

Mirka Kortesoja

## **KULTTUURIOSUUSKUNTA ILME**

Millä keinoin osuuskunnan toimintaa voidaan kehittää?

## **KULTTUURIOSUUSKUNTA ILME**

Millä keinoin osuuskunnan toimintaa voidaan kehittää?

Mirka Kortesoja  
YAMK-opinnäytetyö  
Syksy 2021  
Taiteen tekijä ja kehittäjä  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Taiteen tekijä ja kehittäjä YAMK

---

Tekijä: Mirka Kortesoja

Opinnäytetyön nimi: Kulttuuriosuuskunta ILME – Millä keinoin osuuskunnan toimintaa voidaan kehittää?

Työn ohjaaja: Pekka Isomursu

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2021

Sivumäärä: 38

---

Opinnäytetyö käsitteli Kulttuuriosuuskunta ILMEen toiminnan kehittämistä. Osuuskunta on perustettu vuonna 2011. Se on toiminnaltaan monialainen, yhteisötaiteeseen ja taiteen soveltavaan käyttöön erikoistunut kulttuuriosuuskunta. Olen ollut jäsenenä osuuskunnan toiminnassa sen alkuaikojista lähtien, joten opinnäytetyössä korostuu henkilökohtainen, vuosien aikana kertynyt kokemuspohja jäsenenä ja toimijana osuuskunnassa. Idea opinnäytetyölle lähti halusta kyetä mahdollistamaan osuuskunnan jäsenten työllistyminen osuuskunnan kautta. Lisäksi osuuskunnalle myönnettiin Taidetta hoitolaitoksiin apuraha vuodelle 2020, ja tämä mahdollisti taidetoiminnan toteuttamisen sosiaali- ja terveysalan laitoksissa ILMEen jäsenten toimesta.

Opinnäytetyö oli laadullinen tutkimus, jonka päätavoitteena oli edistää osuuskunnan toimintaa ja palveluita sekä niiden kehittämistä niin jäsenistön, yhteistyökumppaneiden kuin palveluiden tilaajienkin näkökulmasta. Osatavoitteena oli tehdä kehittämistoimintaa konkreettisesti perustuen aineistosta kerättyyn tietoon. Tutkimuksen aineisto koostui kahdesta osiosta: osuuskunnan jäsenen aiemmissa opinnoissaan suorittamasta kyselytutkimuksesta jäsenistölle, sekä tämän opinnäytetyön aikana suoritetusta puolistrukturoidusta teemahaastattelusta osuuskunnan yhteistyökumppaneille.

Opinnäytetyön kehittämistyö rajautui kahteen suurempaan kokonaisuuteen aineistosta saatujen tulosten perusteella: Verkkosivuston rakenteen päivittäminen, muokkaaminen ja sisältöjen luominen sekä myytävien taidepalveluiden kehittämistyö ja konseptointi. Tässä kehittämistyössä käytettiin palvelumuotoilun teoriapohjaa tukemaan työskentelyä. Lisäksi koko kehittämistyön ajan mukana oli osuuskunnan jäsenistöstä koottu palvelumuotoilutyöryhmä, joka antoi kehittämistyölle laajemmän näkökulman tutkijan työn tueksi. Opinnäytetyön tuloksena syntyi konkreettisia kehittämistoimia, jotka edistivät osuuskunnan toimintaa ja loivat jäsenistölle mahdollisuuden edistää työllistymistään omalta osaltaan.

---

Asiasanat: yhteisötaide, osuuskunnat, palvelumuotoilu

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Degree Programme in Artistic Development, Master`s thesis

---

Author: Mirka Kortesoja

Title of thesis: Cultural cooperative ILME – the means to develop services of the cooperative

Supervisor: Pekka Isomursu

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2021 Number of pages: 38

---

This thesis describes the research and development work conducted to improve the operation and services of cultural cooperative ILME. It is a multidisciplinary cultural cooperative that aims to increase society's well-being through equally accessible art. It is founded in 2011 and the researcher has been a member of the cooperative ever since. Therefore there is also a personal approach emphasized in this thesis. Idea for the research was formed by the will to enable better possibilities for the cooperative's members to employ themselves through ILME. The cooperative was awarded Taidetta hoitolaitoksiin scholarship for the year 2020 which made it possible for ILME and its member artists to produce artwork and workshops in social and health care institutions.

This thesis was a qualitative research which main objective was to promote and develop cooperative's operation and services from the point of view of the member artists, the collaborators and the orderers. One objective was to carry out concrete development based on the research material which included two different parts. A previously conducted survey for the members of the cooperative by a single member artist for her studies and semi-structured interview conducted during this research for the collaborators of ILME.

The development work of this thesis was defined in two major parts based on the findings from the research material. Updating, editing and creating content for cooperative's website and the conceptualization and the development of cooperative's art services were the main parts of the work done. Service design theory base was utilized to support the development work. Also a working group formed from cooperative's member was actively involved in the development work with the researcher. As a result of the thesis concrete development were achieved to the operation and the services of ILME. Therefore the members were able to employ themselves better through the cooperative.

---

Keywords: cooperatives, service design, art

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHTA JA TIETOPERUSTA.....	7
2.1	Kulttuuriosuuskunta ILME .....	7
2.1.1	Palvelut ja osaamisen kenttä .....	8
2.1.2	Arvot .....	9
2.1.3	Verkkosivusto.....	10
2.2	Palvelumuotoilu.....	11
3	TUTKIMUSTEHTÄVÄ .....	14
3.1	Kvalitatiivinen tutkimus .....	14
3.2	Aineistonhankintamenetelmät .....	15
3.3	Aineiston analyysi.....	16
4	TUTKIMUKSEN ETENEMINEN.....	18
4.1	Työryhmän perustaminen.....	18
4.2	Pienoistutkimus.....	19
4.3	Puolistrukturoitu teemahaastattelu.....	20
5	TULOKSET JA KEHITYSKOhteet .....	22
5.1	Verkkosivusto.....	22
5.1.1	Toimintakenttä .....	23
5.1.2	Sanasto .....	25
5.1.3	Taiteilijaprofiilit .....	26
5.1.4	ILME in English ja ajankohtaista -sivut .....	28
5.2	Taidepalvelut.....	28
6	POHDINTA .....	31
6.1	Tutkimuksen reliaabelius ja validius .....	31
6.2	Tavoitteiden saavuttaminen .....	32
6.3	Oma työskentely .....	33
6.4	Jatkokehittämissuhteet.....	34
	LÄHTEET.....	36

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyö käsittelee Kulttuuriosuuskunta ILMEen toiminnan kehittämistä. Kyseessä on tutkimus, jolla on vahva osuuskunnan toiminnan kehittämiseen tähtäävä tavoite. Idea ja tarve opinnäytetyölle lähti halustani kyetä kirkastamaan omaa toimenkuvaani kulttuuri- ja taidealan toimijana, mutta myös kyetä näkemään mahdollisuuteni työllistyä kulttuuriosuuskunta ILMEen jäsenenä. Olen ollut mukana osuuskunnan toiminnassa päivätyön ohessa sen alkua ajoista lähtien. Olen toiminut osuuskunnan hallituksen puheenjohtajana vuosina 2013-2014 ja hallituksen varajäsenenä vuosina 2014-2020. Tässä opinnäytetyössä korostuu henkilökohtainen, vuosien aikana kertynyt kokemuspohja sekä tietotaitoni jäsenenä ja toimijana osuuskunnassa.

Tutkimuksen pääkysymys on: millä keinoin Kulttuuriosuuskunta ILMEen toimintaa voidaan kehittää. Pää tavoitteena on edistää osuuskunnan tuottamia palveluita ja niiden kehittämistä niin jäsenistön, yhteistyökumppaneiden kuin palveluiden tilaajienkin näkökulmasta. Kehittämistyö lähtee liikkeelle ILMEen toiminnan perusteista, toimintakentästä, arvoista ja osaamisesta, joita kirkastamalla selkeytän osuuskunnan toimintakenttää niin itselle, jäsenistölle kuin lukijalle. Ennen opinnäytetyön aloitusta osuuskunnan toiminnan tärkeimmät kehittämisen kohteet eivät olleet tiedossa. Tutkimuksen edetessä kehitystyö rajautui koskemaan verkkosivujen ja palveluiden kehittämistä. Tämä tutkimus ja sen myötä mukaan valikoituneet kehittämisen kohteet ovat vain yksi osa osuuskunnan laajaa toimintakenttää. Minun roolini oli toimia tutkijana, kehittäjänä, koordinaattorina sekä osuuskunnan jäsenenä että taiteilijana parhaani mukaan edesauttaen ILMEen toiminnan kehittämistä yhteistyössä muiden jäsenten kanssa.

Tutkimuksen aineisto on peräisin ILMEen yhteistyökumppaneille suoritetuista haastatteluista, kehittämistyötä varten perustetun jäsenistön palvelumuotoilutyöryhmän yhteisistä kehittämiskokouksista sekä osuuskunnan jäsenen, Marita Ojan, omiin opintoihinsa tekemästä pienoistutkimuksesta osuuskunnan jäsenistölle.

## 2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHTA JA TIETOPERUSTA

Tässä luvussa avataan opinnäytetyön kehittämistavoitteen keskiössä olevia lähtökohtia ja tietoperustaa. Siinä tuodaan esiin Kulttuuriosuuskunta ILME:n toimintaa, osaamisen kenttää, arvoja sekä palveluita tämän hetkisestä näkökulmasta. Palvelumuotoilun tietoperustaa kuljetetaan mukana tutkimuksen kehittämistyön tukena. Palvelumuotoilu omaa asiakaslähtöisiä näkökulmia toiminnan kehittämiseen sekä tukee aineistollaan jo ennestään osuuskunnalle ominaisia asiakaslähtöisiä toimintaperiaatteita ja arvoja.

### 2.1 Kulttuuriosuuskunta ILME

Kulttuuriosuuskunta ILME on perustettu vuonna 2011. Se on toiminnaltaan monialainen, yhteisötaiteeseen ja taiteen soveltavaan käyttöön erikoistunut kulttuuriosuuskunta. Se kokoaa yhteen alueen taiteilijoita, sosiaalialan toimijoita sekä tekee monipuolista yhteistyötä kuntien, valtion laitosten ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. ILME:ssä korostuu vahvasti eri taidemuotojen edustus: sanataide, tanssi, teatteri, musiikki, käsityö ja kuvataide. Osuuskunnan toimintaa mahdollistavat erilaiset apurahat, joiden avustuksella toteutetaan laajempia taideprojekteja erityisesti sosiaali- ja terveysalan ympäristöissä sekä erilaisissa kaupunkitiloissa. Näiden lisäksi ILME myy esityksiä, teoksia, erilaisia koulutuksia ja räätälöityjä työpajoja sekä muita taidepalveluita. Osuuskunta tekee yhteistyötä myös Oulun kaupungin kanssa ja on kaupungin kumppanuustoimija. (Kulttuuriosuuskunta ILME toimintakertomus, 2020) Tällä hetkellä ILME:n toimintaa koordinoi osa-aikainen toiminnanjohtaja Tuija Pasanen ja jäseniä osuuskunnassa on 27. Jäsenistön aktiivisuus osuuskunnan toimintaan osallistumiselle vaihtelee merkittävästi eri jäsenten kesken. Jäsenilleen ILME tarjoaa luovan yhteisön ja verkoston, sekä koulutusta ja tukea oman ammattitaidon ja teosten markkinointiin.

Osuuskunnan perustajan oppaassa kiteytetään onnistuneen osuuskuntatoiminnan edellytyksiä. Hyvänä pohjana osuuskunnan toiminnalle ovat perusarvot, jotka toimivat johtotähtenä käytännön toiminnalle. Osuuskuntaa johtaa hallitus, joka on valittu osuuskunnan kokouksessa jäsenistön äänillä. Jäsenkunta myös valvoo hallituksen toimia. On erittäin tärkeää, että hallitus pitää osuuskunnan jäsenet tietoisina ja kuuntelee jäsenkuntansa ääntä. Jäsenten sitoutuminen onkin osuuskunnan tärkeä menestystekijä. Vaikka suurimmalta osin osuuskuntien toiminnan tärkein lähtökohta ei

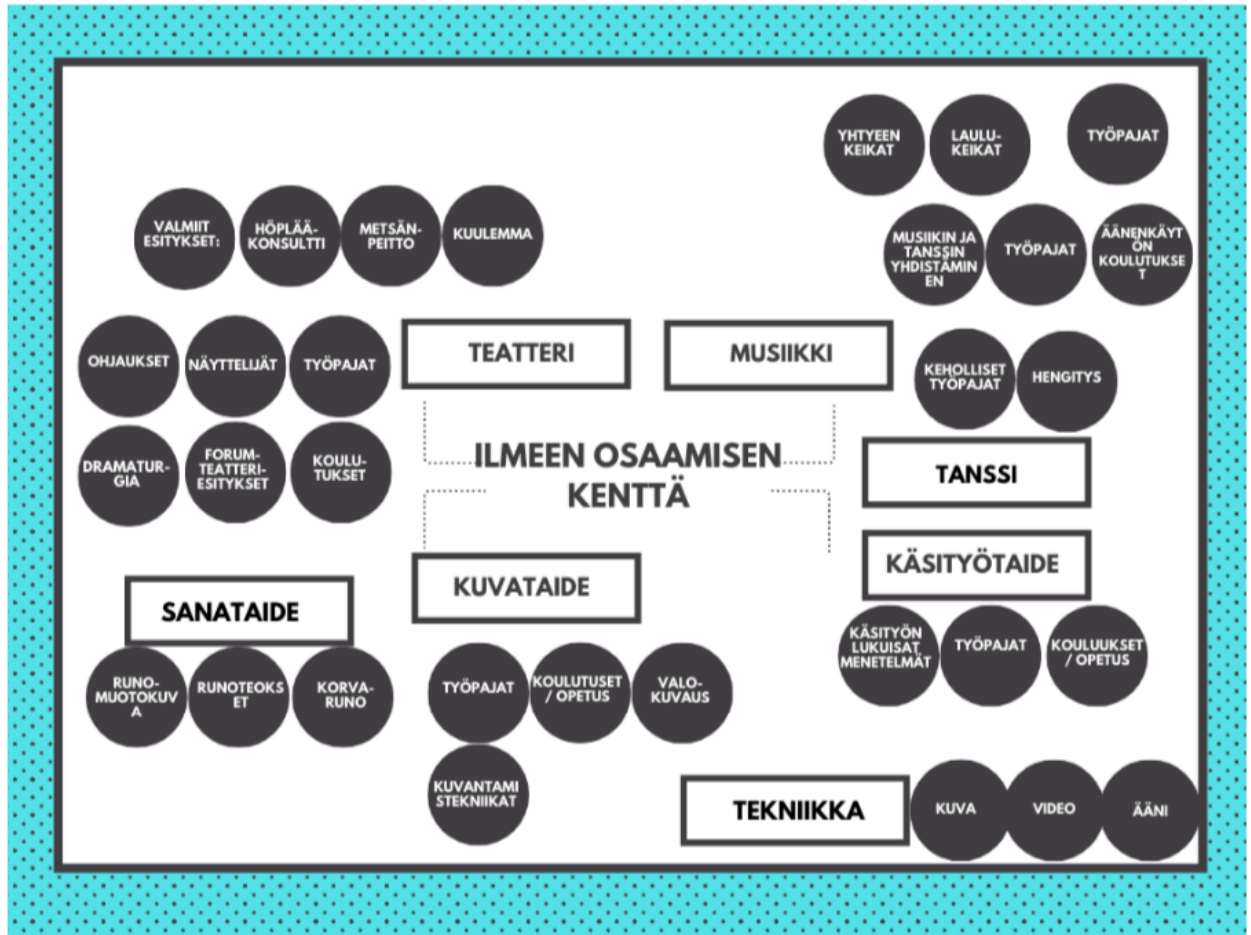
ole voiton maksimointi, on osuuskunnalle silti tärkeää tuottaa jäsenten taloudellisen hyödyn lisäksi myös ylijäämää omiin tarpeisiinsa elinkelpoista tulevaisuutta ajatellen. (Osuuskunnan perustajan opas, 2020) Edellä mainituilla onnistuneen osuuskuntatoiminnan edellytyksillä myös ILME toimii. Hallituksen kokoonpano ja puheenjohtaja vaihtuvat vuosittain jäsenistön äänten perusteella. Osuuskunnan toiminta perustuu tärkeimpien arvojen muodostamalle arvopohjalle, jotka ohjaavat toimintaa. ILME ei siis ole pelkästään laskutusosuuskunta vaan taiteen ammattilaisten muodostama tavoitteellinen, kehittyvä ja ajassa elävä kulttuuriosuuskunta.

### **2.1.1 Palvelut ja osaamisen kenttä**

ILMEen toiminta ja palvelut näyttäytyvät yhteistyökumppaneille, tilaajille ja jäsenistölle erilaisina kokonaisuuksina. Jäsenistölleen osuuskunta tarjoaa luovan työyhteisön, verkoston, tukea ja apua työllistymiseen, laskutukseen sekä oman ammattitaidon kehittämiseen. Yhteistyökumppaneilleen osuuskunta tarjoaa laadukasta taiteellista osaamista ja esimerkiksi yhteistyötä sekä tukea apurahojen hakemisessa. Palveluiden tilaajille osuuskunta näyttäytyy mahdollisuutena taiteellisten kokemusten, elämysten ja koulutusten sisällön suunnitteluun ja toteuttamiseen osuuskunnan ammattitaiteilijoiden toimesta.

Kulttuuriosuuskunta ILMEen toiminta ja palvelut pohjautuvat vahvasti osuuskunnan ammattitaiteilijoiden osaamisalueisiin. Suuri osa taiteilijoista työskentelee, jos ei kokonaan, niin ainakin osittain myös kulttuurihyvinvoinnin saralla. Osuuskunnan perustamisesta lähtien visiona on ollut toimia vahvana osaajana yhteisötaiteen kentällä. Yhteisötaidetta tehdään erilaisissa yhteisöissä, yhteisön ehdoilla pohjaten yhteisön tarpeisiin ja toiveisiin. Alusta lähtien ILMEen arvot ja osuuskunnan toimintaa ohjannut visio omaa luonnollisen yhteyden kulttuurihyvinvointiin, ja sen toteutumiseen osuuskunnan taidekentällä.

ILMEen jäsen, Marita Oja (os. Jääskö), toteutti osuuskunnan jäsenistölle vuonna 2020 kyselyn osana erityispedagogiikan opintojaan. Itse toimin hänellä vertaisapuna kyselyä laadittaessa. Tämän kyselyn pohjalta Oja laati visuaalisen kuvauksen osuuskunnan jäsenten osaamisen kentästä ja sen laajuudesta. Ojan laatiman kaavion avulla on opinnäytetyössäni helpompi hahmottaa ILMEen palvelukenttää ja kehitettäviä taidepalveluita. Kyselytutkimusta käyn tarkemmin läpi luvussa 4 ja kerätyn aineiston pohjalta syntyneitä tuloksia luvussa 5.



Kuvio 1 Kulttuuriosuuskunta ILMEEn osaamisen kenttä (Jääskö, 2020).

## 2.1.2 Arvot

Kulttuuriosuuskunta ILMEEn arvot ovat olleet tärkeässä roolissa osuuskunnan perustamisesta lähtien. Ne luovat merkittävän perustan ja raamit osuuskunnassa toteutettavalle ja kehitettävälle toiminnalle. Arvoihin pohjautuva toiminta tekee osuuskunnastamme erityisen. Jokainen osuuskunnan jäsen on hyväksynyt ILMEEn arvot osaksi toteuttamaansa taiteilijuutta liittyessään osuuskunnan jäseneksi.

Kulttuuriosuuskunta ILMEEn arvot ovat osuuskunnan sisäisissä säännöissä määritelty seuraavasti:

- Kuuntelu: ihmisten kuunteleminen ja kuuleminen, heidän äänensä tuominen esiin taiteen avulla ja moniäänisen yhteiskunnan edistäminen.

- Tasa-arvo: Kaikkien toiminnassa mukana olevien huomioiminen ja kunnioittaminen. Ammattitaiteilijoiden ja muiden yhteisötaideprojekteissa mukana olevien ihmisten tasa-arvo sekä ihmisinä että taiteen tekijöinä.
- Saavutettavuus: Taidetta tehdään eri ihmisryhmien kanssa ja huomioidaan yksilölliset taitteeseen osallistumisen esteet. Saavutettavuus syntyy myös tekemisen sisällöstä, siitä, että huomioidaan ihmisten toiveet ja tarpeet: tehdään taide juuri näille ihmisille, juuri tälle ihmiselle ja hänen kanssaan.
- Sitoutuminen: Yhteisötaideprojektien osallistujien kanssa pyritään jatkamaan yhteistyötä yksittäisten hankkeiden ja projektien yli. Sitoudutaan sekä ihmisiin että järjestöihin ja paikkoihin, kuten hoitolaitoksiin ja kaupunginosiin.
- Korkealaatuisuus: Kaikki toiminta pyritään aina toteuttamaan mahdollisimman korkeatasoisesti. Korkeatasoisuus syntyy panostuksesta, omistautumisesta, sitoutumisesta, oman toiminnan kriittisestä tarkastelusta, sekä aidosta halusta kehittyä ja kehittää toimintaa sekä pyrkiä aina tekemään työnsä mahdollisimman hyvin. Yhteisötaidetta arvotetaan perinteisten taidelajien esteettisten kriteerien lisäksi tai sijasta yhteisötaiteen kriteereillä, kuten kuinka syvällisesti taidetta tehdään yhteisössä, yhteisöstä ja yhteisöön.
- Luotettavuus ja avoimuus: Jäsenten välillä ja yhteistyökumppanien kanssa toimitaan aina luotettavasti ja luottamuksellista ilmapiiriä edistäen. Vuorovaikutuksessa pyritään avoimuuteen ja rehellisyyteen. Mahdolliset ongelmat tuodaan esiin ja niistä keskustellaan rehellisesti ja asiallisesti.
- Uteliaisuus: ILMEen toiminnassa näkyy kiinnostus uusia asioita, ilmiöitä ja ihmisiä kohtaan. Taiteellinen kokeilunhaluisuus ja riskinotto on sallittua ja siihen kannustetaan.
- Taide: Taide ei ole välinearvo. ILME ei tee taidetta ihmisten kanssa sosiaali- ja terveysalan ympäristöissäkään esimerkiksi terveysvaikutusten vuoksi vaan koska taiteen kokeminen ja tekeminen kuuluu inhimilliseen elämään. (Osuuskunnan sisäiset säännöt, 2019)

### 2.1.3 Verkkosivusto

Digimarkkinointitoimisto Kuulu kertoo blogitekstissään verkkosivuston olevan yrityksen myyjä ympärillä vuorokauden. Heidän mukaansa verkkosivustot ovat onnistuneet, jos ne ovat informatiiviset, edustavan näköiset, mobiilioptimoituneet, ja ne keräävät tarjouspyyntöjä tai tuottavat suoraa myyntiä. (Kuulu, 2016)

Kulttuuriosuuskunta ILMEen verkkosivut ovat aikoinaan perustettu osuuskunnan tiedon jakamisen, toiminnan edistämisen, taiteilijaesittelyjen ja markkinoinnin työkaluksi. Lisäksi mukana on ollut intranet-osio vain jäsenten sisäiseen käyttöön tiedon jakamiseksi. Käyttäjiksi on siis katsottu osuuskunnan jäsenet, yhteistyökumppanit ja palveluiden tilaajat. Sivustolla on siis ollut monta käyttötarkoitusta ja useita sisällöntuottajia jäsenten keskuudesta. Sinne on koottu tietoa eri tarpeisiin erilaisin näkökulmin. Verkkosivustolla on ollut paljon päällekkäisyyttä ja epäloogisuutta tiedon jakamisessa. Sivuston rakenne on ollut jäsentymätön ja niiden käytettävyys on ollut heikkolaatuista. Verkkosivusto on ollut enemmänkin jääne historiasta ja kuluneista tapahtumista, kuin ajassa jatkuvasti elävä kokonaisuus ja markkinoinnin työkalu.

Osuuskunnan verkkosivustoa on rakennettu ja päivitetty aina tarpeen mukaan tiedon lisääntyessä tai muuttuessa. Verkkosivuston syvällisempään kehittämiseen ei ole ollut resurssia, jolla kehittää niiden sisältöä ja rakennetta. Osuuskuntamme jäsenten työpanos yhteisen hyvän eteen on monesti ilmaista ja tämän perusteella on ymmärrettävää, että verkkosivuston kehitykseen panostaminen tulee toissijaisena verrattuna esimerkiksi konkreettiseen taidetoimintaan tai hankkeen koordinointiin, joista jäsenille maksetaan palkkaa.

Päätimme yhdessä osuuskunnan jäsenistöstä kootussa palvelumuotoilutyöryhmässä ottaa verkkosivusto osaksi tutkimukseni kehittämistyötä. Tämä tarve on tullut ilmi jäsenten keskusteluissa, niin suullisesti, kuin myös tutkimustani varten kerätystä aineistosta. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu -julkaisussa kerrotaan verkkosivuston käyttökokemuksen koostuvan sisällöstä, sen omaksuttavuudesta ja merkittävydestä käyttäjälle, asioiden löydettävyydestä, visuaalisesta ilmeestä, terminologiasta ja monesta muusta asiasta. (Sinkkonen ym. 2009, 23) Tutkimuksen myötä tehty kehittämistyö konkretisoituu ja näkyy Kulttuuriosuuskunta ILMEen verkkosivustolla, joita avaan luvussa 5, Tulokset ja kehityskohteet.

## **2.2 Palvelumuotoilu**

Taiteen tohtori Satu Miettinen kiteyttää toimittamassaan julkaisussa Palvelumuotoilu palvelumuotoilun olevan osa laajempaa ilmiötä, jossa itse palvelun käyttäjät osallistuvat kehitystyöhön. Hän kertoo asiakkaan ymmärtämisen olevan koko palvelumuotoilun kivijalka. (Miettinen 2016, 21-22) Tämä tutkimus pyrkii muodostamaan kokonaiskuvaa siitä, miten ja millä tavoin osuuskunnan toimintaa voisi kehittää. Tutkimukseen on otettu mukaan palvelumuotoilun periaatteita ja näkökulmia

erityisesti oman roolini jäsentämiseksi tässä kehitystehtävässä, jäsenistöstä kootun palvelumuotoiluyöryhmän toiminnan ohjaamisen tueksi sekä asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisen rinnalle.

Opinnäytetyössä on mukana palvelumuotoilun periaatteiden mukaisesti monen sidosryhmän työpanos. Itse toimin tutkijana, kehittäjänä ja koordinoijana. Lisäksi mukana on osuuskunnan jäsenistöä, haastateltavat yhteistyötahot sekä graafinen suunnittelija. Näitä sidosryhmiä avaan enemmän luvussa 3. Kauppatieteiden tohtori Anitra Saarelainen kiteyttää julkaisussaan Muotoilua meillekin! Muotoilu ja brändiopas yrittäjille, että muotoilija voi työskennellä itsenäisesti tai osana erilaisista ammattilaisista koostuvaa tiimiä, joissa mukana voi olla esimerkiksi käyttökokemussuunnittelijoita, kuluttajakäyttäytymisen tutkijoita tai bisnesosaajia. Muotoilu on yhä enemmän asiakaskokemuksen kehittämistä, joka koostuu liiketoiminnan kehittämisestä, muutoksen toteutuksen suunnittelusta ja innovaatiohaasteiden ratkomisista. (Saarelainen, 2019, 15)

Anne Kalliomäki on erikoistunut tarinalähtöiseen palvelumuotoiluun omassa yrityksessään Tarinakone. Kirjassaan Tarinallistaminen, palvelukokemuksen punainen lanka Kalliomäki toteaa palvelumuotoilun olevan palvelujen innovointia ja kehittämistä muotoilun eri menetelmin. Palvelujen muotoilun keskiössä on asiakas ja muotoilua tehdään asiakkaan parhaaksi, jotta palvelu olisi helppo ostaa tai hyvä käyttää, mutta myös merkityksellinen ja elämyksellinen kokemus asiakkaan sisimässä. Kun palveluja muotoillaan, on kyse konkreettisesta tekemisestä: voidaan muotoilla tiloja, vaatteita, esineitä ja niiden kautta kokonaisuutta. Parhaimmillaan palvelukokemus synnyttää asiakkaassa muutoksen tai liikahtuksen, asiakas muistaa kokemansa, sitoutuu ja suosittelee palvelua muillekin. (Kalliomäki 2014, 46)

Kulttuuriosuuskunta ILMEen toiminta ja palvelut ovat ainutlaatuisia. Se on ainoa toimija Oulussa, joka on vahvasti keskittynyt yhteisö- ja soveltavan taiteen tuottamiseen ja kehittämiseen. Osuuskunnan toiminta ja palvelut pohjaavat taiteilijoiden omiin erilaisiin ja erityisiin osaamisalueisiin ja omaavat vahvan kokemuksellisuuden sekä osallistavuuden näkökulman. Miettinen toteaa, että palvelu tarjoaa kilpailuetua silloin, kun sitä on mahdotonta monistaa tai tuottaa samanlaisena muualla maailmassa (Miettinen 2016, 22). Erityisesti taiteilijavetoiset kokonaisuudet, jotka tapahtuvat ryhmän tai yksilön kanssa vuorovaikutuksessa, ovat hankalasti toistettavissa täsmälleen samanlaisena. Menetelmä tai tekniikka voi toistua, mutta joka kerta syvä, taiteellinen ja inhimillinen ote toiminnassa syntyy taiteilijan oman olemuksen pohjalta yhdessä ryhmän tai yksilön kanssa vuorovaikutuksessa, mikä ei juuri sellaisenaan ole toistettavissa. Palvelumuotoilun näkökulmasta ILMEen toiminnan arvokas ydin muodostuu juuri toiminnan ainutlaatuisuuden näkökulmasta.

Miettinen toteaa palvelumuotoilun suunnitteluratkaisun voivan olla muutakin kuin vain tuote tai käyttöliittymä. Se voi olla kuvaus järjestelmästä, asiakaslähtöisempi toimintatapa tai palveluele. Miettisen mukaan muotoiluajattelulle tyypillistä on ihmiskeskeisyys ja käyttäjätiedon hyödyntäminen. Yrityksille muotoiluajattelu on keino kehittää ja innovoida uusia ratkaisuja sekä toimintamalleja. Muotoiluajattelu on siis prosessi, jonka avulla tehdään uusia löytöjä ja havaintoja. Näiden pohjalta, iteraatiivisen työskentelyn avulla, luodaan prototyyppisiä ja testataan niitä. Prosessin aikana siis tuotetaan, kehitetään ja testataan ajatuksia ja joissain tapauksissa prosessi johtaa ratkaisuun ja täytönpanoon. (Miettinen 2016, 26-27)

Palveluiden konseptointi on osa tutkimuksen kehittämistyötä. Konseptointi liittyy moniin osa-alueisiin ILMEEn toiminnassa ja sen kehittämisessä: toiminnan kirkastamiseen, verkkosivuston sisällön ja rakenteen kehittämiseen sekä taidepalvelujen muotoiluun. Miettinen, Kalliomäki ja Ruuska toteavat palvelun konseptoinnin kehittämisvaiheen koostuvan asiakastarpeiden tunnistamisesta, konseptin kehittämisestä, valinnasta, testauksesta ja viimeistelystä. Palvelukonseptoinnissa on tärkeää pohtia mitä lisäarvoa palvelu antaa yrityksen toiminnalle, ja miten se vastaa käyttäjien tarpeisiin. (Miettinen, Kalliomäki & Ruuska 2016, 107-109)

### 3 TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Keskeistä tutkimuksessani on kerätä aineistoa ja tietoa, joiden perusteella pystytään löytämään tarpeellisia kehittämiskohtia Kulttuuriosuuskunta ILMEen toiminnan kehittämisen tueksi. Pääkysymyksenä opinnäytetyössä on: millä keinoin Kulttuuriosuuskunta ILMEen toimintaa voidaan kehittää?

Opinnäytetyön alakysymyksinä ovat:

- Millaisia palveluja Kulttuuriosuuskunta ILMEltä kaivataan?
- Miten osuuskunta voi edistää palveluiden saavutettavuutta ja myyntiä?
- Miten osuuskunta voi tukea jäsentensä työllistymistä?

Opinnäytetyön kehittämistoiminnan päätavoitteena on edistää ILMEen toimintaa ja palveluita sekä niiden kehittämistä niin jäsenistön, yhteistyökumppaneiden kuin palveluiden tilaajienkin näkökulmasta. Osatavoitteena on tehdä kehittämistoimintaa konkreettisesti perustuen aineistosta kerättyyn tietoon. Konkreettinen kehittämistoiminta tarkentuu aineistosta kerätyn tiedon, osuuskunnan jäsenistöstä kootun palvelumuotoilutyöryhmän ja tutkijan, eli minun, vuorovaikutuksessa.

#### 3.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Jyväskylän yliopiston kurssimateriaalien hallintajärjestelmä Koppa tiivistää kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen olevan yksi tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, jossa pyrkimyksenä on ymmärtää tutkittavan kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti (Jyväskylän yliopisto, Koppa, 2021). Tässä opinnäytetyössä laadullisen tutkimuksen piirteet tulevat esiin tutkittaessa kokonaisvaltaisesti sitä, millä tavoin haastatellut henkilöt ja yhteistyötahot ovat kokeneet yhteistyön ja Kulttuuriosuuskunta ILMEen toiminnan sekä palvelut omasta näkökulmastaan.



*Kuvio 2 Laadullisen tutkimuksen ja kehittämistyön sidosryhmät*

Tausta-aineistona kehittämistyölle on ILMEen jäsenen, Marita Ojan, erityispedagogiikan opintojen osana suorittama pienoistutkimus, jonka jäsenistölle suunnattua kyselyä olin myös itse laatimassa. Hän loi kyselyn teoriapohjan ja laati aineistoanalyysin. Suorittamani puolistrukturoidun teemahaastattelun ja Ojan tutkimusaineistojen pohjalta luotiin kokonaiskuvaa ILMEstä sekä kartoitettiin sitä, mikä osuuskunnan toiminnassa olisi tällä hetkellä tarpeellista kehittää.

Hirsjärven ym. mukaan laadullisen tutkimuksen toteuttaminen edellyttää joustavuutta ongelmanasettelussa. Voi olla, että tutkimuksen edetessä aihetta voidaan joutua tarkentamaan tai suuntaamaan uudelleen. (Hirsjärvi ym. 2009, 81) Joustava työskentelyote oli olennaista ja jopa lähtökohdana tutkimuksessa. Palvelumuotoilulle on hyvin tyypillistä käyttäjälähtöinen ja ennalta määrittämätön kehitystyön kulku, mihin jo ennakolta varauduttiin. Työn rajaamisessa auttoi jäsenistöstä koottu palvelumuotoilutyöryhmä, jossa käytiin yhdessä läpi mahdollisia kehittämiskohteita ja valitsimme yhdessä niistä tärkeimmät osa-alueet.

### **3.2 Aineistonhankintamenetelmät**

Tutkimuksen aineisto koostuu kahdesta osasta: puolistrukturoidusta teemahaastattelusta ILMEen yhteistyökumppaneille sekä osuuskunnan jäsenen, Marita Ojan, omista opinnoissaan suorittamasta kyselytutkimuksesta jäsenistölle.

Puolistrukturoituun teemahaastatteluun päädyin siksi, että haastattelun aikana on mahdollista tarkentaa kysymyksiä ja saada vastauksista mahdollisimman syvällistä, spesifiä tietoa tekemällä tarkentavia kysymyksiä haastateltaville tahoille. Haastattelu on hyvä menetelmä käytettäväksi silloin, kun halutaan tuottaa tietoa, joka koskee esimerkiksi, käsityksiä, havaintoja, mielipiteitä, kokemuksia, arvoja tai asenteita (Jyväskylän yliopisto, Koppa, 2021). Tässä aineistonhankinnassa tavoitteena oli kerätä tietoa kokemuksista ja tehdystä yhteistyöstä sekä mahdollisista kehittämistarpeista koskien Kulttuuriosuuskunta ILMEen toimintaa. Haastattelu omasi Hirsjärven ym. kiteyttämän tyypillisen teemahaastattelun toteutustavan: teema-alueet ja kysymysten aiheet haastattelulle olivat etukäteen päätetty, mutta niiden tarkka muoto ja esitysjärjestys oli avoin (Hirsjärvi 2009, 208).

Opinnäytetyössäni hankin aineiston tahoilta, jotka ovat olleet jo aiemmin osuuskunnan palveluiden käyttäjinä tai muuten yhteistyössä Kulttuuriosuuskunta ILMEen kanssa. Hanna Vilkkä kertoo julkaisussaan Tutki ja kehitä, että haastateltavia valitessa on hyvä valita haastateltavat tutkittavaa asiaa koskevan osaamisen ja asiantuntemuksen perusteella. Tärkeänä kriteerinä voidaan pitää omakohtaista kokemusta tutkittavasta asiasta. (Vilkkä 2021, 135) Haastateltaviksi tahoiksi valikoitui yhdessä ILMEen silloisen toiminnanjohtajan Mika Kiviniemen ja minun yhteisellä päätöksellä kolme sosiaali- ja terveysalan organisaatiota tai laitosta sekä heidän työntekijöitä. Valinnat aineistonhankinnan kohderyhmästä olivat perusteltuja. Halusimme saada spesifiä tietoa tahoilta, jotka olivat olleet jo aiemmin erilaisin kokoonpanoin mukana osuuskunnan toiminnassa.

Opinnäytetyössä ei julkaista haastateltavista tahoista tarkempia taustatietoja. Tutkimuksen tarkoitus on kehittää osuuskuntamme toimintaa, joten aineistoon haastateltavien henkilöiden tai organisaatioiden yksityiskohtaisempien tietojen julki tuominen ei ole tarpeellista tutkimuksen toteuttamisen kannalta, vaikka haastateltavat tahot antoivatkin luvan tietojen julki tuomiselle.

### **3.3 Aineiston analyysi**

Suoritin kolme puolistrukturoitua teemahaastattelua. Haastattelut tallennettiin ääninauhotteiksi. Tallennettu aineisto litteroitiin haastattelussa esiintyneiden teemojen mukaisesti jokaisen haastattelun kohdalla. Hirsjärven ym. (2009, 222) mukaan litterointia voi tehdä valikoiden, esimerkiksi teemojen perusteella tai koko kerätystä aineistosta. Tämän tutkimuksen kannalta täysin sanatarkka

litterointi ei ollut merkityksellistä, vaan tärkeintä osuuskunnan toiminnan kehittämisen kannalta oli löytää merkitykselliset aihealueet ja teemat aineistosta.

Aineiston laadullista analyysiä on tarpeen tehdä silloin, kun tavoitteena on tutkia laatua, ominaisuuksia tai merkityksiä kokonaisvaltaisesti (Jyväskylän yliopisto, Koppa, 2021). Aineistoa analysoidessa tavoitteena oli löytää tutkimuksen kehittämistehtävän kannalta tärkeitä tietoja siitä, mihin osuuskunnan kehittämistoimissa on tarpeellista panostaa. Tämän perusteella aineiston analysointia oli luontevaa tehdä teemoitellen ja merkityksiä etsien. Teemoittelussa aineistosta pyritään löytämään ja hahmottamaan keskeisiä aihepiirejä, jotka voivat toistua aineistossa muodossa tai toisessa (Jyväskylän yliopisto, Koppa, 2021). Aineiston vastausten teemoittelua tuki puolistrukturoidun haastattelun valitut teemat ja kysymykset.

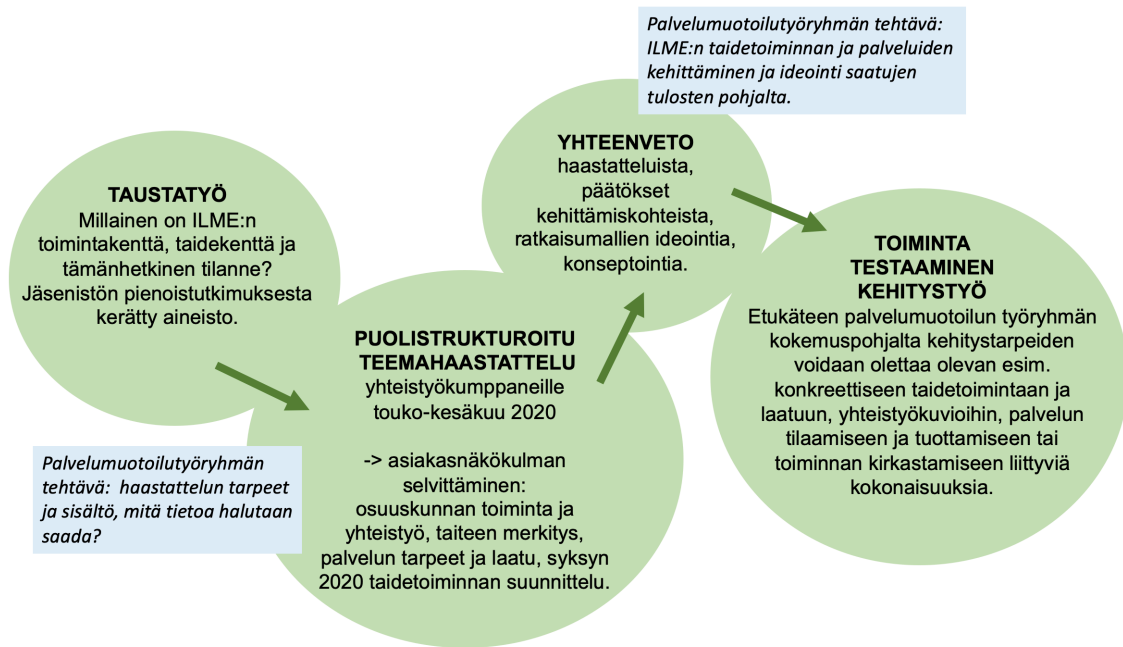
Tutkimuksen kehittämistehtävä ohjasi vahvasti myös tutkijan roolia. Tutkimuksen myöhemmässä vaiheessa oli päätettävä, mikä tutkitun aineiston osa saisi enemmän merkittävyyttä ja johtaisi konkreettisiin Kulttuuriosuuskunta ILMEen kehittämistoimiin. Aineiston analysointia, sieltä esiin nousseita teemoja ja päätöksentekoa tehtiin myös yhdessä jäsenistön palvelumuotoilutyöryhmän kanssa. Tämä oli yksi monitaiteellisen työryhmän perustamisen tavoitteista ja antoi ILMEen jäsenille tasavertaisen mahdollisuuden osallistua osuuskunnan toiminnan kehittämiseen. Työryhmätyöskentelyn avulla saatiin monipuolisempi näkemys kehitystyön pohjaksi.

## 4 TUTKIMUKSEN ETENEMINEN

ILMEen palvelumuotoiluprosessi, jonka osa myös tämä opinnäytetyö on, käynnistyi kun kulttuuri-osuuskunnalle myönnettiin Suomen kulttuurirahastolta Taidetta hoitolaitoksiin -apuraha vuodelle 2020. Tämän apurahan turvin pystyttiin suunnittelemaan ja toteuttamaan yhdessä osuuskunnan taiteilijoiden kanssa taidetoimintaa erilaisiin sosiaali- ja terveysalan laitoksiin. Toimin projektin koordinaattorina ja näin ollen osuuskunnan toiminnan kehittäminen oli luontevaa ottaa opinnäytetyön aiheeksi. Nykyään Taidetta hoitolaitoksiin -apuraha kantaa nimeä Taidetta kaikille. Sen periaatteena on, että toiminnan hankkeessa tulee olla pitkäjänteistä, ja sen tulee tavoittaa ihmisiä, joiden on vaikea päästä taiteen äärelle (SKR, taidetta kaikille).

### 4.1 Työryhmän perustaminen

Tutkimustyö aloitettiin työryhmän perustamisella. Mukaan pyydettiin osuuskunnan jäseniä, jotka halusivat työllistyä hankkeessa, ohjata taidetoimintaa laitoksissa ja osallistua yhdessä pohtimaan ILMEen toimintaa kehittämisen kannalta. Työryhmään saatiin mukaan yhteensä 4 jäsentä minun lisäksi. Apurahan turvin osuuskunta pystyi maksamaan tietyn määrän palkkaa työryhmän jäsenille. Samaan aikaan suoritin opinnoissa palvelumuotoilun opintoja (5op) ja näin ollen palvelumuotoilun periaatteet muodostuivat luonnolliseksi osaksi tätä hankekokonaisuutta ja opinnäytetyötä. Seuraava kaavio toimii työryhmätyöskentelyn runkona. Myöhemmin kokonaisuus tarkentui opinnäytetyön ja kehittämistoimien osalta.



Kuvio 3 Työryhmän toimintaa ohjannut runko ja kehitystyön eteneminen

Palvelumuotoilutyöryhmälle asetettuja tavoitteita:

- Kehittää ILMEen toimintaa tuomalla oma osaaminen ja kokemusperäinen tieto kehitystyön käyttöön ja mahdollistaa myös henkilökohtaisen osaamisen kehittäminen
- Antaa lopputyölle ja hankkeelle laajempi näkemys taiteen kentältä yksittäisen tutkijan ja taiteilijan näkökulman lisäksi
- Kehittää ja yhtenäistää osuuskunnan palveluita selkeämpään muotoon
- Luoda sisällöltään rikasta ja laadukasta taiteellista toimintaa, jota olisi tulevaisuudessa mahdollista myydä ILMEen toimesta
- Toimintamallin ja palvelupaketin kehittäminen ja konseptointi yhdessä työryhmän kanssa

#### 4.2 Pienoistutkimus

Hankkeen aikana toteutettiin ILMEen jäsenen Marita Ojan toimesta pienoistutkimus. Hän toteutti pienoistutkimuksen osana omia erityispedagogiikan opintojaan. Itse olin Ojan apuna kyselyn laatimisessa. Oja loi kyselyn teoriapohjan ja laati aineistoanalyysin. Kyselyä on käytetty aineistona

myös tässä opinnäytetyössä. Sieltä on nostettu tämän tutkimuksen kannalta merkittäviä tuloksia osaksi lukua 5 Tulokset ja kehityskohteet. Kyselytutkimus suoritettiin osuuskunnan jäsenistölle Google Forms -ohjelmalla helmi-maaliskuussa 2020. Tämän kyselyn tarkoituksena oli saada pohjatietoa Kulttuuriosuuskunta ILMEen taiteilijoiden tarpeista kulttuurin ja taiteen työkentällä sekä taiteilijoiden ammattiosaamisesta ja tulevaisuuden tarpeista. Tutkimusta ohjasivat seuraavat tutkimuskysymykset:

1. Millaista osaamista Kulttuuriosuuskunta ILMEen jäsenistöllä on?
2. Miten ILMEen toimintaa voidaan kehittää siten, että jäsenistön osaamista voidaan hyödyntää?

Kyselyyn vastasi osuuskunnan kahdestakymmenestäkahdeksasta jäsenestä kymmenen. Määrä on melko pieni, 36% jäsenistöstä, eikä vastaa tavoiteltua määrää. Kuitenkin jokainen taiteenala oli edustettuna, mitä voidaan pitää pätevänä tutkimuksen kannalta. (Jääskö, 2020)

#### **4.3 Puolistrukturoitu teemahaastattelu**

Omaan tutkimukseeni liittyvät puolistrukturoidut teemahaastattelut suoritin kesäkuussa 2020. Kahdessa haastattelussa oli mukana yksi henkilö, kolmannessa haastattelussa 2 henkilöä. Kaiken kaikkiaan kolmessa haastattelussa oli mukana yhteensä neljä henkilöä. Haastattelut olin sopinut etukäteen haastateltavien luokse, ja ne kestivät noin 1,5 tuntia. Haastattelujen jälkeen esittelin litteroidun ja referoidun aineiston palvelumuotoilutyöryhmässä, jossa yhdessä kävimme kerättyä aineistoa läpi ja päätimme, mihin osa-alueisiin haluamme panostaa tämän opinnäytetyöni ja hankkeen aikana.

Teemahaastattelu koostui neljästä eri osa-alueesta ja apukysymyksistä. Näihin valikoituneisiin osa-alueisiin päädyimme jäsenistön palvelumuotoilutyöryhmässä, jossa pohdimme yhdessä millaista tietoa haluamme saada Kulttuuriosuuskunta ILMEen palvelujen käyttäjiltä ja yhteistyötahoilta.

1. Ensimmäinen osio koski osuuskunnan yleistä toimintaa. Siinä selvitettiin kokemuksia tehdystä yhteistyöstä. Missä oltiin onnistuttu? Missä asioissa olisi kehitettävää? Ketä haasta-

- teltavien tahojen henkilökunnan jäseniä on ollut toiminnassa mukana? Kuka käyttää verkkosivustoa ja mihin tarkoitukseen? Millaisessa muodossa olisi hyvä saada tietoa toiminnasta?
2. Toisessa osiossa selvitettiin sitä, millainen merkitys taiteella on haastateltavien toimintaympäristössä. Miten yhteisötaide ymmärretään ja koetaan? Millaisena taiteilijan rooli koetaan yhteisössä tai laitoksessa?
  3. Kolmas osio selvitti palvelun tarpeita ja laatua. Millainen toiminta koetaan arvokkaaksi ja merkitykselliseksi? Millainen palvelu tai toiminta on onnistunutta? Onko erityisesti jokin taiteenlaji tai tietty kokonaisuus, joka kiinnostaa asiakkaita? Millaisia haasteita taidetoiminnan toteuttamiselle on? Millä tavoin ILME voisi edistää taidetoiminnan saavutettavuutta omalla toiminnallaan?
  4. Neljännessä osiossa pohdittiin syksyn 2020 taidetoiminnan tarpeita, tavoitteita ja mahdollista kohderyhmää haastateltavien kanssa yhdessä. Taidetoiminta toteutettiin osuuskunnalle myönnetyn Taidetta hoitolaitoksiin apurahan avustuksella syksyn 2020 aikana.

Edellä mainitut neljä teemallista kokonaisuutta apukysymyksineen johdattivat tämän tutkimuksen haastatteluja. Niiden avulla pysyttiin halutuissa aiheissa ja saatiin vastauksia tutkimuksen kannalta oleellisiin teemoihin. Haastattelujen jälkeen näiden teemojen alle litteroidut vastaukset ohjasivat kehittämistyötä eteenpäin nostamalla esiin tärkeimpiä ja toistuvia aihealueita osoittaen mahdollisia kehittämistyön kohteita.

## 5 TULOKSET JA KEHITYSKOhteet

Tässä luvussa tuodaan esiin tutkimuksen tulokset ja niiden pohjalta muodostuneet kehittämis-tehtävät ja nostetaan aineistosta esiin haastatteluiden lainauksia, jotka ovat ohjanneet palve-lumuotoilutyöryhmän ja tämän tutkimuksen päätöksentekoa kehittämis-tehtävien suhteen.

Aineistosta saatujen tulosten myötä kehittämistyö eteni ja rajautui kahteen suurempaan toi-siinsa linkittyvään kehittämiskokonaisuuteen.

1. Verkkosivuston olemassa olevan rakenteen muokkaaminen, sisällön päivittäminen ja uusien sisältöjen luominen.
2. Taidepalvelujen kehittämistyö, jossa luodaan runko taidepalveluiden myymiselle, nä-kyvyydelle sekä jäsenistön tasa-arvoiselle mahdollisuudelle tuoda oma osaaminen osaksi ILMEen palveluita.

### 5.1 Verkkosivusto

Verkkosivuston kehittämiseen paneuduttiin kokonaisvaltaisesti yhdessä palvelumuotoilutyöryhmän kanssa. Sivujen visuaalinen ilme ja käyttö rakenne uusittiin suurimmaksi osin yhteistyössä graafisen suunnittelijan kanssa. Jokainen verkkosivustolla esiintyvä päätason sivu ja niiden tarpeellisuus, si-sältö sekä merkitys käytiin läpi yhdessä palvelumuotoilutyöryhmän ja graafisen suunnittelijan kanssa. Vanhoja tietoja poistettiin ja päivitettiin sekä uusia sisältöjä luotiin. Ylimääräisiä ja päälle-käisiä alasivuja poistettiin ja päätason sivujen määrää vähennettiin, ja niiden sisältöä selkeytettiin.

Tässä yhteydessä haluan korostaa sitä, että verkkosivuston kehittämistyö on jatkuvaa ja itse olen rakentanut pohjaa, jonka toivon edistävän verkkosivuston kehittämistä ja käytettävyyttä tulevaisuu- dessa. Koen kehittämistyön olleen laadukasta ja sisällöltään merkityksellistä, koska mukana on ollut useampi taho pohtimassa verkkosivujen kokonaisuutta ja asiasisältöjä. Verkkosivuston kehit-tämistyö on ollut osittain osuuskunnan toiminnan kiteyttämistä ja kirkastamista, eli verkkosivuston sisältöjen pohdintaa ja sitä, millainen tieto on merkittävää tuoda toiminnastamme esiin ja miksi. Tämä sisällöllisten merkitysten ja tietojen pohtiminen on johtanut siihen, että kehittämistyössä kulki

rinnalla myös sivuston rakenteellinen muokkaus. Seuraavissa alaluvuissa avataan tarkemmin verkkosivustolle tehdyt kehittämistyöt.

**Päätason sivut ja niiden alisivut:**

ILME	KEHÄ-FESTIVAALI	TOIMINTA	TAIDEPALVELUT	YHTEYSTIEDOT	ILME IN ENGLISH
Strategia		Tuotantokeskus	Työpajat		
Taiteilijat	2015	ATT-Ensemble	Esitykset		
Jäseneksi	2016	Käynnissä olevat hankkeet	Koulutukset		
Yhteistyö	2018	Menneet hankkeet	Musiikki		
Sanasto	2019		Sanataide		
	2020		Visuaalinen taide		
	2021		Käsityötaide		

*Kuvio 4 Verkkosivuston päivitetty rakenne*

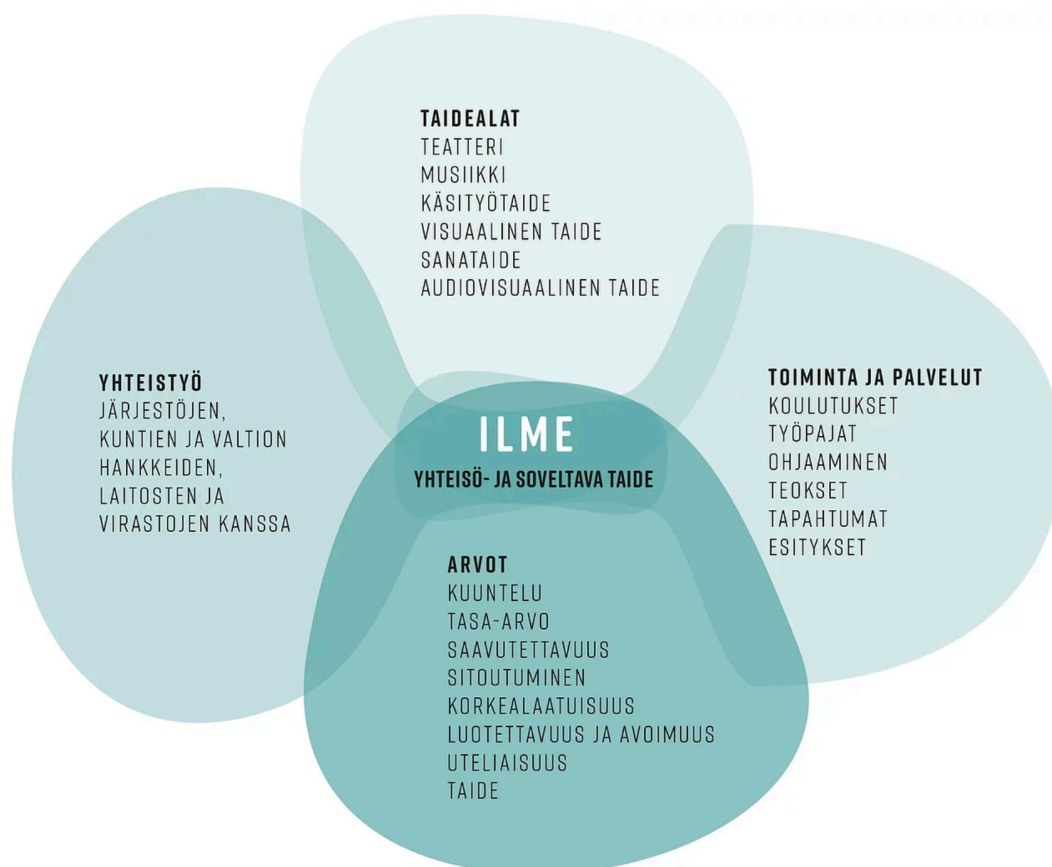
### 5.1.1 Toimintakenttä

Tutkimusta aloittaessani ILMEen toimintakenttä oli hankalasti hahmotettava ja jäsentymätön kokonaisuus. Laadukasta ja monipuolista taiteellista toimintaa on toteutettu paljon vuosien varrella. Palvelukonseptia ja sitä, miten ILME ja palvelumme näkyvät ulospäin, ei oltu pysähdetty pohtimaan tarkemmin. Jäsenistö on ollut myös sitä mieltä, että osuuskunta ei myy tarpeeksi heidän palveluitaan. Hahmottuuko ILMEen toimintakenttä ja palvelut tilaajille sekä jäsenistölle tarpeeksi selkeästi? Miten osuuskunta voisi tukea taiteilijoiden työllistymistä ja taidepalveluiden myyntiä?

Useammasta haastattelun vastauksesta kävi ilmi, että ILME henkilöityy hyvin herkästi yhteen tai muutamaan taiteilijaan, eli joko toiminnanjohtajaan tai niihin taiteilijoihin, jotka ovat vastuussa ohjaamastaan palvelusta tai hankkeesta. Luonnollisesti toiminta näyttäytyy tällöin vain esimerkiksi yhden taiteenlajin näkökulmasta tilaajalle tai loppuasiakkaalle. Yhteistyökumppaneiden vastauksista on nähtävissä se, että koettu palvelu tai hanke muistettiin, mutta ILMEstä ja sen muista mahdollisista palveluista tai taidetoiminnosta ei ollut selvää käsitystä.

Aineistosta kerätyn tiedon ja palvelumuotoilutyöryhmässä perustellun tarpeen pohjalta verkkosivustolle koottiin yhdessä graafikon kanssa osuuskunnan toimintakenttää kuvaava selkeä kuvio, josta käy ilmi jo olemassa olleet tiedot, joita ei aiemmin ole tuotu julki tässä muodossa: osuuskun-

nan taidealat, toimintaa ohjaavat arvot, palvelut ja yhteistyökumppanit. Yksi opinnäytetyön tavoitteista oli pyrkiä kirkastamaan osuuskunnan toimintaa ja kuvion avulla toimintakenttämme visualisoitiin niin jäsenistön kuin yhteistyökumppaneiden ja palveluiden tilaajien käyttöön. Tämä kuvio löytyy verkkosivustoltamme strategia-alasivulta ja sen yhteyteen on luotu myös kulttuuriosuuskunnan toimintaa ohjaava teksti ”ILME tekee eettisesti, esteettisesti ja ekologisesti korkeatasoista soveltavaa ja yhteisötaidetta. ILME tuo soveltavan ja yhteisötaiteen mahdollisuuksista innostuneet taiteilijat, sosiaalialan työntekijät, päättäjät ja muut ihmiset yhteen. ILMEen toiminnan perustana on taiteen saavutettavuuden parantaminen.” (Kulttuuriosuuskunta ILME, 2021)



Kuvio 5 ILMEen toimintakenttä

### 5.1.2 Sanasto

Verkkosivustolle luotiin yhteisö- ja soveltavan taiteen sanasto. Tämä sanasto oli ollut työn alla ILMEEn jäsenellä ja nyt tämän tutkimuksen kehittämistyön yhteydessä sen loppuun saattaminen ja julki tuominen tuli tarpeelliseksi. Yhdestä haastattelun vastauksesta käy useampaan otteeseen ilmi se, miten taiteilijat, palveluiden tilaajat ja loppuasiakkaat puhuvat eri kieltä.

*“...taiteilijoiden hakemuksia lukiessa huomattu että ei puhuta samaa kieltä...”*

*“Asiakkaat valitsi hakemusten joukosta sen minkä ne helpoiten ymmärsi.”*

*“...täytyy toimia tulkkina välissä, kun ei ihan saa konkretiasta kiinni.”*

*“Asiakkaalle toimia tulkkina, taiteen kielen ymmärtäminen vaikeaa...”*

*“...taiteilijat on monesti aika kaukana ihmisten arjesta...”*

*“...yhteisen kielen löytäminen, teillä on ammattikieli, meillä on ammattislangi...”*

Haastatteluita tehtäessä jouduttiin tarkentamaan haastateltaville sitä, mitä yhteisötaide terminä tarkoittaa tai millaista työtä yhteisötaiteilija tekee. Taiteen sanasto ja termistö voivat olla asiakkaalle ja tilaajalle hankalasti ymmärrettäviä sekä käytännön tasolla huonosti konkretisoituvia. Asiakasnäkökulmasta tämä luo haasteita toiminnan ja palveluiden merkittävyyden ymmärtämiselle sekä palvelun tilaamiselle. Osuuskunnan näkökulmasta on puolestaan otettava tarkasti huomioon kenelle puhutaan milläkin termeillä ja lähestymistavoilla. Kulttuuriosuuskunta ILMEEn jäsenet työskentelevät paljon sosiaali- ja terveysalan laitoksissa. Samalla tavoin myös sosiaali- ja terveysalan käyttämä termistö voidaan kokea taiteilijoiden näkökulmasta haasteelliseksi. Yhdestä haastattelusta kävi kuitenkin ilmi, että niin osuuskunnan toiminnalla, kuin haastatellulla yhteistyökumppanilla on kielihaasteista huolimatta paljon yhdyspintoja - samanlaisia tavoitteita ja toimintaa ohjaavia asioita.

*“... ILME katsoo taiteilijan ja taiteen näkökulmasta ja laitos sosiaalialan näkökulmasta, palvelun yhdyspintoja, samanlaisia tavoitteita ja asioita mitkä yhdistää...”*

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu XAMK on julkaissut oppaan: Taiteilijan ja tilaajan välinen vuorovaikutus – Taiteilijan opas. Opas tuo esiin asioita, joita taiteilijan ja tilaajan on hyvä ottaa huomioon erilaisista työprosesseista sopiessaan. Viestinnän kehoitetaan olemaan alkuun selkeää ja yksinkertaista, koska taiteen terminologia voi olla korkealentoista ja maallikolle vaikeasti ymmärrettävää. Myöhemmin tilaajan ja taiteilijan on mahdollista laajentaa teemaa ja käsityksiään vuoro-

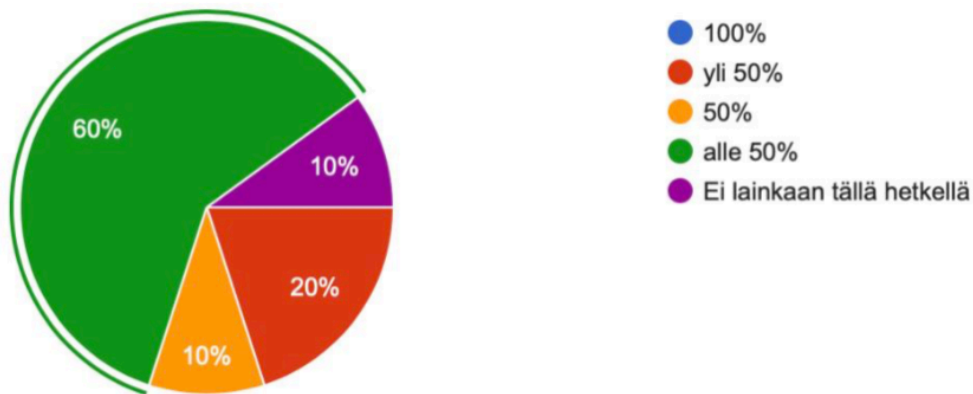
puhelun edistyessä ja työskentelyn päämäärien kirkastuessa. (XAMK, 2020). Tutkimuksen kehittämistyön osalta sanaston luominen ei yksinomaan riitä edistämään tai ratkaisemaan tätä esiin nousutta haastetta. Sanasto on kuitenkin hyvä lähtökohta toiminnan edistämiseksi ja ILMEen verkkosivustolla ollessaan se antaa kuvan siitä, millaisen terminologian parissa osuuskuntamme toimii.



*Kuvio 6 Sanastossa esiintyvät termit (Kulttuuriosuuskunta ILME, 2021)*

### 5.1.3 Taiteilijaprofiilit

Kulttuuriosuuskunta ILME on taiteilijoidensa summa ja yksi osuuskunnan tavoitteista on pystyä tukemaan taiteilijoiden työtä ja työllistymistä. Ojan jäsenistölle suorittama kyselytutkimus kertoo, että osa vastaajista kokee, ettei osuuskunta ole pystynyt työllistämään jäseniään riittävästi, kun taas osa kokee päinvastoin. Alla olevasta kuviosta käy ilmi, kuinka paljon osuuskunnan jäsenistön työt ovat kytköksissä osuuskuntaan. Suurimmalla osalla (70%) vastaajista alle puolet tai ei lainkaan työstä, koostu tällä hetkellä osuuskunnan alaisesta toiminnasta. (Jääskö, 2020)



Kuvio 7 Kuinka paljon ILMEen jäsenten tekemä työ on kytköksissä osuuskuntaan. (Jääskö, 2020)

Edellä mainitun kyselyn ja tämän tutkimuksen haastatteluissa esiin nousseiden vastausten perusteella päätettiin verkkosivustolla esiintyvät taiteilijaprofiilit päivittää yhtenäiseen muotoon. On tärkeää jäsenistön tasavertaisen kohtelun kannalta, että profiilit ovat kaikilla samanarvoiset ja samalla tavoin löydettävissä. Näin ne edistävät myös tasavertaisesti työllistymisen mahdollisuuksia. Vanhan verkkosivuston taiteilijaprofiileissa oli päällekkäisyyttä, vanhaa tietoa ja epäloogisuutta. Lisäksi joidenkin profiilien kohdalta puuttui taiteilijan yhteystiedot ja kuva. Kehittämistyössä jokaiselta osuuskunnan jäseneltä toivottiin paneutumista oman profiilitiedon päivittämiseen annetun yhtenäisen ohjeistuksen mukaan. Jokainen sai päivittää tietonsa siinä määrin kuin koki omalta kohdaltaan tarpeelliseksi. Alla olevista haastattelun vastauksista käy ilmi se, että taiteilijaprofiilien löytyminen verkkosivulta on tärkeää. Profiilien kautta on suoraan mahdollista ottaa yhteyttä taiteilijaan ilman välikäsiä. Jokaisen taiteilijaprofiilin kohdalla on mahdollista lisätä polku, joka vie suoraan taiteilijan tarjoamiin taidepalveluihin, joista kerron enemmän alaluvussa 5.2. Profiilit ovat myös tärkeä osa ammattitaidon ja osaamisen esiin tuomista.

*”...millaisia taiteilijoita reservissä on ja mitä...”*

*”Hyvä että on näkyvissä kuva, nimi, osaaminen ja tausta siellä on, otetaanko suoraan yhteys esim. taiteilijaan...”*

*”...apurahahakemuksia, voiko olla yhteydessä suoraan apurahojen suhteen taiteilijoihin...”*

#### 5.1.4 ILME in English ja ajankohtaista -sivut

Palvelumuotoilutyöryhmässä nousi esiin tarve tuoda julki osuuskunnasta tietoa englanniksi. ILME tavoittelee enenevissä määrin uusia kansainvälisiä yhteistyökumppaneita ja näin ollen oli tärkeää pystyä luomaan sivu tätä tarkoitusta varten. Oulu on Euroopan kulttuuripääkaupunki vuonna 2026 ja osuuskunta on ollut mukana Oulu2026-hakukirjassa. Näin ollen voidaan olettaa, että kansainvälinen työ tulee lisääntymään osuuskuntatoiminnassa enenevissä määrin.

Ajankohtaista -osio etusivun alalaidassa kehitettiin tarpeeseen tuoda esiin toiminnassamme ajankohtaisia asioita ja vaihtuvia sisältöjä, joita verkkosivulla vieraileva ei välttämättä osaa etsiä pääta-son otsikoiden takaa. Ajankohtaista -osiossa on mahdollista nostaa näkyville kolme asiaa kuvineen näppärästi ja helposti yhtä aikaa. Kaikki yhteistyötahomme eivät silti seuraa syystä tai toisesta verkkosivujamme, joten haluan nostaa esiin haastattelusta saamani vastaukset kysyessäni sitä, millaisessa muodossa tietoa kaivataan. Tarve on edelleen niin flyereille, paperisille tulostetuille materiaaleille kuin sähköisille versioille, joissa on silti tulostusmahdollisuus.

*”...sähköinen versio riittää jos on tulostettavassa muodossa...”*

*”...paperiset flyerit on vielä tätä päivää ja ilmoitustaulujutut...”*

#### 5.2 Taidepalvelut

Taidepalveluiden kehittäminen ja muotoilu oli verkkosivuston lisäksi toinen iso osa tutkimuksen kehittämistyötä. Tämä kehitystyö lähti liikkeelle osuuskunnan osaamisen kentän hahmottamisella, josta on kerrottu luvussa 2.1.1. Perusteluina taidepalveluiden kehittämistyölle oli myös haastattelun vastauksista ilmi nousseet tarpeet.

*”Tuotteita jotaki vissiin näkyvillä, ehkä semmosia, ne olis selkeitä, hyviä...”*

*”Palvelupaketteja enemmän, selkeitä, voi ottaa huomioon jo rahoituksia miettiessä kun tekee budjetteja omille vastuualueilleen, laitanpa tänne tämmösen summan ja mietitään sitten mihin käytetään.”*

*“...kun mietitään tulevan vuoden toimintasuunnitelmaa, valmiit paketit ja tarjonta edistää valintaa.”*

Vanhalla verkkosivustolla osuuskunnalla oli tarjolla myytäviä palvelukokonaisuuksia, mutta ne olivat epäloogisessa järjestyksessä, eivätkä noudattaneet yhtenäistä linjaa sisällöltään tai luettavuudeltaan. Kehittämistyössä taidepalvelujen konseptointityön tavoitteena oli luoda yhtenäinen ohjearkko jäsenistön käyttöön taidepalveluja laadittaessa. Näin ollen sitä voisi hyödyntää kuka tahansa osuuskunnan jäsen omia taidepalveluja laatiessaan.

Rungon avulla laaditun taidepalvelun tulisi olla toimiva niin taiteilijan kuin tilaajan näkökulmasta. Sen avulla otetaan huomioon palvelun tilaajan näkökulmasta tarpeellisten tietojen löytyminen. Vastaako taidepalvelut tilaajien tarpeita? Mitkä tarpeet ovat taiteilijoilla? Saadaanko tämän avulla osuuskunnan toimintaan mukaan ei niin aktiivisia jäseniä? Toimisiko runko ohjenuorana jäsenten suunnittelutyölle ja työllistäisikö sen pohjalta suunnitellut ja myynnissä olevat palvelut taiteilijoita enemmän? Miten osuuskunta voisi tukea taiteilijoiden itsenäisempää työskentelyä ilman, että työllistyminen on riippuvainen tai sidoksissa toiminnanjohtajaan?

Konseptityön aloitimme palvelumuotoilutyöryhmässä taidepalveluiden kategorisoinnilla. Tässä työssä apuna oli Ojan laatima ILMEen jäsenistön osaamisen kenttä (kuvio1). Osuuskunnan osaamisen kenttä on hyvin laaja ja toiminta monipuolista ja rikasta. Miten siis mahdollistetaan kaikkien taidelajien ja toiminnan tasapuolinen huomioiminen konseptointityössä? ILMEen toiminnan arvo kas ydin muodostuu juuri sen ainutlaatuisuuden ja erityisyyden näkökulmasta. Miten tuoda tämä moninaisuus selkeästi ilmi ilman, että tämä toiminnan moninaisuuden ydin kärsii?

Lähtökohtana kehittämistyölle oli asiakaslähtöinen näkökulma. Tavoitteena oli saada taidepalvelut selkeästi luettavaksi, kategorisoiduiksi ja verkkosivuston ilmeeseen yhteneväiseksi. Haastatteluiden vastauksista käy ilmi, että helposti ymmärrettävä sanasto ja tekstin kieliasu edistävät toiminnan toteutumista ja näin ollen voidaan olettaa niiden myös edistävän palveluiden myyntiä .

*“...taiteilijoiden hakemuksia lukiessa huomattu että ei puhuta samaa kieltä...”*

*“Asiakkaat valitsi hakemusten joukosta sen minkä ne helpoiten ymmärsi.”*

Taidepalveluiden tuottamisen runkoa on konseptoitu ja kiteytetty, jotta se olisi tasapuolisesti yhtenäinen kaikkien taiteilijoiden käyttöön, mutta selkeyttäisi myös verkkosivustoa ja taidepalveluiden hahmottamista. En kuitenkaan avaa taidepalvelujen tuottamiseen konseptoitua runkoa tämän enempää, koska sisältö kuuluu osuuskunnan liikesalaisuuden piiriin.

Ojan kyselystä (Kuvio 7) käy ilmi, että jäsenistö voisi työllistyä osuuskunnan kautta enemmänkin. Tämä palvelupakettien konseptointityö yhdessä taiteilijaprofiilien päivittämisen kanssa mahdollistaa yhden uuden väylän työllistymiselle. Taiteilijaprofiileista liitettiin polku taiteilijan tarjoamiin taidepalveluihin, jolloin palvelupolku on tilaajalle ja myös taiteilijalle mahdollisimman selkeä. Näin tilaukset ja tarjouspyynnöt eivät kulje toiminnanjohtajan kautta. Tällä tavalla kannustetaan tilaajaa ja taiteilijaa suoraan keskinäiseen vuorovaikutukseen ilman välikäsiä.

Suunniteltu runko taidepalveluiden tuottamiseen on ensimmäinen konseptoitu versio. Tämän pohjalta on tehty, testattu ja tuotettu taidepalveluita. Palvelumuotoilun näkökulmasta seuraavana olisi tarve tulosten tarkastelulle ja käytännössä esiin nousseille mahdollisille muutostarpeille. Seuraavaksi olisi tarve pohtia sitä, onko näillä kehittämistoimilla vastattu käyttäjien tarpeisiin, ja missä olisi vielä kehitettävää.

## 6 POHDINTA

Tässä luvussa käydään läpi tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä sekä pohditaan sitä, saavutettiinko tutkimukselle asetetut tavoitteet. Lisäksi pohditaan tutkijan työskentelyä ja mahdollisia jatkokehittämissuunnitelmia tutkimuksessa esiin nousseiden tulosten pohjalta.

### 6.1 Tutkimuksen reliabelius ja validius

Hirsjärven ym. mukaan tutkimuksen reliabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta ja validius tutkimuksen mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä tutkimuksessa on tarkoitus mitata. Lisäksi laadullisen tutkimuksen luotettavuutta katsotaan kohentavan tutkijan tarkkuus tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Aineiston tuottamisen vaiheet ja olosuhteet tulisi tuoda ilmi totuudenmukaisesti ja selvästi. Laadullisen aineiston analyysissä ja aineiston luokittelussa olisi tuotava lukijalle ilmi luokittelun syntyjuuret ja perusteet. (Hirsjärvi ym. 2009, 231-232)

Puolistrukturoitu teemahaastattelu oli oikea aineistonhankintamenetelmä tutkimuksen kehittämistyön näkökulmasta. Sen avulla päästiin pureutumaan kehittämistyön teemoihin ja haastateltaville oli mahdollista esittää tarkentavia kysymyksiä, jotka eivät muunlaisella aineistonhankintamenetelmällä olisi olleet mahdollisia.

Haastattelu toistettiin jokaiselle haastateltavalle teemoiltaan ja kysymyksiltään samanlaisena. Suurimpia haasteita tutkimuksen luotettavuudelle syntyi siinä, miten kysymykset ymmärrettiin ja osasiko tutkija avata niitä haastattelun aikana samalla tavoin kaikille. Osa haastateltavista oli selvästi enemmän tietoisia haastattelun teemoista ja terminologiasta kuin toiset. Tutkimuksen voisi edelleen toistaa. Mitä enemmän sitä toistettaisiin, sitä luotettavampaa aineistosta saatava tieto olisi. Ideaalitulanteessa haastatteluja olisi voinut tehdä vielä muutamia, jolloin aineistosta esiin nousseet kehityskohteet osuuskunnan toiminnalle olisivat saaneet määrällistä painoarvoa, ulottuvuutta ja luotettavuutta.

Tutkimuksen pätevyyttä ja luotettavuutta pohdittaessa on otettava huomioon, että tutkijan roolin lisäksi olen aktiivinen Kulttuuriosuuskunta ILMEEn jäsen, ja tämä on väistämättä vaikuttanut tulosten tulkintaan. Opinnäytetyöni aihe oli siis minulle jo ennestään tuttu ja tiesin osuuskunnan toiveet

ja tarpeet kehittämistyölle. Hirsjärvi ym. toteaa, että mitä enemmän omaa ennakkotietoja tutkittavasta aiheesta ja sen erityisalueesta, sitä todennäköisemmin on myös selvillä lisätutkimuksen tarpeista (Hirsjärvi ym. 2009, 74). Aika ajoin pohdin, olenko tulkinnut aineistoa liikaa oman osuuskunnan jäsenyyteni kautta vai onko se antanut työlleni lisäarvoa ja pätevyyttä? Olisiko kehittämistyö ollut helpompaa sellaisen tutkijan toimesta, joka ei olisi etukäteen tiennyt osuuskunnan toiminnasta mitään? Idea opinnäytetyölleni lähti kuitenkin myös omasta halustani kyetä kirkastamaan toimenkuvaani kulttuuri- ja taidealan toimijana, sekä kyetä näkemään mahdollisuuteni työllistyä kulttuuri-osuuskunta ILMEen jäsenenä. Edellä mainittuja riskejä ollaan tietoisesti pyritty välttämään ottamalla tutkimukseen ja kehittämistyöhön mukaan palvelumuotoilutyöryhmä, jotta näkemys ei olisi ainoastaan tutkijan henkilökohtainen.

## **6.2 Tavoitteiden saavuttaminen**

Opinnäytetyön kehittämistoiminnan päätavoitteena oli edistää ILMEen toimintaa ja palveluita, sekä niiden kehittämistä niin jäsenistön, yhteistyökumppaneiden kuin palveluiden tilaajienkin näkökulmasta. Osatavoitteena oli tehdä kehittämistoimintaa konkreettisesti perustuen aineistosta kerättyyn tietoon. Tavoitteiden saavuttamisen osalta voidaan todeta, että opinnäytetyö saavutti sille asetetut tavoitteet, mutta osoitti samalla myös sen, että tavoitteet olivat sisällöltään laajoja ja niiden parissa voisi työskennellä vielä useaan otteeseen eri näkökulmista käsin.

Tutkimuksen aikana konkreettisia kehittämistoimia tehtiin verkkosivuston ja taidepalvelujen kehittämistyön parissa. Nämä toimet tukevat osaltaan opinnäytetyölle asetettuja tavoitteita. Taidepalvelut ovat tulleet tilaajien ja yhteistyökumppaneiden helpommin saavutettavammiksi ja ne ovat löydettävissä verkkosivuilta yhdessä taiteilijaprofiilien kanssa. Verkkosivustolle tehtyjen sisällöllisten ja rakenteellisten muokkausten perusteella osuuskunnan toimintaa on helpompi jäsentää niin jäsenistön, yhteistyökumppaneiden kuin palveluiden tilaajienkin näkökulmista. Palvelumuotoilun näkökulmasta kehittämistoimiin olisi voinut sukeltaa vielä syvällisemmin luoden osuuskunnan toiminnalle asiakasprofiilit ja palvelupolut. Tämä päätettiin kuitenkin jättää tästä työstä pois, koska toiminnan kiteyttävä perustavanlaatuisen pohjatyö ja osuuskunnan toiminnan esiin tuominen verkkosivustolle oli tarpeellista, jotta jatkossa tätä työtä ei olisi enää tarvetta tehdä yhtä syvällisesti.

Taidepalveluiden kehittäminen ja konseptointi muodostui osatavoitteeksi ja oli yksi osio konkreettista kehittämistyötä. Niiden tuottamiselle syntyi opinnäytetyön aikana runko ja uusien sisältöjen

ideointi jatkuu opinnäytetyön jälkeen. Taidepalveluissa tulee vahvasti esiin osuuskunnan taiteilijoiden osaamisen rikkaus ja toiminnan erityisyys, joten niiden kehittämiseen on kannattavaa panostaa tulevaisuudessa. Taidepalveluiden tuottaminen avaa myös työllistymisen mahdollisuuksia osuuskunnan jäsenille. Jäsenistön kannustaminen taidepalveluiden tuottamiseen ja kehittämiseen on otettava aktiivisesti työn alle osuuskunnan hallituksen ja toiminnanjohtajan toimesta. Taidepalveluiden kehittämistä ja monipuolista tarjontaa ei voi osuuskunnan jäsen, hallitus tai toiminnanjohtaja saavuttaa yksin, vaan onnistuneiden palveluiden tuottaminen vaatii myös jäsenistöltä aktiivista otetta ja halua kehittää toimintaa ja omaa taiteilijuuttaan eteenpäin.

Vuoden 2020 aikana tutkijan rinnalla työskenteli palvelumuotoilutyöryhmä, joka onnistui työssään hyvin ja ryhmälle asetetut tavoitteet olivat toimivat ja pätevät. Palavereita ja keskustelunvaihtoa tehtiin jäsenten kanssa kuukausittain. Työryhmä auttoi muun muassa verkkosivuston sisällön päivittämisessä, tietojen luomisessa ja muokkaamisessa sekä rakenteen ja käytettävyyden pohdinnassa. Taidepalveluita luotiin, selkeytettiin ja kategorisoitiin. Jokainen ryhmän jäsen toi kehittämistyöhön mukaan oman osaamisen ja aiemmat kokemukset oman taiteenalan näkökulmasta. Näin tutkija sai kehitystyölle vahvemmat perustelut ja näkökulmat aineistosta kerätyn tiedon tueksi. Tämän työryhmän perustamisen myötä mahdollistettiin myös jäsenistön työllistyminen ja osallisuus kehittää itseään ja taiteellista toimintaa ILMEen parissa. Työryhmässä mukana olleet henkilöt ovat edelleen aktiivisesti osuuskunnan toiminnassa mukana.

Opinnäytetyön aikana tehtyjä kehittämistoimia tehtiin vuoden 2020 aikana. Verkkosivuston rakenteeseen paneuduttiin syvällisemmin syksyn 2020 aikana. Näin ollen päivitetty ja muokattu verkkosivusto on ollut käytössä jo noin vuoden ajan, joten suullista palautetta on saatu jonkin verran. Se indigoi osaltaan tavoitteiden saavuttamisen puolesta – verkkosivusto on saanut kiitosta siitä, että ne ovat harvinaisen selkeät ja hyvin käytettävät osuuskunnan sivut. Lisäksi taidepalveluiden ääreen on löydetty useammin ja niiden myynti ja löydettävyyys verkkosivuston kautta on ottanut kehitysaskelaita eteenpäin.

### **6.3 Oma työskentely**

Koin tutkimuksen aikana suurta innostusta päästä kehittämään osuuskunnan toimintaa. Lisäksi opinnoissa suoritettu palvelumuotoilun opintojakso motivoi opinnäytetyön aiheen valinnassa, sillä

palvelumuotoilun ihmislähtöinen näkökulma on hyvin lähellä omaa tapaani työskennellä. Osuuskunnan kehittämiseen tähtäävä tutkimus oli laaja ja antoi näin jälkepäin ajatellen paljon liikkumavaraa, joka asetti työskentelylle myös haasteita. Ajoittain oli vaikeaa hahmottaa omaa rooliani – toiminko tutkijana, kehittäjänä, osuuskunnan jäsenenä, taiteilijana vai koordinaattorina.

Opinnäytetyön suhteen tehtävät aiheen valinnat ja rajaukset asettivat haasteita, koska aineiston pohjalta nousseita kehittämistehtäviä olisi löytynyt monia erilaisia, eri näkökulmin tutkittaviksi ja kehitettäviksi. Oma työskentelyni eteni sykleittäin. Oli aikoja, jolloin en saanut työskentelystä kiinni, kun taas hetken päästä eteneminen oli selkeää ja tavoitteellista. Osaltaan tähän työtahtiin vaikutti myös tutkimuksessa mukana olleiden sidosryhmien aktiivisuus kehittämistyötä tehdessä.

Covid-19-pandemia asetti työskentelylle omat haasteensa. Sosiaali- ja terveysalan laitoksissa rajoitettiin vierailuja ja Taidetta hoitolaitoksiin apurahan turvin tuotettua taidetoimintaa jouduttiin soveltamaan, mutta tutkimuksen haastattelut ehdittiin suorittaa sovitusti ennen kokonaisvaltaisia vierailukieltoja. Pandemia aiheutti työskentelylle epävarman pohjan, mutta ei lopulta estänyt merkittävästi tutkimuksen etenemistä ja palvelumuotoilutyöryhmän työskentelyä.

#### **6.4 Jatkokehittämisehdotukset**

Osuuskunnan perustajan oppaassa kerrotaan, että jäsenen näkökulmasta osuuskunta voi tuoda markkinointia ja myyntiä ajatellen yksittäisen jäsenen käyttöön parempia resursseja. Ajatuksena on, että osuuskunta toimii jäsenten työn, palveluiden tai tuotteen markkinointi- ja myyntikanavana. Tähän voidaan katsoa kuuluvan esim. tietojärjestelmät, viestintä, sosiaalinen media ja liiketoiminnan johtaminen. Osuuskunta voidaan nähdä kokonaisuudessaan myös yksittäisiä jäseniään kiinnostavampana ja uskottavampana kumppanina asiakkaan näkökulmasta. (Osuuskunnan perustajan opas, 2020)

Kymmenen toimintavuotensa aikana osuuskunta on kehittynyt alansa vahvaksi toimijaksi toimintaa ohjaavien arvojen ja yhdessä jäsentensä kanssa tehdyllä ammattitaitoisella yhteistyöllä. Osuuskunnan toiminta toteutuu rajallisin resurssein ja siksi olisi tärkeää saada jatkossakin jäsenet akti-

voitua mukaan, jotta kehittämistyö ei jäisi ainoastaan yhden ihmisen, toiminnanjohtajan tai hallituksen harteille. Kaikkien osuuskunnan jäsenten olisi tärkeää ymmärtää oman työpanoksensa ja erityisosaamisensa merkitys toimivan, laadukkaan ja uskottavan osuuskunnan toiminnalle. Opinnäytetyön aikana jäsenistöstä perustettu palvelumuotoilutyöryhmä osoitti sen, että jäsenistö omaa valtavasti potentiaalia ja vahvuuksia, joita tutkimalla ja yhteen saattamalla on mahdollista tuottaa laadukasta sisältöä ja arvoa osuuskunnan toiminnalle.

Kulttuuriosuuskunnan toimintaa toteutetaan vuosittain eri tahojen myöntämillä avustuksilla ja saaduilla hankerahoilla. Oulun kaupunki tukee ILME:n toimintaa muun muassa kumppanuusavustuksella vuosina 2022-2024. Vuonna 2020 Oulun kaupunginhallitus hyväksyi kulttuuristrategian, joka nostaa yhteisöllisyyden ja saavutettavuuden yhdeksi kehittämiskohdaksi ja tämän myötä kaupungin ydintyöryhmä rakensi Oulun kaupungin kulttuurihyvinvointisuunnitelma vuosille 2021-2026 (Kulttuurihyvinvointisuunnitelma 2021, 5). Näiden kaupungin palveluissa luotujen kehitysaskelten perusteella taide ja kulttuuri, sekä niiden monipuolinen toteuttaminen tulee toivon mukaan vahvistamaan asemaansa kulttuurihyvinvoinnin kentällä ja tukemaan ammattitaiteilijoiden työn arvostusta ja työllistymistä myös osuuskunnassa.

Kulttuuriosuuskunta ILME on ollut jo vuosia mukana erilaisissa kehittämistyöryhmissä. Tulevaisuutta ajatellen Oulun kaupungin kulttuuristrategia ja kulttuurihyvinvointisuunnitelma luovat pohjaa osuuskuntamme toiminnan ja palvelujen kehittämiseksi sekä niiden vakiinnuttamiselle. Parhaimmassa tapauksessa taiteilijoidemme työ saa arvostusta ja näkyvyyttä, sekä varmuutta ja turvaa tulevaisuudessa tekemällemme työlle, unohtamatta sitä, mitä toimintaan osallistunut henkilö on saanut itselleen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin näkökulmasta. Toivon ja uskon, että tutkimuksen aikana tehty perustavanlaatuinen pohjatyö mahdollistaa tulevaisuudessa osuuskunnan palveluiden ja toiminnan jatkokehittämisen sekä päivittämisen yhä asiakaslähtöisemmin taiteellisesta laadusta tinkimättä.

## LÄHTEET

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Jyväskylän yliopisto, 28.10.2021. Koppa, Haastattelut. Viitattu 6.12.2021. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat/haastattelut>

Jyväskylän yliopisto, 28.10.2021. Koppa, Laadullinen analyysi. Viitattu 6.12.2021. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/laadullinen-analyysi>

Jyväskylän yliopisto, 28.10.2021. Koppa, Laadullinen tutkimus. Viitattu 31.10.2021. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>

Jyväskylän yliopisto, 21.4.2016. Koppa, Teemoittelu. Viitattu 21.12.2021. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/teemoittelu>

Jääskö, M. 2020. Erityispedagogiikan koulutusohjelma. Oulun yliopisto. Aineistoanalyysi. Kulttuurisuuskunta Ilmeen osaamisprofiili ja kehittäminen jäsenistön näkökulmasta. Saatavilla jäsenistölle.

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu XAMK. 2020. Taiteilijan ja tilaajan välinen vuorovaikutus. Taiteilijan opas. Viitattu 5.12. 2021. <https://www.xamk.fi/wp-content/uploads/2020/03/xamk-taiteilijan-ja-tilaajan-valinen-vuorovaikutus-netti-taydennettava.pdf>

Kalliomäki, A. 2014. Tarinallistaminen. Palvelukokemuksen punainen lanka. Helsinki: Talentum Media Oy.

Kulttuurihyvinvointisuunnitelma Oulun kaupunki 2021-26. 2021. Viitattu 30.12.2021 <https://docplayer.fi/214289943-Kulttuuri-hyvinvointi-suunnitelma-oulu-kaupunki.html>

Kulttuuriosuuskunta ILME. Sanasto. Viitattu 22.12.2021. <https://www.kulttuuriosuuskuntailme.fi/sanasto>

Kulttuuriosuuskunta ILME, 2019. Sisäiset säännöt. Saatavilla osuuskunnan jäsenille. Viitattu 6.12.2021.

Kulttuuriosuuskunta ILME. Strategia. Viitattu 4.12. 2021. <https://www.kulttuuriosuuskuntailme.fi/strategia>

Kulttuuriosuuskunta ILME, 2020. Toimintakertomus 2020. Saatavilla osuuskunnan jäsenille. Viitattu 12.10.2021.

Kuulu. 14.3.2016. Digitaalinen markkinointi – yrittäjä, huomioi nettisivujen merkitys. Viitattu 6.12.2021. <https://www.kuulu.fi/blogi/digitaalinen-markkinointi-yrittaja-huomioi-nettisivujen-merkitys/>

Miettinen, S. (toim.) 2016. Palvelumuotoilu. 3.painos. Teknologiateollisuus ry, Savonia-ammattikorkeakoulu, Kuopion muotoiluakatemia. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Osuuskunnan perustajan opas. Osuuskunnan onnistumisen edellytyksiä. Osuustoimintakeskus Pellervo ry. Viitattu 21.12.2021. <https://perustajanopas.pellervo.fi/osuuskunnan-onnistumisen-edellytyksia/>

Osuuskunnan perustajan opas. Perustetaanko osuuskunta – yritetäänkö yhdessä? Osuustoimintakeskus Pellervo ry. Viitattu 22.12.2021. <https://perustajanopas.pellervo.fi/perustetaanko-osuuskunta-yritetaanko-yhdessa/>

Saarelainen, A. 2019. Muotoilua meillekin. Muotoilu- ja brändiopas yrittäjille. Konsultointi Paavo ja Liisa Oy

Sinkkonen, I., Nuutila, E. & Törmä, S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Suomen kulttuurirahasto, Taidetta kaikille. Viitattu 12.10.21. <https://skr.fi/apurahat/lokakuun-haku-keskusrahasto/taidetta-kaikille>

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.