

Marika Torniainen

**PALVELUMALLIN KEHITTÄMINEN
AMMATILLISEN TOISEN ASTEEN
KULTTUURIKASVATUKSEN
TOTEUTTAMISEEN**

Kehittämistyö: Espoon kaupungin
kulttuurin tulosityksikkö ja Omnia

Opinnäytetyö

Muotoilija (ylempi AMK)

Palvelumuotoilu

2022



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Muotoilija (ylempi AMK)
Tekijä/Tekijät	Marika Torniainen
Työn nimi	Palvelumallin kehittäminen ammatillisen toisen asteen kulttuurikasvatuksen toteuttamiseen
Toimeksiantaja	Espoon kaupunki
Vuosi	2022
Sivut	84 sivua, liitteitä 20 sivua
Työn ohjaaja(t)	Marjo Suviranta

TIIVISTELMÄ

Oppivelvollisuuden laajentumisen myötä Espoon kaupunkiin kehitetään palvelumalli, jolla kulttuurikasvatusta toteutetaan toisen asteen koulutuksessa. Palvelumalli tulee osaksi Omnian Taide ja luova ilmaisu -kurssia, joka on pakollinen tutkinnon osa kaikille ammatillisen perustutkinnon opiskelijoille. Kulttuurikasvatussuunnitelma on työkalu kulttuuri-, taide- ja kulttuuriperintökasvatuksen toteuttamiseen opetuksessa. Kulttuurikasvatussuunnitelma yhdistää opetussuunnitelman tavoitteet sekä kunnan kulttuuriperinnön ja -tarjonnan kokonaisuudeksi, joka tarjoaa opiskelijoille tasavertaiset mahdollisuudet kokea taide ja kulttuuria sekä osallistua monipuolisesti paikalliseen kulttuuriin. Suunnitelma laaditaan ja sitä toteutetaan kunnan kulttuuritoimijoiden ja koulujen yhteistyönä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten palvelumuotoilun prosessia ja menetelmiä hyödyntämällä voidaan kehittää uusi palvelumalli kulttuurikasvatuksen toteuttamiseen. Tutkimusote oli laadullinen ja tavoitteena oli asiakasymmärryksen (opettajat, opiskelijat) kokoaminen asiakaslähtöisen kehittämistyön perustaksi. Opettajien ryhmä- ja yksilöhaastatteluilla kerättiin tietoa Taide ja luova ilmaisu -kurssin toteutuksesta ja mahdollisuuksista kulttuuripalveluiden hyödyntämiseen opetuksessa. Kulttuuritoimijoiden kanssa ideoitiin kulttuuripalveluja haastatteluissa kertyneeseen asiakasymmärrykseen nojaten. Kulttuuripalveluiden prototyyppejä testattiin opiskelijoiden ja opettajien kanssa ja niiden toteutusta havainnoitiin Taide ja luova ilmaisu -kurssilla. Lopuksi kulttuuripalveluita arvioitiin ja palvelumallia kehitettiin yhdessä opettajien ja kulttuuritoimijoiden kanssa asiakkaiden palvelukokemuksen ja -toiveiden pohjalta.

Opinnäytetyön tuloksena ymmärrys asiakkaista ja toimintaympäristöstä vahvistuivat, ja tuloksena syntyi palvelumallin luonnos, jonka pohjalta kehittämistyötä jatketaan tämän opinnäytetyön jälkeen. Palvelumuotoilu tarjoaa kulttuurikasvatussuunnitelman kehittämiseksi asiakaslähtöisen suunnitteluprosessin ja menetelmät. Kulttuuripalveluiden prototyyppien testaus ja nopeat kokeilut koettiin opettajien ja kulttuuritoimijoiden keskuudessa toimivaksi tavaksi edetä kehittämistyössä.

Asiasanat: palvelumuotoilu, kulttuuripalvelut, kulttuurikasvatus, palvelumalli, testaus ja arviointi, ammatillinen toinen aste

Degree	Master of Culture and Arts
Author (authors)	Marika Tornainen
Thesis title	Designing a service model for cultural education in the upper secondary vocational qualification
Commissioned by	City of Espoo
Time	April 2022
Pages	84 pages, 20 pages of appendices
Supervisor	Marjo Suviranta

ABSTRACT

With the expansion of compulsory education, the City of Espoo will develop a service model to implement cultural education in secondary education. The service model is carried out in the Arts and Creative Expression course, a compulsory degree component for all vocational undergraduate students at Omnia. A cultural education plan is a tool for implementing art, cultural and cultural heritage education in teaching. The cultural education plan combines the objectives of the curriculum and the cultural heritage and cultural services of the municipality into a whole that provides students with equal opportunities to experience art and culture and to participate in the local culture in a diverse way. The cultural education plan is drawn up and implemented through the co-operation of cultural actors and schools in the municipality.

The objective of the thesis was to find out how to develop a new service model for cultural education by using the process and methods of service design. The qualitative research aimed at accumulating customer insight (teachers, students) to develop a customer-oriented service model. Group and individual interviews with teachers gathered information on the implementation of the Arts and Creative Expression course and the potential for the use of cultural services in teaching. Cultural services were ideated with cultural actors, based on customer understanding accrued in interviews. Prototypes of cultural services were tested with students and teachers and their implementation was observed in the Art and Creative Expression course. Finally, the evaluation of cultural services and the co-development of the service model with teachers and cultural actors was carried out based on customer experience and wishes.

As a result of the thesis, the understanding of the customer and the operating environment became stronger, resulting in a blueprint of the service model, based on which the development work will continue after this thesis. Service design provides the development of a cultural education plan with a customer-oriented planning process and methods. Testing and agile delivery of cultural services prototypes was perceived as a practical way of advancing development among teachers and cultural actors.

Keywords: service design, cultural services, cultural education, service model, testing and validation, upper secondary vocational qualification

SISÄLLYS

KÄSITELUETTELO

1	JOHDANTO	8
2	OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TOIMINNAN KONTEKSTI	11
2.1	Opinnäytetyön tavoite	11
2.2	Toiminnan konteksti	12
2.3	Palvelumuotoilun innovaatiotyyppi	16
3	TUTKIMUSASETELMA	17
3.1	Teoreettinen viitekehys ja käsitekartta	17
3.2	Tutkimuskysymykset	20
3.3	Aiemmat tutkimukset	21
4	PALVELUMUOTOILU KEHITTÄMISTYÖ LÄHTÖKOHTANA	24
4.1	Palvelumuotoilu	24
4.2	Muotoiluajattelu	25
4.3	Asiakasymmärrys	27
4.4	Asiakaskokemus ja palvelukokemus	28
4.5	Yhteiskehittäminen	30
4.6	Kulttuurikasvatus ja yleisötyö	32
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	34
5.1	Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät	38
5.1.1	Haastattelut	38
5.1.2	Ideointityöpajat	39
5.1.3	Palveluprototyyppien testaus	40
5.1.4	Havainnointi	41
5.1.5	Palvelumallin arviointi ja yhteiskehittäminen	42
6	OPINNÄYTETYÖN TULOKSET	43
6.1	Löydä-vaihe: haastattelut	43
6.2	Määritä-vaihe: asiakasymmärryksen kiteytys	48

6.3	Kehitä-vaihe: yhteiskehittäminen	51
6.3.1	Ideointityöpajat.....	53
6.3.2	Palveluiden testaus ja havainnointi	54
6.3.3	Palveluprototyyppien arviointien yhteenveto.....	56
6.3.4	Palvelumallin arviointi ja yhteiskehittämisen työpaja.....	61
6.3.5	Palvelumallin luonnos	64
7	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI	68
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	70
9	POHDINTA.....	73
	LÄHTEET.....	76

KUVALUETTELO

TAULUKKOLUETTELO

LIITTEET

Liite 1. Puolistrukturoitu haastattelulomake

Liite 2. Ryhmähaastattelun runko

Liite 3/1–3/10. Suunnittelun reunaehdot espoolaisille kulttuuritoimijoille

Liite 4. Brainwriting-työpohjat ideointityöpajassa

Liite 5. Testattavat palvelut

Liite 6/1–6/2. Arviointilomake, kirjaston palvelun testaus

Liite 7/1–7/3. Sähköinen arviointilomake, esimerkkinä Espoon Kaupunginteaterin palautelomake

Liite 8. Havainnointilomake

KÄSITELUETTELO

Muotoilujattelu (englanniksi design thinking) on tärkeä osa palvelumuotoilijan osaamista – kyky tuntea empatiaa muita kohtaan, huomata asioita, joita muut eivät huomaa, ja inspiroitua näistä palvelun suunnittelun lähtökoh-
tina. Muotoilujattelun keskiössä on ihmiskeskeisyys ja käyttäjätiedon hyödyn-
täminen kehittämistyössä (Miettinen 2011, 27).

Palvelumuotoilu (englanniksi service design) muotoilujatteluun perustuva
muotoilun osaamisala, jossa kehitetään palveluja, asiakas- ja työntekijäkoke-
musta sekä palveluliiketoimintaa ihmislähtöisesti. Palveluja kehitetään niin,
että ne ovat käyttäjälle hyödyllisiä, haluttavia, käytettäviä ja johdonmukaisia
sekä käyttäjän tarpeet huomioivia. Palveluntarjoajalle palvelumuotoilu pyrkii
varmistamaan taloudellisen kannattavuuden, kilpailuetua tai muutoin toimin-
nan vaikuttavuuden lisääntymistä. Palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää
niin olemassa olevia palveluja kuin innovoida täysin uusia palveluja. (Koivisto
ym. 2019, 34.)

Asiakasymmärrys (englanniksi customer insight) on tietoa asiakkaan ar-
jesta ja siitä, miten palvelujen käyttötavat, merkitys ja arvo eri tilanteissa liitty-
vät asiakkaan arkeen. Palvelumuotoilussa keskitytään siihen, miten ihmiset
kokevat heille tarjotut palvelut ja syntyneen asiakasymmärryksen pohjalta teh-
dään suunnittelua. Palvelut tapahtuvat vuorovaikutuksessa asiakkaan ja pal-
veluntuottajan kesken, jolloin palvelun onnistumisen kannalta on välttämätöntä
ymmärtää asiakasta ja hänen käyttäytymistään. (Miettinen 2011, 26; 29–30.)

Iterointi (englanniksi iteration) on suunnittelun eri työvaiheita, joita toiste-
taan, kunne suunnittelussa saavutetaan haluttu lopputulos ongelman ja ratkai-
sun välillä (Koivisto ym. 2019, 230).

Yhteiskehittäminen (englanniksi co-development) on osallistuvaa suunnit-
telua, jossa nykyiset ja tulevat käyttäjät sekä eri alojen asiantuntijat ja toimijat
osallistuvat suunnitteluprosessin eri vaiheisiin. Yhteiskehittämistä toteutetaan
erilaisilla luovilla menetelmillä, ja sen tavoitteena on tuottaa yhdessä tietoa ja
ratkaisuja kehittämistyön tueksi. Yhteiskehittämisessä palvelun loppukäyttäjän

rooli korostuu suunnittelun ohjaajana ja innoittajana. (Vaajakallio & Mattelmäki, 2011, 77.)

Prototyyppi (englanniksi prototype) on suunnitteilla olevan palvelun konkreettinen malli, joka esimerkiksi visualisoidaan tai simuloidaan ideointiprosessin kiihdyttämiseksi ja käyttäjäkokemuksen kartoittamiseksi (Koivisto ym. 2019, 231).

Palvelumalli (englanniksi service model) on kuvaus palvelun käytännön toteutuksesta. Kuvaukseen sisältyy palvelun toteutukseen liittyvät elementit, vuorovaikutus asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä sekä resurssit, jotka tarvitaan palvelun toteutuksessa. (Tuulaniemi 2016, 235.) Palvelumallin kuvauksia on monia, joista yksi on esimerkiksi service blueprint, jolla on mahdollista visualisoida palvelu niin, että se kuvaa yhtäaikaisesti palvelun näkyvät elementit asiakkaalle, työntekijöiden roolit, asiakaspalvelun kosketuspisteet ja palvelutarjonnan prosessin. (Innokylä s.a.)

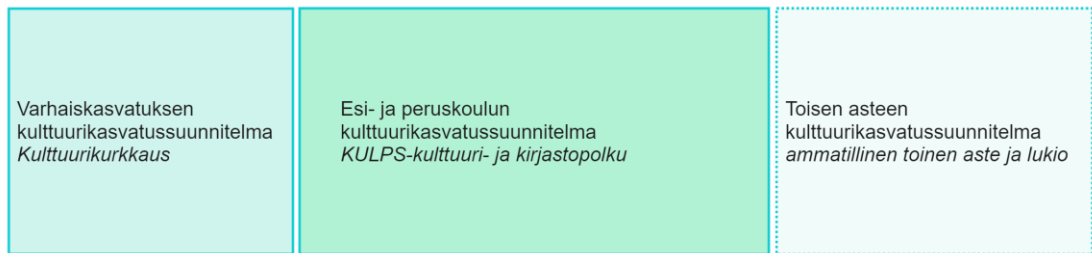
Kulttuurikasvatus (englanniksi cultural education) on kouluissa annettavaa taide- ja kulttuurikasvatusta, joka perustuu siihen, että esteettinen hahmotus ja luova ilmaisu ovat keskeinen osa ihmisyyttä. Nämä taidot ovat tärkeitä myös tieto- ja osaamisyhteiskunnassa. Taide-, kulttuuri- ja kulttuuriperintökasvatus edistävät henkilökohtaisen taide- ja kulttuurisuhteen syntymistä, vahvistaa elämäntaitoja ja -ymmärrystä, luovuutta sekä aktiivista kansalaisuutta ja laaja-alaista sivistystä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö s.a.)

Yleisötyö (englanniksi audience development) on toimenpiteitä, joilla pehdytetään eri kohderyhmiä taide- ja kulttuurilaitoksiin yksilön tiedollisia ja tunnepitoisia valmiuksia kehittämällä. Tavoitteena on edistää osallistumista kulttuuriin ja taiteisiin sekä toimia yleisön ja laitoksen välisenä kontakti- ja palautuskanavana. (Sorjonen & Sivonen 2015, 8; Sorjonen 2015, 13.)

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on palvelumallin kehittäminen ammatillisen toisen asteen kulttuurikasvatuksen toteuttamiseen palvelumuotoilun keinoin.

Espoon kaupungilla on kulttuurikasvatussuunnitelmat, joita toteutetaan varhaiskasvatuksessa ja peruskoulussa (kuva 1). Oppivelvollisuuden laajentumisen myötä Espoon kaupunkiin kehitetään palvelumalli, jolla kulttuurikasvatussuunnitelmaa toteutetaan toisen asteen koulutuksessa. Tämä opinnäytetyö on laajemman toisen asteen kulttuurikasvatussuunnitelman kehittämisen ensimmäinen vaihe, jossa ideoitiin, testattiin ja arvioitiin kulttuuripalveluiden soveltuvuus ammatillisen toisen asteen opetukseen Espoon koulutuskuntayhtymä Omniassa.



Kuva 1. Espoon kaupungin kulttuurikasvatussuunnitelmat (Torniainen 2022)

Espoon kaupungin kulttuurikasvatussuunnitelmia toteutetaan varhaiskasvatuksessa Kulttuurikurkkaus-palvelumallilla ja esi- ja peruskoulussa KULPS-kulttuuri- ja kirjastopolku-mallilla. Tässä vaiheessa toisen asteen opetuksen osalta kulttuurikasvatussuunnitelmaa toteutetaan pienimuotoisesti. Espoon lukioille tarjottavat palvelut perustuvat viestintäyhteistyöhön, jossa kohderyhmälle soveltuvista kulttuuripalveluista viestitetään lukion opettajille. Toisen asteen kulttuurikasvatussuunnitelma on kehittämistyön alla ja siksi se on kuvattu kuvassa 1 katkoviivalla.

Laki kuntien kulttuuritoiminnasta velvoittaa kuntia järjestämään kulttuuritoimintaa. Lain 3. pykälän 1. momentin 4. kohdan mukaan tehtävän toteuttamiseksi kunnan tulee tarjota mahdollisuuksia kulttuurin ja taiteen eri muotojen ja alojen tavoitteelliseen taide- ja kulttuurikasvatukseen. (Laki kuntien kulttuuritoiminnasta 166/2019.) Kulttuurikasvatussuunnitelman avulla kunta voi tarjota

kulttuuri-, taide- ja kulttuuriperintökasvatusta osana opetusta. Yhteistyö perustuu koulujen ja kulttuuri- ja taidealan toimijoiden yhteistyöhön, ja suunnitelman perustana on kunnan kulttuuritarjonta. Kulttuurikasvatussuunnitelma toteuttaa opetussuunnitelmaa ja tukee koulujen kulttuurikasvatustyötä nivoen yhteen eri oppiaineita. Kunnasta riippuen kulttuurikasvatussuunnitelmia voidaan kutsua esimerkiksi kulttuuripoluksi, kuten Espoossa, tai -reitiksi. Vuoden 2022 huhtikuussa kulttuurikasvatussuunnitelma.fi-sivustolle on julkaistu 17 kunnan valmiit toisen asteen kulttuurikasvatussuunnitelmat. (Suomen lastenkulttuurikeskusten liitto & Suomen kulttuuriperintökasvatuksen seura s.a.)

Kulttuurikasvatussuunnitelma takaa opiskelijoille tasavertaisen mahdollisuuden kokea taidetta ja kulttuuria. Se tukee kulttuurikompetenssin kehittymistä ja opettaa taitoja ymmärtää, arvioida ja käyttää kulttuuria omassa elämässä. Kulttuurielämykset tukevat identiteetin muotoutumista ja auttavat käsittelemään vaikeita aiheita (Espoon kaupunki 2021, 18) sekä tarjoavat keinoja itseilmaisuun. Taide- ja kulttuuritarjonta toimii pedagogisena alustana, jota voidaan hyödyntää eri oppiaineiden elämyksellisenä oppimisympäristönä. (Suomen lastenkulttuurikeskusten liitto & Suomen kulttuuriperintökasvatuksen seura s.a.)

Opettajalle kulttuurikasvatussuunnitelma on työkalu, joka helpottaa opetustyötä tarjoamalla mahdollisuuksia opetussuunnitelman tavoitteiden toteuttamiseen opetuksessa kulttuurin ja taiteen keinoin. Koska kulttuurikasvatussuunnitelma toteutetaan opetus- ja kulttuuritoimijoiden yhteistyönä, se tarjoaa opettajalle valmiin verkoston monialaisten oppimiskokemusten räätälöimiseksi kursseilleen. (Suomen lastenkulttuurikeskusten liitto & Suomen kulttuuriperintökasvatuksen seura s.a.).

Kulttuuritoimijoille ja taiteilijoille kulttuurikasvatussuunnitelma laajentaa kulttuuripalveluiden kävijämäärää ja yleisöpohjaa. Se työllistää taiteilijoita ja kasvat-
taa tulevaisuuden kulttuuriyleisöä. Kulttuurikasvatussuunnitelma mahdollistaa myös kulttuuripalveluiden kehittämisen lasten, nuorten ja koulujen tarpeisiin. (Suomen lastenkulttuurikeskusten liitto & Suomen kulttuuriperintökasvatuksen seura s.a.).

Taide ja luova ilmaisu -kurssin taide- ja kulttuurisisällöt kehitetään yhdessä Espoon kaupungin kulttuurin tulosityksikön, Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnian opettajien ja opiskelijoiden sekä Espoon kaupungin kulttuuritoimijoiden kanssa. Opinnäytetyön tilaaja on Espoon kaupungin kulttuurin tulosityksikkö, ja kehittämistyötä tehdään kulttuurin yhteyspalvelut -palvelualueella. Opinnäytetyön tekijä työskentelee kulttuurin tulosityksikössä suunnittelijana, jonka toimenkuvaan kuuluu muun muassa strategian seuranta ja kehittäminen.

Opinnäytetyö lisää kulttuurialan keinovalikoimaa palveluiden kehittämisessä hyödyntämällä palvelumuotoilun työskentelytapoja. Työn tulokset kehittävät erityisesti kulttuuritoimijoiden yleisötyötä. Käyttäjälähtöinen kulttuuripalveluiden kehittäminen mahdollistaa sellaisten palveluratkaisujen luomisen kunnan käytettävissä olevilla resursseilla, joka tarjoaa kuntalaisille mahdollisimman suuren arvon (Lehto 2011, 10).

Opinnäytetyön tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelminä käytetään haastattelua, ideointia, prototypointia, havainnointia ja palveluiden arviointia. Palvelumallin yhteensovittaminen tehdään service blueprintillä, joka on palvelumallin visuaalinen kuvaus (Innokylä s.a.). Palvelumuotoilun menetelmiä avataan lisää luvussa 4.

Yhteiskunnallisesti opinnäytetyön aihe on merkittävä ja ajankohtainen oppivelvollisuuden laajentumisen myötä toiselle asteelle. Toisen asteen kulttuurikasvatussuunnitelma tarjoaa tasavertaiset mahdollisuudet maksuttomiin taide- ja kulttuurielämyksiin toisen asteen opiskelijoille niin kuin peruskoulussa.

Toivottavasti kehitettävä palvelumalli tarjoaa elämyksiä ja luo yhteenkuuluvuuden tunnetta sekä tukee itsensä toteuttamista ja opiskelijan identiteetin kehittymistä. Toiveen toteutumista tukee se, että palvelumallista luodaan opettajalle innostava ja mielekäs työkalu, jota on helppo käyttää osana opetusta.

Opinnäytetyön oli elävä projekti, jonka aikana opittiin yhdessä sidosryhmien kanssa uutta. Kehittämistyö tehtiin vuosien 2021–2022 aikana, jolloin kulttuurin toimialaan kohdentui merkittäviä koronapandemiasta johtuvia rajoituksia.

Pandemian aiheuttamien rajoitusten ennakoimattomuus ja jatkuva toiminnan sovittaminen kulloinkin voimassa oleviin rajoituksiin on ollut kulttuuritoimijoille työllistävää. Toisen asteen opetuksen toteutus etänä on myös luonut haastavat puitteet yhteiskehittämiselle koulun kanssa. Tilanteesta johtuen päädyttiin suunnittelemaan kehittämistyön toteutus niin, että se olisi mahdollisimman vähän opettajia työllistävää ja kulttuuritoimijoita nopeisiin kokeiluihin kannustavaa. Tahtotila toisen asteen kulttuurikasvatussuunnitelman toteuttamiselle oli jo olemassa kulttuuritoimijoiden keskuudessa, ja kehittämistyö kannusti kokeilemaan uusia palvelusisältöjä toisen asteen opiskelijoiden kanssa.

Opinnäytetyön rakenne on seuraavanlainen. Seuraavassa luvussa avataan opinnäytetyön tavoitetta sekä toiminnan kontekstia. Luvussa 3 selostetaan tutkimusasetelma, teoreettinen viitekehys ja käsittekartta sekä tutkimuskysymykset, joihin opinnäytetyössä etsitään vastauksia. Luvussa 4 perehdytään opinnäytetyön teoriaan, jonka ytimessä on palvelumuotoilu. Tämän jälkeen kuvataan opinnäytetyön toteutus luvussa 5, jota seuraa opinnäytetyön tulokset luvussa 6. Lopuksi luvuissa 7–9 arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta, esitetään opinnäytetyön johtopäätökset sekä pohditaan opinnäytetyötä kokonaisuutena ja esitetään jatkotutkimusaiheet.

2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TOIMINNAN KONTEKSTI

2.1 Opinnäytetyön tavoite

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena voi olla uuden tiedon hankinta, ilmiön kuvaaminen tai tulkitseminen, ymmärryksen syventäminen, teoreettisen mielekkään tulkinnan tekeminen tai kyseenalaistaminen (Puusa & Juuti 2020, 77). Opinnäytetyön tavoitteena on uuden tiedon hankinta ja ymmärryksen syventäminen, jotka toimivat asiakaslähtöisten kulttuuripalveluiden kehittämisen perustana.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten palvelumuotoilun prosessia ja menetelmiä hyödyntämällä voidaan kehittää uusi kulttuuripalveluiden palvelumalli Taide ja luova ilmaisu -kurssille. Uusi palvelumalli tarjoaa opettajille kulttuuripalveluja, joita hän voi hyödyntää kurssin opetuksessa ja

osaamistavoitteiden saavuttamisessa. Kehitettävä palvelumalli voi vaikuttaa niin kulttuurikasvatukseen kuin kurssin opetussuunnitelmaankin. Opinnäytetyön aikana mallinnetaan kulttuuripalvelut ja niiden toteutustavat Taide ja luova ilmaisu -kurssille.

Uusien palveluiden kehittämisessä pyritään luomaan arvolupauksia, jotka vastaavat uudensuunnaisiin asiakastarpeisiin, tai joiden ominaisuudet eroavat aikaisemmin tarjotuista palveluista toimintamallin, kohderyhmän tai käyttömukavuuden osalta (Koivisto ym. 2019, 58). Espoon kaupungin perusopetuksen kulttuurikasvatusmalli ei ole sellaisenaan toteutettavissa ammatillisella toisella asteella, koska opettajien ja opiskelijoiden tarpeet, toimintaympäristö ja opetussuunnitelma ovat erilaiset. Palvelumuotoilun tavoitteena on kehittää palvelumalli, joka luo asiakkaille eli opettajalle ja opiskelijoille arvoa. Koivisto ym. (2019, 59) mukaan asiakasarvo voi olla funktionaalista (esimerkiksi säästää aikaa), emotionaalista (esimerkiksi palkitsee, viihdyttää) tai arvopohjaista (esimerkiksi mahdollistaa itsensä toteuttamisen, luo yhteenkuuluvuuden tunnetta).

Palvelumallin mallintamisen lisäksi tavoitteena on testata ja arvioida eri palveluvaihtoehtoja yhdessä opiskelijoiden ja opettajien kanssa. Testauksen ja arvioinnin avulla kulttuuripalveluja on mahdollista kehittää vastaamaan paremmin sekä ammatillisen toisen asteen opettajien että opiskelijoiden toiveita ja kurssin tavoitteita.

Kehittämistyöhön osallistuu kehitettävän palvelumallin asiakkaat eli opettajat ja opiskelijat sekä kehittämistyöhön valitut espoolaiset kulttuuritoimijat. Työllä on produktiivinen painotus, jossa Taide ja luova ilmaisu -kurssin kulttuuripalveluiden luonnokset toimivat kehittämistyön runkona.

2.2 Toiminnan konteksti

Espoon kaupungin kulttuuripalveluista ja -tarjonnasta vastaa kulttuurin tulosityksikkö. Kulttuurin tulosityksikköön kuuluvat kaupungin museo, kaupunginkirjasto, kaupunginorkesteri, tapahtuma- ja kulttuuripalvelut sekä kulttuurin yhteyspalvelut. Kaupungin museolla on viisi museokohdetta eri puolilla Espoota. Kaupunginkirjastolla on 19 kirjastoa sekä kaksi kirjastoautoa.

Kaupunginorkesterina toimii Tapiola Sinfonietta. Tapahtuma- ja kulttuuripalvelut vastaava kaupungin kulttuuritaloista ja niiden kulttuuritarjonnasta sekä suurista yleisötapahtumista. Kulttuurin yhteyspalvelut vastaa avustuksin tuettujen taide- ja kulttuuriyhteisöjen kehittämis- ja kumppanuustyöstä sekä taiteen perusopetuksen kokonaisuudesta ja koordinoi kulttuurin edistämisen -palveluita, joihin kuuluvat muun muassa lasten ja nuorten kulttuurikasvatus sekä kulttuuripalvelut vanhusten hoivalaitoksissa ja palvelukeskuksissa. (Espoon kaupunki, s.a.)

Espoon kaupungin kulttuuripalveluita tuotetaan yhdessä espoolaisten vakiintuneiden taide- ja kulttuuriyhteisöjen kanssa, joita tuetaan kulttuurilautakunnan myöntämällä vuosivastuksilla. Kumppaneina toimii 19 ammatillista taide- ja kulttuuriyhteisöä, jotka tuottavat muun muassa museo- ja teatteripalveluja sekä monipuolisia musiikki- ja elokuvafestivaaleja.

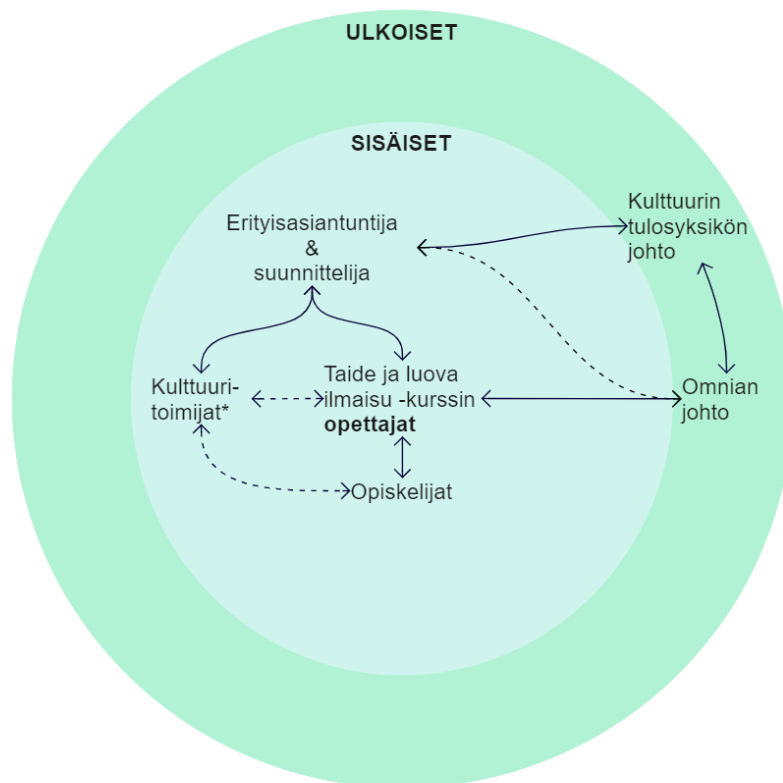
Espoon koulutuskuntayhtymä Omnian tehtävänä on edistää kansalaisten osallisuutta, osaamista ja hyvinvointia sekä alueen kuntien, yhteisöjen ja yritysten elinvoimaa muun muassa järjestämällä nuorille ja aikuisille ammatillista koulutusta, aikuis- ja ammattilukiokoulutusta, aikuisten perusopetusta, kansalais-opistotoimintaa sekä taiteen perusopetusta aikuisille (Omnia 2022a). Ammatillinen koulutus on perusopetuksen päättäneille nuorille, työelämässä jo oleville aikuisille sekä muille vailla ammatillisesti suuntautunutta tutkintoa oleville henkilöille tarkoitettua koulutusta. Ammatillinen oppilaitos, kuten Omnia vastaa ammatillisen koulutuksen järjestämisestä, päättää koulutuksen sisällöstä ja toteuttamisesta tutkintojen perusteiden mukaisesti. (Opetus- ja kulttuuriministeriö, s.a.)

Kulttuurikasvatuksen palvelumallia kehitetään ja kulttuuripalveluja testataan Taide ja luova ilmaisu -kurssilla, joka on kaikille ammatillisen perustutkinnon suorittajille pakollinen opintojen osa. Palvelumallin toteuttajina toimivat espoolaiset kulttuuritoimijat.

Kyseessä on uuden palvelumallin kehittämistyö, jolloin on perusteltua kehittää ja kokeilla palvelumallia ensin pienellä joukolla ennen lopullisen palvelumallin käyttöönottoa. Espoolaisista kulttuuritoimijoista kehittämistyöhön pyydettiin

mukaan Espoon kaupungin omat kulttuuritoimijat, joista osallistuivat kaikki palvelualueet paitsi tapahtuma- ja kulttuuripalvelut -palvelualue. Kumppaniyhteisöistä mukaan pyydettiin Espoon modernin taiteen museo EMMA ja Espoon Kaupunginteatteri, jotka olivat tehneet jo yhteistyötä Espoon lukioiden kulttuurikasvatuksessa. Lisäksi opinnäytetyöhön kutsuttiin mukaan Helinä Rautavaaran museo, joka sijaitsee lähellä Omnian toimipistettä Espoon keskuksessa. Lopullinen palvelumalli ja siinä mukana olevat kulttuuritoimijat päätetään kehittämistyön jälkeen ja suunnittelun edetessä.

Opinnäytetyön sidosryhmäkarttaan on kuvattu sidosryhmät ja niiden välisiä suhteita (kuva 2). Sidosryhmäkartta on visuaalinen kuvaus niistä ryhmistä, jotka ovat osallisia palvelussa. Henkilöstön, asiakkaiden, kumppaniyhteisöjen ja muiden sidosryhmien kuvaaminen tällä tavalla auttaa hahmottamaan eri toimijoiden välistä vuorovaikutusta ja analysoimaan sitä. (Stickdorn ym. 2012, 150.)



*kaupunginkirjasto, kaupunginmuseo, kaupunginorkesteri, EMMA-museo, Espoon Kaupunginteatteri, Helinä Rautavaaran museo

Kuva 2. Sidosryhmäkartta (Torniainen 2022, mukailen Stickdorn ym. 2012, 152)

Sidosryhmäkartan keskiössä ovat Omnian Taide ja luova ilmaisu -kurssin opettajat sekä opiskelijat, jotka ovat kehitettävän palvelumallin asiakkaita.

Opettajat ovat kehittämistyön alkuvaiheessa keskeisin sidosryhmä, koska kehitettävän palvelumallin käyttö tulevaisuudessa riippuu paljolti heidän motivaatiostaan ja palvelumallin käytettävyydestä kurssilla. Palvelumallin käytettävyys ja sisältöjen soveltuvuus Taide ja luova ilmaisu -kurssin osaamistavoitteisiin vaikuttavat ratkaisevasti kulttuuripalveluiden käyttöönottoon, minkä arvioinnissa opettajien rooli on keskeinen. Opiskelijoiden kokemukset kulttuuripalveluista vaikuttavat myös merkittävästi kehitettävään palvelumalliin ja sen kulttuurisisältöihin.

Sidosryhmien välisiä yhteyksiä on kuvattu kahdella erilaisella nuoliviivalla: kiinteä viiva viittaa olemassa olevaan yhteyteen, kun taas katkoviivalla kuvataan yhteyttä, joka pyritään luomaan opinnäytetyön aikana. Sisäisiä sidosryhmiä ovat: erityisasiantuntija, suunnittelija, Taide ja luova ilmaisu -kurssin opettajat ja opiskelijat sekä kulttuuritoimijat. Erityisasiantuntija on Espoon kaupungin kulttuurikasvatussuunnitelmista vastaava henkilö ja suunnittelija tämän opinnäytetyön tekijä. Taide ja luova ilmaisu -kurssin opettajat opettavat Omniassa pakollista ja valinnaista kurssia sekä kuvallisen ilmaisun ammattitutkintoon integroitua Taide ja luova ilmaisu -kurssin sisältöjä. Opiskelijat ovat Omnian 48 eri ammatillisen perustutkinnon (Omnia 2022b) opiskelijoita, jotka suorittavat pakollisen Taide ja luova ilmaisu -kurssin osana perustutkintoa.

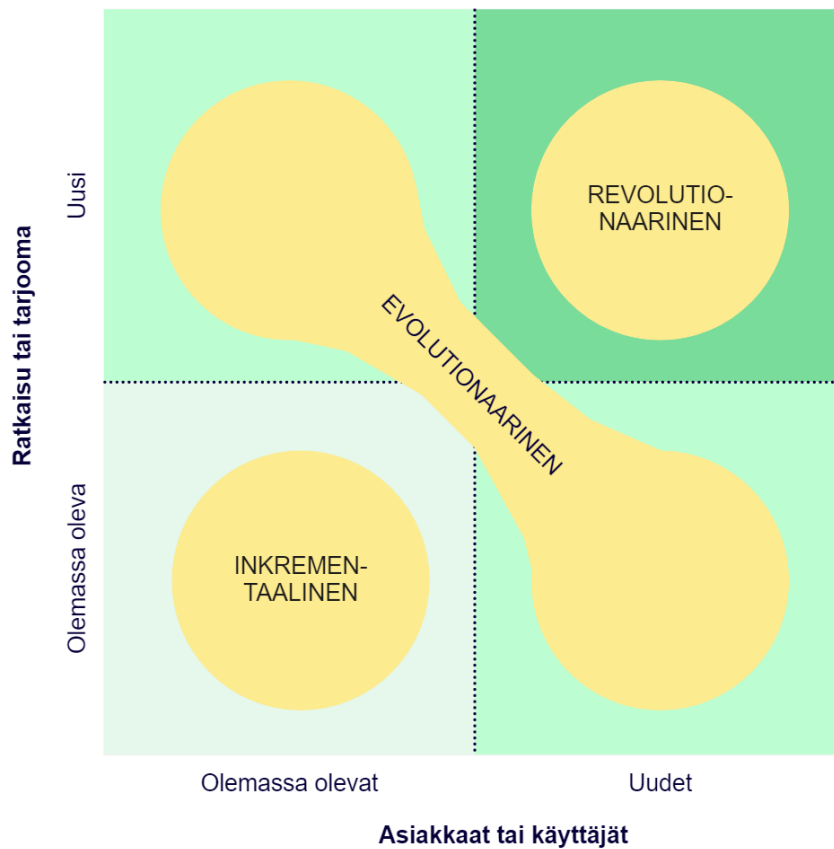
Espoon kaupungin kulttuuritoimijoista opinnäytetyössä ovat mukana:

- Espoon kaupunginkirjasto
- Espoon kaupunginmuseo
- Espoon kaupunginorkesteri Tapiola Sinfonietta
- Espoon modernin taiteen museo EMMA
- Espoon Kaupunginteatteri ja
- Helinä Rautavaaran museo.

Opinnäytetyön ja sidosryhmien aikatauluista johtuvista syistä sidosryhmät ovat osallistuneet kehittämistyön eri vaiheissa.

2.3 Palvelumuotoilun innovaatiotyyppi

Palvelumuotoilussa tavoitellun innovaatiotyypin määrittely on tärkeää, koska se määrittää palvelumuotoiluprosjektissa vaadittavat resurssit, ajan ja hyödynnettävät menetelmät. Sillä asetetaan myös selkeä tavoite: mitä palvelumuotoiluprosjektilla haetaan, millä aikavälillä ja miten paljon organisaatio on valmis muuttumaan osana prosessia. (Koivisto ym. 2019, 63.) Kuvassa 3 on visualisoitu palvelumuotoilun hyödyntämisellä tavoitellut innovaatiotyypit.



Kuva 3. Palvelumuotoilun hyödyntämisellä tavoitellut innovaatiotyypit (Torniainen 2022, mukailen Koivisto ym. 2019, 62)

Inkrementaalinen innovointi on lyhyen tähtäimen kehittämistä, missä olemassa olevaa ratkaisua tai tarjoomaa halutaan kehittää olemassa oleville käyttäjille tai asiakkaille. Evolutionaarinen innovointi on astetta haasteellisempaa kehittämistä, jossa olemassa oleva ratkaisu tai tarjooma mukautetaan uusille asiakkaille tai käyttäjille tai kehitetään olemassa oleville asiakkaille tai käyttäjille uusi ratkaisu tai tarjooma. Revolutionaarinen innovointi on pitkäkestoisesta kehittämistä, jossa pyritään luomaan uusi ratkaisu tai tarjooma uusille asiakkaille tai käyttäjille. Revolutionaarista innovaatiota kutsutaan myös

disruptiiviseksi eli se murtaa vakiintuneita toimintamalleja muuttamalla perusteellisesti organisaation toimialaa tai jopa yhteiskuntaa. (Koivisto ym. 2019, 63.)

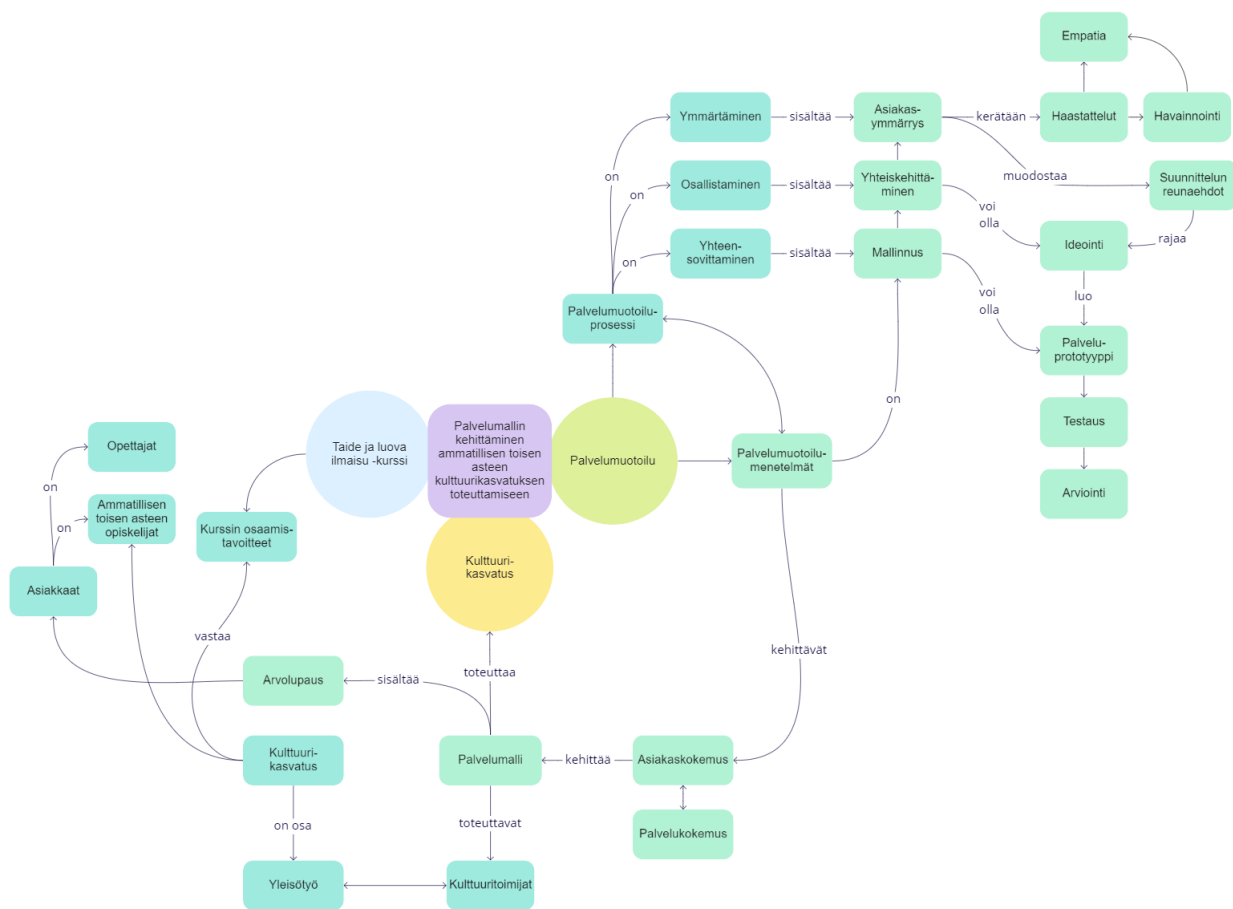
Opinnäytetyön muotoiluprosessin innovaatiotyyppi on evolutionaarinen. Opinnäytetyössä kehitetään olemassa olevia kulttuuripalveluita uudelle asiakasryhmälle eli ammatillisen toisen asteen Taide ja luova ilmaisu -kurssin opettajille ja opiskelijoille sekä kehitetään uudenlainen palvelumalli kulttuuripalveluiden toteuttamiseen kurssilla. Kehittämistyössä mukana ovat kulttuuritoimijat toteuttavat Espoon kaupungin kulttuurikasvatussuunnitelmaa esi- ja perusopetuksessa, jolloin kulttuuritoimijat kehittävät yleisötyötään uudelle kohderyhmälle ammatillisen toisen asteen opiskelijoille.

3 TUTKIMUSASETELMA

3.1 Teoreettinen viitekehys ja käsitekartta

Teoreettinen viitekehys ja käsitteet luovat tutkimukselle kehyksen. Ne ovat näkökulma tarkastella tutkimusaineistoa, ja niiden avulla voidaan selostaa, kuvata ja perustella tulkintaa ja tuloksia. (Vilkkä 2021, luku 2: Teoreettinen viitekehys, mallit, käsitteet ja määritelmät.) Viitekehys muodostuu tutkimuksen kannalta keskeisistä käsitteistä ja niiden välisistä suhteista (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 1.1.1), jotka olen kuvannut käsitekartassa (kuva 4, s. 18).

Teoreettisen viitekehyksen muodostuessa tutkija ikään kuin asettaa silmilleen tietyt lasit, joiden läpi hän tarkastelee tutkimuslöydöksiään (Puusa & Juuti 2020, 84). Teorialla on monta tehtävää laadullisessa tutkimuksessa. Aiempaan tutkimustietoon perehtyminen lisää tutkijan ymmärrystä tutkittavana olevasta aiheesta, se auttaa tutkijaa löytämään ja perustelemaan tutkimuksensa teoreettisen tutkimusaukon ja rajaamaan tutkimustaan. Teoreettisen viitekehyksen pohjalta tutkija rakentaa pohjan aineistonkeruulle ja tutkimuksen johtopäätöksissä peilaa löydöksiään teoriaan. (Puusa & Juuti 2020, 84.)



Kuva 4. Käsitekartta (Torniainen 2022)

Käsitekartan (kuva 4) lähtökohtana on käytetty palvelumuotoilua, kulttuurikasvatusta sekä Taide ja luova ilmaisu -kursseja. Koiviston (ym. 2019, 50) mukaan palvelumuotoilun tunnuspiirteitä ovat ymmärtäminen, osallistaminen ja yhteensovittaminen. Kehittämistoiminnan lähtökohtana on ymmärtäminen: kehittäminen on asiakaslähtöistä ja perustuu asiakkaiden tarpeisiin ja ymmärtämiseen. Asiakkaiden todellisiin tarpeisiin ja ongelmiin on mahdollista päästä kiinni laadullisilla menetelmillä, kuten haastatteluilla, havainnoinnilla tai luotaimilla. Asiakkaiden empaattisella ymmärtämisellä varmistetaan, että kehittämistyössä keskitytään oikeiden ongelmien ratkaisemiseen. (Koivisto ym. 2019, 50.)

Kehittämistyössä edetään iteratiivisesti ratkaisuvaihtoehtoja hakien yhdessä asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa (Koivisto ym. 2019, 50). Vaajakallion ja Mattelmäen (2011, 77) mukaan loppukäyttäjän rooli yhteiskehittämisessä on toimia innoittajana ja suunnannäyttäjänä. Yhteiskehittämistä voidaan toteuttaa prototyyppien avulla ratkaisuideoita testaamalla ja arvioimalla. Tällä

varmistetaan kehitettävän ratkaisun tarpeellisuus ja toimivuus (Koivisto ym. 2019, 50). Ratkaisun kehittämisessä asiakkaiden tarpeiden, palvelun toteutuksen ja organisaation tavoitteiden yhteensovittaminen on olennaista, jotta ratkaisu on organisaatiolle menestystekijä ja käyttäjälleen hyödyllinen (Koivisto ym. 2019, 51).

Opinnäytetyön aikana tutkitaan, miten palvelumuotoilulla voidaan kehittää palvelumalli ammatillisen toisen asteen kulttuurikasvatukseen toteuttamiseen. Opinnäytetyössä testataan ja kehitetään kulttuuripalvelut ja niiden toteutustavat Taide ja luova ilmaisu -kurssille. Kulttuuritoimijoiden yleisötyö laajenee ja kehittyy opinnäytetyön aikana ja yhteiskehittämisellä vahvistetaan asiakasläh- töistä palveluiden suunnittelua.

Opinnäytetyön viitekehys eli teoreettinen lähestymistapa muodostuu palvelumuotoilusta, kulttuurikasvatuksesta ja Taide ja luova ilmaisu -kurssista (kuva 5).



Kuva 5. Opinnäytetyön viitekehys (Torniainen 2022)

Kulttuurikasvatus on osa kulttuuritoimijoiden yleisötyötä. Yleisötyö on toimenpiteitä, joilla eri kohderyhmiä perehdytetään kulttuuritoimijan sisältöihin ja palveluihin. Kulttuuritoimijoiden yleisötyötä kehittämällä luodaan kulttuurikasvatussisältöjä, joita voi hyödyntää Omnian Taide ja luova ilmaisu -kurssilla, mikä lisää opiskelijoiden osallistumista kulttuuriin ja taiteisiin. (Soronen & Sivonen 2015, 8.) Kulttuuripalveluiden kehittämistä tehdään yhteiskehittämällä opettajien, kulttuuritoimijoiden ja opiskelijoiden kanssa. Palvelumuotoilun keinoin pyritään luomaan arvolupauksia, jotka vastaavat Taide ja luova ilmaisu -kurssin opettajien tarpeisiin ja opetussuunnitelman osaamistavoitteisiin. Kehittämistyön tuloksena syntyy palvelumalli, jolla toteutetaan ammatillisen toisen asteen kulttuurikasvatusta.

3.2 Tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymykset kumpuavat tavoitteesta selvittää, miten palvelumuotoilualan ja kulttuurialan välistä vuoropuhelua voitaisiin lisätä ja minkälaista arvoa palvelumuotoilun keinovalikoima luo kulttuurialalle. Asiakaslähtöisyyden toteutumisen selvittämiseksi tutkitaan, miten opettajat ja opiskelijat kokevat Taide ja luova ilmaisu -kurssilla testattavat palveluprototyypit, ja minkälaisia toiveita heillä on testattavien palveluiden lisäksi. Kulttuuripalveluiden testaamista ja arviointia tarkastellaan myös kulttuuritoimijoiden hyötynäkökulmasta ja selvitetään, miten palveluprototyyppien testaus ja arviointi auttaa kulttuuritoimijoita palveluiden kehittämisessä.

Päätutkimuskysymykseni on:

- Miten palvelumuotoilu voi tukea kulttuuripalveluiden kehittämistä ammatillisen toiseen asteen Taide ja luova ilmaisu -kurssille?

Alatutkimuskysymykseni on:

- Miten opettajat ja opiskelijat kokevat Taide ja luova ilmaisu -kurssilla testatut palveluprototyypit?
- Miten palvelujen testaus ja arviointi auttavat kulttuuritoimijoita palvelunsa kehittämisessä?
- Minkälaisia toiveita opiskelijoilla ja opettajilla on kulttuuripalveluiden suhteen testattujen palveluprototyyppien lisäksi?

Tutkimuskysymyksiin etsitään vastauksia keräämällä tutkimusaineistoa laadullisin menetelmin.

Aineistonkeruumenetelmät

Tutkimuksen aineistonkeruumenetelminä käytetään laadullisia menetelmiä. Kehitettävän palvelumallin asiakkaista opettajat haastatellaan asiakasymmärryksen saavuttamiseksi. Asiakasymmärryksen pohjalta työpajoissa ideoidaan kulttuuritoimijoiden kanssa vaihtoehtoisia tapoja toteuttaa kulttuuripalveluja Taide ja luova ilmaisu -kurssilla. Palveluideoista kukin kulttuuritoimija valitsee yhden kulttuuripalvelun, joka viedään ketterästi testaukseen käyttäjien kanssa. Testausvaiheessa kulttuuripalvelu on prototyyppi, jota tässä opinnäytetyössä kutsutaan palveluprototyyppiä. Palveluprototyypin käytöstä ja toteutuksesta kerätään tutkimusaineistoa havainnoimalla, ja asiakkailta kerätään palautetta arviointilomakkeella.

Haastatteluaineiston analysointimenetelmänä käytetään laadullista sisältöanalyysiä ja teemoittelua. Laadullinen sisältöanalyysi ja teemoittelu ovat analysointimenetelmiä, jotka keskittyvät siihen, mistä asioista, aiheista ja teemoista tutkimusaineisto välittää tietoa. Esimerkiksi, mistä haastateltavat puhuvat. Teemoittelun avulla voidaan analysoida muun muassa haastattelut. (Kallinen & Kinnunen, s.a.) Analysoin haastattelujen aineistot aineistolähtöisesti eli tavoitteenani on löytää tutkimusaineistosta jonkinlainen toiminnan logiikka tai tyyppillinen kertomus.

3.3 Aiemmat tutkimukset

Taide- tai kulttuurikasvatusta on käsitelty opinnäytetöissä vain vähän toisen asteen näkökulmasta pääpainon ollessa varhaiskasvatuksessa ja perusopetuksessa. Kuntien kulttuurikasvatussuunnitelmat päättyvät usein peruskoulun jälkeen, mutta oppivelvollisuuden laajentumisen myötä useat kunnat ovat kehittäneet tai kehittävät parhaillaan toisen asteen koulutuksen kulttuurikasvatussuunnitelmia. Kulttuurialaa ja palvelumuotoilua yhdistäviä aiempia opinnäytetöitä ovat tehneet muun muassa Elina Kesäniemi museoiden yleisötyön murroksesta ja verkkopalvelun konseptoinnista sekä Maija Laine Lahden

kaupunginorkesterin perusopetuksen kulttuuriohjelman toimintamallin uudistamisesta. Edellä mainittujen lisäksi Tarja Pääjoki ja Taideyliopiston Center for Educational Research and Academic Development in the Arts (CERADA) -tutkimuskeskus ovat julkaisseet tutkimuksen koulujen ja taidelaitosten yhteistyöstä Taidetestaajat-hankkeessa vuonna 2021.

Elina Kesäniemen vuonna 2021 valmistunut opinnäytetyö *Yhteiskehittäminen museoiden yleisötyön murroksessa: Tapaustutkimus arkkitehtuurin ja muotoilun oppimisen verkkopalvelun konseptoinnista* tutkii keinoja vastata museoiden digitaaliseen transformaatioon yhteiskehittämisen keinoin. Yhteiskehittämistä hyödynnettiin Arkkitehtuurimuseon ja Designmuseon yleisötyön kehittämisessä, ja sen osana valtakunnallisen arkkitehtuurin ja muotoilun oppimiskeskuksen verkkopalvelun luomisessa. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten ammattilaisille tarkoitettu verkkopalvelu voisi palvella käyttäjien tarpeita ja vastata niihin (taidetoimijat ja opettajat). Lisäksi opinnäytetyössä tarkastellaan museoiden muuttunutta roolia viimeisen parinkymmenen vuoden aikana ja sitä, miten tuo muutos on vaikuttanut museoiden yleisösuhteeseen. Tutkimuksessa selvitettiin, miten muutokseen voitaisiin vastata yhteiskehittämällä. Kesäniemen kehittämistyössä on huomioitu myös toisen asteen koulutus, joskaan sitä ei erityisesti nosteta esiin tutkimuksen tuloksissa. Kehittämistyössä testattiin prototyyppejä, joiden tuloksena syntyi käyttäjäymmärrykseen perustuva verkkopalvelun konsepti. Prototyyppien testauksella tehtiin tarvittavat muutokset palvelukonseptiin, jotta se olisi käyttäjälle hyödyllinen.

Maija Laineen vuonna 2018 valmistuneen opinnäytetyön *Sinfonia Lahden kulttuurikasvatustyö muutoksessa: Asiakasymmärrys kasvattamassa toiminnan vaikuttavuutta* tavoitteena oli selvittää, miten asiakasymmärryksen lisääntyminen uudistaa Lahden kaupunginorkesterin perusopetuksen kulttuuriohjelman toimintamallia, miten toimintamallin uudistaminen vaikuttaa orkesterin omaan prosessiin ja miten orkesterin kulttuurikasvatustyö vaikuttaa asiakkaisiin. Kehittämishankkeessa syntyi Lahden kaupunginorkesterin perusopetuksen kulttuuriohjelman uudistettu toimintamalli. Toimintamallissa huomioidaan asiakkaan tarpeet ja pyritään vähentämään asiakkaalle syntyviä esteitä ja ongelmia. Kehittämistyön tulosten perusteella orkesterin tulee vahvistaa sekä

materiaalituotantoon että vuorovaikutustaan opettajien kanssa kulttuurikasvatustyönsä vaikuttavuuden lisäämiseksi.

Tarja Pääjoki (2021, 15) tutki Taidetestaajat-hankkeen kautta nuorten taiteisiin osallistumista sekä koulujen ja taidelaitosten yhteistyöstä. Tutkimus on julkaistu nimellä *Kristallikruunuja ja samettiverhoja - koulut ja taidetoimijat yhteistyössä Taidetestaajat-hankkeessa*. Hankkeen tavoitteen oli saada kaikki Suomen 8.-luokkalaiset kokemaan taidetta, jonka myötä heille tarjottiin kokemus vierailusta taidelaitoksissa. Lukuvuosina 2016–2020 hanketta rahoitti Suomen kulttuurirahasto ja Svenska kulturfonden, ja lukuvuonna 2020–2021 opetus- ja kulttuuriministeriö. Suomen lastenkulttuurikeskusten liitto toteutti ja koordinoi hankkeen. Taidelaitokset valittiin mukaan julkisen hakumenettelyn kautta, jossa edellytyksenä oli taidelaitoksen halu kehittää nuorille sopivaa ohjelmaa ja yleisötyötä sekä toteuttaa kouluille ennako- ja jatkotyöskentelymateriaalit. (Pääjoki 2021, 11–12.)

Koulujen vierailut taidelaitoksissa vaihteli tutkimustuloksissa, toiset koulut vierailivat ahkerasti ja toiset eivät lainkaan riippumatta alueellisista tai paikallisista resursseista. Alueellisia resursseja ovat muun muassa koulujen etäisyys taidelaitoksista ja taidepalveluiden saatavuus alueella. Koulujen ja taidelaitosten yhteistyön kannalta oli tutkimuksen mukaan merkitystä sillä, onko koulun alueella tai kunnassa käytössä kulttuurikasvatussuunnitelma, joka luo rakenteet ja mahdollistaa oppilaiden taidekokemukset. (Pääjoki 2021, 179.)

Taidetestaajat-hankkeen tutkimuksen tavoitteena oli tuoda esiin sekä haasteita että onnistumisia yhteistyössä. Tutkimusaineistosta nousi paremmin esiin niin sanotut pullonkaulat kuin uudet innovaatiot tai ongelmien ratkaisut. Vierailujen toteutuksen dokumentointi sekä hyvien käytäntöjen kerääminen olisivat ratkaisu yhteistyön onnistumisen arvioimiseksi. (Pääjoki 2021, 180.)

Tutkimusaineistossa ei varsinaisesti tutkittu opettajien opetettavien aineiden ja vierailuun liittyvien asenteiden korrelaatiota. Hankkeen aluekoordinaattorien kokemus oli kuitenkin se, ettei opetettava aine ja motivaatio vierailuun ollut etukäteen arvattavissa. Monet matemaattis-luonnontieteellisten aineiden opettajat olivat olleet innostuneita vierailuista, kun taas taideaineiden opettajat

eivät olleet motivoituneita. Taideaineiden tuntien vähyys saattaa selittää syyn motivaatiopuutteeseen; pientä tuntiresurssia ei haluta käyttää opintovierailuun. (Pääjoki 2021, 179–180.)

4 PALVELUMUOTOILU KEHITTÄMISTYÖ LÄHTÖKOHTANA

4.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on muotoiluajatteluun perustuva muotoilun osaamisala, jossa kehitetään palveluja, asiakas- ja työntekijäkokemusta sekä palveluliiketoimintaa ihmislähtöisesti. Palveluja kehitetään niin, että ne ovat käyttäjälle hyödyllisiä, haluttavia, käytettäviä ja johdonmukaisia sekä käyttäjän tarpeet huomioivia. Palveluntarjoajalle palvelumuotoilu pyrkii varmistamaan taloudellisen kannattavuuden, kilpailuetua tai toiminnan vaikuttavuuden lisääntymistä. Palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää niin olemassa olevia palveluja kuin innovoida täysin uusia palveluja. (Koivisto ym. 2019, 34.) Palvelumuotoilun perusta on inhimillisen toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien kokonaisvaltaisessa ymmärtämisessä ja hyödyntämisessä palvelujen kehittämisessä (Miettinen ym. 2011, 13).

Kulttuurisen, sosiaalisen ja inhimillisen vuorovaikutuksen alueet yhdistyvät palvelumuotoilussa. Muotoilualan menetelmiä sovelletaan ja käytetään palvelumuotoilussa eri toimijoiden välisenä ”liimana”. Muotoilu- ja visualisointimenetelmien avulla voidaan auttaa yhteisen näkemyksen syntymistä. Palveluiden suunnittelussa sidosryhmien tietotaito liittyen muun muassa toimintaympäristön tuntemukseen ja historiaan tulee jaetuksi asiakasymmärryksen kautta. (Miettinen 2011, 22–23.)

Palvelumuotoilu tarjoaa laajan näkökulman kehitettävään suunnitteluongelmaan. Ratkaisu voi olla muutakin kuin tuote tai käyttöliittymä, kuten esimerkiksi järjestelmän kuvaus tai asiakaspalvelun uusi toimintamalli. (Miettinen 2011, 26.)

4.2 Muotoiluajattelu

Muotoiluajattelu on ihmislähtöinen innovaatioprosessi, jossa pyritään yhdistämään se, mikä on ihmisille haluttavaa siihen, mitä organisaatiolla tai yrityksellä on tarjota ihmisille palveluina tai tuotteina. Innovaatioprosessi huomioi lisäksi sen, mikä on toteutettavissa ja taloudellisesti kannattavaa organisaatiolle. Innovaatioprosessi perustuu muotoilijoille tyypilliseen ammatilliseen ajattelutapaan ja menetelmiin. (Koivisto 2019, 35.)

Muotoiluajattelua voidaan soveltaa missä tahansa ongelmanratkaisussa, kuten esimerkiksi esineiden, palveluiden, kokemusten ja prosessien kehittämisessä (Koivisto 2019, 35). Muotoiluajattelu asettaa asiakkaan etusijalle uusien tuotteiden ja palveluiden suunnittelussa. Muotoiluajattelu vaatii palvelujen suunnittelijalta tai kehittäjältä sellaista tapaa katsoa maailmaa, jossa etsitään uusia mahdollisia yhteyksiä. (den Dekker 2020, 20.)

Muotoiluajattelussa korostuvat kahdeksan keskeistä periaatetta, jotka on esitetty kuvassa 6 (s. 26):

1. **Ihmislähtöisyys:** tehdään ihmisten arjesta parempaa, sujuvampaa, elämyksellisempää; kehittämisen keskiössä ja lähtökohtana ovat ihmiset
2. **Oikean ongelman ratkaiseminen:** asiakkaan perimmäisen tarpeen selvittäminen, ja vasta sen jälkeen ratkaisun kehittäminen
3. **Eksploratiivisuus:** tutkiva ja kokeileva kehittämisote (luovuus, kekseliäisyys, omaperäisyys, innovointi)
4. **Iteratiivisuus:** innovointi etenee työvaihetta toistaen, kunnes on saavutettu niin toimiva ratkaisu, että se on asiakkaalle haluttava, teknisesti toteutettavissa ja taloudellisesti kannattava
5. **Divergentin ja konvergentin ajattelun vuoropuhelu:** divergentissä ajattelussa luodaan vaihtoehtoja perustuen intuitioon, mielikuvitukseen ja asioiden vapaaseen yhdistelyyn; konvergentissa ajattelussa vaihtoehtoja testataan, arvioidaan ja karsitaan parhaimman vaihtoehdon löytämiseksi

6. **Protoilu ja testaus:** prototyyppien avulla kokeillaan, testataan ja opitaan suunnitelmien haluttavuudesta ja toimivuudesta, mikä vähentää epäonnistumisen riskiä kehittämisessä
7. **Yhteiskehittäminen:** ratkaisujen kehittäminen yhdessä asiakkaiden, käyttäjien, työntekijöiden ja muiden ihmisten kanssa, joihin kehittäminen vaikuttaa
8. **Monialaisuus:** liiketoiminnallisten päämäärien, teknologisten mahdollisuuksien ja ihmisten tarpeiden yhdistäminen toimivaksi kokonaisuudeksi vaatii usein monialaista osaamista

(Koivisto ym. 2019, 36–41.)



Kuva 6. Muotoiluajattelun periaatteet (kuvakaappaus Koivisto ym. 2019, 36)

Muotoiluajattelu on tapa ajatella ja työskennellä. Se on näkökulma, jossa hyödynnetään muotoilusta sovellettuja sekä palvelumuotoiluun kehitettyjä työkaluja. (Miettinen 2011, 23). Muotoiluajattelun lähtökohtana on ihmiskeskeisyys ja käyttäjätiedon hyödyntäminen kehittämistyössä (Miettinen 2011, 27).

Muotoiluajattelu on tärkeä osa palvelumuotoilijan osaamista – kyky tuntee empatiaa muita kohtaan, huomata asioita, joita muut eivät huomaa, ja inspiroitua näistä suunnittelun lähtökohtina. Miettinen (2011, 27) puhuu artikkelissaan niin

kutsutuista muotoiluajatteliijoista, joilla on yllä esitettyjen ominaisuuksien lisäksi kyky luoda uudenlaisia ratkaisuja, kyseenalaistaa ja tutkia rajoituksia sekä koota yhteen muiden alojen ammattilaisia yhteistyöhön.

Den Dekkerin (2020, 31) mukaan empatiakyvyn kehittämisen neljä vaihetta ovat:

1. Henkilön maailmaan tutustuminen, esim. tapaamalla kasvotusten. Tavoitteena on mielenkiinnon syttyminen.
2. Henkilön maailmaan astuminen ja sen kokeminen sellaisena kuin se on. Esimerkiksi osallistumalla henkilön elämään viettämällä päivän hänen seurassaan. Tavoitteena on ymmärryksen syventyminen henkilön näkökulmasta. Arvottamisen tai arvioimisen välttäminen on olennaista tässä vaiheessa.
3. Tunneyhteyden luominen tutkimalla, mitä vastakaikua henkilön kokemukset herättävät omassa kokemusmaailmassasi. Tunneyhteys on tarpeellinen henkilön käytöksen, valintojen ja tarpeiden ymmärtämiseksi.
4. Irrottautuminen ja etäisyyden hakeminen tulevaisuuden asiakkaan tai käyttäjän elämään auttaa tunnistamaan pinnan alla piilossa olevat käyttäjän tarpeet ja motivaatiotekijät.

Näiden neljän vaiheen tavoitteena on syvän käyttäjäymmärryksen saavuttaminen ja ydintarpeiden tai ongelmien selvittäminen. Henry Fordkaan ei ratkaissut ihmisten tarvetta liikkua nopeammin vain kysymällä ihmisten tarpeita, koska todennäköisesti ihmiset olisivat kysyttäessä vain toivoneet nopeampia hevosia. Ford pystyi nousemaan ihmisten tarpeiden yläpuolelle ja ymmärtämään, mikä oli ihmisten ydinongelma, johon kaivataan ratkaisua, ja tästä syntyi yhtenä ratkaisuna auto. (den Dekker 2020, 30–31.)

4.3 Asiakasymmärrys

Asiakasymmärrys on yksi palvelumuotoiluprosessin ensimmäisistä vaiheista, jonka tavoitteena on ymmärtää asiakkaan tiedostamattomia ja tiedostettuja tarpeita (Hämäläinen ym. 2011, 61). Asiakasymmärryksestä syntyvän tiedon pohjalta palvelumuotoilija tekee konseptisuunnittelua, jossa muotoilija pyrkii ymmärtämään, miten palvelujen käyttötavat, merkitys ja arvo eri tilanteissa liittyvät asiakkaan arkeen (Miettinen 2011, 26). Palvelut tapahtuvat

vuorovaikutuksessa asiakkaan ja palveluntuottajan kesken, jolloin palvelun onnistumisen kannalta on välttämätöntä ymmärtää asiakasta ja hänen käyttäytymistään (Miettinen 2011, 29). Palveluntuottajan tapa olla vuorovaikutuksessa sekä toiminta palvelun eri vaiheissa ovat merkityksellisiä kehittämisen kohteita palvelun käytettävyyden näkökulmasta (Miettinen 2011, 26).

Palvelumuotoilija keskittyy palvelun kehittämisessä siihen, miten ihmiset kokevat heille tarjotut palvelut (Miettinen 2011, 30). Muotoilija oppii ymmärtämään asiakasta tietoisesti katsomalla ja kuuntelemalla sekä kokeilemalla erilaisia vaihtoehtoja suunnitteluprosessin aikana (Hämäläinen ym. 2011, 63).

Asiakkaat ovat organisaation ulkopuolinen tietolähde, joita kannattaa hyödyntää uuden palvelun muotoilussa. Asiakkaiden osallistuminen muotoiluprosessiin voi taata uuden palvelun onnistumisen, koska vain asiakkaat itse voivat kertoa, millaisia toiveita ja tarpeita heillä on palvelun suhteen. Asiakasymmärryksen tulisi muokata palvelukonseptia muotoilu- ja kehittämisprosessin aikana. (Storey & Larbig 2018, 101.)

4.4 Asiakaskokemus ja palvelukokemus

Asiakaskokemus on kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, joka asiakkaalle muodostuu organisaation toiminnasta. Asiakaskokemukseen vaikuttavat ihmisen tunteet ja alitajuisesti tehdyt tulkinnat, joten siihen vaikuttaminen ei ole täysin mahdollista palveluntuottajan näkökulmasta. (Löytänä & Korteso 2011, luku 1.1: Asiakaskokemuksen määritelmä.) Se on subjektiivinen ja kokonaisvaltainen kokemus asiakkaan näkökulmasta ja rakentuu kaikissa asiakkaan ja organisaation kosketuspisteissä. Asiakaskokemus rakentuu niin sanotun asiakaspolun aikana. Asiakaspolku on polku, jota asiakas kulkee aina harjoituksissaan, ostaessaan tai kuluttaessaan tuotetta tai palvelua. Asiakaskokemus rakentuu ennen ostamista, ostamisen aikana ja ostamisen jälkeen. (Saarijärvi & Puustinen 2020, luku: Asiakaskokemus tuo konkretiaa asiakaslähtöisyyteen.)

Kosketuspisteissä asiakas on vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan kanssa ja ne rytmittävät asiakaspolun vaiheita. Kosketuspisteiden tunnistaminen on

tärkeää asiakaskokemuksen rakentamisessa. Kosketuspisteitä voivat olla kasvotusten tapahtuva vuorovaikutus, verkkosivut, tilat ja niin edelleen. Asiakasymmärrys auttaa tunnistamaan asiakaspolun kosketuspisteet. (Stickdorn ym. 2021, 158.) Tuotteiden ja palveluiden synnyttämiin kokemuksiin verrattuna asiakaskokemus on kokonaisvaltaisempi ja jotain sellaista, mitä kilpailijoiden on vaikea kopioida. Asiakaskokemuksen kehittämällä varmistetaan, että organisaation palvelut onnistuvat luomaan asiakkaalle tarkoituksenmukaista arvoa. (Saarijärvi & Puustinen 2020, luku: Markkinaevoluutio ajaa kohti asiakaskokemuksia.)

Digitalisaatio on moninaistanut organisaatioiden ja asiakkaiden vuorovaikutusta. Olemme päivittäin tuhansien kosketuspisteiden kautta vuorovaikutuksessa erilaisten organisaatioiden kanssa, olimme siitä tietoisia tai emme. Vuorovaikutuksen määrä on kasvanut digitalisaation myötä ja synnyttänyt tarpeen johtaa ja kehittää näitä asiakkaan ja organisaation välisiä kosketuspisteitä, jotta ne muodostavat loogisen kokonaisuuden. (Saarijärvi & Puustinen 2020, luku: Markkinaevoluutio ajaa kohti asiakaskokemuksia.) Tunne on asiakaskokemuksen haastavin ja merkittävän osa-alue, koska kokemuksesta 2/3 on tunnetta. Tunne on lopputulos, joka asiakkaalle jää yksittäisen vuorovaikutustilanteen tai koko asiakassuhteen aikana suhteessa yritykseen. Asiakaskokemuksen tunneulottuvuus konkretisoituu muun muassa niin, että asiakas tuntee tulleensa kohdatuksi henkilökohtaisesti, hänen asiastaan ollaan kiinnostuneita ja parhaimmillaan hänen odotuksensa on ylitetty. (Korkiakoski & Karhinen 2019, 51.)

Palvelukokemus on käsitteenä laaja ja monitulkintainen. Sen voidaan katsoa olevan tiettyyn palveluun liittyvä kokemus (Passi & Ripatti 2011). Koiviston (2011, 45) mukaan asiakkaan kokemus palvelusta muodostuu ostamisen ja kuluttamisen helppoudesta tai vaikeudesta, joihin vaikuttavat muun muassa palveluntarjoajan henkilöstön määrä ja osaaminen, toimipisteiden aukioloajat, sijainti ja ulkonäkö. Asiakkaan palvelukokemukseen vaikuttaa myös asiakkaan ja organisaation välinen vuorovaikutus, kuten henkilöstön käyttäytyminen ja kommunikointi asiakkaan kanssa, palveluntarjoajan järjestelmien ja rutiinien selkeys, käytön ymmärrettävyys ja helppous. Asiakas itse vaikuttaa myös palvelukokemukseensa omalla osallistumisellaan. (Koivisto 2011, 45–46.)

Asiakkaalle hyvä palvelukokemus rakentuu tehokkuudesta, helppoudesta ja tunteesta. Tehokkuus näkyy organisaation sisäisten prosessien toimivuutena ja sujuvuutena ja se voi näkyä esimerkiksi palvelun saatavuutena ja palvelulu-pauksen lunastamisena. Tehokkuutta voidaan tukea muun muassa digitalisaa-tion avulla. (Korkiakoski 2019, 49–50.) Helppous konkretisoituu asiointin help-poutena – asiakas saa helposti yhteyden yritykseen, asiointikanavat toimivat ja hän saa hoidettua asiansa kerralla kuntoon (Korkiakoski & Karhinen 2019, 50).

4.5 Yhteiskehittäminen

Yhteiskehittäminen (myös yhteissuunnittelu) on osallistuvaa suunnittelua, jossa nykyiset ja tulevat käyttäjät sekä eri alojen asiantuntijat ja toimijat osal-listuvat suunnitteluprosessin eri vaiheisiin. Yhteiskehittämistä toteutetaan eri-laisilla luovilla menetelmillä, ja sen tavoitteena on tuottaa yhdessä tietoa ja rat-kaisuja kehittämistyön tueksi. Yhteiskehittämisessä palvelun loppukäyttäjän rooli korostuu suunnittelun ohjaajana ja innoittajana. (Vaajakallio & Mattelmäki 2011, 77.)

Asiakkaalle syntyy arvoa siitä, että hän voi osallistua palvelun kehittämistyö-hön. Yhteiskehittämisellä voidaan varmistaa, että kehitettävä palvelu vastaa asiakkaan ja toimintaympäristön tarpeisiin. Lisäarvoa voidaan luoda tarjoa-malla asiakkaalle vielä mahdollisuus räätälöidä ja muokata palvelua itselleen sopivaksi. (Miettinen 2011, 23–25.)

Trischler ym. (2019) toteuttaman julkisten palveluiden yhteiskehittäminen -tut-kimuksen mukaan yhteissuunnittelun vaikuttavuus riippuu suunnittelussa käy-tetystä prosessista, ketkä palvelun käyttäjistä osallistuvat yhteiskehittämiseen ja miten heidän osallistumisensa fasilitoidaan. Yhteiskehittämisen lopputulok-set eivät ole valmiita ratkaisuja, vaan yhteiskehittäminen tuottaa kehittämistii-mille asiakaslähtöisiä ideoita, joiden pohjalta palveluratkaisuja luodaan sidos-ryhmien (esimerkiksi viranomaisten tai päättäjien) kanssa, jotka ovat vas-tuussa lopullisen konseptin luomisesta ja implementoinnista (Trischler ym. 2019, 1612).

Julkisten palveluiden palvelumuotoiluprosessissa on Tirschler ym. (2019, 1613–1614) tutkimuksen mukaan kaksi kriittistä vaihetta, jotka vaikuttavat kehittämisprojektin onnistumiseen: prosessin sumea alkupää (englanniksi fuzzy front-end), jossa suunnitellaan kehittämisprojekti ja rekrytoidaan mukaan hauttavat sidosryhmät sekä prosessin loppupää, jossa tuotetaan ja implementoidaan uusi palvelu. Prosessin sumea alkupää saattaa tutkimuksen mukaan vaatia useita iteraatiokierroksia, mikä voi johtua ennakoimattomista haasteista liittyen muotoiluprosessiin osallistuvien sidosryhmien rekrytoinnissa. Tämä haaste voi johtaa yhteiskehittämisen mukauttamiseen tilanteeseen ja osallistujaresursseihin. Näistä haasteista johtuen usein julkisissa organisaatioissa keskitytään edelleen kehittämään asiakkaille sen sijaan, että kehitettäisiin asiakkaiden kanssa. Yhteiskehittämisessä onkin tärkeää mahdollistaa asiakkaiden osallistuminen, jotta kehitettävää palvelua ja kehittämistiimin tulkintaa asiakastarpeista voidaan tarkastella kriittisesti. Tämä tarkoittaa julkisten palveluiden kehittämisessä asiantuntijakeskeisyydestä asiakaskeskeisyyteen siirtymistä. (Trischler ym. 2019, 1613–1614.)

Arvolupaus (englanniksi value proposition) tarkoittaa arvoa, jonka organisaatio tai yritys lupaa tuotteidensa tai palveluidensa kautta asiakkailleen (Osterwalder ym. 2014, XVI). Tuulaniemen (2016, 33) mukaan arvolupaus määrittelee tuotteen tai palvelun, kohderyhmä sekä kuvaa asiakashyödyn ja kertoo, miksi tuote on ainutlaatuinen.

Asiakkaan arvostaminen osoitetaan Clatworthyn (2012, 80) mukaan kahdella tavalla: asettumalla asiakkaan asemaan ja tarkastelemalla palvelua asiakkaan näkökulmasta sekä suunnittelemalla palveluja niin, että asiakkaan kokemus palvelusta on jatkuvasti arvoa tuottava. Organisaation on käytettävä aikaa selvittääkseen ja ymmärtääkseen, miten asiakas on vuorovaikutuksessa palveluiden kanssa. Palveluiden suunnittelussa on huomioitava henkilökunnan toivottu toiminta palvelun toteutuksessa, jotta arvolupaus tulisi lunastetuksi. (Clatworthy 2011, 80–81.)

4.6 Kulttuurikasvatus ja yleisötyö

Kulttuurikasvatussuunnitelma on suunnitelma kulttuuri-, taide- ja kulttuuri-perintökasvatuksen toteuttamisesta opetuksen osana. Kulttuurikasvatussuunnitelma yhdistää paikallisen opetussuunnitelman tavoitteet sekä kunnan kulttuuriperinnön ja -tarjonnan kokonaisuudeksi, joka tarjoaa opiskelijoille tasaver-
taiset mahdollisuudet kokea taidetta ja kulttuuria sekä osallistua monipuoli-
sesti paikalliseen kulttuuriin. Suunnitelma laaditaan ja sitä toteutetaan kunnan
kulttuuritoimijoiden ja koulujen yhteistyönä. Kulttuurikasvatus ei koske vain
taide- ja taitoaineita vaan nivoo yhteen eri oppiaineita. (Suomen lastenkulttuu-
rikeskusten liitto & Suomen kulttuuriperintökasvatuksen seura ry. s.a.) Henki-
lön luovia taitoja, kulttuurikompetenssia ja hyvinvointia vahvistetaan taide- ja
kulttuurikasvatuksella (Taideyliopisto 2017).

Kouluissa annettava taide- ja kulttuurikasvatus perustuu siihen, että esteetti-
nen hahmotus ja luova ilmaisu ovat keskeinen osa ihmisyyttä. Nämä taidot
ovat tärkeitä myös tieto- ja osaamisyhteiskunnassa. Taide-, kulttuuri- ja kult-
tuuriperintökasvatus edistävät henkilökohtaisen taide- ja kulttuurisuhteen syn-
tymistä, vahvistaa elämäntaitoja ja -ymmärrystä, luovuutta sekä aktiivista kan-
salaisuutta ja laaja-alaista sivistystä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö s.a.)

Paikallinen kulttuurikasvatussuunnitelma luo raamit ja toimintamallit kunnan si-
sälle ja helpottaa koulujen ja kulttuuritoimijoiden yhteistyötä. Paikallinen suun-
nitelma myös mahdollistaa oman alueen erityispiireiden esiintuomisen, mikä
vahvistaa lapsen tai nuoren kasvua osaksi paikallista kulttuuriympäristöä. Kult-
tuurikasvatussuunnitelman avulla oppimisympäristöt ja opetuksen toteutus
monipuolistuvat. (Suomen lastenkulttuurikeskusten liitto & Suomen kulttuuri-
perintökasvatuksen seura ry. s.a.)

Yleisötyö on toimenpiteitä, joilla perehdytetään eri kohderyhmiä taide- ja kult-
tuurilaitoksiin yksilön tiedollisia ja tunnepitoisia valmiuksia kehittämällä. Yleisö-
työ on uusien yleisöjen innostamista palvelujen käyttöön sekä perehdyttämistä
taide- ja kulttuurilaitosten toimintaan. Tavoitteena on edistää osallistumista
kulttuuriin ja taiteisiin sekä toimia yleisön ja laitoksen välisenä kontakti- ja pa-
lautekanavana. (Sorjonen & Sivonen 2015, 8; Sorjonen 2015, 13.) Kontaktin

luominen tavanomaisen yleisön ulkopuolelle on myös mahdollista yleisötyön kautta. Yleisötyöprojektit voivat motivoida taide- ja kulttuurilaitosten työntekijöitä työssään ja mahdollistaa yhteiskunnalliseen keskusteluun osallistumisen. (Sorjonen & Sivonen 2015, 94–95.)

Yleisötyöhön voi sisältyä laitokseen tutustuminen, ja kävijöiden ja taitelijoiden sekä taide- ja kulttuurialan ammattilaisten tutustuminen toisiinsa. Yleisötyön tavoite voi olla myös taide- ja kulttuurikokemuksen helpottaminen, rikastuttaminen ja syventäminen sekä kokemuksen herättämien ajatusten purku omiksi tulkinnoiksi. Taide- ja kulttuurilaitokset tekevät yleisötyötä omissa tiloissaan sekä tilojensa ulkopuolella päiväkodeissa, kouluissa, sairaaloissa, hoivalaitoksissa, palvelutaloissa sekä muissa julkisissa tiloissa. (Sorjonen 2015, 11.)

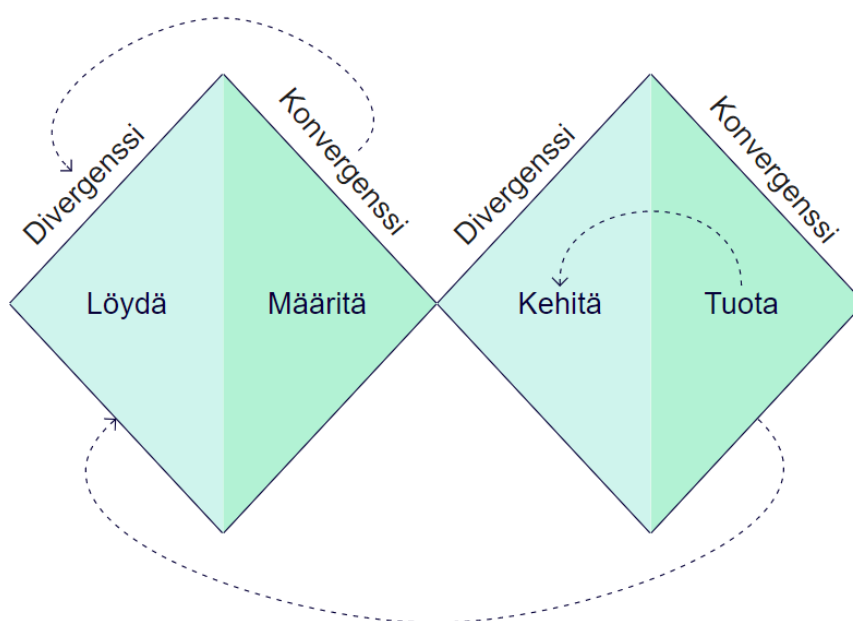
Yleisötyön tavoitteena on uuden yleisösukupolven kasvattaminen, markkinointi ja tiedottaminen, yleisön sitouttaminen, yleisön kokemuksen syventäminen ja prosessiin osallistuminen, potentiaalisten yleisöjen tavoittaminen tavanomaisen yleisön ulkopuolelta sekä muut sosiaaliset ja yhteiskunnalliseen keskusteluun osallistuminen. Yleisötyöllä on mahdollista kehittää taidelaitoksen toimintaa silloin, kun yleisötyö nähdään kahdensuuntaisena kommunikaationa yleisön ja taidelaitoksen välillä. Sorjosen ja Sivosen (2015, 8) tutkimuksen mukaan yleisötyön tärkeimpiä kohderyhmiä ovat lapset ja perheet, nuoret sekä aikuiset ja työikäiset. Yleisötyön toteutustapoja ovat ohjelmiston ja taitelijoiden esittelyt, keskustelutilaisuudet, opastukset ja kulissikierrokset sekä kaikille avoimet tapahtumat. Työpajatyöskentely sekä lasten ja nuorten kanssa toteutetut teatteriesitykset, konsertit ja näyttelyt ovat yleisöä osallistavia vuorovaihtuksen muotoja. Yleisötyö voi olla itsenäinen kulttuurituote tai osa kulttuurituotetta. Itsenäinen kulttuurituote on esimerkiksi yhteisötaidehanke, jossa yleisötyön ydin luo jotakin erityistä arvoa yleisölle. Konkreettisen kulttuurituotteen muodostavat ihmiset, jotka yleisötyötä tekevät, tilat, joissa sitä tehdään, sekä muut yleisötyön fyysiset ilmentymät. (Sorjonen & Sivonen 2015, 8; 97) Laajennetun kulttuurituotteen tasolla taide- tai kulttuurilaitos voi tarjota esimerkiksi tutkimateriaaleja verkossa tai työpajatyöskentelyä. Näin ollen tarjolla olevat sisällöt tukevat tai täydentävät jollakin tavalla ydintuotetta, kuten esimerkiksi taiteen ja kulttuurin tuottamaa erityistä arvoa asiakkaalle. (Sorjonen & Sivonen 2015, 97.)

Saavutettavuuden edistäminen on osa yleistyötä. Sitä parannetaan asettamalla taide- tai kulttuurilaitoksen tuotokset yleisön saataville myös muodoissa, jotka eivät edellytä asiakkaan tai yleisön fyysistä läsnäoloa laitoksessa. Aineistojen digitoiminen ja julkaiseminen verkkoon sekä esittävän taiteen esitysten striimaaminen reaaliaikaisesti verkkoon ovat esimerkkejä saavutettavuuden keinoista. (Sorjonen 2015, 12.)

Suomessa kunnat ovat toteuttaneet lukuisia hankkeita kuntien ylläpitämien tai avustamien taide- ja kulttuurilaitosten aktivoimiseksi. Yleisötyötoimintaa on tavallisesti suunnattu lapsille, koululaisille, ikäihmisille ja erityisryhmille sekä muutamilla paikkakunnilla kaikille kunnan asukkaille. Keinoja innostaa kulttuuripariin ovat olleet muun muassa Kulttuurikortti sekä kulttuurikasvatussuunnitelman laatiminen kunnalle. (Sorjonen 2015, 12.)

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyön toteutuksessa hyödynnetään brittiläisen Design Councilin (2019) palvelumuotoilun tuplatimanttiprosessimallia. Palvelumuotoiluprosessi on jaettu kahteen timanttiin, joista ensimmäinen on jaettu löydä- ja määritä-vaiheisiin ja toinen kehittä- ja tuota-vaiheisiin. Tuplatimantin vaiheet on esitetty kuvassa 7.



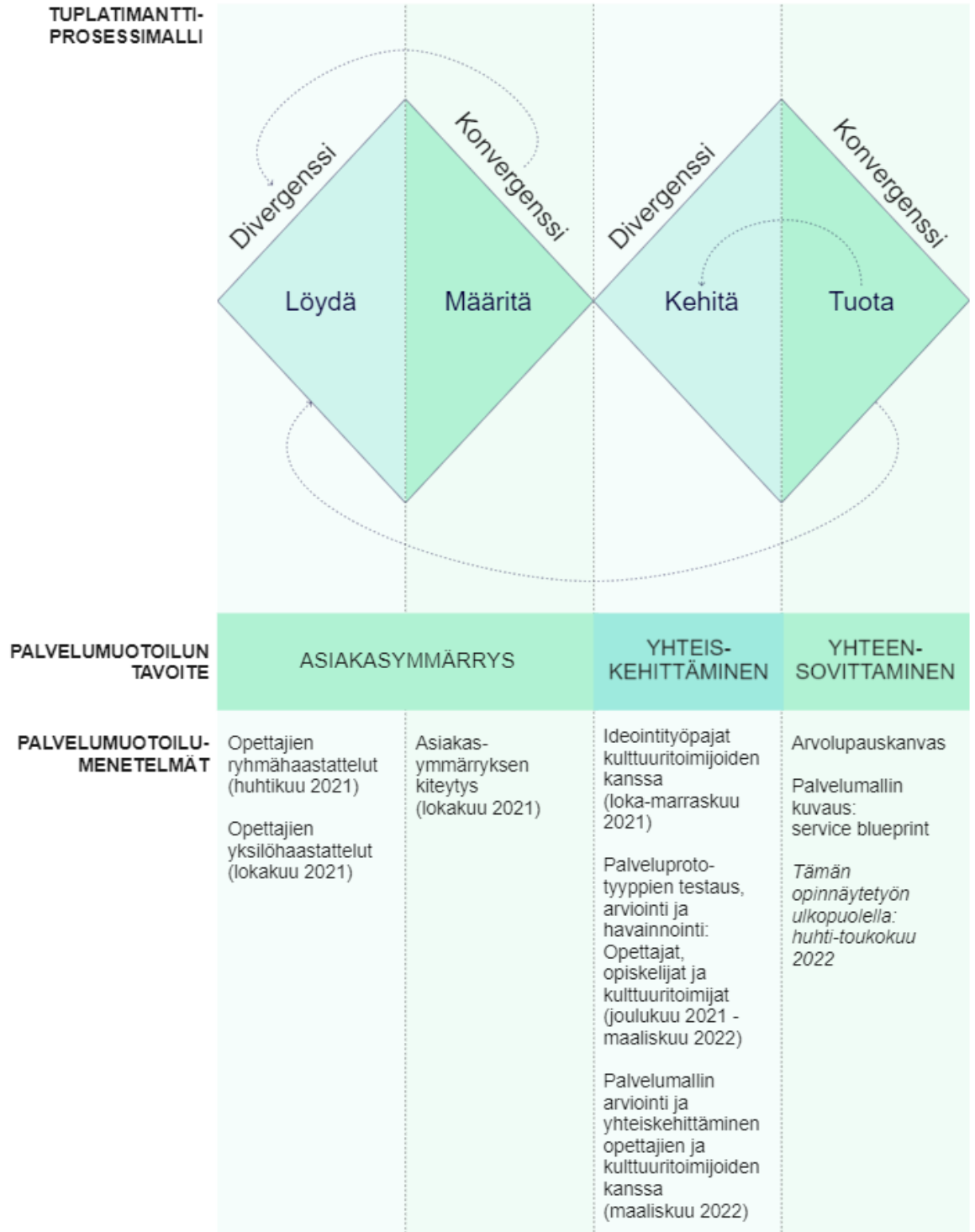
Kuva 7. Tuplatimanttiprosessimalli (Torniainen 2021, mukailen Design Council 2019)

Tuplatimanttiosessissa on neljä vaihetta, jotka ovat: löydä, määritä, kehitä ja tuota. Tuplatimanttiosessissa divergentti- ja konvergenttiajattelu vuorottelevat – divergenssi on vaihtoehtoja luovaa, ja konvergenssi rajaa vaihtoehtoja. (Koivisto ym. 2019, 43.) Löydä-vaiheessa kerätään tietoa ja kartutetaan asiakasymmärrystä. Tieto kerätään pääsääntöisesti laadullisilla menetelmillä, kuten haastatteluilla, ryhmäkeskusteluilla ja kyselyillä, havainnoinnilla tai make tools -työkaluilla. (Koivisto ym. 2019, 44). Kerätty tieto tulkitaan ja analysoidaan määritä-vaiheessa ymmärrykseksi, jonka pohjalta määritellään ongelma tai mahdollisuus, johon prosessin seuraavissa vaiheissa ideoidaan ratkaisuja. Määritä-vaiheen ymmärrys pyritään kiteyttämään (visuaaliseen) informatiiviseen muotoon, kuten asiakasprofiileiksi, palvelupoluiksi tai suunnitteluvetuiksi. Palvelupolku on visualisoitu kuvaus asiakkaan kokemuksista palvelun eri kontaktipisteissä, joissa tapahtuu vuorovaikutusta palveluntuottajan kanssa (Stickdorn 2012, 158). Suunnitteluveturi on lausemuotoon kirjoitettu kiteytys käyttäjätarpeista, jotka ohjaavat suunnittelua ja osittain määrittelevät ratkaisua (Keinonen & Jääskö 2004, 52).

Kehitä-vaiheessa ideoidaan tunnistettuun ongelmaan tai mahdollisuuteen vaihtoehtoisia konsepteja tai ratkaisuja. Ideoinnissa hyödynnetään löydä- ja määritä-vaiheessa syntyneitä asiakasymmärrystä. Kehitä-vaiheessa testataan prototyyppisiä, visualisoidaan ideoita ja voidaan järjestää yhteiskehittämisen työpajoja. Tuplatimanttiosessin vaiheet ovat iteratiivisia, jolloin aikaisempiin vaiheisiin voidaan aina palata tai samaa vaihetta voidaan toistaa, kunnes saavutetaan toivottu lopputulos. (Koivisto ym. 2019, 43–46). Iterointi on kuvattu katkoviivoilla kuvassa 7 (s. 34).

Opinnäytetyö rajautuu kehitä-vaiheeseen ja tuota-vaiheen toteutus tapahtuu tämän opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Tuota-vaiheessa pyritään tunnistamaan syntyneistä ideoista sellaiset vaihtoehdot, jotka ovat toimivia ja vastaavat kehittämistyön tavoitteisiin. Vaiheen lopputuotos on palvelusta määritelty idea tai konsepti, jonka pohjalta voidaan päättää toteutuksen jatkotoimenpiteistä.

Opinnäytetyössä hyödynnetyt palvelumuotoilumenetelmät, palvelumuotoilun tavoitteet eri vaiheissa sekä toteutusaikataulu on kuvattu yhdessä tuplatimanttiprosessin kanssa kuvassa 8.

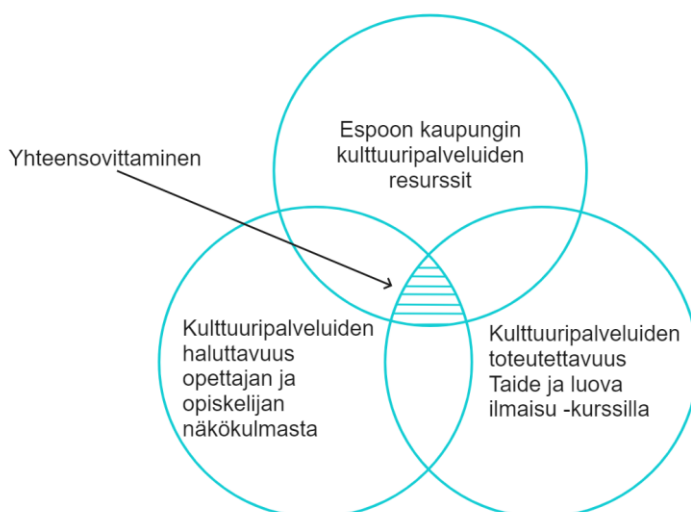


Kuva 8. Opinnäytetyön toteutus (Torniainen 2022)

Löydä- ja määritä-vaiheissa asiakasymmärrys pyrittiin rakentamaan Omnian Taide ja luova ilmaisu -kurssin opettajien ryhmä- ja yksilöhaastatteluilla. Ryhmähaastattelut toteutettiin huhtikuussa ja yksilöhaastattelut lokakuussa 2021. Asiakasymmärrys kiteytettiin analysoimalla haastatteluaineisto. Asiakasymmärryksen pohjalta kehittämistyölle määriteltiin suunnittelun reunaehdot, joiden pohjalta kulttuuripalveluja ideoitiin Taide ja luova ilmaisu -kurssille kulttuuritoimijoiden kanssa.

Kehitä-vaiheessa palvelumallia kehitettiin yhdessä kulttuuritoimijoiden, opettajien ja opiskelijoiden kanssa. Ideointityöpajoissa ideoitiin kulttuuritoimijoiden kanssa Taide ja luova ilmaisu -kurssilla käytettäviä kulttuuripalveluita kertyneeseen asiakasymmärrykseen nojaten. Palveluprototyyppejä testattiin ja arvioitiin yhdessä opiskelijoiden ja opettajien kanssa Taide ja luova ilmaisu -kursseilla. Palveluprototyyppien testaamisen yhteydessä opiskelijat ja opettajat täyttivät palvelun arviointilomakkeen. Myös kulttuuripalvelun toteuttanutta henkilökuntaa pyydetään arvioimaan omaa toimintaansa ja kokemustaan. Palveluprototyyppien toteutusta ja käyttöä havainnoitiin kunkin palvelun yhteydessä.

Tuota-vaiheen tavoitteena on yhteensovittaminen (kuva 9), jossa kulttuuripalveluiden haluttavuus opettajan ja opiskelijan näkökulmasta, kulttuuripalveluiden toteutettavuus Taide ja luova ilmaisu -kurssilla ja Espoon kaupungin kulttuuripalveluiden resurssit arvioidaan palvelumallin kehittämisessä.



Kuva 9. Yhteensovittaminen (Torniainen 2022)

Palvelumallia kehitetään niin, että se on asiakkaalle hyödyllinen, haluttava, käytettävä ja asiakkaan tarpeet huomioiva. Palvelumallin palvelumuotoilu pyrkii samalla varmistamaan taloudellisen kannattavuuden tai muutoin toiminnan vaikuttavuuden lisääntymistä. (Koivisto ym. 2019, 34.) Palvelumalli kuvataan lopuksi service blueprintillä, joka kuvaa palvelun prosessin, yksityiskohdat ja eri osien liittymisen toisiinsa (Innokylä s.a.). Service blueprintillä on mahdollista visualisoida palvelu niin, että se kuvaa yhtäaikaisesti palvelun näkyvät elementit asiakkaalle, työntekijöiden roolit, asiakaspalvelun kosketuspisteet ja palvelutarjonnan prosessin. Service blueprint toimii suunnittelun perustana ja auttaa sidosryhmiä ja vastuutahoja hahmottamaan oman roolinsa ymmärrettävästi. (Innokylä s.a.) Service blueprint tehdään usein yhdessä palveluntuottajien kanssa. Sen luominen yhdessä auttaa jokaista henkilöä ymmärtämään oman osansa ja vastuunsa kokonaisuuden toteutuksessa. Service blueprint on elävä dokumentti, jota päivitetään säännöllisesti vastaamaan toimintaympäristöä ja palvelua. Dokumentti auttaa toiminnan koordinoinnissa ja vahvistaa tiimityötä. (Stickdorn ym. 2021, 204–206.)

5.1 Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyössä käytetyt tutkimusmenetelmät ovat haastattelut, ideointi, palveluprototyyppien testaus ja havainnointi sekä palveluiden arviointi sekä palvelumallin yhteiskehittäminen. Käytettyjä tutkimusmenetelmiä avataan ja niiden valintaa perustellaan tässä luvussa.

5.1.1 Haastattelut

Haastattelu on aineistonkeruumenetelmänä joustava. Sen soveltamista on kuitenkin harkittava aina suhteessa tutkimuksen tavoitteisiin ja tutkimuskysymyksiin (Puusa 2020a, 104). Haastattelu on keskustelu, jolle on asetettu etukäteen tavoite. Keskustelu on tutkijan johdattelemaa, mutta vuorovaikutus tutkijan ja haastattelijan kesken vaikuttaa keskustelun kulkuun. Haastattelun tavoitteena on kerätä sellaista tietoa, jonka avulla on mahdollista tehdä tutkittavaa ilmiötä koskevia uskottavia päätelmiä. Parhaimmillaan haastattelulla tutkija pääsee kiinni haastateltavan ajatuksiin, mieltymyksiin, mielihaluihin, odotuksiin ja kokemuksiin. Haastatteluaineisto on haastateltaviksi valittujen henkilöiden subjektiivinen tulkinta asioista, tapahtumista ja ilmiöistä, joita

haastattelussa käsitellään. Tutkijan tekemä analyysi haastatteluaineisto on näin ollen hänen omaa puhettaan siitä, vaikka tutkija onnistuisikin heijastamaan tekstissään haastateltavien tunteja. (Puusa 2020a, 103–104.)

Haastatteluaineisto on tilannesidonnaista, joten sen yleistämisessä on oltava varovainen, jottei sorru liioitteluun (Puusa 2020a, 104). Haastateltavaksi valitaan henkilöitä, joilla etukäteen tiedetään olevan kokemusta tutkittavasta aiheesta, jotta kertyvä aineisto on tarkoituksenmukaista ja harkinnanvaraista. (Puusa 2020a, 106).

Ryhmähaastattelussa fasilitoija esittää kysymyksiä vuorotellen kaikille osallistujille (Valtonen & Viitanen 2020, luku 7: Ryhmäkeskustelut laadullisen tutkimusmetodinä). Ryhmähaastattelu soveltuu yhteisön käsitysten tutkimiseen (Puusa 2020b, luku 6: Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet), joten ensimmäisenä löydä-vaiheen tutkimusmenetelmänä käytettiin opettajien ryhmähaastattelua (liite 2). Haastatteluihin kutsuttiin Omnian Taide ja luova ilmaisuus -kurssin opettajia. Ryhmähaastatteluja täydennettiin toteuttamalla opettajien yksilöhaastattelut, joilla kerättiin lisää tietoa opettajien työstä, Taide ja luova ilmaisuus -kurssista sekä opettajien ajatuksia kurssin osaamistavoitteista. Haastattelujen toteutustavaksi valittiin puolistrukturoitu haastattelu (liite 1). Puolistrukturoidulla haastattelulla tutkija pyrkii saamaan kaikilta haastateltavilta näkemykset tutkimuksen keskisiin ja ennalta määriteltäviin aiheisiin kunkin haastateltavan itse sanoittamana (Puusa 2020b, luku 6: Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet).

5.1.2 Ideointityöpajat

Prototyyppejä valmistettaessa on tärkeää osallistaa oman työnsä asiantuntijat mukaan prototyyppiprosessiin ja sen suunnitteluun. Vain itse työtä tekevällä henkilöllä on se tietotaito, jota palvelun toteuttamisessa tarvitaan. (Vaahtojärvi 2011, 88.) Käyttäjien osallistuminen prototyyppiprosessiin mahdollisimman aikaisessa vaiheessa varmistaa ideoiden ja konseptien toimivuuden ja haluttavuuden (Vaahtojärvi 2011, 89) palvelun käyttöönotossa. Käyttäjillä tarkoitetaan tässä asiakkaita eli opettajia ja opiskelijoita.

Ideointityöpajoihin kutsuttiin kulttuuritoimijat tuottamaan palveluideoita omasta kulttuuripalvelustaan Taide ja luova ilmaisu -kurssille. Opettajien ja opiskelijoiden osallistuminen ei ollut opinnäytetyön toteutusaikataulussa mahdollista tässä vaiheessa, mutta heille tarjotaan mahdollisuus osallistumiseen myöhemmissä iteraatiovaiheissa. Ideointityöpajoissa käytettiin asiakasymmärryksessä kertynyttä materiaalia, joka toimi ideoinnin perustana.

Aivoriihi (englanniksi brainstorming) on tehokas menetelmä, jolla voi tuottaa paljon ideoita lyhyessä ajassa. Aivoriihessä osallistujat ideoivat ääneen vaihtoehtoisia ratkaisuja käsiteltävään muotoiluongelmaan. Tavoitteena on tuottaa moninaisia ideoita, missä aiemmat ideat toimivat uusien ideoiden inspiraationa. Aivoriihi-menetelmää rauhallisempi vaihtoehto ideoiden tuottamiseen on brainwriting-menetelmä, jossa ideoita tuotetaan ensin itsenäisesti kirjoittaen, jonka jälkeen muiden ideoita jatkokehitetään tai niitä käytetään inspiraationa uusien ideoiden rakentamiseen. (Stickdorn ym. 2021.) Kulttuuritoimijoille tarjottiin mahdollisuus valita aivoriihi tai brainwriting ideointimenetelmäksi. Kaikissa työpajoissa valittiin brainwriting-menetelmä ja apuna käytettiin valmiita työpohjia (liite 4).

5.1.3 Palveluprototyyppien testaus

Aikaisessa vaiheessa toteutetut palveluiden testaukset auttavat mahdollisten ongelmakohtien havaitsemisessa riittävän ajoissa. Kokeiluun osallistuvien on myös helpompi ottaa palvelut käyttöön, kun he ovat voineet olla mukana kokeilemassa niitä ennen lopullisen palvelun lanseerausta. (Tuominen ym. 2015, 101.)

Uuden palvelun kehittämisessä varhaisessa vaiheessa toteutetut kokeilut eli palveluprototyyppien testaus:

- auttaa kirkastamaan kehittämistiimin ajatusta palvelusta, jos olettamukset osoittautuvat kokeilun myötä vääriksi.
- säästää resursseja ja rahaa, koska varhaisessa vaiheessa epäonnistuminen auttaa löytämään toimivimmat ratkaisut nopeasti eikä resursseja hukata ajallisesti ja rahallisesti.

- vähentää epävarmuutta, koska onnistuneet kokeilut näyttävät, mitkä asiat toimivat ja epäonnistumiset ohjaavat oppimaan ja kehittämään palvelua asiakaslähtöisemmäksi. (den Dekker 2020, 43.)

Iterointikierroksien eli kokeilun ja testaamisen kautta ideat kirkastuvat ja huonot toteutustavat karsiutuvat pois, jättäen jäljelle toimivimmat ratkaisut. Käytännössä useissa organisaatioissa kehittämistyötä tehdään inkrementaalisesti eli toimivaan ratkaisuun siirrytään vaihe vaiheelta ilman iteraatiota. (den Dekker 2020, 51.) Iteratiivisessa työskentelyssä ensimmäisestä ideasta ja luonnoksesta rakentuu testaamisen ja arvioinnin myötä käyttöön otettava palvelu.

5.1.4 Havainnointi

Havainnointi on menetelmä, jolla hankitaan tietoa tutkimuskohteesta seuraamalla ja tekemällä havaintoja kohteen toiminnasta ja käyttäytymisestä (Koivisto ym. 2019, 230). Palvelun havainnointia voi toteuttaa esimerkiksi havainnoimalla digitaalisten tai fyysisten palveluiden käyttöä (Stickdorn ym. 2021). Havainnointi voi tapahtua aidossa ympäristössä, testi- tai laboratorio-olosuhteissa. Havainnoinnissa keskitytään hankkimaan tietoa ihmisen käyttäytymisen lisäksi myös siitä, miten ympäristö vaikuttaa toimintaan. (Koivisto ym. 2019, 44–45.)

Havainnoinnin avulla asiat voi nähdä oikeissa yhteyksissä. Havainnointimenetelmiä ovat piilohavainnointi, havainnointi ilman osallistumista, osallistuva havainnointi ja osallistava havainnointi. Havainnointi ilman osallistumista tarkoittaa, ettei tutkijan ja tutkittavien välinen vuorovaikutus ole tiedonhankinnan kannalta merkityksellistä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 3.2: Havainnointi.) Tein havainnointia osallistumatta palveluprototyyppien testaamiseen ja tarkkailin palveluiden toteutusta ulkopuolisena tutkijana. En halunnut vaikuttaa palvelun toteutukseen tai sen kokemiseen, jotta voisimme arvioida mahdollisimman aidosti palveluja. Havainnoinnin muistiinpanot tein Microsoft Forms -lomakkeella (liite 8).

5.1.5 Palvelumallin arviointi ja yhteiskehittäminen

Taide ja luova ilmaisu -kurssille ideoidut kulttuuripalveluiden prototyypit testattiin yhdessä opettajien ja opiskelijoiden kanssa. Opettajat, opiskelijat ja kulttuuritoimijat arvioivat palvelua toteutuksen jälkeen täytettävällä arviointilomakkeella, jonka tavoitteena oli selvittää, miten opettajat ja opiskelijat kokivat heille tarjotut kulttuuripalvelut Taide ja luova ilmaisu -kurssilla. Kulttuuritoimijat arvioivat myös omaa työtään ja kokemustaan palvelun toteutuksesta. Arviointilomakkeilla (liite 7) kerätty asiakas- ja henkilöstökokemus analysoitiin, ja sitä käytettiin palveluprototyyppien arvioinnin tukena.

Jatkokehitystarpeiden selvittämiseksi toteutettiin testattujen palveluprototyyppien arviointi yhdessä kulttuuritoimijoiden ja opettajien kanssa. Tuominen ym. (2015) mukaan arvioinnissa ovat avainasemassa ne henkilöt, joiden työnkuvaan palvelun tuotteistaminen vaikuttaa. Näkökulmien laajentamiseksi myös niiden henkilöiden palaute on arvokasta, jotka käyttävät palvelut. Arvioinnin tavoitteena on koota ideoita, huolenaiheita ja parannusehdotuksia palveluiden kehittämiseksi lopulliseksi palveluksi (Tuominen ym. 2015, 101).

Yhdessä toteutettu arviointi avaa sekä kulttuuritoimijoille että opettajille näkymiä toistensa työhön, mikä auttaa lisäämään ymmärrystä omasta roolista palvelussa. Yhteisen arviointityöpajan jälkeen tehtiin päätös jatkosta. Tuleeko palvelua vielä kehittää vai onko lopputulos niin hyvä, että sillä voidaan jatkaa käytännön toteutukseen? (Tuominen ym. 2015, 95.)

Pohtiessamme ihmisten kokemuksia tai reaktioita heidän käyttämiinsä palveluihin, tukeudumme intuitioomme ja kykyymme tulkita asioita. Palvelumuotoilija saa ohjausta ja informaatiota intuitiotaan varten muotoiluprosessissa käytetyistä prototyypeistä sekä ihmisten kokemuksista ja käyttäytymisestä. Intuitio ja kokemus ovat siis merkittävässä osassa palveluiden arvioinnissa. Intuitiota tulee ruokkia kokemuksilla ja hillitä realiteeteilla, jottei siitä tule harhaan johtavaa. (Vaahtojärvi 2011, 55–56.)

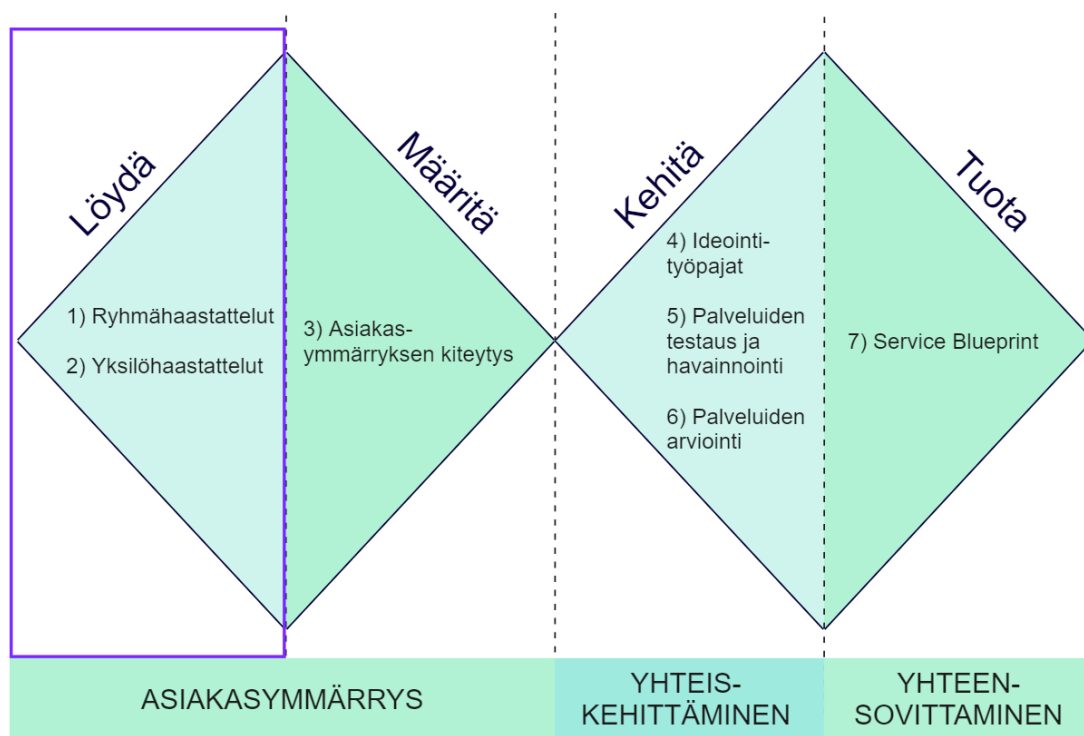
6 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

Tutkimuksen luotettavuuden ja uskottavuuden arvioimiseksi tutkijan tulee avata ja kertoa, miten analyysi tutkimusaineistosta tehtiin, perustella tekemänsä valinnat ja selittää, miksi on tehnyt mitäkin (Günther ym. s.a).

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön tulokset luvussa 5 esitellyn tuplaimanttiprosessin mukaisesti.

6.1 Löydä-vaihe: haastattelut

Löydä-vaiheessa (kuva 10) tutkittiin opettajien tarpeita ja toiveita Taide ja luova ilmaisu -kurssin kulttuuripalveluihin liittyen. Asiakasymmärryksen saavuttamiseksi toteutettiin ryhmä- ja yksilöhaastattelut Omnian Taide ja luova ilmaisu -kurssin opettajille.



Kuva 10. Löydä-vaihe: haastattelut (Torniainen 2022)

Löydä-vaiheen haastattelut toteutettiin pääosin verkossa etätapaamisina. Järjestin kaksi ryhmähaastattelua, joihin molempiin osallistui kolme Omnian Taide ja luova ilmaisu -kurssin opettajaa sekä erityisasiantuntija, joka vastaa Espoon kaupungin kulttuurikasvatussuunnitelmista. Yksilöhaastatteluihin kutsuttiin Omnian Taide ja luova ilmaisu -kurssin opettajat, ja yksilöhaastatteluja

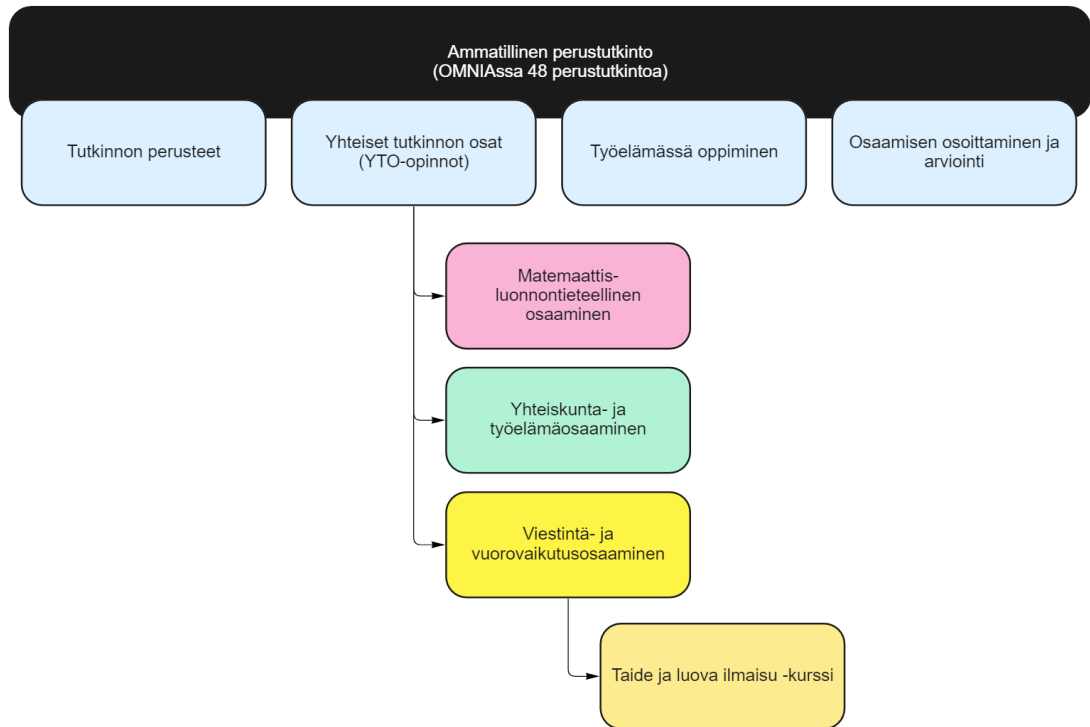
toteutettiin kolme kappaletta. Ryhmähaastatteluista tehtiin erityisasiantuntijan kanssa muistiinpanot, jotka yhdistettiin haastattelujen jälkeen. Yksi yksilöhaastattelu toteutettiin kasvotusten ja tallennettiin äänittämällä. Kaksi muuta yksilöhaastattelua toteutettiin Teams-videotapaamisina, jotka tallennettiin. Äänite ja videotallenne litteroitiin kehittämisen näkökulmasta olennaisilta osin.

Haastatteluaineiston analyysimenetelmänä sovellettiin teemoittelua, jossa aineistosta nostettiin esiin tutkimustehtävän kannalta keskeisiä teemoja ja usein esiintyviä tyypillisiä piirteitä, jotka syntyvät analyysin tuloksena (Juhila s. a.). Tutkijana pyritään ymmärtämään tutkittavia heidän omasta näkökulmastaan kaikissa analyysin vaiheissa (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4.4.3).

Tässä luvussa esitellään asiakasymmärrys, joka muodostui opettajien haastatteluaineiston sekä opettajilta saatujen tietolähteiden pohjalta. Suorat lainaukset haastatteluaineistosta on esitetty tekstissä sisennettyinä ja lainausmerkeissä.

Taide ja luova ilmaisu -kurssi

Kaikkiin ammatillisiin perustutkintoihin kuuluu yhteiset tutkinnon osat (YTO-opinnot), jotka ovat matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen, viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen sekä yhteiskunta- ja työelämäosaaminen. (Omnia 2022c.) Taide ja luova ilmaisu -kurssi on osa viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen kokonaisuutta (kuva 11, s. 45). Kurssia toteutetaan YTO-opinnoissa ja integroituna kuvallisen ilmaisun ammatilliseen perustutkintoon.



Kuva 11. Taide ja luova ilmaisu -kurssi Omnian ammatillisen perustutkinnon rakenteessa (Torniainen 2022)

Kuvassa 11 on kuvattu Taide ja luova ilmaisu -kurssin sijoittumisen ammatillisen perustutkinnon rakenteeseen. Omniassa voi suorittaa 48 ammatillista perustutkintoa ja YTO-opinnot ovat kaikille opiskelijoille pakollisia. YTO-opintojen aikana opetus ja opiskelu on hektistä, koska oppiaine vaihtuu kahden tunnin välein.

”Opiskelu on hektistä. YTO-jaksolla on paljon haastavia aineita (mm. matemaatikka, kielet), jolloin Taide ja luova ilmaisu -kurssi tarjoaa mahdollisuuden tehdä asioita eri tavalla ja kokea jotain uutta ja erilaista.”

Yksilö- ja ryhmähaastatteluista kävi ilmi, että opettajan ammattitaito tai harrastuneisuus tiettyyn taiteenlajiin vaikuttavat Taide ja luova ilmaisu -kurssin opetuksen painotukseen.

”Opettajat opettavat tietyllä painotuksella (ammattitaito ja harrastuneisuus esim. kuvataide, teatteri) ja nyt opiskelijat ajautuvat aika lailla toimipisteen mukaan - voisi olla kiva, jos opiskelija voisi itse valita mieleisensä painotuksen kurssilla.”

”En ole kaikkien taiteiden asiantuntija. Olisi kiva, jos muistakin taidealoista tulisi tuulahdus mun tunneille. Olisin siitä tosi kiitollinen.”

Kaikki kurssin opettajat olivat samaa mieltä siitä, että keskeistä Taide ja luova ilmaisu -kurssilla on välittää viesti siitä, että taide kuuluu kaikille ja ettei se ole elitististä vaan kaikkien ulottuvilla.

”Taide kuuluu kaikille. Taide voi tarjota kaikille jotakin.”

”... ettei se ole mitään elitististä, että täytyisi olla harrastuneisuutta vaan että kuka vaan voi mennä ja kävellä sisään taidegalleriaan katsomaan taidetta. Taide on kaikkien ulottuvilla.”

Yhteinen haaste Taide ja luova ilmaisu -kursseilla on usein opiskelijoiden motivaatiohaasteet erityisesti pakollisella kurssilla. Samanlaista haastetta ei ole kuvallisen ilmaisen ammatillisissa opinnoissa, joissa opiskelijat ovat lähtökohdaisesti taideorientoituneita.

”On monia, jotka kyseenalaistavat tätä kurssia, jolloin joudun paljon perustelemaan kurssin olemassaoloa.”

”Koen, että ammatillisessa koulutuksessa on paljon opiskelijoita, joilla ei ole mitään kosketusta taiteen kenttään, eivät ole käyneet taidemuseoissa.”

”Yritän löytää linkkejä opinlaan, esimerkiksi leipureille puhutaan siitä, miten kakut voivat olla taidetta jne.”

Taide ja luova ilmaisu -kurssilla on lisäksi yksi opettajien yhteisesti jakama haaste, joka liittyy oppituntien määrään. Kurssilla on 16 tuntia aikaa toteuttaa varsin laajat osaamistavoitteet. Tuntien vähyys suhteessa osaamistavoitteiden laajuuteen johtaa siihen, että opettaja joutuu rajaamaan kurssisisältönsä. Pakollisella Taide ja luova ilmaisu -kurssilla taidenäkökulma on enemmänkin yleissivistävä ja opetus tarjoaa piipahduksen taiteen maailmaan. Taide ja luova ilmaisen valinnainen kurssi tarjoaa enemmän aikaa syventyä oppiaineeseen ja taiteen tekemiseen.

”... Aikamäärä on lyhyt ja tahti on hektistä...Haastetta tuo myös se, ettei voi syventyä tarpeeksi. Kerron opiskelijoille, että tämä on vain pieni piipahdus taiteen maailmaan. Valinnaisella kurssilla tehtäviä voidaan tehdä enemmän ja syventyä.”

Taide ja luova ilmaisu -kurssin osaamistavoitteissa todetaan, että kurssin jälkeen opiskelija osaa:

- tunnistaa kulttuurien ja taiteen merkityksen hyvinvoinnille
- ilmaista itseään taiteen ja luovan ilmaisun keinoin
- ilmaista itseään luovasti kirjoittamalla ja hyödyntää kuvitteellisia tekstejä. (Opetushallitus s.a.)

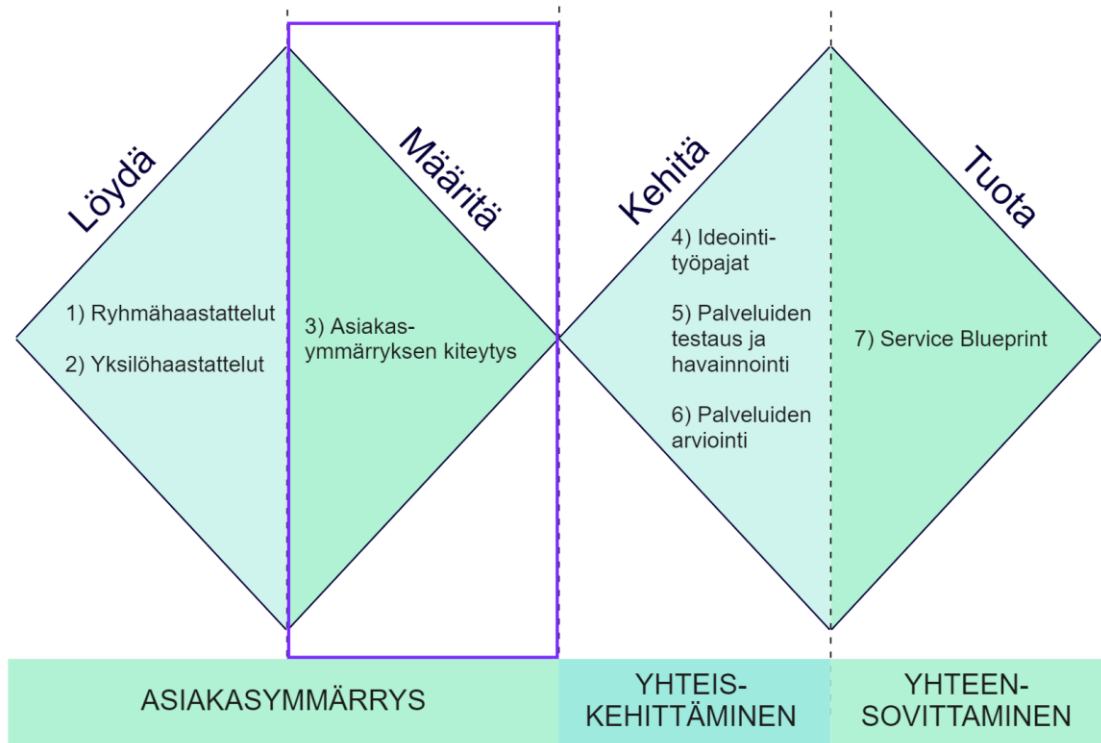
Omniassa opiskelee paljon S2-opiskelijoita. He voivat osallistua Taide ja luova ilmaisu -kurssille joko kaikille yhteisellä kurssilla tai S2-ryhmässä. Tarjolla on myös S2-verkkokurssi. Maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden kohdalla taide maailmaan tutustuminen koetaan merkitykselliseksi opettajien keskuudessa. Haasteita kuitenkin on kielitaitoon liittyen, joka vaikuttaa tiedon välitykseen ja ymmärtämiseen.

”Maahanmuuttajataustaisten aikuisten kanssa se [opintovierailu] on kokemukseni mukaan kotouttavaa työtä. Ovat aivan ihmeissään, että voivat tulla tänne perheen kanssa ja lapset pääsevät tänne ilmaiseksi. Että tällaista on olemassa, vaikka on useita vuosia jo asuttu Suomessa.”

Asiakasymmärryksen ensimmäisessä vaiheessa kerättiin tietoa opettajien näkökulmasta haastatteleamalla heitä Taide ja luova ilmaisu -kurssista ja sen toteutuksesta, ja tarjottiin mahdollisuus kommentoida ja esittää toiveita kulttuuripalveluista. Opettajat lukivat ja kommentoivat haastattelujen yhteenvedon, jotta voitiin varmistaa haastattelijan tulkintojen paikkansapitävyys. Asiakasymmärryksen kiteytys tehtiin palvelumuotoiluprosessin määritä-vaiheessa, joka on kuvattu seuraavassa luvussa.

6.2 Määritä-vaihe: asiakasymmärryksen kiteytys

Tuplatimanttiprosessin toinen vaihe on määritä-vaihe (kuva 12). Sen aikana palvelumuotoiluprosessin tavoitteena on tulkita ja analysoida sekä kiteyttää asiakasymmärrys informatiiviseen muotoon.



Kuva 12. Määritä-vaihe: asiakasymmärryksen kiteytys (Torniainen 2022)

Määritä-vaiheessa kiteytettiin asiakasymmärrys suunnittelun reunaehdoiksi. Aineisto on laajuutensa vuoksi esitetty kokonaisuudessaan liitteenä (liite 3). Aineistosta on nostettu kaksi esimerkkiä tähän lukuun: Taide ja luova ilmaisu -kurssin toteutus Omniassa (kuva 13, s. 49) sekä kulttuuripalveluiden toteutustavat (kuva 14, s. 50).

Taide ja luova ilmaisu -kurssin toteutus

Pakollinen kurssi, 1 osp:

- Päiväopetus: 16 h, klo 9-13 välisenä aikana
- Sprintti: 12 h, klo 9-15 välisenä aikana
- Verkkokurssi: Itsenäinen opiskelu
- Lisäksi integroituna taide-aineopintoihin päiväopetuksessa

Valinnainen kurssi, 3 osp:

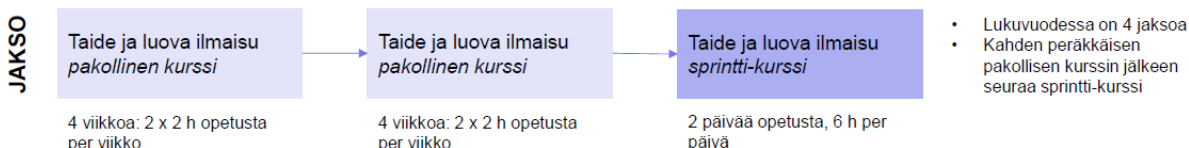
- Päiväopetus: klo 14-16 välisenä aikana

Opiskelijaryhmät ovat moninaisia:

- ikä
- kieli ja
- ala

Ryhmän koko 20-25 hlöä

Opetuskieli: suomi (lisäksi S2-ryhmiä/-opiskelijoita ja englanninkielinen kurssi)



Kuva 13. Taide ja luova ilmaisu -kurssin toteutus (Torniainen 2021)

Kuvassa 13 on kuvattu Taide ja luova ilmaisu -kurssin toteutus, opetussuunnitelman aikataulu sekä opiskelijaryhmien kuvausta. Kurssilla voivat sekoittua eri ikäiset ja S2-opiskelijat, jotka opiskelevat eri ammattialaa, mikä asettaa haasteita kulttuuripalveluiden toteutukselle. Alakohtaistaminen ei usein ole mahdollista monialaisesta ryhmästä johtuen.

Kurssia toteutetaan neljällä eri tavalla. Päiväopetus on lukujärjestyksen mukaan tapahtuvaa opiskelua tutkinnon yhteisten osien eli YTO-opintojen aikana, jolloin oppituntin kesto on kaksi tuntia ja opetusta on kaksi kertaa viikossa. Sprinttikurssi toteutuu joka kahdeksas viikko. Sprinttikurssin tuntimäärä on vähäisempi, mutta opiskelijat keskittyvät vain Taide ja luova ilmaisu -kurssiin kahden päivän intensiivisessä opetuksessa. Taide ja luova ilmaisu -kurssi on mahdollista suorittaa myös itsenäisesti opiskellen verkkokurssina, joissa kielinä ovat suomi ja englanti. Lisäksi on tarjolla S2-verkkokurssi. Valinnaisella kurssilla opetusta on enemmän ja oppitunnit ovat aina samaan aikaan päivästä kello 14–16, joka voisi mahdollistaa opintovierailut, koska sen jälkeen opiskelijoilla ei ole kiire siirtyä seuraavalle oppitunnille.

Taide ja luova ilmaisu -kurssin voi suorittaa Omniassa myös integroituna osaksi kuvallisen ilmaisun ammatillista tutkintoa. Muihin kurssin toteutusvaihtoehtoihin verrattuna integroidut opinnot mahdollistavat joustavamman aikataulun, jolloin esimerkiksi erilaiset opintovierailut ovat helpommin

toteutettavissa. Palvelumallin suunnittelussa on huomioitava, että kuvallisen ilmaisun ammatillisen tutkinnon suorittaa vuodessa noin 40 opiskelijaa, kun taas YTO-opiskelijoita on noin 800. Palvelumallin luomisessa on siis varmistettava, että myös päiväopetuksessa opiskelevat saavat tasavertaiset mahdollisuudet kokea taidetta ja kulttuuria opintojensa aikana.

Pyysin haastatteluissa opettajia kuvailemaan omin sanoin, miten Taide ja luova ilmaisu -kurssin osaamistavoitteita voi heidän mielestään edistää, ja miten he ovat toteuttaneet näitä osaamistavoitteita opetuksessaan. Opettajien ajatuksista voi lukea lisää liitteestä 3.

Opettajien ryhmähaastattelujen pohjalta luotiin palvelumallin toteutustavoista malli, joka on esitetty kuvassa 14.

Palvelumallin toteutustavat



Vierailu paikan päällä kulttuurikohteessa

- Opastuksen/näytöksen/vierailun kesto max. 30-45 min.
- Työpajat opastuksen/näytöksen jälkeen



Digitaaliset taide- ja kulttuurisisällöt

- Digitaalinen palvelu (etäopastus, -esitys)
- Sisällöt verkkokurssille (nauhoitteet, tehtävät)



Opiskelijat vierailevat kulttuurikohteessa omalla ajallaan

- Opiskelijat pääsevät ilmaiseksi sisään (myös yli 18-vuotiaat), opettaja jakaa lipun tmv. systeemi?
- Jokin tehtävälappu opiskelijalle, jonka palauttaa opettajalle?



Kulttuuripalvelun tilaaminen koululle

- Viedään taide ja kulttuuri koululle
- Kirkkokadun auditoriossa voisi järjestää koko koulun tapahtuman?
- Työpajat esityksen jälkeen

Kuva 14. Palvelumallin toteutustavat (Torniainen 2021)

Kulttuuripalveluiden palvelumallin toteutustavoiksi muodostui neljä erilaista vaihtoehtoa:

- Vierailu paikan päällä kulttuurikohteessa
- Digitaaliset taide- ja kulttuurisisällöt
- Opiskelijat vierailevat kulttuurikohteessa omalla ajallaan
- Kulttuuripalvelun tilaaminen koululle

Haastatteluissa ei tehty priorisointia eri toteutustapojen välille, koska testamalla haluttiin tutkia ja testata eri vaihtoehtojen soveltuvuutta.

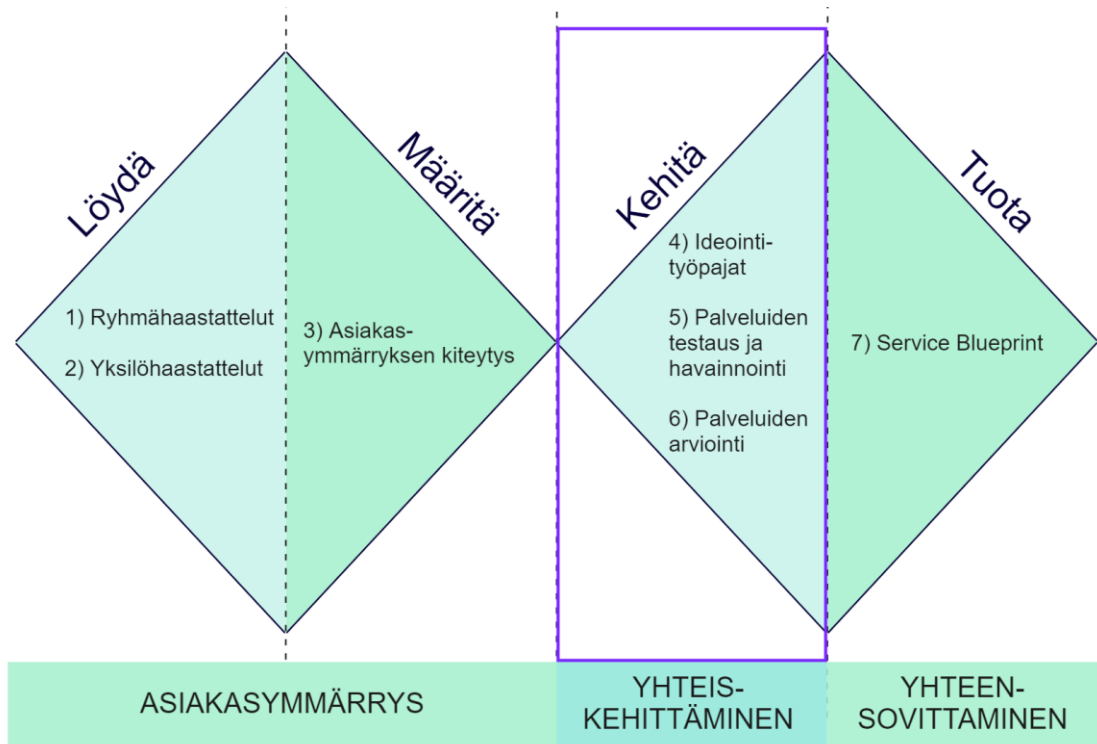
Haastatteluaineiston löydösten perusteella tiivistäisin opettajien tarpeet ja toiveet Taide ja luova ilmaisu -kurssin kulttuuripalveluille seuraavasti:

- Taide- ja kulttuurisisällöissä tulisi olla sellaisia teemoja, joilla on tarttumapintaa opiskelijan maailmaan.
- Taiteen avaaminen opiskelijoille opastuksella tai työpajassa on tärkeää, jotta tarjolla olisi keinoja käsitellä koettua ja syntyisi positiivinen kokemus.
- Kulttuuripalvelun toteutus tulisi tapahtua ensisijaisesti oppitunnin aikaraamissa eli 2 tunnissa. Tämä sisältää mahdolliset matkustusajat, jos lähdetään opintovierailulle.
- Opintovierailujen tulee olla maksuttomia opiskelijalle: matkat sekä mahdolliset pääsymaksut.
- S2-opiskelijoille palvelun toteutuksessa ja sisällöissä on hyvä huomioida kielitaso ja tarvittaessa käyttää selkosuomea ja avata käsitteitä.
- Tavoitteena on sytyttää kipinä käyttää taide- ja kulttuuripalveluja omassa elämässä ja työssä hyvinvoinnin ja luovuuden lähteenä.

Toteutustavat ohjasivat kulttuuritoimijoita palveluiden ideoinnissa kehittä-vaiheessa.

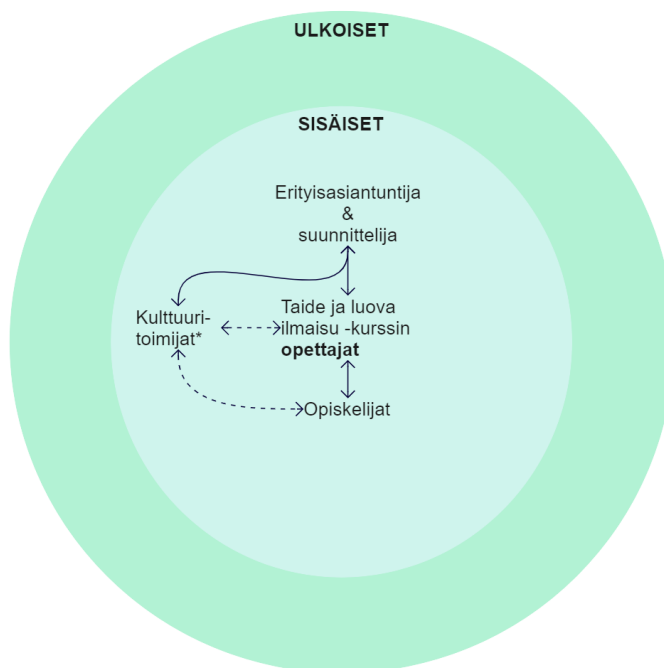
6.3 Kehitä-vaihe: yhteiskehittäminen

Opinnäytetyön kehittä-vaiheessa keskityttiin yhteiskehittämiseen (kuva 15, s. 52). Kehitä-vaiheessa työpajat ja tapaamiset toteutettiin kulloinkin voimassa olevien koronarajoitusten vuoksi läsnätapaamisina pienissä kokoonpanoissa tai etätapaamisina.



Kuva 15. Kehitä-vaihe: yhteiskehittäminen (Torniainen 2022)

Taide ja luova ilmaisu -kurssin kulttuuripalveluita ideoitiin työpajoissa, kehitettyjä palveluprototyyppejä testattiin ja arvioitiin sekä havainnoitiin ja lopuksi palveluprototyyppejä ja palvelumallin luonnosta arvioitiin yhteiskehittämisen työpajassa. Kehitä-vaiheen sidosryhmät on kuvattu kuvassa 16.



*kaupunginkirjasto, kaupunginmuseo, kaupunginorkesteri, EMMA-museo, Espoon Kaupunginteatteri, Helinä Rautavaaran museo

Kuva 16. Kehitä-vaiheen sidoryhmät (Torniainen 2022)

Kehitä-vaiheeseen osallistui Taide ja luova ilmaisu -kurssin opettajia ja opiskelijoita, kulttuuritoimijoita sekä erityisasiantuntija ja suunnittelija. Kulttuuritoimijat osallistuivat ideointityöpajoihin. Opettajat ja opiskelijat testasivat kehitettyjä palveluprototyyppejä ja osallistuivat niiden arviointiin. Opettajat ja kulttuuritoimijat osallistuivat kehitä-vaiheen viimeiseen osioon, jossa palvelumallin luonnosta arvioitiin yhdessä.

6.3.1 Ideointityöpajat

Taide ja luova ilmaisu -kurssin kulttuuripalveluita ideoitiin kunkin kulttuuritoimijan kanssa omassa ideointityöpajassa. Työpajan toteutuksessa käytettiin ideoinnin tukena edellisessä luvussa kuvattua asiakasymmärrystä ja suunnittelun reunaehdoja, joihin pyysin jokaista osallistujaa perehtymään ennen työpajaa.

Erilliset työpajat järjestettiin erityisesti aikatauluhaasteiden vuoksi, koska toimijat oli helpompi saada kokoontumaan yhteen oman yhteisönsä edustajien kanssa ja pienissä kokoonpanoissa. Ideointityöpajoihin osallistui 2–3 työntekijää per kulttuuritoimija, ja usein osallistujat olivat vastuussa kulttuuriyhteisön yleisötyöstä.

Ideointityöpajassa kehitettiin mahdollisimman monta ideaa erilaisista kulttuuripalvelun toteutusvaihtoehdoista Taide ja luova ilmaisu -kurssille brainwritingmenetelmällä. Brainwritingin jälkeen ideat käytiin yhdessä läpi ja kirjattiin ylös keskustelun myötä syntyneet uudet ideat tai täydennettiin olemassa olevia. Ideointityöpajassa syntyi paljon erilaisia ideoita, ja jokainen ryhmä koki työkentelyn mielekkääksi ja hyvin jäsennellyksi. He olivat kiitollisia mahdollisuudesta jäsentää olemassa olevia palvelujaan ja ideoida uusia vaihtoehtoisia toteutustapoja toisen asteen opiskelijoille.

Kulttuuritoimijat huomasivat työpajoissa, että useat ideoista olivat sellaisia, että palvelun sisältö olisi mahdollista toteuttaa melkein kaikilla neljällä eri toteutustavalla (kuva 14, s. 50). Fasilitoijana huomasin, että välillä ideointi ei pysynyt suunnittelun reunaehtojen sisällä. Ennakkomateriaali, jonka kulttuuritoimijat saivat ennen työpajaa, oli hyvin laaja, ja uskon, että tiukempi rajaus ja selkeämpi aineisto olisi luonut paremman pohjan ideointityölle. Näin

jälkikäteen koen itsekin materiaalin aika hengästyttäväksi lukea, eikä olennaisin tieto ole selkeästi nostettu esiin.

Tuotettujen ideoiden pohjalta ohjasin kulttuuritoimijat tekemään priorisointia ja valitsemaan kaksi ideaa, joita he halusivat testata opettajien ja opiskelijoiden kanssa. Valituista vaihtoehdoista tehtiin vielä valinta siitä palvelusta, jota testattaisiin tämän opinnäytetyön aikana. Testattavat palvelut on koottu taulukkoon liitteessä 5.

Kulttuuritoimijat ideoivat myös monitaiteellisia kulttuuripalveluja, joissa yhdistyivät kuvataide, musiikki ja kirjallisuus. Tämä osoittaa yhteistyöhalukkuutta, jota kannattaa edistää palvelumallin kehittämisen myöhemmissä vaiheissa tämän opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

6.3.2 Palveluiden testaus ja havainnointi

Ideointityöpajoissa kulttuuritoimijat valitsivat Taide ja luova ilmaisu -kurssille testaukseen menevän kulttuuripalvelun ja sen toteutustavan. Kulttuuripalvelun sisältöön liittyvän suunnittelutyön kulttuuritoimijat toteuttivat itsenäisesti omassa yhteisössään. Palveluprototyyppien testaus toteutettiin Taide ja luova ilmaisu -kurssin erilaisissa toteutuksissa alla kuvatun mukaisesti.

YTO-opinnoissa, päiväopetuksessa:

- Kaupunginkirjaston työpaja Entressen kirjastossa, 5 opiskelijaa
- Espoon Kaupunginteatterin työpaja koululla, 7 opiskelijaa

Kuvallisen ilmaisun ammatilliseen tutkintoon integroidulla kurssilla:

- Kaupunginmuseon etäopastus Talomuseo Glimsiin virtuaalimuseossa, 16 opiskelijaa
- Espoon modernin taiteen museo EMMAn reaaliaikaisesti striimattu etäopastus, 17 opiskelijaa

Taide ja luova ilmaisu -kurssin valinnaisella kurssilla:

- Kaupunginorkesteri Tapiola Sinfoniettan konsertti yläkoululaisille ja toisen asteen opiskelijoille Espoon kulttuurikeskuksessa, 2 opiskelijaa

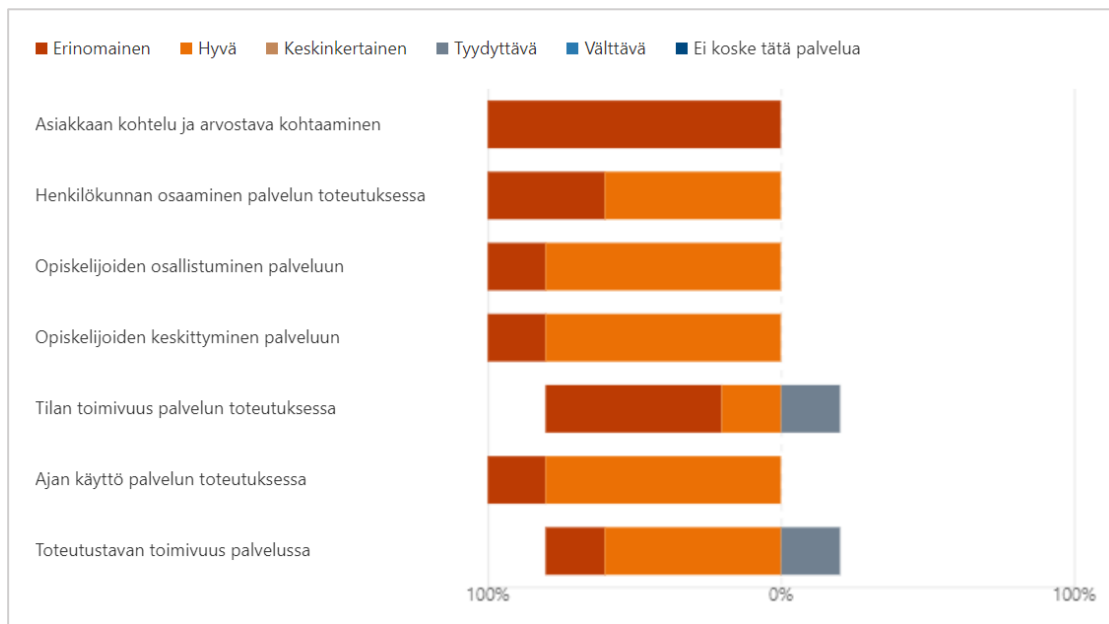
Palveluiden testaamiseen osallistui yhteensä viisi opettajaa ja 47 opiskelijaa. Ensimmäisenä testattiin kaupunginkirjaston palvelua. Palvelu toteutettiin Entressen kirjastossa Espoon keskuksessa. Arviointilomakkeena toimi paperinen lomake (liite 6). Seuraavien palveluiden arviointia varten loin sähköisen lomakkeen (liite 7), jolloin lomake muuttui hieman kokemuksen arvioinnin osalta. Paperilomakkeen käytössä havaitsin, että opiskelijat eivät täyttäneet kaikkia kohtia ja ilmeisesti kopioivat toistensa kommentteja, koska useammalla oli samoja vastauksia. Näistä haasteista päästäisiin, kun sähköiselle lomakkeelle luotaisiin pakollisia kysymyksiä. Opiskelijat täyttäsivät lomakkeen omalla älypuhelimellaan, jolloin toisilta kopioiminen olisi myös vaikeampaa.

Kaupunginmuseo ja Espoon modernin taiteen museo EMMA toteuttivat testattavat palvelut etäopastuksena. Kaupunginmuseon alkuperäinen suunnitelma oli testata opastettu kierros Talomuseo Glimsissä. Koronarajoitusten tiukentumisessa yleisötilaisuudet jouduttiin perumaan, joten palvelu päätettiin toteuttaa etäopastuksena virtuaalimuseossa oppitunnin aikana. EMMA:n etäopastus livestriimattiin reaaliaikaisesti suoraan museosta. Opas liikkui tiloissa niiden aukioloaikaan ja esitteli opastukseen valittuja teoksia. Espoon Kaupunginteatteri toteutti työpajan koululla oppitunnin aikana.

Kaupunginorkesterin palveluprototyypin testaus ei toteutunut alkuperäisen suunnitelman mukaan, mutta opiskelijoille tarjoutui mahdollisuus osallistua yläkouluille ja toisen asteen opiskelijoille suunnattuun konserttiin Espoon kulttuurikeskuksessa. Kaupunginorkesterin palvelun arvioinnin tekivät vain opiskelijat ja opettaja, koska työntekijöiden kokemuksen arviointi olisi kohdistunut laajempaan kokonaisuuteen eikä Taide ja luova ilmaisu -kurssin toteutukseen. Kaupunginorkesterin palvelusta keräsin palautteen paperilomakkeella konsultoituani opettajaa soveltuvimmasta vaihtoehdosta. Valitettavasti opiskelijat eivät vastanneet kaikkiin kysymyksiin ja sama haaste toistui kuin kaupunginkirjaston palautteen keräämisessä.

Helinä Rautavaaran museo ei ennättänyt suunnitella palveluprototyyppiä tämän opinnäytetyön aikatauluun sopivaksi, joten heidän palveluitaan testataan tämän opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Osallistuin kaikkiin palveluiden testauksiin ja havainnoin palvelun käyttöä sekä käyttäjien ja työntekijöiden toimintaa palvelun aikana. Tein laadullista arviointia kustakin palvelusta havainnoinnin aikana, jonka tulokset on esitetty kuvassa 17.



Kuva 17. Havainnointi: laadullinen arviointi (kuvakaappaus: Microsoft Forms -lomakkeen yhteenveto)

Palveluprototyyppien laadullinen arviointi perustuu subjektiiviseen arviooni. Pyrin asettumaan opettajien ja opiskelijoiden kokemusmaailmaan arviointia tehdessäni. Tilan toimivuuteen liittyvissä arvioinneissa tila voidaan käsittää olevan fyysinen tila tai fyysisen ja virtuaalisen tilan yhdistelmä, kuten etäpalveluissa.

Koin kaikki palveluprototyypit hyvinä aihioina, joita hieman kehittämällä voidaan luoda toimivat kulttuuripalvelut Taide ja luova ilmaisu -kurssille. Opiskelijat osallistuivat ja keskittyivät palveluihin hyvin, ja kulttuuritoimijat toteuttivat palvelut ammattitaitoisesti. Asiakkaiden eli opettajien ja opiskelijoiden arviointi palvelukokemuksesta on esitelty seuraavassa luvussa.

6.3.3 Palveluprototyyppien arviointien yhteenveto

Palveluprototyyppien (myöhemmin palvelu) arviointiyhteenvetoon on koottu kunkin palvelun osalta opettajien ja opiskelijoiden arvioinnit. Tein omat Excel-
















tiedostot kulttuuritoimijoiden palveluista, jolle erittelin opiskelijoiden, opettajan ja työntekijöiden arvioinnit. Työntekijöillä tarkoitetaan tässä yhteydessä kulttuuripalvelun toteutukseen osallistuneita henkilöitä. Palveluun liittyvää kokemusta pyydettiin arvioimaan ennen palvelua, sen aikana ja palvelun jälkeen, koska halusin selvittää, miten kokemus muuttuu palvelun käyttämisen myötä. Arviointi tehtiin antamalla 1–5 tähteä sen mukaan, millainen kokemus oli henkilökohtaisesti. Lisäksi pyysin perusteluja sille, miksi kokemus oli sellainen kuin he arvioivat sen olevan. Tulosten yhteenveto on esitetty taulukoissa 1 ja 2. Taulukossa 2 (s. 58) on esitetty kaupunginkirjaston palvelun arviointi erillään muista, johtuen palautteenkeruutavasta, joka muuttui kirjaston palvelun testauksen jälkeen.

Taulukko 1. Työntekijän ja asiakkaan palvelukokemus asteikolla 1–5 (Tornainen 2022)

	Arvioi kokemustasi asteikolla 1–5 ☆☆☆☆☆	ennen	aikana	jälkeen
Espoon Kaupunginteatteri	Työntekijä	4	4	4
	Opettaja	4	5	5
	Opiskelijat	2,67	3,67	4
EMMA	Työntekijä	4	4	4
	Opettaja	3	4	4
	Opiskelijat	3,46	4	4,31
Kaupunginmuseo	Työntekijä	3,5	4	4
	Opettaja	1	3	4
	Opiskelijat	3,71	3,43	3,5
Kaupunginorkesteri Tapiola Sinfonietta	Työntekijä	-	-	-
	Opettaja	4	5	5
	Opiskelijat	2,5	3,5	5

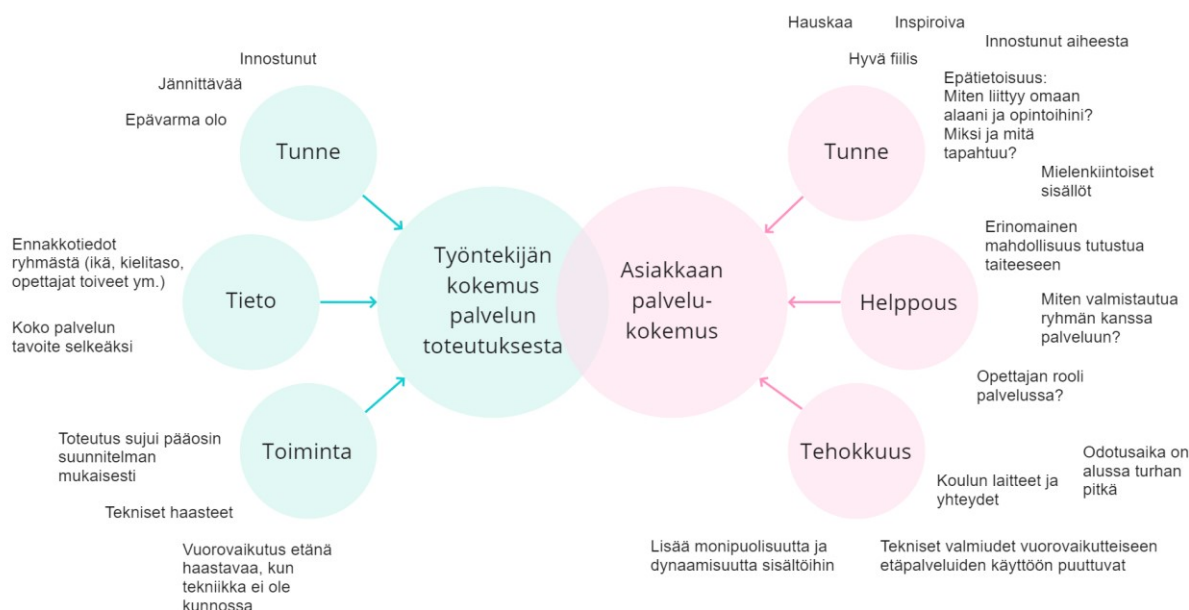
Opiskelijoiden kokemus testatuista palveluista parani kaikissa palveluissa paitsi kaupunginmuseon palvelussa, jossa tapahtui vähäistä laskua (keskiarvo 3,71 lasku lukuun 3,5), mikä johtui teknisistä haasteista etäpalvelun toteutuksessa. Opettajien kokemus parani hiukan tai pysyi samana läpi palvelun kaikissa palveluissa. Työntekijöiden kokemus pysyi kaikissa palveluissa samana, paitsi yhdellä työntekijällä kokemus parani palvelun toteutuksen myötä.

Taulukko 2. Kaupunginkirjaston työntekijän ja asiakkaiden palvelukokemus (Tornainen 2022)

Arvioi kokemustasi...		ennen	aikana	jälkeen
Kaupunginkirjasto	Työntekijä			
	Opettaja			
	Opiskelijat	 1  3  2	 2  1  3	 3  1  2

Kaupunginkirjaston palvelua arvioitiin valitsemalla tunnetta parhaiten kuvaava emoji. Opiskelijoiden vastausten mukaan kokemus parani palvelun käytön myötä, ja työntekijän ja opettajan kokemus oli lähtökohtaisesti hyvä ja pysyi samana.

Arviointien perustelut annettiin kirjallisesti ja niiden analyysi toteutettiin teemoittelemalla. Teemoittelu toteutettiin aineistolähtöisesti eli analyysissä lähdettiin liikkeelle aineistosta. Aineistolähtöisessä analyysissä aineisto eritellään ja käsitteellistetään, jonka pohjalta luodaan teoriakehykseen peilaten teoreettinen malli tai yleinen ajatuskokonaisuus. (Vilkkä 2021, luku: Pragmaattinen analyysi). Palvelukokemukseen liittyvistä perusteluista tein yhteenvedon teemoittelemalla opettajien ja opiskelijoiden arvioinneissa käyttämiä sanoja. Nämä olen kuvannut kuvassa 18 (s. 59) palvelukokemuksen osaksi. Työntekijöiden arvioinneissa käytetyt sanat teemoittelin samalla tavalla, ja sijoitin keskeiset teemat ja aiheet kuvaan työntekijän kokemusta kuvaamaan.



Kuva 18. Palvelukokemus (Torniainen 2022, mukailten Korkiakoski ym. 2019, 133)

Opettajien ja opiskelijoiden palvelukokemuksessa tunnetta kuvaavat sanat olivat muun muassa inspiroiva ja hyvä fiilis. Opiskelijoiden osalta palveluiden käyttöön liittyi myös epäselvyyttä. He pohtivat, miten palvelu liittyy omaan alaan tai opintoihin ja sitä, miksi kulttuuripalvelu on kurssilla tai mitä sen puitteissa tapahtuu. Opettajien kokemus palvelusta oli hyvä ja he kokivat kulttuuripalvelut erinomaisena mahdollisuutena opiskelijoille tutustua taiteeseen kurssin puitteissa. Palveluiden toteutuksessa on vielä selkeytettävä opettajan roolia ja ohjeita, miten valmistautua ryhmän kanssa palveluun. Sekä asiakkaiden että työntekijöiden kokemus etäpalveluissa oli samanlainen – koulun laitteet ja tekniikka eivät tukeneet vuorovaikutusta. Työntekijöiden kokema epävarmuus liittyi muun muassa ennakkotietojen puutteeseen ryhmästä sekä palvelun tavoitteet suhteessa kurssin tavoitteisiin. Muilta osin työntekijät olivat innostuneita uuden kohderyhmän kanssa työskentelystä ja palveluiden kehittämisestä heille.

Opiskelijoiden kokemat kipukohtat palveluihin liittyen on koottu alle heidän arvioinneistaan palvelun aikana ja sen jälkeen. Heikoimmiksi arvioinneiksi aineistossa nousivat ne, joissa annettiin kolme tähteä tai vähemmän palvelukokemuksesta.

Opiskelijoiden palvelukokemuksen perustelut **palvelun aikana:**

- Palvelu kesti liian pitkään
- Opiskelijan hämmennys, kun ei opetettukaan taidetta
- Liikaa puhumista
- Liian vähän kuvia
- Virtuaalimuseokierrosta ei koettu omaksi jutuksi
- Etäopastuksessa ei pysty jäädä katsomaan tiettyä teosta pidemmäksi aikaa
- Pelottava, masentava näyttely
- Tekniikka ei toiminut täydellisesti

Opiskelijoiden palvelukokemuksen perustelut **palvelun jälkeen:**

- Kesto oli melko lyhyt
- Etäopastus oli ihan ok, muttei kuitenkaan sama kuin olisi paikan päällä
- Opastus oli sekavaa
- Liian vähän kuvia opastuksessa
- Hieman sekava tunnelma siitä, miten tämä vie oppimista eteenpäin
- Aihe oli opiskelijalle tuttu entuudestaan

Etäpalveluina toteutetuissa opastuksissa Talomuseo Glimsissä ja EMMAssa merkittävin kokemukseen vaikuttanut tekijä liittyi teknisiin haasteisiin. Luokkahuoneessa ei ole erillistä kameraa tai mikrofonia, jolloin vuorovaikutus palvelun aikana jäi olemattomaksi kaupunginmuseon etäopastuksen aikana. Tilanteeseen reagoitiin ja seuraavaan etäopastukseen, jonka toteutti EMMA, varauduttiin opettajan kannettavalla tietokoneella. Kannettavan tietokoneen kamera, mikrofonit ja kaiuttimet ei kuitenkaan luo otollisia puitteita etävuorovaikutukselle luokkahuoneessa.

Palveluiden käytön helppouteen ja tehokkuuteen on arvioinnin pohjalta hyvä keskittyä kehittämistyön seuraavissa vaiheissa. Lisäksi on kartoitettava mahdollisuuksia tarjota opiskelijoiden ja opettajien toivomia sisältöjä, joita kerättiin palvelun arviointilomakkeella.

Opiskelijoiden toiveita taiteenlajeista ja kulttuuripalveluista Taide ja luova ilmaisu -kurssille:

- Taidenäyttelyjä
- Museovierailuja
- Tietoa katutaitelijoiden galleriakeskeisistä teoksista
- Historian taiteilijat ja heidän tekniikkansa
- Japanilaiset taiteilijat

- Elokuva (joku kirjallisuuteen/taiteeseen liittyvä)
- Teatterin lavastukseen/puvustukseen tutustuminen
- Kulissien takana esim. galleriassa, museossa eli mitä nämä henkilöt tekevät
- Sellaista, missä pääsee itse tekemään ja kokeilemaan
- Taiteen kokemisen ja tekemisen yhdistäminen, esimerkiksi teatterin, tanssin tai musiikin inspiroimana
- Ryhmän oma teatteriproduktio
- Videotaidetta
- Lasinpuhallusta

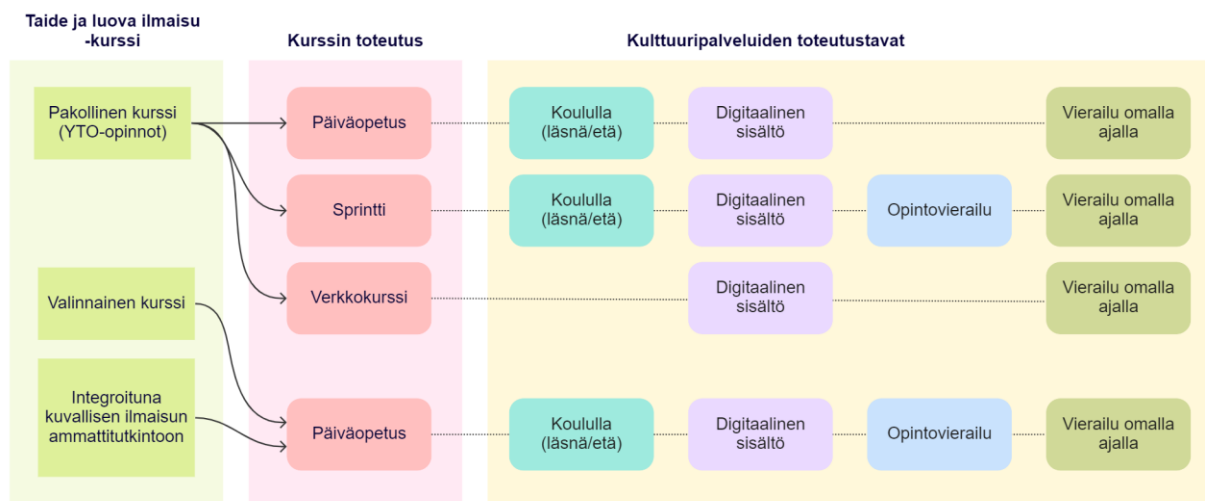
Opettajien toiveita Taide ja luova ilmaisu -kurssin sisällöiksi:

- Kuvataiteeseen liittyviä pajoja, esim. savipaja tai abstraktin maalauksen paja, graffitityöpaja, kuvanveistoa
- Taiteiden välisyys
- Video (live tai tallenne): teatteri, kulttuuri tai sirkus

Opiskelijoiden ja opettajien toiveita pyritään huomioimaan kehittämistyön seuraavissa vaiheissa.

6.3.4 Palvelumallin arviointi ja yhteiskehittämisen työpaja

Kulttuuripalveluiden testaamisen jälkeen palveluiden arvioinneista tehtiin yhteenveto, joka jaettiin palveluun osallistuneille opettajille ja kulttuuritoimijoille. Tämän jälkeen opettajat ja kulttuuritoimijat kutsuttiin yhteiskehittämisen työpajaan, jossa esittelin yleisellä tasolla palveluiden testauksen tulokset ja ehdotuksen kulttuuripalveluiden toteutustavoista Taide ja luova ilmaisu -kurssilla (kuva 19. s. 62). Etätyöpajaan osallistui kolme kulttuuritoimijaa, neljä opettajaa sekä erityisasiantuntija. Työpajan tavoitteena oli opettajien ja kulttuuritoimijoiden vuorovaikutuksen lisääminen, koska opinnäytetyön aiemmissa vaiheissa yhteiskehittäminen eri sidosryhmien kesken ei ollut onnistunut.



Kuva 19. Ehdotus kulttuuripalveluiden toteutustavoista Taide ja luova ilmaisu -kurseilla (Torniainen 2022)

Ehdotukseen visualisoitiin Taide ja luova ilmaisu -kurssit ja niiden erilaiset toteutustavat sekä ehdotus kulttuuripalveluiden toteutustavoista kullakin kursilla. Visuaalista mallia arvioitiin yhdessä kulttuuritoimijoiden ja opettajien kanssa. Opettajat ehdottivat, että kulttuuripalveluiden toteutustapoja voisi myös yhdistellä. Esimerkiksi sprinttikurssilla voitaisiin katsoa ensimmäisenä päivänä tallenne, jonka jälkeen toteutetaan opintovierailu kulttuurikohteeseen seuraavana päivänä. Tallenne (video tai audio) esittelisi lyhyesti opintovierailukohteen ja mahdollisesti myös siellä koettavan esityksen tai näyttelyn.

Ensimmäisen palveluiden testauskierroksen jälkeen haluttiin uudelleen arvioida kulttuuripalveluiden arvoa Taide ja luova ilmaisu -kurssin osana sekä kuulla opettajien huolia ja kehitysideoita palvelumalliin liittyen. Opettajia ja kulttuuritoimijoita pyydettiin pohtimaan alla esitettyjä kysymyksiä pienryhmäkeskusteluissa. Kukin kysymyksen alle on koottu tiivistelmä keskustelujen löydöksistä.

1. Mikä arvo Espoon kulttuuripalveluilla voisi olla Taide ja luova ilmaisu -kurssin toteuttamisessa? Onko kulttuuripalveluiden tarjoaminen kurssilla tarpeellista ja/tai merkityksellistä?

- Opettajat kokivat, että kulttuuripalvelut luovat arvoa sekä opiskelijoille että opettajille.
- Opiskelijoille kulttuuripalveluihin tutustuminen ja osallistuminen voi auttaa integroitumaan yhteisöön ja ympäristöön, jos opiskelija on juuri muuttanut Espooseen. Opiskelijat oppivat, mitä kulttuuripalveluita on olemassa ja tutustuvat paikalliseen kulttuuriin.

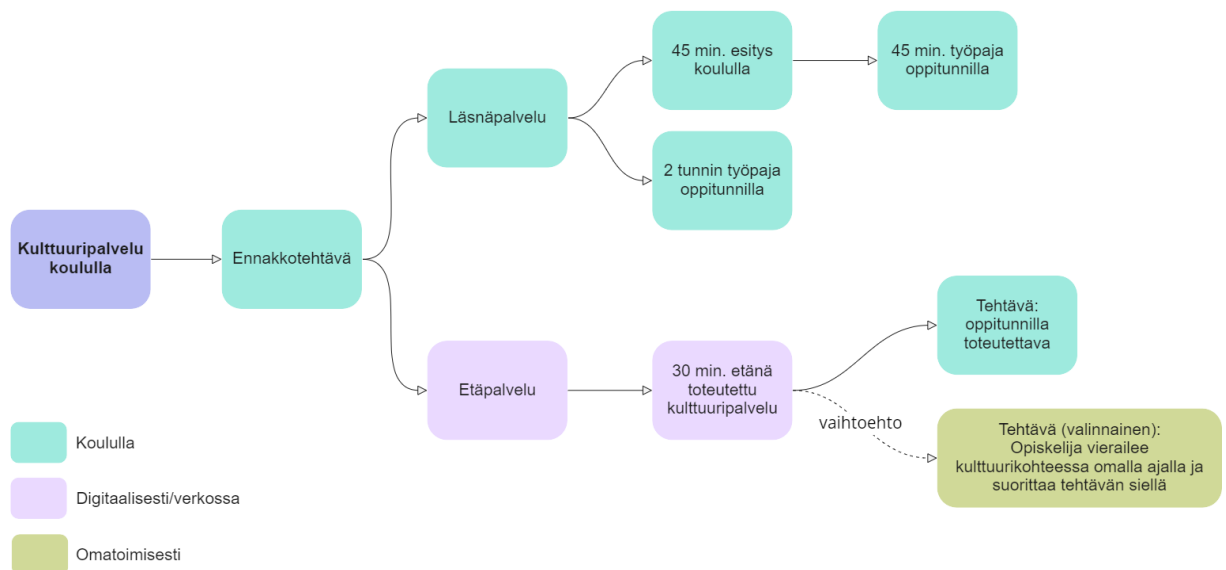
- Opiskelijat saavat uusia sisältöjä elämäänsä ja voivat jopa keksiä itselleen uuden harrastuksen.
 - Kulttuurikasvatus tukee oman kulttuuri-identiteetin rakentamisessa.
 - Nuorille opiskelijoille (ei-kävijöille) palveluihin tutustuminen voi murtaa stereotypioita, joita heillä saattaa olla kulttuuripalveluihin liittyen.
 - Kulttuuripalveluiden yleisötyö voi tarjota apua sisältöjen ja taiteellisten ratkaisujen ymmärtämiseen.
 - Opettajalle kulttuuripalvelut tarjoavat vaihtelua kurssin sisältöihin ja rytmiin sekä erilaisia oppimisympäristöjä (kulttuurikohteet ja digitaaliset palvelut).
2. *Minkälaisia huolia tai haasteita palvelumallin käyttöönottoon saattaisi liittyä?*
- Suurin haaste ovat resurssit: aika ja raha
 - Kurssin tuntimäärä on pakollisella kurssilla vähäinen. Onko esimerkiksi aikaa työstää ja prosessoida opiskelijoiden kanssa koettua näytelmää tai näyttelyä etu- ja jälkikäteen? Miten opiskelijat voisi [ja ehtisi] saatella kokemukseen ja sisältöön tai taiteen rakenteisiin? Miten varmistaa, että kokemuksesta jää sellainen tunne, että opiskelija haluaa tulla kulttuurin pariin myös jatkossa?
 - Onko kulttuuripalvelun sisällöissä joitain [uskonnollisia, kulttuurisia] tabuja, jotka tulisi huomioida, mutta joita me emme ymmärrä (opettajat, kulttuuritoimijat)?
 - Ovatko sisällöt kiinnostavia opiskelijoiden mielestä?
 - Ovatko palvelut saavutettavia (kielitietoisuus)?
 - Viekö palvelun varaaminen paljon aikaa opettajalta?
 - Onko rahaa matkustaa kulttuurikohteisiin? [maksuton toinen aste]
 - Kulttuuritoimijoiden resurssit, esimerkiksi yleisötyön henkilöstön riittävyys, digitaalisten sisältöjen tuottaminen
3. *Minkälaisia kehitysideoita sinulla on palvelumalliin liittyen?*
- Pidempiaikaista suunnittelua Omnian ja kulttuuritoimijoiden kanssa, jotta palvelut saadaan sovitettua yhteen lukujärjestyksen kanssa.
 - Opettajat pohtivat voisivatko saada lisää tunteja kurssin toteuttamiseen Omniassa tai muuttaa tuntirakennetta niin, että opintovierailulle lähteminen olisi mahdollista.
 - Sprinttikurssille opintovierailu ja rauhallinen taidekokemus opiskelijoille.
 - Useamman ryhmän osallistuminen samaan tapahtumaan, jolloin voidaan tehostaa toimintaa, kun kaikkien opettajien ei tarvitse viedä ryhmäänsä erikseen.
 - Moniosainen palvelu: yhdistellään kulttuuripalveluiden toteutustavat kaksi- tai kolmiosaiseksi kokonaisuudeksi. Esimerkiksi kulissikerros, jossa kulttuurialan ammatit tulevat tutuksi + esitys/opastus + työpaja, jossa puretaan elämys.
 - Pakollisella kurssilla päiväopetuksessa oleville opiskelijoille digitaalisia sisältöjä oppitunnilla ja tarjotaan vapaaehtoisista mahdollisuutta vieraila kulttuurikohteessa omalla ajalla.
 - Ennako- tai jälkitekävien avulla olisi opettajan helpompi tehdä oppimisen arviointia.
 - Opeinfot, joissa esitellään tarjolla olevat kulttuuritoimijoiden palvelut.

- Ketterä palvelumalli, jota on helppo käyttää.

Pienryhmäkeskusteluissa syntyi lisää aineistoa, joka vahvisti ja lisäsi asiakasymmärrystä. Osa asioista oli noussut esiin jo haastattelujen myötä, mutta jotkin asiat selkeytyivät ja tarkentuivat pienryhmäkeskustelujen myötä. Tällaiset palvelumuotoilun iteraatiokierrokset auttavat varmistamaan sen, että ymmärrys asiakkaan haasteista ja toiveista tulee jaetuksi kaikkien sidosryhmien kanssa.

6.3.5 Palvelumallin luonnos

Opinnäytetyön aikana kerätty tieto on kuvattu seuraavissa luonnoksissa asiakasymmärrykseen sekä kulttuuripalveluiden toteutustapoihin nojaten. Luonnosten pohjana on käytetty kuvan 19 (s. 62) kulttuuripalveluiden toteutustapoja, joista valittiin palvelumallin luonnokseen kulttuuripalvelu koululla, digitaalinen sisältö ja opintovierailu.

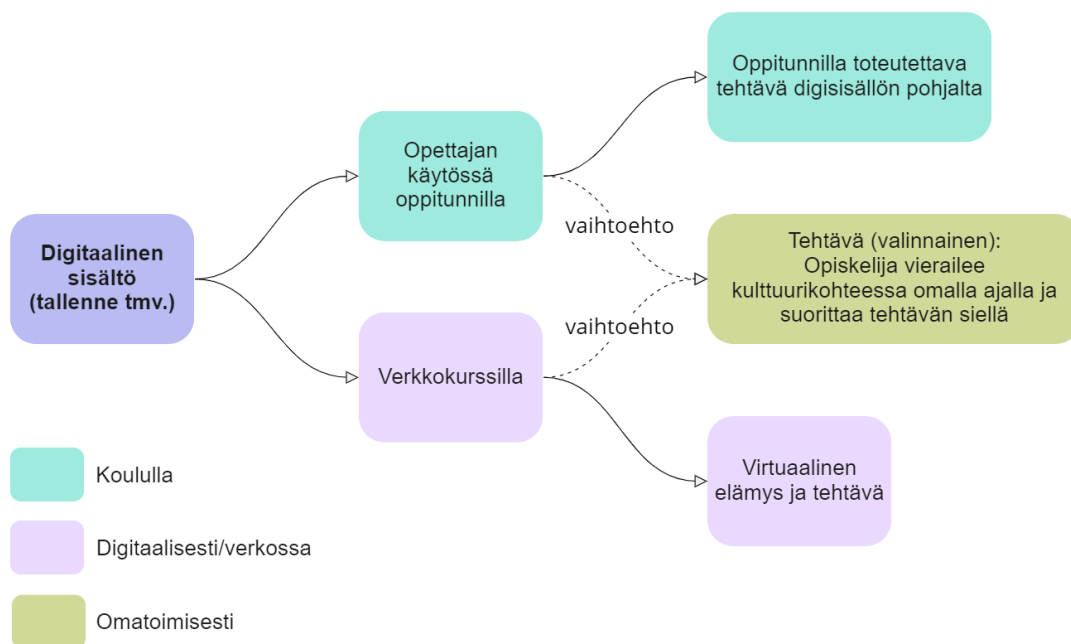


Kuva 20. Kulttuuripalvelu koululla (Torniainen 2022)

Kulttuuripalvelu koululla on läsnä- tai etäpalvelu, joka on kestoltaan kaksi tuntia. Kulttuuripalveluun voi sisältyä lyhyt ennakkotehtävä, joka tehdään edeltävällä oppitunnilla. Läsnäpalvelu voi olla 45 minuutin esitys koululla, jonka jälkeen toteutetaan opiskelijoille työpaja, jossa prosessoidaan koettua esitystä ja tuetaan opiskelijoita taiteellisten ratkaisujen ja sisältöjen ymmärtämisessä ja

omien tulkintojen tekemisessä. Läsnäpalvelu voi olla myös kahden tunnin työpaja, jonka yleisötyöntekijä pitää luokkahuoneessa.

Etäpalvelu on reaaliaikaisesti verkossa toteutettu palvelu, kuten videotapaaminen. Etäpalvelu voi olla 30 minuutin etänä toteutettu sisältö, johon sisältyy oppitunnilla toteutettava tehtävä tai vapaaehtoinen opiskelijan omatoiminen vierailu kulttuurikohteessa ja tehtävän suorittaminen siellä. Etäpalvelun sisältö voisi olla esimerkiksi etäopastus museon näyttelyyn tai kirjaston kirjavinkkaus, jossa innostetaan lukemaan. Etäpalvelun lisäksi voidaan kulttuuripalveluja tarjota digitaalisesti, joka on kuvattu kuvassa 21.



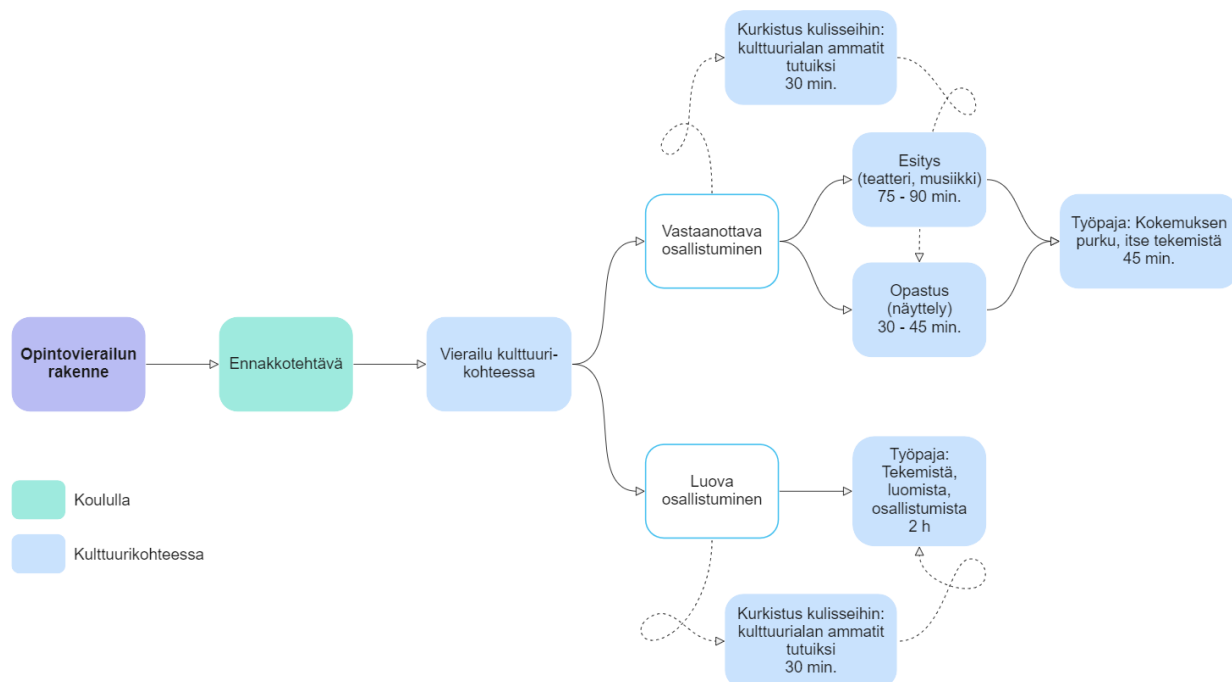
Kuva 21. Digitaalinen kulttuuripalvelu (Torniainen 2022)

Digitaalinen kulttuuripalvelu on digitaalisessa muodossa oleva kulttuuri- tai taidesisältö, jota voidaan hyödyntää omatoimisesti. Digitaalinen sisältö voi olla video- tai audiotallenne, jota opettaja voi käyttää oppitunnillaan tai se voi olla tarjolla verkkokurssilla. Digitaaliset ja virtuaaliset sisällöt mahdollistavat kulttuurin ja taiteen kokemisen helposti ajasta ja paikasta riippumatta (Mäkinen 2021, 14). Etänä toteutettuun taide- tai kulttuurielämykseen liittyvät elementit, etiketti ja toteutustavat ovat vasta muotoutumassa ja niiden rohkeaan kehittämiseen on nyt loistava mahdollisuus. Toteutuksessa voidaan pohtia muun muassa, missä tilassa ja kuinka suurelle joukolle opiskelijoita etäpalvelu tarjotaan kerralla vai kokevatko kaikki sisällöt oman laitteen kautta. Lisäksi voidaan

pohtia, millaista tunnelmaa etäpalvelussa tavoitellaan – onko se samanlainen kuin vierailulla kulttuurikohteessa vai luodaanko aivan uudenlainen tunnelma etäpalvelun ympärille. (Mäkinen 2022, 10–15.)

Digitaaliseen sisältöön liittyy aina jonkinlainen tehtävä, joka tukee opettajaa opiskelijan arvioinnissa sekä opiskelijaa taide- tai kulttuurisisällön ymmärtämisessä, tulkinnan tekemisessä ja taiteellisten ratkaisujen pohtimisessa. Molemmilla vaihtoehdoilla voidaan tehtävän suorittamiseen tarjota mahdollisuus kulttuurikohteessa opiskelijan omalla ajalla. Suoritettu tehtävä palautettaisiin opettajalle arviointia varten vierailun jälkeen.

Opiskelijan omalla ajalla tapahtuvan opintovierailun lisäksi palvelumallissa tarjotaan oppitunnin aikana tapahtuvaa opintovierailua kulttuurikohteeseen (kuva 22). Opintovierailu kulttuurikohteessa voidaan toteuttaa Taide ja luova ilmaisu -kurssin pakollisen kurssin sprinttikurssilla ja kulttuurikohteen sijainnista riippuen myös lähialueen kulttuurikohteessa, mikäli opintovierailu voidaan tehdä kahden tunnin aikana, joka sisältää siirtymisen kulttuurikohteeseen ja takaisin koululle. Lisäksi opintovierailut voidaan toteuttaa Taide ja luova ilmaisu -kurssin valinnaisella kurssilla sekä kuvallisen ilmaisun ammattitutkintoon integroituna, koska edellä mainituilla kursseilla tuntiresurssi on suurempi kuin pakollisella kurssilla.



Kuva 22. Opintovierailu kulttuurikohteessa (Torniainen 2022)

Opintovierailu on moniosainen kokonaisuus, jonka sisältö voidaan osittain räätälöidä opettajan kanssa Taide ja luova ilmaisu -kurssille. Opintovierailuun voi sisältyä ennakotehtävä, joka tehdään koululla ennen varsinaisen opintovierailun toteuttamista.

UNESCOn kulttuuriosallistumisen mittaamista käsittelevän käsikirjan (UNESCO 2012, 19) mukaan kulttuuriin osallistumista voidaan nähdä luovana tai vastaanottavana osallistumisena. Luova osallistuminen on taiteen tekemistä ja luomista, taidetoiminnan organisointia, tuottamista ja fasilitointia. Luova osallistuminen viittaa aktiiviseen osallistumiseen. Vastaanottava osallistuminen sisältää kulttuurin, vapaa-ajan tapahtuman tai tuotteen vastaanottamista, käyttöä, ostamista tai havainnointia. (UNESCO 2012, 19.) UNESCOn määritelmä tarjoaa palvelumalliin kulttuuriosallistumiselle selkeän jaottelun, joka voi auttaa kulttuuritoimijoita palvelusisältöjen suunnittelussa.

Vastaanottava osallistuminen voisi sisältää aluksi kurkistuksen kulisseihin, jonka tavoitteena on tehdä kulttuurialan eri ammatit tutuiksi opiskelijalle. Kulissierroksen jälkeen opiskelijat katsovat esityksen tai osallistuvat museon näyttelyn opastukseen. Sekä esityksen tai opastuksen jälkeen yleisötyöntekijät toteuttavat työpajan, jossa opiskelijoita autetaan tekemään omia tulkintojaan ja pohtimaan taiteellisia ratkaisuja ja sisältöjä. Työpajassa voidaan myös tarjota mahdollisuus itse tekemiseen esimerkiksi taidetyöskentelyä. Näin ollen osallistuminen alkaisi vastaanottavana ja päättyisi luovaan osallistumiseen.

Luova osallistuminen voisi sisältää alkuun kierroksen kulisseissa, jossa tutustutaan kulttuurikohteen eri ammatteihin. Tämän jälkeen opiskelijat osallistuisivat työpajaan, jossa pääpaino on tekemisessä, luomisessa ja osallistumisessa. Luovaan osallistumiseen tähtäävä opintovierailu painottuisi taiteen tekemiseen ja opiskelijoiden omiin produktioihin, kuten taideteoksen tai teatteriesityksen luomiseen tai luovaan kirjoittamiseen.

Kaikille kulttuuripalveluille on yhteistä se, että niiden tulisi tukea Taide ja luova ilmaisu -kurssin osaamistavoitteiden toteutumista ja tarjota opiskelijoille ymmärtämisen avaimia, joiden avulla heidät saatellaan kulttuurikokemusten

pariin ja -sisältöihin sekä taiteen rakenteisiin. Kulttuuripalveluihin tulisi sisältyä kulttuuri- ja taidesisältöjen merkityksien pohtimista yhdessä opiskelijoiden kanssa esimerkiksi ennakko- ja purkutehtävinä tai työpajoissa.

Palvelumallien testausta jatketaan Omniassa edellä esitettyjen luonnosten pohjalta. Samalla arvioidaan palvelumallien toimivuutta kulttuurisisältöjen suunnittelun pohjana kulttuuritoimijoiden kanssa.

7 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI

Palvelumuotoilussa, design-tutkimuksessa ja toiminnallisessa opinnäytetyössä arviointikäytännöt eivät ole vielä kovin vakiintuneita, jolloin voidaan soveltaa laadullisen tutkimuksen arvioinnissa vakiintuneita käsitteitä. Laadullisessa tutkimuksessa arviointia lähestytään kokonaisluotettavuudella, jossa arvioidaan myös luotettavuutta ja yleistettävyyttä. (Vilka 2021, osa IV: Arviointi ilman reseptiä.) Kokonaisluotettavuudella tarkoitetaan sitä, että opinnäytetyöprosessi ei anna sattumanvaraisia tuloksia tai kehittämisehdotuksia eikä tutkimuksessa ole sisäisiä ristiriitoja (Vilka 2021, luku: Kokonaisluotettavuus).

Opinnäytetyön laatuun vaikuttavat myös tuotantoehdot, joista arvioidaan, millä tavalla tutkittavat, tilanteen olosuhteet ja tutkija itse on vaikuttanut aineiston laatuun sitä kootessaan (Vilka 2021, luku: Kokonaisluotettavuus). Haasteita opinnäytetyössä ovat olleet yhteiskehittämisen toteuttaminen pääosin verkossa sekä aikataulujen muutokset koronapandemian rajoituksista johtuen. Vuorovaikutuksen laatu ja dialogin synnyttäminen verkkotapaamisissa on haastavampaa kuin kasvotusten.

Vilkan (2021, luku: Kokonaisluotettavuus) mukaan tutkimuksellisessa kehittämistyössä luotettavuuden arvioinnin osat ovat:

1. suunnittelu ja toteutus,
2. neuvottelu- ja yhteistyötilanteet, kuten osallisuus, intressien yhteensovittaminen ja ristiriitojen sovittelu sekä
3. tulokset.

Opinnäytetyön suunnitelma oli hyvin laadittu ja toteutuksessa pyrittiin seuraamaan suunnitelmaa. Toteutuksessa reagoitiin toimintaympäristön muutoksiin

ja sovitetiin tekeminen sen mukaiseksi. Tutkimusprosessin kulku on pyritty kuvaamaan mahdollisimman tarkasti. En tuntenut kulttuuritoimijoiden yleistyöntekijöiden tai Taide ja luova ilmaisu -kurssin opettajien työnkuvia ennestään, enkä asettunut painokkaasti kummankaan, kulttuurityön tai opetuksen, näkökulmaan. Olen pyrkinyt opinnäytetyössäni tasavertaisuuteen kulttuuritoimijoiden välillä ja tulkitsemaan opettajien työtä riittävän totuudenmukaisesti.

Palvelumuotoilun ihmislähtöisen kehittämisotteen pidin vahvasti mukana opinnäytetyön toteutuksessa. Olen pyrkinyt siihen, että kaikki yhteiskehittämiseen osallistuneet henkilöt ovat tulleet kuulluksi ja tarjonnut mahdollisuuden osallistua omaan työhönsä liittyvän palvelumallin kehittämiseen. Kulttuuritoimijoiden ja opettajien intressien yhteensovittamisessa on päästy hyvään alkuun ja yhteistyön jatkamiselle on luotu otollinen maaperä.

Palvelumuotoilijan kokemuksellisuus vaikuttaa siihen, miten hän esimerkiksi katsoo, suhtautuu ja havainnoi palvelua. Tutkimusaineiston analyysissäkin palvelumuotoilijan kokemuksellisuus vaikuttaa siihen, miten hän jäsentää aineistoa ja mitä hän nostaa esiin aineistosta. (Günther ym. s.a.). Tähän olen pyrkinyt opinnäytetyön toteutuksessa. Siitä huolimatta oma kokemuksellisuuteni sekä vähäinen palvelumuotoilututkimuksen kokemus ja rutiinien puute on voinut vaikuttaa aineiston tulkintaan. Koen, että palvelumuotoilijalla on vastuu pysyä avoimena ja puolueettomana sekä empaattisena palvelun asiakasta kohtaan ja pyrkiä kunnioittavan ilmapiirin rakentamiseen kehittämisprojektin sidosryhmien välille.

Palvelumuotoilussa tutkimusaineiston riittävyys määrittyy sen perusteella, miten aineisto virittelee suunnittelijan ajattelua ja luovuutta asetetussa liiketaloudellisessa kehityksessä (Vilkkä 2021, luku: Yleistettävyys ja pätevyys). Tutkimusaineistoa kertyi riittävästi ja se täydentyi ja täsmentyi palvelumuotoiluprosessin eri vaiheissa.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehityksessä on pyritty löytämään ajankohtaisia ja työn kannalta oleellisia palvelumuotoiluun sekä kulttuurikasvatukseen liittyviä lähteitä. Lähdeviittauksissa on pyritty täsmällisyyteen ja tarkkuuteen.

E-kirjojen kohdalla on sivunumeroiden puuttuessa viitattu e-kirjan lukuun, josta tieto on lähtöisin.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyössä kerätty aineisto vastasi tutkimuskysymyksiin verrattain hyvin. Aineistoa kertyi riittävästi ja se antoi uusia näkökulmia, joita tutkimussuunnitelmassa en ollut tullut ajatelleeksi.

Opinnäytetyön päätutkimuskysymys oli ”*Miten palvelumuotoilu voi tukea kulttuuripalveluiden kehittämistä ammatillisen toiseen asteen Taide ja luova ilmaisu -kurssille?*” Opinnäytetyössä saatiin kokemusta palvelumuotoilun ja -prosessin hyödyntämisestä kulttuuripalveluiden kehittämisessä. Palvelumuotoilu voi tukea kulttuuripalveluiden kehittämistä Taide ja luova ilmaisu -kurssille tarjoamalla suunnittelulle prosessin ja palvelumuotoilun menetelmät. Kurssin osaamistavoitteisiin palvelumuotoilulla voidaan vastata osallistamalla kulttuuripalveluiden asiakkaat eli opettajat ja opiskelijat kehittämissuunnitelmaan. Merkittävää opinnäytetyön tuloksissa on se, että lähdimme kehittämään kulttuuripalveluja Taide ja luova ilmaisu -kurssille ja päädyimme vaikuttamaan itse kurssin kehittämiseen niin, että kulttuuripalvelut voisivat olla elämyksellinen osa kurssia kaikissa kurssin toteutustavoissa. Pääjoen (2021) tutkimuksessa Taidetestaajat-hankkeesta todetaan, että taideaineiden tuntien vähyyttä saattaa selittää syyn opintovierailujen motivaatiopuutteeseen, koska pientä tuntiresurssia ei haluta käyttää opintovierailuun. (Pääjoki 2021, 179–180.) Tässä opinnäytetyössä tutkimustulos on samankaltainen, koska kahden tunnin oppituntia pakollisella Taide ja luova ilmaisu -kurssilla voidaan käyttää opintovierailun toteuttamiseen rajoitetusti vain koulun lähellä sijaitseviin kulttuurikohteisiin.

Opinnäytetyön tavoitteen asettelussa todettiin, että uusi palvelumalli voi vaikuttaa kulttuurikasvatukseen ja kurssin opetussuunnitelmaan. Opettajien merkittävin haaste kurssilla on ollut oppituntien riittämättömyys suhteessa kurssin osaamistavoitteisiin. Yhteiskehittämisen työpajassa yhdeksi kehittämisideaksi nousi tuntirakenteeseen vaikuttaminen Omniassa. Opettajat toivovat lisää tunteja kurssille, tai vähintäänkin mahdollisuutta yhdistellä oppitunteja niin, että

opiskelijoille syntyisi mahdollisuus kokea elävää taidetta kulttuurikohteissa. Tästä riippumatta on kehitettävä opintovierailujen rinnalle sisältöjä, jotka ovat käytettävissä ja koettavissa helposti oppitunnin aikana.

Taide ja luova ilmaisu -kurssin opettajille kehitettävä palvelumalli tarjoaa monipuolisia vaihtoehtoja kurssin opetussisältöihin ja oppimistavoitteiden toteuttamiseen. Opetussisältöjen voidaan jopa nähdä monimuotoistuvan, kun opetuksen pääpaino ei ole opettajan omissa vahvuuksissa tai harrastuneisuudessa tiettyjen taide- ja kulttuurilajien parissa. Tulevaisuudessa palvelumalli voisi jopa mahdollistaa opiskelijoille väylän valita itselleen mieluisat kulttuurisisällöt ja taiteenlajit kurssin suorittamiseksi.

Opinnäytetyön ensimmäinen alakysymys oli *”Miten opettajat ja opiskelijat kokevat Taide ja luova ilmaisu -kurssilla testatut palveluprototyypit?”* Palvelumuotoilun tavoitteena on kehittää palvelumalli, joka synnyttää asiakkaille arvoa. Koivisto ym. (2019, 59) mukaan asiakasarvo voi olla funktionaalista (esimerkiksi säästää aikaa), emotionaalista (esimerkiksi palkitsee, viihdyttää) tai arvopohjaista (esimerkiksi mahdollistaa itsensä toteuttamisen, luo yhteenkuuluvuuden tunnetta). Palvelumalli säästää opettajien aikaa tarjoamalla valmiita digitaalisia taide- ja kulttuurisisältöjä Taide ja luova ilmaisu -kurssille. Opiskelijoille pyritään luomaan arvoa tarjoamalla sisältöjä, jotka ovat heidän mielestään innostavia, viihdyttäviä ja mahdollistavat itsensä toteuttamista.

Kulttuuripalveluihin liittyvä palvelukokemus parani opiskelijoiden keskuudessa. Monelle palvelut olivat uusia ja hyppy tuntemattomaan, jota hieman jännitettiin ennakkoon, mutta lähes kaikissa testatuissa palveluissa tapahtui kokemuksen parantumista palvelun edetessä, mikä on merkittävä löydös. Kulttuuripalveluiden osalta ollaan oikeilla jäljillä ja löytämässä sellaisia sisältöjä, jotka ovat opiskelijoiden mielestä mielenkiintoisia ja jotka tarjoavat elämyksellisen oppimisympäristön Taide ja luova ilmaisu -kurssille. Palvelut koettiin opettajien puolelta erinomaiseksi mahdollisuudeksi tutustuttaa opiskelijoita taiteeseen, ja sisällöt koettiin mielenkiintoisiksi. Palvelumallin tarkentuessa opinnäytetyön aikana esiinnousseet opettajien ja opiskelijoiden epävarmuuden kulttuuripalveluiden käyttöön liittyen voivat lieventyä.

”Miten palvelujen testaus ja arviointi auttavat kulttuuritoimijoita palvelunsa kehittämisesä?” oli opinnäytetyön toinen alakysymys. Kulttuuritoimijat ovat motivoituneita kehittämään ammatillisen toisen asteen opiskelijoille kulttuuripalveluja. Asiakasymmärrys on lisääntynyt, jolloin kulttuuripalveluiden suunnittelu kohderyhmälle on helpompi aloittaa. Kulttuuritoimijat suhtautuivat positiivisesti palveluiden testaamiseen ja arviointiin, koska se tarjoaa mahdollisuuden kokeiluihin – valmista suunnitelmaa ei tarvitse luoda heti. Yhteiskehittäminen on mahdollistanut kulttuuritoimijoille uusien toteutustapojen testaamisen uuden kohderyhmän kanssa.

Opinnäytetyön kolmas alakysymys oli *”Minkälaisia toiveita opiskelijoilla on kulttuuripalveluiden suhteen valittujen palveluntarjoajien lisäksi?”* Opiskelijoiden toiveet liittyivät monipuolisiin kulttuurielämyksiin, kuten opintovierailut taidenäyttelyissä ja museoissa sekä sellaiset sisällöt, joissa pääsevät itse tekemään taidetta. Erilaisia kurkistuksia kulttuurikohteiden kulisseyhin toivottiin, jotta kulttuurialan ammatit tulevat tutuksi. Taiteen tekemisen ja kokemisen yhdistämistä toivottiin myös niin, että voisi inspiroitua teatterista, tanssista tai musiikista, jonka pohjalta luodaan itse taidetta. Taiteidenvälisyyttä toivottiin myös opettajien osalta sekä erilaisia työpajoja, joissa opiskelijat voivat itse tehdä esimerkiksi savitöitä tai abstraktia maalausta. Lisäksi erilaiset etäpalvelut sekä digitaaliset sisällöt ovat tervetullut lisä osaksi opetuksen ja näissä taidesisältöjä toivottiin muun muassa teatterista, kulttuurista ja sirkuksesta.

Pääjoki (2021, 181) pohtii tutkimuksessaan minkälaisia verkostoja ja osaamista kulttuuritoimijat voisivat hankkia nuorten yleisötyön toteuttamiseen muiden kuin koulujen kanssa. Pääjoen (2021, 181) tutkimus osoitti, että monilla taideorganisaatioilla on taitoa etsiä sopivia kumppaneita taidekasvatusosaamisen täydentämiseksi. Erityisesti digitaalisten kulttuuripalveluiden kehittämisessä ammatillisen toisen asteen opiskelijoille tulisi tällaisia verkostoja kartoittaa ja osaamista hankkia, mikäli kulttuuritoimijalla on sellaisia puutteita. Yhteistyö oppilaitoksen kanssa voisi olla hedelmällistä, jotta luokahuoneiden tekninen varustus voitaisiin samalla saattaa tasolla, joka mahdollistaa luokan ja etäyhteyden päässä olevan toimijan digitaalisen vuorovaikutuksen.

Opinnäytetyön aikana kerättyä tutkimustietoa sekä käytettyjä palvelumuotoilumenetelmiä tullaan hyödyntämään palvelumallin kehitystyön jatkuessa tämän opinnäytetyön jälkeen. Uusia palvelumuotoilumenetelmiä tullaan testaamaan osana prosessia.

Opinnäytetyön tulokset eivät ole suoraan siirrettävissä muiden kuntien kulttuurikasvatussuunnitelmiin alueellisten erojen vuoksi. Paikallisten kulttuuripalveluiden resurssit vaikuttavat siihen, millaista yhteistyötä kunnat voivat rakentaa kulttuurikasvatuksen toteuttamisessa. Alueellisia eroja on myös ammatillisten oppilaitosten koulutuksissa. Taide ja luova ilmaisu -kurssin sisällöistä ja toteuttamisesta vastaa kukin ammatillinen oppilaitos tutkintojen perusteiden mukaisesti. Opinnäytetyössä sovellettuja palvelumuotoilumenetelmiä ja -prosessia voidaan kuitenkin soveltaa eri toimintaympäristöissä kulttuurikasvatussuunnitelmien asiakaslähtöiseen kehittämiseen.

9 POHDINTA

Opinnäytetyö onnistui pääpiirteissään, kehittämistyölle asetettu tavoite saavutettiin ja tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset. Erityisiä onnistumisen kokemuksia ovat olleet ne hetket, jolloin sidosryhmät ovat osoittaneet kiitollisuuttaan sille, että kehittämistyötä on tehty yhdessä, kunnioittavasti ja aidosti asiakasta kuunnellen. Ketterät palveluprototyyppien kokeilut ovat mahdollistaneet kehittämistyön onnistumista. Mikäli etäpalvelut olisi kehitetty ilman testausta, olisi hukattu resursseja luokkahuoneessa huonosti toimiviin ja toteutettaviin etäpalveluihin.

Ammatillisen toisen asteen kulttuurikasvatusmallin kehittäminen oli minulle mielenkiintoinen projekti. Kulttuurialan yleisötyöhön tutustuminen uudella, käytännön tasolla on ollut antoisaa ja antanut uusia näkökulmia työnkuvaani. Palvelumuotoilun asiantuntijuuteni kehittyi opinnäytetyön aikana. Tunnistan paremmin, mitä palvelumuotoilun menetelmiä kannattaa hyödyntää missäkin kehittämistyön vaiheessa ja itseluottamukseni on yhteiskehittämisen ja ideoinnin työpajojen fasilitoijana on kasvanut. Olen oppinut hyväksymään ja

arvostamaan kehittämisen ja suunnittelun sumeaa alkupäätä, koska voin luottaa palvelumuotoiluprosessiin.

Opinnäytetyö lisää ammatillisen toisen asteen kulttuurikasvatukseen liittyvää tietovarantoa sekä kulttuurialan asiakaslähtöistä palveluiden kehittämistä. Palvelumuotoilualalle opinnäytetyö on yksi esimerkki siitä, miten julkisten kulttuuripalveluiden kehittämisestä voidaan tehdä palvelumuotoilun menetelmin.

Kulttuuripoliittisen tutkimuskeskus Cuporen julkaisussa taide- ja kulttuurilaitosten yleisötyöstä tutkijat Sorjonen ja Sivonen (2015, 99) ehdottavat jatkotutkimusta yleisötyön vaikuttavuudesta osallistujien näkökulmasta. Tämän opinnäytetyön aikataulu sekä koronapandemiasta johtuva epävarmuus ovat vaikuttanut siihen, että opiskelijoiden kokemuksen syvällisemmälle tutkimukselle ei ollut resursseja. Opinnäytetyössä saatujen tulosten valossa olisi hyödyllistä tutkia laadullisin menetelmin, miten erilaiset kulttuuripalvelut syventävät heidän taideosaamistaan ja luovuuttaan, jotka ovat kurssin osaamistavoitteissa. Jatkotutkimus kasvattaisi asiakasymmärrystä ja mahdollistaisi opiskelijoita innostavien kulttuuripalveluiden liittämisen palvelumalliin. Tämän tutkimuksen valossa kulttuuripalveluiden sisällöissä voitaisiin luoda räätälöityjä sisältöjä erilaisille asiakasprofiileille.

Kulttuuripalveluiden hyvinvointivaikutusten tutkimukselle olisi myös otollinen mahdollisuus ammatillisen toisen asteen opiskelijoiden parissa uuden palvelumallin myötä. Olisi mielenkiintoista tutkia, miten taide ja kulttuuri vaikuttavat opiskelijoiden hyvinvointiin yleisesti elämässä ja YTO-opintojen aikana.

Ammatillisen toisen asteen opiskelijoiden kulttuurikasvatus laajentaa kulttuuriryhteisöjen yleisötyön osallistujamäärää ja lisää erityisesti kulttuurista moninaisuutta Espoon kulttuuripalveluiden asiakkaissa. Ammatillisen koulutuksen vieraskielisten (äidinkieli muu kuin suomi, ruotsi tai saame) opiskelijoiden määrä on kasvanut tasaisesti. Vuonna 2019 vieraskielisiä opiskelijoita oli 28 % opiskelijoista ja vuoden 2021 lopussa 33 % eli 4 214 opiskelijaa. (Espoon kaupunki 2022.)

Omaakohtaiset kokemukset taiteen ja kulttuurin parissa luovat merkityksellisyyden kokemuksia, kulttuurista osallisuutta ja pitkälle tulevaisuuteen suuntautuvia hyvinvointivaikutuksia. Ihmisen perusoikeuksiin kuuluu mahdollisuus osallistua taiteisiin ja kulttuuriin sekä kehittää itseään ja yhteisöään niiden avulla. (Taideyliopisto CERADA 2021, 7.) Kuntien kulttuurikasvatussuunnitelmat voivat lisätä tasavertaista osallistumista taiteisiin ja kulttuuriin sekä vahvistaa kulttuurista hyvinvointia ja avata mahdollisuuksia niille kohderyhmille, jotka muutoin jäävät taiteen ulkopuolelle moninaisista syistä. Palveluiden tulisi heijastaa yhteiskunnallista muutosta ja mukautua joustavasti toimintaympäristön muutoksiin (Taideyliopisto CERADA 2021, 20). Laajempi ja heterogeenisempi yleisöjen tavoittaminen on tärkeä yhteiskunnallinen päämäärä (Sorjonen & Sivonen 2015, 98). Ei ole siis yhdentekevää, millaisia kulttuuripalveluja sekä taide- ja kulttuurisisältöjä kulttuurikasvatussuunnitelmissa on mukana. Saavutettavat, opiskelijoita innostavat ja laadukkaat kulttuuripalvelut voidaan valita kulttuurikasvatussuunnitelman osaksi palvelumuotoilun keinovalikoimaa hyödyntämällä.

LÄHTEET

Clatworthy, S. 2012. Interaction design: Service as a series of interactions. Teoksessa Stickdorn, M. S., Schneider, J. & Stickdorn, M. (toim.) This Is Service Design Thinking: Basics-Tools-Cases. Lanham: BIS Publishers.

den, Dekker, T. 2020. Design Thinking, Taylor & Francis Group. ProQuest Ebook Central. E-kirja. Saatavissa: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/xamk-ebooks/detail.action?docID=6403386> [viitattu 13.2.2022].

Günther, K., Hasanen, K. & Juhila, K. s.a. Johdanto: analyysi ja tulkinta. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/> [Viitattu 12.3.2022.]

Espoon kaupunki. 2021. Espoon suomenkielisen lukiokoulutuksen opetussuunnitelma 2021. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://static.es-poo.fi/cdn/ff/cOthbriybbAMKr9D_HVH_K0GGRvOBeD-wHkifBJv1e1E/1635231163/public/2021-10/Lukiokoulutuksen%20opetussuunnitelmakokonaisuus%202021.pdf [viitattu 10.4.2022].

Espoon kaupunki. s.a. KAMU Espoon kaupunginmuseo. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://www.espoo.fi/fi/kamu-espoo-kaupunginmuseo> [viitattu 8.3.2022].

Espoon kaupunki. s.a. Kirjasto. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://www.espoo.fi/fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/kirjasto> [viitattu 8.3.2022].

Espoon kaupunki. s.a. Kulttuuri ja vapaa-aika. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://www.espoo.fi/fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika> [viitattu 8.3.2022].

Espoon kaupunki. s.a. Kulttuuritalot ja -keskukset. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://www.espoo.fi/fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/kulttuuritalot-ja-keskukset> [viitattu 8.3.2022].

Espoon kaupunki. s.a. Orkesterit ja kuoro. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://www.espoo.fi/fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/orkesterit-ja-kuorot#section-358> [viitattu 8.3.2022].

Espoon kaupunki. 2022. Toimintaympäristön tila Espoossa 2022. Kasvun ja oppimisen palvelut. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://static.espoo.fi/cdn/ff/scZZ8dFTU0RIOJGA3yqnSjhe-q1Zrc08n8j25uKo2gU/1649426640/public/2022-04/Toimintaymp%C3%A4rist%C3%B6%202022%20Kasvun%20ja%20oppimisen%20palvelut.pdf> [viitattu 17.4.2022].

Hämäläinen, K., Vilka, H. & Miettinen, S. 2011. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedonhankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologianfo Teknova Oy, 61–69.

Innokylä (s.a.) Service Blueprint. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/service-blueprint> [viitattu 2.4.2022].

Juhila, K. Teemoittelu. (s.a.) Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metelmaopetus> [viitattu 6.3.2022.]

Kallinen, T. & Kinnunen, T. (s.a.) Etnografia. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metelmaopetus> [viitattu 6.9.2021].

Keinonen, T. & Jääskö, V. 2004. Tuotekonseptointi. Helsinki: Teknologianfo Teknova.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun businesskirja. Helsinki: Alma Talent.

Koivisto, M. 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedonhankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 42–53.

Korkiakoski, K. & Karhinen, R. 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus: Uusi aika, uudenlainen johtaminen. Helsinki: Alma Talent.

Laki kuntien kulttuuritoiminnasta (166/2019). Verkkosivusto. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190166#Pidm45237816645824> [viitattu 12.3.2022].

Lehto, P. 2011. Alkusanat. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedonhankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 10.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus: Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum. E-kirja. Saatavissa: <https://www.elibrary.com/xamk/978-952-14-1686-6> [viitattu 11.9.2021].

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedonhankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 20–38.

Mäkinen, M. 2021. Digitaalisesta sisällöstä etäelämykseksi. Miten luoda digitaalisesta taidesisällöstä yhteinen etäelämys koulussa? Suomen lastenkulttuurikeskusten liitto. PDF-dokumentti. Saatavissa: [TT Digitaalisesta sisällöstä etäelämykseksi opas 2021.pdf \(taidetestaajat.fi\)](https://www.taidetestaajat.fi/TT_Digitaalisesta_sisallosta_etaelamykseksi_opas_2021.pdf) [viitattu 8.4.2022].

Omnia. 2022a. Omnian organisaatio. Omnian tehtävät. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://www.omnia.fi/tietoa-omniasta/omnian-organisaatio> [viitattu 8.3.2022].

Omnia 2022b. Koulutukset. Perustutkinto. Verkkosivusto. Saatavissa:

<https://www.omnia.fi/haku/koulutukset?type=All&advancedType=Perustutkinto&area=All&page=%2C3> [viitattu 26.3.2022].

Omnia. 2022c. Ammatillisen perustutkinnon rakenne. Verkkosivusto. Saata-

vissa: <https://www.omnia.fi/koulutustarjonta/ammattillinen-peruskoulutus/ammattillisen-perustutkinnon-rakenne#anchor-yhteiset-tutkinnon-osat-yto-opinnot> [viitattu 6.3.2022].

Omnian opettajat. 2021. Haastattelut 1.10.2021, 5.10.2021 ja 8.10.2021. Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnia.

Opetushallitus. s.a. ePerusteet. Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen. Taide

ja luova ilmaisu. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/esitys/3689879/reformi/tutkinnonosat/4211780#osaalue3548177> [viitattu 8.10.2021].

Opetus- ja kulttuuriministeriö. s.a. Ammatillinen koulutus. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://minedu.fi/ammattillinen-koulutus> [viitattu 31.8.20219].

Opetus- ja kulttuuriministeriö. s.a. Taide- ja kulttuurikasvatus ja -opetus ja taiteen perusopetus. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://okm.fi/koulutusselonteko/taidekasvatus> [viitattu 4.4.2022].

Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G. & Smith, A. 2014. Value proposition design: How to create products and services customers want. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

Passi & Ripatti. 2011. Palvelukokemusta määrittelemässä. Verkkosivusto.

Saatavissa:

<https://passiripatti.fi/2010/11/palvelukokemusta-maarittelemassa/> [viitattu 12.9.201].

Puusa, A. 2020a. Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.

Puusa, A. 2020b. Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.225650> [viitattu 12.3.2022].

Puusa, A & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen olemus. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.

Pääjoki, T. 2021. Kristallikruunuja ja samettiverhoja - koulut ja taidetoimijat yhteistyössä Taidetestaajat-hankkeessa. Taideyliopistojen Teatterikorkeakoulu. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://taju.uniarts.fi/bitstream/handle/10024/7275/Kokos_09_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 27.3.2022].

Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus – Miksi, mitä, miten? E-kirja. Jyväskylä: Docendo. Saatavissa: <https://www.bookbeat.fi/> [viitattu 29.3.2022].

Sorjonen, H. & Sivonen, O. 2015. Taide- ja kulttuurilaitosten yleisötyön muodot, laajuus ja tuloksellisuus. PDF-dokumentti. Kulttuuripoliittisen tutkimuksen edistämissäätiö Cupore. Saatavissa: <https://www.cupore.fi/images/tiedostot/taide-jakulttuurilaitostenyleisotyönmuodot17.4..pdf> [viitattu 26.3.2022].

Sorjonen, H. 2015. Johdanto. Tutkimuksen tausta. Verkkojulkaisussa Sorjonen, H. & Sivonen, O. Taide- ja kulttuurilaitosten yleisötyön muodot, laajuus ja tuloksellisuus. PDF-dokumentti. Kulttuuripoliittisen tutkimuksen edistämissäätiö Cupore. Saatavissa: <https://www.cupore.fi/images/tiedostot/taide-jakulttuurilaitostenyleisotyönmuodot17.4..pdf> [viitattu 26.3.2022].

Stickdorn, M. S., Schneider, J. & Stickdorn, M. 2012. This Is Service Design Thinking: Basics-Tools-Cases. Lanham: BIS Publishers.

Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. & Schneider, J. 2021. This is service design doing: Applying service design thinking in the real world. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://www.thisisservicedesigndoing.com> [viitattu 28.3.2021].

Storey, C. & Larbig, C. 2018. Absorbing Customer Knowledge: How Customer Involvement Enables Service Design Success. Journal of service research: JSR, 21(1), pp. 101–118.

Suomen lastenkulttuurikeskusten liitto ja Suomen kulttuuriperintökasvatuksen seura ry. s.a. Kulttuurikasvatussuunnitelma. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://kulttuurikasvatussuunnitelma.fi/> [viitattu 4.4.2022].

Taideyliopisto. s.a. Suomen taide- ja kulttuurikasvatuksen observatorio. Esitely. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://www.uniarts.fi/projektit/suomen-taide-ja-kulttuurikasvatuksen-observatorio/> [viitattu 4.4.2022].

Taideyliopiston CERADA. 2021. ArtsEqual: Tasa-arvo taiteen ja taidekasvatuksen palveluiden suuntana. Helsinki: Taideyliopiston CERADA.

Trischler, J., Dietrich, T. & Rundle-Thiele, S. 2019. Co-design: From expert- to user-driven ideas in public service design. Public Management Review, 21(11), p. 1595. Verkkolehti. Saatavissa: <https://www.tandfonline.com/doi/epub/10.1080/14719037.2019.1619810?needAccess=true> [viitattu 6.3.2022].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.227168> [viitattu 7.3.2022].

Tuominen, T., Järvi, K., Lehtonen, M. H., Valtanen, J. & Martinsuo, M. 2015. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja – osallistavia menetelmiä palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Unigrafia Oy.

Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy.

UNESCO (2012): Measuring Cultural Participation. 2009 Framework for Cultural Statistics Handbook No2. UNESCO Institute for Statistics, Montreal.
<http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/measuring-cultural-participation-2009-unesco-framework-for-cultural-statistics-handbook-2-2012-en.pdf>
[viitattu 5.4.2022].

Vaahtojärvi, K. 2011. Palvelukonseptien arviointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Vaajakallio, Kirsikka & Mattelmäki, Tuuli. 2011. Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedonhankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 77–95.

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5., päivitetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.227023> [viitattu 12.3.2022].

KUALUETTELO

Kuva 1. Espoon kaupungin kulttuurikasvatussuunnitelmat. Torniainen, M. 2022.	8
Kuva 2. Sidosryhmäkartta. Torniainen, M. 2022. Mukailten Stickdorn, M. S., Schneider, J. & Stickdorn, M. 2012. This Is Service Design Thinking: Basics-Tools-Cases. Lanham: BIS Publishers. 152.	14
Kuva 3. Palvelumuotoilun hyödyntämisellä tavoitellut innovaatiotyypit. Torniainen, M. 2022. Mukailten Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent. 62.	16
Kuva 4. Käsitekartta. Torniainen, M. 2022.	18
Kuva 5. Opinnäytetyön viitekehys. Torniainen, M. 2022.	19
Kuva 6. Muotoiluajattelun periaatteet. Kuvakaappaus e-kirjasta. Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent. 36. Saatavissa: https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.224950	26
Kuva 7. Tuplatimanttiprosessimalli. Torniainen, M. 2021. Mukailten Design Council 2019. Saatavissa: https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond	34
Kuva 8. Opinnäytetyön toteutus. Torniainen, M. 2022.	36
Kuva 9. Yhteensovittaminen. Torniainen, M. 2022.	37
Kuva 10. Löydä-vaihe: haastattelut. Torniainen, M. 2022.	43
Kuva 11. Taide ja luova ilmaisu -kurssi Omnian ammatillisen perustutkinnon rakenteessa. Torniainen, M. 2022.	45

Kuva 12. Määritä-vaihe: asiakasymmärryksen kiteytys. Torniainen, M. 2022.	48
Kuva 13. Taide ja luova ilmaisu -kurssin toteutus. Torniainen, M. 2021.	49
Kuva 14. Palvelumallin toteutustavat. Torniainen, M. 2021. Kuvat: ©pch.vector. Saatavissa: https://www.freepik.com/search?format=search&query=pch.vector	50
Kuva 15. Kehitä-vaihe: yhteiskehittäminen. Torniainen, M. 2022.	52
Kuva 16. Kehitä-vaiheen sidosryhmät. Torniainen, M. 2022.	52
Kuva 17. Havainnointi: laadullinen arviointi. Kuvakaappaus: Microsoft Forms - lomakkeen yhteenveto.	56
Kuva 18. Palvelukokemus. Torniainen, M. 2022. Mukailten Korhikoski, K. & Karhinen, R. 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus: Uusi aika, uuden- lainen johtaminen. Helsinki: Alma Talent. 133.	59
Kuva 19. Ehdotus kulttuuripalveluiden toteutustavoista Taide ja luova ilmaisu - kursseilla. Torniainen, M. 2022.....	62
Kuva 20. Kulttuuripalvelu koululla. Torniainen, M. 2022.....	64
Kuva 21. Digitaalinen kulttuuripalvelu. Torniainen, M. 2022	65
Kuva 22. Opintovierailu kulttuurikohteessa. Torniainen, M. 2022.....	66

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. Työntekijän ja asiakkaan palvelukokemus asteikolla 1–5.

Torniainen, M. 2022

Taulukko 2. Kaupunginkirjaston työntekijän ja asiakkaiden palvelukokemus.

Torniainen, M. 2022

Opettajien puolistrukturoituhaastattelu

1. Työnkuva ja oma tausta
2. Taide ja luova ilmaisu -kurssin oppimistavoitteet

Kurssin jälkeen opiskelija osaa:

1. tunnistaa kulttuurien ja taiteen merkityksen hyvinvoinnille
 2. ilmaista itseään taiteen ja luovan ilmaisun keinoin
 3. ilmaista itseään luovasti kirjoittamalla ja hyödyntää kuvitteellisia tekstejä.
- Kurssin merkitys opiskelijalle ja kytkös ammatilliseen perustutkintoon?
 - Kurssin tärkeimmät tavoitteet?
 - Keskeiset haasteet oppimistavoitteiden saavuttamisessa?
 - Kurssin toteutustavat?

3. Taide- ja kulttuurisisällöt osana taide ja luova ilmaisu -kursssia

- Taide- ja kulttuurisisällöt, jotka voisivat liittyä osaksi kurssisisältöä. Mitä ajatuksia nämä herättävät sinussa?
 - a. kaupunginkirjasto
 - b. kaupunginmuseo
 - c. kaupunginorkesteri Tapiola Sinfonietta
 - d. Espoon modernin taiteen museo EMMA
 - e. Espoon Kaupunginteatteri ja
 - f. Helinä Rautavaaran museo
- Palvelumallin toteutustavat taide ja luova ilmaisu -kurssilla, mikä on mahdollista?
- Odotukset uudelta palvelumallilta: mikä tukisi opetustyötä ja oppimistavoitteiden saavuttamista?
- Terveiset palveluntarjoajalle?

Opettajien ryhmähaastattelun runko

1. Esittelykierros: Esittele itsesi ja mitä oppiaineita opetat?
2. Mitä kulttuurisisältöjä olet kohdannut tai käyttänyt henkilökohtaisesti viimeisen kahden viikon aikana? Miten kulutit kulttuuripalveluita ennen koronapandemiaa? Mikä merkitys sillä on ollut sinulle?
3. Oletko käyttänyt kulttuuripalveluja tai -sisältöjä oppimisympäristönä kurssillasi? Jos kyllä, mitä ja millä tavalla? Miten kulttuurisisältöjen käyttäminen opetuksessa on tukenut työtäsi?
4. Taide ja luova ilmaisu -kurssi:
 - Onko kurssilla opiskelijoita eri perustutkinnoista vai toteutetaanko kurssit per tutkinto?
 - Minkä kokoisia ryhmät ovat?
5. Keskustellaan, miten kulttuuripolku toimisi käytännössä:
 - Mitä viestintäkanavia pitkin haluaisit saada tiedot tarjolla olevista kulttuurisisällöistä?
 - Milloin (ajankohta) haluaisit saada tiedon tarjolla olevista kulttuurisisällöistä, jotta voit käyttää sitä kurssisisältöjesi suunnitteluun?
 - Miten haluaisit varata kulttuuripalvelun kurssillesi?
 - Mikä on paras ajankohta kulttuurikohteissa vierailulle: aamu, päivä vai ilta? Vierailisitko kohteessa yhdessä kurssisi kanssa vai kävätkö opiskelijat omalla ajallaan?
 - Mitä tietoa tarvitset vierailukohteesta etukäteen?

Lopuksi: Mitä toiveita haluaisit vielä tuoda ilmi, joista emme vielä keskustelleet? Mitä haluaisitte, että erityisesti huomioimme kulttuuripolun toteutuksessa?

Suunnittelun reunaehdot espoolaisille kulttuuritoimijoille

Taide ja luova ilmaisu -kurssin taidesisältöjen kehittäminen palvelumuotoilun keinoin Kehittämistutkimus Omniassa

Haastattelukooste syksy 2021

Marika Torniainen, marika.torniainen@espoo.fi, p. 0401832726

KulttuuriEspoo



Tausta

Kehittämistyön tavoite, toiminnan konteksti

KulttuuriEspoo

2.11.2021

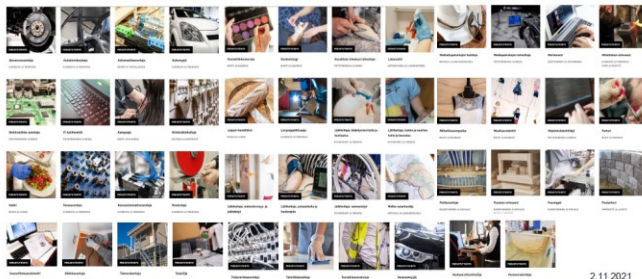
Toiminnan konteksti

KulttuuriEspoo

OMNIA

Espoolaiset taide- ja kulttuuripalvelut

Taide ja luova ilmaisu -kurssi, pakollinen kaikille ammatillisen perustutkinnon suorittajille



KulttuuriEspoo

2.11.2021

Taide ja luova ilmaisu -kurssin toteutus

Pakollinen kurssi, 1 osp:

- Päiväopetus: 16 h, klo 9-13 välisenä aikana
- Sprintti: 12 h, klo 9-15 välisenä aikana
- Verkkokurssi: Itsenäinen opiskelu
- Lisäksi integroituna taide-aineopintoihin päiväopetuksessa

Valinnainen kurssi, 3 osp:

- Päiväopetus: klo 14-16 välisenä aikana

Opiskelijaryhmät ovat moninaisia:

- ika
- kieli ja
- ala

Ryhmän koko 20-25 hlöä

Opetuskieli: suomi (lisäksi S2-ryhmiä/-opiskelijoita ja englanninkielinen kurssi)

JAKSO

Taide ja luova ilmaisu
pakollinen kurssi

4 viikkoa: 2 x 2 h opetusta
per viikko

Taide ja luova ilmaisu
pakollinen kurssi

4 viikkoa: 2 x 2 h opetusta
per viikko

Taide ja luova ilmaisu
sprintti-kurssi

2 päivää opetusta, 6 h per
päivä

- Lukuvuodessa on 4 jaksoa
- Kahden peräkkäisen pakollisen kurssin jälkeen seuraa sprintti-kurssi

KulttuuriEspoo

2.11.2021

Kehittämistyön tavoite



Mallintaa taide- ja kulttuuripalvelut ammatillisen toisen asteen Taide ja luova ilmaisu -kurssin osaksi



Testata mallinnetut taide- ja kulttuuripalvelut yhdessä opettajien ja opiskelijoiden kanssa



Lopputuloksena taide- ja kulttuuripalvelumalli Taide ja luova ilmaisu -kurssille (ns. opettajan työkalu/aarrearkku)

KulttuuriEspoo

2.11.2021

Oppimistavoitteet

KulttuuriEspoo

2.11.2021

Taide ja luova ilmaisu -kurssi

Pakolliset osaamistavoitteet, 1 osp

- Opiskelija osaa
 - tunnistaa kulttuurien ja taiteen merkityksen hyvinvoinnille
 - ilmaista itseään taiteen ja luovan ilmaisun keinoin
 - ilmaista itseään luovasti kirjoittamalla ja hyödyntää kuvitteellisia tekstejä.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

- Opiskelija osaa
 - havainnoida ja kerätä tietoa kulttuuriympäristöstä ja sen ilmiöistä
 - suunnitella ja kokeilla teoksen, tuotteen tai palvelun toteuttamista luovan ilmaisun keinoin.

KulttuuriEspoo

2.11.2021

Opettajien ajatuksia

”Kurssin jälkeen opiskelija tunnistaa kulttuurien ja taiteen merkityksen hyvinvoinnille”

- Ammatillisessa oppilaitoksessa opetus on toiminnallista ja osaamistavoitteet ovat mukana kaikessa tekemisessä.
- Tämä tavoite on vaikeimmin toteutettavissa verrattu kahteen muuhun tavoitteeseen, jotka ovat rajatumpia. Ennen kuin tunnistaa jonkin asian merkityksen, täytyy tietää siitä jotain.
- Olen järjestänyt opintovierailuja, jotta opiskelijoille tulisi tutuksi espoolainen taidekenttä ja -palvelut.
 - Vierailu saattaa monelle olla ensimmäinen kerta.
 - Vierailulla tulisi aina olla opastus, joka avaa taidetta, jottei syntyisi tunnetta, ettei opiskelija halua enää ikinä mennä esim. taidenäyttelyyn, kun ei tajunnut siitä mitään.
 - Vierailun jälkeen opiskelijan on helpompi mennä itsenäisesti taiteiden ja kulttuurin pariin.
- Pohditaan suomalaista kulttuuriperintöä.
- Yhden nykyaiteilijan esittelyminen, joku joka tekee sellaista taidetta, jolla on vaikuttavuutta ja jonka teosesimerkkien avulla voidaan käsitellä esim. kestävää kehitystä, miten taide voi vaikuttaa ja muuttaa ihmisten elämää ja olosuhteita paremmaksi jne.
- Valinnaisilla kursseilla on voinut viedä taidenäyttelyihin, mutta pakollisella kurssilla aika ei riitä.

KulttuuriEspoo

2.11.2021

Opettajien ajatuksia

”Kurssin jälkeen opiskelija osaa ilmaista itseään taiteen ja luovan ilmaisun keinoin”

- Itse tekemällä ja asioiden äärellä olemisella kulttuurin ja taiteen merkityksen oivaltaminen.
- Olen ottanut kurssin painopisteeksi kuvataiteen ja visuaalisen kulttuurin. Tehdään kuvallisen ilmaisun tehtäviä, joissa opiskelijat ovat itse kuvan rakentamisen äärellä ja opetan sitä, mitä siihen liittyy (mm. värien käsittely, sommittelu jne.).
- Opiskelijat opiskelevat samaan aikaan monia haastavia oppiaineita, jolloin Taide ja luova ilmaisu -kurssi tarjoaa mahdollisuuden tehdä asioita eri tavalla ja kokea jotain uutta hektisessä opiskelumaaailmassa.
- Tehdään luovuusharjoitteita.
- Sattumataidetehtävä: opiskelija havainnoi ympäristöönsä ja siinä ilmenevää taidetta, jota kukaan ei ole välttämättä tehnyt taiteeksi.
- Kollaasitekniikkatehtävä: opiskelijan ”Taide elämässäni” -> pohditaan oman elämän kautta, miten taide ja kulttuuri ovat läsnä.
- Taide-opintoihin integroidussa toteutuksessa luonteva osa - tutustutaan taiteeseen ja menetelmien käyttöön, tekniikoihin ja välineisiin (akvarelli, akryyli, öljyvärit, kirjansidonta, kuvanveistäö, tila-aikeitaide ja taidegrafiikka, seinämaalaukset ja mm. yhteistyö kaupungin kanssa alikulkutunneleiden maalaamisessa).

Opettajien ajatuksia

”Kurssin jälkeen opiskelija osaa ilmaista itseään luovasti kirjoittamalla ja hyödyntää kuvitteellisia tekstejä”

- Itsensä ilmaisu luovasti kirjoittamalla osallistamalla Saku Stars -kilpailuun (kirjoitelmat ja runot)
- Tehdään valokuvatarina, jossa kuvat ja teksti muodostavat kokonaisuuden.
- Kirjallinen juttu voisi olla jotain muutakin.
- Kannustaminen itse tekemiseen.

Opettajien ajatuksia

Kurssin merkitys opiskelijalle ja tärkeimmät tavoitteet

- **Taide kuuluu kaikille, ja se voi tarjota jotain kaikille.** Toiset saavat tarttumapinnan oman tekemisen kautta (onnistumisen kokemus) ja toiset sen kautta, että voivat kokea taidetta. Taide ei ole elitististä vaan sillä on jotain annettavaa kaikille. Tavoitteena on, että opiskelijalle tulee tunne, että täällä on jotain mullekin.
- Mielestäni on tärkeää se, mitä opiskelija kurssin sisällöistä saa. Ajattelen, että vähemmän on enemmän. Tehdään vähemmän tehtäviä, joissa mennään syvemmälle.
- **Tärkeintä on avartaa opiskelijoiden näkemyksiä siitä, mitä kaikkia mahdollisuuksia on tarjolla.**
- Luovuuteen rohkaiseminen.
- **Niille opiskelijoille, joilla ei ole mitään kosketusta taiteen kenttään kulttuurivierailut tarjoavat arvokkaan mahdollisuuden tutustua taiteeseen ja kulttuuriin.**
- **Elämän hektisyyden rinnalle jotain muuta:** työrauhaa, syventymistä, kiireettömyyden tunnetta ja teemoja, jotka ovat sellaisia, joissa on jotain tarttumapintaa opiskelijoiden maailmaan.
- **Yhteiskunnallisten aiheiden käsittely taiteen ja kulttuurin avulla.**

KulttuuriEspoo

2.11.2021

Opettajien ajatuksia

Keskeiset haasteet oppimistavoitteiden saavuttamisessa

- Tuntimäärä on pieni suhteessa oppimistavoitteisiin.
 - Dialogin ja kohtaamisen syntyminen on välillä haastavaa
 - Pakollisella kurssilla tämä on vain pieni piipahdus taiteen maailmaan, ei ehditä syventyä tarpeeksi (valinnaisella kurssilla voidaan tehdä enemmän tehtäviä ja syventyä)
 - Turvallisen ryhmän luominen: iso ryhmä, opiskelijat eivät tunne toisiaan, ryhmäytyminen, ei uskalleta heittäytyä
- Miten voisi tarjota elävää taidetta? On aivan eri asia näyttää taidekuvia netin yli kuin mennä paikan päälle ja kokea se taide. Toivoisin yhteistyöstä, että löytyisi helpotusta ja ratkaisuja siihen, miten esityksiä tai muuta voisi tuoda oppilaitokseen.
- Pakollisella kurssilla saattaa näkyä opiskelijoiden asenne ja vastustus taide-aineisiin.
- Joskus ei ole yhteistä kieltä maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden kanssa.
- Kirkkonummen toimipisteestä on hankala saada opiskelijoita opintovierailuille mukaan.

KulttuuriEspoo

2.11.2021

Opettajien ajatuksia

Kurssin räätälöinti opiskelijoille

- Minulla on kurssin perusrunko, jonka muokkaan sen mukaan, millainen ryhmä on.
- Opettajana tarjoan vaihtoehdon, jos opiskelija ei halua tulla teatteriin tai konserttiin. Vaihtoehto on yleensä jokin kirjallinen tehtävä, hieman työläämpi asia kuin opintovierailulle osallistuminen.
- Opettajat opettavat Taide ja luova ilmaisu -kurssia tietyllä painoksella (opettajan ammattitaito/harrastuneisuus esim. kuvataide, teatteri).
 - Voisiko opiskelija itse valita mieleisensä painotuksen kurssille?

Opiskelijaryhmät

- Isot ryhmät (noin 20-25 opiskelijaa per kurssi)
- Opiskelijat eivät ole välttämättä samalta alalta eivätkä tunne toisiaan
- Opiskelijoiden ikäkaala on laaja: suoraan peruskoulusta tulleita nuoria sekä aikuisia
- Samalla kurssilla voi olla sekä nuoria, aikuisia että S2-ryhmäläisiä

Opettajien jo käyttämät kulttuuri- ja taidepalvelut kurssilla

- Kulttuurikäynnit ja vierailut
- Museovierailut opastuksen kanssa
 - Nykytaide: EMMA, HAM, Amos Rex, Kiasma
 - Helinä Rautavaaran museo
- Espoon Kaupunginteatteri, jotta kuvataidepainotteiseen opetukseen tulee muita näkymiä, lavennetaan espoolaista taiteen kenttää opiskelijoille
- Tapiola Sinfoniettan konsertissa harjoitusyleisönä
- Virtuaaliset opastukset mm. Amos Rex
- Espoon ja pääkaupunkiseudun kulttuuritarjonta on ollut lähtökohtana

Palvelumallin toteutustavat



Vierailu paikan päällä kulttuurikohteessa

- Opastuksen/näytöksen/vierailun kesto max. 30-45 min.
- Työpajat opastuksen/näytöksen jälkeen



Digitaaliset taide- ja kulttuurisisällöt

- Digitaalinen palvelu (etäopastus, -esitys)
- Sisällöt verkkokurssille (nauhoitteet, tehtävät)



Opiskelijat vierailevat kulttuurikohteessa omalla ajallaan

- Opiskelijat pääsevät ilmaiseksi sisään (myös yli 18-vuotiaat), opettaja jakaa lipun tmv. systeemi?
- Jokin tehtävälappu opiskelijalle, jonka palauttaa opettajalle?



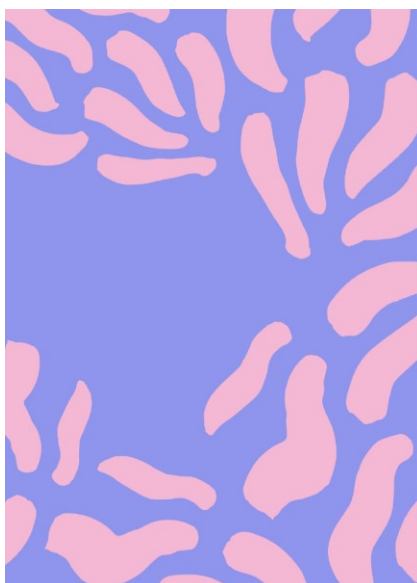
Kulttuuripalvelun tilaaminen koululle

- Viedään taide ja kulttuuri koululle
- Kirkkokadun auditoriossa voisi järjestää koko koulun tapahtuman?
- Työpajat esityksen jälkeen

”En ole kaikkien taiteiden asiantuntija. Olisi kiva, jos muistakin taidealoista tulisi tuulahdus mun tunneille. Olisin siitä tosi kiitollinen.”

KulttuuriEspoo

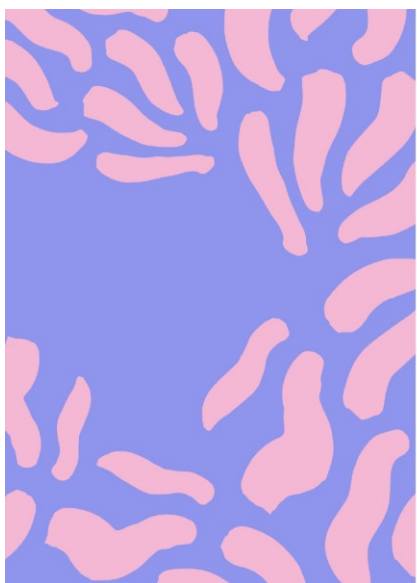
2.11.2021



Kaupunginkirjasto

- Kirjailijat, runoilijat
- Kirjallisuus olisi kiva saada vahvemmin mukaan kurssille
- Nauhoitteet: kirjailijan mietteitä ja tehdään jokin tehtävä
- Lavarunous
 - Sellaisia runoja, joilla olisi kosketuspintaa nuorten maailman, lyhyehkö (30-60 min.). Voisi olla koulussa, jolloin useampi ryhmä voisi tulla kokemaan sen samaan aikaan. Esityksen jälkeen työpaja, jolloin mahtuisi hyvin 2 tunnin settiin.
- Lyhyet esitykset, jotta jaksavat syventyä siihen ja saisivat positiivisen kokemuksen ja kipinä syttyisi.

KulttuuriEspoo



Kaupunginmuseo

- Opastetut kierrokset
- Työpajat
- Glims ja KAMU
- Maantieteellinen sijainen suhteessa Omnian toimipisteisiin tulisi huomioida, jotta vierailu voidaan toteuttaa.
- En ole käyttänyt kurssilla, koska olemme pystyneet tekemään vain yhden opintokäynnin, jolloin fokus on ollut taidemuseoissa. WeeGeellä käydessä on vinkattu opiskelijoille myös muista talon museoista.
- Digitaaliset sisällöt: näkisitkö itsesi käyttämässä? Museokäyntejä kyllä, jos on hyvä opastus ja tasokas kuvanlaatu. Siihen voisi liittää myös videonvälityksellä pidettävän työpajan.

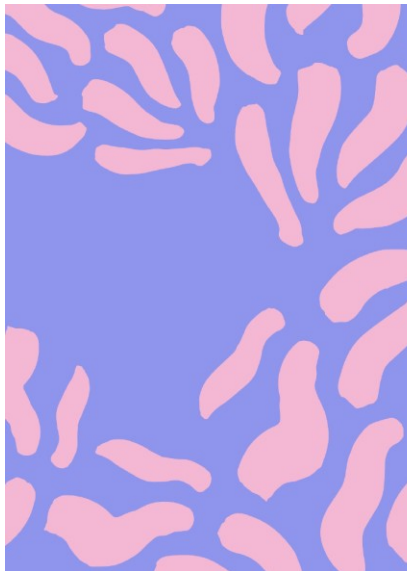
KulttuuriEspoo



Kaupunginorkesteri Tapiola Sinfonietta

- Olisi tosi ihana. Pitäisi miettiä, minkä tyyppinen ryhmä voisi olla sellainen, jolle tämä sopii.
- Lyhyet esitykset, jotta jaksavat syventyä siihen ja saisivat positiivisen kokemuksen ja kipinä syttyisi.
- Voisivatko tulla koululle? Muusikot soittamassa ateljeessa samalla, kun opiskelijat piirtävät heitä. Samalla voisivat kertoa työstään.
- Nauhoitteet: kuunnellaan orkesterin esitys ja tehdään jokin tehtävä

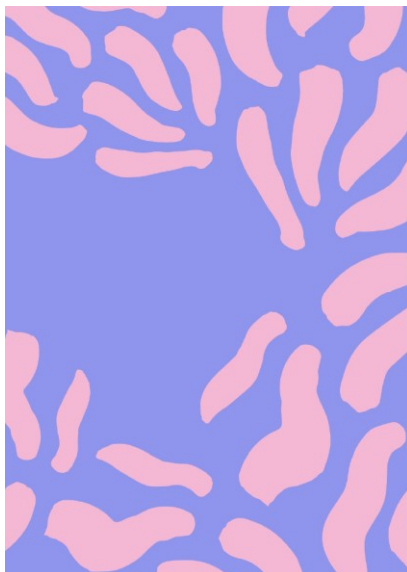
KulttuuriEspoo



Espoon modernin taiteen museo EMMA

- Opastukset
- Nykyaide
- Voisiko vierailu olla aamulla, opastuksen aloitus klo 9? Opastuksen kesto 30-45 min.
- Digitaaliset sisällöt: Jos on hyvä opastus ja tasokas kuvanlaatu. Siihen voisi liittää myös videonvälityksellä pidettävän työpajan.

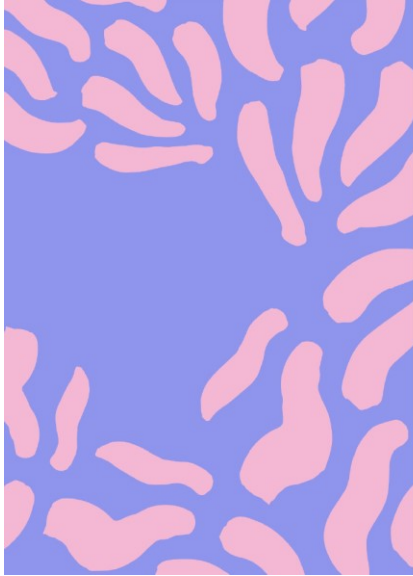
KulttuuriEspoo



Espoon kaupunginteatteri

- Koyleisöksi
- Olisiko mahdollisuutta tulla koululle?
- Pienimuotoinen teatteriesitys, lyhyehkö (30-60 min.). Voisi olla koulussa, jolloin useampi ryhmä voisi tulla kokemaan sen samaan aikaan. Esityksen jälkeen työpaja, jolloin mahtuisi hyvin 2 tunnin settiin.
- Onko näytöksiä päiväaikaan?
- Tanssi?
- Lyhyet esitykset, jotta jaksavat syventyä siihen ja saisivat positiivisen kokemuksen ja kipinä syttyisi.

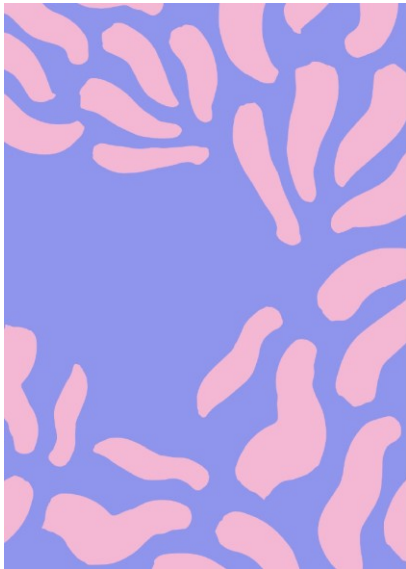
KulttuuriEspoo



Helinä Rautavaaran museo

- Yhteisötaideprojektit museon kanssa
- Lähellä, helppo mennä Espoon keskuksen toimipisteistä
- Mielenkiintoinen
- Digitaaliset sisällöt: Jos on hyvä opastus ja tasokas kuvanlaatu. Siihen voisi liittää myös videonvälityksellä pidettävän työpajan.

KulttuuriEspoo



Kannukino

- Lyhytelokuvia
- Voisiko olla koululla auditoriossa?

KulttuuriEspoo

Palvelumalli

- Tiedottaminen
 - Valikoima tarjolla olevista taide- ja kulttuuripalveluista sekä aikataulut
 - Sähköposti
 - Hyvissä ajoin, ennakoitavuus (edellisellä viikolla tuleva tieto esityksestä on jo liian myöhässä)
- Vierailun varaaminen
 - Varausjärjestelmällä, jossa valikoima valmiina.
 - Yhteyshenkilö, johon olla yhteydessä, jos jokin asia ei toimi.
 - Joustava, tarkka osallistujamäärä elää viime hetkeen asti ja työllistää, jos pitää koko ajan olla tarkentamassa ryhmän kokoa.
 - Soittamalla
- Työpaja opastuksen tai esityksen jälkeen
 - Huomioidaan ikätasonmukainen sisältö/tapa työstää
- Kieli
 - Suomi
 - S2 ja englanti
- Ilmainen kaikille, myös yli 18-vuotiaille
- Kuka maksaa matkat opintovierailuille?

KulttuuriEspoo

2.11.2021

Terveiset palveluntarjoajille

- Taide- ja kulttuurielämyksen jälkeen purku esim. työpajassa tai jatkotehtävillä
 - Onko mahdollista saada jatkotehtäviä vierailun jälkeen? Esim. kysymyksiä pohdittavaksi?
- Jos on S2-ryhmä, huomioidaan selkokieliisyys.
- Ikätasonmukainen esitys/opastus/työpaja.
- Miten opettajan tulee valmistautua vierailuun? Miten ohjeistan opiskelijat? Mitä asioita korostan opiskelijoille, kun briiffaan heidät vierailuun liittyen?
- Tehdään tätä sellaisella otteella, että kokeillaan yhdessä.

”Rohkea kokeileminen, kaiken ei tarvitse onnistua. Ei tarvitse pelätä, jos valittu esitys tai muu ei ole ihan sopiva, kunhan vähän kuulostelee, että mitä se amis on, ja intuitiolla kokeillaan. Jos epäonnistutaan, sitten tiedetään, että tämä ei toiminut.”

Brainwriting-työpohjat ideointityöpajassa

Toteutus- tavat	<ul style="list-style-type: none">• Opintovierailu (pakollinen kurssi: arkisin klo 9-13 välisenä aikana, <u>max.</u> 2 h / sprintti: arkisin klo 9-15 välisenä aikana)• Taide ja kulttuuri koululle (max. 2 h)• Digitaalinen palvelu (max. 2 h)• Digitaalinen sisältö verkkokurssille (tehtäväpohjainen)• Opiskelijan omatoiminen vierailu / Omatoimitekeminen
<i>Kulttuuri- toimija</i>	

KulttuuriEspoo

Jokaisesta toteutustavasta oli oma työpohja. Esimerkissä työpohjien otsikot ovat kaikki samassa työpohjassa.


Testattavat palvelut


Toimija	Testattava palvelu ykkösvaihtoehto	Kesto	Aika	Paikka	Testattava palvelu kakkosvaihtoehto
Espoon kaupunginmuseo	Vierailu Talmuseo <u>Glimsissä</u> : opastus ja työpaja (sisälto sovitaan opettajan kanssa)	2 h Sisältään matkat Espoon keskukselta Jorviin (matkakulut)	Joulu-tammikuu? (tarkentuu myöhemmin)	Talmuseo Glims Jorvin sairaalan vieressä <u>Glimsintie 1</u>	Lainapaketti koululle: Mikä museo on?
Espoon kaupunginkirjasto	Vierailu Entressen kirjastossa: • Mikä kirjasto on? & • Kirjanselkärunous-työpaja	2 h sisältään kävelymatkan Espoon keskuksessa	Joulukuun puolivälissä	Entressen kirjasto Espoon keskus	Kirjasto- tai kulttuurifestarit koululla
Espoon kaupungin- orkesteri Tapiola Sinfonietta	Kenraaliharjoituksiin osallistuminen: Konsertti ja muusikoiden tapaaminen	1,5 - 3 h Lisäksi matka-aika (matkakulut)	Klo 9.45-11.20 tai 9.45-13.00	Tapiola Espoon kulttuurikeskus	Digitaalinen sisältö verkkokursseille: Video, teosesittely ja tehtävä
Espoon Kaupunginteatteri	Työpaja koululla: draamaharjoituksia	2 h oppitunti	Joulukuun puolivälissä	Koululla	Digitaalinen sisältö verkkokursseille
Espoon modernin taiteen museo EMMA	Etäopastus: • Mitä nykytaide on? • Miten moninaisin keinoin taiteilija ilmaisee itseään ja miksi? • Katsojan näkökulma, mitä taide merkitsee minulle?	2h oppitunti	Joulukuun puolivälissä	Koululla	Opastus taidemuseossa
Helinä Rautavaaran museo	Vierailu museossa: opastus (taidenäkökulma, useita vaihtoehtoja, sovitaan opettajan kanssa) ja toiminnallisia tehtäviä	2 h Sisältään kävelymatkan Espoon keskuksessa	Joulukuun puolivälissä	Entressen kauppakeskus Espoon keskus	Omatoimikierros


Arviointilomake, kirjaston palvelun testaus

Opiskelijat, opettajat, henkilökunta:

Mikä seuraavista tunteista kuvaa parhaiten kokemustasi?


1 ENNEN

✎ Mikä sai sinut tuntemaan näin?

2 AIKANA

✎ Mikä sai sinut tuntemaan näin?

3 JÄLKEEN

✎ Mikä sai sinut tuntemaan näin?

Opiskelija:

4 Mitä uutta opit?
Miten se mielestäsi liittyy omaan alaasi?

5 Aiotko vierailla kirjastossa uudelleen?


6 Mitä olisi ollut kiva tehdä tai kokea kurssilla?

Opettaja:

4 Mitä muuttaisit vierailussa tai palvelussa, jotta se vastaisi paremmin Taide ja luova ilmaisu -kurssin osaamistavoitteisiin?



5 Aiotko käyttää kirjaston palvelua uudelleen Taide ja luova ilmaisu -kurssilla?



6 Mitä uutta opit?




Henkilökunta:

4 Oliko sinulla tarpeeksi tietoa vierailun/palvelun tavoitteista ja kohderyhmästä? Mitä tietoa olisit kaivannut ennen toteutusta?



5 Mitä uutta opit?



Sähköinen arviointilomake, esimerkkinä Espoon Kaupunginteatterin pa- lautelomake

Opiskelijat:

Espoon Kaupunginteatterin työpaja: Taide ja luova ilmaisu -kurssi

14.2.2022 Omnia, opiskelijat

* Pakollinen

Arvioi kokemustasi työpajasta

1. Arvioi kokemustasi **ennen** työpajaa *



2. Perustele vastauksesi. Mikä sai sinut tuntemaan näin **ennen työpajaa**? *

3. Arvioi kokemustasi työpajan **aikana** *



4. Perustele vastauksesi. Mikä sai sinut tuntemaan näin **työpajan aikana**? *

5. Arvioi kokemustasi työpajan **jälkeen** *



3/12/2022

6. Perustele vastauksesi. Mikä sai sinut tuntemaan näin **työpajan jälkeen**? *

7. Mitä uutta opit? Miten se mielestäsi liittyy omaan alaasi? *

8. Miten todennäköisesti suosittelet Espoon Kaupunginteatterin työpajaa
koulukaverillesi tai ystävillesi? *

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

En lainkaan todennäköisesti

Erittäin todennäköisesti

9. Mitä muuta olisi kiva tehdä tai kokea Taide ja luova ilmaisu -kurssilla? Voit toivoa
mitä tahansa taiteenlajia tai kulttuuripalvelua. Toiveita kerätään kehittämistyön
tueksi. *

Tämä ei ole Microsoftin luomaa tai suosittelemaa sisältöä. Lähetettävät tiedot lähetetään lomakkeen omistajalle.

Microsoft Forms

3/12/2022

Opettajat:

OPETTAJA / Espoon Kaupunginteatterin työpaja: Taide ja luova ilmaisu -kurssi

14.2.2022 Omnia, opettaja

* Pakollinen

Arvioi kokemustasi työpajasta

1. Arvioi kokemustasi **ennen** työpajaa *

☆☆☆☆

2. Perustele vastauksesi. Mikä sai sinut tuntemaan näin **ennen työpajaa**? *3. Arvioi kokemustasi työpajan **aikana** *

☆☆☆☆

4. Perustele vastauksesi. Mikä sai sinut tuntemaan näin työpajan **aikana**? *

Arvioi palvelun soveltuvuutta Taide ja luova ilmaisu -kurssille

7. Kuinka hyvin Espoon Kaupunginteatterin työpaja mielestäsi vastasi Taide ja luova ilmaisu -kurssin osaamistavoitteisiin? *

☆☆☆☆

8. Mitä muuttaisit Espoon Kaupunginteatterin tarjoamassa palvelussa, jotta se vastaisi paremmin Taide ja luova ilmaisu -kurssin osaamistavoitteisiin? *

9. Miten todennäköisesti suosittelet Espoon Kaupunginteatterin työpajaa opettajakollegoillesi Taide ja luova ilmaisu -kurssilla käytettäväksi? *

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

En lainkaan todennäköisesti

Erittäin todennäköisesti

5. Arvioi kokemustasi työpajan **jälkeen** *

☆☆☆☆

6. Perustele vastauksesi. Mikä sai sinut tuntemaan näin **työpajan jälkeen**? *

Esitä toiveita taide- ja kulttuurisällöistä

10. Mitä muita kokemuksia haluaisit tarjota opiskelijoille Taide ja luova ilmaisu -kurssilla? Voit toivoa mitä tahansa taiteenlajeja tai kulttuuripalvelua. Toiveita kerätään kehittämistyön tueksi. *

11. Vapaat kommentit

Tämä ei ole Microsoftin luomaa tai suosittelemaa sisältöä. Lähetämme tiedot lähettämällä lomakkeen omistajalle.

Microsoft Forms

Työntekijät:

TYÖNTEKIJÄ / Espoon
Kaupunginteatterin työpaja: Taide ja
luova ilmaisu -kurssi

14.2.2022 Omnia, Espoon Kaupunginteatterin työntekijä

* Pakollinen

Arvioi kokemustasi työpajasta koululla

1. Arvioi kokemustasi **ennen** työpajaa *

☆☆☆☆

2. Perustele vastauksesi. Mikä sai sinut tuntemaan näin **ennen työpajaa**? *3. Arvioi kokemustasi työpajan **aikana** *

☆☆☆☆

4. Perustele vastauksesi. Mikä sai sinut tuntemaan näin **työpajan aikana**? *5. Arvioi kokemustasi työpajan **jälkeen** *

☆☆☆☆

6. Perustele vastauksesi. Mikä sai sinut tuntemaan näin **työpajan jälkeen**? *

Arvioi palvelun toteutusta Taide ja luova ilmaisu -kursseilla

7. Oliko sinulla tarpeeksi tietoa työpajan tavoiteista ja kohderyhmästä? Mitä tietoa olisi kaivannut ennen toteutusta? *

8. Mitä uutta opit? Mitä kehittäisit palvelussa? *


Tämä ei ole Microsoftin luomaa tai suosittelemaa sisältöä. Lähettämällä tiedot lähetetään lomakkeen omistajalle.Microsoft Forms

Havainnointilomake

Havainnointi, Taide ja luova ilmaisu -
kurssi

* Pakollinen

* Lomake tallentaa nimesi. Kirjoita nimesi.

1. Päivämäärä * 

Muoto: kk/p/vvvv

2. Taidetoimija *

- Kaupunginkirjasto
- Kaupunginmuseo
- Kaupunginorkesteri Tapiola Sinfonietta
- Espoon Kaupunginteatteri
- Espoon modernin taiteen museo EMMA
- Helinä Rautavaaran museo

3. Palveluun osallistuneiden opiskelijoiden määrä *

4. Palvelun toteutukseen osallistuneiden työntekijöiden määrä *

5. Joutuivatko asiakkaat odottelemaan pitkiä aikoja?

6. Laadullinen arviointi

	Erinomainen	Hyvä	Keskinkertainen	Tyydyttävä	Välttävä	Ei koske tätä palvelua
Asiakkaan kohtelu ja arvostava kohtaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunnan osaaminen palvelun toteutuksessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opiskelijoiden osallistuminen palveluun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opiskelijoiden keskittyminen palveluun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilan toimivuus palvelun toteutuksessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajan käyttö palvelun toteutuksessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toteutustavan toimivuus palvelussa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Opiskelijoiden toiminta palvelun aikana (doing/not doing...)

8. Opettajan toiminta palvelun aikana

9. Huomioita henkilökunnan toiminnasta palvelun toteutuksessa