

Ikääntyneiden etäkulttuuripalvelut - selvitys 2020

Maria Mäkinen
Silva Siponkoski

Helsinki

Selvityksen tavoitteena oli tunnistaa ikääntyneille suunnattujen etäkulttuuripalveluiden pullonkaulat ja niiden tuottamat haasteet aiheeseen linkittyvälle toiminnalle sekä tuottaa konkreettisia ratkaisuehdotuksia näihin haasteisiin.

Etäkulttuuripalveluiden pullonkaulat

1. **Organisaation sitoutuminen:** Tavoitteet ja rooli
2. **Uudenlainen osaaminen:** Osaamistarpeet
3. **Uudet yhteistyötavat ja toimintamallit:** Verkostot, kumppanuudet ja ekosysteemit
4. **Ihmisten tarpeiden ymmärtäminen:** Kohderyhmän ja asiakkaiden tarpeet
5. **Uudet sisällöt ja tuotantotavat**
6. **Laitteet ja alustat:** Käytettävyys, yleisyys, asiakkaiden osaaminen
7. **Viestintä ja palveluohjaus:** Välittäjä rakenne, nykyiset palvelut
8. **Rahoitus:** Kustannusvastuu, hinnoittelu
9. **Vaikuttavuus:** kulttuurin vaikuttavuus ja kulttuurihyvinvointi

Kohdat 1. - 4. vastaavat [Kulttuurilaitosten digitaalinen yleisösuhde - selvityshankkeen tuloksia \(OKM 2019\)](#)

Pullonkaulat ja niiden tuottamat haasteet

Organisaation sitoutuminen

Digitaaliset taide- ja kulttuuripalvelut sekä digitaalinen yleisötyö on uusi ja kehittyvä alue. Tuotantomuodot, alustat ja ansaintalogiikka eivät ole vakiintuneita. **Koko ekosysteemistä ei ole selkeää kuvaa**, eikä **kaupungilla selkeää roolia ja tavoitteita** tässä kokonaisuudessa. Ikääntyneille suunnatut digitaaliset etäkulttuuripalvelut ovat yksi osa laajemmasta kokonaisuudesta.

Uudenlainen osaaminen

Digitaalisten kulttuuripalveluiden kehittyminen luo uudenlaisia osaamistarpeita niin **kaupungin henkilöstölle kuin taide- ja kulttuurikentän toimijoille**. Ikäystävällisen kulttuurin, kulttuurisen vanhustyön sekä digitaalisten kulttuuripalveluiden laadunmäärittelyä ei myöskään ole yhteisesti jaettua ymmärrystä.

Uudet yhteistyötavat ja toimintamallit

Digitaalisten palveluiden kehitys luo uusia yhteistyön muotoja ja yhdistää eri alojen osaajia uusin, vielä tuntemattomin tavoin. Ikäystävälliset kulttuuripalvelut ja kulttuurinen vanhustyö ovat verrattain uusia alueita ja **yhteisesti jaettuja laadun kriteereitä ei ole määritelty**. Alueellinen verkostoituminen ikääntyneiden kulttuuripalveluiden parissa on tapahtunut orgaanisesti. Tästä syystä tämänhetkiset **palvelut eivät toteudu tasa-arvoisesti**, vaan kulttuurisisällöt keskittyvät tiettyihin vanhuspalveluyksiköihin.

Ihmisten tarpeiden ymmärtäminen

Digitaalisten palveluiden kehittämisen yksi kulmakivi on asiakasymmärrys. Digitaalisissa palveluissa korostuu palveluja välittävien **laitteiden ja sovellusten käytettävyys**. Ikääntyneiden kohderyhmästä, sen tarpeista ja esimerkiksi etälaitteiden käytöstä **ei ole systemaattisesti koottua ja helposti saatavilla olevaa tietoa**. Erityisesti kulttuurikentällä asiakasymmärryksen saavuttaminen ikääntyneistä ilman kaupungin apua on haastavaa.

Uudet sisällöt ja tuotantotavat

Digitaalisten kulttuuripalveluiden tuottamiselle ei ole selkeitä toimintamalleja tai tuotantotapoja. Palvelukehityksen lähtökohtia on useita ja **tavoitteiden merkitys kehittämistyössä korostuu**. Palvelun digitointi itsessään ei voi olla tavoite vaan tulisi keskittyä siihen, **millaista lisäarvoa digitaalisuus tuottaa** ja **millaisia uusia elämyksiä se mahdollistaa**.

Laitteet ja alustat

Ikääntyneet ovat heterogeeninen ryhmä digitaalisten laitteiden, kanavien ja alustojen käyttäjinä. Myös sote-palveluissa on käytössä vaihtelevasti lähetäviä laitteita ja erilaista tekniikkaa. **Osaaminen** sekä **mahdollisuudet** laitteiden ja alustojen hyödyntämiseen **vaihtelee merkittävästi**.

Ikääntyneille tuotettavien etäkulttuuripalveluiden laitteiden, alustojen ja kanavien valintaan liittyy keskeisesti:

- Kohderyhmän ja välittäjärakenteen **laiteisiin, alustoihin ja kanaviin liittyvien toiveiden, tarpeiden sekä käyttäytymisen ymmärtäminen**
- Palveluohjauksen ja digituen organisoiminen valitun kanavan / laitteen näkökulmasta
- Laitteiden, alustojen ja kanavien **toimintalogiikan, ansaintalogiikan ja tietosuojan ymmärtäminen**

Viestintä ja palveluohjaus

Tuotettaessa ikääntyneille palveluita tulee ymmärtää laajemmin heidän kulutustottumuksiaan ja laitteiden käyttötottumuksia sekä ns. **välittäjä-rakennetta** (esim. läheiset, järjestötoimijat, sote-palvelut), joiden avulla ikääntyneet voidaan tavoittaa. Uusien kanavien sijaan keskeistä on ymmärtää **miten ikääntyneet voidaan ohjata olemassa olevien rakenteiden avulla uusien palveluiden piiriin**. Palveluohjaus ja viestintä on henkilökohtaisempaa ja esimerkiksi **yksilöllisen neuvonnan rooli nousee** muihin ikäryhmiin verrattuna.

Asiakasviestinnän ohella **kaupungilla on merkittävä viestijän rooli digitaalisten kulttuuripalveluiden mahdollistajana**. Keskeistä on, miten tuodaan esiin eri sisältöjä ja tuetaan esim. avustettavien digitaalisten etäkulttuuripalveluiden viestintää.

Rahoitus

Kulttuuripalveluiden kehittäminen ikääntyneille perustuu pitkälti hanke- ja projektirahoitukseen. Tämän vuoksi kehittyvät toimintamallit ja palvelut ovat yleensä olleet asiakkaille (ikääntynyt, sote-palvelut) ilmaista. Haasteena on, miten voimme kehittää palvelutoimintaa siihen suuntaa, että **asiakas maksaa palveluista** samaan tapaan kuin perinteisistä kulttuuripalveluista – esim. teatteri, konsertit.

Kulttuuripalveluiden digitoiminen on uutta ja **hinnoittelu ei ole vakiintunutta**. Miten osataan hinnoitella uuden kaltainen palvelu/toimintamalli kestävästi?

Vaikuttavuus

Kulttuuripalveluiden vaikuttavuuden mittaaminen on keskittynyt pitkälti elinvoimaan. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen liittyvistä **vaikutuksista ja mittareista ei ole jaettava ymmärrystä**, vaikkakin kulttuurin hyvinvointivaikutusten tietopohja on vahvistunut viimeisen vuosikymmenen aikana.

Etäkulttuuripalveluita tehdään monialaisesti ja niihin linkittyy eri toimijoiden kautta erilaisia tavoitteita: ikääntyneiden hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen, kulttuuripalveluiden saavutettavuuden edistäminen, kulttuuri- ja taidekentän elpyminen ja uusien työmahdollisuuksien syntyminen, sote-henkilöstön työhyvinvoinnin nouseminen, omaishoitajien jaksamisen tukeminen.

Toiminnan vaikuttavuuden mittaaminen **vaatii valintoja ja valitun näkökulman sekä siihen liittyvien mittareiden tarkastelua**. Uusien toimintamallien kehittämisessä korostuu tavoitteet ja systemaattinen vaikuttavuuden mittaaminen ja arviointi.

Ratkaisuehdotukset

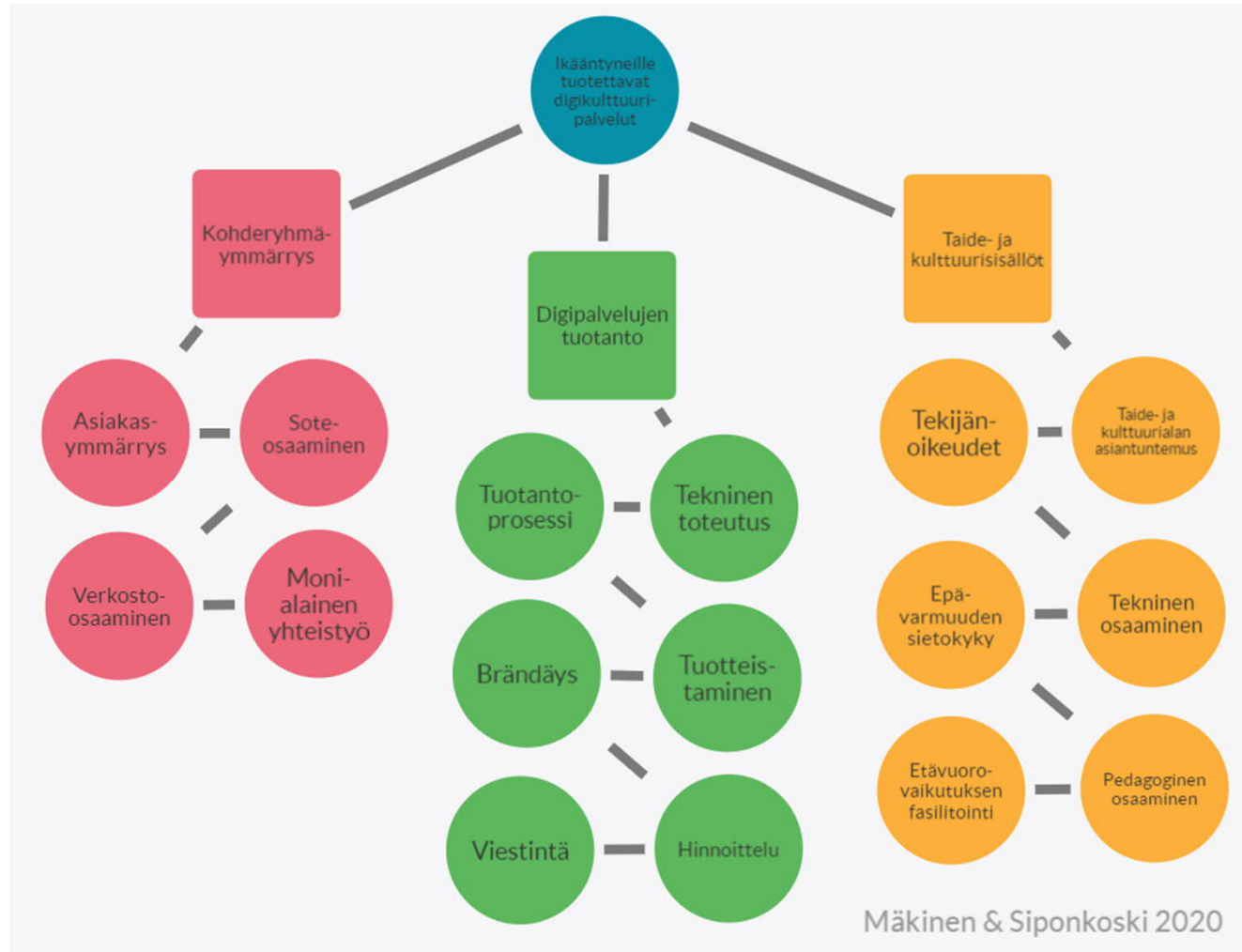
Organisaation sitoutuminen

- Kartoitetaan ja kuvataan ekosysteemi ja tunnistetaan erilaisia toimijoita ikääntyneiden etäkulttuuripalveluiden kentällä. **Linjataan ikääntyneille suunnatut kulttuuripalvelut ja digitaalisten etäkulttuuripalveluiden kehittäminen suhteessa toimijan tavoitteisiin** laajemmin.
- Otetaan kehittämisen lähtökohdaksi **ikäntyneiden kulttuuristen oikeuksien toteutuminen**.
- Tunnistetaan uudet mahdollisuudet ja toimijan rooli ikäystävällisen taiteen ja kulttuurin sekä kulttuurisen vanhustyön monialaisen kentän sekä uudenlaisten tuotantotapojen kehittämisessä.

Uudenlainen osaaminen

- **Tunnistetaan** ikääntyneille suunnattujen etäkulttuuripalveluiden kehittämiseen liittyvät **osaamisalueet** ja tuotetaan materiaalia osaamisen kehittämiseksi niin sisällöntuottajille kuin etäpalvelujen kehittäjille.
- **Tunnistetaan kaupungin asema kulttuurikentän osaamisen kehittämisessä** ja määritellään, millainen roolin tulisi olla. Osaamisen kehittämisen toimenpiteitä voisi olla esim. kentän yhteisen oppimisen fasilointi, osana TK-toimintaa tuotetun osaamisen kehittämisen materiaalin levitys, koulutuksen järjestäminen yhteistyössä jonkin korkeakoulun kanssa.

Tunnistettut osaamisalueet



Vaadittava osaaminen koostuu kaikista kolmesta osa-alueesta.

Osaaminen voi koostua usean toimijan osaamisista.

Tietotekniikan käyttöön liittyvien haasteiden tasot



Esimerkki ihmisten tarpeiden ymmärtämisestä:

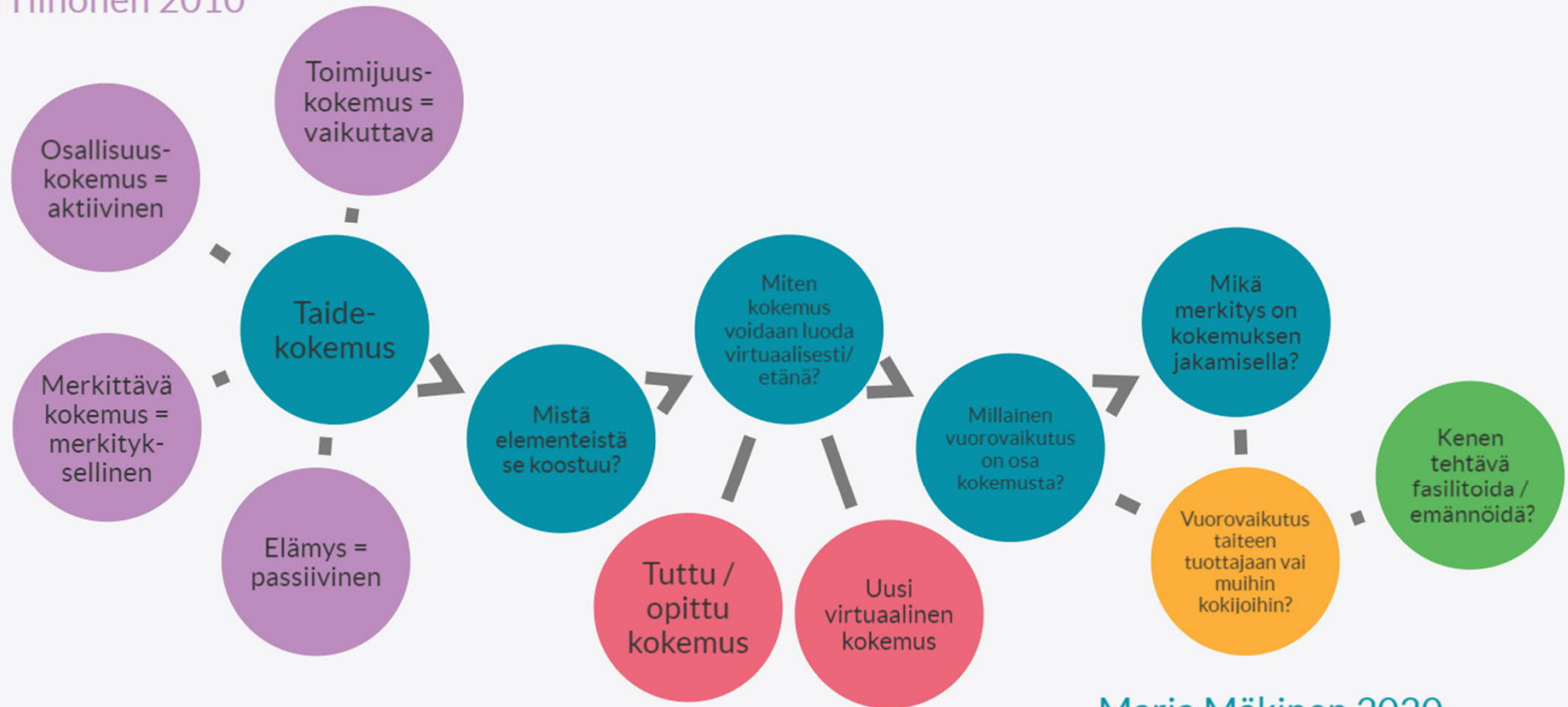
Millaisia tasoja asiakkaan digipalveluiden käyttöedellytyksiin liittyy ja millaisiin tarpeisiin tulee vastata, jotta asiakkaan digipalveluiden käyttöedellytyksistä huolehditaan?

Uudet sisällöt

- Ei pidetä digitalisaatiota itsetarkoituksena vaan ymmärretään sen mahdollisuudet. Keskeisiä kysymyksiä on mm. Miten taidekokemus voidaan synnyttää digitaalisesti? Miten yleisösuhteita luodaan ja ylläpidetään digitaalisesti? Miten osallisuus toteutuu etäpalveluissa?
- Tunnistetaan digitaalisten palveluiden kehittämisen erilaiset lähtökohdat ja **tehdään tavoitteellista kokeilu- ja kehittämistyötä**.
- Tunnistetaan etäpalveluiden vuorovaikutuksellisuuden tasot.
- Tunnistetaan etäpalveluiden tuotantoprosessit
- Etäpalvelukokeilujen suunnittelussa määritetään, miten etäkuulttuuripalveluilla voidaan edistää liikkumista ja liikkeelle lähtemistä. Kulttuurin kokeiluna voisi olla **Etäkuulttuurikaveri –toiminta**, jonka myötä kokeiluun osallistuvat voisivat innostua lähtemään kaverin kanssa tai itse taiteen ja kulttuurin pariin.

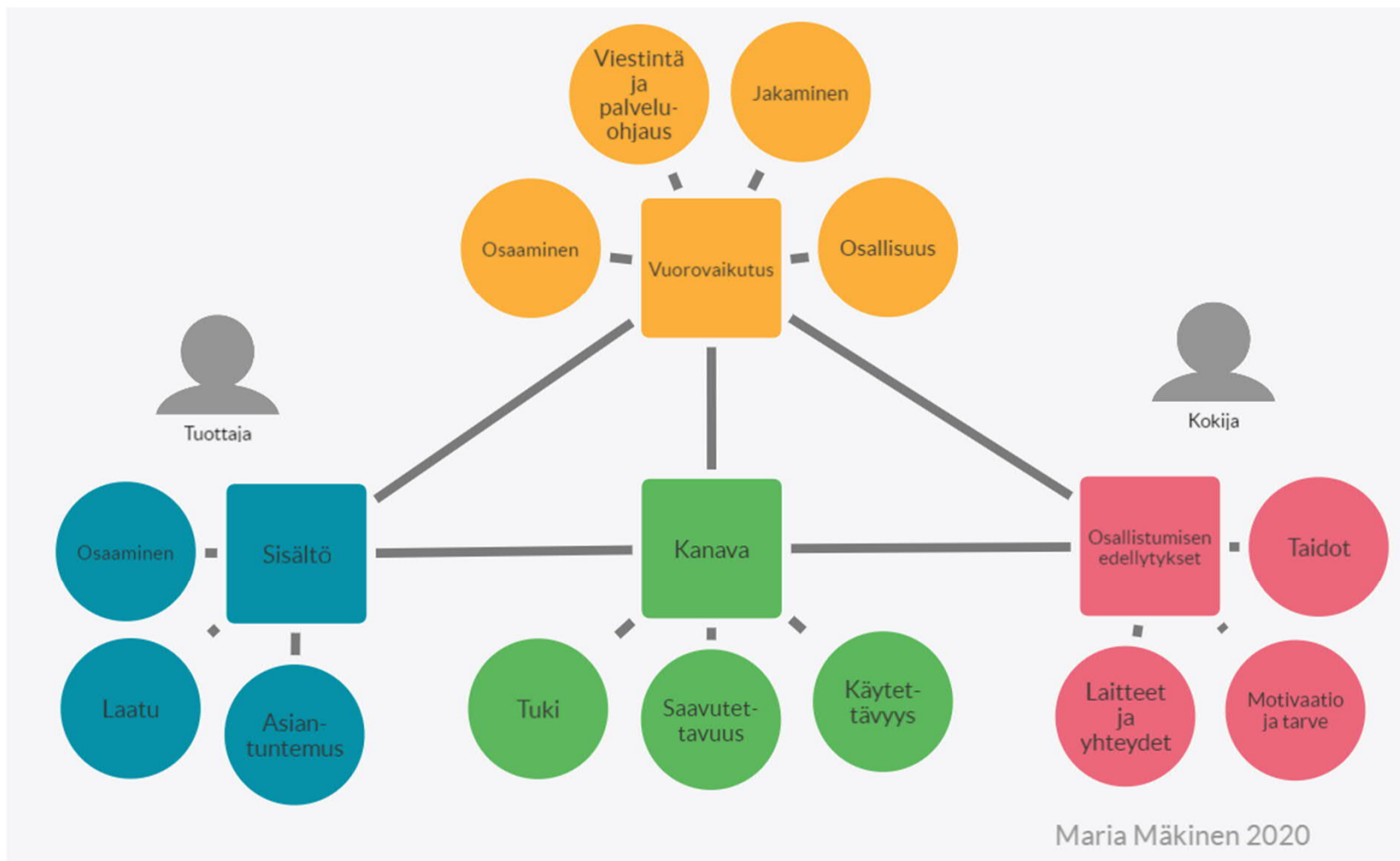
Näkökulmia taidekokemukseen etänä

Pirnes ja Tiihonen 2010

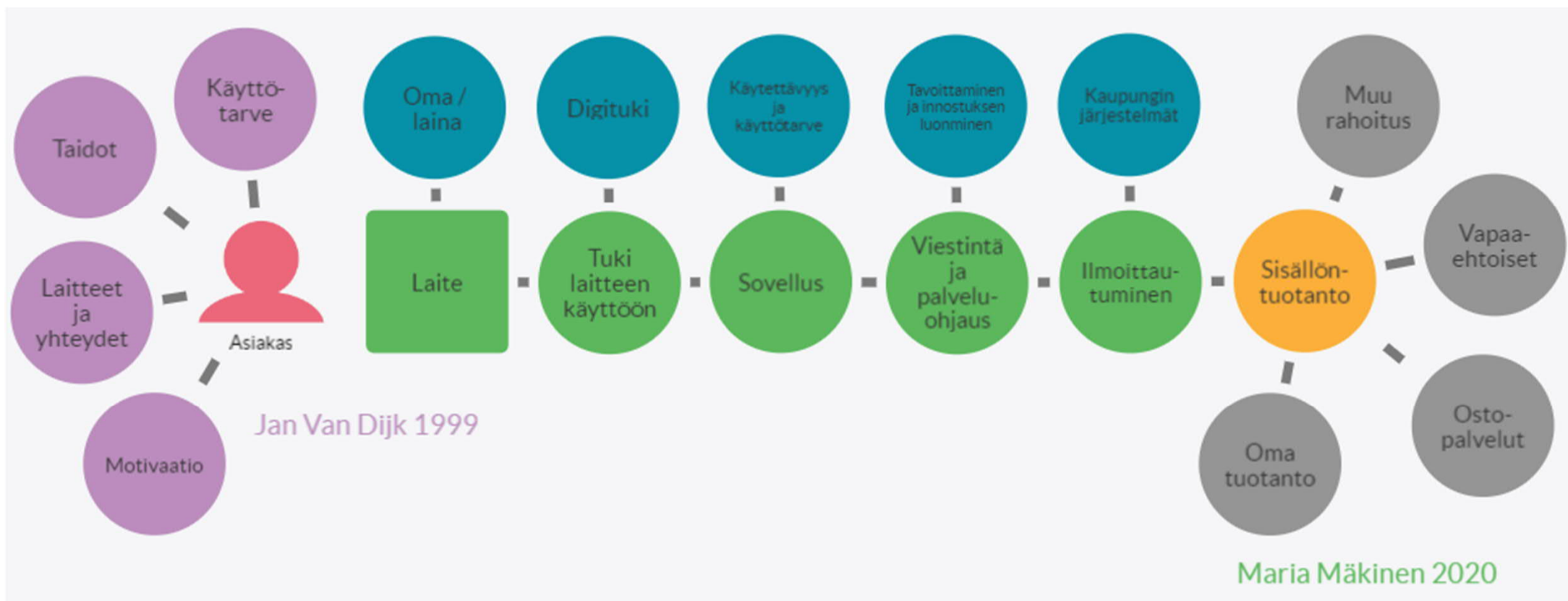


Maria Mäkinen 2020

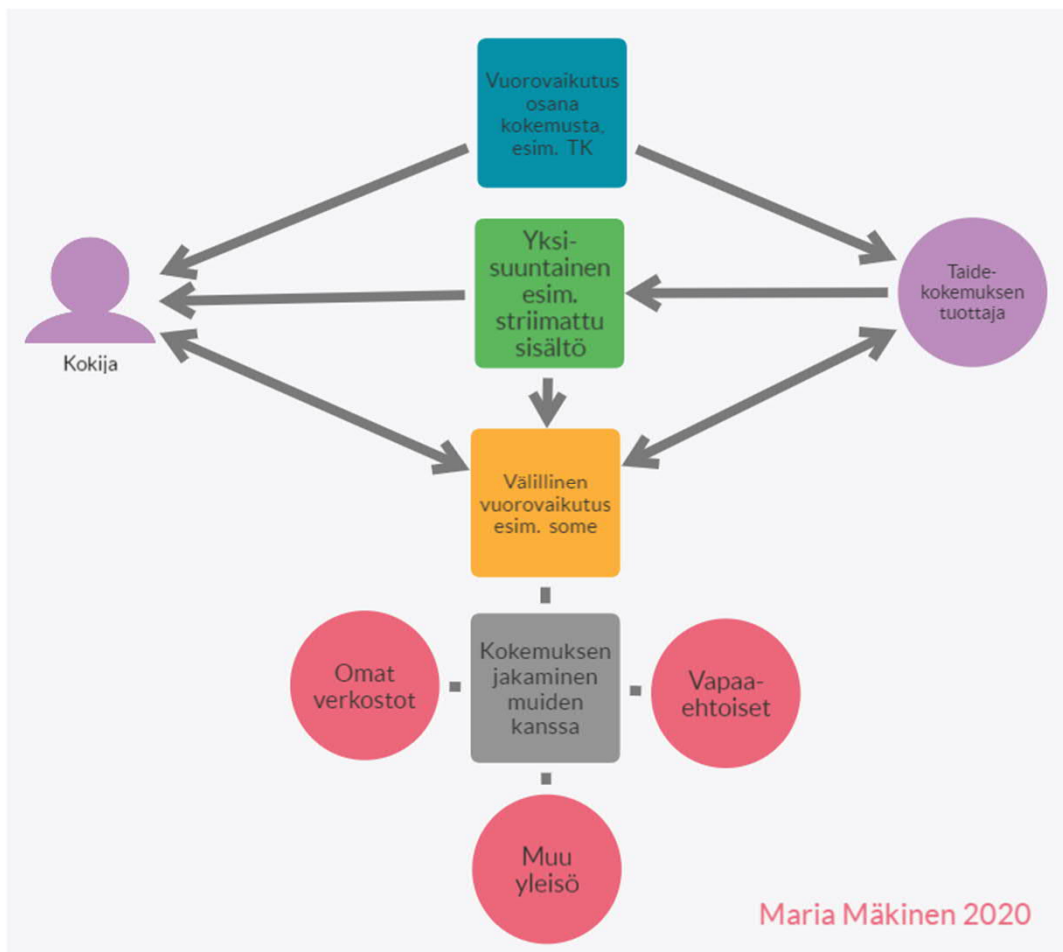
Etäpalveluiden ulottuvuuksia



Esimerkki etäpalvelujen tuotantoprosessista



Vuorovaikutus osana etäkokemusta



Etäpalvelujen kehittämisen lähtökohtia

Mistä näkökulmasta lähestytään? Mikä on määrittävin tekijä?



Esimerkki kohderyhmälähtöisestä suunnitteluprosessista

**Ikäystävällisen
musiikkikokemuksen
muotoilu
(Ikäystävällinen
orkesteri 2020)**



Laitteet ja alustat

- **Tarvitaan lisää tietoa** ikääntyneiden laitekäyttämisen sekä hoivassa käytettävissä olevista laitteista, sovelluksista ja osaamisesta sisällöntuottajille. Sisällöntuotantokanavien tunnistaminen ja valinta on lähtökohtaisesti avustuksen saajien / sisällöntuottajien vastuulla. Kaupunki voi tukea valintaa tuottamalla ja tarjoamalla tietoa ikääntyneiden laitekäytöstä ja tottumuksista.
- Etäpalvelukokeilujen kohderyhmän valikoituminen ja suunnittelun lähtökohta määrittää myös laitteisiin liittyviä kysymyksiä. Kohderyhmän tarpeiden tunnistamisen sijaan kokeilujen **lähtökohdaksi voidaan määrittää tietty kanava** esim. Facebook tai Teams. Korona-epidemian aikana on toteutettu etäpalvelukokeiluja eri alustoille. Nämä kokeilut ja niistä saadut kokemukset tulee kartoittaa.

Rahoitus

- Seurataan systemaattisesti avustusta saavien projektien ja tuotantojen kokonaiskustannuksia sekä osallistujakohtaisia kustannuksia. Tunnistetaan rahoituksen haasteet ja tuetaan kokeiluja, joissa osaa rahoituksesta ohjataan vastaanottavan tahon maksettavaksi.
- Opitaan määrittelemään ja kuvaamaan oman palvelutuotannon ”hintalappu” tai muu arvo. Opitaan laskemaan tarvittavat resurssit. Vrt. kouluille tuotetut palvelut. Tunnistetaan mitä palveluita tuotetaan perustuen ns. **sosiaaliseen vastuuseen** ja minkä palvelujen osalta tulisi **kustannusten jakoa** kehittää soten kanssa yhteistyössä.

Vaikuttavuus

- Tehdään tavoitteellista kokeilu- ja kehittämistyötä, jonka vaikuttavuutta mitataan ja arvioidaan systemaattisesti.
- Määritellään kokeilu- ja kehittämistyöhön osallistuvien kanssa yhteistyössä toiminnan vaikuttavuustavoitteet ja –mittarit.
Hyödynnetään kunkin toimijan omia mittareita esim. RAI-toimintakyvyn arviointijärjestelmä, Feedbackly pikapalaute
- **Kehitetään** aktiivisesti uusia, **sopivampia mittareita ja prosesseja** (aiheeseen liittyvä hankehaku 08/2020 THL hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen määräraha)

Lähteitä

Taide ja kulttuuri

- <http://elektra.helsinki.fi/oa/1797-2299/4/2/hyvinvoi.pdf>
- https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161674/OKM_2019_25_Kulttuurilaitosten_digitaalinen_yleisosuhde.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- <http://julkaisut.tamk.fi/PDF-tiedostot-web/B/105-FAQ-Taiteen-digitaaliset-toimintaymparistot.pdf>
- http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162255/VN_2020_14.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- <https://www.cupore.fi/images/tiedostot/kulttuuriosallistumisenmuuttuvatmerkitykset000.pdf>
- <https://www.sinfoniaorkesterit.fi/assets/lk%C3%A4yst%C3%A4v%C3%A4llinen%20Orkesteri%20%20Orkesterien%20ik%C3%A4%C3%A4ntyneille%20suunnatun%20yleis%C3%B6ty%C3%B6n%20k%C3%A4sikirja.pdf>
- <https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/KuVa/julkaisut/Opas%20etakulttuuripalveluiden%20kehittamiseen.pdf>

Digitalisaatio

- <https://ek.fi/wp-content/uploads/Taustaselvitys-digitalisaatiosta-Anssi-M.pdf>
- <https://core.ac.uk/reader/84796938>
- <https://cms.podcastit.me/podcast/maailman-toimivin-podcast/>
- http://helmi.hel.fi/kuva/tyon-tuki/Kuvan%20toimintatapa-%20ja%20toimitilahanke/Documents/Digiohjelma_yleisesitys_2019.Helmeen.pdf#search=kuvan%20digiohjelma
- https://www.demoshelsinki.fi/wp-content/uploads/2020/05/demos_digihyvinvoinnin_tiekartta.pdf
- https://www.stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_kat_001_fi.html

Ikääntyneet

- https://www.valli.fi/wp-content/uploads/2020/01/yli75_digiosallisuus_raportti.pdf
- https://media.sitra.fi/2017/02/27175058/Kohden_vuotta_2020-2.pdf

Korona

- https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/julkaisut/Documents/tuvj_1+2020.pdf