HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Nettiä ikä kaikki

Internetpohjaisten kulttuuri- ja hyvinvointipalvelujen kehittäminen ikäihmisille Turun alueella

Kulttuurituotannon koulutusohjelma (60 op)

Arvioitavaksi jättämisaika 21.11 / 2013

www.humak.fi

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU
Kulttuurituotannon koulutusohjelma, kulttuurituottaja (ylempi AMK)

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Olli Hirvonen	**Sivumäärä** 74 ja 11 liitesivua
Työn nimi Nettiä ikä kaikki. Internetpohjaisten kulttuuri- ja hyvinvointipalvelujen kehittäminen ikäihmisille Turun alueella	
Ohjaava opettaja Arto Lindholm	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Turun kaupungin vapaa-aikatoimiala, Turun kaupungin hyvinvointitoimiala ja EVIVA-hanke	

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on ollut tutkia, millä edellytyksillä voidaan luoda paikallinen, avoin ja käyttäjälle ilmainen internetpohjainen kulttuuri- ja hyvinvointipalvelu Turun alueelle. Tutkimus on eksploratiivinen.

Palvelun kohderyhmänä ovat Turun alueen kotona ja laitoksissa asuvat ikääntyneet. Ajatuksena on täydentää palvelulla jo olemassa olevia alueella toteutettavia kulttuuri- ja hyvinvointipalveluja, joita jo tuotetaan internetissä ja integroida ne yhdelle helppokäyttöiselle kanavalle. Tavoitteena on myös ollut selvittää, miten palvelun sisällöntuotannossa ja teknisessä toteuttamisessa voidaan hyödyntää paikallisia osaajia, kuten kaupungin kulttuurilaitoksia, oppilaitoksia, kolmannen sektorin toimijoita, vapaan kentän taiteilijoita ja yhdistyksiä sekä paikallisia asukasyhteisöjä.

Opinnäytetyön taustalla on näkemys siitä, että hyvällä poikkihallinnollisella yhteistyöllä voidaan lisätä kulttuuri- ja hyvinvointipalvelujen saavutettavuutta, esteettömyyttä ja tasa-arvoa Turun alueella. Kirjoittaja toimii kulttuurituottajana Turun kaupungin vapaa-aikatoimialan palveluksessa.

Tietoperustana on näyttöön perustuva tieto, hiljainen tieto, uudet kehittämistiedon tuottamistavat sekä aikaisempi tutkimustieto aiheesta. Kokonaisuuteen on pyritty liittämään myös näkemys kulttuurituottajan roolista ja merkityksestä palvelussa. Kysymyslomakkeilla, haastatteluilla ja yhteisöllisellä tutkimuksella selvitettiin toimintaedellytykset ja tahtotila palvelun toteuttamiseen sekä palvelun tarpeellisuus ja kehittämistarpeet.

Tutkimus osoittaa, että Turun alueella voidaan laajalla yhteistyöllä sekä ammattitaitoisella kulttuurituottajaosaamisella luoda internetkanava, jolle on mahdollista kohtuullisin kustannuksin tuottaa laadukkaita sisältöjä. Kaupungin kulttuuri- ja hyvinvointipalvelujen ohella on mahdollista hyödyntää alueen oppilaitoksia, kolmannen sektorin toimijoita, vapaan kentän taiteilijoita ja yhdistyksiä sekä paikallisia asukasyhteisöjä. Palveluun on selvä tarve. Sen toteuttamiseen ja palvelujen sisältöjen tuottamiseen löytyy halua ja sitoutumista.

Kulttuuripalvelujen piiriin saadaan palvelulla laajempi joukko kansalaisia. Se parantaa ikääntyneiden ihmisten hyvinvointia ja rikastuttaa arkea kotona ja laitoksissa. Palvelu tulee lisäämään erityisryhmien mahdollisuutta sosiaaliseen kanssakäymiseen ja yhteisölliseen toimintaan. Kulttuuri- ja hyvinvointipalvelujen parempi saavutettavuus luo tasa-arvoa. Kanavaan on haluttaessa integroitavissa esimerkiksi ulkopuolisen tahon tuottamia maksullisia hyvinvointisisältöjä.

Palvelu tuo näkyvyyttä myös pienemmille kulttuuritoimijoille ja rikastuttaa paikallista vapaan kentän kulttuuritoimintaa. Toteutuessaan palvelu luo uudenlaisen ja haasteellisen työkentän kulttuurituottajalle sekä luo työmahdollisuuksia kulttuurituotantoalalle ei ainoastaan paikallisella tasolla, vaan jatkossa myös laajemmin koko maassa. Työ tuotti konseptin edullisen ja tehokkaan kulttuuri- ja hyvinvointipalvelun toteuttamiseksi. Palvelua voidaan testata pilotilla esimerkiksi turkulaisissa vanhainkodeissa ja palvelutaloissa, missä on vastaanottoon tarvittavat laitteet sekä mahdollisesti rajatulla kotona asuvien vanhusten ryhmällä.

Asiasanat sosiaalinen ympäristö, esteettömyys, vanhusten palvelu, ikääntyneet, kulttuurinen pääoma

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme in Cultural Management, Master of Culture and Art

ABSTRACT

Author Olli Hirvonen

Number of Pages 74

Title Net for all ages. Development of cultural and welfare services by internet.

Supervisor Arto Lindholm

Subscriber City of Turku Recreation Division, City of Turku Welfare Division and EVIVA –Welfare project

Abstract

The goal of this thesis was to research conditions to create a local, open and free culture and welfare broadcasting service in to Turku city and it`s neighboring area by internet. The target group (focus group) is the elderly people.

The idea is to complete existing internet services as virtual church, internet concerts and broadcasts of meetings of Turku city council by integrating all services to one user-friendly channel. The aim was also to clarify possibilities to benefit knowledge for example by local institutions, schools, universities, third sector and free field artists. Behind this thesis is a vision of better accessibility and qualification by wide scale co-operation.

The explorative research was made by using interviews, questionnaires and communal research. The base of knowledge rests on earlier research, silent knowledge and empirical experience.

The results show, that there is a need for service by internet to enable enjoying events, concerts etc. even from home and rest-home. The service also helps to participate commerce for senior citizens. It will bring better and happier everyday-life to rest of their lives.

Conclusion is, that there is possibility to create an internet quality service by wide co-operation and know-how by culture producing.

Keywords Social environment, accessibility, elderly people, culture capital

SISÄLLYS

1 JOHDANTO 6

1.1 Kehittämistoiminnan tavoitteet 8

2 TAUSTALLA OLEVAT ARVOT JA KESKEISET KÄSITTEET 9

2.1 Kulttuuri- ja hyvinvointipalvelujen haasteet 11

2.1.1 Taloudelliset realiteetit 14
2.1.2 Internetpohjaisen teknologian käyttö hyvinvointipalveluna Suomessa 15
2.1.3 VIRTU-kanava ja Kylä-kanava 17
2.1.4 Teknologia vastaan vanhukset 20
2.1.5 Sosiaalinen media 22

2.2 Teknologinen toteutusmalli 23

2.2.1 Lähetyslaitteisto 24
2.2.2 Vastaanottolaitteet 25

2.3 Kustannukset 27

3 MENETELMÄT 29

3.1 Haastattelut 30
3.2 Kysymyslomakkeet 30
3.3 Yhteisöllinen tutkimusmenetelmä 32

4 TULOKSET 33

4.1 Asiantuntijanäkemys 33

4.1.1 Virtuaalipalvelu 34
4.1.2 Kulttuurikanava 35
4.1.3 Palvelun tarpeellisuus 36

4.2 Toiminnalliset tekijät 41

4.2.1 Sisällöntuotanto 43
4.2.2 Yhteistyö 46
4.2.3 Saavutettavuus 51
4.2.4 Kohderyhmät 53
4.2.5 Resurssit 54
4.2.6 Hallinnointi 56
4.2.7 Tekijänoikeudet 57

4.3 Kriittiset tekijät 58

5 YHTEENVETO JA POHDINTA 61

5.1 Työn arviointi 67
5.2 Palvelukertomus 68
Lähteet 71

Liitteet

Liitteet 1 ja 2 Kysymyslomakkeet

Liite 3 Luettelo haastatteluun osallistuneista henkilöistä
Liite 4 Saatekirje kysymyslomakkeisiin
Liite 5 Työn tilaajan lausunto

Taide ja kulttuuri kuuluvat jokaisen ihmisen perusoikeuksiin. Tästä seuraa moraalinen velvollisuutemme huolehtia taiteen saatavuudesta ja siihen liittyvästä oikeudesta valita kokemaansa taidetta. Taide ei ole koskaan vain passiivinen peili, vaan se vaikuttaa aina kokijansa mieleen, parantaa elämänlaatua ja lisää hyvinvointia. Henri Terho (2012.)

1 JOHDANTO

Ikääntyminen on asia, joka koskettaa meitä kaikkia jossain vaiheessa elämäämme. Usealle meistä vanhuuden kohtaaminen ja sen tuomat haasteet ja ongelmat tulevat eteen viimeistään, kun omat vanhemmat, puoliso tai läheiset tulevat siihen ikään, että he eivät enää selviydy jokapäiväisessä elämässään ilman ulkopuolista apua. Fyysisen ja usein myös henkisen kunnon heiketessä tulee rajoitteita, jotka vaikuttavat olennaisesti elämän laatuun. Elinpiiri pienenee ja harrastusmahdollisuudet vähenevät. Tulee riippuvaisuus muiden avusta ja palveluista. Oman elämän hallinta, valinnan vapaus ja usein myös päätöksenteko siirtyvät hiljalleen itseltä muille. Tässä vaiheessa omaiset, ystävät ja yhteiskunnan tuottamat hyvinvointipalvelut ovat vanhuksen elämänlaadun tuki ja turva. Valitettavan usein on kuitenkin niin, että vanhuksen tarpeisiin ei kyetä vastaamaan. Pahinta on yksinäisyys, mikä lienee yhteiskunnassamme vakavin ikääntyneiden hyvinvoinnin tai paremminkin pahoinvoinnin ongelmakohta.

Tarkastelen tätä ongelmaa kahdessa roolissa. Kohtaan vanhuuden päivittäisessä työssäni ikääntyneiden kulttuurikoordinaattorina Turun kaupungin vapaa-aikatoimialan palveluksessa. Toisaalta, olkoonkin se lähtökohtaisesti epäsovinnainen ja epätieteellinen lähestymistapa, se toinen rooli kumpuaa omien henkilökohtaisten kokemusteni kautta.

Minulle henkilökohtaiseksi vanhuksen hyvinvoinnin ja arvokkaan ikääntymisen asia tuli, kun seurasin äitini elämän viimeisiä vuosia kaukana toisella paikkakunnalla ensin, kun hän asui vielä kotonaan ja sitten, kun hän vietti lopun elämänsä vanhustenhoitolaitoksissa kaukana sukulaisistaan ja ystävistään.

Esitän opinnäytetyössäni kaksi palvelukertomusta. Juha Tuulanniemen (2011, 208) mukaan tiivis kertomus nopeuttaa tuotekehitysprosessia. Tässä johdannossa havainnollistan kertomuksella konkreettisen ongelman, mistä opinnäytetyöni aihe kumpuaa. Työn loppuyhteenvedossa esitän toisen palvelukertomuksen asiakkaan optimaalisista kokemuksista, missä palvelu toimii kuvitteellisesti käytännössä.

Toini on 84-vuotias aktiivinen ihminen. Hän lukee paljon. Mieluisia harrastuksia ovat myös kuoro, konserteissa käynti ja ulkoilu. Uskon asiat ovat olleet hänelle aina tärkeitä. Toini on ollut ahkera kirkossa kävijä. Kun fyysinen kunto huononee, jäävät Toinilta ensimmäisenä pois ulkoilu, kuoro ja konsertit. Sen jälkeen jää pois kirjasto. Kirkko ja kaupassa käynti loppuvat viimeisenä. Ruoka tuodaan tämän jälkeen kotiin. Se tulee joka toinen päivä, viikonlopun ruoat perjantaisin. Kodinhoitaja käy silloin tällöin sekä fysioterapeutti. Joskus Toini kaatuu. Silloin tulee sisälle vieras mies nostamaan pystyyn. Toinilla on turvaranneke, millä voi hälyttää apua.

Toini kokee itsensä hyvin yksinäiseksi. Kaukana asuva poika soittelee usein ja naapuri käy joskus katsomassa. Ne hiukan piristävät päivää. Toinin kunto huononee ja seuraava askel onkin siirtyminen palveluasumiseen, kaupungin palvelutaloon. Siellä on hieman seuraa, ainakin yhteisien ruokailujen yhteydessä. Pahaksi onneksi Toini kaatuu ja loukkaa itsensä. Sairaalasta päästyään Toinin kunto arvioidaan niin huonoksi, että hänet siirretään tehostetun palveluasumisen yksikköön.

Palvelutalo sijaitsee syrjässä, noin 30 kilometrin päässä kaupungista. Kirkko on sadan metrin päässä. Toini ei kuitenkaan kirkkoon pääse. Yksin hän ei pysty, eikä henkilökunta ehdi auttamaan. Muutakaan apua ei ole. Lähin sukulainen on 80-vuotias sisko, joka asuu 60 kilometrin päässä. Oma poika asuu 500 kilometrin päässä. Palvelutalon kaikki muut asukkaat ovat muistisairaita ja dementoitu-

neita vanhuksia. Toinilla ei siis ole seuraa muista asukkaista. Uusia kirjoja ei juurikaan saa. Ulos ei pääse, kuin silloin, kun poika pääsee käymään muutaman kuukauden välein. Päivän rutiineihin kuuluu peseytyminen, ruokailut ja television katselu. Poika soittaa usein ja silloin jutellaan, mikäli puhelimen akku on hoitajan kanssa saatu ladattua.

Päivät kuluvat omalla painollaan. Toini masentuu ja hänen elämänilonsa katoaa. Toini sinnittelee vielä vuoden, päivä toisensa jälkeen. Sitten hän antaa lopullisesti periksi. Toini siirretään kaupunginsairaalan vuodeosastolle. Toini kuolee.

1.1 Kehittämistoiminnan tavoitteet

Opinnäytetyöni on eksploratiivinen tutkimus siitä, millä edellytyksillä ja minkälaisella tahtotilalla voidaan luoda matalan kynnyksen paikallinen, avoin ja käyttäjälle ilmainen internetpohjainen kulttuuri- ja hyvinvointipalvelu Turun alueelle. Selvitän, miten palvelun sisällöntuotannossa ja teknisessä toteuttamisessa voidaan hyödyntää paikallisia osaajia, kuten kaupungin kulttuurilaitoksia, oppilaitoksia, kolmannen sektorin toimijoita, vapaan kentän taiteilijoita ja yhdistyksiä sekä paikallisia asukasyhteisöjä. Tavoitteeni on myös määritellä minkälaisella tekniikalla ja millä kustannuksilla em. palvelu on toteutettavissa.

Palvelu voi käsitykseni mukaan luoda tarpeen uudenlaiselle kulttuurituottajalle, jonka työn kuvaan kuuluu useiden erilaisten toimijoiden sisällöntuotantojen toteuttaminen internetiin. Pohdin työssäni kulttuurituottajan merkitystä, työnkuvaa perinteisen ja audiovisuaalisen tuottamisen välimaastossa sekä sitä, tuoko se lisätyöllisyyttä jo nyt niin laajalle kulttuurituottajan toimintakentälle.

Palvelun pääkohderyhmänä ovat sekä kotona että laitoksissa asuvat ikääntyneet turkulaiset. Ajatuksena on täydentää jo alueella olemassa olevia internetissä toteutettavia kulttuuri- ja hyvinvointipalveluja ja integroida ne yhdelle helppokäyttöiselle kanavalle. Näin voidaan ohjata paikallisia palvelusisältöjä kohdennetusti internetvastaanottimiin. Vastaanottimena voi toimia esimerkiksi tietokone, tabletti, internet-tv-vastaanotin tai erillinen hoivapääte. Pohdin myös pal-

velun merkitystä koskien kulttuuri- ja hyvinvointipalvelujen saavutettavuutta, esteettömyyttä ja tasa-arvoa Turun alueella. Teen opinnäytetyöni Turun kaupungin vapaa-aikatoimialan, hyvinvointitoimialan ja EVIVA-hankkeen toimeksiannosta. Toimeksiannon taustalla on se tahtotila, mikä on määritelty Turun kaupungin vapaa-aika- ja hyvinvointitoimialojen strategioissa sekä Turun kaupungin kulttuurilautakunnalle määritellyt painopisteet ”Kulttuuri kaikkien saatavilla” sekä ”Ajassa elävät palvelut”.

2 TAUSTALLA OLEVAT ARVOT JA KESKEISET KÄSITTEET

Kulttuuri- ja hyvinvointipalvelut mielletään yleisesti osaksi hyvinvointiyhteiskunnan perustoimintaa. Näitä palveluja käytetään usein myös mittarina, kun määritellään kuinka hyvin se kykenee vastaamaan ihmisten kulttuuri- ja hyvinvointipalvelujen tarpeisiin. Kohtuullinen palveluiden saavutettavuus koetaan kaikkien kansalaisten perusoikeudeksi. Kulttuuri- ja hyvinvointipalveluiden tasa-arvoinen toteutuminen on haasteellisinta ikäihmisten kohdalla. Kotiin, palveluasumiseen tai vanhainkotiin sijoitettu vanhus ei voi nauttia kulttuuripalveluista tasa-arvoisesti muiden kansalaisten tavoin (Kinnunen 1999, 15). Uusilla, hyvin suunnitelluilla, asiakaslähtöisillä sekä teknologiaa hyväksi käyttävillä palveluilla voidaan kokemukseni perusteella saavuttaa hoiva- ja hoitotyössä säästöjä niin ajallisesti kuin myös taloudellisesti. Tietotekniikalla on näissä palveluissa keskeinen rooli. Uutta teknologiaa hyödyntäen on mahdollista helpottaa myös ihmisen itsenäistä ja turvallista elämää silloin, kun toimintakyky on heikentynyt (Raappana & Melkas 2009, 9).

Näkemykseni on, että myös kulttuurisia hyvinvointipalveluja voitaisiin jakaa tällä teknologialla tasapuolisemmin ja tehokkaammin. Se voisi antaa paremmat mahdollisuudet omiin valintoihin ja lisäisi varsinkin ikääntyneiden ihmisten itsemääräämisoikeutta ja omanarvontuntoa. Kirsi Kinnusen (Kinnunen 1999, 15) mukaan täydellisen oikeudenmukaiseen palveluntarjontaan tuskin koskaan voidaan päästä, mutta uudella teknologialla voidaan ainakin korjata tätä epäkohtaa.

Taiteen ja kulttuurin hyvinvointivaikutuksia ja niiden taloudellista merkitystä yhteiskunnassamme on tutkittu ja tutkitaan. Varsinkin taloudellisten hyötyjen todentaminen ja mittaaminen on vaikeaa. Palveluiden kautta saatavia säästöjä tärkeämpää on kuitenkin mielestäni inhimillinen, eettinen ja moraalinen vastuu, mikä on myös tämän työn taustalla. Kiteytän sen OP-Pohjolan pääjohtaja Reijo Karhisen sanoin:

> *Hyvin toimivassa yhteiskunnassa korostuvat vastuullisuus, välittäminen, oikeudenmukaisuus ja aktiivisuus. Nykyisin nämä kaikki ovat rapautumassa. Ja jos yhteiskunnan arvopohja pettää, kaikki pettää*. (Junkkari 2013, B 6.)

Työn tietoperustana on näyttöön perustuva tieto (Toikko & Rantanen 2009, 39-44), hiljainen tieto, uudet kehittämistiedon tuottamistavat sekä aikaisempi tutkimustieto aiheesta. Monipuolisen ja toimivan kehittämistoiminnan edellytyksenä on reflektiivisen kokemustiedon ja toisaalta näyttöperustaisen ja tieteellisen lähestymistavan yhdistäminen (Toikko & Rantanen 2009,174). Reflektiivistä kokemustietoa edustaa se arvokas työelämän ja organisaatioiden tieto, mitä sain toteuttamissani haastatteluissa, kyselyissä ja yhteisöllisessä tutkimuksessa. Se sisältää myös selkeää kokemukseen perustuvaa empiiristä ja hiljaista tietoa ikääntyneiden puutteellisista mahdollisuuksista kulttuurisiin hyvinvointipalveluihin. Tähän kuuluu myös se kokemustieto, mitä itse olen saanut työssäni Turun kaupungin ikääntyneiden kulttuurikoordinaattorina.

Käsittelen lyhyesti kahta virtuaalipalveluhanketta, missä internet-teknologiaa on käytetty vanhusten hoitotyössä. Käsittelen myös Turussa toimivat internet-konserttilähetykset ja virtuaalipalvelun. Varsinaiseen vertaisarviointiin (benchmarking) ei mielestäni ollut aihetta, koska palvelut ovat sisällöltään niin erilaisia tutkittavaan palvelumalliin verrattuna.

Tavoitteena on kehittämistarpeiden priorisointi tarveanalyysiä hyväksi käyttäen (Toikko & Rantanen 2009, 73-7) sekä saada vastaukset kysymyksiin: Mitä tahoja ja keitä henkilöitä kehittäminen koskee? Mikä on ongelma? Mitä on tapahtunut? Miksi kehittämistoiminta aloitetaan juuri nyt? Mitä on tapahtumassa? Mikä on tulos? Loogisen viitekehyksen (Toikko & Rantanen 2009,75-76) avulla kuvaan, mitä aion kehittää.

Käytän myös ennakointia (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009 80,131), jossa tunnistan selkeän kehittymisalueen, mistä voidaan saada suuri taloudellinen, organisatorinen ja yhteiskunnallinen hyöty. Opinnäytetyössäni etenen perustutkimuksen ja soveltavan tutkimuksen kautta kehittämistyöhön, jonka päämääränä on saavuttaa uusia ja parannettuja tuotteita, välineitä ja palveluja (Toikko & Rantanen 2009,19-21).

Pohdin kehittämistyössäni myös mm. Keijo Räsäsen (Räsänen 2007 Toikon & Rantasen 2009 18,19 mukaan) esiin nostamaa kunnan vastuuta ja varsinaista palvelujen tuottamista sosiaali- ja kulttuuritoimessa kehittämistoiminnan intressien kannalta.

Opinnäytetyölläni selvitän mahdollisuudet luoda uudenlainen sosiaalikulttuurillinen palvelumalli Turun alueelle. Tavoite on luoda mallista niin toimiva, että sitä voidaan hyödyntää sekä valtakunnallisesti että rajojemme ulkopuolella. Hanke tuotteistetaan vastaamalla seuraaviin Toikon & Rantasen (mt. 2009, 86) kysymyksiin: Mitä palveluun kuuluu? Kuka tästä palvelusta vastaa? Mitä palvelu maksaa?

2.1 Kulttuuri- ja hyvinvointipalvelujen haasteet

Suomalaisessa yhteiskunnassa suuri osa hyvinvointipalveluista on yhteiskunnan ylläpitämiä tai tukemia. Sosiaali- ja terveyspalveluiden lisäksi toteutetaan mm. kulttuurisia hyvinvointipalveluja sekä liikunta- ja vapaa-ajan palveluja. Näillä palveluilla pyritään mm. ylläpitämään ja lisäämään henkistä ja fyysistä hyvinvointia, sosiaalista kanssakäymistä ja luomaan elämän laatua parantavia ja ylläpitäviä aktiviteetteja ja estämään syrjäytymistä.

Taiteesta ja kulttuurista hyvinvointia -toimintaohjelmaehdotuksessa määritellään tulevaisuuden visio vuoteen 2015. Sen tavoitteena on terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen kulttuurisin keinoin sekä osallisuuden lisääntyminen yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan tasoilla. Toimintaohjelman mukaan tavoitteisiin pääsemiseksi tarvitaan laajamittaista yhteistyötä kulttuuri- ja sosiaalisektorin välille. (Liikanen 2010, 10.) Sosiaali- ja terveyssektori sekä kulttuurisektori kohtaavat pää-

töksenteossa aivan liian harvoin ja niiden tarpeet nähdään jopa keskenään kilpailevina. (Terho 2012, 13.)

> *Rahoitus näyttää olevan ongelma lähinnä taiteen ja kulttuurin näkökulmasta, jossa edes perustoiminnan rahoitus ei ole taattua. Terveys- ja hyvinvointisektorienkin resurssit ovat niiden kokoon nähden niukat, mutta niiden toiminta-alueen kokonaisrahoitus on siitä huolimatta moninkertainen kulttuuriin verrattuna. Suurin kysymys sosiaali- ja terveystoimessa onkin lähinnä se, miten resurssit jaetaan eri toimintojen kesken, ja mistä löytää niiden rajoissa asiakkaille sopivaa kulttuuritarjontaa.* (Lehto 2012, 31.)

Näistä seikoista kumpuavat myös ne perimmäiset ongelmat ja haasteet, mihin opinnäytetyölläni etsin vastausta. Palveluiden käytön tulisi olla mahdollista kaikille. Sen on määrä olla tasa-arvoisesti saavutettavaa ja sen pitäisi olla myös asiakaslähtöistä. Kokemukseni mukaan palveluita voidaan tuottaa kansalaisille, jos he ovat kykeneviä tai halukkaita hakeutumaan palvelujen pariin. Ongelmia syntyy, mikäli nämä edellytykset eivät täyty. Syynä voi olla esimerkiksi pitkä välimatka tai huonot yhteydet palvelun luo, kuljetusongelma/liikuntaesteellisyys tai se, ettei tieto palvelusta saavuta kohdetta. Nämä ongelmat korostuvat erityisesti kuntien iäkkäämmän väestönosan kulttuuri- ja hyvinvointipalvelujen saavutettavuudessa kotona, mutta myös hoitolaitoksissa, palvelutaloissa ja vanhainkodeissa, missä vanhuksella ei useinkaan ole enää mahdollisuutta itse päättää millaisesta kulttuuripalvelusta hän haluaisi päästä osalliseksi.

Uusi vanhuspalvelulaki astui voimaan 1.7.2013. Se määrittää kunnille velvoitteet iäkkään henkilön palvelutarpeisiin vastaamiseksi. Laissa kiinnitetään huomiota mm. seuraaviin seikkoihin:

- palvelujen on oltava laadukkaita, oikea-aikaisia ja riittäviä ja ne on toteutettava niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta sekä ehkäisevät ennalta muuta palveluntarvetta
- palvelut on tarjottava ensisijaisesti kotona tai kodinomaisessa asuinpaikassa (kuten omaishoitona, perhehoitona kotipalveluna/kotisairaanhoitona tai palveluasumisena) - laitoshoitona vain, jos siihen on lääketieteelliset perusteet tai se on muuten perusteltua iäkkään henkilön arvokkaan elämän ja turvallisuuden kannalta
- iäkkään henkilön on voitava kokea elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi (Vanhuspalvelulaki 2012, 1§-13§)

Laissa ei kulttuuri-sanaa ole mainittu kertaakaan. Kuitenkin rivien välistä on luettavissa sama, mikä on kirjoitettu Liikasen toimintaohjelmaehdotuksessa seuraavasti:

Jokaisella on oikeus ja tasa-arvoinen mahdollisuus itse tehdä taidetta ja osallistua kulttuuritoimintaan

- riippumatta asuinpaikasta, elin- tai työympäristöstä,
- halunsa, toimintakykynsä ja luovien voimavarojensa mukaisesti,
- koko elämänsä aikana, myös vaihtuvissa elämäntilanteissa ja yhteisöissä.
  (Liikanen 2010, 10.)

Palvelut ovat siirtyneet ja siirtyvät koko ajan enemmän sähköiseen muotoon. Käytännössä osaa palveluista ja tiedotuksesta ei enää saa muualta. Esimerkiksi Turun paikallisissa sanomalehdissä ei ilmoiteta elokuvista eikä suomenkielisen työväenopiston kurssitarjontaesite enää tule jokaiseen kotiin, kuten ennen. Pankkiasiointi, ajan varaukset tai vaikkapa paikallisen hyvinvointikeskuksen ruokalista ovat netissä. Tämä on suuri ongelma vanhuksille. Sopivia, edullisia ja helppokäyttöisiä laitteita ei vielä ole yleisesti tarjolla. Ikääntyneiden tietotekniset taidot ja tietämys ovat myöskin pääsääntöisesti vähäiset.

On helppo yhtyä Tanja Vuohelaisen sanoihin:

> *Siirrymme enenevässä määrin julkisen ja yksityisen sektorin osalta sähköisiin palveluihin ja sisältöihin. Miksi, jos kohta kolmasosa meistä ei voi niitä käyttää? Miltä Sinusta tuntuisi, jos esim. tv-ohjelman lopussa kerrotaan, että kaikki mielenkiintoisimmat asiat löytyvät www… ja Sinulla ei olisi pienintäkään mahdollisuutta niitä sisältöjä katsoa? On myös aika raakaa, että sosiaali- ja terveyspalvelut tukeutuvat sähköiseen itsensä palvelemiseen.* (Vuohelainen 2011, 6.)

Tietokoneen käyttö on ongelmallista työikäisillekin. OECD:n uunituoreen tutkimuksesta Programme for the International Assesment of Adult Competencies (Marjukka Liitenin 2013, A6 mukaan) ilmenee, että viidennes suomalaisista ei osaa tai halua käyttää tietokonetta ja miljoona työikäistä haparoi sen käytössä. Tässä valossa on ymmärrettävää, että kun internetin tieto- ja sisältötulvan vastaanottaminen ja käsitteleminen on haaste työikäisille, on se erityisen haastavaa iäkkäille kansalaisillemme, joilla ei ole käytössään tarpeeksi helppokäyttöisiä laitteita ja niihin tuotettuja sisältöjä, ei käytön opastusta eikä käyttäjätukea.

Iäkkäimmät ihmiset ovat muuhun väestöön nähden tällä hetkellä eriarvoisessa asemassa, kun puhutaan tietokoneen ja internetin käytöstä. Kaikista iäkkäimmät sekä yksinäiset vanhukset jäävät usein tietoyhteiskunnan ulkopuolelle. (TNS Gallup Oy 2011.) Yhdenvertaisuuden näkökulmasta yhtäläiset oikeudet saada palveluja eivät siis tällä hetkellä toteudu.

KÄKÄTE-projekti (Käyttäjälle kätevä teknologia) selvitti iäkkäiden suomalaisten asumistoiveita ja -tarpeita. Selvityksestä käy ilmi, että ikäihmiset suhtautuvat myönteisesti uuteen teknologiaan arjen apuna (TNS Gallup Oy 2011). Mikä tahansa ei kuitenkaan kelpaa. Jotta teknologiasta olisi hyötyä ikäihmisille sen on oltava hyvää, helppokäyttöistä ja riittävän halpaa. Eniten kiinnostavat KÄKÄTE-projektin tutkimuksen mukaan turvallisuuteen, ruokaan ja viihtymiseen liittyvät palvelut, kuten esimerkiksi liikunta, ajanviete ja mielenvirkistys. Yllättäen hyvinvointisektorin tarjoamat terveyteen liittyvät palvelut eivät ole toivelistan kärjessä. Sen sijaan kulttuurisille hyvinvointipalveluille on tutkimuksen perusteella selvää tarvetta.

2.1.1 Taloudelliset realiteetit

Taloudellisten resurssien riittämättömyys luo kasvavat paineet sekä kulttuuri- että sosiaalisektorien palveluille koko Suomessa. Paineita luo ennen kaikkea voimakkaasti kasvava ikääntyneiden määrä. Valtioneuvoston kanslian raportin (4/2009) mukaan alueiden demografiset erot ovat suuria ja todennäköisesti vain kasvavat (Volk & Nivalainen 2009, 5). Tämä aiheuttaa tuntuvaa painetta hyvinvointipalveluiden tasavertaista saatavuutta kohtaan. Raportissa todetaan myös, että palvelutuotannon kustannustehokkuuden parantaminen siten, että laatu ei heikenny, vaatii runsaasti käytännön kokeiluja ja niistä saatujen hyvien käytännön esimerkkien vertailua (Volk & Nivalainen 2009, 15).

Pellervon taloudellisen tutkimuslaitoksen raportin mukaan palveluiden saatavuus ei yleisesti vastaa palveluiden tarpeita. Palveluiden saatavuusvaje ei noudata mitään alueellista jakaumaa, vaan on riippuvainen yksittäisten kuntien toimista. Se edellyttää kunnilta paitsi rahoituksen turvaamista, myös uusia toimintamalleja. (Volk & Nivalainen 2009, 1.)

Raportin mukaan kaupungeissa saattaa tulla tulevaisuudessa palveluiden suhteen määrällisiä saantiongelmia nopean vanhusten määrän lisääntymisen vuoksi. Maaseudulla asujaimisto puolestaan harvenee ja palvelut etääntyvät kauas asukkaista. Erityisesti pitkien etäisyyksien alueilla on syytä tukea painotetusti teknologiahankkeita, joissa informaatioteknologiaa ja apuvälineteknologiaa viedään arjen tasolle. (Volk & Nivalainen 2009, 75.)

Valtion nykyinen kuntapolitiikka ajaa pienemmät kunnat yhdistymään suuremmiksi kokonaisuuksiksi. Ikääntyneiden hyvinvointipalvelujen toteuttaminen tulee tässä muutoksessa olemaan entistä haasteellisempaa. Internetpohjaisen teknologian hyödyntäminen voisi olla selkeä, taloudellisesti merkittäviä säästöjä tuova ratkaisu. Ratkaisevassa asemassa ovat päättäjät. Päättäjien tietoisuudessa on paljon parantamisen varaa koskien teknologian käyttöä ja vaikutuksia vanhuspalveluissa; vaihtoehtoiskustannuksia ei pohdita (Raappana & Melkas 2009, 41). Vaihtoehtoiskustannuksilla en tässä tarkoita olemassa olevien vaihtoehtojen summaa, vaan sitä etua, minkä mahdollisesti parhaaksi vaihtoehdoksi valittu, tässä tapauksessa internetpalvelu tuo.

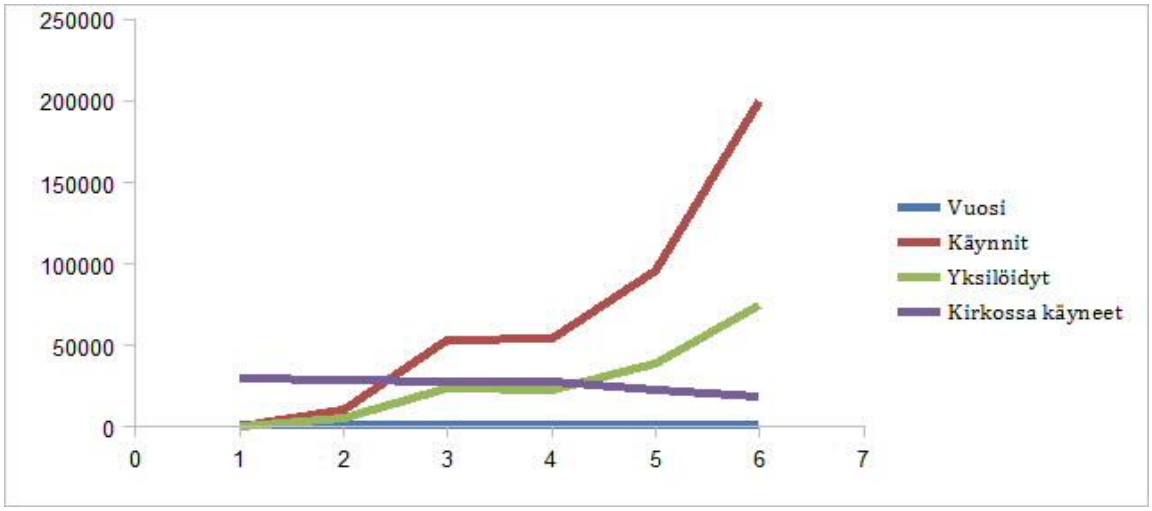
Ikääntyminen on haaste Turun kaupungille. Eläkeläisten osuus koko maan väestöstä on ollut vuonna 2004 keskimäärin 22 %, kun Turussa vastaava osuus oli 22,4 %. Verrattaessa kuuteen suurimpaan kaupunkiin eläkeläisten osuus on korkein Turussa. Ikääntyvän väestön määrä kasvaa vuosittain siten, että vuoteen 2015 saakka kasvu on varsin tasaista. 75 vuotta täyttäneiden määrä kasvaa vuosittain n. 150 hengellä ja 85 vuotta ja sitä vanhempien n. 100 hengellä. Kasvu kiihtyy merkittävästi vuoden 2015 jälkeen, kun suuret ikäluokat vanhenevat. (Turun kaupungin palvelustrategia 2007.)

2.1.2 Internetpohjaisen teknologian käyttö hyvinvointipalveluna Suomessa

Suomessa uusia toimintamalleja on haettu etsimällä mahdollisuuksia hyödyntää internetteknologiaa kulttuuri- ja hyvinvointipalveluissa. Erinomaisia tuloksia on saatu mm. Turussa filharmonisen orkesterin säännöllisistä internetkonserttilähetyksistä sekä Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän jokaviikkoisista virtuaalijumalanpalveluksista Turun tuomiokirkosta. Vuositasolla toiminta on saavuttanut

suuren joukon käyttäjiä. Esimerkkinä otan tilastot Oulun tuomiokirkon kävijämääristä (taulukko1). Toiminta on jatkunut siellä jo vuodesta 2007 ja näin ollen sieltä on käytössä vertailukelpoisia tilastoja.

Taulukko 1. Kirkossakäyntien määrät 2007-2012 Oulun tuomiokirkko

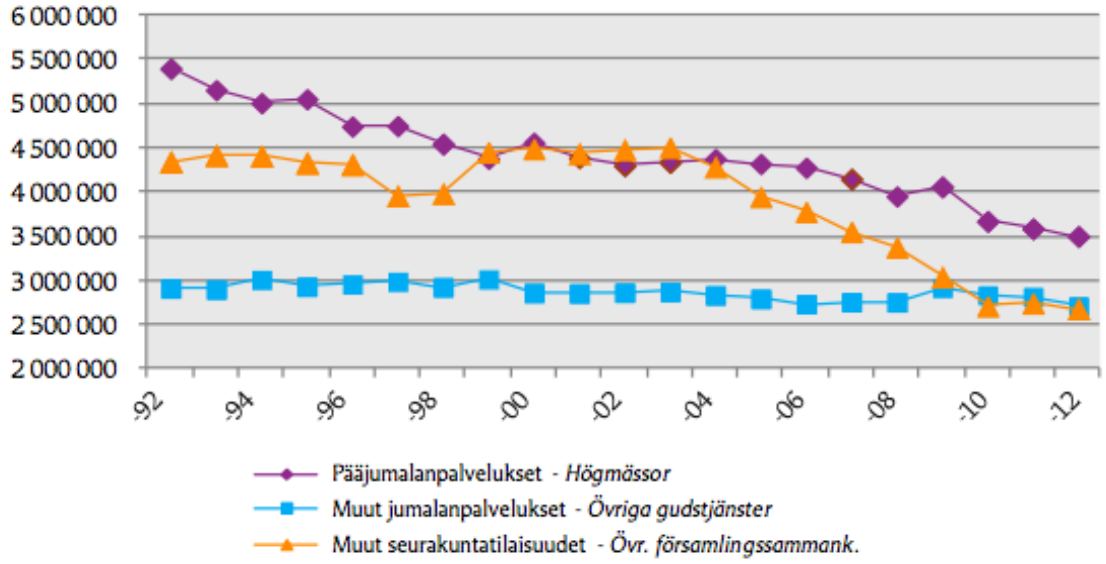


2007 2008 2009 2010 2011 2012

Oulun tuomiokirkossa jumalanpalveluksessa fyysisesti käyneet (lila) verrattuna virtuaalikirkon (punainen) kautta jumalanpalveluksia seuranneisiin 2007-2012 (Ilmari Mäenpää 2013). Vihreä käyrä kertoo yksilöityjen ID-osoitteiden määrän.

Taulukosta 1 voi nähdä fyysisten käyntien laskeneen koko virtuaalikirkkopalvelun ajan. Kun verrataan sitä koko Suomea koskevan kirkossakäyntien määrään (taulukko 2), voidaan huomata, että kirkossakäyntien määrä on ollut laskeva huolimatta virtuaalikirkosta (Kirkkohallitus, 2013, 73). Virtuaalikirkon ansiosta kokonaiskävijämäärä on kuitenkin Oulun Tuomiokirkon osalta noussut suorastaan räjähdysmäisesti viimeisten vuosien aikana. Ei ole mitään syytä epäillä etteikö suunta tulisi olemaan sama myös Turussa.

Taulukko 2. Kirkossa käyntien määrät koko Suomessa



Turun filharmonisen orkesterin internetkonserteissa vuonna 2012 oli yli 37 000 kävijää (Ilmari Mäenpää 2013). Virtuaalikirkko ja internetkonsertit, liittäen palveluun myös mm. chat-mahdollisuuden, ovat sisältäneet selkeitä asiakaslähtöisiä ja osallistavia elementtejä. Palveluista ovat voineet hyötyä eniten juuri ikääntyneet, jotka eivät voi enää lähteä kotoaan tai hoitolaitoksesta ”kotikirkkoon” tai tuttuun torstai-illan konserttiin. Uutena palveluna syksystä 2013 alkaen on ollut kaupunginvaltuuston kokousten säännöllinen välittäminen internetissä.

2.1.3 VIRTU-kanava ja Kylä-kanava

Internetpohjaisia hyvinvointipalveluita ikääntyneille on kokeiltu Suomessa ja myös Turun seudulla kuntien sosiaali- ja terveyspuolen, alan ammattioppilaitosten ja alalla toimivien teknologiayritysten yhteistyönä ja eri hankkeissa. Tällainen oli VIRTU-kanava, mikä oli ikäihmisille suunnattu sosiaalinen media- ja hyvinvointipalvelu. Palvelua kehitettiin Suomen, Ahvenanmaan ja Viron saaristoalueilla asuvien ikäihmisten kanssa osana juuri päättynyttä VIRTU-projektia. Projekti toteutettiin eri ammattikorkeakoulujen ja kuntien toimesta yhteistyössä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten sekä muiden julkisten, yksityisten ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. (Karppi, Tuominen, Eskelinen, Santamäki, Fischer & Rasu 2013, 256.)

Helppokäyttöisellä kosketusnäyttöisellä tietokoneella oli mahdollisuus pitää yhteyttä videoneuvotelutekniikalla muihin palvelun käyttäjiin sekä hoitohenkilökuntaan myös varsinaisen ohjelmalähetysajan ulkopuolella. Kanavan kautta oli mahdollista osallistua muun muassa sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden pitämiin liikunta-, rentoutus- ja laulutuokioihin sekä saada ajankohtaista tietoa esimerkiksi ravitsemuksesta, terveydestä ja maailman tapahtumista vaihtuvilta vierailta, osallistua eri aiheita koskeviin keskusteluihin sekä saada sosiaalisia kontakteja. (Karppi ym. 2013, 256.)

Käyttäjäkunta oli rajattu, eikä palvelu siis ollut kaikille avoin. Käyttäjäkokemukset ovat pääsääntöisesti olleet positiivisia ja osa kunnista jatkaa palvelumallin hyödyntämistä tulevaisuudessa. On hyvä huomioida, että käyttäjäkokemukset koskevat vain niitä rajoitettuja palveluita, mitä kanavalla on ollut tarjolla eikä käyttäjillä ole ollut palveluihin vertailukohtaa aiemmista kokemuksista.

VIRTU-hankkeen ohjelmatuotantoa on projektin jälkeen tuotteistettu kunnille myytäväksi palvelutuotteeksi, Kylä-kanavaksi. Turun ammattikorkeakoulun Kylä-kanava on suunniteltu palvelemaan kotona asuvia ikäihmisiä ja heidän omaisiaan (Turun ammattikorkeakoulu 2013). Kyseessä on vuorovaikutteinen kanava, jolla voidaan tarjota reaaliaikaisia hyvinvointia tukevia ohjelmasisältöpalveluita. Sisältö voi olla esimerkiksi neuvonta-, keskustelu- ja kyselytuokioita sekä liikunta- ja lauluhetkiä. Ohjelmien tuotannosta vastaavat ammattikorkeakoulun eri alojen, lähinnä sosiaalialan ja fysioterapian koulutusohjelmien opiskelijat. Sisältöpalvelun ostaa Videra Oy, joka myy sitä eteenpäin omassa palvelukonseptissaan. (emt 2013.)

Kylä-kanavan palvelu perustuu sisällöntuotannoltaan osittain hyvinvointi- ja terveydenhoitoalan opiskelijoiden työpanokseen. Tuotannon painottuminen liikaa oppilastyön varaan voi olla riski. Ainakin arkiajattelun kautta ajatellen on vaikea kuvitella, että se palvelisi pitkällä tähtäimellä kanavan toimintaa ja kehittämistä. Esimerkiksi oppilaiden vaihtuminen sisällöntuotannossa ei voi olla siihen vaikuttamatta.

Molemmat esimerkit ovat lähellä opinnäytetyöni aihetta. Kanavilla ja opinnäytetyölläni on sama kohderyhmä. Kanavien sisällöntuottamisessa on keskitytty hy-

vinvointitoimialan palvelujen tuottamiseen pääsääntöisesti opiskelijavoimin toteutettuna. Omassa työssäni taas lähtökohtana ovat kulttuuriset hyvinvointipalvelut, joissa kiinnitetään huomiota ennen kaikkea palvelun laatuun.

Useissa muissakin vastaavissa hankkeissa on toteutettu erilaisia hyvinvointi-, sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä neuvonnan kokeiluita. Esimerkkinä Hyvinvointi-TV-kokeilu, mikä pilotoitiin osana HYVOPA-hanketta Juankosken kotihoidossa 2010 (Jauhiainen, Miettinen 2011, 11-12). Pilotti toteutettiin käyttäen VIRTU-hankkeen tavoin Hyvinvointi-TV:tä, mikä on Laurea-ammattikorkeakoulun ja yritysten yhteistyönä kehittämä tuote. Hyvinvointi-TV:n pilotointi antoi rohkaisevia tuloksia ja se otettiin Juankoskella pysyvään käyttöön kotihoitoon. Laitetoimittajana ja yhteistyökumppanina toimii samainen Videra Oy. Sisällöntuotanto perustuu tässäkin palvelussa ainakin osittain opiskelijatyövoiman käyttöön. (Jauhiainen 2013.)

Kulttuurinen sisällöntuotanto palvelukokeiluissa on ymmärrettävästi jäänyt vajavaiseksi ja laadultaan heikoksi, koska toteutuksissa ei ole ollut mukana kulttuurialan osaamista. Mielestäni yhteistyössä kulttuurikentän kanssa mukaan voitaisiin liittää myös sellaisia täydentäviä hyvinvointipalveluita, mitkä eivät kuulu varsinaisen hoitotyön piiriin ja sen osaamisalueeseen. Näen tässä selvän tarpeen hyödyntää kulttuurituottajan osaamista.

Palveluista on tehty useita tutkimuksia ja opinnäytetöitä. Ne ovat kuitenkin rajoittuneet pääasiassa hoivasisältöihin ja tekniseen toteutukseen. Palvelun kehittämisen kannalta merkittäviä asiakaslähtöisiä tutkimustuloksia ei vielä ole. Outi Koivumäki toteaa opinnäytetyössään Ikäihmisten virtuaalipalvelun arviointitekijät, että useissa alan tutkimuksissa on tullut tarve tuottavuuden, tuloksellisuuden ja palvelun parempaan arviointiin. (Koivumäki, 2011, 40.)

Palvelumuotoilun kannalta keskeiset asiat ovat vielä kehittämättä. Myös tutkimuksissa virtuaalipalveluista käytetyt termit, kuten esim. ”telehoito” tai ”televalvonta” viittaavat selkeästi enemmän hoidollisiin ja ikääntyneiden turvallisuuteen liittyviin palveluihin.

2.1.4 Teknologia vastaan vanhukset

Valtaosalla ikäihmisistä (84 %) on käytössään matkapuhelin. Neljänneksellä on käytössään tietokone (23 %), viidenneksellä internet yhteys (19 %), kuudesosalla sähköposti (16 %) ja vajaalla kymmenesosalla (9 %) turvapuhelin. Kuitenkin vain 11 %:lla 85–89-vuotiaista on käytössään tietokone ja 6 %:lla internet. Kaikilla 75–89-vuotiailla vastaavat luvut ovat 23 % ja 19 %. Koko väestöön suhteutettuna se siis tarkoittaa, että 300 000 ikäihmistä jää täysin vaille internetin palveluita. (TNS Gallup Oy 2011.)

Tämän tutkimuksen tulosten perusteella voidaan sanoa, että tietokone ja internetin käyttö on osittain jalkautunut nuorempien ikääntyneiden keskuuteen, mutta sen käyttö vähenee jyrkästi iän kasvaessa. Voidaan myös olettaa, että käyttö nyt ja tulevaisuudessa eläköityvän väestönosan myötä lisääntyy. Ikääntyneille järjestetään yhä enenevässä määrin myös opastusta ja kursseja tietotekniikan saloihin mm. kansalais- ja työväenopistoissa sekä kolmannen sektorin toimijoiden järjestämänä. Hanna Vuohelaisen (Vuohelainen 2011, 6) mukaan seniorikansalaiset tarvitsevat kaiken mahdollisen tuen saavuttaakseen kansalaisoikeutensa myös sähköisessä maailmassa.

Yli 85-vuotiaiden määrä oli vuonna 2007 1,8%. Sen ennustetaan olevan vuoteen 2040 mennessä yli kuusi prosenttia. Eläkeikäisten eli 65 vuotta täyttäneiden ja tätä vanhempien määrä lähes kaksinkertaistuu nykyisestä 905 000:sta 1,79 miljoonaan vuoteen 2060 mennessä. (Tilastokeskus 2009.) Ikääntynyt ja toimintakyvyltään rajoittunut käyttäjäkunta on otettava huomioon ohjelmistoja ja teknologiaa suunniteltaessa.

Hoivateknologian tuotteita markkinoivia yrityksiä on Suomessa useita, mutta itse tuotteet hyödyntävät lähinnä olemassa olevia ja laitteelle sulauttamattomia sisältöjä. Tarjonta ja laatu on kirjavaa, sisällöt sekä laitteistojen/päätteiden käytön helppous eivät välttämättä vastaa niitä tarpeita, joita erityisryhmien palveluissa vaaditaan. Anu Raappanan ja Helinä Melkaksen mukaan teknologisten laitteiden ja järjestelmien kehittämisen ja ylätason teknologiapolitiikan rinnalla teknologian käytön juurruttaminen ja soveltaminen ovat jääneet paljolti ’eikenenkään-maaksi’. Tämän vuoksi teknologian mahdollisuudet ovat jääneet

vajaakäyttöön esimerkiksi vanhuspalveluissa ja tuottavuuden kehittämisen työvälineenä puolitiehen. (Raappana, & Melkas 2009, 42.)

Digitaalisia viestimiä käyttävältä vaaditaan uudenlaisia viestintävalmiuksia. Digitaaliset viestimet luovat haasteita erityisesti ikääntyneille. Heillä ei ole vastaavia valmiuksia käyttää uudenlaisia palveluita kuin nopeasti oppivilla nuorilla. (Länsitalo, Rautanen & Tuokko 2012.) Sisällöntuotannollisten haasteiden lisäksi tärkeää on teknisten ratkaisujen toimivuus ja käyttäjälähtöisyys. Jaana Leikas pohtii markkinoille tuotettavien laitteiden keskeneräisyyttä seuraavasti:

> *Koska teknologia kehittyy kiihtyvällä tahdilla, emme enää tiedä, mikä on oikeutettua ja mikä ei. Onko oikeutettua kehittää lyhyen tähtäimen teknologiaa? Teknologian tuottajat ovat lähteneet sille tielle, että keskeneräisiä tuotteita päästetään markkinoille. Eikö tämä ole eettisesti väärin?* (Leikas, 2008.)

Oman havaintoni perusteella tutkimuksissa on noussut ongelmana esiin juuri laitteistojen toiminnallinen luotettavuus, käyttäjälähtöisyys ja käyttökustannukset. Tämä vaikuttaa suuresti siihen, halutaanko palvelua käyttää. Teknologian haluttavuus on olennainen näkökulma käyttäjälähtöisyyden korostamisessa. Teknologisten tuotteiden ja palveluiden käyttö voi olla tuloksellisempaa, jos tuotteet ja palvelut koetaan houkutteleviksi. (Raappana & Melkas 2009, 29.) Havaintoni mukaan ei ole merkityksellistä, mikä laite on. Tärkeintä on käytön helppous ja toimintavarmuus sekä laitteen hankintahinta.

Loppukäyttäjän kannalta ei ole suurta merkitystä tuleeko palvelu tv:n, tietokoneen tai vaikka älypuhelimen välityksellä. Suuri merkitys tutkimusten perusteella näyttäisi olevan palvelujen käytettävyydellä (Koivumäki, 2011, 40). Sosiaali- ja terveyspuolen hyvinvointitelevisiokokeilut ovat perustuneet erillisten hoivapäätteiden käyttöön. Niiden hankintahinta ja käyttökustannukset ovat muodostuneet kuitenkin useimmiten liian suuriksi useimmille vanhuksille tai kunnille.

Näen tulevaisuuden kannalta tärkeäksi, että erikseen vanhuksia varten rakennettuja hoivapäätteitä ei tarvita. Ikääntyneillä on oltava helppokäyttöiset laitteet, mitkä voi hankkia tavallisista kodinkonemyymälöistä ja marketeista. Tällöin riippuvuussuhde hoivapäätteitä ja päätepalvelujen sisällöntuotantoa tarjoaviin yri-

tyksiin häviää, eikä esimerkiksi kalliita palvelujen päivityksiä tarvitse maksaa. Poikkeuksena ovat fyysisesti niin huonokuntoiset vanhukset, että he tarvitsevat apuvälineitä laitteen käyttöön.

2.1.5 Sosiaalinen media

Tämän päivän ikääntyneet kuuluvat siihen ryhmään, joka on jo tv-sukupolvea. Voidaan olettaa, että he pääsääntöisesti tietävät erilaisten pääkanavien ohjelmatarjonnasta, kuten esimerkiksi uutiset ja sää, ajankohtaisohjelmat tai suosittu viihdesarja. Televisio on aikojen kuluessa pitänyt pintansa toimivana, suhteellisen yksinkertaisena konseptina. Tietokoneaikakausi on tuonut mukanaan valtaisan määrän erilaisia palveluita, sosiaalista mediaa, interaktiivisuutta ja tietoa. Nämä uudet innovaatiot ja toiminnat eivät kuitenkaan saavuta ikääntynyttä väestöä, koska ikääntyneillä ei ole taitoa, kokemusta ja/tai fyysisiä edellytyksiä palveluiden käyttämiseen. Ikääntyneet eivät ole olleet myöskään varsinainen kohderyhmä palveluntuottajille.

Sosiaalista pääomaa syntyy yhteisössä tai ryhmässä luottamuksen, vastavuoroisuuden ja yhteisten arvojen pohjalta. Sosiaalisen pääoman mekanismit, luottamus ja kommunikaatio, edistävät informaation kulkua ihmiseltä toiselle ja tekevät ihmisten välisen yhteydenpidon helpommaksi. Petri Ruuskasen mukaan sekä sosiaalisen pääoman lähteet että tuotokset ovat kontekstisidonnaisia. Sen sijaan mekanismit näyttävät toimivan samaan tapaan eri konteksteissa (Ruuskanen 2001, 47).

Tulkitsen asian niin, että sosiaalisten verkostojen syntyminen ja ylläpitäminen ei ole ikäsidonnainen, vaan ihmiselle luontaista käyttäytymistä. Näin ollen sosiaalinen media voi hyvin toimia myös ikääntyneiden keskuudessa. Pirstaleisen ja usein vaikeastikin ymmärrettävän sosiaalisen median palvelut on palvelun tarjoajien toimesta kuitenkin selkeästi suunnattu muille kuin ryhmälle ikääntyneet.

Tässä on kysymys myös virheellisistä kaupallisista intresseistä ja strategioista internetpalvelujen tuottajien puolella. Professori Alf Rehnin mukaan suuri joukko hyväkuntoisia senioreita on kuitenkin merkittävässä määrin vielä kykenevä ku-

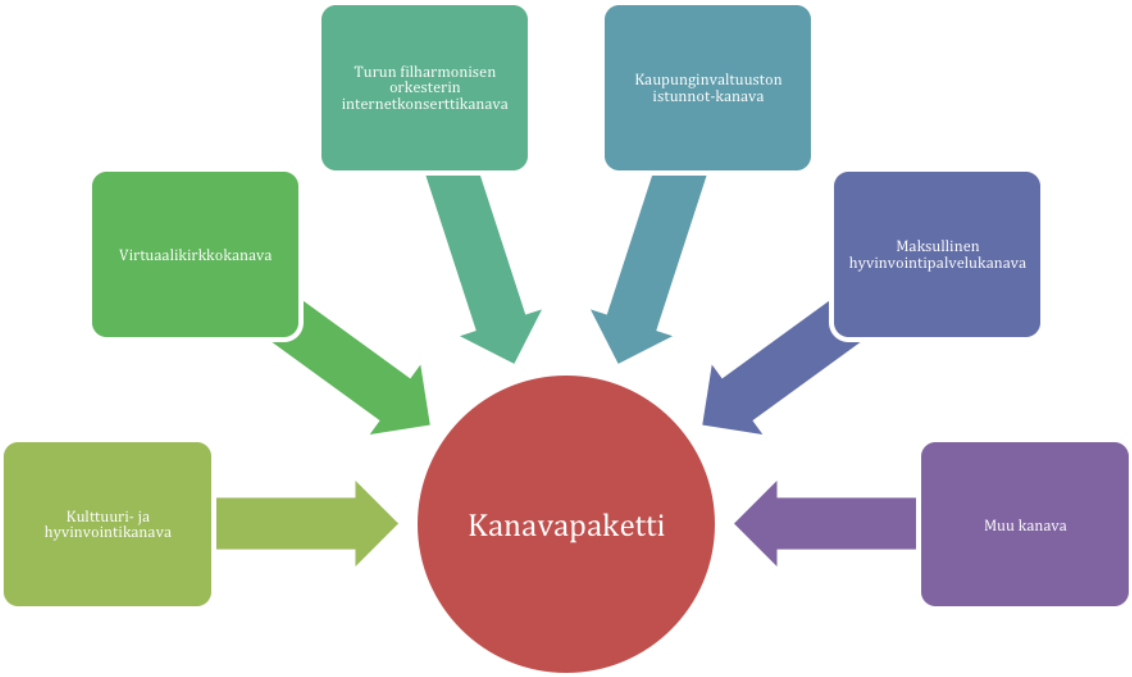
luttamaan ja myös tuottamaan. Heillä on keskimäärin myös tutkitusti varallisuutta ja aikaa kuluttaa.

> *Suomessa on 1,5 miljoonaa senioria, joista suurin osa pärjää ilman vaativaa hoitoa, on luku- ja kirjoitustaitoisia ja hyvin koulutettuja. Heillä on pelkkiä eläketuloja 23 miljardia, sehän on valtava mahdollisuus liike-elämälle.* (Pirkanmaan ELY-keskuksen Kevätkylvöseminaari, 2012.)

2.2 Teknologinen toteutusmalli

Tavoitteena on kehittää ohjelmistoalusta ja palvelukonseptit, joiden pohjalta pystytään tuotteistamaan asiakaskohtaisesti ja toimialakohtaisesti räätälöitäviä palvelukokonaisuuksia. Palvelun sisältö koostuu tuotettavista monimediaalisista suoralähetys- ja tallennemateriaaleista. Monimediaalisuudella tarkoitan kaikenlaisia kulttuuri- ja informaatiopalveluja, kansalaisviestintää sekä paikallisia sisältöjä.

Mediasisältöjä voidaan ajatella kanavina tai sisältökokonaisuuksina. Tässä yhteydessä käytän kanava-sanaa kuvaamaan tiettyyn aihepiiriin keskittyvää mediasisältöä (vrt. Urheilukanava, Kirkkokanava). Kanavia voidaan esiohjelmoida laitteeseen nopeita käynnistyspolkuja hyödyntäen. Vanhus voi yhtä nappia painamalla tai kosketusnäyttöä hipaisemalla saada halutun kanavan, kuin tv:ssä. Kutsun tätä kokonaisuutta kanavapaketiksi (Kuvio 1). Paketin sisällössä voidaan huomioida vanhuksen yksilölliset tarpeet. Kaikki tarpeeton voidaan karsia pois. Se selkeyttää palvelua ja tekee sen käytön helpommaksi.
Kanavan palvelut ovat avoimia ja maksuttomia kulttuuri- ja hyvinvointipalveluita. Mukaan voidaan liittää myös maksullisia hyvinvointipalveluita, joita vanhus, kunnan hyvinvointipalveluorganisaatio tai hoitolaitos/yksikkö voi halutessaan tilata. Tämä edellyttää sitä, että maksullinen hoiva-tv- tai muu vastaava palvelu on integroitavissa kanavapakettiin tai toisin päin.



Kuvio 1. Kanavapaketti

Teknologian avulla on mahdollista tarjota kanavalla myös uusia toimintamalleja asukaslähtöiseen kaupunginosatoimintaan, jossa yhteisöllistä voimaantumista voisi tapahtua myös osallistuvan vuorovaikutuksen ja interaktiivisuuden kautta. Tämä voi olla chat-palvelu tai esim. virtuaalinen keskusteluhuone. Virtuaalisella keskusteluhuoneella tarkoitan tietylle käyttäjäryhmälle luotua nettisivua, mistä käyttäjä voi helposti valikoitua omaan suojattuun ryhmäänsä (esimerkiksi juttutupa.com/ryhmä5). Tämän kaltainen palvelu lisää sosiaalista kanssakäymistä, torjuu erakoitumista ja mahdollistaa esim. tukiverkostojen luomisen vertaisryhmien kautta. Maksullisissa hoiva- ja hyvinvointi-tv-palvelupaketeissa näitä palveluja on tarjolla. Tämän palvelun olisi oltava kaikkien vanhusten käytössä ja näin ollen sen pitäisi mielestäni kuulua maksuttomiin palveluihin, jollainen kulttuuri- ja hyvinvointikanavan on tarkoitus olla.

2.2.1 Lähetyslaitteisto

Lähetyksiin tarvittavan teknologian kustannukset ovat pudonneet murto-osaan aikaisemmasta. Siihen, mihin ennen tarvittiin esimerkiksi YLE:n lähetysauto, riittää käytännössä savukeaskin kokoinen laite, kamera sekä kannettava tietokone. Lähetyskalusto mahtuu siis selkäreppuun. Alueella toimivan 4G-

teknologian avulla voidaan lähetyksiä toteuttaa käytännössä missä vain. Esimerkiksi reaaliaikainen lähetys kuumailmapallolennolta vanhainkodin yli on siis laitteilla toteutettavissa. Kaiken kaikkiaan teknologia kehittyy sekä lähetys- että vastaanottolaitteissa niin nopeasti, että tarkempi laitteiden ominaisuuksien käsittely ei ole relevanttia. Tämän työn valmistumisen aikaan tieto on jo osin vanhentunutta.

2.2.2 Vastaanottolaitteet

Kulttuuri- ja hyvinvointikanavan vastaanottamiseen käy tietokone, tabletti tai tarvittaessa hyvinvointitelevisioratkaisu, mikä sisältää internetvalmiudet. Nykyiset taulutelevisiot sisältävät jo usein nämä valmiudet sekä mahdollisuuden seurata audiovisuaalisia mediasisältöjä internetin kautta. Kehityssuunta kulkee kohti tv:n ja tietokoneen yhdistymistä. Mihinkään palveluun ei tarvitse kirjautua, mikäli käytössä on yleinen internetselain tai esiohjelmoituja asetuksia median vastaanottamiseen.

Toiminnalliseen toteutukseen soveltuvaa teknologiaa on saatavilla. Haasteellista on valita kustannustehokas, helppokäyttöinen, laadukas ja aikaa kestävä laitteisto. Paras lopputulos saavutettaisiin mahdollisimman yhteensopivalla ja teknisesti laadukkaalla laitteistolla, jota esimerkiksi liikuntaesteinen vanhus kykenee helposti käyttämään.

Jos vanhus on huonokuntoinen, on mahdollista, että joudutaan turvautumaan erikseen suunniteltuun hoiva- tai hyvinvointitelevisiolaitteeseen. Silloin on huomioitava, että kun harkitaan hyvinvointi- tai hoivatelevisiopalvelun hankkimista, palvelun toimittajat sitovat palvelun tilaajan yleensä järjestelmään ja määrätyn laitteen käyttöön. Pakettiin voi kuulua myös sisältöjä, mitkä eivät laadullisesti ole riittäviä. Ilmari Mäenpään (Mäenpää 2013, 1.) Turun kaupungille tekemän Hoiva-TV-järjestelmien teknologiaselvityksen mukaan nykyisin saatavilla olevat toimittajat sitovat palvelun tilaajan tyypillisimmin seuraavasti:

1) Sopimukset, joilla sitoudutaan käyttämään järjestelmää halutun sopimuskauden (lisenssimaksut ohjelmistosta, videoneuvottelukaista).

2) Tekniset laitteet kertainvestointina, leasing-laitteistona tai sopimukseen sisältyvänä käyttömaksuna.
3) Tekniset lisälaitteet, kuten kulunvalvonta, hälytinrannekkeet ym., jotka ovat yhteensopivia vain ko. laitteiston kanssa.
4) Sisällöntuotantoratkaisut ja sopimukset sisällöntuotannosta.

Mäenpään mukaan tilaajan kannalta paras tilanne olisi, että laitteiston voisi hankkia leasing-sopimuksella tai kertaostona ilman sidonnaisuutta palvelun toimittajaan. Hänen mielestään on kuitenkin kyseenalaista, mihin hankittua laitteistoa voisi ylipäätään hyödyntää, koska eri toimittajien toimintamallit ja teknologiat eroavat toisistaan. (Mäenpää 2013, 1.) Nopeasti kehittyvän teknologian vuoksi on syytä pohtia, onko myöskään syytä sitoutua vastaanottolaitteisiin, mitkä voivat pienen ajan kuluttua olla vanhanaikaisia ja uuteen teknologiaan soveltumattomia.

Kehitys kulkee vinhaa vauhtia. Tästä esimerkkinä juuri Suomen markkinoille tullut ilmainen ladattava kuvapuhelusovellus iPad- ja iPhone-laitteisiin, tuettuna sovellutuksena myös joihinkin Android-järjestelmää käyttäviin älypuhelimiin ja tabletteihin. Myynnissä on erikseen kohtuuhintainen ja helppokäyttöinen kuvapuhelinpaketti, mikä sopii kaikille, iästä tai teknisistä taidoista riippumatta. Laitteella onnistuvat kuvapuhelut myös käyttäjiltä, jotka eivät osaa, halua tai voi käyttää Skypeä tai tavallista tietokonetta. (Pieni piiri 2013.) On vain ajan kysymys, milloin tällaiseen laitteeseen voidaan applikoida esimerkiksi turvaranneke- tai kulunvalvontatoiminnot.
Ilmari Mäenpää toteaa selvityksessään seuraavaa:

> *Kehityksen suunnan voisi olettaa kulkevan kohti helppokäyttöisyyttä ja teknistä toimintavarmuutta jo ensi vuoden (2014) aikana. On varmaa että osa järjestelmätoimittajista on häviäjiä ja pahimmillaan käytön tuki, huolto ja muut toiminnot lakkaavat kokonaan. Siksi kunnan ja kaupungin on punnittava ratkaisun toimintavarmuus ja jatkuvuus erityisen tarkasti. Tarjouskilpailuvaiheessa on olennaista, että toimimattomat järjestelmät suljetaan kokonaan soveltuvien tarjoajien joukosta.* (Mäenpää 2013, 2.)

On tärkeää muistaa, että mikään teknologia ei voi korvata aitoa ihmiskontaktia tai emotionaalista taidekokemusta toisten ihmisten ympäröimänä. Teknologian avulla voidaan kuitenkin mahdollistaa läsnäolon tunne ja jopa sosiaalisten verkostojen syntyminen silloinkin, kun liikkuminen on täysin mahdotonta tai rajoitettua.

2.3 Kustannukset

Käsittelen tässä luvussani vain niitä kustannuksia, mitkä muodostuvat kulttuuri- ja hyvinvointikanavan ohjelmasisältöjen tuottamisesta. Mahdollisen hoiva-tv- tai hyvinvointi-tv-palvelun hankkimisen tarve ja sen kustannusten arviointi on tärkeä ja relevantti asia, mutta ei kuulu varsinaisesti opinnäytetyöhöni.

Kanavan kustannuksiin vaikuttaa olennaisesti kanavan lähetysten määrä (esim. krt/viikko) ja lähetysten pituus. Kustannukset muodostuvat pääosin henkilöstökustannuksista, mahdollisista palkkioista esiintyjille ja kanavan lähettämiskustannuksista. Otan esimerkiksi nykyisten Turussa toimivien internetpalvelujen kustannukset. Filharmonisen orkesterin internet-konsertteja lähetetään noin kerran kuukaudessa, samoin myös kaupunginvaltuuston istuntoja.

Filharmonisen orkesterin konserttilähetysten sekä valtuuston istuntojen kustannukset ovat kanavan osalta yhteensä 1000 € kuukaudessa. Robottikameran kuvaajan ja ohjaajan palkkiot ovat yhteensä 1000 €/lähetys. Tämä sisältää kaikki työnantaja- ym. kustannukset. Työhön kuuluu lähetysten lisäksi kahtena konserttipäivää edeltävänä päivänä tapahtuvat valmistelut ja harjoitukset jne. (Mäenpää, 2013). Näihin sisältöihin käytetään jo olemassa olevaa kalustoa.

Kanavan hinta määräytyy katsojamäärän mukaan. Uuden kanavan kustannukset ovat alkuun kuukausitasolla muutamia kymmeniä euroja. Vaikka katsojamäärän kasvaessa kustannukset nousevat, eivät ne kuitenkaan muodostu kuukausitasolla kovin suuriksi. Tällöin puhutaan arviolta 100-300 euron kustannuksista.

Suuri osa muusta uudesta sisällöntuotannosta voidaan toteuttaa sangen helposti. Laitteiston käyttämiseen riittää muutama napin painallus. Esimerkiksi kirjaston lukupiiri tai yleisöluento voidaan toteuttaa kirjaston oman henkilökunnan toimesta, kun henkilökunnalle on ensin järjestetty ensin lyhyt koulutus. Tällöin kuvauksen teknisestä toteuttamisesta ei tule kustannuksia. Kevyen, tällaiseen lähetystoimintaan käyvän laadukkaan kuvaus- ja lähetyskaluston hintahaarukka on sangen suuri n. 3500€-35 000€ (SUOMILAMMI Oy 2013).

Kirjaston tapahtuman, Tall Ships Racen tai Lucia-kulkueen kuvaamiseen riittää mainiosti laitteisto hintahaarukan halvemmasta päästä. Taideteosten tai konsertin kuvaamisessa ja tallentamisessa vaatimukset kasvavat. Laitteiston hankintahintaa pohdittaessa on huomioitava, että valmis materiaali on nähtävissä maailmanlaajuisesti. Esimerkiksi filharmonisen orkesterin konsertteja seurattiin viime vuoden (2012) aikana 91:ssä maassa. Mukana on sellaisiakin maita kuin Nepal ja Yhdistyneet Arabiemiirikunnat (Mäenpää 2013).

Kuva 1. Tall Ships Races lähtötunnelmien tunnin mittainen lähetys maailmalle olisi maksanut n.100€ (Kuva Jari Grönroos 2009)

Vaativampaan sisällöntuottamiseen tarvitaan toki ammattinsa osaava kuvaaja. Tällainen tuotantotapahtuma voisi olla esimerkiksi kierros Turun linnan näyttelyssä tai kamarimusiikkikonsertti, mikä tehtäisiin tallenteeksi. Ostopalvelun kustannukset ovat tuolloin arviolta 65€/tunti+alv.1,24% Kokonaiskustannukset riippuvat siitä, kuinka paljon aikaa valmiin tallenteen editointi vie. (Mäenpää 2013.) Tunnin reaaliaikainen lähetys joulukuusen pystytyksestä Turun tuomiokirkon eteen maksaisi hieman yli 70 €. Esivalmistelut maksavat suunnilleen saman verran. Myös tämä voi jäädä kanavalle tallenteeksi halutun pituiseksi ajaksi.

Kulttuurituotannollinen osaaminen voisi alkuun löytyä kaupungin omista henkilöstöresursseista. Mahdollisen pilotoinnin jälkeen voidaan tehdä johtopäätökset kulttuurituottajan palkkaamiseksi laajempaan lähetystoimintaan. Tällöin tuotta-

jan toimenkuvaan kuuluisi luonnollisesti koko tuotannollinen ja laadullinen vastuu.

Kustannuksia syntyy myös lähetysten vastaanottamisen ja vastaanottolaitteiden hallinnan koulutuksesta. Laitoksissa tämä onnistuu varmasti hyvinvointitoimialan panostuksella hoitohenkilökunnan opastukseen. Kotona asuvien ikääntyneiden opastus on haasteellisempaa. Hyväkuntoisten senioreiden tietokone- ja internetkoulutusta toteutetaan jo maassamme mm. alan yhdistysten voimin. Turussa koulutusta on järjestää ainakin Auralan kansalaisopisto.

Tietokone on vain yksi uusi laite muiden joukossa. Ikäihminen oppii käyttämään sitä kuten muitakin laitteita. Oppiminen saattaa sujua hieman hitaammin kuin nuoremmilta, mutta taito karttuu harjoitellessa. Rajoittunut toimintakykykään ei ole esteenä ja ongelmiin löytyy ratkaisuja. (Ikäihmisten tietotekniikkayhdistys ENTER ry. 2013)

3 MENETELMÄT

Kehittämistyön lähestymistapana on eksploratiivinen tutkimus ja innovaatioiden tuottaminen. Tavoitteena on ollut löytää myös tutkimusalueen heikot signaalit. Menetelminä ovat kvalitatiiviset haastattelut ja kyselyt sekä yhteisöllinen ideointimenetelmä. Tein puolistrukturoidut haastattelut valikoiduille kulttuuri- ja hyvinvointialan toimijoille, jotka edustavat tutkimuksessani palvelun sidosryhmiä. Toteutin kyselyt antamalla kysymyslomakkeet turkulaisille vapaan kentän taiteilijoille ja vapaaehtoistyöntekijöille. Yhteisöllistä ideointimenetelmää toteutettiin yhdessä vapaa-aikatoimialan kulttuurikoordinaattorien kanssa 8x8-menetelmää käyttäen.

3.1 Haastattelut

Tein puolistrukturoidut haastattelut 16:lle valikoiduille kulttuuri- ja hyvinvointialan toimijalle sekä sidosryhmien edustajalle. Haastattelut ajoittuivat toukokuuhun ja elokuuhun 2013. Kaksi haastatteluista tehtiin puhelimitse. Ennen haastattelua esittelin lyhyesti tutkimukseni ja sen tavoitteet sekä vastasin mahdollisiin tarkentaviin kysymyksiin.

Haastateltavien työhistorian pituus vaihteli suuresti ollen lyhimmillään n. 3 vuotta ja pisimmillään lähes 40 vuotta. Kaikilla vastaajilla on kattava oman alansa koulutus. Kahta haastateltavaa lukuun ottamatta kaikilla on ylempi korkeakoulututkinto.

Kulttuuri- ja hyvinvointipalveluiden ja saavutettavuuden asiantuntijoiden sekä alan koulutuksen suunnittelusta vastaavien ajatusten ja mielipiteiden kartoittaminen oli tutkimuksen kannalta ensiarvoisen tärkeää. Heidän ajatuksensa, visionsa ja suhtautumisensa on kanavan toteutumisen onnistumisen kannalta olennaista. Tällä ryhmällä on kontaktit, osaaminen ideointiin sekä valmiudet osallistua tarvittaessa kanavan hallinnointiin. Myös heidän edustamansa sidosryhmät ja verkostot ovat toiminnalle tärkeitä. Haastattelutilanteissa käydyt dialogit auttoivat minua itseäni käsittämään paremmin tutkittavaan aiheeseen liittyvän problematiikan ja käytännön haasteet.

Niin haastatteluissa kuin kysymyslomakkeissakin, pääpaino oli etsiä ja kartoittaa sellaisia kulttuurillisia sisällöntuotantomahdollisuuksia ja -ideoita, mitä voitaisiin toteuttaa kulttuuri- ja sosiaalipuolen palvelualojen yhteistyönä. Alussa oleva, johdattelevalta tuntuva kysymys Kulttuurikanava-nimestä pyrki tietoisesti ohjaamaan vastaajien ajatuksia tämänkaltaisen sisällöntuotannon pohdintaan.

3.2 Kysymyslomakkeet

Jaoin kysymyslomakkeet kahdelle ryhmälle. Lomakkeiden kysymyksissä pyrin huomioimaan vastaajien ammatillisen ja kokemuksellisen ymmärryksen sekä

kyvykkyyden vastata annettuihin kysymyksiin. Tästä syystä lomakkeet poikkesivat kysymyksenasettelultaan hieman toisistaan.

Kysymyslomake 1

Jaoin lomakkeet (N=7) kesäkuun alussa 2013 kolmelle Turun kaupungin vapaa-aikatoimialan kulttuurikoordinaattorille, lastenkulttuurin suunnittelijalle, liikuntapalvelukeskuksen ikääntyvien liikuntapalveluvastaavalle, Turun taideakatemian projektikoordinaattorille sekä Taiteen keskustoimikunnan Varsinais-Suomen toimipisteen taidekoordinaattorille. Vastaajat olivat saaneet tutustua ennakkoon opinnäytetyösuunnitelmaani.

Kaikilla vastaajilla on työnsä kautta kokemusta ja näkemystä toimimisesta luovilla aloilla ja erilaisten taiteilijoiden kanssa. Ikääntyneiden kulttuuripalvelut liittyvät tai ovat liittyneet suoraan kolmen vastaajan toimenkuvaan. Neljä vastaajista on tekemisissä palveluiden kanssa osittain. Vastaajien työhistorian pituus vaihteli viidestä 37:n vuoden työkokemukseen.
Vastauksia tuli 6. Ne jakaantuivat seuraavasti:

Koordinaattorit	5
Liikuntapalveluvastaava	1
Ei vastannut	1
Vastauksia yhteensä	6

Kysymyslomake 2

Jaoin lomakkeet 15:lle vapaan kentän ammattitaiteilijalle. Heillä kaikilla on aiempaa kokemusta ikääntyneiden kulttuuripalveluista Turun alueella. Suurin osa heistä on tehnyt sitä säännöllisesti lähinnä eri hankkeiden yhteydessä. Lomakkeet annoin Turussa 22.5.2013 Vanhalla Suurtorilla Tilaa, tarjoa, toteuta! Taiteilija työssä vanhainkodissa -koulutustapahtumassa, mikä oli suunnattu taiteilijoille ja hoitohenkilökunnalle. Ennen lomakkeiden jakoa esittelin kanavan ajatuksen, tarkoituksen ja visiot sekä jaoin lyhyen saateselvityksen tutkimuksesta ja sen tavoitteista. Vastauksia tuli seitsemän.

Tämän lisäksi annoin kyselylomakkeen henkilökohtaisesti kolmannen sektorin yhdistystoimijalle, kevyen musiikin puoliammattilaiselle, kevyen ja tanssimusiikin

ammattimuusikolle ja ohjelmatoimistoyrittäjälle sekä klassisen musiikin ammattimuusikolle. Mukana oli kirjallinen selvitys palvelun luonteesta. Vastaajilla on kokemusta kulttuuripalvelutoiminnasta ikääntyneille. Kaikki neljä vastasivat kyselyyn. Kyselylomakkeita annoin yhteensä 18. Vastauksia tuli 11. Ne jakaantuivat ammattikunnittain seuraavasti:

Klassinen musiikki 1
Kevyt musiikki, freelancer 1
Kevyt musiikki, freelancer + ohjelmatoimisto 1
Kuvataide, vapaa kenttä 3
Sanataide, vapaa kenttä 2
Tanssi, vapaa kenttä 2
Vapaehtoinen kulttuuritoiminta, yhdistys 1

Vastaajien työhistorioiden pituus vaihtelee suuresti. Kuvataiteen, sanataiteen ja tanssin edustajat ovat olleet alalla keskimäärin 4-5 vuotta. Musiikin ja vapaaehtoistyön edustajilla on kokemusta 20-36 vuotta. Vastaajista kaksi edusti paitsi taiteen alaansa, myös työnantajapuolta (ohjelmatoimisto ja ammattitanssitaidetta välittävä organisaatio). Suhteessa eniten vastauksia tuli kuvataiteilijoilta. Tämä johtuu siitä, että kysymyslomakkeeseen vastaamatta jättäneistä suuri osa oli esittävän taiteen edustajia.

3.3 Yhteisöllinen tutkimusmenetelmä

Toteutin yhteisöllisen ideointikohtaamisen 14.5.2013 käyttämällä 8x8-menetelmää. Kutsuin vapaa-aikatoimialan neljä kulttuurikoordinaattoria luovaan kehittämiskohtaamiseen. Noin puolen tunnin alustuksen ja keskustelun jälkeen vapautin ryhmän toimimaan. Alustuksessani pyrin olemaan esittämättä liian pitkälle vietyjä henkilökohtaisia visioitani kanavan toiminnasta, jotta tulokset olisivat mahdollisimman riippumattomia omista mielipiteistäni. Avoin ja positiivinen ilmapiiri on luovan ongelmaratkaisun edellytys. Ideointi ja arviointi on tällaisessa prosessissa kuitenkin pidettävä selkeästi erillään. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2009,143.) Pidin tästä oivallisesta neuvosta kiinni niin tiukasti, että otin kohtaamisen tulokset esille arviointia varten vasta tehtyäni ja litteroituani haastattelut

ja kyselyt. Tein siinä mahdollisesti virheen, koska yhteisöllisen tapaamisen tuloksena syntyi lista käsitteitä, joita voi mielestäni pitää koko opinnäytetyön kysymysten asettelun runkona. Strukturoimattomasta yhteisöllisestä 8x8 ideointimenetelmästä muodostui yllättäen se ”voimala”, mistä syntyivät tutkimuksen toiminnallisten tekijöiden alaluokat.

4 TULOKSET

Haastatteluiden, kyselyiden ja yhteisöllisen tutkimusmenetelmän avulla saadusta laadullisesta aineistosta muodostui kolme päätulosta:

- Asiantuntijanäkemys, joka sisältää alaluokat virtuaalipalvelu, kulttuurikanava, palvelun tarpeellisuus ja palvelun työllistävyys.
- Toiminnalliset tekijät, joka sisältää alaluokat sisällöntuotanto, yhteistyö, saavutettavuus, kohderyhmät, hallinnointi, resurssit ja tekijänoikeudet.
- Kriittiset tekijät

4.1 Asiantuntijanäkemys

Haastattelujen ja kyselyiden avulla selvitin, miten virtuaalipalvelu käsitteenä ymmärretään ja koetaan. Tämä sen vuoksi, että katsoin sen edesauttavan omaa ymmärrystäni diskurssimielessä vastauksia analysoidessani. Seuraava kysymykseni koski kanavan nimeä. Palvelun nimen funktio informatiivisena elementtinä on tärkeä. Itselleni on tärkeää, kuinka kulttuuri-sana koetaan ja mitä mielleyhtymiä se tuo. Nämä kaksi kysymystä avasivat mielestäni myös yhteyden kysymysten ja vastaajan välille. Selvitin vastaajien näkemykset asiantuntijaroolissa kanavan palvelun tarpeellisuudesta ja hyödyistä myös työllistymisen kannalta.

4.1.1 Virtuaalipalvelu

> *” Monet vanhukset ovat niin huonokuntoisia että eivät jaksa kovin montaa minuuttia istua ja ovat enempi vuoteessa. Jokaisella pitäisi olla joku Ipadi tai joku sellainen pöydän vieressä ja hoitajat sieltä laittaisivat sitten tulemaan mitä halutaan.”*

Mielikuvat virtuaalipalveluista ovat pääsääntöisesti positiivisia. Palvelut liitettiin mielikuvana poikkeuksetta internetpalveluihin. Virtuaalipalvelut mielletään haastattelujen perusteella mahdollisuuksia antavana, mielenkiintoisena ja uutena tapana toteuttaa palveluita. Osalle vastaajista se on jo olennainen osa nykyistä omaa palvelua. Virtuaalipalvelu nähdään myös mahdollisuutena innostaa ihmisiä kokeilemaan sellaisia sisältöjä, mitä he eivät välttämättä muuten lähtisi hakemaan.
Konkreettisina esimerkkeinä tuli esiin mahdollisuus pitää yhteyttä sukulaisiin ja ystäviin sekä oman elämän historian tallentamismahdollisuus sähköiseen muotoon.

Nykyiset virtuaalikirkko- ja nettikonserttipalvelut nähdään hyvänä esimerkkinä palveluista. Lähes kaikki tutkimukseen osallistuneet nostavat esiin teemat saavutettavuus ja vuorovaikutteisuus. Erittäin tärkeänä koetaan myös, että palvelun on oltava täydentävää, mutta ei korvaavaa. Kustannussäästöjä ei kukaan haastateltava maininnut. Virtuaalipalvelujen koettiin olevan:

- helposti rakennettavissa oleva järjestelmä
- matalan kynnyksen palvelu
- ei aikaan tai paikkaan sidottu
- voi seurata silloin kun itse haluaa
- ei kiinnosta välttämättä isoja tv-kanavia
- voi toteuttaa lähtökohtaisesti vähäpätöisemmistäkin aiheista
- toimiva netti ilman katkoksia
- verkko-osallisuus
- saavutettavuus
- esim. Turun Amk:n Virtu-kanava
- vastavuoroisuus

- ihmiset eivät ole keskenään samassa tilassa
- osallistumista
- etäinen, passiiviset ihmiset välttelemässä suoraa ihmiskontaktia

Yksi haastateltava näkee koko virtuaalipalvelun käsitteen toimintana, mikä ei ole todellista, vaan keinotekoinen tietokoneella luotu maailma. Tässä mielessä kyseenalaistan koko virtuaalipalvelukäsitteen tässä yhteydessä. Voidaanko puhua virtuaalipalveluista vai pitäisikö käyttää jotakin toista nimeä, kuten ”Vuorovaikutteinen etäpalvelu”, mitä mm. VIRTU-hankkeessa on käytetty.

4.1.2 Kulttuurikanava

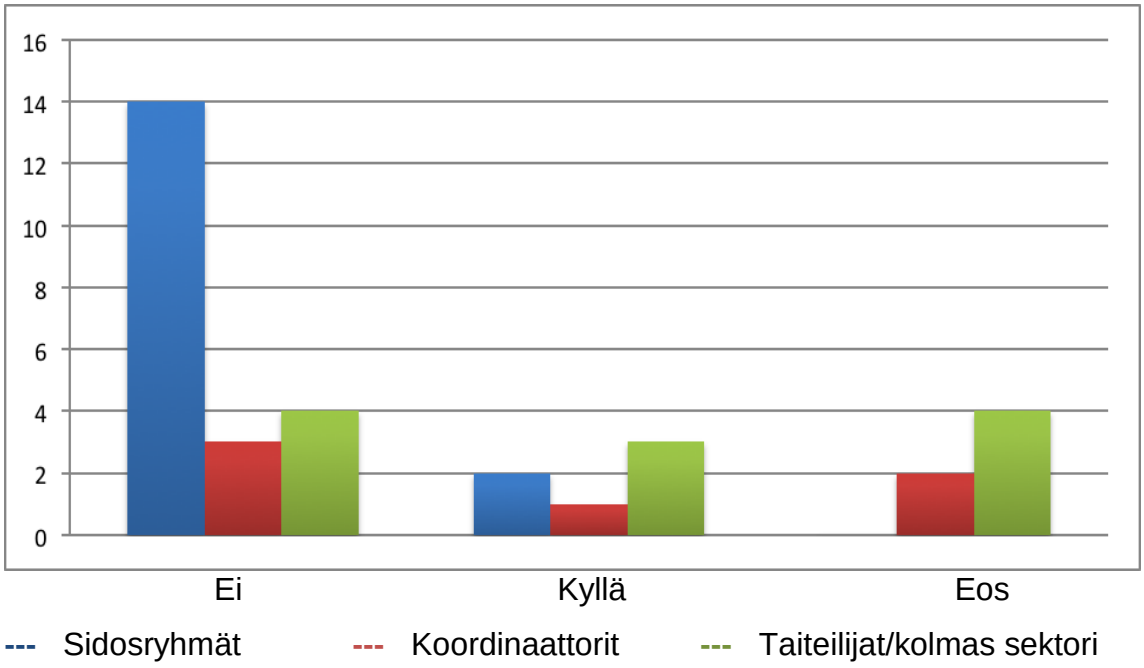
Kysymys, Onko Kulttuurikanava-nimi harhaanjohtava? on tarkoituksellisesti johdatteleva. Sen ajatus on saada vastaaja miettimään kulttuuri-sanan käyttöä ja merkitystä perusteellisemmin palvelun asiakkaidenkin näkökulmasta. 64% vastaajista kokee Kulttuurikanava-nimen hyväksi tai aika hyväksi. Vastauksia perusteltiin seuraavasti:

- se ei diskriminoi tai leimaa
- sinällään hyvä yksinkertainen nimi
- kulttuuri on niin laaja käsite, että sen alle mahtuu mitä vain
- kulttuuri edustaa kokonaishyvinvointia
- kulttuuri on kaikkien ihmisten elämää
- kulttuuri on sitä, että ihmiset luovat todellisuutta yhdessä
- liittyykö siihen liian laajasti korkeakulttuurin leima?

18% vastaajista on sitä mieltä, että Kulttuurikanava-nimi ei ole sopiva. Perusteluina olivat kulttuuri-sanan rajallisuus yleisenä käsitteenä ja se, että se mielletään helposti ns. ”korkeakulttuuriin”. Se voidaan vastaajien mielestä käsittää liian suppeasti. Toisaalta yksi vastaajista piti nimeä liiankin yleisenä. Kaksi vastaajaa pitää Kulttuurikanava-nimeä harhaanjohtavana.

Myönteisimmin, lähes kaikki, Kulttuurikanava-nimeen suhtautuivat sidosryhmien edustajat. Oman tulkintani mukaan vastaajat ovat taustaltaan ja koulutukseltaan siinä asemassa, että he näkevät kulttuuri-sanan laajemmassa merkityksessä. Kielteisimmin Kulttuurikanava-nimeen suhtautuivat taiteilijat, joista puolet piti nimeä harhaanjohtavana. Tämä antaa perustellusti syyn miettiä koetaanko kulttuuri sanana vieläkin vieraana ja arjen yläpuolella olevana ”korkeakulttuurina”. Tässä mielessä laajempi pohdinta nimen sopivuudesta on varmasti paikallaan. 18%:lla vastaajista ei ole selkeää mielipidettä. Palvelun sisällön kannalta kulttuuri- ja hyvinvointikanava voisi olla osuvampi nimi.

Taulukko 3. Onko Kulttuurikanava-nimi mielestäsi harhaanjohtava?



4.1.3 Palvelun tarpeellisuus

> *”Emme voi odottaa monia vuosia ja lähteä vasta sitten tekemään. Se on tavallaan hukkaan heitettyä aikaa. Mun mielestä se ajankohta on juurikin nyt.”*

Kaikki vastaajat, yhtä lukuun ottamatta, kokevat palvelun tarpeellisena tai erittäin tarpeellisena nyt ja tulevaisuudessa. Tärkeimmäksi argumenteiksi kanavan toiminnan puolesta nousevat:

- saavutettavuus
- mahdollisuus jakaa tapahtuma tai palvelu mahdollisimman monelle
- palvelua tarvitsevien määrän lisääntyminen
- nettipalveluiden käytön kynnys madaltuu
- internetin käytön lisääntyminen
- taloudelliset haasteet
- oikeudenmukaisuus ja tasavertaisuus palveluiden saatavuudessa
- mahdollisuudet käyttää kanavaa tiedotusvälineenä
- työllistyminen

Perusteluina mainittiin myös se, että palvelu on jo nyt tarpeellista vanhainkodeissa ja siihen tullaan menemään tulevaisuudessa tavalla tai toisella. Varsinkin palvelun saavutettavuus koetaan tärkeäksi. Palvelu voi toimia myös aktivoivana elementtinä saamalla esimerkiksi vanhuksen lähtemään ulos kotoa.

> *”Jos puhutaan musiikista ammattimuusikolle, niin sen tekeminen tuottaa mielihyvää ja sen asian havaitseminen että on yleisöä paikan päällä tai netissä, .. mitä enemmän niitä on niin siitä on hyötyä tai paremminkin iloa.”*

Lähes kaikki vastanneista taiteilijoista ovat kiinnostuneita kanavasta ja sen tuomista mahdollisuuksista. Taiteilijoiden vastauksista heijastuu selkeästi juuri oma työ ja tekeminen. Tästä johtuen kanavan arviointi ja mielipide sen tuomista mahdollisuuksista on sangen subjektiivinen, eikä sitä koeta niinkään yleisenä ja laajana palvelukokonaisuutena.

Myönteisimmin kanavaan suhtautuvat tästä ryhmästä ne henkilöt, joiden työskentely ja taiteen ala luonnollisimmin soveltuu audiovisuaaliseen tuotantoon ja levitykseen. Muusikot, tanssitaiteen, sanataiteen sekä myös kolmannen sektorin edustajat kokevat kanavan olevan heille luonnollinen mahdollisuus toteuttaa itseään ja työtään. Lähes kaikilla on kokemusta av-tuotannoista tai esiintymisis-

tä televisiossa tai internetlähetyksissä. Tästä syystä näen, että he kokevat kanavan toimintamallin paremmin juuri heidän toimintaansa soveltuvaksi.
Kuvataiteen edustajat suhtautuvat kanavan palvelumallin tarjoamiin mahdollisuuksiin varovaisemmin. Yksi vastaajista ei näe palvelua ollenkaan relevanttina suhteessa omaan työhönsä. Kuvataiteen tekemistä ei välitetä liikkuvan kuvan ja äänen avulla kovinkaan yleisesti. Tästä johtuen tämän kaltainen palvelu tuntuu vieraalta. Palvelu tuo alalle uusia haasteita jo pelkkien työtapojenkin suhteen. Kyseessä voi olla myös mielikuva eräänlaisesta ”stand up”-kuvataiteilusta kameran edessä, mikä voi tuntua pelottavalta.

Palvelukonseptiin suhtaudutaan, varsinkin taiteilijoiden joukossa, osin myös varauksellisesti. Se koetaan vielä keskeneräiseksi ja osittain hankalaksi hahmottaa. Osasyynä on varmasti puutteellinen selvitys kanavan toiminta-ajatuksesta ennen kyselyä. Asiaa olisi pitänyt avata enemmän esimerkiksi yhteisessä tapaamisessa. Ajan puutteen vuoksi tämä oli kuitenkin mahdotonta.

Kaikki sidosryhmien vastaajat (16) kokivat palvelumallin sellaiseksi, että heidän edustamansa toimiala voisi olla siinä mukana. Kymmenen vastaajaa halusi olla mukana ehdottomasti. Mukana oloon lueteltiin seuraavia syitä:

- vuorovaikutukset ja sen mahdollisuudet vanhoille ihmisille tai joillekin erityisryhmille kotona ja laitoksissa ovat tärkeitä
- virikkeitä, inspiroivaa ja tunteita herättävää toimintaa ei laitoksissa ole liikaa
- museoympäristöt ovat sellaisia, joissa järjestetään palveluun sopivia tapahtumia ja pedagogista toimintaa
- palveluja täytyy katsoa yhä laajemmin ja entistä vahvemmin asiakaslähtöisestä näkökulmasta, palvelu on korostetusti palvelua ihmisille
- oma toimiala voisi olla mukana osaamisen välittäjätahona, auttamassa konseptin markkinoinnissa taidetoimijoiden kentällä sekä järjestää tiedotusta ja koulutusta
- palvelu vastaa yhdellä tavalla suuren ihmisryhmän tarpeisiin
- on mieluista olla mukana erilaisessa kehittämishankkeessa, jossa tietyn alan ja alueen toimintaa ja toimintamalleja linkitetään

Vastaajat mieltävät selvästi, että kyseessä on sekä sosiaalinen että palveluinnovaatio. ”Palveluinnovaation ja palvelun synnyssä asiakkaan rooli on keskeinen ja hyödyn tuottaminen sekä asiakkaalle että palvelun tarjoajalle on tavoite, johon kehityksellä ja uudistamisella pyritään” (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2009, 13-14).

Lähes kaikki koordinaattorit pitävät palvelumallia sellaisena, että olisivat valmiita toimimaan palvelussa sisällön tuottajina ja yhteistyökumppaneina sekä osallistumaan kanavan kehittämiseen omalla työpanoksellaan. Perusteluina mm. seuraavat argumentit:

- kaikki kanavat on hyödynnettävä ihmisten aktivoinnissa ja itsestään huolehtimisen mahdollistamisessa
- voitaisiin hyödyntää vapaan kentän monipuolista kulttuuritarjontaa
- myös ruotsinkieliset ikäihmiset voisivat olla kohderyhmä
- kanava voisi olla myös hyvä väline, kun halutaan luoda yhteiskokemuksia/projekteja (myös livenä)
- hyvä malli myös maahanmuuttajien tavoittamisessa.

Kanavan tarpeellisuutta tukee Helena Blažunin väitöstutkimus (Blažun 2013, 5), jonka tavoitteena oli ymmärtää tieto- ja viestintätekniikan yhteyttä ikääntyneiden voimaantumiseen ja tasa-arvoiseen osallisuuteen tietoyhteiskunnassa sekä tarjota tieto- ja viestintätekniikkaan perustuvia mahdollisuuksia elämänlaadun parantamiseksi.

Tutkimuksen mukaan tieto- ja viestintätekniikan (ICT) käyttö voi vähentää ikääntyneiden yksinäisyyttä ja sen hyödyntämisellä on kaiken kaikkiaan positiivinen yhteys vanhusten elämänlaatuun subjektiivisilla elämänlaatumittareilla mitattaessa. Väitöstutkimuksen mukaan ikääntyneet tarvitsevat kuitenkin yksilöllistä ohjausta ja kannustusta tekniikan käyttöön.

4.1.4 Palvelun työllistävyys

> *”Kyllä mää uskon että kun se saadaan käyntiin ja sitä opitaan käyttämään, niin sen kysyntä tarjonnalle kasvaa ja silloinhan se poikii sitä lisätyöllistymistä.”*

Selvästi suurin osa sidosryhmien vastaajista pitää todennäköisenä, että palvelu luo lisätyöllisyyttä. Vastaajien mahdolliseksi näkemät työllistävät elementit ovat:

- työn lisääntyminen vapaa-aikasektorin nykyisillä toimijoilla
- lisätyöllistyminen vapaalla kentällä sisällön tuotannossa
- kanavan tekniseen toteutukseen tarvittava työ/henkilökunta
- kanavan kulttuurituotannollinen osaaja
- mahdollisuus hyödyntää Turun alueen oppilaitoksista valmistuneita osaajia
- alan yritykset
- seurakunnat
- kolmas sektori

Vapaa-aikatoimialan kunnallisten työntekijöiden työmäärän lisäämistä ei katsota voitavan juurikaan lisätä ellei toimintoja karsita tai resursoinnin painopisteitä muuteta. Toisaalta kanavan toiminnalla syntyvien asiakkuuksien lisääntymisen ja saavutettavuuden paranemisen myötä voi olla syytä tarkistaa toimialojen mahdollisuuksia suunnata palvelutoimintaa uudella tavalla. Kunnan mahdollisuuksiin palkata lisää henkilöitä palvelua toteuttamaan suhtaudutaan epäillen. Työllistymiseen vaikuttaa se, toteutettaisiinko tuotantoa kaupungin omien työntekijöiden vai ulkopuolisten osaajien voimin.

Kanava nähdään mahdollisuutena luoda työtilaisuuksia vapaan kentän toimijoille, esimerkkeinä tanssi, kuvataide, sanataide, musiikki ja soveltava taide. Kanavan katsotaan tuovan uudenlaisen ja erilaisen esiintymisfoorumin kautta näkyvyyttä ja uutta kohdeyleisöä vapaan kentän toimijoille. Tätä kautta se lisää maksavia asiakkaita ja myös houkuttelee saapumaan paikan päällä tapahtuviin esityksiin. Näin se parantaa alan taloudellisia toimintaedellytyksiä.

Kanavan toiminnasta voisi siis olla taiteilijoille selkeää hyötyä. Suurin osa taiteilijoista on myös valmis pitkään sopimussuhteeseen kanavan kanssa tai ainakin pitää sitä mahdollisena. Kanavan katsotaan lisäävän myös yleistä tietoisuutta omasta taiteen tekemisestä.

4.2 Toiminnalliset tekijät

Lähtöruudun sana virtuaalipalvelut sai lyhyen, aktiivisen ja kollektiivisen luovan prosessin tuloksena ympärilleen kahdeksan teemaa (taulukko 4). Niiden ympärille muodostuneet kahdeksan uutta teemaa toivat niihin mielekkäitä ajatuksia. Tästä koostuneen taulukon ajatusvirrasta syntyi seitsemän toiminnallisten tekijöiden alaluokkaa.
Kohtaamisen tuotoksesta on nähtävissä laaja-alainen kulttuurituottaja-näkemys ja kyky käsitellä asiaa luovasti, mutta myös kriittisesti. Itseäni hämmästyttää se, että tiiviillä ja hyvin lyhytkestoisella rupeamalla tuloksena syntyi materiaali, jonka sisään mahtuvat likipitäen kaikki ne seikat, mitkä tulivat esiin haastatteluissa ja kyselyjen tuloksissa. Tämän arvoa nostaa vielä se, että ryhmä loi itse koko prosessin itse, eikä kysymyksiä oltu ennakkoon annettu.

Vastausten perusteella ymmärrän kulttuurituottajan roolin merkityksen opinnäytetyöni asiantuntijakapasiteettina. Siinä missä taiteilija katsoo kanavan mahdollisuudet oman taiteensa kautta, laitoksen tai sidosryhmän edustaja puolestaan näkee sen niinä hyötyinä, mitä sillä voi tuottaa tai saada omalle toiminnalleen. Kulttuurituottaja katsoo sen useammasta näkökulmasta; tekijänä, välittäjänä ja mahdollistajana, mutta myös visionäärinä.

Taulukko 4. Toiminnallisten tekijöiden luokat

8x8 -menetelmä

Olli Hirvonen 14.5.2013

Mamut toimijoina	Kulttuuripalvelut kunn.	Museokierros, konsertit, kirjasto	Yliopistoyhteis-työ ja OKL/Norssi	Kulttuuripolku / vuorovaikutteisuus	AMK-yhteistyö, jota jo tehdään	Käytön helppous	Tiedotus, sisältöä palveluun ja palvelusta	Uudet oppimisympäris-töt
Kulttuurikuntoilu-konsertit, jumpat	Sisältö	Luennot	Oppilasprojektit	Kouluyhteistyö	Tuubi	Tukipalvelut	Saavutettavuus	Kieliversiot, viittoma- ja selkokieli
Tapahtumat	Kolmassektori, vapaakenttä, muut toimijat	Lukupiiri, kirjavinkkaukset	Uudet, laajemmat oppimisympäris-töt	Työväen ja kansalaisopistot	Paasikiviopisto	Taloudellinen ja sosiaalinen saavutettavuus. Maksuttomuus	Osallistumiskyn-nyksen madaltaminen	Muualla asuvat
Ikääntyneet, vammautuneet, pitkäaikais-sairaat, laitospotilaat	Mamu	Koululaiset / nuoret	Sisältö	Kouluyhteistyö	Ikääntyneet / saavutettavuus	Sponsorointi?	Veronmaksajat	Kaupallisuus, mainokset?
Matkailijat, virtuaalipalvelut, todelliset	Kohderyhmät	Turkulaiset	Kohderyhmät	Virtuaalipalvelut	Kuka maksaa?	Kehittämishanke / hankeraha	Kuka maksaa?	Toimijat yhteistyössä
Perheet	Aktivoitavat	Alan harrastajat	Hallinnointi	Tekijänoikeudet	Resurssit	Valtio	Sote	Muut ansaintamallit
Hyvinvointi, vapaa-aika, sivistystoimialat	Kaupunki	AMK, Paasikiviopisto	Tallennesopi-mus mahdollisuutena	Sopimukset	Luo rajoitteita	Laitteisto	Kuntayhteistyö	Toimijat, tekijät
Taidelaitokset	Hallinnointi	Laaja yhteistyö	Muut lupa-asiat	Tekijänoikeudet	Yksityisyyssuoja	Oppilaitokset	Resurssit	Osaaminen
Haasteellisuus, kontrolli	Koordinointi?	Vastuutahot määrittelemättä	Ilmoitus taltioinnista	Julkinen tapahtuma	Teostokorvauk-set	Tiedotus	Hallinnointi, koordinointi	Hyödynnetään jo olemassa olevaa sisällöntuo-tantoa, osaamista ja sisältöä

Toiminnallisten tekijöiden luokat ovat:

- Sisällöntuotanto
- Yhteistyö
- Saavutettavuus
- Kohderyhmät
- Hallinnointi
- Resurssit
- Tekijänoikeudet

Käsittelen jokaisen luokan kohdalla niitä teemoja, mitkä ovat haastatteluissa ja kysymyslomakkeissa nousseet esiin. Keräämäni materiaali on laaja. Tästä johtuen luokkienkin määrä nousi sangen suureksi.

4.2.1 Sisällöntuotanto

> *”Mun mielestä sen tarvis olla semmonen ihminen, et se on sitoutunut muunkin kun sen takia että joku ostaa sen.”*

Kaikki vastaajat ovat sitä mieltä, että kanavan sisällön laatu, kiinnostavuus ja asiakaslähtöisyys ovat toiminnan kannalta ehdottoman tärkeitä. Täyttääkseen nämä edellytykset on kanavalla oltava ammattitaitoinen tuottaja/toimittaja, joka hallitsee alan ja ymmärtää myös työn eettiset ja tekijänoikeudelliset seikat sekä kuvaamiseen ja taltiointiin liittyvät lait, asetukset sekä sopimukset.

Sisällön tuotanto-organisaation pitäisi vastauksien mukaan olla mahdollisimman avoin, jossa eri sektorit otettaisiin todella huomioon. Se ei saisi olla jäykkä ja sillä pitäisi olla mahdollisuus liikkua vapaasti kentällä.

> ”*Kun se tuottaminen on niin yksinkertaista niin siellä täytyy olla myös sekä ammattimaista että ihan ruohonjuuritason tuottamista. Muuten se logiikka tappaa ja jäykistää sen. Jos se olisi kaupunkiorganisaatio, sen pitäisi olla aika vapaamuotoinen tiimi.”*

Käyttäjien toiveet ovat vastaajien mielestä hyvin usein tämän ikäpolven vanhuksilla perinteisiä, kuten kotiseutu, seurakunta, kirkko, mielenkiintoiset taiteen alueet, musiikki, konsertit tai esimerkiksi kalastus, saaristo, museokäynti Turun linnassa tai kävely Aurajoen rannassa. Kodin tai hoitolaitoksen ulkopuolisen maailman lähelle tuominen on se tärkeä asia.

Kuva 2. Turun Naispoliisilaulajat konserttivierailulla Runosmäen vanhuskeskuksessa (kuva tekijän arkistosta)

> *”Sisällöntuottajia Suomesta varmaan löytyy ja tapahtumia mitä voi käyttää ja kuvata. Turkukin ja maakunta on täynnä erilaisia tapahtumia. Ehkä juuri arkisten juttujen mukaan otto on erittäin keskeinen siinä.”*

Ympäristön pikkukuntien omaleimaisuuden, paikallisen kulttuurin ja identiteetin tukeminen on kanavan toiminnalle tärkeää ja tuo sisältöihin vaihtelua. Varsinkin kun kuntien koot suurenevat kuntaliitoksien myötä. Toiminnassa tärkeässä osassa ovat esim. kyläyhdistykset ja eläkeläisyhdistykset, joista löytyy asiantuntijoita kolmannen sektorin toimijoina kanavan kehittämiseen ja työskentelyyn.

Vanhusten sukupolven vaihtuessa muuttuvat myös mieltymykset. Useimmiten ne liittyvät elettyyn elämään. Tämä tuo kanavan sisällölle uusia haasteita. Sisällöntuotannon visiona nähdäänkin ennakkoluulottomat toteuttajat, jotka hakevat aidosti vaihtoehtoja.

> *”Mulla on kaverilla pappa.. niin Rollareita se rokittaa. Se sano että hän tulee aina olemaan rokkari.”*

Palvelu voisi vastaajien mielestä toimia myös määrätyllä tavalla tiedotuskanavana palveluista ja tapahtumista sekä vanhuksille itselleen että esimerkiksi vanhustyötä tekeville toimijoille ja järjestöille.

> *”Nyt on jo olemassa virtuaalipalveluja AMK:ssa, mihin voisi liittää tällaisen kulttuurikanavan.”*

> *”Tämä pitäisi ehdottomasti liittää siihen (Kylä-kanava), tai jopa alkaa tekemään uutta hanketta sen puitteissa, jotta siitä tultaisiin tietoiseksi.”*

Kulttuuristen, jo olemassa olevien, verkossa tuotettavien hyvinvointisisältöjen liittäminen samaan palvelukonseptiin koetaan hyväksi ja kehittämisen arvoiseksi asiaksi, joka hyödyttäisi molempia toimialoja. Myös ikääntyneet hyötyisivät palvelukokonaisuudesta, mikä olisi helpommin hahmotettavissa. Hyvinvointialan vastaavanlaisten hankkeiden aikaisemmista kokemuksista voidaan saada tärkeää tietoa. Yhteistyön mahdollisuudet esimerkiksi Turun Amk:n Kylä-kanavan kanssa on syytä kartoittaa.

> *”Liian usein törmää sellaisiin vaikka verkon kautta jaettaviin sisältöihin, joista selvästi huomaa joko tallentamisen epäammattimaisuuden tai että se ei yksinkertaisesti sovi tiettyyn yhden kameran varassa olevaan tekniikkaan ja se menettää osan siitä terästään. Tällöin se saattaa pahimmillaan latistaa niitä sisältöjä.”*

Kanavan toiminnan olennainen osa on ohjelmien lähetyksiin tarvittava tekninen osaaminen. Laadukkaan kuvan ja äänen välittäminen on vastaajien mielestä onnistuneen lähetystoiminnan ehdoton edellytys. Haastateltavien joukossa oli kaksi asiantuntijaa. Heidän arvionsa lähetykseen tarvittavan teknisen henkilökunnan määrän tarpeesta ovat yhdestä kolmeen henkilöä. Turun kaupungin tilauksesta internetlähetysten teknistä selvitystä tekevä ja nykyisiä internetlähetysten kanavapalveluita Turun alueella tuottava Ilmari Mäenpää kertoo, miten sen yksinkertaisimmillaan voi tehdä.

> *Menisin kaupasta ostamaan 4g-mokkulalla olevan minibroadcast-hässäkän ja sitten ottaisin laadukkaan HD-kameran, semmoisen, mikä TFO:llakin on ja laittaisin sen siihen kiinni. Sitten ostaisin viis kappaletta langattomia mikkejä ja pari langatonta kapulamikkiä ja ne vois olla hyviä musiikkimikrofoneja. Ne reppuun kaikki. Kun muistaa aina ladata välillä, niin voi tehä ihan mitä tahansa. Tarvitaan vaan hyvä toimittaja.* (Mäenpää, 2013)

Kysymykseen siitä, pitäisikö kuvaajan/kuvaajien olla kunnan omaa henkilökuntaa vai suorittaisiko työn joku ulkopuolinen, tuli erilaisia mielipiteitä. Tärkeimmäksi koettiin palvelun laatu ja vakaus.

Asiat, jotka vastaajien mielestä pitäisi suunnittelussa huomioida:

- kanavan lähetysten määrä esim. krt/viikko ja pituus

- kanavan ohjelmatarjonta myös muille ryhmille, kuten maahanmuuttajille
- palvelu voisi laajentua myös kouluihin
- sisällöntuotannon toteuttajat
- olisi hyvä hyödyntää alan opiskelijoita
- sisällön pitää tietyllä tavalla täyttää laatukriteerit
- jäljen pitää olla hyvää katsottavaa ja kiinnostavaa
- eri ammattiryhmien osaamisen yhdistäminen on tärkeää
- on tunnettava ihmisten tarpeet

On tärkeää erottaa sisällöntuotanto palvelun teknisestä tuottamisesta. Alalla on yrityksiä, jotka liittävät nämä palvelut yhteen ”pakettiin”. Myydään siis valmista hyvän olon tuotetta. Tällöin vaarana on halvalla tuotettu sisältö, mikä ei välttämättä takaa sisällön laatua ja asiakaslähtöisyyttä.

4.2.2 Yhteistyö

Turku on maassamme edelläkävijä paikallisten internetpohjaisten palveluiden tuottamisessa. Kaupungissa lähetetään joka sunnuntai messu Turun tuomiokirkosta (virtuaalikirkko.fi). Turun filharmonisen orkesterin konsertteja ja kaupunginvaltuuston istuntoja voi myös seurata internetissä reaaliaikaisesti tai tallenteina kaupungin internetsivustolta. Opinnäytetyöni pohjana on ajatusmalli palvelusisällöstä, joka täydentäisi jo olemassa olevia internetpalveluja Turussa ja kokoaisi kaikki palvelut kanavalle, mistä ikääntynyt pystyy niitä helposti käyttämään (Kuvio 2).

Kuvio 2. Palvelusisältö

Nyt toimivan virtuaalikirkon lisäksi seurakuntien muutkin palvelusisällöt sopivat vastaajien mielestä kanavan palveluun. Seurakunnat painivat vähentyneiden tulojen vuoksi taloudellisissa ongelmissa. Näkemykseni mukaan kanavalla voi olla työllisyyttä ylläpitäviä vaikutuksia, paitsi sisällöntuotannon, niin myös positiivisen näkyvyyden ja toiminnan esille tuomisen kautta. Tuomiokirkosta lähetettävien sunnuntaimessujen lisäksi olisi mahdollista lähettää sisältöjä myös muista kirkossa järjestettävistä tapahtumista ja konserteista. Se voisi olla kanava esitellä seurakuntien diakonia-, kerho- ja muuta toimintaa.

Turun konserttitalolla on laadukas kuvaus-, lähetys- ja taltiointilaitteisto. Turun filharmonisen orkesterin internetissä lähetettävien sinfoniakonserttien lisäksi voitaisiin laitteistolla nähdähkseni lähettää muitakin konserttitalossa tuotettavia sisältöjä. Tämän kaltaisen palvelutuotteen myymisessä konsertin järjestäjälle voi olla hyödyntämättömiä taloudellisia mahdollisuuksia. Orkesterin omia kamarimusiikkikonsertteja, kuten Juhana Herttuan musiikkisalonki Turun linnasta ja esimerkiksi joulun ajan vanhainkotikonsertteja, voitaisiin hyvin lähettää käyttäen kevyempää kalustoa. Samoja laitteita voitaisiin käyttää myös muissa tilaisuuksissa, kuten Wäinö Aaltosen museon ja Sibelius-Museon konserttisarjojen levittämisessä. Logomon tilaisuuksia ei olla vielä juurikaan hyödynnetty.
Kaupunginvaltuuston istuntojen reaaliaikaiset lähetykset tuovat kunnallisen päätöksenteon näkyväksi. Turussa alkaneiden kokeilulähetysten perusteella

silläkin on kysyntää. 23.9.2013 tehtyä lähetystä seurasi 902 katsojaa internetin välityksellä (Turun Sanomat 26.9.2013, 4).

Uutena palveluna alkaa vuoden 2013 lopulla Turun museokeskuksen valokuva-kokoelmasta koottu maksuton valokuva-verkkosivusto, missä on mahdollisuus tutustua satoihin vanhoihin valokuviin kuviin ja taideteoksiin Turusta ja sen ympäristöstä.

Vapaan kentän kulttuuriammattilaiset edustavat alueella korkeatasoista sisällöllistä osaamista. Osaaminen ei rajoitu vain paikallisiin resursseihin. Mielenkiintoisia sisällöntuotantoja voi tehdä missä vain.

Kolmas sektori ja vapaaehtoisten suuri joukko Turun alueella on haastatteluiden perusteella tärkeä ja hyvin merkittävä voimavara. Se on myös edullinen, lähes tulkoon ilmainen ja monimuotoinen sisällöntuotannollinen runsauden sarvi. Tätä toimintaa ei nähdä suoraan työllistävänä, mutta sen ympärillä toimivan liiketoiminnan kautta se voi vastaajien mielestä olla sitä.

Yhteistyö alueen muiden kuntien kanssa toisi palveluun laajuutta ja kanavasta saatava alueellinen hyöty kasvaisi. Se voisi olla myös kustannusten jakamisen kannalta järkevää.

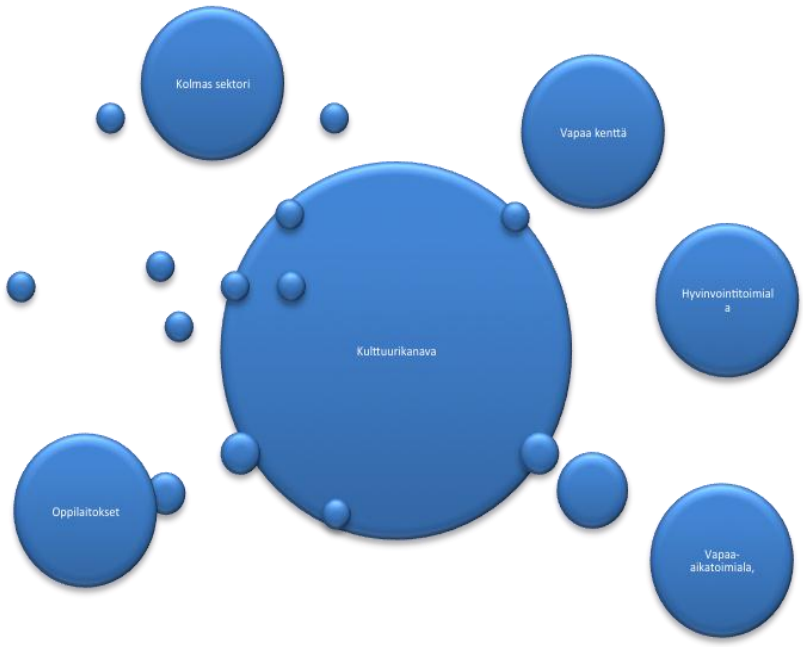
> *”Ihmiskäsitys ei saa olla vaan sairauskeskeinen. Täänhän voisi istuttaa osaksi opiskelua. Lähihoitajille tää vois olla osana opiskelua ja niillä vois olla joku kurssi missä he oikeesti tuottaa itse sitä sisältöä kotona asuville vanhuksille, vaikka he olis käyneet tapaamassa jo etukäteen ne vanhukset. Että ne ymmärtäis että se ei oo vaan sitä että mää teen tätä näin tässä.”*

Oppilaitosyhteistyö katsotaan erittäin tarpeelliseksi ja hyödylliseksi. Yliopistot, Turun Amk:n hyvinvointisektori, Turun taideakatemia ja Humak ovat vastaajien mielestä luonnollisia hyötyjiä tutkimuksen, tutkimuksellisen kehittämistyön ja kanavan toimintaan osallistumisen kautta. Yhteistyömahdollisuuksia nähdään paitsi tuotannollisena yhteistyönä kanavan palvelun kanssa, myös poikkihallinnollisina ja moniammatillisina yhteistyöprojekteina. Se voisi olla esimerkiksi tuotanto, missä teatterin ja ilmaisutaidon opiskelijat ideoisivat esityksen, jonka

taas av-puolen ihmiset taltioisivat ja kulttuurituottajaopiskelijat vastaisivat tuotannon toteutuksesta.

Moniammatillisista projekteista ollaan oppilaitoksissa vastausten perusteella kiinnostuneita, vaikka niitä tehdään vielä yllättävän vähän. Hyvinvointitoimialan koulutuksen kokemukset virtuaalipalveluista ovat ensiarvoisen tärkeitä. Sitä kokemusta olisi pystyttävä konkreettisesti hyödyntämään. Varsinkin haastateltavien mielestä yhteistyö kulttuurialan ja hyvinvointialan koulutuksessa, jopa opintosuunnitelmaan sisällytettynä, toisi mahdollisuuksia kanavan palveluajatusmallin eteenpäin viemiseen jo opiskeluaikana. Tällä tuotettaisiin sitä osaamista ja uutta ymmärrystä molemmin puolin, mitä ikääntyneiden kulttuuri- ja hyvinvointipalveluissa ehdottomasti kaivataan. Sisällöllinen yhteistyö kanavan ja Turun Taideakatemian kanssa kaikilla sen koulutusaloilla voisi vastaajien mielestä olla hedelmällistä ja hyödyttäisi molempia osapuolia. Tässä kombinaatiossa luonnollinen yhteistyökumppani olisi myös Humak.

”Tässä on niinku jatkumo alkaen jostain satunnaisesta opiskelijan esiintymisestä tämmösellä kanavalla.. alkaen siitä ja päätyen siihen et on joku ammattilainen joka on joku täysin mukana tässä ja se on pääosin hänen työtä.”



Kuvio 3. Yhteistyö

Vastaajien mainitsemat mahdolliset sisällöntuotannollisen yhteistyön organisaatiot:

- Turun kaupungin vapaa-aikatoimiala (kulttuurilaitokset, kirjasto, museokeskus, filharmoninen orkesteri, kaupunginteatteri, liikuntapalvelukeskus, nuorisoasiankeskus)
- Turun kaupungin hyvinvointitoimiala (vanhuskeskukset, hyvinvointikeskukset, sairaalat)
- Turun kaupungin sivistystoimiala
- Turun kaupungin konsernihallinnon viestintä
- Seurakunnat (ei vain ev.lut.)
- maahanmuuttajayhdistykset
- amk:t, ammatti-instituutit, hyvinvointi- ja sosiaalialan oppilaitokset
- yliopistot (tutkimus)
- Vammaisneuvosto
- Vanhusneuvosto
- Muistiyhdistys, Lähimmäispalvelu ry ym. vapaaehtoisjärjestöt
- osallistumis- ja tasa-arvolautakunnat
- järjestöt, kolmas sektori
- Turku Touring ja matkailuala
- kaupungin tukea saavat organisaatiot ja yhdistykset
- taiteilijajärjestöt ja instituutiot
- valtakunnallinen kirjastojen verkkopalvelu kirjastot.fi
- Turun Keskiaikamarkkinat ry
- Silakkamarkkinat
- Joulumarkkinat
- ruotsinkieliset yhdistykset
- työväen- ja kansalaisopistot

Vastaajien mainitsemat mahdolliset sisällöntuottajat:

- yläasteet ja nuorten toiminta
- kaupungin tukea saavat yhdistykset

- kulttuurin ammattitoimijat
- taiteilijat,
- päiväkodit
- koulut
- verkostot
- kolmas sektori, taiteilijaseurat, kirjallisuuspiirit ja kaikki kolmannen sektorin taide- ja kulttuuritoimijat
- erilaiset vapaa-ajan kerhot, esim. shakkikerho, kirjallisuuspiiri
- Kaupunginosaviikot
- Kylä-kanava
- IKARE (Arvokas elämä-hanke)
- festaritoimijat
- Turun ja Naantalin musiikkijuhlat
- musiikkioppilaitokset, tanssi- ja taideoppilaitokset
- luonto- ja kulttuuriretket
- urheilu ja liikunta
- tapahtumajärjestäjät
- Turun Sanataideyhdistys
- Valoaurinko ry
- Läntinen Tanssin Aluekeskus
- Tanssiteatteri ERI
- koko musiikkigenre kevyestä klassiseen
- teatterit
- kirjaston lukupiirit
- Turun vapaa kenttä, erityisesti kulttuurilautakunnan sopimuskumppanit

4.2.3 Saavutettavuus

> *”Kulttuuripääkaupunkivuotena totesin, miksi yhdessäkään kulttuuripääkaupunkivuoden banderollissa lue että esteettömyys on kulttuuria. Jos tämä asia ymmärretään, niin meillä ei ole mitään kynnystä välillämme.”*

Opetusministeriön toimenpideohjelmassa kulttuurin saavutettavuudesta (Opetusministeriön julkaisuja 2006 , 6-7) todetaan seuraavasti:

- Kulttuuritarjonta on saavutettavaa silloin, kun erilaiset yleisöt voivat käyttää sitä ja osallistua siihen mahdollisimman helposti ja esteettömästi.
- Hyvin saavutettava palvelu on kaikkien ulottuvilla, ja se tarjoaa mahdollisuuden osallistumiseen ja elämyksiin yksilöiden erilaisista ominaisuuksista riippumatta. Saavutettavuus merkitsee osallistumisenmahdollisuutta kaikille ihmisille.
- Hyvän saavutettavuuden edellytyksenä on, että kulttuuripalvelujen tuottajat ja rahoittajat sekä rahoituksesta vastaavat päättäjät ovat tietoisia esteistä ja keinoista niiden poistamiseksi.

Vastauksista heijastuu eettinen ja moraalinen huoli koskien tasavertaisia mahdollisuuksia kulttuuripalveluiden käyttämiseen. Palvelu vastaa haastatteluiden perusteella hyvin juuri toimintakyvyltään rajoittuneiden ihmisten tarpeisiin. Teknisesti käytön on oltava laitteella niin helppoa, että toimintakyvyltään rajoittunut pystyy fyysisesti käyttämään tarjottavia palveluita. Tämä koskee myös palvelun vuorovaikutteisuutta ja mahdollisuutta esimerkiksi kansalaisaktiivisuuteen. Tähän on viitannut mm. hankepäällikkö Mikko Levämäki artikkelissaan Oikeusministeriön Kansalaisen osallistumisympäristö –hankkeesta (www.om.fi/osallistumisymparisto), missä on tarkoitus lisätä kansalaisten osallistumismahdollisuuksia ja edistää eri tahojen välistä vuorovaikutusta yhteiskunnallisessa päätöksenteossa mm. internetin avulla.

Helena Blažunin mukaan (Blažun 2013, 7) ikääntyneen väestön kasvu ja siihen liittyvät taloudelliset tekijät haastavat etsimään uusia keinoja ikääntyneiden yhteiskunnalliseen osallisuuteen. Osallisuus lisää mahdollisuuksia aktiiviseen ja terveeseen ikääntymiseen ja siten parantaa vanhusten elämänlaatua.

Kulttuuristen hyvinvointipalvelujen saavutettavuus on vastaajien mielestä ongelmallinen myös esimerkiksi vankiloissa, sairaaloissa ja sairaalakouluissa. Ilman paikallista kulttuuritarjontaa jäävät myös ulkopaikkakunnalla elävät turkulaiset ja ulkosuomalaiset, jotka ovat tilastojen mukaan hyvinkin kiinnostuneita turkulaisesta kulttuuritarjonnasta ja virtuaalikirkosta. Esimerkiksi vuonna 2012 Turun filharmonisen orkesterin intertnet-konsertteja seurasi ulkomailla 5265 katsojaa 91:stä maasta. (Mäenpää 2013)

Esteettömyydessä olisi vastauksien perusteella huomioitava myös mahdollisuus viittoma- ja selkokielipalveluihin. Palvelun olisi oltava saavutettavissa taloudellisesti ja sosiaalisesti. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että se olisi pääsääntöi-

sesti maksuton. Myös reaaliaikaiset lähetykset voivat olla rajoittava tekijä. Vanhukset ovat usein sidottuja päivärutiineihin. Esimerkiksi liian myöhäinen lähetysaika, lepohetket tai hoitotyöt laitoksissa voivat estää palvelun käyttöä. Mahdollisuus käyttää palvelua tallenteena vanhukselle sopivana aikana poistaa tämän ongelman.

4.2.4 Kohderyhmät

> *”Se on omasta hoksnokast ja luovuudest kiinni, kuka haluaa olla mukana ja kuka tarjoaa asiakkailleen näitä palveluja.”*

Vastaajat näkivät asiakashyötyjinä arvattavasti vanhukset ja liikuntarajoitteiset ihmiset, joilla on toimintakykyyn vaikuttavia häiriöitä. Esille nousee ennen kaikkea ryhmä kotona asuvat ikääntyneet, jotka ovat kotiinsa sidottuja ja eivät enää kykene lähtemään kodistaan ulos. Kanavan mahdollisuudet nähdään myös ennaltaehkäisevänä palveluna, jolloin se keventäisi varsinaista kunnallisten palveluiden tarvetta ja siirtäisi vanhuksen laitoshoitoon sijoittumista myöhäisemmäksi.

Palvelun hyötyjiä nähdään myös muissa kohderyhmissä kuin ikääntyneet. Esimerkkeinä mainitaan sairaala ja vankila. Kanava voi toimia vastaajien mielestä myös peruskoulujen ja lukioiden opetuksessa mahdollistamalla tutustumisen eri kohteisiin palvelussa toteutettavan sisällön kautta. Sillä voidaan luoda mahdollisuus tuottaa myös oppilaiden itse toteuttamia ohjelmia esimerkiksi museossa, omaan asuinympäristöön tutustumisessa tai luontoretkellä. Opinnäytetyössäni kohderyhmä on ikääntyneet. Tästä johtuen en käsittele kanavan muita mahdollisia asiakasryhmiä sen seikkaperäisemmin.

Sisällöntuotannollisesti oppilaitosten tuottama ohjelma voi hyvin olla sellaista, että se kiinnostaa myös vanhempaa sukupolvea. Vastaajien mielestä palveluita ei voida tarkkaan määrittää ikäryhmittäin, koska tarpeet ja mieltymykset ovat niin moninaiset. Ikäihmisiä ei myöskään voi käsitellä yhtenä massana. Se on hyvin heterogeeninen ryhmä erilaisia ihmisiä. Oletusarvona voidaankin pitää, että suuri osa ohjelmasisällöstä on sellaista, mikä kiinnostaa muitakin kuin ikääntyneitä.

4.2.5 Resurssit

Resurssit voidaan nähdä kahdella tapaa. Luonnollisesti herää kysymys, millaiset mahdollisuudet kaupungilla on resursoida palveluun. Palkattaisiinko henkilöstöä? Voitaisiinko tarkentaa tai muuttaa joidenkin työntekijöiden toimenkuvaa tai hankkia osaamista ostopalveluna? Nykyisessä taloudellisessa tilanteessa ei voida olettaa, että palveluun voitaisiin kohdentaa resursseja kovin laajamittaisesti.

Palvelu voidaan toisaalta nähdä myös mahdollisuutena hyödyntää jo olemassa olevia resursseja sekä tuottaa palveluja kustannustehokkaammin suuremmalle joukolle ihmisiä. Tältä katsantokannalta palvelu siis tuo enemmän kuin vie. Sidosryhmien edustajien vastauksissa nähdään mahdollisuus laajamittaiseen yhteistyöhön. Taiteilijoiden, kolmannen sektorin toimijoiden sekä vapaa-aikatoimialan koordinaattorien mielestä heillä on mahdollisuuksia ja halua olla toteuttamassa sisältöjä. Tarjolla on runsaasti sisällöllisen tuotannon toimijoita.

Resurssitarve näyttää olevan siis vain tuotannossa ja tekniikassa. Turussa on jo kolme sisällöntuotannollista toimijaa (Virtuaalikirkko, internetkonsertit ja kaupunginvaltuuston istunnot). Niiden kaikkien ääni- ja kuvatallennus sekä ohjelmien lähetys tuotetaan ostopalveluna ulkopuoliselta toimijalta, joka itse ei tuota sisältöä. Näissä tapauksissa se on nähty parhaaksi vaihtoehdoksi.

OP-Pohjolan pääjohtaja Reijo Karhisen mielestä Suomi tarvitsee uudenlaisen hyvinvointivaltiomallin, joka edellyttää vanhojen rakenteiden joustavoittamista ja haastamista. Karhinen toteaa seuraavaa:

> *”Käytännössä pitäisi kokeilla esimerkiksi uusia rahoitusmalleja, joissa yhdistyvät julkinen ja yksityinen raha sekä kolmannen sektorin vapaaehtoistyö”* (Junkkari 2013, B 6).

Hanna-Liisa Liikasen Taiteesta ja kulttuurista hyvinvointia toimintaohjelmaehdotuksessa kulttuurilla on paikkansa osana kansallista, maakunnallista ja kunnallista hyvinvointipolitiikkaa. Siinä kulttuurin hyvinvointi- ja terveysvaikutuksia on edistetty saumattomassa yhteistyössä kolmannen sektorin ja yksityisten toimijoiden sekä elinkeinoelämän kanssa osana hyvinvointivastuuta. (Liikanen,2010,

11.) Voisiko tällainen ajatusmalli olla hyvä pohja, kun pohditaan internetpohjaisten kulttuuri- ja hyvinvointipalveluiden rahoitusta?

Internetpohjaiset palvelut ikäihmisille ovat alkaneet kiinnostaa yrityksiä yhä enenevässä määrin. Ansaintalogiikka on periaatteessa olemassa ja yritykset näkevät toiminnassa selviä taloudellisia menestymisen mahdollisuuksia. Se tarkoittaa sitä, että moni yritys voi nykyisin toimittaa laitteet lähetystoimintaan sekä vastaanottoon. Samaan pakettiin voidaan liittää joitakin sisällöntuotannollisia hyvinvointipalveluita, kuten jumpparin, personal trainerin, karaokepalvelut ja videopuhelupalvelut. Yritykset näkevät myös selkeän mahdollisuuden löytää ikääntyneistä potentiaalisia maksajia palveluille. Usean vastaajan mielestä tässä voi olla myös sudenkuoppa, mikäli halpaa sisältöä tuotetaan laadun kustannuksella.

> *”On muistettava että eivät kaikki eläkeläiset elä pienellä kansaneläkkeellä, he ovat myös tottuneet käyttämään ja kuluttamaan.”*

Vanhuspalveluissa eletään maassamme muutosten aikaa (kunnat.net/ikääntymispoliittiset ohjelmat, 2013). Vanhuksen kotona asumista tuetaan mahdollisimman pitkään ja laitoshoidossa siirrytään yhä enenevässä määrin tehostetun palveluasumisen piiriin.

Muutoksen myötä osa palveluiden kustannuksista siirtyy vanhuksen itsensä maksettavaksi. Usean vastaajan mielestä vanhukset, joilla on varaa, voisivat osallistua palvelun kustannuksiin. Vähävaraisemmille se voisi kuulua hoitopakettiin, jonka kustannukset maksetaan julkisin varoin.

> *”Yksityinen raha on ja tulee olemaan entistä tärkeämpi, koska käsittääkseni valtio ja Turun kaupunki leikkaa koko ajan. Näen sen laajasti trendinä Suomen kulttuurielämässä ja jos siihen ei aleta valmistautua, niin moni kulttuuritoimi on ongelmissa sen jälkeen”.*

Yritysmaailma voi saada panostamansa taloudellisen tuen kautta myönteistä julkisuuskuvaa yhteiskuntavastuullisuudesta ja mahdollisesti omien palveluidensa tai tuotteidensa kohdemarkkinoinnin kautta. Yhteiskuntavastuu on paljolti vielä kääntämätön kivi. Yrityksille se voisi olla esimerkiksi juuri kulttuurin saavutettavuudesta huolehtimista tai siihen osallistumista.

”Subventoijina haluaisin nähdä yritykset ja eläkeyhtiöt, että ne tekis muutakin kuin maksais bonuksia toimareilleen.”

Vastaajat näkivät potentiaalisina rahoittajina eläkeyhtiöt, lääketeollisuuden, hoiva-alan yritykset, pankit ja vakuutuslaitokset sekä valtion, esimerkiksi OKM:n saavutettavuusrahoituksen kautta. Julkisen puolen osallistuminen kustannuksiin koettiin luonnollisena, koska palvelu tukee saavutettavuutta ja kuuluu kansalaisten perusoikeuksiin.

Kanava nähdään mahdollisuutena tuoda Turkua ja sen lähialueita esille kansallisesti ja kansainvälisesti. Turku esittäytyy jo olemassa olevien paikallisten internetpalveluiden ansiosta sosiaalisesti ja kulttuurillisesti monipuolisena ja vetovoimaisena paikkakuntana. Hyötyjinä ovat tällöin matkailuala ja Turun kaupunki. Positiivinen kuva voi tuoda myös halukkuutta hakeutua niihin sosiaali-, hyvinvointi- ja terveysalan työpaikkoihin, jotka eivät ole tällä hetkellä kovin vetovoimaisia. Tässä mielessä kaupungin rooli maksumiehenä on luonnollinen.

Kaiken kaikkiaan vastaajat eivät nähneet rahoitusta palvelumallissa kovin kriittisenä tekijänä. Taustalla on varmasti ymmärrys ja visio siitä, miten palvelussa voitaisiin hyödyntää jo olemassa olevia internetpalveluita ja resursseja ja suurta määrää paikallista osaamista.

4.2.6 Hallinnointi

Valtaosa vastaajista oli sitä mieltä, että palvelua tulisi hallinnoida poikkihallinnollisesti vapaa-aikatoimialan ja hyvinvointitoimialan yhteistyönä. Palvelun sisällön suunnittelun laaja-alainen asiantuntemus nähdään tärkeänä ja sen katsotaan toteutuvan parhaiten laajemmalla hallinnointipohjalla. Palvelun ei myöskään koeta olevan täysin hyvinvointialan ydinosaamisalueella. Palvelulla tuotetaan hyvinvointia kuitenkin ennen kaikkea sosiaali- ja hyvinvointipalveluiden parissa oleville ikäihmisille. Olisi luonnollista, että myös toimiala itse hallinnoi toimintaa. Käytännössä tämä tarkoittaisi myös taloudellista vastuunjakoa.

”Uskon vahvaan monialaiseen yhteistyöhön, missä on eri toimialoilta osaamista ja näkemystä.”

Vastauksissa näkyy vahva usko monialaisen yhteistyön voimaan. Yksi ”epäilevä Tuomas” pohti vastuunjaon problematiikkaa. Toisaalta kahden erilaisen toimialan tehtävänjako voi olla hyvinkin kivutonta. Vastauksissa ei mainittu yllättäen lainkaan konsernihallinnon viestintäpalveluita. Henkilökohtaisesti näen, että palvelun toiminnan kannalta sen mukana olo on enemmän kuin suotavaa.

Vakaus, varmuus ja laatu olivat ne kriteerit, jotka nousivat hallinnointia pohdittaessa päällimmäisiksi. Vastauksista päätellen varteenotettava vaihtoehto olisi perustaa hallinnollisen yhteistyön toteuttajaksi ohjausryhmä, mikä valvoisi sisällön, toteutuksen ja laadun kriteereitä. Vastaajat näkivät mahdollisena, että osatoteuttajana esimerkiksi sisällöissä olisi ulkopuolinen taho, yritys tai osuuskunta. Hallinnoinnin pitäisi olla kuitenkin kaupungin toimijoiden omissa käsissä. Myös suunnitteluvaiheessa oleva kulttuuri-instituutti tuli esille vaihtoehtona.

Iltalehden pääkirjoituksessa 9.10.2013 (Iltalehti 9.10. 2013, 5) vanhuspalveluiden siirtyminen kaupallisille suuryrityksille on useiden eturivin sosiaalipolitiikan asiantuntijoiden mielestä huolestuttavaa. Kirjoituksessa viitataan Tukholman yliopistossa julkaistuun tuoreeseen selvitykseen (Marketisation in Nordic eldercare).

Kyseessä on huoli palveluiden laadusta. Vastaavanlainen huoli näkyy myös vastauksissa. Kunnallinen hallinnointi nähdään tärkeänä laadun takeena. Mikäli sisällöntuotantopalveluja ostettaisiin voittoa tavoittelevalta ulkopuoliselta palveluntarjoajalta, olisi oltava auktoriteetti, mikä määrittää, mikä on laadukasta, mikä ei. Tämä on erityisen tärkeää kentällä, jossa useita uusia toimijoita on syntynyt tai syntymässä ja esimerkiksi kulttuuriosaamiseen ei ole kustannussyistä panostettu.

4.2.7 Tekijänoikeudet

Kysymyksiä herättävät tekijänoikeudelliset asiat, kuten se, miten tekijöille korvataan työ, mitä he tekevät virtuaaliympäristössä. Taiteilijoilla, varsinkin vapaalla kentällä, on usein ongelmia määrittää työnsä arvo rahassa. Tämä korostuu vanhusten kulttuuripalveluissa laitoksissa, missä ei ole selkeää palveluhinnoitte-

lua eikä ymmärrystä siitä, mitä taide maksaa. Yhtä vaikeaa, ellei vaikeampaakin, sen määrittäminen on internetpohjaisissa palveluissa, joihin ei välttämättä voida soveltaa olemassa olevia sopimuksia. Vaikein kysymys on se, millä perusteella korvaus suoritetaan. Vastakkain ovat kertakorvaus ja korvaus sen mukaan, kuinka usein sivulla käydään. Kertakorvauksen määrää on vaikea arvioida. Toisaalta sivuilla käynti ei tarkoita, että esitettyä teosta olisi varsinaisesti katsottu.

Tulee kulumaan aikaa ennen kuin päästään yhtenäiseen sopimuskäytäntöön, jos yleensäkään päästään. Siihen saakka on lähetyksistä sovittava tapauskohtaisesti. Kokemukseni perusteella en usko tekijänoikeuksien korvaamisen olevan kynnyskysymys. Useimmiten voitaneen katsoa, että palvelun hyöty esimerkiksi esiintyjälle on paremmassa näkyvyydessä.

Internet aiheuttaa uhkia tekijänoikeuskäytännölle. Kopioinnin helppous, kontrollin vaikeus sekä eri maiden poikkeavat lainsäädännöt on huono yhdistelmä. Netissä lähetettävä teos ei ole sitoutunut fyysiseen esineeseen - kuten levyyn tai kasettiin. Näin tekijänoikeuksien rikkominen on houkuttelevaa. Tekijänoikeudella suojattu aineisto on internetlähetyksessä digitaalisessa muodossa. Oikeuksien turvaaminen avoimia tietoverkkoja käytettäessä on osoittautunut vaikeaksi. Suojatun aineiston kopiointi ja levitysmahdollisuudet internetissä ovat käytännöllisesti katsoen rajoittamattomat.

Tekijänoikeuksien turvaksi on mahdollista ottaa käyttöön erilaisia teknisiä suojauksia. Näillä suojauksilla pyritään mm. estämään aineiston siirtyminen luvattomaan nettijakeluun. Suojaus on kuitenkin mahdollista purkaa. Tämä on tekijänoikeuslain vastaista toimintaa ja lain mukaan rangaistava teko. (Gramex 2013, 10) Käytännössä tehokkaan teknisen toimenpiteen kiertäminen vaatii kiertäjältä erityisiä toimenpiteitä. Sitä ei siis voi tehdä vahingossa.

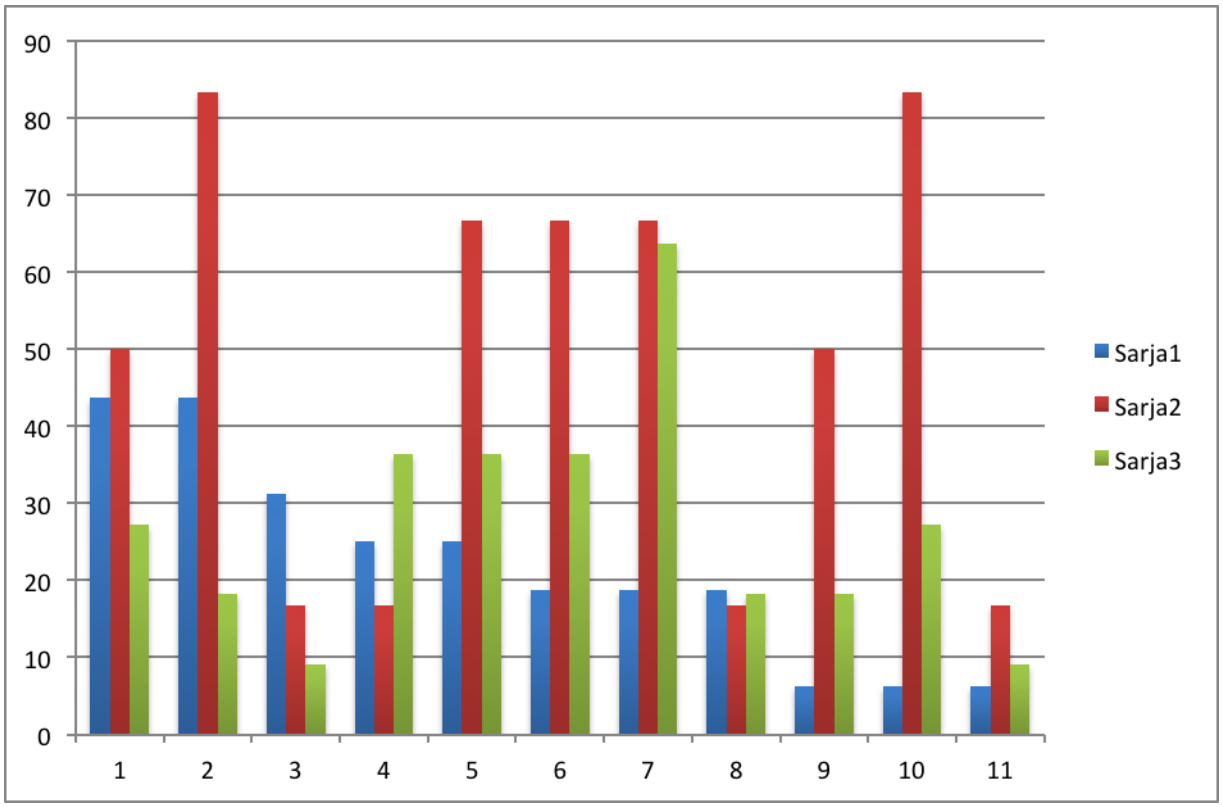
4.3 Kriittiset tekijät

Kriittiset tekijät on merkitty kuviossa sidosryhmän vastausten perusteella saatuun tärkeysjärjestykseen. Mielestäni painoarvoa on ennen kaikkea sidosryhmän ja koordinaattorien vastauksilla. He edustavat asiantuntemuksensa ja perehtyneisyytensä puolesta sitä tekijäjoukkoa, joilla on käsitykseni mukaan pa-

remmat edellytykset kanavan kriittisten tekijöiden objektiiviseen arviointiin kuin taiteilijoilla.

1. Tarjottavien palveluiden sopivuus kohderyhmälle
2. Jatkuvuuden varmistaminen
3. Sisällöntuottajien valinta
4. Palvelun markkinointi
5. Tarjottavien palveluiden laatu
6. Kanavan tuotantokustannukset
7. Rahoitus/subventointi
8. Pilottitoiminnan onnistuminen
9. Vastaanottolaitteen hinta asiakkaalle
10. Tuotanto-organisaation toiminta
11. Toteutuspaikat

Taulukko 4. Kriittiset tekijät



Sarja 1 Ryhmä 1 Haastattelut, sidosrymät

Sarja 2 Ryhmä 2 Kysymyslomakkeet koordinaattoreille

Sarja 3 Ryhmä 3 Kysymyslomakkeet taiteilijat, kolmas sektori

Vastauksissa on kautta linjan suhteellisen suuri hajonta. Sidosryhmä oli määrällisesti suurin vastaajaryhmä. Sen vastaukset jakaantuivat huomattavasti tasaisemmin kuin muilla ryhmillä. On mahdollista, että haastattelutilanne teki helpommaksi valita useampia vaihtoehtoja kuin kysymyslomakkeeseen vastaaminen.

Vastausten perusteella päättelen, että mahdolliseksi kriittiseksi tekijäksi koetaan todennäköisemmin sellainen asia, mihin vastaaja itse tai hänen edustamansa taho ei voi vaikuttaa. Tästä esimerkkinä rahoitus ja erityisesti kanavan tuotantokustannukset (6 ja7), mitkä ryhmien 2 ja 3 mielestä voivat olla kriittisiä. Toisaalta ryhmä 2:n mielestä tuotanto-organisaation toiminta (10) on kriittinen tekijä. Sen voi katsoa perustuvan kokemukselliseen tietoon, mitä varsinkin koordinaattoreilla on operatiivisesta toiminnasta ja käytännön kokemuksista.

Palvelun laatu (5) on kriittinen tekijä keskimääräisesti kaikkien mielestä. Nostan esiin kuitenkin erityisesti kohdat 1 ja 2. Tarjottavien palveluiden sopivuus kohderyhmälle sekä jatkuvuuden varmistaminen (1 ja 2) koetaan sekä sidosryhmän että koordinaattorien mielestä selkeästi suurimpina mahdollisina kriittisinä tekijöinä.

Tarjottavien palveluiden sopivuudessa olisi vastaajien mielestä huomioitava se, että palvelu on yksinkertainen ja helposti käytettävä. Sen olisi oltava sisällöltään hyvä. Laadun ja sisällön mielenkiinnon paras mittari on kohderyhmä.

> *”Kun saadaan korkealla profiililla aikaan tällainen toimintamalli, niin kuka ottaa kopin? Siin täytyy todella olla sitä sydämen paloa.”*

Mahdollisen pilotin aikana olisi jo valmistauduttava jatkuvuuden varmistamiseen huolellisella suunnittelulla. Tässä mielessä vastaajat kiinnittivät huomiota myös toimijoiden koulutukseen ja jatkuvaan oppilaitosyhteistyöhön. Vanhusten kotona käyvät kodinhoitajat, vapaaehtoiset ja avustajat sekä vanhusten hoitoyksiköissä toimiva henkilökunta tulisi kouluttaa ymmärtämään palvelun merkitys. Tiedotuksella on tässä tärkeä rooli. Merkittävää on myös tekijöiden sitoutuneisuus sisällöntuotantoon ja se, että toiminnalla on riittävästi henkisiä ja aineellisia resursseja.

5 YHTEENVETO JA POHDINTA

Tällä hetkellä Turussa toteutettavia kulttuurisisältöjä välitetään internetissä Turun filharmonisen orkesterin konserteista, Turun tuomiokirkon jumalanpalveluksista sekä kaupunginvaltuuston istunnoista. Uutena palveluna alkaa vuoden 2013 lopulla Turun museokeskuksen valokuvakokoelmasta koottu maksuton valokuva-verkkosivusto.

Vastaavaa teknologiaa voidaan soveltaa myös muiden kulttuurisisältöjen välittämiseen kulttuuri- ja hyvinvointikanavalla. Sisältöjä voisivat olla esimerkiksi muut kunnalliset kulttuuripalvelut, kirjastojen ja vanhainkotien lukupiirit, taidenäyttelykierrokset, teatteriesitykset tai virtuaalikierros Turun linnaan. Kulttuuri- ja hyvinvointisisältöjä saadaan myös kolmannen sektorin, vapaan kentän ja oppilaitosten tuottamina.

Kanavaan voitaisiin liittää jo olemassa olevia Turun ammattikorkeakoulun hyvinvointipalvelusisältöjä tai ostaa niitä alan yrityksiltä. Kaikki ohjelmat voidaan toteuttaa tallenteina tai lähettää reaaliajassa. Nykyiset ja uudet palvelusisällöt voidaan koota yhdelle kanavalle, mistä ikääntynyt voi ne helposti saavuttaa. Kyselyissä ja haastatteluissa käytin kanavasta nimeä Kulttuurikanava.

Kulttuurikanava mielletään haastattelujen perusteella mahdollisuuksia antavana, mielenkiintoisena ja uutena tapana toteuttaa palveluita. Tärkeimpänä kanavan palvelussa koetaan saavutettavuus ja vuorovaikutteisuus. Kulttuuri koetaan sanana vieläkin osittain vieraana ja edustavan arjen yläpuolella olevaa ”korkeakulttuuria”. Tässä mielessä palvelun nimeen on syytä kiinnittää erityistä huomiota. Sama koskee virtuaalipalvelu-käsitettä, mikä voi olla harhaanjohtava. Kanava on sinällään sanana konkreettinen ja ikääntyneellekin ihmiselle ymmärrettävä. Ehkä opinnäytetyössänikin joissakin yhteyksissä käyttämäni kulttuuri- ja hyvinvointikanava olisi ymmärrettävämpi.

Tutkimukseen osallistuneista 33 vastaajaa 34:stä kokee palvelun tarpeellisena tai erittäin tarpeellisena nyt ja tulevaisuudessa. Tärkeimmiksi argumenteiksi kanavan toiminnan puolesta nousivat oikeudenmukaisuus ja kansalaisten tasaver-

taisuus palveluiden saatavuudessa, mahdollisuus jakaa tapahtuma tai palvelu mahdollisimman monelle sekä palvelua tarvitsevien määrän voimakas kasvu tulevaisuudessa. Se, että asiakkaat pystyvät soittamaan toisilleen kuvapuheluita ja käyttämään laitetta yhteydenpitovälineenä katsottiin myös tärkeäksi.

Lähes kaikki vastanneista taiteilijoista ovat kiinnostuneita kanavasta ja sen tuomista mahdollisuuksista. He ovat myös halukkaita osallistumaan kanavan sisällöntuotantoon. Lähes kaikki koordinaattorit pitävät palvelumallia sellaisena, että olisivat valmiita toimimaan palvelussa sisällön tuottajina ja yhteistyökumppaneina sekä osallistumaan kanavan kehittämiseen omalla työpanoksellaan. Kaikki sidosryhmien vastaajat kokivat palvelumallin sellaiseksi, että heidän edustamansa toimiala voisi olla siinä mukana.

Kanava nähdään mahdollisena työllistäjänä vapaan kentän toimijoille. Selvästi suurin osa sidosryhmien vastaajista pitää todennäköisenä, että palvelu luo lisätyöllisyyttä. Kolmannen sektorin ja vapaan kentän ammattitaiteilijat, tanssijat, muusikot ym. saavat uudenlaisen foorumin ja näkyvyyden toiminnalleen. Se voi lisätä myös heidän työtilaisuuksiaan. Palvelu voi työllistää myös päätoimisen tuottajan, joka mahdollistaa ja koordinoi toimintaa.

Vapaa-aikatoimialan kunnallisten työntekijöiden työmäärän lisäämistä ei katsota voitavan juurikaan lisätä. Vapaa-aikatoimialan toimintojen resursoinnin painopisteitä voitaisiin kuitenkin mahdollisesti suunnata palveluun. Hyvinvointitoimialan mahdollisuuksia vastaavaan olisi myös syytä tutkia. Tämä olisi tärkeää kanavan toiminnan kautta syntyvien asiakkuuksien lisääntymisen näkökulmasta.

Kaikkien vastaajien mielestä huomiota on kiinnitettävä erityisesti kanavan sisällön laatuun. Sisällön kiinnostavuus ja asiakaslähtöisyys ovat toiminnan kannalta ehdottoman tärkeitä. Kanavalla on oltava ammattitaitoinen tuottaja/toimittaja, joka hallitsee alan ja ymmärtää myös työn eettiset ja tekijänoikeudelliset seikat sekä kuvaamiseen ja taltiointiin liittyvät lait, asetukset ja sopimukset. Resurssitarve näyttää olevan tuottaja- ja teknisen puolen osaamisessa.

Sisällön tuotanto-organisaation pitäisi vastauksien mukaan olla mahdollisimman avoin, jossa eri sektorit todella otettaisiin huomioon. Visiona nähdään ennakkoluulottomat toteuttajat, jotka hakevat aidosti vaihtoehtoja. Palvelu voisi vastaajien mielestä toimia myös tiedotuskanavana palveluista ja tapahtumista. Osa tuotannoista on vastaajien mielestä mahdollista tuottaa ulkopuolisen yrityksen toimesta. Tässä kysymykseen tulisivat varsinkin hyvinvointipalvelut, joita voidaan sulauttaa kanavan tarjontaan maksullisina lisäpalveluina. Tällöin on kiinnitettävä erityistä huomiota ulkopuolisen sisällöntarjoajan laatukriteereihin.

Osa sisällöstä voidaan tuottaa myös muualta käsin. Vastaavasti paikallinen tuotanto on muualla nähtävissä ja koettavissa. Tämänkaltaisella yhteistyöllä voidaan saada aikaan säästöjä ja välttää samankaltaista ohjelmatarjontaa silloin, kun palvelu ei ole sidottu paikalliseen kulttuuriin. Esimerkkeinä jumppatuokio tai veteraanien muisteluhetki. Levitessään muualle tällainen palvelu synnyttää vertailua, kilpailua ja näin palvelun laadun paranemista.

Ympäristön pikkukuntien omaleimaisuuden, paikallisen kulttuurin ja identiteetin tukeminen koetaan kanavan toiminnalle tärkeäksi. Merkittävässä roolissa ovat esim. kyläyhdistykset ja eläkeläisyhdistykset, joista löytyy asiantuntijoita kolmannen sektorin toimijoina kanavan kehittämiseen ja työskentelyyn. Näin palvelu tuo näkyvyyttä myös pienemmille kulttuuritoimijoille ja rikastuttaa paikallista vapaan kentän kulttuuritoimintaa.

Oppilaitosyhteistyöllä on mahdollista toteuttaa laadullisesti tasokkaita sisältöjä esimerkiksi Turun ammattikorkeakoulun hyvinvointialan, taideakatemian opiskelijoiden sekä Humanistisen ammattikorkeakoulun yhteistyöllä. Tähän on varsinkin sidosryhmien vastauksien perusteella hyvät edellytykset. Laajamittainen yhteistyö eri organisaatioiden välillä on palvelun kannalta erittäin toivottavaa, ellei jopa välttämätöntä. Keskeisinä toimijoina nähdään Turun kaupungin hyvinvointi- ja vapaa-aikatoimialan lisäksi juuri ennen kaikkea ammattikorkeakorkeakoulut. Niiden panos koetaan kaikkia osapuolia hyödyttävänä sekä koulutuksellisesta näkökulmasta että mahdollisuutena myös alaa kehittävään tutkimukseen. Yhdessä Turun yliopiston hyvinvointiprofessuurin ja suunnitelmissa olevan hyvinvointi-instituutin kanssa se vahvistaisi Turun asemaa alan tutkimuksessa ja kehittämisessä.

Palvelua tulisi vastausten perusteella hallinnoida poikkihallinnollisesti vapaa-aikatoimialan ja hyvinvointitoimialan yhteistyönä. Hallinnointia pohdittaessa esiin nousivat vakaus, varmuus ja laatu. Varteenotettava vaihtoehto olisi vastauksista päätellen perustaa hallinnollisen yhteistyön toteuttajaksi ohjausryhmä, mikä valvoisi sisällön, toteutuksen ja laadun kriteereitä. Tämä korostuu varsinkin, mikäli internetpohjaisten hyvinvointipalvelujen sisällöntuotannossa käytetään alalla toimivaa yritystä tai yrityksiä.

Palvelujen vaatima internetkanava ja reaaliajassa toteutettavat lähetykset voidaan toteuttaa sangen edullisesti. Kanavan kustannuksiin vaikuttaa sitä seuraavien ihmisten määrä. Suurin yksittäinen kustannus on aluksi sopivan laitteiston hankkiminen tai mahdollisen pilotin toteutuessa, vuokraaminen. Henkilöstökustannukset eivät alkuvaiheessa muodostu suuriksi. Osa sisällöistä voidaan toteuttaa kaupungin omien työntekijöiden toimesta. Heidän kanssaan täytyy asiasta kuitenkin neuvotella. Vaativampiin sisällöntuotantoihin täytyy palkata ulkopuolinen kuvaushenkilö tai henkilöt. Koulutettuja kuvaajia on saatavilla Turun seudulla.

Palvelumallissa ei rahoitusta nähty kovin kriittisenä tekijänä. Taustalla on varmasti ymmärrys ja visio siitä, että palvelussa voidaan hyödyntää jo olemassa olevia internetpalveluita, resursseja sekä suurta määrää paikallista osaamista, mitä löytyy vapaalla kentällä ja kolmannella sektorilla. Yhdessä palvelun kanssa näistä saatava taloudellinen hyöty ja säästö katsottiin monin verroin suuremmaksi kuin siitä syntyvät kustannukset. Tekijänoikeudelliset seikat eivät vastausten perusteella muodostu kanavalle kynnyskysymykseksi myöskään taloudellisessa mielessä.

Kunnan osallistuminen palvelun rahoitukseen nähdään luonnollisena. Palvelu kohdistuu eritoten juuri kunnan asukkaiden hyväksi. Vastausten perusteella yrityksiltä ja liike-elämästä on mahdollista saada rahoitusta ja tukea toiminnalle. Edellytyksenä tuelle on tietoisuus toiminnan pitempikestoisesta jatkumisesta, jolloin yrityksen on oman näkyvyytensä vuoksi helpompi sitoutua yhteiskuntavastuulliseen toimintaan ja siten parantaa yrityskuvaansa. Mahdolliselle pilottihankkeelle on mahdollista saada hankerahoitusta myös muista lähteistä.

Laadukkaan kuvan ja äänen välittäminen on vastaajien mielestä onnistuneen lähetystoiminnan ehdoton edellytys ja se vaatii hyvää teknistä osaamista ja laitteistoa. Lähetykseen tarvittavan laitteiston hinta on n. 3500€ ja siitä ylöspäin. Nopeasti kehittyvä teknologia on otettava huomioon varsinkin vastaanottolaitteiden suhteen.

Uuden palvelun on oltava liitettävissä myös tuotannollisesti ja teknisesti hyvinvointialan internetpohjaisiin tuki- ja hoivapalveluihin pitkälle tulevaisuuteen. Tähän on kiinnitettävä huomiota varsinkin, jos tehdään sopimuksia ulkopuolisen hoiva- tai hyvinvointi-tv-palvelun kaltaisten tuotteiden ostamisesta.

Palvelu vastaa haastatteluiden perusteella toimintakyvyltään rajoittuneiden ihmisten tarpeisiin sekä edistää saavutettavuutta ja esteettömyyttä. Se lisää myös kansalaisten mahdollisuutta saada tietoa ja vaikuttaa. Suuren hyödyn palvelusta saavat siis Turun alueen erityisryhmät. Niistä suurimpana ryhmänä on laitoksissa sekä kotona asuvat ikääntyneet, jotka eivät enää kykene hakeutumaan hyvinvointipalvelujen piiriin.

Palvelua voivat hyödyntää myös muut erityisryhmät, kuten vammaiset, liikuntarajoitteiset, mielenterveysongelmista kärsivät ja esimerkiksi vankeudessa tai sairaalassa olevat ihmiset. Palveluita ei voida tarkkaan määrittää ikäryhmittäin, koska tarpeet ja mieltymykset ovat niin moninaiset. Ikäihmisiä ei myöskään voi käsitellä yhtenä massana.

Suuri osa ohjelmasisällöstä voi olla sellaista, mikä kiinnostaa muitakin kuin ikääntyneitä turkulaisia. Toisenlainen, vähemmän institutionaalinen toiminta täydentää koko palvelupaketin tarjontaa ja tekee sen mielenkiintoiseksi laajemmalle käyttäjäkunnalle. Kanavalle voidaan tuottaa räätälöitynä palveluna ohjelmaa mm. koulujen opetuksen ja päivähoidon käyttöön. Kanava voi toimia vastaajien mielestä myös peruskoulujen ja lukioiden opetuksessa tuottamalla oppilaiden itsensä toteuttamia ohjelmia esimerkiksi museossa, omaan asuinympäristöön tutustumisessa tai luontoretkellä. Ohjelmien kautta voisi olla mahdollisuus toteuttaa myös ikäpolvien välistä vuoropuhelua.

Kanava nähdään mahdollisuutena tuoda Turkua ja sen lähialueita esille kansallisesti ja kansainvälisesti. Se on myös linkki ja kontakti muualla asuville turkulaisille kotiseudulleen ja sen tapahtumiin. Yhdistettynä jo olemassa oleviin paikallisiin internetpalveluihin Turku esittäytyy uuden kanavan kautta sosiaalisesti ja kulttuurillisesti monipuolisena ja vetovoimaisena paikkakuntana.

Työ tuottaa valmiin konseptin edullisen ja tehokkaan kulttuuri- ja hyvinvointipalvelun toteuttamiseksi. Se on hyödynnettävissä missä vain; Suomessa tai ulkomailla. Toteutuessaan palvelu luo uudenlaisen ja haasteellisen työkentän kulttuurituottajalle useiden erilaisten toimijoiden sisällöntuotantojen toteuttamisessa internetiin. Työnkuva tulee olemaan haasteellinen ja mielenkiintoinen perinteisen ja audiovisuaalisen tuottamisen välimaastossa.

Kulttuurituotanto kaikissa muodoissaan joutuu taistelemaan elintilastaan ja olemassaolon oikeutuksestaan yhteiskunnassa monella sektorilla. Tulilinjalla on ennen kaikkea ns. korkeakulttuuri. Taiteen ja kulttuurin hyvinvointivaikutuksia on nostettu kiitettävästi esille julkisuudessa mm. erilaisien tutkimuksien ja yhteiskunnallisten keskustelujen kautta. Näin on saatu muokattua mielipiteitä kulttuuriystävällisempään suuntaan ja vähennettyä vastakkainasettelua sosiaali- ja hyvinvointisektorin sekä kulttuurituotannon välillä. Tämä suunta luovan kulttuurin tekemisen ja kehittymisen kannalta on ensiarvoisen tärkeää.

Internetpohjaiset kulttuuripalvelut toteuttavat tätä kehityssuuntaa erinomaisesti. Yhteistyö sosiaali- ja hyvinvointisektorin kanssa tuo palveluille lisäarvoa ja mahdollisuuksia. Internetpalveluilla saatava parempi saavutettavuus luo tasaarvoa ja laajempi joukko kansalaisia saadaan mukaan kulttuuripalvelujen piiriin.

Kanava lisää paikallista hyvinvointia niin henkisesti kuin fyysisestikin. Se toteuttaa valtakunnallisia ja Turun kaupungin ikääntymispoliittisia tavoitteita sekä myös suoraan vanhuspalvelulakia. Internetpohjaiset kulttuuri- ja hyvinvointipalvelut luovat ikääntyneille edellytykset hyvään ja laadukkaaseen elämään kotonaan tai palvelukodissa mahdollisimman pitkään.

Palvelun käynnistyminen ja laajeneminen luo käsitykseni mukaan tarpeen uudenlaiselle tuottajalle. Se tuo kulttuurituotantoalalle lisätyöllisyyttä sekä myös monipuolistaa jo nyt niin laajaa kulttuurituottajien toimintakenttää.

5.1 Työn arviointi

Tutkimuksen aiheen rajaus oli haastavaa. En löytänyt tälle työlle merkityksellistä kansainvälistä tutkimusaineistoa vastaavanlaisesta palvelusta. Myöskään vastaavaa kulttuurituotannon näkökulmasta toteutettua laadukasta kotimaista palvelua ei löytynyt. Vertailuanalyysi ei tästä syystä tullut menetelmänä kysymykseen.

Jo varhaisessa vaiheessa huomasin, että pilottia ei ehditä toteuttaa työn valmistumisaikataulun puitteissa. Asiakaskokemuksia voidaan tutkia ja hyödyntää vasta olemassa olevasta palvelusta. Tästä johtuen rajasin asiakasnäkökulman kyselyissä ja haastatteluissa tutkimuksen ulkopuolelle.

Olkoonkin, että asiakaslähtöisyys on palvelun kannalta olennaista, tärkeintä oli tutkia mahdollisuudet toteuttaa paikallisesti palvelusisältöjä tutkimuksessa esiin tulleiden laadullisten ja sisällöllisten vaatimusten edellyttämällä tavalla. Tämä on mielestäni oikea näkökulma myös onnistuneen pilottihankkeen toteutumisen kannalta.

Palvelut mahdollistava tekniikka kehittyy niin huimaa vauhtia, että opinnäytetyöni valmistumisprosessin aikana markkinoille on tullut jo uusia parempia laitteita. Oli siis vaarana, että työni sisältäisi osittain vanhentunutta tietoa. Tästä syystä päädyin kuvaamaan palvelun tekniset elementit yleisemmin. Samalla tavalla käsittelin kustannuksia niiltä osin kuin ne koskevat välineistöä. Tutkimuksen edetessä vahvistui käsitykseni, että päätökseni olivat oikeita. Tätä tukivat ennen kaikkea sidosryhmien edustajien haastattelut.

Onnistuin mielestäni opinnäytetyössäni yhdistämään ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnoissa saamani osaamisen ja kokemukseni työelämästä. Tutkimukseni aihe on tärkeä ja ajankohtainen. Se herättää aitoa kiinnostusta

työn tilaajan, Turun kaupungin puolelta, mutta nyt jo laajemminkin. Sen todellisen merkityksen arvioinnin jätän lähitulevaisuuteen toivoakseni ”ihan onnellisille vanhuksille”.

5.2 Palvelukertomus

Toini on 84-vuotias aktiivinen ihminen. Hän lukee paljon. Tärkeitä harrastuksia ovat olleet myös kuoro, konserteissa käynti ja ulkoilu. Uskon asiat ovat olleet hänelle aina tärkeitä. Toini on ollut ahkera kirkossa kävijä. Fyysinen kunto on huonontunut, mutta Toini on jumpannut ahkerasti hoivapäätteen aamujumppaohjelmassa. Kauppareissut vielä sujuvat ja kirkossa käynti. Kirjaston kirjat hän valitsee pojan kanssa. Poika auttaa ja tilaa kirjat kirjaston nettipalvelusta valmiiksi. Tuo sitten kasan kerralla, kun tulee käymään.

Kuoro ja konserteissa käynti on jäänyt, mutta hoivapäätteen kulttuurikanavalta hän näkee tutun orkesterin konsertit. Jos kirkkoon ei aina jaksa lähteä tai sää on huono, niin kotikirkon jumalanpalvelusta pääsee joka sunnuntai seuraamaan. Joskus Toini katsoo sen vielä viikolla uudelleen. Oli niin hyvä saarna ja tuttuja kuorolaisia laulamassa. Säänkin näkee päätteeltä, kun painaa sitä auringon kuvaa sormella.

Nuo kauppareissut hieman jo huolettavat. Poika sanoo, että senkin voi hoitaa netissä ja tilatut tavarat tuodaan kotiovelle. Se kuulostaa hyvältä. Voimia on vielä laittaa ruoka itse ja se tuo päivään mukavaa vaihtelua. Edellisellä viikolla oli kulttuurikanavalla ikääntyneiden kokkikerho. ”Pitäisiköhän kokeilla sitä kukkakaalikeittoa”, tuumaa Toini pojalleen, kun soittaa hänelle kuvapuhelun.

Toini on kaatunut muutaman kerran. Päätteen kautta saa onneksi hyvin apua ja tarvittaessa nopeastikin. Kerran kävi hoitajakin ja jutteli sitten lääkärin kanssa sillä samalla laitteella. Yhdessä päätettiin, ettei tällä kertaa tarvitse lähteä terveyskeskukseen. Toini ei koe itseään kovin yksinäiseksi. Kaukana asuva poika soittelee usein ja kun kuvakin näkyy, niin se on niin mukavaa. Samalla voi jutella vaikka lastenlasten kanssa. Naapurin kanssa katsotaan joskus kaupungin

tapahtumia kulttuurikanavalta. Poika on vähän ehdotellut, että jos vaikka aloittaisi kanavan keskustelukerhossa. Vähän se vielä arveluttaa.

Ajan mittaan Toinin kunto huononee. Palvelutaloon siirtyminen on tosiasia. Mutta ei se oikeastaan ollut ollenkaan huono juttu. Kauppaostokset loppuivat, mutta virtuaalikirkko, nettikonsertit ja kulttuurikanavan muutkin ohjelmat ovat mukana edelleen, niin kuin jumppakin, tosin nyt tuolijumppapiirissä. Kuvapuhelukin toimii ja poika voi jutella joskus hoitajien kanssa. ”Tuleepahan nekin tutuiksi”, tuumaa Toini.

Pahaksi onneksi Toini kaatuu ja loukkaa itsensä. Sairaalasta päästyään Toinin kunto arvioidaan niin huonoksi, että hänet siirretään tehostetun palveluasumisen yksikköön.

Palvelutalo sijaitsee aika syrjässä, noin kolmenkymmenen kilometrin päässä kaupungista. Kirkko on sadan metrin päässä. Toini ei kuitenkaan sinne pääse. Yksin hän ei pysty, eikä henkilökunta ehdi auttamaan. Muutakaan apua ei ole. Lähin sukulainen on yli 80-vuotias sisko, joka asuu 60 kilometrin päässä. Poika asuu 500 kilometrin päässä.

Palvelutalon kaikki muut asukkaat ovat dementikkoja. Seuraa Toinilla ei ole muista asukkaista. Uusia kirjoja ei juurikaan saa. Ulos ei pääse kuin silloin, kun poika pääsee käymään muutaman kuukauden välein. Nyt on tuo netti ja kulttuurikanava paikallaan. Kotikirkonmenot näkyvät edelleen sekä tutut ihmiset, paikat ja konsertit. Kuvapuhelu toimii jopa sisaren kanssa, joka oman poikansa avustuksella on päässyt sitä kokeilemaan. Toini on itse jo netin käyttäjänä vanha tekijä. Onpa Toini kokeillut nettikirjaakin. Hieman se on hankalaa vielä.

Päivät kuluvat omalla painollaan. Toini ei kuitenkaan masennu. Vanhuus tulee ja vaivat, mutta tässä ne päivät mukavasti kuluvat. Huomenna tulee ohjelma hautausmaalta. ”Täytyy katsoa, että tulee paikat valmiiksi tutuiksi”, nauraa Toini. Ihan onnellinen vanhus.

Kuva 3 ”Ihan onnellinen vanhus”
(tekijän omasta arkistosta)

Lähteet

Blažun, Helena 2013 Elderly People's Quality of Life with Information and Communi cation Technology (ICT): Toward a Model of Adaptation to ICT in Old Age. University of Eastern Finland Library Tampereen yliopistopaino Juvenes Print Oy Tampere

Gramex 2013 Tekijänoikeus suojaa luovaa työtä http://www.gramex.fi/index.php?mid=213 (viitattu 23.10.2013)

Holkeri Katju 2010 Miten sosiaalinen media ja sähköinen osallistumisympäristö (SADe) tukevat osallistumista? http://www.turvallisuustutkinta.fi/Satellite (viitattu 1.9.2013)

Ikäihmisten tietotekniikkayhdistys ENTER ry. 2013 http://entersenior.yhdistysavain.fi/ (viitattu 19.10.2013)

Jauhiainen, Annikki 2013 Hyvinvointi-TV ikääntyneiden kotihoidon tukena Yksilöllisiä palveluja ”harmaille panttereille” Sote-ilta 13.3.2013 Hyvinvointi-tv ikääntyneiden kotihoidon tukena http://www.slideshare.net/YlaSavonKehitysOy/soteilta-1332013-hyvinvointitv-ikntyneiden-kotihoidon-tukena (viitattu 16.10.2013)

Jauhiainen, Annikki, Miettinen, Terttu 2011 Hyvinvointi-tv kotihoidon tukenapalvelun tuotteistaminen. Tuloksia HYVOPA-hankkeesta. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Korpijyvä Oy – Mikkeli

Junkkari, Marko. OP-Pohjolan pääjohtaja patistaa yrityksiä rahoittamaan vapaaehtoistyötä. Reijo Karhisen haastattelu. Helsingin Sanomat. 29.9.2013. B 6

Kinnunen, Kirsi 1999 Duodecim, aikakausikirja Katsaukset 115(15):1585 Kustannus Oy Duodecim, Helsinki

Kivelä, Kari 2013. Pääkirjoitus Onko mummosi myytävänä? Iltalehti. 9.10. 2013.

Kirkkohallitus, 2013. Kirkon tilastollinen vuosikirja 2012 http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?Open&cid=Content240FFA (viitattu 14.10.2013)

Koivumäki, Outi 2011 Ikäihmisten virtuaalipalvelun arviointitekijät. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus, opinnäytetyö Turun AMK, Radiografian ja sädehoidon koulutusohjelma. Turun ammattikorkeakoulu, Turku.

Kunnat.net. Kuntien ikääntymispoliittiset strategiat http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/ikaantyneet/ikaantymispoliittiset-strategiat/Sivut/default.aspx (viitattu 23.8. 2013)

Lehto, Kaisa 2012. Taiteesta tulevaisuuden hyvinvointia Varsinais-Suomessa. Taide- ja kulttuuritoiminnan nykytila ja tulevaisuuden näkymiä terveys- ja hyvinvointialalla. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 138, Yhteistyössä Varsinais-Suomen taidetoimikunta, Turun ammattikorkeakoulun Taideakatemia ja Terve-

ysala, Turku 2011 –säätiö ja Turku 2011 –jatkoryhmä. Turku: Tampereen Yliopistopaino – Juvenes Print Oy, Tampere.

Leikas, Jaana 2008. VTT:n verkkosivut 8.4.2008
http://www.vtt.fi/uutta/2008/20080408.jsp (viitattu 8.10.2013)

Levämäki, Mikko 2012. Osallistumisympäristö
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20120612Alueja/12Levaemaeki_290812.pdf (viitattu 22.8.2013)

Liikanen, Hanna-Liisa 2010 Taiteesta ja kulttuurista hyvinvointia – ehdotus toimintaohjelmaksi 2010–2014 Opetusministeriön julkaisuja 2010:1. Opetusministeriö Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osasto.

Liiten, Marjukka 2013. Miljoona työikäistä hallitsee tietokoneet heikosti. Helsingin Sanomat., 9.10.2013. 29

Länsitalo, Elisa, Rautanen, Tanja, Tuokko Linda 2012 Asiakastyytyväisyys Virtu-kanavan ohjelmatuotannosta ja käytöstä. Turun ammattikorkeakoulu. Turku

Mäenpää, Ilmari Puhelinhaastattelu 5.5.2013

Mäenpää, Ilmari 2013 Vertailuraportti kirkossakävijöistä verrattuna virtuaalikirkon kävijöihin ajalla 2007-2013 (Viitattu 23.10.2013, toimitettu sähköpostitse 15.10.2013 Olli Hirvoselle)

Mäenpää, Ilmari 2013 Raportti Turun filharmonisen orkesterin kävijöistä vuonna 2012. (Viitattu 23.10.2013, toimitettu sähköpostitse 20.10.2013, Olli Hirvoselle)

Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu, Ritalahti Jarmo 2009 Kehittämistyön menetelmät. WSOYpro, Helsinki

Opetusministeriön julkaisuja 2006:6. Taiteen ja kulttuurin saavutettavuus. Opetusministeriön toimenpideohjelma 2006-2010. Yliopistopaino, Helsinki

Pieni Piiri Oy 2013 Mainos http://www.pienipiiri.fi/ (viitattu 16.10.2013)

Raappana, Anu, Melkas Helinä 2009 Teknologian hallittu käyttö vanhuspalveluissa. Lappeenrannan tekninen yliopisto. Esa Print Oy, Tampere

Rehn, Alf 1012 Pirkanmaan ELY- keskuksen Kevätkylvöseminaari.
www.kevatkylvo.fi (viitattu 20.12.2012)

Ruuskanen, Petri 2001 Sosiaalinen pääoma – käsitteet, suuntaukset ja mekanismit. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus VATT - tutkimuksia 81. Oy Nordprint Ab, Helsinki

Savola, Olli, Riekki, Jukka 2003. Tekniikka vanhusten itsenäisen suoriutumisen tukena. Lääketieteellinen Aikakausikirja Duodecim Vol. 119 No. 10, 1001-1006STM 2008.

Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisuja 2008:3 Ikäihmisten palvelujen laatusuositus.
http.//www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/ikaihmiset/palvelujen_laatu/laatusuositus (viitattu 30.3.2012)

SUOMILAMMI Oy hinnasto 18.10.2013
http://www.suomilammi.fi/index.html?http%3A//www.suomilammi.fi/html/hinnastot.htmlSUOMILAMMI (viitattu 18.10.2013)

Tilastokeskus 2009 Väestöennuste 2009–2060
http://www.stat.fi/til/vaenn/2009/vaenn_2009_2009-09-30_tie_001_fi.html (viitattu 20.10.2013)

Terho, Henri 2012. Alkusanat.Toimittaja: Lehto, Kaisa 2012. Taiteesta tulevaisuuden hyvinvointia Varsinais-Suomessa. Taide- ja kulttuuritoiminnan nykytila ja tulevaisuuden näkymiä terveys- ja hyvinvointialalla. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 138, Yhteistyössä Varsinais-Suomen taidetoimikunta, Turun ammattikorkeakoulun Taideakatemia ja Terveysala, Turku 2011 –säätiö ja Turku 2011 –jatkoryhmä. Turku: Tampereen Yliopistopaino – Juvenes Print Oy, Tampere.

Tilastokeskus 2010 Mitä sosiaalinen pääoma on?
http://tilstokeskus.fi/tup/sospo/kasite.html (viitattu 12.10.2013)

TNS Gallup Oy 2011 Tutkimus Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton ja Vanhustyön keskusliiton KÄKÄTE-projektille
http://www.ikateknologia.fi/component/uutiset/kakate-projekti-tutki-yli-75-vuotiaat-jaavat-syrjaan-tietoyhteiskunnasta.html (viitattu 4.10.2013)

Toikko, Timo, Rantanen, Teemu 2009 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampereen Yliopistopaino Oy-Juvenes Print, Tampere

Turun kaupungin palvelustrategia
2007http://www.turku.fi/Public/download.aspx?ID=29416&GUID={A188FD82-FC09-4C05-8BB9-2B40B649FB42} (viitattu 11.10.2013)

Turun ammattikorkeakoulu. Tutkimus, kehitys ja innovaatiot 2013. Uudenlainen Kylä-yhteisö.
http://www.tuas.fi/public/default.aspx?contentid=444560&nodeid=7585 (viitattu 9.10. 2013)

Turun ammattikorkeakoulu 2013 Tutkimus, kehitys ja innovaatiot
http://turkuamk.fi/public/default.aspx?contentid=467086&nodeid=7617 (viitattu 8.10.2013)

Turun Sanomat 2013 Valtuuston livelähetyksillä yli 900 katsojaa 26.9.2013. 4

Tuulanniemi, Juha 2011Palvelumuotoilu. Kariston Kirjapaino Oy, Hämeenlinna

Vanhuspalvelulaki. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012.
http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980 (viitattu 21.8.2013)

Volk Raija, Nivalainen Henna 2009 Valtioneuvoston kanslian raportteja Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 4/2009. Yliopistopaino, Helsinki

Vuohelainen, Hanna 2011 Seniorit tieto- ja viestintätekniikan käyttäjiksi TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry:n julkaisusarja osa 36 http://www.tieke.fi/download/attachments/15108320/julksarja36_painoon.pdf?version=1&modificationDate=1328102827000 (viitattu 8.10.2013)

Liite 1 1(4)

Kysymyslomake 1. Vapaa-aikatoimiala, hyvinvointitoimiala, koordinaattorit

Kulttuurikanava

Nimi (vapaaehtoinen)_____

Taiteen/ toiminnan ala_____

Työskennellyt alalla _____ vuotta

Vastaa kysymyksiin rastittamalla mielestäsi sopivin vastausvaihtoehto ja/tai kirjoita sanallinen vastaus sille varattuun tilaan. Voit jatkaa vastauksia paperin kääntöpuolelle.

1. Mikä on ensimmäinen mielikuvasi yhdellä sanalla kerrottuna virtuaalipalveluista _____

2. Olisiko Kulttuurikanava -nimi mielestäsi harhaanjohtava?

__ Kyllä, syy:_____

__ Ei

__ En osaa sanoa

Kanavan tarpeellisuus ja hyödyt

3. Onko tämän kaltaisen kanavan toiminta mielestäsi tarpeellista nyt tai tulevaisuudessa?

__ Kyllä

__ Jossain määrin, vaatii vielä kehittämistä

__ En näe toimintaa tarpeellisena Perustelut:

4. Olisiko kanavan palvelumalli sellainen, että edustamasi toimiala voisi olla toiminnassa mukana?

__ Kyllä, miksi? _____

__ Ehkä, miksi? _____

__ Ei, miksi? _____

5. Voisiko kanava toimia mielestäsi lisätyöllistäjänä vapaa-aikasektorilla?

__ Kyllä, ilman muuta

__ Mahdollisesti, kunhan _____

__ Ei laisinkaan

6. Mitä hyötyä kanavasta voisi olla itsellesi ja toiminnallesi?

7. Mitkä muut tahot voisivat hyötyä kanavan toimintamallista?

8. Tehtäisiinkö saamasi tiedon perusteella kanavalla ns. oikeita asioita? Mikä siinä on parasta?

9. Mitä kanavan palvelumallista mahdollisesti puuttuu tai mitä siinä olisi kehitettävää?

10. Minkä näkisit olevan kanavan toimintamallin kriittisin tekijä onnistumisen kannalta? (voit valita useita vaihtoehtoja)

__ sisällöntuottajien valinta

__ tarjottavien palveluiden sopivuus kohderyhmälle

__ tarjottavien palveluiden laatu

__ Kulttuurikanavan vastaanottolaitteen hinta asiakkaalle

__ Kulttuurikanavan tuotantokustannukset

__ Kulttuurikanavan tuotanto-organisaation toiminta (kuka/mikä)

__ rahoitus / subventointi

__ pilottitoiminnan onnistuminen

__ jatkuvuuden varmistaminen

__ palvelun markkinointi

__ toteutuspaikka/paikat

__ joku muu, mikä: _____

11. Minkälaisia yhteistyökumppaneita kanavalla voisi olla? (kerro esimerkkejä)

a) organisaatioina

b) subventoijina

c) palveluiden sisältötuottajina?

Oman toiminnan kehittäminen

12. Oletko kiinnostunut kehittämään ikäihmisille suunnattuja palveluita niin, että sinä/organisaatiosi toimisi yhteistyökumppanina kanavalla?

__ Kyllä

__ En

__ Ehkä, jos _____

12 a. Jos et, niin mitkä ovat suurimmat syyt siihen, että omat/organisaation palvelut eivät sovi kanavan konseptiin?

Verkostoissa toimiminen

13. Minkälaisia verkostoja sinulla alallasi on ja hyödynnätkö niitä aktiivisesti?

14. Olisiko näistä verkostoista hyötyä kanavan kehittämisessä ja käynnistämisessä?

__ Kyllä

__ Ei

__ Ehkä

Tuotanto-organisaatio/sisällöntuotanto

15. Kenen/minkä tulisi hallinnoida kanavaa?

a) Vapaa-aikatoimiala

b) Vapaa-aikatoimiala ja hyvinvointitoimiala yhdessä

b) Ulkopuolinen yritys/osuuskunta tms.

c) joku muu

Miksi?_____

16. Mikäli kanavaa hallinnoisi kunnallinen toimiala, olisiko sisällöntuotanto

a) tuotettava kokonaisuudessaan kunnallisina palveluina

b) ostettava ulkopuoliselta toimijalta/välittäjäorganisaatiolta

c) tuotettava osa omana ja osa ulkopuolisena palveluna

17. Voitaisiinko sisällöntuotannossa mielestäsi käyttää vapaaehtoisia, yhdistyksiä, kerhoja ym.

__ Kyllä, mitä_____

__ Ei, miksi_____

__ Ehkä

18. Lähetysten toteuttaminen vaatii osaavan kulttuurituottajan/kuvaajan. Mikäli palvelua hallinnoitaisiin kunnalliselta toimialalta, olisiko tehtävään

__ haettava henkilöosaamista vapaa-aika- ja/tai hyvinvointitoimialoilta?

__ palkattava tuottaja/kuvaaja ulkopuolelta, miksi?_____

_____

Vapaa sana:

Voit jatkaa vapaita kommentteja myös paperin kääntöpuolelle!

Kiitos vastauksista!

Liite 2

Kysymyslomake 2. Soveltavan taiteen tekijät, taiteilijat/yhdistykset

Kulttuurikanava

Nimi (vapaaehtoinen)_____

Taiteen/ toiminnan ala _____

Työskennellyt alalla _____ vuotta

Vastaa kysymyksiin rastittamalla mielestäsi sopivin vastausvaihtoehto ja/tai kirjoita sanallinen vastaus sille varattuun tilaan. Voit jatkaa vastauksia paperin kääntöpuolellelle.

1. Mikä on ensimmäinen mielikuvasi yhdellä sanalla kerrottuna virtuaalipalveluista _____

2. Onko Kulttuurikanava nimi mielestäsi harhaanjohtava?

__ Kyllä, syy:_____

__ Ei

__ En osaa sanoa

Kanavan tarpeellisuus tarpeellisuus ja hyödyt

3. Onko tämän kaltaisen kanavan toiminta mielestäsi tarpeellista nyt tai tulevaisuudessa?

__ Kyllä

__ Jossain määrin, vaatii vielä kehittämistä

__ En näe toimintaa tarpeellisena Perustelut:

4. Olisiko kanavan palvelumalli sellainen, että voisit toimia sen sisällöntuottajana ja/tai yhteistyökumppanina?

__ Kyllä, miksi?
_____

__ Ehkä, miksi?
_____

__ En, miksi?
_____

5. Onko palvelumalli sellainen, että se voisi toimia oman taiteenalasi lisätyöllistäjänä?

__ Kyllä, ilman muuta

__ Mahdollisesti, kunhan _____

__ Ei oman taiteenalan, mutta jonkun toisen alan kyllä

__ Ei laisinkaan

6. Mitä hyötyä kanavasta voisi olla itsellesi ja toiminnallesi?

7. Mitkä muut tahot voisivat hyötyä kanavasta?

8. Mitä palvelumallista mahdollisesti puuttuu tai olisi kehitettävää?

9. Minkä näkisit olevan kanavan toimintamallin kriittisin tekijä onnistumisen kannalta? (voit valita useita vaihtoehtoja)

__ sisällöntuottajien valinta

__ tarjottavien palveluiden sopivuus kohderyhmälle

__ tarjottavien palveluiden laatu

__ Kanavan hinta loppuasiakkaalle

__ Kanavan hinta soveltavan taiteen tekijöille

__ välittäjäorganisaation toiminta (kuka/mikä)

__ kanavan tuotanto-organisaation toiminta (kuka/mikä)

__ rahoitus / subventointi

__ pilottitoiminnan onnistuminen

__ jatkuvuuden varmistaminen

__ palvelun markkinointi

__ toteutuspaikka/paikat

__ joku muu, mikä: _____

10. Minkälaisia yhteistyökumppaneita kanavalla voisi olla? (kerro esimerkkejä)

a) organisaatioina?

b) subventoijina?

c) palveluiden sisältötuottajina?

Oman toiminnan kehittäminen

11. Oletko kiinnostunut kehittämään ikäihmisille suunnattuja palveluita niin, että sinä/organisaatiosi toimisi yhteistyökumppanina kanavalla?

__ Kyllä

__ En

__ Ehkä, jos _____

11 a. Jos et, niin mitkä ovat suurimmat syyt siihen, että omat/organisaation palvelut eivät sovi kanavan konseptiin?

Verkostoissa toimiminen

12. Minkälaisia verkostoja sinulla alallasi on ja hyödynnätkö niitä aktiivisesti?

13. Olisiko näistä verkostoista hyötyä kanavan kehittämisessä ja käynnistämisessä?

__ Kyllä

__ Ei

14. Tarvitsisitko tukea palveluiden muodostamiseen?

__ Kyllä

__ En

__ Ehkä

14 a. Jos kyllä/ehkä, niin minkälaista tukea tarvitset?

15. Olisitko valmis pitkään (1-2 vuotta) sopimussuhteeseen kanavan kanssa palveluiden kehittämistä varten?

__ Kyllä

__ En

__ Ehkä, riippuu_____

Markkinointi ja tiedotus

16. Luuletko että kanava lisäisi yleistä tietoisuutta omasta taiteen tekemisestäsi/tekemisestänne?

__ Kyllä

__ Ei

17. Voisiko kanava toimia yhtenä toimintanne markkinointivälineenä?

__Kyllä

__ Ei

Tekijänoikeudet

18. Tulisivatko mielestäsi tekijänoikeudelliset seikat olemaan kanavalle kynnys-kysymys?

__ Kyllä, miksi?_____

Ei __, miksi?_____

19. Onko sinulla mielipidettä, kuinka tekijänoikeusasiat tulisi huomioida ja korvata?

__ Kyllä, _____

__ Ei

Vapaa sana:

Voit jatkaa vapaita kommentteja myös paperin kääntöpuolelle!

Kiitos vastauksista!

Liite 3

Luettelo haastatteluun osallistuneista henkilöistä

Haulisto Heikki, esteettömyysasiamies, ympäristötoimiala. Haastattelu 6.6.2013.

Jalasmäki Juri, internetlähetysten ohjaaja/kuvaaja monikameratekniikka, virtuaalipalvelut. Haastattelu 12.6.2013.

Karppi Marion, projektikoordinaattor,i hyvinvointitelevisiopalvelun kehittäjäorganisaatio (VIRTU-hanke) Turun Ammattikorkeakoulu. Haastattelu 8.8.2013.

Ketomäki Liisa, toiminnanjohtaja, Turun Musiikkijuhlat. Haastattelu 13.5.2013.

Kiviniemi Kirsi, ympärivuorokautisen hoidon VA johtaja, hyvinvointitoimiala. Haastattelu 13.8.2013.

Koponen Tuulia, ylihoitaja, hyvinvointitoimiala. Haastattelu 29.8.2013.

Kutilainen Kaisa, tuottaja, museokeskus, Kuralan kylämäen vapaa-aikaverstashanke. Haastattelu 12.6.2013.

Lilja-Viherlampi Liisa-Maria, tutkimus- ja kehityspäällikkö, Turun Taideakatemia. Haastattelu 22.8.2013

Malmivirta Helena, opettaja ja hankesuunnittelija, KT, LTO, Turun ammattikorkeakoulu. Puhelinhaastattelu 2.8.2013.

Maunu Ulla-Maija, palvelujohtaja, Turun kaupunginkirjasto. Haastattelu 10.6.2013.

Pörtfors Juhani, toiminnanjohtaja, Auralan kansalaisopisto. Haastattelu 13.8.2013

Terho Henri, erityisasiantuntija, Taiteen edistämiskeskus, Lounais-Suomen toimipiste. Puhelinhaastattelu 13.6.2013.

Tikkanen Outi, projektipäällikkö, IKARE-hanke. Haastattelu 13.8.2013.

Salmiosalo Eija, avopalvelujohtaja, hyvinvointitoimiala. Haastattelu 7.6.2013.

Väärä Seija, museopedagogi, Turun museokeskus. Haastattelu 12.6.2013.

Äimänen Jani, internetlähetysten ohjaaja/kuvaaja monikameratekniikka, virtuaalipalvelut. Haastattelu 12.6.2013

Liite 4

Hyvä vastaaja.

Kerään oheisella kyselylomakkeella materiaalia opinnäytetyöhöni Humanistisessa ammattikorkeakoulussa osana kulttuurituottajan yamk-opintojani. Tutkin opinnäytetyössäni internetpohjaisen viestintäteknologian hyödyntämistä uudenlaisten kulttuuri- ja hyvinvointipalveluiden rakentamisessa Turun alueella.

Tällä hetkellä Turussa toteutettavia kulttuurisisältöjä välitetään internetissä Turun filharmonisen orkesterin konserteista sekä Turun tuomiokirkon jumalanpalveluksista. Vastaavaa teknologiaa voidaan soveltaa myös muiden kulttuurisisältöjen välittämiseen mm. kunnan kulttuurilaitosten palveluna. Esimerkkinä kirjastojen tai vanhainkotien lukupiirit, taidenäyttelykierrokset, teatteriesitykset, joulukuusen pystytys Turun tuomiokirkon eteen tai virtuaalikierros esim. Turun linnaan. Ne voidaan toteuttaa tallenteina tai reaaliajassa.

Tutkin mahdollisuuksia luoda kulttuuri- ja sosiaali-, sekä terveystoimen poikkihallinnollisella yhteistyöllä toteutettava, jo olemassa olevia kulttuurisia internetpalveluja täydentäen toteutettava matalan kynnyksen paikallinen internetpohjainen kulttuuri- ja hyvinvointikanava.

Tutkin myös mitä turkulaiset toimijat, yhteisöt, kolmannen sektorin toimijat sekä vapaan kentän taiteilijat voisivat palvelukonseptille antaa sekä vastavuoroisesti mitä he voisivat siitä saada. Ajatuksena on että avoimen ja ilmaisen kanavan palvelut olisivat kaikkien käytössä. Pääkohderyhmänä ovat ikääntyneet turkulaiset, joille voidaan ohjata palvelusisältöjä kohdennetusti internetvastaanottimiin ja hoivapäätteisiin. Kartoitan ennen kaikkea alueellisia mahdollisuuksia sisällöntuotantoon.

Vastaukset käsitellään anonyymisti. Kiitän vastauksista etukäteen. Ne ovat minulle ja tutkimukselle tärkeitä. Mikäli jokin asia jäi epäselväksi ja sinulla on kysyttävää / kommentoitavaa, voit ottaa yhteyttä minuun sähköpostilla osoitteeseen olli.hirvonen@turku.fi tai soittaa numeroon +358 40 1925526.

Ystävällisin terveisin

Olli Hirvonen
Kulttuurituottaja, ikääntyneiden kulttuurikoordinaattori
Turun kaupungin vapaa-aikatoimiala
PL 248 20101 Turku

Liite 5

TURKU

Vapaa-aikatoimiala

Lausunto

6.11.2013

Nettiä ikä kaikki –opinnäytetyö, Olli Hirvonen HUMAK 2013

Opinnäytetyön hyödynnettävyys

Opinnäytetyön tavoitteena on matalan kynnyksen, käyttäjälle maksuttoman internetpohjaisen kulttuuri- ja hyvinvointipalvelun edellytysten, tekniikan ja kustannusten selvittäminen. Lisäksi opiskelija on kartoittanut mahdollisuuksia hyödyntää sisällöntuotannossa ja teknisessä toteuttamisessa paikallisia tahoja esim. oppilaitoksia, kolmannen sektorin toimijoita ja taiteilijoita.

Vapaa-aikatoimialan tahtotila on ”Hyvän elämän Turku” ja perustehtävä on ”Tarjoamme turkulaisten arkeen ja juhlaan iloa, elämyksiä, liikettä, tietoa ja taitoa.” Kulttuurilautakunnalle on määritelty painopisteet, joista tämän opinnäytetyön aihe liittyy erityisesti seuraaviin: ”Kulttuuri kaikkien saataville” ja ”Ajassa elävät palvelut”.

Kuten opinnäytetyön tekijä toteaa on mahdollista, että laajalla yhteistyöllä voidaan lisätä kulttuuri- ja hyvinvointipalvelujen saavutettavuutta, esteettömyyttä ja tasa-arvoa. Uudenmuotoista palvelua kehitettäessä on järkevää ja kustannustehokasta hyödyntää muiden kokemuksia Internet –palvelujen tuottamisesta ja käytettävissä olevasta tekniikasta. Nykyisessä taloudellisessa tilanteessa toimialan resurssit tulevat tulevina vuosina oletettavasti vähenemään. Opinnäytetyössä kriittisinä tekijöinä korostetaan erityisesti palvelun laatua, tarjottavien palveluiden sopivuutta kohderyhmälle sekä jatkuvuuden varmistamista.

Opinnäytetyössä on kartoitettu monitahoisesti uudenlaisen Internet –palvelun edellytyksiä, kuvattu teknologinen toteutusmalli sekä esitelty toiminnallisia tekijöitä. Opinnäytetyö on hyödynnettävissä, kun kehitämme yhteistyössä hyvinvointitoimialan ja muiden opinnäytetyössä mainittujen kumppaneiden kanssa vuoden 2013 alussa muodostetun vapaa-aikatoimialan palveluja yhteisten tavoitteiden ja painopisteiden mukaisiksi.

Ritva Jykelä
osastopäällikkö

Vapaa-aikatoimiala, hallinto

Vapaa-aikatoimiala
Hallinto

Postiosoite
PL 248
20101 Turku

Puhelin (vaihde)
(02) 330 000

Faksi
(02) 242 0939
vapaa-aikatoimiala@turku.fi
www.turku.fi