Hoitohenkilökunnan kanssa on etukäteen neuvoteltu palvelun sisällöstä
- 2) Tekniikan toimivuus on tarkistettu etukäteen
- 3) Yleisöyöntekijät on perehdytetty hyvin koskien kohderyhmää ja esitettävää näytelmää
- 4) Vanhusyleisön ollessa kyseessä yleisöyön on painotuttava tilaisuuden alkuun, jolloin vanhukset ovat virkeimmillään ja kontaktin ottaminen tulee tehdä henkilökohtaisesti sekä
- 5) Streamaustekniikka tulee suunnitella huolellisesti esitykseen sopivaksi, toisin sanoen miettiä kuvataanko yhdellä kameralla vai käytetäänkö monikameratekniikkaa.

5.5 Palvelun arviointia ja kehittämissuhteita

Kun LÄHELLÄ-hankkeen osa-alueella streamauspalvelusta arvioi suhteessa Humanistisen ammattikorkeakoulun Osallistuminen aluetaitelijahankkeissa-

hankkeeseen, jonka tarkoituksena on selvittää miten aluetaiteilijahankkeet vaikuttavat alueen kulttuuritoimintaan kuntalaisten osallistumisen ja osallisuuden toteutumisen näkökulmista sekä siitä, miten aluetaiteilijahankkeet edistävät taide- ja kulttuuripalveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta kohdealueilla, voidaan sanoa, että streamauspalvelun pääkärkenä on saavutettavuuden ja saatavuuden edistäminen kun taas osallisuus ja osallistaminen ovat puolestaan sivukärkinä.

Streamauspalvelun osallisuuden astetta kulttuurisen vanhustyön näkökulmasta voidaan tarkastella teoriaosuudessa esitetyn Laura Huhtinen-Hildenin luoman kaavion avulla (kuvio 3). Kuviota tarkasteltaessa voidaan todeta, että streamauspalvelu sijoittuu kaaviossa vasempaan alakulmaan seuraamisen tasosta hieman ylemmäksi. Streamauspalvelussa osallisuuden aste kasvaa pelkästä seuraamisesta paikalla olevien yleisöyöntekijöiden ansiosta. He kohtaavat yleisön ja ottavat samalla vanhuksiin kontaktia. Yleisöyöntekijöiden läsnäolo onkin tärkeä elementti asiakaskokemuksen kannalta.

Streamauspalvelun yhteydessä voidaan puhua myös asiakasosallisuudesta. Asiakasosallisuudella tarkoitetaan asiakkaan kuulemistä ja kohtaamista sekä asiakkaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia omien palvelujen suunnitteluun ja arviointiin sekä palvelujen kehittämiseen. Asiakasosallisuuden toteutumista voidaan edistää muun muassa keräämällä asiakkailta palautetta sekä järjestämällä asiakasraateja ja –foorumeita. (Pieviläinen, Pyykkönen & Saukkonen 2014, 5.) Tässä tapauksessa asiakasosallisuus tapahtui etukäteen hoitajien haastatteluissa ja streamauksissa kohtaamalla vanhuksia ja jututtamalla heitä ja heidän omaisiaan palvelusta.

LÄHELLÄ-hankkeen yhtenä tavoitteena oli löytää osallistamismenetelmiä, joilla alueiden asukkaat saadaan vaikuttamaan omaan elinympäristöönsä, tuottamaan omaehtoista taidetta ja kulttuuria, vaikuttamaan taiteen ja kulttuurin sisältöihin sekä lisäämään yhteisöllisyyttä. Toisena tavoitteena oli löytää keinoja, joiden avulla voidaan osallistaa kulttuuritoimintaan myös kaikkein epätodennäköisimpiä ryhmiä. Streamauspalvelun osalta päätavoitteina olivat saavutettavuus kohderyhmille, jotka eivät fyysisistä syistä pääse teatteriin sekä palvelutoimien osallistaminen suunnitteluun. Streamauksen osalta voidaan katsoa, että

tavoitteet täyttyivät osittain. Palvelu tavoitti hyvin sellaisia henkilöitä, jotka eivät normaalisti pysty osallistumaan toisaalla toteutettuihin kulttuuripalveluihin. Sen sijaan erilaisten osallistamismenetelmien löytäminen hoitohenkilökunnan osallistamiseen palvelun suunnitteluun jäi puolestaan tavoitteisiin nähden hieman vajaaksi aikataulumuutosten vuoksi, sillä alun perin suunnitellut työpajat muuttuivat yksilöhaastatteluiksi.

Teoriaosuudessa esiteltyn osallistavan suunnittelun malliin verrattaessa LÄHELLÄ-hankkeessa osallistava suunnittelu toteutui konsultoinnin tasolla, kun palvelutalojen hoitohenkilökuntaa kuultiin suunnitteluvaiheessa. Jotta suunnittelussa päästäisiin ylimmälle tasolle, tuettuun toteuttamiseen, tulisi hoitohenkilökunnan olla sitoutuneempia prosessiin ja varata kehittämiselle enemmän aikaa. Tämä olisi toki ihannetilanne ja siihen myös kulttuurinen vanhustyö pyrkii, että palvelutalot itse suunnittelisivat ja toteuttaisivat erilaisia kulttuuri- ja taideprojekteja ja ulkopuolelta heitä tuettaisiin vain neuvojen ja mahdollisen rahoituksen avulla.

Kuten alun tietoperustassa käy ilmi, osallisuus voidaan jakaa neljään eri muotoon: tieto-osallisuuteen, suunnitteluosallisuuteen, päätösosallisuuteen sekä toimintaosallisuuteen. Nämä ovat myös verrattavissa osallistavan suunnittelun tasoihin. Tämän jaottelun mukaan streamauspalvelu sijoittuu suunnitteluosallisuuteen, johon sisältyy valmisteluun liittyvää vuorovaikutusta.

Fyysisen saavutettavuuden näkökulmasta streamauspalvelu on varsin onnistunut. Kulttuuriseen vanhustyöhön vaikuttaa vanhusten hoidon laitostuminen, jossa laitoksen rutiinit, rytmi ja henkilöstön voimavarat määrittävät pitkälle sen, mikä kulttuuri on saavutettavissa (Häyrynen 2007, 91). Nyt palvelun avulla tavoitettiin 78 katsojaa, jotka eivät muuten olisi päässeet nauttimaan esityksestä. Koska tilaisuudet järjestettiin palvelutalojen omissa tiloissa, olivat ne jo valmiiksi suunniteltu kohderyhmälle eli vanhuksille sopiviksi ja saapuminen paikalle oli helppoa. Tilan järjestämisessä otettiin myös huomioon eri kuntoiset vanhuksat ja esimerkiksi huonokuuloisemmat asetettiin etualaan ja parempikuuloisemmat taakse. Palvelun saavutettavuutta paransi myös se, että palvelun toteuttamiseen vaadittava teknologia oli tarvittaessa vuokrattavissa hankkeen kautta, joten palvelutaloilla ei tarvinnut olla kaikkea kalustoa itsellään. Palveluun kuului

myös se, että tekniikan toimivuus käytiin tarkistamassa hankkeen henkilökunnan toimesta kaksi päivää ennen varsinaista tilaisuutta. Saavutettavuutta edisti myös paikalla olevat yleisöyöntekijät, jotka huolehtivat tekniikasta ja tilaisuuden kulusta, joka helpotti puolestaan hoitohenkilökunnan työtä. Ajankohtana sunnuntai oli hyvä, sillä se mahdollisti myös omaisten saapumisen paikalle. Streamutilaisuudesta pyrittiin tekemään mahdollisimman vaivaton palvelutalon henkilökunnalle ja siinä onnistuttiin hyvin saadun palautteen perusteella.

”Käyttäjän näkökulmasta saavutettavuus tarkoittaa toimivuutta, turvallisuutta ja viihtyisyyttä” (Linnapuomi, Paqvalen, Salovaara & Turpeinen 2014, 1). Tiukan aikataulun vuoksi tästä työstä jäi uupumaan tiedot siitä, miten vanhukset olivat itse kokeneet tilaisuuden juuri saavutettavuuden näkökulmista. Näin ollen arviot esimerkiksi aistillisen saavutettavuuden onnistumisesta jää vajaan.

Palvelun saavutettavuutta pystyisi vielä parantamaan, siten että streamaukseen ottaisi mukaan tekstityksen. Teatteritekstittämällä tarkoitetaan esityksen vuorosanojen esittämistä yleisölle. Tekstitys voidaan sijoittaa näyttämön ulkopuolelle tai lavastuksen yläpuolelle niin, ettei sen ajatella kuuluvan taiteelliseen kokonaisuuteen. Tekstitys voidaan myös esittää jokaiselle katsojalle jaettavassa pienessä tekstitysnäytössä tai se voidaan sijoittaa myös näyttämökuvaan. Tällöin tekstitys suunnitellaan alusta alkaen osaksi esityksen visuaalista kokemusta, dramaturgiaa, tapahtumien kuljetusta ja rytmitystä. Tekstitys tehdään käsikirjoituksen pohjalta etukäteen. Itse tilaisuudessa tekstityksen ajastaja painaa esiin etukäteen valmistellut, puheesta tiivistetyt repliikit sitä mukaa, kun ne todellisuudessa lausutaan. Tekstittäjän tai jonkun muun tekstien reaaliaikaisesta esittämisestä vastaavan henkilön läsnäolo esityksessä on siis aina välttämätöntä, jotta oikeat repliikit näkyisivät yleisölle oikealla hetkellä. Teknisenä vaatimuksena tekstitykselle on tekstityslaitteisto. Tekstityksen kulut koostuvat näin ollen tekstittäjän ja mahdollisen ajastajan (tässä tapauksessa yleisöyöntekijä voisi hoitaa sen) palkasta sekä mahdollisesta laitteiston hankinnasta. Yksinkertaisimmillaan laitteisto tarkoittaa projektorin, jolla heijastetaan tasaiselle seinäpin- nalle tavallisessa tekstinkäsittelyohjelmalla tehty tekstitys. (Linnapuomi ym. 2014, 16-18.)

Tekstitystä kevyempi versio auttamaan tekemään esityksestä saavutettavamman olisi se, että näytelmästä jaettaisiin lyhyet tiivistelmät katsojille, joista näytelmän juoni ja repliikit käyvät ilmi. Näin ollen ei haittaisi vaikka ei kuulisikaan tai saisi selvää kaikista repliikeistä. Tiivistelmä auttaisi näin esityksen seuraamista. Tekstityksen tai tiivistelmän käytössä tulee kuitenkin myös ottaa huomioon kohderyhmä. Jos yleisössä on paljon huonokuntoisia muistisairaita, ei nämä välttämättä tuo lisäarvoa palvelulle, sillä muistisairaavat eivät välttämättä pysty seuraamaan juonta tiivistelmästä tai lukemaan tekstitystä. Silloin tällaisista lisäpalveluista voi olla vain haittaa.

Nyt kun kyseessä oli palvelun kehittämisvaihe, niin olivat streamauspalvelut palvelutaloille ilmaisia ja siltä osin siis kaikille taloudellisesti saavutettavia. Tulevaisuudessa, jos palvelua aiotaan tarjota hankkeen päättymisenkin jälkeen, on syytä pohtia palvelun hinnoittelua myös saavutettavuuden näkökulmasta. Saavutettava hinnoittelu huomio taloudellisesti heikommassa asemassa olevien henkilöiden osallistumismahdollisuuksia. Hinnoittelultaan saavutettavat palvelut ovat kohtuuhintaisia ja niissä on huomioitu alennuksin erilaiset ryhmät, kuten opiskelijat, työttömät ja eläkeläiset. (Linnapuomi ym. 2014, 20.)

Tulevaisuudessa voisikin pohtia rahoituksen kannalta yhteistyötä muiden kulttuurilaitosten kanssa. Esimerkiksi monien konserttitalojen esityksiä voi nykyään seurata suoratoiston välityksellä. Näin ollen heillä on jo luultavasti olemassa streamaukseen tarvittava teknologia ja osaava henkilö palvelun toteuttamiseen. Näitä hyödyntämällä streamauksen kustannuksia voisi saada hieman alemmaksi. Kuten kokeilussa huomattiin, omaisten läsnäolo koettiin myös tärkeäksi. Näin ollen osa palvelun rahoittamisesta voisi tulla heiltä. Omaiset voisivat esimerkiksi maksaa vapaaehtoisen kuukausimaksun palvelutalon kulttuuripalvelujen tukemiseksi, josta katettaisiin muun muassa streamauspalvelun ostamisen kustannuksia. Myös yksityisen sektorin toimijoita voisi hyödyntää kustannusten kattamisessa. Sen sijaan, että palvelua lähdetäisiin suoraan myymään palvelutaloille, voisi sitä myydä yrityksille, jotka sitten tarjoaisivat palvelun vanhainkoteihin osana yritystensä vastuullisuusohjelmaa.

6 POHDINTAA JA ARVIOINTIA

Opinnäytetyöni oli tavoitteidensa puolesta kaksijakoinen. Pää tavoitteena oli arvioida LÄHELLÄ-hankkeen streamauskokeilua kuntalaisten osallistumisen ja osallisuuden näkökulmasta sekä sitä, miten aluetaitelijahankkeet edistävät taide- ja kulttuuripalveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta kohdealueilla. Näin ollen tarkastelun kohteena oli se, millaisia mahdollisuuksia asukkailla on osallistua taide- ja kulttuuripalveluiden sekä näihin liittyvien toimintojen suunnitteluun, toteuttamiseen ja käyttämiseen alueellisista, sekä asukkaiden sosiaalisista ja taloudellisista näkökulmista. Toisena tavoitteena oli yhdessä LÄHELLÄ-hankkeen projektiorganisaation kanssa kehittää toimiva streamauspalvelu ja osallistaa sen suunnitteluun ja kehittämiseen myös palvelun tulevia käyttäjiä, tässä tapauksessa palvelutalojen hoitohenkilökuntaa.

Streamauskokeilun arvioinnin osalta saavutin tavoitteet ja sen pohjalta syntyi kehittämissuhteita tulevaisuuden varalle. Streamauspalvelun kehittämisen osalta tavoitteet täyttyivät osittain, sillä hoitohenkilökunnan osallistaminen jäi tässä tapauksessa melko vähäiseksi. Saimme kuitenkin luotua palvelukonseptin, joka on esitelty tässä työssä.

Mikäli hoitajia halutaan osallistaa enemmän, täytyisi se tehdä jo varhaisemmassa vaiheessa kuin tässä tapauksessa. Nyt kokeiluun osallistuvien palvelutalojen vastaavia hoitajia pyrittiin tapaamaan yksitellen, mutta ehkä jatkossa olisi järkevämpää järjestää yksi yhteinen niin sanottu koulutustilaisuus kaikille hoitajille, jossa palvelu esiteltäisiin. Samalla hoitajat voisivat esittää kysymyksiä ja kommentteja palveluun liittyen ja heiltä voisi kerätä tietoa palvelun kehittämistä varten erilaisilla toiminnallisilla menetelmillä, mikä oli alun alkaenkin tarkoitus. Prosessi osoitti myös sen, että jos palvelutalot halutaan täysipainoisesti mukaan kehittämis- ja suunnitteluprosessiin, täytyisi se ottaa jollain tavalla mukaan palvelutalojen normaaliin arkeen, jolloin se olisi aidommin asiakaslähtöistä. Tässä tapauksessa esimerkiksi erilaiset kulttuuriluotaimet olisivat varmasti olleet tähän hyvä keino. Luotaimet ovat itsedokumentointiin perustuva työtapo, joiden tarkoituksena on saada käyttäjä näkemään ympärillään olevia arkisia asioita ja omia kokemuksia niin, että ne välittyvät palvelun kehittäjälle. Näin saadaan esimer-

kiksi käyttäjien, tässä tapauksessa hoitajien, keräämät arvot mukaan suunnitteluprosessiin. Luotaimet koostuvat erilaisista tehtävistä kuten valokuvaamisesta ja päiväkirjoista ja luovat eräänlaisen yhteyden tulevien käyttäjien ja suunnittelijoiden välille. (Mattelmäki 2006; Hulkko 2005; Miettinen, 2011,73.)

6.1 Tutkimuksen arviointia

Uskon, että opinnäytetyöni toimii hyvänä apuna sellaiselle, joka on suunnittelemassa streamauspalvelun kehittämistä ja toivon, että lukemalla työni voi saada hyviä vinkkejä, kuinka edetä palvelumuotoiluprosessissa. Opinnäytetyöni antaa myös arvokasta tietoa LÄHELLÄ-hankkeesta Humanistiselle ammattikorkeakoululle ja sen hankkeelle, joka toimi työni tilaajana.

Opinnäytetyöni toimii myös palvelumuotoilun prosessin kuvauksena streamauspalvelusta. Sen tarkoituksena on avata keinoja, joita tällaisen palvelun muotoilussa voi käyttää ja kertoa kuinka prosessi käytännössä sujuu ja lopuksi esitellä valmis palvelukonsepti. Toivonkin, että työni toimii rohkaisijana niille, jotka miettivät oman kulttuuripalvelunsa sähköistämistä streamauksen muotoon ja luettuun prosessikuvauksen uskaltaisivat myös itse lähteä kokeilemaan streamauspalvelun kehittämistä.

Täytyy kuitenkin muistaa, että kyseessä on tapauskuvaus, joten kaikki työssäni esitellyt kohdat eivät välttämättä päde jossain toisessa tapauksessa. Tämä vaikuttaa osiltaan myös tutkimuksen validiteettiin, sillä tutkimusotos oli varsin pieni, eikä tämän perusteella voi tehdä laajoja yleistyksiä. Tulokset ovatkin enemmän suuntaa antavia kuin tiukkoja totuuksia.

Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmistä parhaiten toimivat havainnointi ja yhteiset keskustelut LÄHELLÄ-hankkeen vetäjien kanssa. Aineiston keruussa haastavinta oli se, että aineisto jakaantui ikään kuin kahteen osaan päätavoitteeni ja sivutavoitteeni mukaan. Haasteena oli erottaa nämä toisistaan, eli millä keinoin saan aineistoa hankkeen arviointia varten ja mikä aineisto puolestaan kuuluu streamauspalvelun kehittämiseen.

Tavoitteisiin nähden opinnäytetyöni on mielestäni hyvä kokonaisuus. Tavoite oli osaltaan kaksisuuntainen, ja siihen kuului hankkeen arviointi sekä suoratoistopalvelun suunnittelu. Sivutavoitteena olleen streamuspalvelun suunnitteleminen toimi aineistona päätavoitteena olleelle hankkeen arvioinnille. Kokonaisuus syntyy siitä, että kaikki opinnäytetyössä kuvatut tapahtumat toimivat aineistona päätavoitteelle.

6.2 Loppupohdintaa

Vanhustyö on jonkinlaisessa murroksessa ja tulee varmasti muuttumaan lähivuosina rutkasti. Haluan myös uskoa, että kulttuurinen vanhustyö otetaan yhä enemmän tulevaisuudessa huomioon vanhusten palveluita suunniteltaessa, vaikka välillä näyttää siltä, että kulttuuri on aina se josta ensimmäisenä karsitaan. Kulttuurilla on kuitenkin tutkitusti hyvinvointivaikutuksia ja se parantaa elämänlaatua huomattavasti. On siis tärkeää, että myös vanhukset saavat näitä palveluita osakseen, vaikka eivät itse pääsisikään paikanpäälle teatteriin, museoon tai konserttiin.

Uskon myös, että tulevaisuudessa streamaus teknologian käyttö tulee yleistymään kulttuuripalveluita suunniteltaessa. Kuten työssäniikin käy ilmi, se lisää palveluiden saavutettavuutta ja saatavuutta. Sen lisäksi, että streamauksen avulla esittävää taidetta voidaan viedä esimerkiksi juuri erilaisiin laitoksiin, mahdollistaa se myös teattereille uusien erilaisten esitystilojen käytön. Ei haittaa, vaikka itse paikkaan, jossa näytelmä esitetään, ei mahtuisi kuin muutama katsoja, sillä streamauksen avulla voidaan tavoittaa laajakin katsojajoukko. Täytyy toki muistaa, että paikan päältä seurattu ja streamauksen välityksellä katsottu esitys ovat kumpikin omat palvelunsa eikä niitä voi täysin verrata keskenään.

Jatkotutkimuksena opinnäytetyölleni voisi tehdä tutkimuksen, jossa vielä syvennettäisiin teatterin yhteistyötä palvelutalojen kanssa, niin että osallisuuden määrä lisääntyisi. Tässä kokeilussa streamauspalvelu jäi ulkopuolelta tuoduksi yksittäiseksi niin sanotuksi pistokeikaksi palvelutaloihin ollen samalla hieman arjesta poikkeavaa tekemistä. Parhaimmillaan kokemusta muistellaan vielä pitkänkin ajan päästä itse esityksestä, mutta muita pitkäaikaisvaikutuksia sillä ei ollut palvelutalojen toimintaan. Tulevaisuudessa voisikin tutkia millaisin keinoin ja toiminta-

tavoin kulttuurinen vanhustyö saataisiin juurrutettua osaksi palvelutalojen toimintaa niin, että sen suunnittelu lähtisi sisältäpäin. Tällaisia toimintatapoja voisi esimerkiksi olla eräänlaisen kulttuurikummin määrittäminen palvelutaloihin, joka toimisi eräänlaisena välikätenä palvelutalojen ja ulkopuolisten kulttuurilaitosten välillä.

Kaiken kaikkiaan olen tyytyväinen tässä aikataulussa saamaani lopputulokseen, työn tavoitteet täyttyivät ja sain paljon uutta tietoa palvelumuotoilusta sekä kulttuurisesta vanhustyöstä, joita voin hyvin hyödyntää tulevaisuudessa kulttuurituottajan työssäni.

LÄHTEET

- Ala-Nikkola, Elina 2015. Tanssia verkon välityksellä senioreille – teatterin streamauspalvelun kehittäminen palvelutaloihin. Ei julkaistu.
- Ala-Nikkola, Elina 2016. Havainnointimuistiinpanot Tuuskodon streamauksesta 10.4.2016. Ei julkaistu.
- Antikainen, Veera & Kauhanen Karoliina 2013. Taidelaboratorio, osallistavan suunnittelun prosessi kouluikäisten lasten kanssa – tapauksena Hämeenlinnan taidemuseolle suunniteltava tehtäväpaketti. Opinnäytetyö. Hämeen ammattikorkeakoulu.
http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/59404/Antikainen_Veera_ ja_Kauhanen_Karoliina.pdf?sequence=1
- Dreier, Troy 2013. Ustream Offers Three Rules for Streaming Live Video. Viitattu 8.4.2016. <http://www.streamingmedia.com/Articles/Editorial/Featured-Articles/Ustream-Offers-Three-Rules-for-Streaming-Live-Video-87119.aspx>
- Hautio, Minna (toim.) 2014. Sähköä kulttuuripalveluihin – selvitys kuntien kulttuuripalveluiden sähköisen tuottamisen mahdollisuuksista. Humanistinen ammattikorkeakoulu.
<http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/78023/978-952-456-178-5.pdf?sequence=1>
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Honka, Niina 2015. Seitkyt on uusi kuuskyt – suuret ikäluokat voivat paremmin kuin vanhempansa samassa iässä. Yleisradio.
http://yle.fi/uutiset/seitkyt_on_uusi_kuuskyt__suuret_ikaluokat_voivat_paremminkin_kuin_vanhempansa_samassa_iassa/8246412.
- Huhtinen-Hilden, Laura 2013a. Kulttuurinen vanhustyö - hyvistä käytänteistä toimintakulttuurin muutokseen. Teoksessa Laura Huhtinen-Hilden & Anna-Maria Viikuna (toim.) Kulttuurinen vanhustyö -taide kumppanina läpi elämän. Metropolia ammattikorkeakoulu, 8-17.
- Huhtinen-Hilden, Laura 2013b. Kulttuurisen vanhustyön kehittämisen seuraavat askeleet. Teoksessa Laura Huhtinen-Hilden & Anna-Maria Viikuna (toim.) Kulttuurinen vanhustyö -taide kumppanina läpi elämän. Metropolia ammattikorkeakoulu, 48-55.
- Huhtinen-Hilden, Laura 2013c. Kohti luovaa arkea – kulttuurisen vanhustyön mahdollisuuksista ja haasteista. Teoksessa Katri Leppisaari (toim.) Tahtoa, toimintaa ja teoriaa, kulttuurinen vanhustyö nyt ja tulevaisuudessa. Osaattori ja Lasipalatsin Mediakeskus Oy. 8-22.
http://uusi.osaattori.fi/media/filer_public/2013/11/25/tahtoa_toimintaa_osaattori.pdf
- Hyyppä, Markku T 2013. Kulttuuri pidentää ikää. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
- Hämäläinen, Kai, Viikka, Hanna & Miettinen, Satu 2011. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Satu Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 61-77

- Häyrynen, Simo 2007. Onko kulttuuri saavutettavissa?. Teoksessa Teija Nuutinen (toim.) Elämän ilon välähdyksiä – taiteen ja vanhustyön kohtaamisia. Jyväskylä: Pohjois-Karjalan ammatikorkeakoulu, 83-94.
- Ikonen, Laura 2016. Havainnointimuistiinpanot Hoivaosasto Helmiinan streamuksesta. 10.4.2016. Ei julkaistu.
- Kangas, Anita, Jakonen, Olli & Havimäki, Sari-Minna 2014. Osallistumista ja aktivointia - KUULTO toimintakokeilun matkassa. Opetus- ja kulttuuriministeriö.
<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2014/liitteet/okm11.pdf?lang=fi>
- Keski-Uudenmaan teatteri 2016. Culture on the Move-hanke.
<http://www.kut.fi/cumo/>.
- Keski-Uudenmaan teatterin kannatusyhdistys ry 2014. LÄHELLÄ-hanke. Kulttuurista yhteistyötä ja saavutettavuutta kunnissa. Hankehamus. Ei julkaistu
- Liikanen, Hanna-Liisa 2010. Taiteesta ja kulttuurista hyvinvointia. Opetusministeriö.
<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/OPM1.pdf?lang=>
- Linkoa, Jussi & Timonen, Päivi 2015. Uuden tekniikan mahdollisuudet osallistamisessa. Teoksessa Arto Lindholm (toim.) Ei-kävijästä osalliseksi - osallistuminen, osallistaminen ja osallisuus kulttuurialalla. Humanistinen ammattikorkeakoulu, 98-111.
- Linnapuomi, Aura, Paqvalen, Rita, Salovaara, Sari & Turpeinen, Iida 2014. Teatteria kaikille! Opas teattereille saavutettavaan toimintaan. Kulttuuria kaikille –palvelu, Yhdenvertaisen kulttuurin puolesta ry & Suomen Teatterit Ry.
http://www.cultureforall.info/doc/tietopaketti_ja_opaat/teatteria_kaikille_opas_2_painos.pdf
- Miettinen, Satu 2011. Palvelumuotoilu - yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Satu Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologian tutkimuskeskus Teknova Oy, 21-43.
- Miettinen, Satu & Koivisto, Mikko 2009. Design services with innovative methods. Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät, uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma pro Oy.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014. Taiteen ja kulttuurin saavutettavuus. Loppuraportti. Opetus ja kulttuuriministeriö.
<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2014/liitteet/tr15.pdf?lang=fi>
- Pieviläinen, Henna, Pyykkönen, Anne & Saukkonen, Tanja 2014. Asiakkaan äänellä – menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalisuudessa. Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry.
<http://www.jelli.fi/lataukset/2011/04/Asiakkaan-%C3%A4%C3%A4nell%C3%A4-menetelm%C3%A4opas.pdf>
- Riekkinen, Mariya 2015. Vanhusten osallistaminen sosiaaliseen kulttuurielämään: kokemuksia palveluasumisesta. Tutkimuskatsauksia 4a/2015. Turun kaupunki.

http://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/tutkimuskatsauksia_4a-2015.pdf

Simon, Nina. 2010. The Participatory Museum. Santa Cruz: Museum 2.0.
<http://www.participatorymuseum.org/read/>

Sirén, Kenneth 2016. Havainnointimuistiinpanot Tuuskodon palvelutalon streamauksesta 10.4.2016. Ei julkaistu

Tamminen, Anna Marika 2016. Havainnointimuistiinpanot Riihikodin palvelutalon streamauksesta 10.4.2016. Ei julkaistu.

Tutkivan teatterityön keskus 2010. YLÖS – ammattiteattereiden yleisötyön kehittäminen. Yleisötyö. Tampereen yliopisto.
<http://www.yleisotyo.fi/index.php?page=mitae>.

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum.

Vaajakallio, Kirsikka & Mattelmäki, Tuuli 2011. Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa Satu Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 77-98.

Virolainen, Jutta 2015. Kulttuuripoliittinen näkökulma osallistumiseen. Teoksessa Arto Lindholm (toim.) Ei-kävijästä osalliseksi - osallistuminen, osallistaminen ja osallisuus kulttuurialalla. Humanistinen ammattikorkeakoulu, 54-64.

Virolainen, Jutta 2015. Kulttuuriosallistumisen muuttuvat merkitykset - katsaus taiteeseen ja kulttuuriin osallistumiseen, osallisuuteen ja osallistumattomuuteen. Kulttuuripoliittisen tutkimuksen edistämissäitiö Cuporen verkkojulkaisu ja 26.
<http://www.cupore.fi/documents/Kulttuuriosallistumisenmuuttuvatmerkitykset000.pdf>

Haastattelut

Koskinen, Päivi 2016. Hoivaosasto Helmiinan apulaisosastonhoitaja, 30.3.2016. Metsälintu Pahkin & Veera Antikainen

Koskinen, Päivi 2016. Hoivaosasto Helmiinan apulaisosastonhoitaja, 10.4.2016. Veera Antikainen.

LIITTEET

Liite 1 Symposion-piiri

TEATTERILÄHETYS SUORANA AIDOSTA TAITEILIJAMILJÖÖSTÄ PALVELUTALOONNE

Keski-Uudenmaan teatterin Culture on the move CUMO - hanke tarjoaa palvelutaloille mahdollisuuden seurata Symposion-teatteriesitystä suorana lähetyksenä taiteilijakoti Halosenniemestä Tuusulasta sunnuntaina 10.4.2016. Esitys alkaa klo 17 ja tilaisuus palvelutalossa n.15-30 minuuttia sitä ennen. Symposion on viihdyttävä ja vauhdikas kuvaus Jean Sibeliuksen, Axel Gallenin ja Pekka Halosen taiteilijantiestä ja heidän merkityksestään suomalaisen kansallistunnon kohottajina. Esityspaikkana toimii Pekka Halosen ateljee Halosenniemessä, jonne on vaikea päästä esimerkiksi pyörätuolilla. Myös asiakaspaikat itse esityspaikalla ovat rajalliset. Streamauspalvelu onkin ainutlaatuinen mahdollisuus palvelutalon asukkailla päästä kurkistamaan taiteilijaelämään omasta kotoa käsin. Tämän lisäksi asukkaat pääsevät keskustelemaan esityksen herättämistä tunteista palvelun mukana tulevan yleisöyöntekijän kanssa, joka alustaa ja purkaa esityksen.

Tarjoamme teille seuraavanlaista pakettia:

Symposion-piiri

Symposion-piiri on tarkoitettu suurelle ryhmälle (n. 30 hlö) palvelutalon asukkaita. Tilaisuus alkaa yleisöyöntekijän aiheeseen johdattavalla alustuksella, jonka jälkeen katsotaan Symposion esitys suoratoistona varsinaiselta esityspaikalta Halosenniemestä videotykin välityksellä. Esityksen jälkeen yleisöyöntekijä vetää lyhyen loppukeskustelun esityksen pohjalta nousseista tunteista katsojien kanssa. Tilaisuuden kesto on kokonaisuudessaan n. 2 tuntia, sisältäen alustuksen, itse esityksen sekä loppukeskustelun.

Keski-Uudenmaan teatteri tarjoaa ilmaiseksi itse esityksen ja yleisöyöntekijän. Palvelutalolla itsellään tarvitsee olla esityksen tilaamiseksi seuraavat tekniset valmiudet:

Tila: sali tai muu iso huone, jonka saa tarvittaessa hämärrettyä

Tekniset vaatimukset:

- Tietokone
- tykki
- valkokangas tai valkoinen seinä
- kaiuttimet
- nettiyhteys

Mikäli palvelutalolla ei ole edellä mainittuja teknisiä valmiuksia, voi ne tilata maksullisena Keski-Uudenmaan teatterin kautta.

Palvelu on osa Culture on the move Cumo -hankkeen Taidenetti -kokeilua ja tilaamalla palvelun pääsette olemaan mukana sen kehittämisessä.

Lisätiedot:

Metsälintu Pahkin
p. 040 581 4099
metsalintu.pahkin@gmail.com

Lisätietoa esityksestä: <http://www.kut.fi/ohjelmisto>

Liite 2 Symposion seurustelutilaisuus

TEATTERILÄHETYS SUORANA AIDOSTA TAITEILIJAMILJÖÖSTÄ PALVELUTALOONNE

Keski-Uudenmaan teatterin Culture on the move CUMO - hanke tarjoaa palvelutaloille mahdollisuuden seurata Symposion-teatteriesitystä suorana lähetyksenä taiteilijakoti Halosenniemestä Tuusulasta sunnuntaina 10.4.2016. Esitys alkaa klo 17 ja tilaisuus palvelutalossa n.15-30 minuuttia sitä ennen. Symposion on viihdyttävä ja vauhdikas kuvaus Jean Sibeliuksen, Axel Gallenin ja Pekka Halosen taiteilijantiestä ja heidän merkityksestään suomalaisen kansallistunnon kohottajina. Esityspaikkana toimii Pekka Halosen ateljee Halosenniemessä, jonne on vaikea päästä esimerkiksi pyörätuolilla. Myös asiakaspaikat itse esityspaikalla ovat rajalliset. Streamauspalvelu onkin ainutlaatuinen mahdollisuus palvelutalon asukkailla päästä kurkistamaan taiteilijaelämään omasta kotoa käsin. Tämän lisäksi asukkaat pääsevät keskustelemaan esityksen herättämistä tunteista palvelun mukana tulevan yleisöyöntekijän kanssa, joka alustaa ja purkaa esityksen.

Tarjoamme teille seuraavanlaista pakettia:

Symposion seurustelutilaisuus

Symposion seurustelutilaisuus on suunnattu n. 3-5 vanhukselle sekä heidän läheisilleen. Tilaisuus alkaa esityksen mukana palvelutaloon saapuvan yleisöyöntekijän esitykseen johdattavalla alustuksella, jonka jälkeen katsotaan Symposion esitys suoratoistona Halosenniemestä. Esityksen jälkeen yleisöyöntekijä vetää lyhyen keskustelun esityksen pohjalta nousseista tunteista ja ajatuksista asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa. Tilaisuuden kesto on kokonaisuudessaan n. 2 tuntia, sisältäen alustuksen, itse esityksen sekä loppukeskustelun.

Keski-Uudenmaan teatteri tarjoaa ilmaiseksi itse esityksen ja yleisöyöntekijän.

Palvelutalolla itsellään tarvitsee olla esityksen tilaamiseksi seuraavat tekniset valmiudet:

Tila: huone, jonka saa tarvittaessa hämärrettyä

Tekniset vaatimukset:

- Tietokone
- kaiuttimet
- nettiyhteys

Mikäli palvelutalolla ei ole edellä mainittuja teknisiä valmiuksia, voi ne tilata maksullisena Keski-Uudenmaan teatterin kautta.

Palvelu on osa Culture on the move Cumo -hankkeen Taidenetti –kokeilua, ja tilaamalla palvelun pääsette olemaan mukana sen kehittämisessä.

Lisätiedot:

Metsälintu Pahkin
p. 040 581 4099
metsalintu.pahkin@gmail.com

Lisätietoa esityksestä: <http://www.kut.fi/ohjelmisto>

Liite 3 Mainos

**TERVETULOA SEURAAMAAN SUORAA TEATTERILÄHETYSTÄ**

Keski-Uudenmaan teatterin Culture on the move CUMO -hanke tarjoaa mahdollisuuden seurata Symposion-teatteriesitystä suorana lähetyksenä taiteilijakoti Halosenniemestä Tuusulasta sunnuntaina **10.4.2016**. Esitys alkaa klo **17** ja tilaisuus palvelutalossa n. 15 minuuttia sitä ennen. Esityksen kesto on noin 70 min.

Symposion on viihdyttävä ja vauhdikas kuvaus Jean Sibeliuksen, Axel Gallenin ja Pekka Halosen taiteilijantiestä ja heidän merkityksestään suomalaisen kansallistunnon kohottajina. Esityspaikkana toimii Pekka Halosen ateljee Halosenniemessä, josta esitys streamataan suorana lähetyksenä palvelutaloonne. Streamauspalvelu on ainutlaatuinen mahdollisuus palvelutalon asukkaille päästä kurkistamaan taiteilijaelämään omasta kotoa käsin ja toivotamme myös läheiset tervetulleiksi seuraamaan esitystä.

Tilaisuus on ilmainen.

Ystävällisin terveisin,
Culture on the Move -tiimi

Liite 4 Havainnoinnin apukysymykset

-Miten vanhukset näyttävät kokevan tilanteen, tuleeeko kokemuksellisuus jotenkin esiin?

-Miten yleisö on vuorovaikutuksessa yleisötyöntekijään, alustuksessa ja loppukeskustelussa? Onko yleisö aktiivinen vai passiivinen?

-Miten yleisö on esityksen aikana? Onko havaittavissa keskittymisen/jaksamisen puutetta? Tuleeko voimakkaita reaktioita? Jotain muuta?

-Miten yleisö suhtautuu siihen, että esitys lähetetään suorana lähetyksenä? Ovatko olleet tietoisia tästä, vai luulivatko, että esitys esitetään paikan päällä?

-Paljonko yleisöä oli paikalla?

-Muita huomioita/kommentteja, joita nousee esiin tilaisuuden aikana