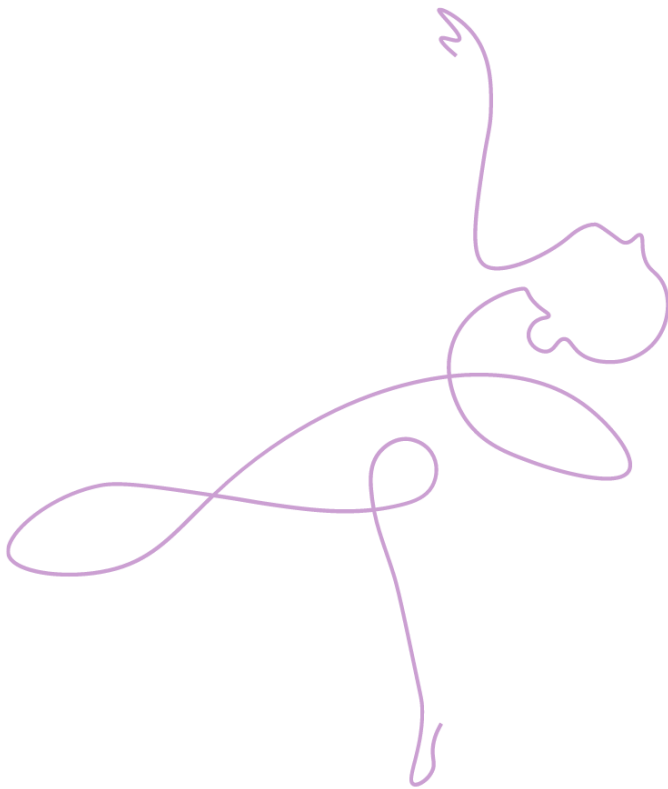


Toimintatutkimus kulttuurin
asenteellisen saavutettavuuden
parantamisesta palvelumuotoilulla



Päivi Soini
Pro gradu -tutkielma
Palvelumuotoilun maisteriohjelma
Lapin yliopisto
Kevät 2024

Toimintatutkimus kulttuurin asenteellisen saavutettavuuden parantamisesta palvelumuotoilulla

Päivi Soini

Pro gradu -tutkielma

Palvelumuotoilun maisteriohjelma

Lapin yliopisto

Kevät 2024

Lapin yliopisto

Tiedekunta: Taiteiden tiedekunta

Työn nimi: Toimintatutkimus kulttuurin asenteellisen saavutettavuuden parantamisesta palvelumuotoilulla

Tekijä: Päivi Soini

Koulutusohjelma/oppiaine: Palvelumuotoilun monialainen maisteriohjelma

Työn laji: Pro gradu -tutkielma

Sivumäärä, liitteiden lukumäärä: 91 +1

Vuosi: Kevät 2024

Tiivistelmä

Tutkimukseni lähtökohtana on viimeaikainen taiteen ja kulttuurin merkityksen sekä kustannusten ympärillä käyty keskustelu, joka osoittaa, että kaikki eivät koe näitä aiheita merkityksellisiksi. Lisäksi kulttuurin kuluttaminen vaikuttaa Suomessa rajoittuvan yhä valikoituneelle joukolle. Työn tavoitteena on madaltaa kulttuuripalveluihin osallistumisen kynnystä ja vaikuttaa kulttuurisen osallistumattomuuden taustalla oleviin asenteisiin, jotta taiteen ja kulttuurin hyvinvointivaikutukset jakautuisivat laajemmalle osalle ihmisiä.

Tutkimus on laadullinen toimintatutkimus, jossa hyödynsin palvelumuotoilun prosessia ja menetelmiä — luotaintutkimusta ja työpajaa. Luotaintutkimuksella kerättyä aineistoa analysoin sisällönanalyttisesti teemoitellen, ja johdin persoonatyökaluja kulttuuritoimijoille suunnattuun yhteiskehittämisen työpajaan. Työpajan tavoitteena oli pohtia asenteellista saavutettavuutta ja ideoida tapoja tehdä kulttuuripalveluista lähestyttävämpiä kulttuurisesti passiivisten kohderyhmälle.

Tutkimustyö osoitti, että osallistavat toimenpiteet tavoittavat usein jo valmiiksi aktiiviset yksilöt ja että "kulttuurisesti passiiviset" muodostavat moninaisen ryhmän. Havaintojen myötä on todettava, että "passiivisuus" on tässä kontekstissa osittain metodologinen konstruktio. Tutkimuksen edetessä kävi myös ilmi, että työni tavoitteiden saavuttamista vaikeuttavat laajemmat yhteiskunnalliset haasteet. Lisäksi tutkimus osoitti, että palvelumuotoilun menetelmät voivat tarjota olemassa olevaa tietoa rikastuttavia lähestymistapoja kulttuurisen passiivisuuden tutkimukseen.

Tutkimukseni osoitti, että kulttuuripalveluiden saavutettavuuden parantamiseksi on olennaista ottaa huomioon yksilöiden asenteet ja kokemukset, joihin erityisesti sosioekonomiset tekijät ja institutionaalinen painolasti voivat vaikuttaa.

Asiasanat: palvelumuotoilu, toimintatutkimus, yhdenvertaisuus, sosiaalinen saavutettavuus, asenteellinen saavutettavuus, kulttuurinen passiivisuus.

University of Lapland

Faculty: Faculty of Arts

Title of the thesis: Action research on improving attitudinal accessibility of culture through service design

Author: Päivi Soini

Degree programme: Master's program in Service Design

Sort of the work: Pro gradu thesis

Number of pages, appendices: 91 +1

Year: Spring 2024

The starting point of my research is the recent debate surrounding the significance and costs of art and culture, which indicates that not everyone perceives these topics as meaningful. Furthermore, cultural consumption in Finland seems to be limited to a select group of individuals. The aim of the study is to lower the threshold for participation in cultural services and influence the attitudes underlying cultural non-participation, thus ensuring that the welfare effects of art and culture are divided more widely among people.

The research is a qualitative action research utilizing the service design process and methods — probe study and workshop. The data collected through the probe study was analyzed thematically using content analysis, and from the probe materials I derived persona tools for a co-creation workshop aimed at cultural actors. The goal of the workshop was to reflect on attitudinal accessibility and ideate ways to make cultural services more approachable for culturally passive target group.

The study revealed that participatory measures often reach individuals who are already active, and that "culturally passive" individuals are a diverse group. It became evident during the study that "passivity" is partly a "methodological construct" in this context. Furthermore, the research showed that achieving the goals of my work are complicated by broader societal challenges. Additionally, the study demonstrated that service design methods can offer enriching approaches in to researching cultural passivity.

My research highlighted the importance of considering individuals attitudes and experiences in improving the accessibility of cultural services, particularly given the influence of socio-economic factors and institutional weight.

Keywords: service design, action research, equality, social accessibility, attitudinal accessibility, cultural passivity.

Sisällysluettelo

1 JOHDANTO	1
1.1 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TARVE	2
Tutkimuksen kannalta keskeiset teemat.....	3
Aikaisempi tutkimus aiheesta	5
Tutkimustarve	6
Aineistot ja menetelmät.....	8
1.2 Tutkimuksen tarkoitus.....	10
1.3 Tutkielman rakenne.....	12
2. Teoreettinen viitekehys	13
2.1 Avainkäsitteet	13
2.2 Palvelumuotoilu	15
2.3 Sosiaalinen saavutettavuus kulttuuripalveluissa	18
2.4 Kulttuurinen osallistumattomuus.....	19
2.5 Asenteet	23
3. Tutkimuksen toteutus.....	28
3.1 Metodologia.....	29
3.2 Palvelumuotoilun prosessi ja työkalut toimintatutkimuksen kehyksenä	31
3.2.1 Luotaintutkimus	33
3.2.2 Tutkimuskontekstin erityispiirteet ja haasteet	34
3.3 Tutkimusaineisto.....	36
3.3.1 Aineiston keruu	37
3.3.2 Työpaja	42
3.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	44
4 TUTKIMUSTULOKSET.....	47
4.1 Positiivinen, mutta etäinen kulttuuri	47
4.2 Kuinka voimme edistää kulttuuripalveluiden asenteellista saavutettavuutta?	55
4.3 Palvelumuotoilun soveltaminen kulttuuripalveluiden saavutettavuuden kontekstissa	64
5 POHDINTA	68
5.1 Tulosten yhteenvedo.....	68

5.2 Tulosten tarkastelua	72
5.2.1 Moninaiset lähestymistavat kulttuuripalveluiden saavutettavuuden parantamiseksi	72
5.2.2 Kulttuurin demokratisoimisen haasteet.....	76
5.2.3 Asenteet ja niihin vaikuttaminen	77
5.2.4 Miten ja miksi asenteet muuttuvat?	79
5.3 Johtopäätökset.....	81
LÄHTEET	86
KUVALUETTELO	91
LIITTEET	92

1 JOHDANTO

Oulu valittiin Euroopan vuoden 2026 kulttuuripääkaupungiksi vuonna 2021. Jo hakukirjan luovutus vuotta aiemmin kirvoitti kaupunkilaisten keskuudesta soraääniä koskien hankkeen kustannuksia ja tähdellisyyttä. Keskustelu kulttuurin merkityksestä laajeni valtakunnalliseksi viime vaalikevään aikana, kun julkista keskustelua käytiin sitä, onko taide ja kulttuuri vain harvojen ylellisyyspalvelu. Tänä vuonna kulttuuribudjettia leikattiin yli kahdeksalla miljoonalla eurolla, joista 4,2 miljoona oli edellisen hallituskauden peruja. (Aromaa & Parkkinen 2024.) Huhtikuun kehysriihessä hallitus on päättänyt nopeuttaa ja kasvattaa tulevia leikkauksia opetus- ja kulttuuriministeriön valtionavustuksista. Eli kokonaispotti, josta myös kulttuurin valtionavustuksia maksetaan, on pienenemässä enemmän ja nopeammalla aikataululla. (Puukka 2024.) Muistissa on myös taide- ja kulttuurialan ahdinko koronapandemian aikana, jonka valossa alan merkityksellisyttä ei ainakaan käytännön toimien tasolla ole tunnistettu.

Tämä aiheen ympärillä viime vuosina käyty keskustelu on herättänyt minut pohtimaan sitä, miksi osa ihmisistä ei näe ja koe kulttuurin hyötyjä ja merkityksellisyttä. Mitä ovat ajatukset ja kokemukset näiden asenteiden takana? Vaikka yleisesti tiedostetaan, että taide ja kulttuuri tukevat hyvinvointia yksilöllisellä, yhteisöllisellä ja yhteiskunnallisella tasolla, nämä edut eivät valitettavasti saavuta kaikkia tasapuolisesti. Tietyt ihmisryhmät, joilla olisi suuri tarve näille hyvinvointivaikutuksille, jäävät tai tietoisesti jättäytyvät niiden ulkopuolelle. Kuinka kulttuuripalveluiden kynnystä saisi matalammaksi ja kulttuurin hyödyt konkretisoitua yhä laajemmalle yleisölle? Liittykö joihinkin kulttuurin muotoihin ja kokemusympäristöihin vieraannuttavia tai ulossulkevia tekijöitä ja onko niille mahdollista tehdä jotain?

Paljon kysymyksiä, joista päätin keskittyä pro gradu -tutkimuksen laajuiseen siivuun ja paneutua kulttuurin asenteellisen saavutettavuuden teemaan ja ihmisten kokemusmaailmaan tämän ilmiön piirissä.

1.1 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TARVE

Kulttuurin kuluttaminen Suomessa on rajoittunut yhä valikoituneemmalle joukolle ihmisiä (Heikkilä & Lindblom 2022, 136.), eikä suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan oletettu tasa-arvoisuus ulotu kulttuuriin osallistumiseen (Heikkilä & Lindblom 2022, 122.), vaan Suomessa kulttuurinen epätasa-arvo perustuu samankaltaisiin hierarkioihin kuin muissa länsimaisissa yhteiskunnissa.

Sosiologian alan tutkimukset kulttuurista ja ihmisten makutottumuksista nostavat tarkasteluun yhteiskunnallisia jännitteitä sekä vallan ja eriarvoisuuden näkökulmia (Heikkilä & Lindblom 2022, 124; Purhonen ym. 2014;17, 30). Nämä teemat kietoutuvat yhteen Bourdieun kehittämän kulttuuripääoma käsitteessä, joka viittaa oikeanlaisten kulttuuristen käytäntöjen välinearvoon, jolla yksilö voi saavuttaa arvostusta ja vaihtaa kulttuurista pääomaansa muihin taloudellisiin ja sosiaalisiin etuihin (Purhonen ym. 2014, 17). Kulttuurisen pääoman ja sen periytymisen sekä Bourdieun luoman *habituksen* käsitteen kautta voidaan tarkastella myös tämän tutkimuksen kannalta tärkeää kysymystä, miksi jotkut ihmiset tuntevat olevansa kuin kotonaan osallistuessaan tiettyihin kulttuurin muotoihin ja toiset kokevat tulevansa ulos suljetuksi (Heikkilä 2022, 11). Kokemus osallisuudesta ja valintojen mahdollisuudesta tasa-arvoisessa yhteiskunnassa vaatii eriarvoisuutta vähentäviä konkreettisia toimia, kulttuurin ja taiteen kontekstissa tämä tapahtuu yhdenvertaisuuden periaatetta noudattamalla, eli poistamalla esteitä osallisuuden tieltä. Opetus- ja kulttuuriministeriön kulttuuripolitiikan strategiaan 2025 on kirjattu: ”Kaikkien osallistumismahdollisuuksia kulttuuriin lisätään ja esteitä vähän osallistuvilta poistetaan.”

Asenteellisen saavutettavuuden kehityksessä lähestytään näitä kysymyksiä *asenteiden*, niiden taustalla vaikuttavien kokemusten ja käsitysten kautta ja tutkitaan kulttuurisen osallistumattomuuden erilaisia taustavaikuttimia hyvin laajassa ja monimuotoisessa kulttuurisesti passiivisten ryhmässä.

Kulttuurin kautta saavutetut hyvinvointivaikutukset yksilöille ja yhteisöille ovat hyvin monipuoliset. Näistä vaikutuksista on kansainvälisesti todistettua (Fancourt & Finn, 2019; Hyyppä 2013;19—22) sekä kansallisesti todennettua dataa (Hyyppä & Liikanen 2005,86—93). Tässä yhteydessä on kuitenkin tähdennettävä, että ”tällä hetkellä nämä moninaiset hyvät vaikutukset vaikuttavat

jakautuvan kuitenkin niille, joilla menee muutenkin parhaiten yhteiskunnassamme” (Heikkilä 2022, 51).

Toivoisin, että kulttuuripalveluiden kynnystä madaltamalla ja kulttuurisen oallistumattomuuden taustalla vaikuttaviin asenteisiin vaikuttamalla, kulttuurin ja taiteen hyvinvointivaikutukset saataisiin jakautumaan laajemmalle osalle ihmisiä.

Tutkimuksen kannalta keskeiset teemat

Saavutettavuus, asenteet ja asenteellinen saavutettavuus sekä palvelumuotoilu ovat tämän työn kannalta keskeisimmät teemat, jota käsittelen kulttuuripalveluiden kontekstissa.

Saavutettavuuden edistäminen on yhdenvertaisten mahdollisuuksien edistämistä, joka huomioi ihmisten moninaisuuden ja yksilölliset tavat toimia (Kulttuuria kaikille 2004). Saavutettavuuden ohella samoihin aiheisiin liittyen on käytetty myös termiä esteettömyys, joka on sittemmin vakiintunut tarkoittamaan fyysisistä ympäristöä, kuten rakennuksia ja käsitettä saavutettavuus ”aineetonta” ympäristöä, kuten viestintää, palveluja ja asenteita (Invalidiliitto 2004).

Sosiaalinen saavutettavuus liittyy yhdenvertaisuuteen, syrjimättömyyteen ja asenteisiin. Myönteiset asenteet ihmisten moninaisuutta kohtaan näkyvät arvostavana käyttäytymisenä muita kohtaan esimerkiksi asiakaspalvelutilanteissa. (Invalidiliitto, 2024.) Sosiaalisen saavutettavuuden osa-alueen voi nähdä kiteytyvän lauseessa: ”Tuntevatko kaikki itsensä tervetulleeksi?” (Kulttuuria kaikille 2004).

Asenne tarkoittaa positiivista tai negatiivista suhtautumista tiettyyn kohteeseen. Asenne ei yksiselitteisesti määrää toiminnan suunta, vaan muut asiat voivat vaikuttaa käyttäytymiseen vahvemmin. Asenteella on kuitenkin roolinsa yksilön käyttäytymisen ennustamisessa. (Suoninen, ym. 2014, 250.) Asenteet ovat lähtökohtaisesti tunteita, eikä niitä ole sen vuoksi helppo tutkia tai mitata. Niiden ilmentymiä voidaan vain havainnoida ihmisen käyttäytymisessä tai kuulla ihmisten itsensä kertomana, mitä he ajattelevat ja tuntevat. (Erwin 2005, 11–12.) Tämän tutkimushaasteen tiedostaen, olen käyttänyt tutkimuksessani laadullisia menetelmiä, joiden tavoitteena on tutkittavan kohteen ymmärtäminen, selittäminen, tulkinta ja soveltaminen. (Anttila 2006, 275.)

Asenteellinen saavutettavuus voidaan nähdä palveluntarjoajan kyvykkyytenä ilmaista avointa asennetta yleisöjään kohtaan, kuten edellä sosiaalisen saavutettavuuden määritelmässä. Tässä tutkimuksessa asenteet ja asenteellinen saavutettavuus painottuvat kuitenkin palvelun käyttäjän näkökulmaan — tai tässä tapauksessa potentiaalisen, mutta palvelua ei vielä käyttävän henkilön näkökulmaan. Eli siihen kuinka ennakkoasenteet vaikuttavat ihmisten kokemukseen kulttuurin saavutettavuudesta.

Tutkimuksessani selvitän, kuinka palvelumuotoilun menetelmät soveltuvat kulttuuripalveluiden asenteellisen saavutettavuuden tutkimuksen kontekstiin. Palvelumuotoilun henkeen kuuluvan testaamisen myötä selvitän, voidaanko kulttuurisesti passiivisten asenteita ja niiden taustatekijöitä tuoda näkyviksi innovatiivisia ja projektiivisia menetelmiä hyödyntäen, ja konkretisoida tasolle, jolla niitä voidaan käsitellä ja mahdollisesti purkaa.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan mielenkiinto asiaan, tämän oma historia ja kokemukset aiheen parissa vaikuttavat tutkimuksen tuloksiin ja näkökulmaan, josta tutkimusta toteutetaan (Anttila 2006, 276). Tästä syystä taustoitan myös oman tulokulmani käsiteltävään aiheeseen.

Oma kiinnostukseni aiheeseen kumpuaa omakohtaisesta kokemuksesta kulttuurin ulkopuolelta sen piiriin saapuvana. Ymmärrän kulttuurin suhteen passiivisempia tahoja, koska oma tieni on johtanut kulttuurin pariin vasta aikuisiällä. Tähän ovat vaikuttaneet osaltaan lapsuudenkotini sijainti pienellä paikkakunnalla kaukana kulttuuripalveluista ja oman perheen vapaa-ajan tottumukset, jotka ovat nojanneet arkiseen kulttuuriin, muodollisen kulttuurin harrastamisen sijaan. Vaikuttavina tekijöinä on nykyisen tutkimustiedon valossa myös sukupolvelta toiselle siirtyvä kulttuurinen pääoma kuten koulutustaso ja ammatilliset valinnat. (Heikkilä, 2022, 5; Virolainen 2015, 17.) Tutkimusten mukaan yksilöiden kulttuurinen orientaatio ja osallistuminen liittyvät vahvasti perittyyn kokemusmaailmaan ja koulutustasoon (Kallunki & Purhonen 2017,101; Heikkilä 2022,80), ja kulttuurisen pääoman nähdään periytyvän sukupolvelta toiselle (Purhonen ym. 2014, 17). Sittemmin olen muuttanut kaupunkiin ja päätynyt tekemään aiemmat työurani kulttuurin kentällä ja sen liepeillä, sekä esiintyvänä teatterityöntekijänä että tapahtumatuottajana. Lisäksi olen melko aktiivinen kulttuurin harrastaja, joskin tunnistan tietyt kulttuurimuodot yhä etäisiksi ja vaikeiksi. Tämän kokemukseni myötä koen pystyväni tarkastelemaan aihetta sekä kulttuuripalveluiden tuottajien että

kulttuuripalveluiden kokijan näkökulmasta, olematta kuitenkaan enää liian lähellä tutkittavaa aihetta.

Aikaisempi tutkimus aiheesta

Olen pysytellyt kulttuurin saavutettavuutta käsittelevässä tutkimuksessa suomalaisen yhteiskunnan ja kulttuuripolitiikan ainutlaatuisen kontekstin sekä työni rajaamisen vuoksi pääosin kotimaista kulttuuriosallistumista kartoittavassa tutkimusaineistossa. Yksi suomalaisen kulttuuripolitiikan keskeisimpiä tavoitteita on pitkään ollut pyrkimys taata kansalaisille mahdollisimman tasa-arvoinen kulttuuripalvelujen tarjonta sosiaalisista, taloudellisista ja alueellisista eroista riippumatta (Virolainen 2015, 30). Viimeaikaiset muutokset digitaalisissa teknologioissa ja mediakulutuksessa ovat kasvattaneet kiinnostusta kulttuuriin osallistumisen ja osallisuuden teemoihin. Sosiaalisen median ja virtuaalisten maailmojen interaktiivisuus ovat lisänneet kulttuuriin osallistumista, mutta muuttaneet sen luonnetta. Samaan aikaan taloudelliset kriisit ovat asettaneet paineita taide- ja kulttuurilaitoksille. Tämän seurauksena kiinnostus kulttuuriosallistumisen mittaamiseen on kasvanut, heijastellen tarvetta mitata ja oikeuttaa julkista tukea, ja todentaa kulttuurin vaikuttavuutta. (Virolainen 2015, 37.) Näiden linjausten ja kehityssuuntien johdosta taiteen ja kulttuurin osallistumista ja osallisuutta onkin tutkittu eri tulokulmista.

Tavanomaista lähestymistapaa kulttuuriosallistumisen tutkimuksessa edustavat kvantitatiiviset tutkimukset, jotka tarkastelevat kulttuuriosallistumisen vaihtelua eri väestöryhmien välillä. Osallistumattomuuden tarkastelu kohdistuu tutkimuskirjallisuudessa paljolti ei-kävijöiden tarkasteluun ja toimintaa selittävien sosiodemografisten tekijöiden tarkasteluun. Kulttuurin saavutettavuuden tutkimuksen päälinjoja edustavat kulttuurialalla tehdyt selvitykset tutkimuksesta ja toimenpiteistä, joilla taiteeseen ja kulttuuriin osallistumista ja osallisuutta on pyritty edistämään. Näitä hankkeita ja ohjelmia luonnehtii usein keskittyminen erityis- ja vähemmistöryhmiin sekä eri ikäryhmiin. Kulttuuriin osallistumattomuuden syistä aiempi tietopohja on ollut osin vajavaista. (Virolainen 2015.) Tähän on kuitenkin tullut muutosta tuoreempien osallistumattomuuden syitä kartoittaneiden selvitysten myötä. Kulttuurisosiologian alalla on tutkittu keitä kulttuuripalveluiden ulkopuolelle jäävät ihmiset ovat, ja mitä ovat kulttuurisen osallistumattomuuden syyt nyky-Suomessa (Heikkilä & Lindblom 2022). Lisäksi Heikkilä (2022) on selvittänyt ihmisten

ajanviettotapoja ja heidän suhdettaan kulttuuriin tutkimuksessaan kulttuurisesta osallistumattomuudesta nyky-Suomessa. Näihin tutkimuksiin ja lähdeteoksiin perehdytään tarkemmin seuraavassa pääluvussa.

Kulttuuripalveluiden saavutettavuutta on tutkittu paljon määrällisestä näkökulmasta, esimerkiksi kulttuurilaitosten omina kävijätutkimuksina, ja selvityksinä tilattuina yleisötutkimuksina (Lindholm 2015, 64—65), kuntalaistutkimuksina (Pekola-Sjöblom 2020) sekä alueellisesta ja taloudellisesta näkökulmasta (Virolainen 2015, 76—79).

Kulttuuria kaikille -palvelun verkkosivuilla on kattava koonti tutkimuksia ja raportteja, jotka käsittelevät kulttuuripalvelujen saavutettavuutta eri näkökulmista. (Kulttuuria kaikille -palvelu 2024.) Hankevetoisesti on pohdittu mm. epätodennäköisten yleisöjen houkuttelua kulttuuripalveluihin ja tapoja vähentää taiteen ja kulttuurin yleisöjen eriytymistä (Lindholm ym. 2015). Kulttuuribarometrit puolestaan ovat kansalaiskyselyitä, jotka kartoittavat ja mittaavat kulttuurialaan liittyviä ilmiöitä ja tekijöitä yhteiskunnassa. Toteuttavia tahoja on useita ja tarkasteltavat kohteet muuttuvat, mutta osassa tutkimuksia kysymyksiä toistetaan vuosittain niin, että seuranta ja vertailu on mahdollista. (Cupore 2024..) Esimerkiksi Suomen Kulttuurirahasto tutkinut kulttuuritarjontaan osallistumattomuuden syitä sekä taiteeseen ja kulttuuriin yleisemmin liittyviä mielipiteitä vuoden 2022 Kulttuuribarometrissa (Nurmela 2022).

Tutkimustarve

Kuten aiemman tutkimuksen yhteenvedosta käy ilmi, kulttuuripalveluiden saavutettavuutta on tutkittu paljon määrällisestä näkökulmasta, sekä alueellisesta ja taloudellisesta näkökulmasta. Jutta Virolaisen 2015 toimittamassa kattavassa Kulttuuriosallistumisen muuttuvat merkitykset -raportissa todetaan, että selvitysten perusteella lisätutkimuksen tarpeita nousi ”kokemuksellisen tiedon lisäämiseen osallistumista, osallisuutta ja osallistumattomuutta tutkittaessa” (Virolainen 2015, 104). Virolainen perustelee tietopohjan puutteellisuutta kulttuuriin osallistumattomuudesta ja sen taustalla vaikuttavista syistä sillä, että ei-kävijätutkimukset tarjoavat kuvauksellista tietoa osallistumattomuudesta, mutta eivät syvenny riittävästi sen taustalla vaikuttaviin syihin. Näin ollen

hän on katsonut kokonaisvaltainen ymmärryksen osallistumattomuudesta (raportin toteuttamisen ajankohtaan mennessä) puutteelliseksi. (Virolainen 2015, 103.)

Sittemmin ymmärrystä kulttuuriin osallistumattomuudesta ja siihen vaikuttavista taustatekijöistä on tuotettu tuoretta laadullista ja kokemuksellista tietoa kerännyttä tutkimusta kulttuurisosiologian alalta (Heikkilä & Lindblom 2022; Heikkilä 2022). Syventyminen asenteiden vaikutukseen tässä kontekstissa tuntuu tarpeelliselta myös näiden tutkimusten myötä syntyneen tilannekuvan pohjalta. Kulttuurin kulutus on jakautumassa yhä epätasaisemmin, ihmisten kokemusmaailmat erkaantuvat toisistaan, kulttuurilaitosten toimintaedellytyksiä heikennetään ja kulttuurin rahoituksen merkitystä on vaikea perustella, jos siitä hyötyvät ovat pääosin yhteiskunnan hyväosaisia (Heikkilä & Lindblom 2022; Heikkilä 2022). Osallistumattomuuden syyt ovat moninaiset, Bourdieu pyrkii osoittamaan, että maku ei ole koskaan pelkästään esteettinen valinta tai satunnainen mieltymys, vaan se muodostuu sosiaalisessa kontekstissa ja heijastaa sosiaalisia hierarkioita, vahvistaen samalla yhteiskunnallisia valta-asetelmia (Bourdieu, 1979; Heikkilä, 2017, 6). Kulttuurilla on itseisarvo ja sitä pitää tukea monesta syystä, mutta usein tuki vaikuttaa kohdistuvan niihin, joilla menee jo hyvin yhteiskunnassa. (Heikkilä 2022, 51.) Kulttuuripalveluiden tulisi olla yhdenvertaisesti saavutettavia ja koska mahdollisuuksien tasa-arvo ei toteudu suomalaisessakaan yhteiskunnassa, tarvitaan asian edistämiseksi aktiivisia toimenpiteitä. Yhdenvertaisuustyössä on tärkeää tunnistaa ihmisten kokemia esteitä ja kehittää prosesseja, joiden myötä tasa-arvoinen kokemus mahdollistuu. Jotta osallistumattomuuden juurisyyistä saadaan kiinni, tarvitaan aihetta käsittelevää laadullista tutkimusta.

Haasteena kulttuurisesti sitoutumattomien ryhmien tutkimuksessa on niiden yleinen aliedustus vastaamisessa erilaisiin tutkimuksiin ja osallistumisessa laadullisiin tutkimuksiin. Tämä haaste voitaisiin myös kääntää motivaatioksi sille, miksi näitä ryhmiä pitäisi tutkia. (Purhonen ym. 2014, 423; Heikkilä 2022, 52.) Vaikka näiden ryhmien osallistaminen tutkimuksiin voi olla haasteellista, se tarjoaa ainutlaatuisen mahdollisuuden saada monipuolisempaa ja kattavampaa tietoa osallistumattomuuden syistä. Tutkimukset voivat paljastaa syvempää ymmärrystä näiden ryhmien tarpeista, asenteista ja käyttäytymisestä, mikä puolestaan voi johtaa parempiin ja oikeudenmukaisempiin käytäntöihin ja palveluihin.

Kulttuurin sosiaalisen saavutettavuuden ja etenkin asenteellisen saavutettavuuden näkökulmasta on vielä tutkimusta tehtävänä. Huomasin lähdeteoksia kartoittaessani, että asenteellisen saavutettavuuden teemasta on viime aikoina valmistunut kaksi opinnäytetyötä (Koponen & Eklund-Vuorela 2022, Suhonen 2023). Teemaan on siis tartuttu aktiivisesti ja jokainen työ omalta osaltaan täydentää kulttuurin asenteellisen saavutettavuuden tutkimusta, jonka näen tärkeänä ja kokonaiskuvaa täydentävänä näkökulmana kulttuurialan yhdenvertaisuustyössä. Olen noudatellut oman kulttuuriasenteiden kohteita koskevan luotainaineistoni jaottelussa Suhosen (2023) pro graduunsa muotoilemaa jakoa. Asenteiden kohteiden jaottelu kulttuurilaitoksiin, kulttuurin ymmärtämisen odotuksiin ja sosioekonomisiin tekijöihin, oli teemaa havainnollistava ja looginen. Suhosen pro gradu käsitteli asenteellista saavutettavuutta museokontekstissa, ja olen tässä soveltanut jakoa laajemmin kulttuuripalveluita koskevaksi. Pyrin tällä valinnalla myös yhdenmukaistamaan asenteellisesta saavutettavuudesta tuotettua teoriaa ja tutkimustietoa, jaottelu on mielestäni myös erittäin toimiva ja ilmiötä kuvaava.

Taustakartoituksen myötä huomaan näkökulman johtavan kohti viheliäisten ongelmien *wicked problems* (Buchanan 1992) problematiikkaa, jossa ongelmat kytkeytyvät laajempiin yhteiskunnallisiin haasteisiin, joihin ei ole olemassa helppoja ratkaisuja. Viheliäisille ongelmille on luonteenomaista, että ne ovat oire toisesta "korkeamman tason" ongelmasta (Buchanan 1992, 16). Huomio on lannistava, mutta ehdottoman tärkeä etenkin ajassa, jossa Suomen tasa-arvoisiin mahdollisuuksiin nojaava arvopohja on säästöpoliittisista syistä kaltevoituvalla pinnalla. Viheliäisten ongelmien näkökulmasta koulutukseen sekä kulttuuri- ja sivistyspalveluihin kohdistuvilla leikkauksilla ollaan vaikuttamassa asioihin, joita ei voi korjata toisesta päästä.

Aineistot ja menetelmät

Aineistoni olen kerännyt hyödyntäen palvelumuotoilun työkaluja. Luotaintutkimus on itsedokumentointiin perustuva menetelmä, joka tarjoaa mahdollisuuden kerätä ymmärrystä käyttäjästä ilman tutkijan läsnäoloa ja tuo erilaisia näkökulmia suunnitteluprosessiin. (Stickdorn ym. 2018, 124; Mattelmäki, 2006, 137.) Muotoiluluotainten avulla saadaan kerättyä tietoa ihmisen arjesta, toiminnasta, kokemuksista ja tunteista (Mattelmäki, 2006, 72). Luotaimet koetaan henkilökohtaisina, ja sen myötä tutkimuksen osallistujat helpommin jakavat henkilökohtaisia asioita.

(Gaver ym., 1999, 29.) Muotoiluluotaimia käytetään palvelumuotoilussa usein ennakkomateriaalien keräämiseen, joiden pohjalta voidaan valita menetelmät palvelumuotoiluprosessin viemiseksi eteenpäin (Sanders & Stappers, 2014, 11).

Luotaimet lukeutuvat eksploraatiivisen tutkimuksen menetelmiin, joilla pyritään oppimaan ihmisistä heidän luomuksiaan ja tuotoksiaan tulkitsemalla. Tämä tapahtuu tulkkaamalla make tools -visualisointivälineiden avulla ilmaistua ei-verbaalista tietoa, jota voisi olla haasteellista selittää sanallisesti. Make tools -välineet ja luotaimet voivat sisältää esimerkiksi piirtämistä, kuvia, tarinankerrontaa tai erilaisten materiaalien kanssa työskentelyä. (Koivisto ym. 2019, 44; Miettinen 2011, 72; Mattelmäki 2006, 147.) Luotaimet tuottavat tietoa yksittäisten ihmisten kokemuksista. Eri käyttäjien antamien vastausten vertaaminen auttaa ymmärtämään, kuinka eri tavoin ihmiset asioita kokevat. Kun kaikkien osallistujien tuottamaa materiaalia analysoidaan yhdessä, tutkija saa yleiskäsityksen luotaimella kartoitetusta teemasta. (Vilkkä, 2021, 87.)

Analyysivaiheessa kokosin luotaimen avulla kartoitettua tietoa teemoitellen ja yhtäläisyyksiä etsien. Apuna teemoittelussa hyödynsin affinity -diagrammia, eli samankaltaisuuskaaviota, joka on palvelumuotoilussa paljon käytetty tutkimustiedon jäsentelyn työkalu. Sen avulla aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja tehdään ryhmittelyjä yhteisten teemojen perusteella. Menetelmässä ryhmät otsikoidaan ja järjestellään ylätasoin otsikoiden alle, jolloin kaaviolle kiteytyy käyttäjille olennaiset asiat kehitettävästä kohteesta. (Tuulaniemi 2016, 154.) Pohdin analyysissäni kulttuurisesti passiivisten kokemuksia ja käsityksiä keräämäni tutkimustiedon valossa. Aineiston tutkimisen ja teemoittelun myötä kokonaisuudesta alkoi hahmottua neljä erilaista kulttuurisesti passiivista kokemismaailmaa, joiden avulla koin pystyväni luomaan ja jakamaan ymmärrystä ilmiön teemoista tutkimukseni seuraavassa toiminnallisessa vaiheessa yhteiskehittämisen työpajassa.

Pyrin löytämään keinoja tuoda ihmisten kokemukset ymmärrettäviksi ja samaistuttaviksi kulttuuripalveluita tuottaville tahoille, luomalla kerätyn tiedon pohjalta käyttäjäpersoonia. Persoonia on tutkimukselle perustuva henkilökuvaus asiakkaista tai muusta valitusta sidosryhmästä, joka auttaa suunnitteluprosessissa mukana olevia kokemaan empatiaa kyseistä sidosryhmää kohtaan ja ymmärtämään heidän tarpeitaan. (Stickdorn ym. 2018, 41.)

Toiminnallisen osuuden lopuksi järjestin yhteiskehittämisen työpajan, johon kutsuin osallistujia Oulun kulttuuripalveluista. Työpajassa tutustuimme luotaintutkimuksen pohjalta luotuihin persooniin, täydensimme niiden pohjalta empatiakartat, joiden avulla syvensimme ymmärrystä kohderyhmästä, ja ideoimme mahdollisia ratkaisuja osallistumisen esteiden poistamiseksi empatialähtöisesti ja ratkaisukeskeisesti.

Tutkimuksen lopuksi johdin työpajan annista huoneentaulun (Kuva 18), jossa on luotaintutkimuksessa ja työpajassa nousseita näkökulmia kulttuurisesti passiivisten kulttuurisuhteen luomiseen ja kulttuuripalveluiden kynnyksen madaltamiseen tähtääviä toimenpiteitä.

1.2 Tutkimuksen tarkoitus

Tutkimuksellani haluan selvittää palvelumuotoilun tarjoamia mahdollisuuksia osallisuuden ja saavutettavuuden kehittämisessä kulttuuripalveluiden kontekstissa. Tutkimuksessa perehdyn pääosin sosiaalisen saavutettavuuden kattoteeman alle asettuvaan asenteelliseen saavutettavuuteen kulttuuripalveluissa. Asenteellisella saavutettavuudella tässä yhteydessä tarkoitan ihmisten kulttuuripalveluihin kohdistamia ennakkoasenteita ja niiden vaikutusta kulttuurilaitosten koettuun lähestyttävyyteen. Tavoitteeni on palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen löytää ymmärrystä yksilöiden kokemuksista ja käsityksistä näiden asenteiden taustalla. Näitä taustavaikuttimia näkyväksi tekemällä ja asenteiden vaikutusmekanismeja purkamalla pyrin tuottamaan ratkaisuja, joilla madaltaa kulttuurielämysten kynnystä tulevaisuudessa. Asenteellisen saavutettavuuden näkökulma yleensä huomioi myös kulttuuritoimijoiden mahdolliset ennakkoasenteet kävijöitään kohtaan ja näiden asenteiden vaikutuksen palveluiden saavutettavuuden kokemukseen eri ihmisryhmissä. Tässä tutkimuksessa tämä näkökulma huomioidaan vain kapealta osin, koska tutkimuksen fokus on palvelumuotoilun käyttäjälähtöisyydenkin perusteella loppukäyttäjässä eli, tässä tapauksessa kulttuurisesti passiivisten ihmisten näkökulmassa.

Tutkimuskysymystä asetettaessa oli tärkeä erottaa käsityksen ja kokemuksen ero. Kokemuksia tutkittaessa selvitetään ihmisten omakohtaisia kokemuksia aiheeseen liittyen, kun taas käsitykset

kertovat enemmän oman yhteisön perinteisistä tavoista ajatella (Vilkkä 2021b, 118–119). Tässä kontekstissa käsitykset voivat olla joidenkin kulttuuriin torjuvasti suhtautuvien asenteiden ja ennakko-olettamusten taustalla ja vaikuttavat sieltä yksilön kokemuksiin kulttuurin saavutettavuudesta. Kuitenkaan ei voida jättää huomiotta yksilöiden omakohtaisia kokemuksia saavutettavuudesta ja kulttuuripalveluiden inklusiivisuudesta. Tutkimuskysymykseni pyrkii tavoittamaan nämä molemmat mahdolliset vaikuttavat tekijät kulttuuriin osallistumattomuuden taustalla.

Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Minkälaiset käsitykset ja kokemukset vaikuttavat kulttuuripalveluihin kohdistuvien asenteiden taustalla ja miten ne vaikuttavat taide- ja kulttuuripalveluiden saavutettavuuden kokemukseen?
2. Kuinka voimme edistää kulttuuripalveluiden asenteellista saavutettavuutta niin, että jokaisen olisi helppoa ja miellyttävää osallistua kulttuuripalveluihin?
3. Kuinka palvelumuotoilu voisi auttaa meitä purkamaan asenteellisia esteitä kulttuuripalveluihin osallistumisen tieltä?

Osaltaan tutkielmani täydentää asenteellisen saavutettavuuden näkökulmasta tuotettua tutkimustietoa kulttuurialan yhdenvertaisuuskeskusteluun. Tutkimuksessani käytän apuna palvelumuotoilun prosessia ja työkaluja, jonka myötä tuotan palvelumuotoilun kentälle tutkimuksellista tietoa kulttuuriluotaimen ja muiden palvelumuotoilun työkalujen sovellettavuudesta tässä kontekstissa. Työni tavoite on siis ratkoa todellisia, elämästä kumpuavia ongelmia ja tuottaa uutta tietoa tästä aiheesta.

Tutkimus on toteutettu yhteistyössä *Yhdenvertainen Oulu2026* -hankkeen kanssa, jonka tavoitteena on kehittää kuntien ja kolmannen sektorin kyvykkyyttä yhdenvertaisten kulttuuripalvelujen tuottamisessa sekä parantaa kulttuuripalveluiden saavutettavuutta. Hanke on kaksivuotinen, Oulun kulttuurisäätiön, Oulun kaupungin ja Kajaanin kaupungin rahoittama, ja toimii Pohjois-Pohjanmaan ja Kainuun alueilla. Hankkeessa pyritään myös edistämään moninaisuutta ja vahvistamaan osallisuutta parantamalla ihmisten yhdenvertaisia mahdollisuuksia käyttää kuntien

kulttuuripalveluita sekä osallistumalla Euroopan kulttuuripääkaupunki Oulu2026 -toteutukseen. Hankkeen kohderyhmänä ovat erityisesti vähemmistöt. (Oulu2026, 2024.)

Minua tutkimuksellisesti kiinnostava jakolinja on hieman laveampi ja liittyy enemmän asenteisiin ja perittyyn kokemusmaailmaan, jotka voivat kuitenkin heijastella myös vähemmistöryhmien osallistumisen mahdollisuuksien kokemuksiin. Asenteellisen saavutettavuuden näkökulmasta toteutettava tutkielmani tukee hankkeen tavoitteita kartoittamalla erilaisten ihmisten osallistumisen esteitä ja edistää tätä ymmärrystä näkyväksi tekemällä, ihmisten yhdenvertaisia mahdollisuuksia kulttuuripalveluihin. Tutkimuksellani pyrin tuottamaan tietoa asenteellisesta saavutettavuudesta kulttuuritoimijoiden kontekstissa sovellettavaksi, jotta mahdollisimman moni voisi hyötyä kulttuuripalveluiden tuottamista positiivisista vaikutuksista nyt ja myös tulevaisuudessa.

1.3 Tutkielman rakenne

Tutkielmani etenee seuraavanlaisesti: Tämän johdantoluvun jälkeen, luvussa *kaksi* esittelen tutkimukseni teoreettisen taustan, avainkäsitteet, käsiteltävän ilmiön eli tutkimuskontekstin, jonka kuvaamisen tarkoitus on liittää tutkimus laajempaan asiayhteyteen ja siihen liittyvän aiemman tutkimuksen.

Luvussa *kolme* kuvaan tutkimukseni metodologian, toteutuksen ja menetelmät, eli luotaintutkimuksen ja yhteiskehittämisen työpajan osakokonaisuudet. Käyn läpi luotaintutkimuksen aineiston, sen hankinnan prosessin ja analyysimenetelmät. Tämä tutkimusaineistoni muodostuu toteuttamastani luotaintutkimuksesta, johon osallistui seitsemän Oulun alueella asuvaa kulttuurisesti passiivista henkilöä. Esittelen tutkimuskontekstin erityispiirteet ja miten pyrin huomioimaan kulttuurisesti passiivisten kohderyhmän ja asenteiden tutkimisen haasteet tutkimuksen toteutuksessa. Esittelen tässä luvussa myös kulttuuritoimijoille toteutetun työpajan ja siinä hyödynnetyn aineiston, jonka johdin luotaintutkimuksen pohjalta. Luvun lopussa pohdin tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä.

Luvussa *neljä* käyn läpi tutkimustulokset kolmen pienoistutkimuksen muodossa: ensimmäisessä tarkastelen luotaintutkimuksen tuloksia ja esittelen niistä johdetun persoonatyökalun, toisessa pohdin keinoja kulttuuripalveluiden asenteellisen saavutettavuuden parantamiseksi ja esittelen yhteiskehittämisen työpajan tulokset, ja kolmannessa pohdin palvelumuotoilun soveltuvuutta kulttuuripalveluiden saavutettavuuden parantamiseen.

Luvussa *viisi* teen yhteenvedon tutkimuksesta, tarkastelen tutkimustuloksia alkuperäisten tutkimuskysymyksieni valossa ja peilaan niitä teoriaan. Lisäksi pohdin tutkimukseni merkitystä ja sen hyödynnettävyyttä laajemmin. Lopuksi käyn läpi mahdolliset jatkotutkimusaiheet.

2. Teoreettinen viitekehys

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni teoreettisen taustan, avainkäsitteet ja käsiteltävät ilmiöt. Tutkimuksen teoreettinen tausta rakentuu palvelumuotoilun teoriasta, yhdenvertaisuuden, sosiaalisen saavutettavuuden ja kulttuurisen osallistumattomuuden käsitteistä, ja niiden suhteista toisiinsa tässä kontekstissa. Luvun lopussa määrittelen myös tutkimusaukon.

2.1 Avainkäsitteet

Asenteet

Asenteet ovat sosiaalisesti ja kokemusten myötä opittuja taipumuksia suhtautua tietyllä tavalla tiettyä asiaa kohtaan (Erwin 2005, 12). Tietyn asenteen omaava näkee asenteensa kohteen omien subjektiivisten näkemystensä suodattamana ja rajaamana (Erwin 2005, 12—13). Ennakkoluulot voidaan lukea asenteiden alaryhmäksi. Ne ovat tiettyihin ihmisiin, ryhmiin tai muihin objekteihin kohdistuvia kielteisiä asenteita. (Suoninen ym. 2014, 253.)

Kulttuuri

Kulttuurista puhuttaessa voidaan tarkoittaa joko taiteellisia ilmaisuja tai ihmisten tapoja elää ja ajatella. Suppeassa merkityksessä kulttuuria tarkastellaan taiteen näkökulmasta, kun taas laajassa merkityksessä sillä viitataan elämäntavalliseen lähestymistapaan. (Virolainen, 2015, 11.) Tässä tutkimuksessa kulttuuri on määritelty ulkoisesta näkökulmasta ja sitä käsitellään sen suppeassa merkityksessä ja rajattuna julkisesti tuotettuihin kulttuuripalveluihin.

Kulttuurisesti passiivinen

Tässä tutkimuksessa ”kulttuurisesti passiivisilla” viitataan ihmisiin, jotka käyttävät hyvin harvoin tai ei ollenkaan julkisin varoin tuettujen taide- ja kulttuurilaitosten tuottamia kulttuuripalveluita. Toinen tutkimusteksteissä toistuva termi kohderyhmästä on ”ei-kävijä”, joskus ”kulttuurin karttaja”.

Kulttuurihyvinvointi

Kulttuurisen aktiivisuuden vaikutukset hyvinvointiin ja muihin positiivisiin ilmiöihin, kuten terveyteen, korkeampaan koulutus- ja tulotasoon sekä sosiaaliseen hyvinvointiin ja yhteisöllisyyteen, on jo pitkään tiedetty yhteiskuntatieteilijöiden keskuudessa (Heikkilä 2015, 33).

Kulttuuriluotain

Aineiston keräämisen menetelmänä olen käyttänyt kulttuuriluotainta. Luotaintutkimus on itsedokumentointiin perustuva menetelmä, joka tarjoaa mahdollisuuden kerätä tietämystä ja ymmärrystä käyttäjästä ilman tutkijan läsnäoloa. Luotain viittaa erilaisiin tutkimuksellisiin tehtäväpaketteihin, joita tutkittavat täydentävät ja palauttavat tutkijalle. Luotainta tutkimusvälineenä avaan enemmän luvussa 3.2.1 Luotaintutkimus.

Saavutettavuus

Saavutettavuuden edistäminen on yhdenvertaisten mahdollisuuksien edistämistä, jossa huomioidaan ihmisten moninaisuus ja yksilölliset tavat toimia. Hyvä saavutettavuus on useamman yhtä tärkeän osakokonaisuuden summa. Kokonaisuuteen kuuluu erilaisia ihmisiä saavuttava viestintä heille saavutettavilla tavoilla sekä tiedon ja elämysten tarjoaminen eri aistien välityksellä. Ymmärtämisen esteettömyyttä toteutetaan huomioimalla kielivaihtoehdot ja eri tavat oppia, tilojen esteettömyys huomioi saavutettavuutta rakennetun ympäristön osalta. Palvelun saavutettava hinnoittelu toteutuu porrastetuilla pääsymaksuilla ja maksuttomilla palveluilla. Sosiaalisen

saavutettavuuden osa-alue kattaa yhdenvertaisen asiakaspalvelun ja avoimen asenteen, jotka tekevät osallistumisesta miellyttävää kaikille. (Kulttuuriakaikille.fi.)

Yhdenvertaisuus

Yhdenvertaisuus tarkoittaa kaikkien ihmisten samanarvoisuutta ja tasavertaista kohtelua ilman syrjintää. Oikeudenmukaisessa yhteiskunnassa kaikilla on tasavertaiset mahdollisuudet koulutukseen, palveluihin ja työuraan. Yhdenvertaisuuslaki velvoittaa viranomaisia, koulutusjärjestäjiä, työnantajia ja palveluntuottajia edistämään yhdenvertaisuutta toiminnassaan. (Yhdenvertaisuus.fi)

2.2 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on palveluihin ja muihin aineettomiin palveluihin keskittyvä osaamisala, joka hyödyntää muotoiluajattelun periaatteita (Koivisto ym. 2019, 36). Väistäessään tarkat rajaukset ja määritelmän, palvelumuotoilu säilyttää vahvuutensa yleisenä ajatustapana, prosessina ja työkaluvalikoimana, joka pohjautuu useisiin osaamisalueisiin ja jota kaikki osaamisalueet voivat käyttää yhteisenä kielenä palveluiden kehittämisessä (Tuulaniemi 2013, 58). Muotoiluajattelu nojaa prosessiin, jossa varmistetaan, että jokin asia sopii tarkoitukseensa. Näin ollen palvelumuotoilua voidaan soveltaa suuren osaan ihmisen toiminnasta, kuten esimerkiksi palvelujen kehittämiseen, innovointiin, asiakaskokemuksen kehittämiseen, koulutukseen, voimaannuttamiseen sekä julkishallinnossa ja organisaatioiden strategiassa. (Stickdorn ym. 2018,23).

Palvelumuotoilussa kehittämisen keskiöön nostetaan ihminen tiedostettuine ja tiedostamattomine tarpeineen, jolloin keskeiseksi nousee asiakasymmärrys. Palveluita suunniteltaessa on huomioitava myös kokonaisuus, johon palvelu liittyy. Palvelut tuotetaan kompleksisissa palveluekosysteemeissä, joissa kokemukset muodostuvat erilaisista fyysisistä ja virtuaalisista ympäristöistä, järjestelmistä ja ihmiskontakteista ja vuorovaikutuksesta. (Tuulaniemi 2011, 66—67.) Kehitystyössä on siis keskeistä ymmärtää palvelun toimintaympäristö, ja kuinka kokonaisuuden osat vaikuttavat toisiinsa. Muotoiluajattelussa tärkeää on myös holistinen kehitysote, jolla pyritään tuottamaan arvoa sekä asiakkaalle että palveluntuottajalle sekä muille sidosryhmille ja koko yhteiskunnalle. (Miettinen,

2014, 13.)

Palvelumuotoilussa yhdistetään muotoiluajattelusta tuttuja toimintatapoja palveluiden kehittämisen kontekstiin ja perinteisiin palvelun kehityksen menetelmiin. Kyseessä ei siis ole uusi innovaatio, vaan tapa yhdistää olemassa olevia asioita uudella tavalla. (Tuulaniemi 2011, 24.)

Palvelumuotoilun ideologia perustuu muotoiluajattelulle, jossa ihminen ja tarkoituksenmukainen arvon tuottaminen asiakkaille on kaiken tekemisen lähtökohtana. (Koivisto ym. 2019, 37.)

Palvelumuotoilun lähestymistapa on kokonaisvaltainen, mikä ohjaa tarkastelemaan suhteiden ja vuorovaikutuksen järjestelmiä ja osajärjestelmiä. Kehitettävää kohdetta lähestyttäessä otetaan huomioon konteksti ja tiedostetaan, että palvelut ovat eläviä järjestelmiä. (Mager 2010, 37.)

Ajattelutapana palvelumuotoilu on käytännönläheistä ja yhteiskehittämiseen nojaavaa.

Palvelumuotoiluun nojaavan ryhmän tai organisaation näkökulma on asiakaskeskeinen, ja toiminta tutkivaa, testaavaa, kehittävää, toteuttavaa ja iteroivaa. (Stickdorn ym. 2018,21.)

This is Service Design Doing -kirjan kirjoittajat Stickdorn ym. ovat päivittäneet kirjan ensimmäisessä vuoden 2008 julkaisuversiossa lanseeraamansa palvelumuotoilun pääperiaatteet vuodelle 2018. Stickdorn ym. mukaan palvelumuotoilun pääperiaatteet ovat *ihmislähtöisyys, yhteiskehittäminen, iteratiivisuus, kehitettävän palvelun visualisointi perättäisiksi toisiinsa liittyviksi tapahtumiksi, kehittämisen todenpohjaisuus ja holistisuus*. Päivitystä aiempaan versioon on mm. iteratiivisuuden ja sen opettavan prosessin painottaminen, sekä käytännönläheisen tutkimuksen ja prototyyppien kehittämisen korostaminen. (Stickdorn ym. 2018,27.). Eri tahojen toteuttamissa määritelmissä painotukset voivat vaihdella hieman. Esimerkiksi Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg (2019, 37) painottavat näiden ohella oikean ongelman ratkaisemisen merkitystä, joka on keskeistä kehitystyön onnistumisessa. He näkevät myös kehitystiimien monialaisuuden olennaisena periaatteena, sen taatessa monipuolisemmin näkökulmia ja mahdollistaen toimivamman ratkaisukokonaisuuden. (Koivisto ym. 2019, 41.)

Tiivistin palvelumuotoilun periaatteet toimintatutkimuksessani toteutettua työpajaa varten kuuteen periaatteeseen (Kuva 1), joilla pyrin avaamaan toimintakehystä potentiaalisesti aiheeseen vasta tutustuville. Noudattelen seuraavassa tiivistyksessä samaa jakoa teemasta. Mutta kuten edellisessä kappaleessa esitän, palvelumuotoilun pääperiaatteiden määritelmissä ja painotuksissa on hieman

vaihtelua lähteitten mukaan ja painotukset myös päivittyvät ajan myötä. Tämä on yksi tapa hahmottaa asia.

Palvelumuotoilun pääperiaatteet



Kuva 1 Palvelumuotoilun periaatteet.

Palvelumuotoilu on *ihmislähtöistä* kehittämistä, jossa otetaan huomioon kaikki palvelun kanssa tekemisissä olevat, olivatpa he sitten asiakkaita, käyttäjiä tai muussa roolissa. Tavoitteena on syvälinen ja empaattinen ymmärrys näistä ihmisistä, ja palvelun kehittämisen kautta pyritään tuottamaan heille arvoa. (Koivisto ym. 2019, 37.) Toiminnan runkona on *yhteiskehittäminen*, jolla eri sidosryhmät, käyttäjät ja palvelun tuottajat otetaan mukaan suunnitteluprosessiin. Tällä varmistetaan, ettei kehittäminen perustu olettamuksille asiakastarpeista. Osallistaminen myös sitouttaa sidosryhmät prosessiin ja vähentää muutosvastarintaa. (Koivisto ym. 2021, 40–41.) Palvelumuotoilun prosessissa aineettomat palvelut *konkretisoidaan* ja tarpeita tutkitaan oikean elämän konteksteissa tai niitä simuloiden. Aineelliset sekä aineettomat ideat prototypoidaan ja testataan fyysisessä tai digitaalisessa todellisuudessa. (Stickdorn ym. 2018, 27.) Toimintatapana palvelumuotoilu on tutkiva ja kokeileva prosessi, jossa innovointi etenee *iteratiivisesti* työvaiheita toistaen ja niistä oppien kohti oikean ongelman ratkaisua. (Koivisto ym. 2021, 38.) Prosessissa hyödynnetään *joustavaa* konvergentin ja divergentin ajattelun vuoropuhelua

eli analyyttisen ajattelun vuorottelua luovan ja intuitiiviseen ajattelun kanssa. (Koivisto ym. 2021,39.) Toiminnalla tähdätään *kokonaisvaltaiseen*, holistiseen ratkaisuun. Palveluiden tulee vastata kaikkien sidosryhmien tarpeeseen koko palvelussa ja koko toimialalla. (Stickdorn ym. 2018, 27.)

2.3 Sosiaalinen saavutettavuus kulttuuripalveluissa

Yksi suomalaisen kulttuuripolitiikan keskeisistä tavoitteista on ollut pyrkimys taata kansalaisille mahdollisimman tasa-arvoiset kulttuuripalvelut sosiaalisista, taloudellisista ja alueellisista eroista riippumatta. Kulttuuripalvelujen demokratisoinnin tavoittelu on ollut sidoksissa hyvinvointivaltion ja sen aktiivisesta kansalaisen ideologiaan. (Virolainen 2015, 30.) Opetus- ja kulttuuriministeriön kulttuuripolitiikan strategiassa 2025 sanotaan ”Kulttuuristen oikeuksien toteutuminen ja ihmisten osallisuus lähiyhteisöihinsä ja koko yhteiskuntaan lisää osallistumista kulttuuriin, mikä puolestaan vahvistaa demokratiaa.” (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017, 16.)

Kulttuuriteoriassa kulttuuriin osallistumisen käsitteen historiallinen kehitys nähdään kamppailuna oikeuksista kulttuuristen resurssien käyttöön eri väestöryhmien välillä. Sosiologi Pierre Bourdieun (1989) teoriassa kulttuuriin osallistuminen nähdään välineenä sosiaalisessa erottautumisessa, sisällyttämisessä (social inclusion) ja ulossulkemisessa (social exclusion), mikä on heijastunut erilaisiin käsitteisiin ja näkökulmiin sekä teoreettisessa tutkimuksessa että politiikkadokumenteissa. (Kalvina 2004, 45; Virolainen 2015, 13.)

Taiteen ja kulttuurin saavutettavuutta on parannettu hankkeissa kehittämällä sähköisiä ja fyysisiä palveluja sekä edistämällä yhteistyötä eri väestöryhmien kanssa. Hankkeissa on pyritty myös kehittämään kulttuuripalveluiden fyysistä ja sisällöllistä saavutettavuutta sekä alueellista yhteistyötä taide- ja kulttuuripalvelujen tarjoamisessa. Näiden osallistumista edistävien hankkeiden rahoitus ja toiminta vaihtelevat suuresti, eikä niitä koordinoita yhteisesti. Tämän vuoksi myös hankkeiden vaikutusten arviointi ja kokonaiskuvan hahmottaminen ovat haastavia. Hankkeet pyrkivät parantamaan ihmisten elämänlaatua ja ehkäisemään syrjäytymistä, kohdistamalla toimintaa erityisesti erilaisiin vähemmistö- ja ikäryhmiin, kuten vammaisiin, maahanmuuttajiin ja vanhuksiin. (Virolainen 2015, 49—51.)

Yleisötyön hankkeissa keskitytään taide- ja kulttuurilaitosten perinteisten yleisöjen ulkopuolella oleviin ryhmiin, kun taas yhteisöllisessä toiminnassa pyritään integroimaan taide ja kulttuuri laajemmin alueelliseen ja sosiaaliseen kehitystyöhön. Taidetta myös tuodaan eri väestöryhmien saataville parantamalla erilaisten palvelujen fyysistä ja sisällöllistä saavutettavuutta. (Virolainen 2015, 51.)

Keskustelua on herättänyt myös kulttuurin käyttäjiin liittyvä ”kulttuurisesti kaikkiruokaisten” (omnivore) käsite, jolla viitataan laajaan ja monipuolisen kulttuurin kulutukseen, erotuksena perinteiseen kulttuuriosallistumisen jaotteluun korkeakulttuuriin ja populaarikulttuuriin. (Virolainen 2015, 13.) Käsite liittyy osaltaan myös kulttuuriin osallistumiseen ja osallisuuteen. Omnivorit ovat usein legitiimin kulttuurin piiristä ja laajentavat omaa repertoariaan ”lainaten” myös populaarimmista ja arkisemmista kulttuurin muodoista, esimerkiksi karaoke tai hevifestarit. Ilmiö ei toteudu samankaltaisena ns. toiseen suuntaan. Ilmiöön liittyy Heikkilän viimeisimpään tutkimukseen perustuva havainto, että kulttuuriin osallistumattomuutta ei aina korvaa epävirallinen sosiaalinen osallistuminen, vaan pikemminkin, on yleisesti ottaen hyvin aktiivisia ihmisiä ja ihmisiä, jotka osallistuvat enimmäkseen arkipäiväisiin harrastuksiin. (Heikkilä, 2022, 139) Jako monipuolisesti aktiivisten ja täysin kulttuurin ulkopuolelle jäävien välillä on polarisoitunut.

2.4 Kulttuurinen osallistumattomuus

Taiteeseen ja kulttuuriin osallistumista, osallisuutta ja osallistumattomuutta koskevaa tutkimusta on laaja kirjo. Tutkimukset voidaan jakaa deskriptiiviseen ja selittävään, motivaatiota selvittävään sekä kulttuuripalvelujen saavutettavuutta ja vaikutusta koskeviin tutkimuksiin. Inga Kalvinan (2004) kategorisointi toimii jaottelun lähtökohtana, joskin on huomioitavaa, että rajaukset kategorioiden välillä tulkinnanvaraisia ja osittain päällekkäisiä. (Virolainen 2015, 53.)

Deskriptiivisessä tutkimuksessa pääpaino on kulttuuriin liittyvissä tilastoissa, kuten kävijätiedoissa, jotka on kerätty ministeriöiden, tilastokeskusten ja taide- ja kulttuurilaitosten toimesta. Katgoria sisältää myös survey-tietoja, jotka antavat yleiskuvan kulttuurin osallistumisesta. Selittävä tutkimus selvittää taustamuuttujien vaikutusta osallistumiskäyttäytymiseen. Esimerkiksi sosiologisissa

tutkimuksissa tutkitaan kulttuuristen resurssien jakautumista yhteiskunnassa sekä osallistumista selittäviä sosiodemografisia tekijöitä, kuten koulutusta, perhetaustaa, sukupuolta ja etnisyyttä. Motivaatiota selvittävässä tutkimuksessa tarkastellaan teoreettisesti ja empiirisesti taloudellisia, sosiaalisia ja psykologisia tekijöitä, jotka vaikuttavat yksilöiden osallistumiseen kulttuuriaktiviteetteihin. Tutkimukset kulttuuripalvelujen saavutettavuudesta tarkastelevat kulttuuripalvelujen saavutettavuutta eri näkökulmista, kuten viestinnän, hinnoittelun, rakennetun ympäristön sekä aistien, tiedollisen ja sosiaalisen saavutettavuuden näkökulmista. Tutkimukset vaikutuksista ja vaikuttavuudesta arvioivat erilaisia kulttuuriosallistumisen sosiaalis-taloudellisia seurauksia, vaikutuksia ja hyötyjä. Tästä esimerkkinä tutkimukset kulttuuriosallistumisen vaikutuksista ihmisten hyvinvointiin ja terveyteen. (Virolainen 2015, 52—53.) Tässäkin tutkimuksessa Kalvinan kategorisoinnin jakolinjat hieman limittyvät selittävän ja motivaatiota selvittävän tutkimuksen sekoittuessa kulttuuripalveluiden saavutettavuutta tarkastelevan tutkimuksen rajaukseen kulttuurisen passiivisuuden kontekstissa.

Kulttuuriin osallistumattomien ihmisten käyttäytymisestä on tiedetty verrattain vähän, koska ne, jotka osallistuvat vähiten kulttuuriin, eivät yleensä vastaa perinteisiin kyselytutkimuksiin. Johdannossa viitatus Riie Heikkilän (2022) tutkimus *Understanding Cultural Non-Participation in an Egalitarian Context* on auttanut rajaamaan tämän opinnäytetyön tutkimusaihetta. Heikkilän kattava empiirinen tutkimus selvitti ihmisten ajanviettotapoja ja heidän suhdettaan kulttuuriin. Työ pohjautuu Suomen Akatemian ja Suomen Kulttuurirahaston tukemaan tutkimushankkeeseen, jonka piirissä Heikkilä on haastatellut 40 yksittäistä henkilöä ja 9 fokusryhmää. Heikkilä on kartoittanut tämän empiirisen haastatteluaineiston perusteella vähän muodolliseen kulttuuriin osallistuvien suomalaisten vapaa-aikaa, ja tapaa puhua kulttuuriosallistumisestaan. Tutkittavien valinnassa on hyödynnetty tilastoaineistojen osoittamia ennustavia taustamuuttujia vähäisestä kulttuurisesta osallistumisesta. Tilastoaineistojen mukaan vähäistä kulttuurista osallistumista ennustava matala koulutus, ruumiillisen työn tekeminen, asuminen pienellä paikkakunnalla, asuminen Pohjois- tai Itä-Suomessa ja asema perinteisten työmarkkinoiden ulkopuolella esim. työttömyyden, vanhempainvapaan tai eläköitymisen vuoksi. (Heikkilä 2022, 54.)

Heikkilän tutkimuksen perusteella vähän muodollista kulttuuria harrastavilla on mielenkiinnon kohteita, jotka voidaan lukea kulttuuriksi, jos määritelmä on tarpeeksi väljä (Heikkilä 2022, 140). Kuitenkin tavanomaisemman, suppeammin määritellyn kulttuuriosallistumisen osalta ihmiset

näyttävät jakautuvan ääripäihin; niihin, jotka ei kuluta mitään kulttuuria ja niihin, jotka kuluttavat sekä arksamppaa kulttuuria kuten kirjastoja sekä muodollisempaa kulttuuria teatterista konsertteihin. (Heikkilä 2022, 140—141.) Lisäksi kulttuurinen orientaatio ja osallistuminen näyttäisivät liittyvän yhä enenevissä määrin yhteiskunnalliseen asemaan, perittyyn kokemusmaailmaan ns. kulttuuripääoman muodossa, sekä korkeaan koulutustasoon. (Heikkilä 2022, 148.)

Heikkilän tutkimus tarjoaa kolme erilaista näkökulmaa kulttuuriseen osallistumattomuuteen, jotka havainnollistuivat tutkittavien tavoissa puhua korkeakulttuurista. Korkeakulttuurista hyväksyvästi puhuvat ymmärsivät kulttuurin merkityksen, vaikka eivät aina sisältöä ymmärtäneetkään. Korkeakulttuuriin käytännöllisesti suhtautuvat kokivat, ettei kulttuuri ole heidän ”juttu” ja heidän harrastuksiansa määrittivät käytännön tekijät. Uhmakkaasti suhtautuvat harrastivat hieman populaaria tai arkista kulttuuria, mutta vihasivat korkeakulttuuria ja kaikkea siihen liittyvää. Nämä vastaajat kokivat syrjäytyneensä korkeakulttuurista ja muussakin mielessä. (Heikkilä 2022, 57.)

Myös Semi Purhonen työryhmineen on tutkinut suomalaisten elämäntyyliä ja kulttuurin kulutuksen jakautumista nyky-Suomessa teoksessaan Suomalainen maku: Kulttuuripääoma, kulutus ja elämäntyylien sosiaalinen eriytyminen (Purhonen, Gronow, Heikkilä, Kahma, Rahkonen & Toikka, 2014). Artikkelikokoelma on kattava kokonaisuus kulttuuripääomasta ja siitä, miten ihmisten kulttuurinen maku ja elämäntyyli 2000-luvun Suomessa eivät jakaudu satunnaisesti tai tasaisesti, vaan heijastavat yhteiskunnallisia eroja. He kuvaavat, kuinka elämäntyyli liittyy erilaisiin yhteiskunnallisiin jakolinjoihin, kuten yhteiskunnalliseen epätasa-arvoon, vallan jakoon ja sosiaaliseen asemaan. Myös Purhonen ja hänen työryhmänsä peilaavat ranskalais sosiologi Pierre Bourdieun ”La Distinction” -teoksen (1979) keskeisiä teemoja suomalaiseen kontekstiin. (Purhonen ym. 2014, 14—15) Bourdieun kulttuuripääoma käsite viittaa oikeanlaisten kulttuuristen käytäntöjen välineelliseen arvoon, jolla yksilö voi saavuttaa arvostusta ja vaihtaa kulttuurista pääomaansa muihin taloudellisiin ja sosiaalisiin etuihin. (Purhonen ym. 2014, 17.) Kulttuuripääoman mittarina on käytetty yksilön ja tämän vanhempien koulutustasoa sekä osallistumista korkeakulttuuriin. Kulttuurisen pääoman nähdään siis siirtyvän sukupolvelta toiselle (Purhonen ym. 2014, 17—19.)

Lisäksi tämän gradun kontekstissa on olennaista huomioda Kallungin (2023) artikkeli Kulttuurinen reproduktio Suomessa, jossa käsitellään myös edellä esittelyn Bourdieun teoriaa yhteiskunnallisten

suhteiden ylisukupolvisesta uusintamisesta kulttuurisen pääoman muodossa. Kallunki on käsitellyt teoriaa suomalaisen peruskoulun opetussuunnitelman kontekstissa. Bourdieun teorian mukaan nähdään, että ylempien yhteiskuntaluokkien kulttuurisia käytäntöjä toistavat opetussuunnitelmat vahvistavat ja arvovallallaan legitimoivat luokkien välisiä valtasuhteita. (Kallunki 2023, 160.)

Kallungin selvityksen mukaan Suomessakin voidaan nähdä koululaitoksen ja opetussuunnitelman legitimoivan laajaa kulttuuristen käytäntöjen tuntemusta eli niin sanottua ”kulttuurista kaikkiruokaisuutta”, joka on nähty myös uutena eliittidistinktion muotona. (Kallunki 2023, 181–182.) Bourdieun kulttuuripääoman ja kulttuurisen reproduktion näkökulmat esittävät siis kulttuurisen osallistumattomuuden ennen kaikkea sosioekonomisena ilmiönä, joka juontaa juurensa yhteiskunnan rakenteellisista eroista ja luokka-asemasta.

Heikkilä (2015, 35–36) esittelee Bernard Lahiren teorian (2004), joka Bourdieun näkemyksistä poiketen esittää ihmisten makuprofiilien olevan epäjohdonmukaisia ja läpeensä yksilöllisiä. Lahiren mukaan kulttuurin kulutusta luonnehtivat yhteiskuntaluokan sijaan tekijät, kuten ammatti, perhe ja ystäväpiiri sekä sukupuoli. Henkilö voisi siis nauttia niin oopperasta kuin popistakin, tai katsoa klassikkoelokuvia siinä missä spagettivesternejä. Korkeakulttuurin ja populaarikulttuurin yhdistely vaatii kuitenkin kulttuurista tietämystä ja voidaan nähdä ironian sävyttämänä taitolajina. (Heikkilä 2015, 35–36.) Kolmas kulttuurin kulutuksen tutkimuksen näkökulma on ollut edellä mainittu kulttuurisen ”omnivorin” eli kaikkiruokaisen käsite, joka viittaa laaja-alaiset makumieltymykset omaaviin henkilöihin. Tavallisesti omnivori on kuitenkin ylempään sosiaaliseen ryhmään kuuluva korkeakulttuurin kuluttaja, joka on laajentanut makuaan myös populaarimpaan suuntaan. (Heikkilä 2015, 36.)

Kaiken kaikkiaan käytännön esteet, kuten ajan puute ja rahan puute, näyttävät estävän vain niiden ihmisten kulttuurista osallistumista, jotka jo osallistuvat kulttuuriin. Kulttuuriin osallistumisen todelliset esteet näyttävät olevan paljon syvemmällä yhteiskuntarakenteessa ja liittyvän kulttuurisen ja sosiaalisen pääoman vähäiseen tasoon. Todellisia osallistumattomia ovat ne ihmiset, jotka ovat ajautuneet pois kaikesta mahdollisesta osallistumisesta, myös osallistumisesta arkikulttuuriin. Näin ollen erilaiset aloitteet kulttuuriin osallistumisen kynnyksen alentamiseksi halvemmilla hinnoilla tai erilaisilla yhteisöllisillä hankkeilla ovat vaarassa jäädä laihoiksi pyrkimyksiksi hillitä todellisia sosiaalisen epätasa-arvon ongelmia. (Heikkilä 2022, 30; Heikkilän ja Lindblom 2022.)

Heikkilä & Lindblom tutkivat artikkelissaan *Overlaps and accumulations: The anatomy of cultural non-participation in Finland, 2007 to 2018* kulttuuriosallistumisen muutosta tarkastellen vuoden 2007 ja 2018 vertailulukuja. Voimakkain jakolinja aktiivisten ja passiivisten välillä näytti olevan koulutustaso, joka oli kasvanut tärkeimmäksi ennustajaksi sen suhteen, päätyykö ihminen kulttuurin pariin vai ei. Alimman koulutusryhmän on yli 12 kertaa todennäköisempää välttää korkeakulttuuria kuin korkeakoulutettujen ryhmän, valtavirtakulttuuriin osallistumattomuudessa todennäköisyys oli seitsemänkertainen. (Heikkilä & Lindblom 2022.)

Jutta Virolaisen (2015) *Kulttuuriosallistumisen muuttuvat merkitykset -selvityksessä* osallistumattomuutta selittäviä sosiodemografisia tekijöitä taide- ja kulttuurilaitoksien kontekstissa ovat esimerkiksi miessukupuoli, matala koulutus- ja tulotaso, nuori ikä sekä kulttuuriharrastusten vähyyks lapsuudessa. Virolainen nostaa esiin myös näkökulman, että ”ei-kävijyys” voi olla sidoksissa elämänvaiheeseen, kuten pienten lasten vanhemmuuteen, työttömyyteen, toisaalta taas sitovaan ansiotyöhön sekä koettuun terveydentilaan, eikä näin ollen ole välttämättä pysyvä ominaisuus. (Virolainen 2015, 17)

Virolainen viittaa myös Kaisa Kärjen (2013) toiminnan filosofiseen näkökulmaan, joka esittää osallistumattomuuden moniulotteisena ilmiönä, jonka kautta ihmiset myös viestivät eri asioita. Osallistumattomuus voi siis olla esimerkiksi tietämättömyyttä tai välinpitämättömyyttä, mutta myös tarkoituksenmukainen reaktio vähäisiksi koettuihin toiminnan mahdollisuuksiin, tai ns. systeemistä kieltäytymistä vastarintana kulttuuripoliittisia instituutioita kohtaan ja sen myötä aktiivinen teko. (Kärki 2013; 2019; Virolainen 2015, 17.)

Taide- ja kulttuurilaitosten sekä -tilaisuuksien ja -tapahtumien yhteydessä puhutaan lisäksi kävijyydestä ja ei-kävijyydestä (Lindholm ym. 2008, 5; Virolainen 2015, 13).

2.5 Asenteet

Asenne on psykologinen taipumus, joka voi olla jotain asiaa kohtaan myönteinen tai kielteinen (Honkanen 2016, 75; 80; Helkama ym. 2015, 190). Asenteet muodostuvat uskomusten, tiedon, tunteiden sekä aiempien kokemusten yhteisvaikutuksesta. (Honkanen 2016, 75). Psykologi Gordon

Allport on määritellyt asenteen ”opittuna taipumuksena ajatella, tuntea ja käyttäytyä erityisellä tavalla tiettyä kohdetta kohtaan” (Erwin 2005, 12). Tässä tunnetussa määritelmässä *opittu* viittaa asenteiden sosiaaliseen luonteeseen, asenteet eivät siis ole sisäsyntyisiä, vaan ne opitaan sosiaalisesti ja kokemusten myötä. (Erwin 2005, 12—13.) Taipumus on myös Allportin määritelmässä olennainen termi, joka kuvaa asenteen taipumusta ohjata kokijan suhtautumista kohteeseen. Asenteen omaava tarkkailee asenteensa kohdetta ikään kuin omien subjektiivisten näkemystensä rajaaman ja värittämän ikkunan läpi. (Erwin 2005, 12—13.)

Asenteiden määrittely on haastavaa, koska asenteiden perimmäisestä luonteesta vallitsee teoreettinen erimielisyys. Teoreettiset perusnäkemykset jakautuvat kahteen päälähestymistapaan todennäköisyys – ja piiloprosessisuuntaukseen. Todennäköisyysuuntauksen mukaan asenteet voidaan päätellä havaitun reaktion johdonmukaisuudesta. (Erwin 2005, 21.) Piiloprosessimallia edustaa hyvin kolmikomponenttimalli, jossa moniulotteisemman käsityksen asenteista muodostavat *kognitio*, eli tiedot ja uskomukset sekä *tunteet* ja *käyttäytyminen*. Eli jos pidämme jostain (tunne), todennäköisesti ajattelemme siitä myönteisesti (kognitio) ja oletettavammin myös hakeudumme se pariin (teot). Allport puhuu näistä kolmesta elementistä taipumuksina. Tällä hän viittaa asenteiden piiloprosessinomaiseen luonteeseen, joka vaikuttaa toiminnan taustalla, mutta ei aina ilmene johdonmukaisesti ja havaittavasti käytöksessä. Samasta syystä kolmikomponenttimallin pätevyyttä on myös kyseenalaistettu. (Erwin 2005, 13—14.)

Tutkimuksissa asenteiden ja käyttäytymisen välillä on siis havaittu vain heikko yhteys tai ei yhteyttä ollenkaan. Tähän on useita syitä, mutta pääasiallinen syy on ollut haasteet tutkimusten vertailukelpoisuudessa. Asenne voi myös ilmetä heikkona tai epävakaana, jolloin muut syyt ovat vahvempia käyttäytymisen ennustamisessa. Asenteiden ambivalenssilla kuvataan sitä, kuinka ihmisellä voi olla yhtäaikaisesti sekä myönteisiä että kielteisiä arvioita samasta kohteesta. Tämä osaltaan heikentää asenteiden ja käyttäytymisen välistä yhteyttä. (Suoninen ym. 2014, 250—251.) Asenteisiin vaikuttamisen kannalta on olennaista, kuinka voimakas tai polarisoitunut asenne on ja onko sen ambivalenssi suurta vai pientä (Honkanen 2016, 78).

Esimerkki ilmiöstä löytyy Riie Heikkilän kulttuurisen osallistumattomuuden tutkimuksesta, jossa korkeakulttuurista hyväksyvästi puhuvat ymmärsivät kulttuurin merkityksen, mutta henkilöiden myönteinen suhtautuminen ei konkretisoitunut toiminnaksi. Omassa aineistossani kulttuuriin

uhmakkaasti suhtautunut vastaaja taas olikin asenteestaan huolimatta varsin avoin eri kulttuurinmuotoja kohtaan käyttäytymisen tasolla viihtyen mm. taidemuseolla ja teatterissa. Positiivista tässä kaikessa on, että asenteisiin liittyvä ambivalenssi tarjoaa myös mahdollisuuden niihin vaikuttamiseksi.

Miten ja miksi asenteet muuttuvat?

Yksilöille asenteilla voidaan nähdä olevan monenlaisia funktioita, jotka voivat vaihdella ajan mittaan. Tunnetuin analyysi on Katzin (1960) jaottelu asenteiden välineelliseen, minää eli egoa puolustavaan, arvoja ilmaisevaan ja tiedolliseen funktioon (Erwin 2005, 16–19).

Asenteen funktiot (Katz 1960) tiivistetysti:

Välineellinen funktio: Asenne muodostuu saadun hyödyn vuoksi. Esimerkiksi samanlaisesta musiikista pitäminen, jos se tuottaa hyväksyntää lähipiirissä.

Minää puolustava funktio: Asenne tukee itsetuntoa ja suojaa ulkopuolisilta hyökkäyksiltä. Se voi nostattaa egoa, mutta voi myös olla yksilöä hämäävä, koska se saa henkilön tuntemaan olonsa paremmaksi ja estää asenteen kyseenalaistamisen.

Arvoja ilmaiseva funktio: Asenteiden avulla voidaan ilmaista itseä tai minäkäsitystä. Ne auttavat yksilöä ymmärtämään maailmaa ja tekevät siitä ennakoitavamman.

Asenteiden tiedollinen funktio: Asenteet liittyvät tehokkuuteen ja auttavat yksilöä ymmärtämään maailmaa ja ennakoimaan sitä helpommin. (Erwin 2005, 15—19.)

Uudempi tutkimus (Shavitt 1990) on tiivistänyt asenteen funktiot kolmeen tarkoitukseen, joita ovat hyöty, sosiaalinen identiteetti ja itsetunnon ylläpitäminen. Tässä määritelmässä voidaan nähdä tiedollisen ja välineellisen funktion yhdistyvän uudeksi hyötyfunktioksi. Shavitt esitti uuden luokittelun ohella näyttöä myös siitä, että asennemuutoksen onnistuminen riippuu funktiosta mitä muutoksen kohteena oleva asenne tarjoaa yksilölle. (Erwin 2005, 20.)

Balanssiteorian (Heider 1958) mukaan ihminen haluaa päästä eroon ristiriitaisista tunteista ja asenteista. Asenteet nähdään olennaisena osa ryhmäjäsenyyttä, sosiaalisia suhteita ja identiteettiä, jolloin asenteen pysyvyys tai muutos voidaan nähdä pyrkimyksenä balanssiin sosiaalisen ympäristön kanssa. Balanssipyrkimys ilmenee sekä mukautumisena että hakeutumisena ympäristöön, joka on omia arvoja ja asenteita vastaava. (Helkama 2005, 194.)

Kognitiivisen dissonanssin teoria puolestaan väittää, että ihminen muuttaa asennettaan toimintaansa vastaavaksi, jos toiminnalla ei ole muuta riittävää perustetta. Ihminen pyrkii näin asenteitaan, kognitiota tai toimintaa muuttamalla poistamaan ristiriidan asenteidensa ja toimintansa väliltä. (Helkama ym, 2005, 198.) Tämä voi ilmetä esimerkiksi Itsensä havaitsemisen teorian Bem (1965, 1972) mukaan, yksilö havainnoi ensin omaa toimintaansa ja pääättelee toiminnan perusteella mieltymyksensä ja asenteensa, samoin kuin hän tekee havainnoissaan muita ja tehdessään siitä vastaavia päätelmiä. (Helkama 2005, 200.)

Sosiaalipsykologian tutkimuksessa asenne- ja käyttäytymismuutosten pääkeinoiksi katsotaan suostuttelu ja kannustimet, joskin on oletettavaa, että prosessissa myötävaikuttavat samanaikaisesti monet tekijät. Suora kokemus luo tässä kontekstin, jossa sosiaalinen oppiminen, kannustimet ja muut prosessit vaikuttavat asenteiden syntyyn. (Helkama 2005, 189; Erwin 2005, 36—37.) Myös pelkkä tuttuus (mere exposure effect) on asenteiden muodostumiseen liittyvä ilmiö, jossa toistuva kontakti asiaan vaikuttaa sitä kohtaan koettuun asenteeseen yleensä positiivisesti. Näin esimerkiksi alamme pitää tietystä musiikista, kun kuulemma sitä useaan kertaan, vaikka aluksi asenteemme olisi kielteinen. Pelkän tuttuuden efektin myötä ihmisillä on positiivisempi tunteita kaikkea tuttua kohtaan, kun tuntematon herättää varovaisuutta. (Helkama ym., 2020, 199—201; Erwin 2005, 36—37, 79.)

Suostuttelu, kannustimet ja tuttuus — eli toistuva altistuminen voivat olla huomioitavia asennemuutokseen ohjaavia tekijöitä myös kulttuurin asenteellisen saavutettavuuden kontekstissa. Asenteiden omaksuminen tapahtuu eri tavoilla painottuen tieto- tai tunne-elementteihin. (Erwin 2005, 31.) Pyrkimyksissä vaikuttaa asenteisiin tai ihmisten toiminnan suuntaan, tulee ottaa huomioon koko monimutkainen kokonaisuus, josta asenteet rakentuvat.

Asenteet kulttuurin kontekstissa

Heikkilän kulttuurista osallistumattomuutta nyky-Suomessa käsittelevä tutkimus tarjoaa kolme näkökulmaa kulttuuriseen osallistumattomuuteen, joka ilmenee tutkittavien tavoissa puhua korkeakulttuurista. Haastateltavien puhettavat sijoittuivat kolmeen kategoriaan, joita olivat hyväksyvät, käytännölliset ja uhmakkaat (Heikkilä 2022, 141).

Hyväksyvästi puhuvat ymmärsivät kulttuurin merkityksen, vaikka eivät aina sisältöä ymmärtäneetkään. Ryhmään kuuluville on ominaista erityisesti kulttuurin arvon korostaminen ja kulttuurin säilyttämisen tärkeys. Olennaista on myös usko kulttuurin positiiviseen voimaan, joka on yhteydessä yksilön kulttuuripääomaan ja yhteiskuntaan kuulumiseen. (Heikkilä 2022, 70, 141.)

Käytännölliset suhtautuivat kulttuuriosallistumiseen painottaen arkista osallistumista ja kulttuurikäytäntöjen hyötyjä, kuten rentoutumista ja hyvinvointia. Käytännöllisesti suhtautuvien ryhmä ei kokenut, että kulttuurisella osallistumisella olisi yhteyttä erottautumiseen tai kulttuuripääoman kartuttamiseen. Tyypillisimmin osallistumattomuus liittyi työn ja kulttuurisen osallistumisen yhdistämisen vaikeuteen. Diskurssille on ominaista vaatimaton ja välinpitämätön suhtautuminen kulttuuriseen osallistumiseen. (Heikkilä 2022, 95;141.)

Uhmakkaat harrastivat hieman populaaria tai arkista kulttuuria, mutta vihasivat korkeakulttuuria ja kaikkea siihen liittyvää. He kokivat syrjäytyneensä korkeakulttuurista ja muussakin mielessä. Rajan vedot suuntautuvat korkeakulttuurisia kulttuurikäytäntöjä vastaan tai snobistisina pidettyjä ihmisiä vastaan. Uhmakkaiden puhetapaa leimaavat tunteet siitä, että heidät on jätetty syrjään kulttuurihyvinvoinnista. Tämäkään ryhmä ei kuitenkaan ole täysin passiivinen, ryhmän aktiviteetit vain jäävät eri tutkimuksissa tyypillisesti tarkasteltujen kategorioiden ulkopuolelle, esimerkkeinä metsästys, marjastus ja keräily. (Heikkilä 2022, 111, 114, 141.)

Tämä Heikkilän jaottelu ohjasi työtäni kulttuuriluotaimilla kerätyn aineiston tulkinnassa ja auttoi hahmottamaan vastauksissa eri tavoin ilmeneviä asenteita laajemmassa kontekstissa.

Lisäksi olen soveltanut kulttuuriasenteiden kohteiden jaottelussa Suhosen (2023) pro gradussaan tekemää jakoa, koska luotaintutkimuksen aineisto resonoi tämän määrittelyn kanssa.

Ennakoasenteet voivat suuntautua tämän jaottelun pohjalta kulttuurilaitoksiin, kulttuurin ymmärtämisen odotuksiin ja sosioekonomisiin tekijöihin.

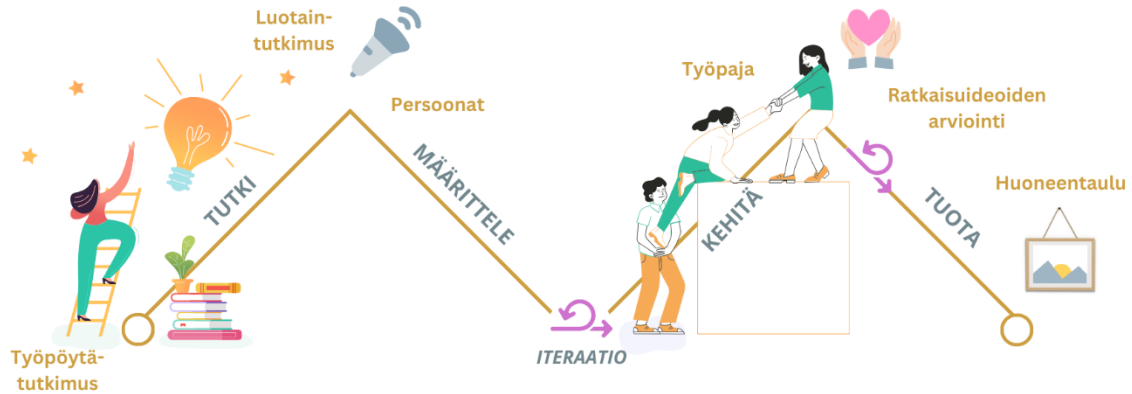
3. Tutkimuksen toteutus

Tässä kappaleessa käyn läpi tämän tutkimuksen metodologiset lähtökohdat, eli miten asiaa on tutkittu, mitä tutkimusmenetelmiä tutkimuksessa käytetty ja miksi. Tutkimusmenetelmien valintaa ohjasi pyrkimykseni huomioida kulttuurisesti passiivisten kohderyhmän ja asenteiden tutkimisen haasteet tutkimuksen toteutuksessa. Tässä kappaleessa avaan näiden valitsemieni menetelmien etuja ja haasteita suhteessa tavoitteisiini.

Esittelen kappaleessa myös kulttuuriluotaimen tutkimuksen välineet ja tavat, joilla hyödynsin luotaimen tuottamaa tietoa tehdäkseni näkyväksi tutkimukseen osallistuneiden kokemusmaailmaa. Kerron miten tutkimusprosessi eteni sekä miten data kerättiin ja analysoitiin hyödyntäen palvelumuotoilun menetelmiä. Esittelen tässä luvussa myös kulttuuritoimijoille toteutetun yhteiskehittämisen työpajan menetelmänä sekä siinä hyödynnetyn aineiston, jonka johdin luotaintutkimuksen pohjalta. Lopuksi pohdin tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä.

Työni tarkoitus on tutkia palvelumuotoilun tarjoamia mahdollisuuksia osallisuuden ja saavutettavuuden kehittämisessä. Pyrkimyksenäni on päästä muotoilu- ja luotaimen avulla kurkistamaan ihmisten asenteiden taakse ja koostaa tästä ymmärryksestä ennakkomateriaalia, jonka pohjalta voimme viedä prosessia eteenpäin sidosryhmien kanssa yhdessä työskennellen. Tuotan siis tietoa ja ymmärrystä alueen kulttuuritoimijoille, jotta heillä olisi näkökulmaa potentiaalisten asiakasryhmien kokemuksiin. Yhteiskehittämisen työpajan myötä pyrin varmistamaan, että olennaisia sidosryhmiä on osallistettu ja sen myötä sitoutettu prosessiin, luotaintutkimuksen avulla pyrin varmistamaan, että tavoiteltu palvelukehitys vastaa sen loppukäyttäjien tarpeisiin ja toiveisiin. Kuvassa 2 esitän toimintatutkimuksen prosessin vaiheet ja menetelmät tuplatimantin prosessimallia mukaillen.

Toimintatutkimuksen kuvaus



Kuva 2 Visuaalinen esitys toimintatutkimuksesta.

3.1 Metodologia

Tutkijan maailmankatsomuksellinen ja tieteenfilosofinen tapa hahmottaa tutkittava todellisuus, vaikuttavat tutkimuksessa käytettäviin metodologioihin. Metodologiat eli menetelmät, joilla tietoa hankitaan, muodostetaan ja perustellaan, vaikuttavat siihen, millaisia vastauksia tutkimuksesta saadaan (Vilkka 2021a, 11). Muotoilun tutkimuksessa tietoa syntyy usein erilaisten tieteenalojen ja metodologioiden risteämiskohdissa. Käytetyt metodologiat ovat tutkijan asettamasta tutkimusongelmasta tai tavoitteesta juontuvia ja tuottavat tietynlaista tietoa. Näin tieto rakentuu aina tietyissä kontekstissa. Seuraavissa kappaleissa avaan tutkimukseni tieteenfilosofisen viitekehyksen osissa.

Tutkimukseni paradigma eli tieteellistä toimintaa ohjaava ajatuskulku on tulkinnallinen, laadullinen ja hermeneuttinen, eli tieto rakentuu tiedon päälle syklisessä prosessissa. Tutkimuksen tarkoitus on lisätä ymmärrystä tutkimuksen kohteesta induktiivisella tutkimusotteella tuottaen tietoa käytännöstä teoriaan.

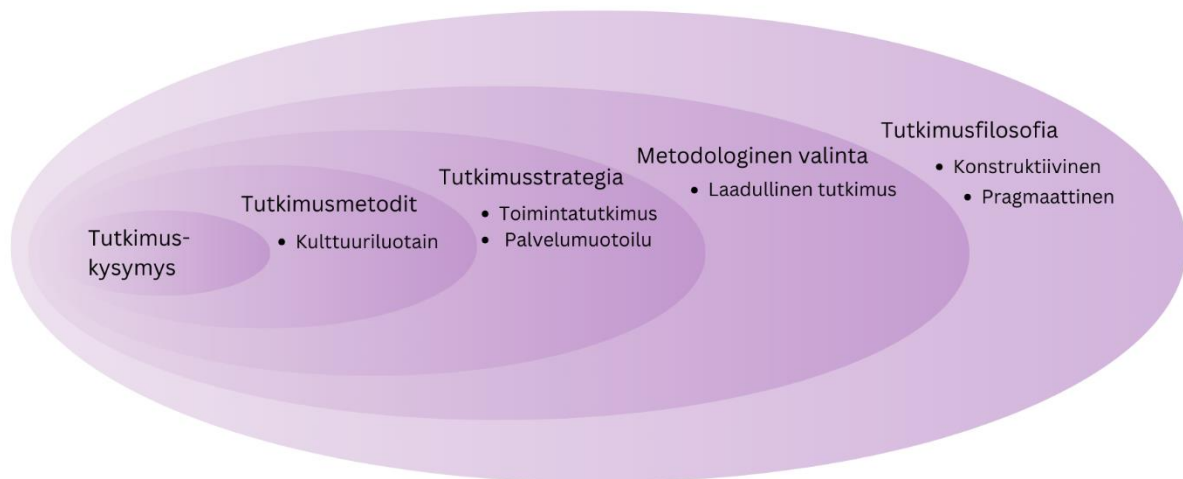
Tutkimukseni tietoteoreettista näkemystä edustaa konstruktivismi, jonka mukaan tiedon rakentuminen (*oppiminen*) tapahtuu ihmisen sosiaalisissa ja kulttuurisissa konteksteissa. Oppimisen prosessissa tieto rakentuu yksilön konstruoinnin tuloksena ja on olemassa ainoastaan subjektin kautta. Oppimiseen vaikuttavina tekijöinä nähdään kontekstin ohella oppijan omat asenteet ja uskomukset. (Anttila, 2006, 580–582.) Näin myös tukittavan todellisuuden ja tutkimustodellisuuden nähdään olevan sosiaalinen konstruktio. Tämän tiedon muodostumista ja ilmentymistä koskevan näkemykseni ohessa tutkimustani määrittää tavoitteeni toteutukselle. Pragmaattinen tutkimusfilosofia korostaa toiminnan ja käytännön merkitystä tutkimuksessa. Sen painopiste on tulosten soveltamisessa ja hyödyntämisessä todellisissa tilanteissa. Pragmaattinen tutkimus pyrkii tuottamaan käytännön ratkaisuja ja ymmärtämään ilmiöitä niiden kontekstissa ja käytännön merkityksessä. (Anttila, 2006, 570.)

Tutkimukseni metodologinen valinta, eli menetelmäsuuntaus on laadullinen tutkimus, jonka tarkoitus on kuvata ihmisten kokemusten kautta ilmiöitä tai ymmärtää ihmisten tuottamia monitulkintaisia ja henkilökohtaisia merkityksiä. Siitä ei voida vetää objektiivisia totuuksia. (Vilka 2021a, 17–22.) Käytäntöorientoituneena ihmisenä halusin tehdä todellisen elämän kehitysprojektin ja päätin toteuttaa tutkielmatyöni toiminnallisena tutkimuksena, jossa tavoitteena on aikaansaada muutosta käytäntöjen ja mahdollisesti jopa asenteiden tasolla.

Toiminnallinen tutkimus on kehittämistoimintaa, joka perustuu tutkimukseen ja vastaa ammatillisesta käytännöstä nousevaan tarpeeseen. Tiedon keräämisen ohella siis pyritään ratkaisemaan jokin ongelma tai vastaamaan havaittuun kehitystarpeeseen. Toiminnallinen tutkimus etenee löydösten, mallinnuksen, testausten ja arviointien seurattuna iteratiivisessa prosessissa (Vilka 2021, 31–32.), tai vähitellen ymmärtämisen ja tulkinnan vuorottelevassa ja tarkentuvassa laadullisen tutkimuksen hermeneuttisessa kehässä. (Vilka 2021a, 21.) Tämän asemoitumisen takia, tutkimuksessa on myös kriittinen ulottuvuus ja tutkijan rooli on jossain määrin osallistuva ja muutokseen ohjaava. (Anttila, 2006, 441) Tutkijan ja osallistujien suhteen näen yhteistyölle rakentuvana. Pyrkimykseni on auttaa, ymmärtää sekä tehdä tietoa näkyväksi, jotta havaitun tarpeen mukainen kehittämistoiminta nähdään tutkimuksen kontekstissa mahdollisena ja toivottavana.

Minun työtäni ja ymmärrykseni rakentumista määrittää myös palvelumuotoilu (service design) ulottuvuus, jossa iteratiivinen suunnitteluprosessi perustuu muotoiluajattelulle (design thinking). Palvelumuotoilu on kehittämistoimintaa, jossa yhdistyy käyttäjien osallistaminen, tutkimus sekä yhteissuunnittelulle perustuva projektitoiminta. Palvelumuotoilun tutkimuksessa suunnittelun lähtökohtana ovat palvelun käyttäjien kokemukset ja käsitykset palvelusta ja sen toimivuudesta. (Vilkkä 2021a, 36–37.) Palvelumuotoiluun liittyy myös yhteiskuntapoliittinen ulottuvuus, joka asettaa suunnittelun lopputulokselle kokonaisvaltaisen kehittämisen tavoitteen sekä palvelun, että yhteiskunnallisten vaikutusten tasolla. (Vilkkä 2021a, 37). Kuvassa 3 olen tiivistänyt edellisissä kappaleissa kuvaamani tutkimukseni tieteenfilosofisen viitekehyksen tutkimuksen sipulin (Saunders & Tosey 2013) muodossa.

Tutkimuksen sipuli



Kuva 3 Tutkimuksen sipuli Saunders & Tosey (2013) soveltaen

3.2 Palvelumuotoilun prosessi ja työkalut toimintatutkimuksen kehyksenä

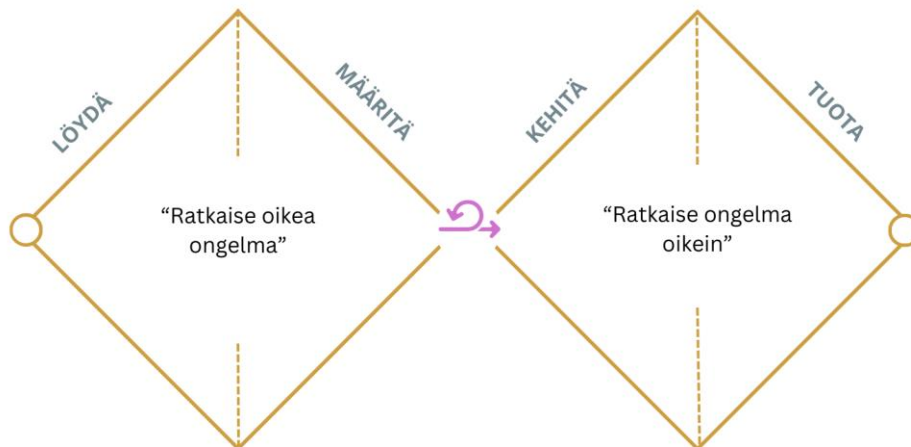
Palvelumuotoilu on tekemistä ja toimintakehys, joka kattaa yhteisesti jaetun ajattelu- ja toimintavan sekä eri osaamisalat ylittävän yhteisen kielen, ja tarjoaa tekemiselle prosessin ja työkaluvalikoiman (Tuulaniemi 2011, 58,64). Palvelumuotoilun prosessi ja työkalut painottavat sosiaalisia taitoja,

empatiaa, luovuutta ja visuaalista ajattelua. Prosessia ja projektin sidosryhmiä koordinoi palvelumuotoilun ammattilainen. (Miettinen 2014, 32.)

Palvelumuotoilu hyödyntää tuotemuotoilun prosessi- ja menetelmäosaamista, joka huomioi muuttuvat toimintakontekstit, yhdistää luovaa ja analyyttistä lähestymistapaa, sekä konkretisoi aineetonta visualisoinnein ja prototyypein. (Tuulaniemi 2011, 63.)

Palvelumuotoilun prosessille on määritelty erilaisia toteutuksia työvaiheineen, omat versionsa ovat esitelleet mm. Mager (2009), Moritz (2005) ja Engine (2009). (Miettinen 2014, 33–35). Tunnetuin prosessimalli on Design Councilin (2019) tuplatimanttimalli, jota tässäkin työssä on noudatettu. Tuplatimanttimallissa prosessi koostuu neljästä vaiheesta, joita ovat: *löydä, määritä, kehitä ja tuota* (Stickdorn ym. 2018, 89). Kuvassa 4 tuplatimantti esitettynä pähkinänkuoressa, kuten kuvasin sen yhteiskehittämisen työpajan osallistujille palvelumuotoilun prosessia avatessani.

Palvelumuotoilun prosessi



Kuva 4 Tuplatimantti (Design Council, 2005) mukaillen

Ensimmäisessä timantin vaiheessa kerätään tietoa ja pyritään varmistumaan siitä, että ollaan ratkaisemassa oikeaa ongelmaa oletetun sijaan. Seuraavassa timantin vaiheessa kehitetään ratkaisu ja varmistetaan, että ongelma ratkaistaan oikein. (Stickdorn ym. 2018, 86–87.) Tämä varmistetaan

systemaattisella tavalla lähestyä palveluiden kehittämistä ja innovointia sekä analyyttisesti että intuitiivisesti ja luovasti. (Tuulaniemi 2011, 58–64) Esimerkiksi ideointivaiheessa vallalla on luova divergentti ajattelu, jossa etsitään ja luodaan mahdollisuuksia. Konvergentissa, eli analyysivaiheessa hallitaan riskejä ja tehdään päätöksiä. (Stickdorn ym. 2018, 85–86.) Päätöksenteko tapahtuu arvioimalla paras kiteytys tai näkökulma tuotetun aineiston pohjalta. Molemmat vaiheet ovat tärkeitä ja olennaisia palvelumuotoilun prosessissa.

Prosessin kuvaustavasta riippumatta, keskeistä on palvelumuotoiluprosessin joustava ja iteratiivinen luonne, jota voi soveltaa projektin vaatimusten mukaisesti. Palveluiden kehittäminen on aina uuden luomista ja ainutkertaista. Palvelumuotoilun etuna on joustava prosessi, jota voi soveltaa kulloiseenkin palvelun kehittämisen kontekstiin Tuulaniemi. (2011, 126.)

3.2.1 Luotaintutkimus

Kulttuuriset luotaimet kuuluvat innovatiivisiin menetelmiin, joiden tarkoitus on kerätä tietoa luovien menetelmien avulla (Miettinen 2014, 64). Kulttuuriluotaimet perustuvat tutkittavien itsedokumentointiin ja hyödyntävät leikkimielisiä, luovia ja osallistavia menetelmiä. Konkreettiset kulttuuriluotaimet ovat tutkittaville jaettavia tehtäväpaketteja (probe kit), joihin tutkittava tallentaa kokemuksensa. Luotainpakettiin sisällytetään erilaisia tehtäviä, joiden avulla käyttäjistä kerätään suunnittelutyössä hyödynnettävää visuaalista ja sanallista tietoa. (Mattelmäki 2006, 39–42.) Termi *luotain* (probe) viittaa menetelmän tapaan kerätä tietoa, joka muistuttaa esimerkiksi avaruusluotainten tapaa koota tietoa tutkijoille vaikeasti saavutettavista paikoista. Samalla tavoin kulttuuriluotaimet keräävät tietoa ihmismielen vaikeasti lähestyttäviltä alueilta ja palauttavat sen luotaimen lähettäjälle. (Gaver, Dunne & Pacenti 1999.) Luotaimet ovat käyttäjäkeskeinen tapa ymmärtää inhimillisiä ilmiöitä ja löytää suunnittelumahdollisuuksia, tutkien käyttäjän henkilökohtaista kokemusta aihepiiristä. (Mattelmäki 2006, 39–42; Miettinen 2014, 64.)

Kulttuuriluotaimien kehittäjät (Gaver, Boucher, Pennington & Walker 2004) luonnehtivat luotainten avulla kerättyä aineistoa kattavaksi ja hajanaiseksi ja luotainprosessia hallitsemattomaksi, koska siihen liittyy asioiden ilmaisemista ja tulkitsemista monissa eri vaiheissa. Heidän mielestään luotaimia tulisi käyttää ei-tieteellisesti ja leikkisällä asenteella. Kulttuuriluotaimilla ei siis pyritä

saamaan kattavaa tietoa tutkimuskohteesta, vaan pikemminkin välähdyksenomaisia viitteitä ihmisten elämistä ja ajatuksista. (Gaver ym. 2004, 53.)

Kulttuuriluotaimissa keskeistä sen tunnustaminen ja hyväksyminen, että tiedolla on rajoituksensa. Se on lähestymistapa, joka tunnustaa epävarmuuden, leikin, tutkimisen ja henkilökohtaisen tulkinnan tapoina haastaa näitä rajoja. (Gaver ym. 2004, 53.) Luotaintutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkittavien reaktioita älyllistämisen sijaan empaattisesti. Luotaimet kannustavat kertomaan tutkimuskohteista tarinoita faktojen listaamisen sijaan, samalla tavoin, kun kerromme tarinoita tuntemistamme ihmisistä. (Gaver ym. 2004, 55.) Luotaimet ohjaavat ratkaisukeskeisyyteen ja tuottavat aineistona "inspiroivaa dataa" herätellen mielikuvitustamme. Niillä tutkitaan pikemminkin uusia mahdollisuuksia, kuin uusia tai jo tunnettuja ongelmia. (Mattelmäki 2006, 40; Gaver ym., 1999, 25.) Luotaintutkimus on myös keino tuottaa vuorovaikutusta tutkimusta toteuttavan tahon ja kohderyhmän välillä. Lisäksi luotain antaa osallistujille mahdollisuuden osallistua suunnitteluun ja ideointiin. (Mattelmäki 2006, 58—61.)

Luotaimen hyödyntäminen tutkimuksessani on siirtänyt tekemisen fokusta positiiviseen ja ratkaisukeskeiseen suuntaan ja vienyt prosessia kohti ihmiskeskeistä suunnittelua. Lisäksi koin tärkeänä osallistaa kulttuurisesti passiivisten kohderyhmää suunnitteluprosessiin. Pidän epätodennäköisenä ja osin haastavanakin mahdollisuutta saada kohderyhmästä osallistujia mukaan työpajaan, mutta heidän näkemyksensä olivat mukana työskentelyssä luotainten välityksellä.

Luotainmenetelmässä koin tärkeänä myös sen, että luotaintutkimus tarjoaa mahdollisuuden kerätä tietämystä ja ymmärrystä käyttäjästä ilman tutkijan läsnäoloa. (Crabtree ym., 2003.) Pyrkimykseni oli häivyttää omaa mahdollista vaikutustani tutkimustilanteeseen, jotta vastaukset olisivat mahdollisimman autenttisia ja suodattamattomia. Luotaimissa positiivista on myös se, että ne koetaan henkilökohtaisena, ja sen myötä tutkimuksen osallistujat helpommin jakavat henkilökohtaisia asioita. (Gaver ym., 1999, 29.)

3.2.2 Tutkimuskontekstin erityispiirteet ja haasteet

Kulttuurisesti passiivisten tutkimiseen liittyy haasteita, joista Heikkilä on erityisesti kvalitatiivisten haastattelujen toteuttamisen yhteydessä maininnut haastateltavien haluttomuuden tulla haastateltavaksi, joka on ilmennyt vaikeuksina löytää haastateltavia tai kohdata erityyppistä vastarintaa haastattelun aikana (Heikkilä 2022, 52; Heikkilä ja Katainen 2021).

Tutkimuksen alussa kohtasin itsekin tämän haasteen tutkittavien löytämisen vaikeutena. Tilanne helpottui, kun lupasin osallistujille lahjakortit palkkioksi osallistumisesta. Aktiivista vastarintaa en tutkimuksen aikana osallistujilta kohdannut, mutta hieman passiivista, joka saattoi toki myös johtua muistakin tekijöistä, kuin vastustavasta asenteesta. Vastausten ja luotainpakettien viivästyminen aiheutti kuitenkin aikatauluviivästymää sekä huolta tutkimuksen otannan riittävydestä ja kattavuudesta, jos kaikki eivät palauttaisi aineistojaan. Lopulta kaikki seitsemän luotainta kuitenkin palautuivat vastauksineen.

Lisähaasteen tutkimuksen toteutukseen toi luotainmenetelmä, joka menetelmä perustuu osallistujien omaan aktiivisuuteen ja motivaatioon täyttää luotainpaketinsä ja jakaa ajatuksiaan avoimesti. Toivoin, että erilaisten tehtävien ja niiden äärellä viihtymisen myötä, tutkittava jossain kohtaa päätyisi väläyttämään ajatuksiaan laajemminkin. Sainkin hyvin pohdiskelevia ja itsereflektoivia vastauksia joiltakin vastaamiseen hyvin motivoituneilta vastaajilta. Ikävä kyllä en osannut tai uskaltanut viedä tehtävien luonnetta haastavalle tasolle, jotta ne olisivat väistämättä ohjanneet vastaajaa avaamaan ajatuksiaan syvemmältä luodaten. Pelkäsin ehkä, että osallistujat jättäisivät vastaamatta liian haastaviin kysymyksiin. Erityisen harmilliselta tämä tutkimusmenetelmän haaste tuntui niiden vastausten kohdalla, jossa oli paljon asennetta, mutta joissa ei ollut avattu näkemystä tarkemmin. Sovinkin yhden osallistujan kanssa jatkokeskustelun, jotta sain hieman laajennettua tämän tyyppisiä vastauksia. Kokemus jatkohaastattelusta oli hyvä ja ehkä tästä viisastuneena sopisin luotaintutkimukseen jatkokeskustelun kaikille osallistujille jo lähtötilanteessa. Lähtökohtaisesti olin luopunut seuranta-haastatteluista, jotta saisin pidettyä riman osallistumiselle tarpeeksi matalana. Voi toki olla, että päätös pitää projekti yksinkertaisempuna osallistujien näkökulmasta toimikin prosessin alkuvaiheessa ottaen huomioon, kuinka haastava osallistujia oli rekrytoida.

3.3 Tutkimusaineisto

Tutkimusaineistoni koostuu luotaintutkimusaineistosta, jonka keräsin seitsemältä luotaintutkimukseen osallistuneelta tutkimushenkilöltä (N=7) sekä työpaja-aineistosta, jonka keräsin kulttuurialan toimijoille (N=6) toteuttamastani yhteiskehittämisen työpajasta. Lisäksi aineistooni sisältyy kaksi asiantuntijahaastattelua (N=2), joissa haastateltavana tutkija, dosentti Riie Heikkilä ja Kulttuuria kaikille palvelun asiantuntija Aura Linnapuomi. Sekä yksi (N=1) syventävä haastattelu luotaintutkimukseen osallistujan kanssa.

Luotaintutkimuksessa voidaan käyttää fyysisiä tai digitaalisia toteutuksia. Tässä tutkimuksessa käytettyjen fyysisten luotainten etu on, että ne tuottavat enemmän aistiärsykyitä. Mattelmäki (2006, s. 48–56). Toiveenani oli, että käsin kirjoittamisen kokemus herättelisi ihmisten luovuutta ja käynnistäisi ajattelun prosesseja. Tärkeää oli myös varmistaa menetelmän esteettömyys tutkimukseni kohderyhmälle, mikä puolsi käsin täytettävän version käyttämistä digitaalisen luotaimen sijaan. Luotainten tehtäväpaketit suunnitellaan visuaalisesti vetoaviksi ja mielikuvitusta herätteleviksi, jotta ne motivoisivat tutkittavien luovuutta ja leikkimielitä. Luotainpakettien tuottama aineisto tarjoaa ikkunan tutkittavan elämään, kokemuksiin ja asenteisiin. (Vilka 2021a, 86.) Oma tavoitteeni luotaintutkimukselle oli päästä kurkistamaan kulttuuriin osallistumattomien ihmisten asenteiden taakse ja löytämään sieltä kertomuksia ja kokemusmaailmoja, joita voisin esittää seuraavassa vaiheessa pidettävän työpajan osallistujille herättääkseni heidän empatiansa ja motivaationsa mahdollisten ratkaisujen kehittämiseen.

Luotaintutkimuksessa riittävä otos on 5–10 henkeä. Lukumäärä huomioi rekrytointimahdollisuudet, tarkoituksenmukaisuuden sekä muut tutkimukseen vaikuttavat tekijät, kuten sen, että kaikista luotaimista ei välttämättä saada aineistoa, koska sen kerääminen riippuu ihmisten omasta aktiivisuudesta. (Mattelmäki 2006, 69.) Tutkimusaineistoni oli seitsemän luotainpakettia.

Aineiston kokoamisessa olen pyrkinyt lähestymään tutkimuksen kohdetta, siten että pääsisin kurkistamaan kulttuurisesti passiivisten ihmisten asenteiden taustalla vaikuttaviin tekijöihin. Luotaimen tarkoituksena oli muun muassa selvittää:

- Millaisia kulttuurin muotoja ja kokemisen paikkoja kulttuurin suhteen passiivisiksi itsensä mieltävät ihmiset valitsevat?
- Minkälaisia ajatuksia eri kulttuuritoimijoihin ja laitoksiin kytketään?
- Millaisissa olosuhteissa tai paikoissa osallistuminen tuntuu luontevalta, missä taas ei?
- Millaisia ennakoluuloja kohdistuu kulttuurikohteissa vieraileviin muihin asiakkaisiin?
- Onko ihmisillä oletuksia taiteen ymmärtämisen tai kulttuurin harrastamisen ulkoisista tai sisäisistä vaatimuksista?
- Onko ihmisillä toivetta tai tarvetta taiteen ja kulttuurin pariin?
- Mitä mielikuvia, assosiaatioita, symboliikkaa ja mahdollisia ajatusvirheitä ihmisillä voi olla teemaan liittyen?

Luotainmenetelmällä tuotetaan tietoa yksittäisten ihmisten kokemuksista. Eri käyttäjien antamien vastausten vertaaminen auttaa ymmärtämään, kuinka eri tavoin ihmiset asioita kokevat. Kun kaikkien osallistujien tuottamaa materiaalia analysoidaan yhdessä, voidaan aineistosta löytää toistuvia teemoja tai eroja, ja mahdollisesti koko aineistoa kuvaava narratiivi. Menetelmä voi tarjota palvelumuotoilijalle näkymiä muotoilun mahdollisuuksiin ja tarpeisiin tai vahvistusta tämän omalle näkemykselle (Vilkkä, 2021a, 87.) Luotaimilla kerätty aineisto voidaan tulkita etsimällä johtolankoja, yhtäläisyyksiä ja eroja, jotka helpottavat aiheen ymmärtämistä.

Analysoin kaikki aineistot sisällönanalyttisesti teemoitellen ja alustaviin havaintoihin teoriaa soveltaen. Kuitenkin on huomioitava, että luotainten analyysissa on enemmän kyse ymmärtämisestä, hahmottelusta tai tulkinnasta (Mattelmäki 2006, 88). Luotaintutkimuksen teemojen jäsentelyyn hyödynsin Suhosen (2023) käyttämää jaottelua kulttuuriasenteiden kohteista. Tätä jaottelua käytin yhteiskehittämisen työpajassa visualisoituna avatakseni asenteellisen saavutettavuuden ilmiötä osallistujille. Työpajan tuottaman aineiston teemoittelulle syntyi alustava rakenne ryhmän työskentelyn myötä. Rikastin sisältöä myös luotainaineistosta. Ideakokonaisuuden jatkojalostamiseen hain validaatiota ja selkänöjaa Riie Heikkilän (2023) kokoamista, tutkimukseen perustuvista ehdotuksista kulttuurin saavutettavuuden edistämiseksi.

3.3.1 Aineiston keruu

Tutkimukseni käynnistyi teeman taustakartoituksella ja kirjallisuuskatsauksella elokuussa 2023. Toteutin teemahaastattelun Kulttuurilla kaikille -palvelun asiantuntijalle ja sain häneltä validoinnin valitsemani tutkimusnäkökulman tarpeellisuudesta 8.8.2023. Otin yhtyettä Yhdenvertainen Oulu -hankkeeseen tutkimusintressini pohjalta ja teimme sopimuksen yhteistyöstä opinnäytteeni suhteen 10.8.2023. Kulttuuripalvelut, joihin kohdistuvia asenteita kartoitin, rajasin tutkimuksessa koskemaan teattereita, konsertteja, museoita ja vastaavia vierailtavia kohteita. Koska toteutin tutkimukseni Oulussa, yhteistyössä Yhdenvertainen Oulu -hankkeen kanssa, ja pyrin madaltamaan kulttuurin kynnystä alueen kulttuuripalveluihin, käytin luotaimessa paikallisia kulttuurilaitoksia nimettynä.

Etenin työssäni tutustumalla valitsemaani tutkimusmenetelmään, eli luotaimiin. Muotoiluluotainten kanssa urauurtavaa tutkimusta tehnyt Tuuli Mattelmäki on hahmottanut luotainprosessin kolmeen vaiheeseen, joita ovat virittäytyminen, luotaaminen sekä tulkinta ja ideointi (2006,96—98). Prosessin ensimmäiseen vaiheeseen eli virittäytymiseen kuului alustava tutkimus kohderyhmästä ja ilmiöstä sekä tutkimuskysymysten ja tavoitteiden määrittely (Mattelmäki 2006,96). Tarkoitukseni oli tuottaa tuloksista persoonia tai tarinallisia elementtejä, joita hyödyntää asiakasnäkökulman näkyväksi tekemisessä myöhemmin pidettävässä yhteiskehittämisen työpajassa.

Rakensin luotainpaketin näiden tutkimustavoitteideni ja keräämäni tausta-aineiston pohjalta ja laadin ohjeet luotaimen täyttämiseen. Valitsemalla paperisen toteutuksen luotaimelle, toivoin vähentäväni digitaalisen saavutettavuuden haasteita. Lisäksi toivoin käsin työskentelyn lisäävän luovuutta ja vapaata ilmaisua tehtävien parissa. Pysin pitämään tehtävät visuaalisesti kiinnostavina ja miellyttävinä ja tehtävävihkon taiton perinteisistä kyselylomakkeista poikkeavana. Paketti sisälsi tehtävävihkon, kyniä, teroittimen, kumin, sekä virkistykseksi ja kannustimeksi suklaata ja kahvia. Tehtävävihkon taitoin verkkopohjaisella taitto-ohjelmalla Canva pro:lla käyttäen ohjelman tarjoamia valmiita visualisointeja elävöittämään tehtävänantoja. Pysin tekemään luotaimen tehtävistä ilahduttavia ja esteettisiä, tavoitellen yleisvaikutelmaltaan epämuodollista vaikutelmaa. Kuvassa 5 tutkimuksessa käytetty kulttuuriluotain-vihko ja oheistarvikkeet, jotka toimitin luotaintutkimuksen osallistujille.

Luotainpaketti



Kuva 5 Tutkimukseen osallistuneille toimitettu luotainpaketti.

Luotaimen tehtävissä etenkin ensisivuilla hyödynsin tavanomaisempia kysymyksenasetteluita, kuten *Likertin asteikkoa*, jossa osallistuja arvioi omaa suhtautumistaan kulttuuriin vastaamalla joukkoon asenneväättämiä. Näitä tavanomaisempia kyselytutkimuskysymyksiä käytin enemmänkin lämmittelevinä tehtävinä ja aiheeseen johdatteluna.

Pyrkimykseni oli painottaa luotaimessa innovatiivisia menetelmiä. Mattelmäki on kuvannut innovatiivisten menetelmien tarvetta seuraavasti: ”ihmisten kokemusmaailmaa tutkittaessa lähestytään asioita, joita ei ole koskaan oikeastaan ajateltu, saati ilmaistu sanoin. Nämä kysymykset edellyttävät välineitä, jotka auttavat käyttäjiä ilmaisemaan itseään metaforien ja assosiaatioiden avulla. Luovat ja projektiiviset menetelmät tarjoavat tällaisia ilmaisutapoja” (Mattelmäki 2006, 31).

Projektiiviset menetelmät auttavat kiertämään joitakin tutkimuksen esteitä asenteita tutkittaessa, vähentämällä esimerkiksi painetta vastata sosiaalisesti hyväksyttävällä tavalla. Menetelmät voivat toimia myös tilanteessa, jossa asenteita pyritään tutkimaan syvemmällä tiedostamattomalla tavalla. Projektiivisissa menetelmissä vastaaja luokittelee, kuvittelee ja assosioi, tai kertoo tarinoita, täyttää sarjakuvan kuplia ja täydentää lauseita. Menetelmillä voidaan kurkistaa syvemmälle ihmisten asenteisiin, kuin muodollisemmilla tekniikoilla, mutta menetelmän heikkous on näiden aineistojen

tulkintojen reliaabelius. Eli eri tutkijat voivat poimia aineistosta eri asioita ja tehdä toisistaan poikkeavia tulkintoja vastauskokonaisuuksista. (Erwin 2005, 77–78) Tässä yhteydessä en nähnyt menetelmän heikkouksia niin raskauttavana, koska aineiston pääasiallinen tarkoitus oli tuottaa kokemuksellinen tietopohja käyttäjäpersoonien muodostamiselle, ei tuottaa objektiivisia totuuksia tutkittavista.

Testasin luotainta yhden osallistujan kanssa marraskuussa 2023 ja tein vaadittavat korjaukset palautteen pohjalta, jotta kysymykset olisivat vastaajille mahdollisimman selkeät ja eteneminen luotaimen parissa tutkimuksen tavoitteita tukevaa. Testiluotaimen sisällytin tutkimuksen otokseen, koska vastaaja kuului kohderyhmään ja reflektoi teemaa informatiivisesti ja laajasti.

Tutkimukseni osallistujien löytäminen oli haastavaa, mutta olin osannut varautua siihen valitessani tutkimuskohteeksi kulttuurisesti ”passiiviset” ihmiset. Etsin tutkimukseeni osallistujat asukastupien ja vastaavien yhteisötilojen, sekä henkilökohtaisten kontaktien kautta syksyn aikana.

Kohderyhmässäni olivat kulttuuripalvelujen suhteen passiiviset oululaiset, tai lähikuntien ihmiset. Otannassa otin tavoitteekseni seitsemän henkilöä, koska Mattelmäen (2006, 69) mukaan on 5–10 henkeä on riittävä määrä otannaksi luotaimen kaltaisissa syväluotaavissa menetelmissä.

Kohderyhmän rajaamisessa käytin aiemman tutkimuksen myötä havaittuja kulttuurista passiivisuutta indikoivia taustatekijöitä (Heikkilä 2022, 54; Virolainen 2015, 17) sekä tutkittavien itsensä kulttuurisesti passiiviseksi tunnistamista. Sisällytin otantaani myös korkeakoulutuksen omaavia henkilöitä, jotka kokivat itsensä kulttuurisesti passiivisiksi. Tällä korkeiden kulttuurista osallistumista ennakoivalla piirteellä (Heikkilä 2022, 39) halusin sisällyttää otokseen ihmisiä, jotka kohonneesta todennäköisyydestä huolimatta eivät käytä kulttuuripalveluita. Näin pyrin varmistamaan, että saan otantaani tiedettyjen osallistumattomuutta ennakoivien tekijöiden ohella ehkä jotain täydentäviä tiedon hippusia osallistumattomuuden taustalta. Osallistujien rekrytoinnin osoittautuessa mahdottomaksi, tarjosin lahjakortin kannustimena osallistujille. Tämän jälkeen sain tavoiteotannan kasaan.

Marraskuun loppuun mennessä, olin saanut kontaktoitua testiluotaimen täyttäneen tahon lisäksi kuusi muuta osallistujaa. Joulukuun aikana luotaimet toimitettiin osallistujille. Tästä käynnistyneessä prosessin toisessa vaiheessa, eli luotaamisvaiheessa toimitin kulttuuriluotainpaketit osallistujille

postitse palautuskuoren kera, sovitun yhdystahon välityksellä tai kädestä käteen. Kerroin osallistujille vastausajaksi noin viikon, mutta joulupyhien ja määrittelemättömien osallistujien aikataulullisten viivästysten vuoksi luotaimet palautuivat pidemmällä aikavälillä tipoittain.

Joulukuun lopusta tammikuun alkuun suurin osa luotaimista palautui analysoitavaksi. Pääosin aineisto oli tekstimuodossa, lisänä joitakin kuvia. Kuva-aineiston koodasin sen vähäisen määrän vuoksi tekstimuotoon ja digitalisoin luotaimista kerätyt vastaukset Miro-työkalulle. Jaoin aineiston kerättyjen luotainpakettien mukaan analyysiyksiköihin (luotain 1–7). Ryhmittelin vastauksia teemoittain ja etsin niistä yhteneväisyyksiä sekä analysoin niitä löytääkseni toistuvia teemoja ja nousevia kuvioita. Kirjasin Miro-boardille keskeisimmät havaintoni ja niitä havainnollistavan raakadatan eli sitaatit, sekä vastaajien ideoita ja ehdotuksia kulttuuripalveluiden saavutettavuuden parantamiseksi.

Luotainaineiston perusteella tavoitin tutkimukseeni kulttuurisesti hieman tai ajoittain passiivisia henkilöitä. Aineistoni oli luotainmateriaalille tyypillinen kokoelma erilaisia välähdyksenomaisia näkökulmia ja hetkiä vastaajan kokemusmaailmasta. Toteutin jatkohaastattelun yhdelle osallistujalle, jonka luotaimessa oli eniten ”asennetta”, mutta joka ei vastauksissa avannut asenteensa taustoja juurikaan. Keräsin aineistosta kiinnostavat asiat, teemat ja niiden poikkeukset, joita jatkojalostin yhteiskehittämisen työpajan inspiraatioksi. Valitsin soveltuvimmat empatiatyökalut, joilla konkretisoida tutkimusaineistosta koostamani havainnot ja kiteytin aineiston neljään käyttäjäpersoonaan, hyödynnettäväksi muotoiluprosessin seuraavassa vaiheessa.

Mattelmäen luotainprosessin vaiheistuksessa tämä kolmas vaihe, johon aineiston analyysikin kuuluu, on tulkinta- ja ideointivaihe, jossa luotaimista kumpuavia ideoita muutetaan konkreettisiksi ja selkeästi määritellyiksi käsitteiksi, jotka voidaan ymmärtää, arvioida ja toteuttaa käytännössä. Ideointia voi tehdä esimerkiksi suunnittelutyöpajoissa. (Mattelmäki 2006, 88–96.) Minä käsitteelin palautunutta luotainaineistoa ensin itsekseni sisällönanalyttisesti teemoitellen ja johtaen siitä työkaluja yhteisen ymmärryksen rakentamiseksi, ja sitten yhteiskehittämisen työpajassa kulttuuripalveluita tarjoavien tahojen kanssa. Siitä enemmän seuraavassa luvussa.

3.3.2 Työpaja

Yhteiskehittämisellä osallistetaan eri osapuolia palvelun kehittämisen prosessiin ja kartoitetaan laaja-alaista ymmärrystä palvelusta eri osapuolien näkökulmasta, jotta tätä ymmärrystä voidaan hyödyntää kehitettävän konseptin tavoitteiden pohjalta (Tuulaniemi 2016, 117).

Yhteiskehittämisellä pyritään pois asiantuntija- ja organisaatiokeskeisestä ja olettamuksiin perustuvasta ajattelutavasta. Yhteiskehittäminen auttaa vähentämään muutosvastarintaa osallistamisen kautta (Koivisto ym. 2019, 40—41), ja sitouttaa osapuolia kehittämistyöhön ja palvelun tuottamiseen (Tuulaniemi 2011, 117). Yhteiskehittäminen on palvelumuotoilun työtapaa ja periaate, jossa palvelumuotoilijan rooli on mahdollistaa ja fasilitoida kehittämistyötä määriteltujen tavoitteiden pohjalta (Tuulaniemi 2016, 118). Tätä periaatetta pidin lähtöajatuksena työpajan toteutuksessa, jossa pyrin tarjoamaan tietoa ja ymmärrystä kohderyhmän näkökulmasta ja luomaan olosuhteet ja työkalut otollisiksi ryhmän pohdinnalle ja ideoinnille.

Yhteiskehittämisessä asiakas otetaan mukaan palvelumuotoiluun tutkimus- ja luomisprosessiin, joka valmistaa asiakkaita itsenäiseen palvelumuotoiluajatteluun ja -toiminnan jatkamiseen. (Mager 2010, 38) Yksi tavoitteeni työpajalle oli tuottaa osallistujille tietoa ja kokemusta palvelumuotoilusta, jotta he voisivat soveltaa oppimaansa myös jatkossa. Työpajaan valmistamani aineiston, työpohjat ja työskentelyn juoksutuksen lupasin osallistujille, jotta työskentelyä voisi jatkaa itsenäisesti eteenpäin. Työpajan materiaalit sisällytetään myös Yhdenvertainen Oulu2026 -hankeen lopputuotoksiin ja ovat tämän myötä laajemminkin hyödynnettävissä.

Työpajassa hyödynnetyt menetelmät:

Profiilit

Käyttäjäprofiilit tai -persoonat ovat palvelumuotoilun menetelmä, joka asettaa käyttäjät suunnittelun keskiöön. Ne toimivat empatiatyökaluna, auttaen ymmärtämään käyttäjien tarpeita ja muita tekijöitä, jotka vaikuttavat palvelun suunnitteluun. Profiilit edistävät myös yhteistä ymmärrystä kehitystiimin kesken, helpottavat kuvitteellisen käyttäjän maailman hahmottamista ja käynnistävät kehitystyön ja ideointiprosessin. Vaikka käyttäjäprofiilit eivät suoraan osallista asiakkaita, ne silti mahdollistavat käyttäjälähtöisemmän suunnittelun silloin, kun asiakkaiden

osallistuminen ei ole mahdollista. Tyypillisesti 3–5 asiakasprofiilia riittää, sillä useamman profiilin lisääminen harvoin tuo lisäarvoa suunnitteluprosessiin. (innokyla.fi, 2024; Miettinen 2014, 59.) Minä johdin seitsemän luotaimen pohjalta neljä profiilia, joita olivat Eläkeläis-Eero, Alternative Anttu, Perhekeskeinen Petra ja Opiskelija-Oona. Näiden profiilien avulla koin pystyväni avaamaan aineistostani avautuneen kuvan erilaisista kulttuurisen passiivista kokemismaailmoista, sekä kokemuksia ja käsityksiä niiden taustalla. Profiilit esiteltynä tutkimustulosten yhteydessä kappaleessa 4.1 Positiivinen, mutta etäinen kulttuuri.

Empatiakarttatyöskentely

Empatiakartta on visuaalinen työkalu kerätyn asiakasymmärryksen jäsentämiseen. Kartan avulla arvioidaan nykyistä palvelukenttää asiakkaan näkökulmasta pohtimalla persoonan asennetta ja kokemuksia kulttuuripalveluiden käytön suhteen. (Palvelumuotoilu Palo 2024.)

Työskentelyn aluksi esittelin työpajan osallistujille persoonat, joiden pohjalta oli tarkoitus työskennellä pareittain samaistuen esimerkkipersonan kokemusmaailmaan. Tämän jälkeen osallistujat täydensivät heille jaetuille empatiakarttapohjille mitä esimerkkihenkilö tuntee ja ajattelee, mitä tämä tekee ja sanoo, mitä näkee ja kuulee, ja pelkää ja toivoo. Lopuksi persoonan kokemusta palvelusta pohdittiin kriittisesti asiakkaan näkökulmasta kipupisteiden tunnistamiseksi.

Työpajan toteutuksen strategia

Yhteiskehittämisen työpaja toteutettiin kolmen tunnin mittaisena Oulu2026 Showroomilla 16.2024 otsikolla Kulttuuriasenteenmuutos. Työpajaan osallistui kuusi henkilöä, viisi henkilöä kaupungin kulttuuripalveluista ja yksi henkilö Oulu2026 -tiimistä. Osallistujat kerättiin Yhdenvertainen Oulu2026 -verkostoja hyödyntämällä, kutsut kohdennettiin julkisen sektorin kulttuuripalveluita tuottaville tahoille, joita olin myös luotaintutkimuksessa käyttänyt kulttuurilaitoksia- ja palveluita konkretisoivina tahoina.

Työpajan kuljetuksessa pyrin huomioimaan työskentelyn ratkaisukeskeisen ja positiivisen pohjavireen. Ratkaisukeskeisyydessä toiminnassa tärkeää on myönteisyys, keskittyminen tavoitteisiin sekä jo tapahtuneeseen edistykseen. (Ratkes.fi 2024) Kiinnitin työskentelyssä huomiota

kulttuuritoimijoiden aiempiin onnistumisiin ja hyviin jo olemassa oleviin käytäntöihin, joita myös luotainaineistosta oli noussut esiin. Pyrin myös avaamaan persoonien kipukohtia palvelussa niiltä osin, kuin ne eivät ryhmälle jaettujen persoonakuvausten myötä avautuneet. Pyrin lisäämään työpajan osallistujien empatiaa näitä hahmoja kohtaan, jotta ihmisten tarpeet avautuisivat heille ja herättäisivät tarpeen toimia niiden pohjalta.

Sarantou & Miettinen (2022) määrittelevät empatian kyvyksi ymmärtää niitä elementtejä, jotka ovat ihmisten kokemien todellisuuksien ja tilanteiden taustalla. Empatia on taito, jota ihmiset käyttävät ymmärtääkseen toisten ihmisten tunteita, ja se on taito, jota palveluja tarjoavat organisaatiot voivat käyttää sitouttaakseen asiakkaansa ja henkilökuntansa empaattiseen vuorovaikutukseen, jonka avulla tunnistaa palvelutarjontansa haasteita ja mahdollisuuksia. Empatian avulla palveluntarjoajat voivat kehittää proaktiivisia ratkaisuja, jotka lisäävät arvoa ja synnyttävät uutta liiketoimintaa. (Sarantou & Miettinen 2022,1—2.)

Työpajan empatiaa painottavien työkalujen avulla toivoin kulttuuritoimijoiden näkevän tilanteen kulttuurisesti passiivisten näkökulmasta, jolloin voisi mahdollistua heidän omasta – kulttuuripalveluiden leikkauksista kertovien uutisten alla – vaikeastakin tilanteesta ja näkökulmasta irrottautuminen työskentelyn ajaksi. On ymmärrettävää, että jos joutuu puolustelemaan olemassaoloaan jatkuvasti, voivat empatiat olla välillä vähissä. Tässä hetkessä empatiaa kuitenkin tarvittiin passiivisten näkökulman ja toiminnan ymmärtämiseksi.

Työpajaprojektin kuvaus, prosessi ja tulokset esiteltynä tarkemmin kappaleessa 4.2 Kuinka voimme edistää kulttuuripalveluiden asenteellista saavutettavuutta?

3.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Luotaintutkimuksissa aineiston luotettavuus ja sen tulkinta ovat haasteita, erityisesti kun selvitetään ihmisten kokemuksia ja tunteita. Tulosten luotettavuus riippuu sekä tarinankertojien rehellisyydestä että tutkijan kyvystä tallentaa aineistoa tarkasti. (Mattelmäki 2006, 88.) Pyrin tutkimusasetelmassa minimoimaan kyselyyn vastaajien tarpeen puhua kaunisteltua totuutta, esimerkiksi toimittamalla

luotainpaketit pääosin ilman fyysistä kohtaamista ja käyttämällä luotaimessa projektiivisia menetelmiä. Kuitenkin on todennäköistä, että ihmiset vastaavat kysymyksiin hieman itseään parannellen. Tutkijan kykyjen suhteen on huomioitava, että kyseessä on ensimmäinen tutkimukseni, jolloin tutkimuksen tekijän kokemattomuus on voinut vaikuttaa osaltaan aineiston keruuseen sekä sen tulkinnan tarkkuuteen.

Pyrin kertomaan luotaintutkimukseen osallistuville tutkimukseni aiheesta ja tavoitteista tarpeellisen verran, mutta niin, että en liikaa ohjaa vastauksia. En voi kuitenkaan täysin sulkea pois mahdollisuutta, etteikö tutkimusasetelma tai toimintani jossain määrin olisi voinut vaikuttaa osallistujien vastauksiin. Aiheeseen liittyy hienoinen lataus sen ympärillä käydyn julkisenkin keskustelun myötä, omat lähtökohtani ja tapani viestiä aiheesta saattavat myös vaikuttaa tutkittavien itsereflektioon. Koska osallistujien löytäminen oli ennakoitua haastavampaa, lupasin potentiaalisille tutkimukseen osallistujille myös pienen palkkion. Pyrin pitämään palkkion kohtuullisena, jotta se ei vaikuttaisi vastaajiin liikaa. Päädyin 10 euron lahjakorttiin kiitokseksi osallistujien vaivannäöstä ja osallistumisesta tärkeän teeman kartoittamiseen.

Tavoitteeni tavoittaa kulttuurisesti *passiiviset* oli haastava lähtökohta tutkimukselle, ja mukaan suostuneet ihmiset jossain määrin olivatkin aktiivisia osallistuessaan tutkimukseen. Tämä ilmeni myös luotainten sisällöistä, joiden perusteella jokaisella oli jonkinlainen kosketus ja suhde johonkin kulttuurin muotoon. Tästä voi aiheutua vääristymää tutkimuksen tavoitteisiin nähden.

Otannastani sain välähdyksiä siitä kokemusmaailmasta, mitä Heikkilän jaottelun mukaan kulttuuriin vihamielisesti suhtautuvien *uhmakkaiden* asenteet heijastelevat. Otoksessani ei kuitenkaan ollut näkemykseni mukaan yhtään täysin passiivista, kulttuurista tai yhteiskunnasta syrjäytynyttä henkilöä. Tämän kaltaisten ihmisten tavoittaminen vaatisi laajempaa yhteistyöverkostoa ja ehkä kokemusasiantuntijapalveluiden hyödyntämistä, jotta tutkimusasetelman haasteet — paremmin tavoitetta vastaava otos ja vastaajien osallistumisen motivointi — olisi mahdollista taklata.

Tutkimuksen rajaaminen julkisesti tuotettuihin kulttuuripalveluihin voidaan nähdä eettisenä kysymyksenä ottaen huomioon, että se jatkaa toistuvaa ongelmallista tapaa rajata kulttuuriosallistumisen tutkimus legitiimeihin kulttuurinmuotoihin. Tämä valinta sulkee ulos suuren osan arkisia ja populaarimpia kulttuurin muotoja ja vahvistaa vastakkainasettelua ns. matalan ja asemansa vakiinnuttaneen korkeakulttuurin välillä. Ratkaisuni rajata kulttuuri koskemaan

teattereita, konsertteja, museoita ja vastaavia vierailtavia kohteita Oulussa juontui halustani löytää ratkaisuja ja työkaluja sosiaalisen saavutettavuuden parantamiseksi alueen kulttuurialan toimijoille kulttuuripääkaupunkivuoden lähestyessä. Näin rajauksen perustelluksi myös oman työmääräni rajaamisen näkökulmasta. Haluan kuitenkin tähdentää, että en näe arkisen kulttuurin muotoja vähempiarvoisena. Toiveeni on, että kukin voisi tehdä omat päätöksensä vapaa-ajan harrastuksistaan itse, eikä niin, että ihmisen tausta tai vallitsevat asenteet määrittävät näitä mahdollisuuksia. Tämän tutkimusasetelmaan liittyvän eettisen kysymyksen tiedostaen, pyrin luotaintutkimuksesta johdetuissa persoonakuvauksissa tuomaan esille myös näiden ihmisten arjessa tapahtuvaa omaehtoista osallistumista, joka ei yleensä mahdu kulttuuriosallistumista kartoittavien tutkimusten piiriin.

Eettiset kysymykset tutkimuskäytäntöjen osalta tässä tiivistetysti: Ilmoitin haastateltaville pääosin sähköpostitse tapahtuneen rekrytoinnin aikana ja uudelleen luotainpaketin johdantosivulla tutkijan yhteystiedot sekä tiedot tutkimuksen aiheesta ja tavoitteista, toteutuksesta ja aineiston keruumenetelmästä ja muistutin haastateltavia osallistumisen vapaaehtoisuudesta. Kerroin myös kerättyjen tietojen käsittelystä luottamuksellisesti ja tutkimuseettisten periaatteiden mukaan ja että vastaajat eivät ole tunnistettavissa lopullisessa raportoinnissa. Lisäksi lähetin tutkimukseen osallistuville tietosuojailmoituksen, jossa kerrottiin henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja säilytysajat, tietojen suojauksen periaatteet ja rekisteröidyn henkilön oikeudet. Koska keräsin tiedot suoraan informanteilta anonymisoiden aineiston, eikä aihe arkaluonteinen, katsoin heidän suullisesti ja sähköpostitse ilmaisemansa halukkuuden osallistua tutkimukseen riittäväksi. Lisäksi tutkimukseen osallistuville lähetettiin tietosuojailmoitus henkilötietojen käsittelyyn liittyen Lapin yliopiston tietosuojavastaavan ohjeistusta noudattaen.

Yhteiskehittämisen työpajaan osallistujat informoin kutsuviestin yhteydessä, jossa kerroin, että käytän työpajan tuotoksia pro gradu tutkielmani aineistona. Käsittelen kerättyä tietoa luottamuksellisesti ja tutkimuseettisten periaatteiden mukaisesti. Osallistujat eivät ole tunnistettavissa lopullisessa raportoinnissa.

4 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa kuvaan projektin ja tutkimukseni päätulokset. Käyn läpi tutkimustulokset kolmen pienoisartikkelin muodossa. Ensimmäisessä artikkelissa tarkastelen luotaintutkimuksen tuloksia ja pohdin minkälaiset käsitykset ja kokemukset vaikuttavat kulttuuripalveluihin kohdistuvien asenteiden taustalla ja miten ne vaikuttavat taide- ja kulttuuripalveluiden saavutettavuuden kokemukseen. Tässä yhteydessä esittelen myös luotainaineistosta johtamani persoonatyökalun.

Toisessa artikkelissa pohdin keinoja edistää kulttuuripalveluiden asenteellista saavutettavuutta, niin että osallistuminen olisi kaikille helppoa ja miellyttävää. Tässä luvussa esittelen myös kulttuuritoimijoille 16.2.2024 Oulussa toteutetun yhteiskehittämisen työpajan löydökset ja tuotokset ja esittelen huoneen taulun, jonka olen koonnut kulttuuritoimijoille ajatusten herättelijäksi ja arjen työkaluksi.

Kolmannessa artikkelissa pohdin palvelumuotoilun soveltuvuutta tämän teeman tutkimukseen ja kuinka palvelumuotoilu voisi auttaa purkamaan asenteellisia esteitä kulttuuripalveluihin osallistumisen tieltä.

4.1 Positiivinen, mutta etäinen kulttuuri

Tässä tutkimustuloksia käsittelevässä luvussa teen yhteenvetoa luotaintutkimuksella kerätystä aineistosta, joka toimi kehittämistyön perustana ja jota olen pyrkinyt kiteyttämään ja konkretisoimaan käyttäjäprofiilien muodossa. Luotaintutkimus ja käyttäjäpersoonat menetelmänä esitellään luvussa kolme, jossa olen käsitellyt kaikki tässä pro gradu -tutkimuksessa sovelletut tutkimusmenetelmät. Pyrin tässä luvussa myös tiivistämään tietoa osallistujien asenteista ja jakamaan luotaimen tallentamia tiedon välähdyksiä asenteiden taustalla vaikuttavista tekijöistä. Jaan myös luotaintutkimukseen osallistuneiden toiveita kulttuuripalveluille kulttuurin sosiaalisen saavutettavuuden näkökulmasta.

Tulosten esittelyssä on huomioitava, että jaan luotaimella kerättyä aineistoa, jonka näen olennaisena tälle teemalle. Osa luotaimen kysymyksistä on ollut tutkimuksen teemoihin johdatteluvaa, sekä tutkimukseen osallistuvien ajattelua ja mielikuvitusta herättelevää. Samoja teemoja on lähestytty eri tavoin, ja persoonat ovat avanneet ajatuksiaan eri kohdissa luotainta, joten olen päätenyt avaamaan ja koostamaan aineiston tuottamat tulokset niiltä osin kuin ne palvelevat tarkoitustaan.

Luotaintutkimukseen osallistuneiden käsityksiä ja kokemuksia kulttuuripalveluista

Luotaimista ilmeni, että vastaajilla oli joitakin satunnaisia merkityksellisiä taide- ja kulttuurikokemuksia. Esimerkkinä merkityksellisistä kokemuksista luotain tallensi mm. seuraavanlaisia vastauksia kysymykseen: Kerro joku sinua liikuttanut kokemus taiteen tai kulttuurin äärellä? ”Taidemuseon musiikki juttu — Se vaan meni suoraan ytimeen” (luotain 2), tai ”Schjerfbeck: Toipilas” — ”Valo, koko ja se tunne liikuttivat” — ”Toi tukea ja toivoa vaikeassa tilanteessa” (luotain 3).

Osa vastaajista oli tunnistanut taiteen ja kulttuurin hyvinvointia tuottavat vaikutukset omakohtaisesti. Esimerkiksi luotain 3 oli tarttunut tähän näkökulmaan hyvin johdonmukaisesti: ”Luin jostain, että tanssiesitysten katselu hoitaa mieltä - eräs talvi katsoin paljon tanssiesityksiä ”. Luotain 5 luetteli tärkeimmiksi kulttuurin ja vapaa-ajanmuodoikseen ”musiikin, kuvataiteen, värit ja tanssimisen”, jatkokysymykseen hän vastasi: ”koen näin siitä syystä, että ne auttavat hyvinvointiani”. Osa vastaajista tavoitteli kulttuuriosallistumisella lyhyemmän tähtäimen hyötyjä: ”Joskus irtiottoa arjen kurimuksesta” (Luotain 3).

Vertauskuva-tehtävässä pyrin houkuttelemaan vastaajilta esiin asenteita tarjoamalla heille konkreettisia muotoja — eläinmetaforina, joiden kautta pohtia taiteen ja kulttuurin käsitteitä. Pyysin vastaajaa valitsemaan tarjotuista vaihtoehtoista eläimen, joka parhaiten kuvaa taidetta ja kulttuuria ja perustelemaan valintansa. Vastauksissa vilahtelivat samat teemat, joka toistuivat läpi aineiston. Mielikuvat taiteesta ja kulttuurista liittyivät turhamaisuuteen ja elitistisyyteen, mutta myös taiteen itseisarvoon, pitkään traditioon, aikaa ja tietoa tallettavaan tehtävään, sekä henkilökohtaisiin arvoihin, kuten itsensä löytämiseen.

Vertauskuvat

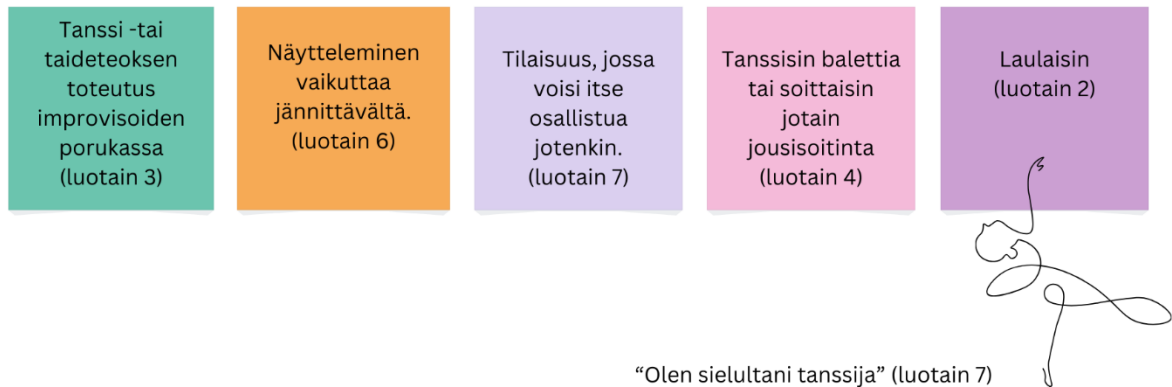


Kuva 6 Kokoava kuvaus luotainpakkettien vertauskuvatehtävän vastauksista.

Aineistosta oli myös luettavissa enemmän tai vähemmän tiedostettuja toiveita osallisuuteen. Vaikka tutkimukseni keskittyi yleisön puolelta koettaviin kulttuurielämyksiin, halusin luotaimen avulla tavoittaa kokemuksia osallisuudesta myös rajaamatta tekemisen luonnetta liiaksi. Parissa kysymyksessä jätin vastaajan arvioitavaksi ja miten määrittää osallistumisen muodon. Suuri osa vastaajista halusi osallistua itse aktiiviseen tekemiseen, mieluummin kuin vain ”katsoa”. Pohjustin tehtävän avaamalla haitallisten uskomusten luonnetta, ja kuinka ne voivat estää meitä kokemasta hienoja asioita. Tämän jälkeen pyysin vastaajaa kertomaan, mitä kulttuurin tai taiteen muotoa tämä kokeilisi, jos mikään mahti maailmassa ei häntä estäisi?

Seuraavassa muutama esimerkki vastauksista kysymyksiin: Mitä kulttuurin tai taiteen muotoa kokeilisit huvikseen? Mitä taidemuotoa harrastaisit, jos mikään mahti tai este maailmassa ei estäisi? Vastauksina luotaimista nousi mm. *”Tanssi -tai taideteoksen toteutus improvisoiden porukassa”, ”tanssisin balettia tai soittaisin jotain jousisoitinta”, ”näyttelemisen vaikuttaa jännittävältä”, ja ”tilaisuus, jossa voisi itse osallistua jotenkin”*. Asia yhteyden vuoksi liikuttavaakin oli erään vastaajan sana-assosiaatio-tehtävästä noussut sitaatti: *”Olen sielultani tanssija”*. Nämä luotaintutkimuksesta nousseet vastaukset esitän värikoodattuina kuvassa 7.

Mitä taidemuotoa kokeilisit / harrastaisit?..



Kuva 7 Otos värikoodatuista luotaintutkimuksen vastauksista.

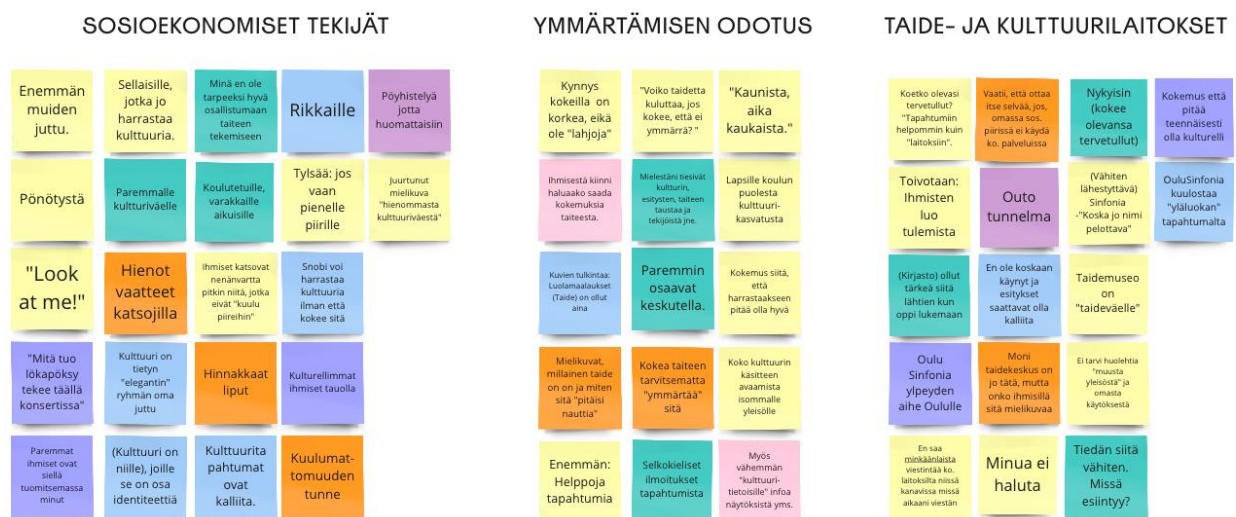
Positiivisten kulttuurikokemusten ohella luotaimista välittyi käsityksiä, joiden voi tulkita olevan taiteesta ja kulttuurista ulossulkevia ja vieraannuttavia. Kulttuuripalveluiden kuluttamiseen liitettyjä tekemisen sanoja olivat mm. ”pönötys”, ”snobbailu”, ”patsastelu” ja ”pöyhisty”. Joku mainitsi ”kuulumattomuuden tunteen” ja toinen mielikuvan kulttuurista ”tietyn elegantin ryhmän omana juttuna”. Muuhun kulttuuriyleisöön liitettyjä mielikuvia olivat ”hienompi kulttuuriväki” ja ”taideväki”. Kulttuuritilaisuuksiin liittyi myös epämukavuutta omasta olemisesta tässä ”esillä olon” kontekstissa. Yksi vastaaja muotoili epävarmuuden seuraavasti: ” Ihmiset katsovat nenänvartta pitkin niitä, jotka eivät kuulu piireihin” (luotain 1). Oma habitus aiheutti huolta myös laajemmin: ”Olenko alipukeutunut tilaisuuteen?” (luotain 5) ja ”Mitä tuo lökäpöksy tekee täällä konsertissa” (luotain 7). Luotain 1. selvensi eroa omien arkisempien harrastustensa etua tässä suhteessa: ”Omissa harrastuksissa ei tarvi huolehtia muusta yleisöstä ja omasta käytöksestä” (luotain 1). Suhteessa koko aineistoon kokemukset ja oletukset muusta yleisöstä korostuivat ulossulkevien tekijöiden osalta. ”En kuulu heidän joukkoonsa” (luotain 7).

Kulttuuripalveluiden koettu kalleus keräsi myös kommentteja. ”Tunnistan ajatuksen, että kulttuuritapahtumat ovat kalliita” (luotain 5). Aineistosta ilmeni myös kulttuurin ymmärtämiseen liittyvät odotukset ”Voiko taidetta kuluttaa, jos kokee, että ei ymmärrä?” (luotain 1).

Ymmärtämisen odotusten ja sosiokulttuuristen tekijöiden ohella ennakkoasenteita kohdistui myös joihinkin kulttuurilaitoksiin, esimerkkinä Oulu Sinfonia ” Koska jo nimi pelottava” (luotain 1), ”En ole koskaan käynyt ja esitykset saattavat olla kalliita” (luotain 5). Asenteiden kohteesta ei välttämättä ollut omaa kokemusta, vaan asenteet perustuivat muodostuneisiin käsityksiin.

Vastaajista löytyi myös ymmärrystä tämänkaltaisen kulttuuritoimijan tuottamalle arvolle, vaikka se ei omaan elämään kuulunut: ”Oulu Sinfonia ylpeyden aihe Oululle” (luotain 7). Myös vähemmän niin sanottua institutionaalista painolastia kantaviin kulttuurilaitoksiin kohdistui ennakkoluuloja, esimerkkinä Kulttuuritalo Valveen kohdalla noussut vastaus: ”Ei uskalla mennä katsomaan mitä siellä tapahtuu” (luotain 1). Yksi vastaaja ei nähnyt mitään muuta estettä osallistumiselle, kuin oman valintansa. ”Ihmisestä kiinni ja hänen omasta halustaan, että haluaako saada kokemuksia taiteesta” (luotain 4).

Kuvassa 8 esitän esimerkin samankaltaisuuskaaviosta, johon ryhmittelin vastaajien kulttuuriin kohdistuvia asenteita eri yläkäsitteiden alle. Asenteiden kohteista nousivat selkeimmiksi kattoteemoiksi sosioekonomiset tekijät, ymmärtämisen odotukset sekä taide- ja kulttuurilaitokset.



Kuva 8 Aineiston ryhmittelyä samankaltaisuuskaavioon kulttuuriin kohdistuvista asenteista.

Kulttuurilaitosten osalta kirjasto oli odotetustikin vastaajien mielestä helposti lähestyttävä kohde, ja he kuvasivat vastauksissa myös kulttuurisuhteen syntymisen prosessia, jossa koululla on ollut suuri rooli. ”Ollut tärkeä siitä lähtien kun oppi lukemaan” (luotain 3) ja ”Ainoa, jota kulutan. Sinne viedään jo koulusta saakka, se on tuttu ja tuntuu läheisimmältä” (luotain 1).

Luotain 6, kiteytti omissa pohdinnoissaan ihmisten sosiaalisten piirien vaikutusta kulttuurin saavutettavuuden kokemukseen seuraavasti: ”Vaatii, että ottaa itse selvää, jos, omassa sosiaalisessa piirissä ei käydä ko. palveluissa.” Vastaaja sivusi myös olennaisia saavutettavuuden kysymyksiä pohtiessaan taidelaitosten keinoja edistää ihmisten kuulumisen kokemuksia. Hän koki, että taiteen lähestyttävyyteen liittyvät mielikuvat siitä, ”millaista taide on ja miten sitä pitäisi nauttia”. Hän näki vaatimuksina osallistumiselle ”hienoihin vaatteisiin sonnustautumisen, hinnakkaat liput ja taiteen ymmärtämisen”. Näiden osallistumisen koettujen vaateiden vastapainoksi vastaaja pohdiskeli, että kulttuurilaitokset voisivat edistää kuulumisen kokemuksia ja vedota ihmisiin myymällä ”ajatus kulttuurista rennompana ajanvietteenä, jonka voi nauttia farkuissa ja kokea taiteen tarvitsematta ymmärtää sitä”. Kulttuurilaitosten saavutettavuuden osalta vastaaja koki, että ”moni taidekeskus on jo tätä, mutta onko ihmisillä sitä mielikuvaa” (luotain 6). Toinenkin vastaaja oli aiheen suhteen positiivisin mielin: ”Uskon, että kulttuuripalveluita kehitetään tulevaisuudessa yhä helpommin kaikki kohderyhmät tavoittavaksi” (luotain 7).

Luotaintutkimusaineiston kovimmat asenteet kumpusivat Luotain 2:n aineistosta. Tämänkin henkilön kokemismaailmassa oli kuitenkin syviä ja hyviä kokemuksia taide- ja kulttuuripalveluiden äärellä. Hän koki mm. teatterin ”kunnon ajanvietteenä” ja Oulun taidemuseon ”rentouttavana paikkana.” Osin kulttuurivihamieliseltä vaikuttaneen asenteen taustalta luotain paljasti välähdyksiä tyytymättömyydestä, joka painottuikin poliittisiin ja epävirallisiin valtaa pitäviin tahoihin. Tässä mielessä henkilön kulttuurisessa passiivisuudessa voidaan nähdä olevan aktiivisen vastustamisen pohjavire. Luotain 3:n negatiivinen asenne sivusi myös joitakin korkeakulttuurin muotoja, kuten ”oopperaa – joutavaa huutoa”, mutta vastausten pohjalta pääpaino harmituksessa kohdistui kulttuuripääkaupunkihankkeeseen, jonka vastaaja omien sanojensa mukaan koki turhana ”näin riitaisassa kaupungissa”. Kuitenkin asiaa jatkohaastattelussa tarkemmin pohdittuaan, vastaaja aprikoi, että kulttuuri voisi myös toimia välineenä saattaa nämä erimieliset osapuolet yhteistyöhön, mutta ei osannut nähdä miten se tapahtuisi. ”No kulttuuri on kyllä yks mikä siihen sitten voi

(vaikuttaa), pitäisi sinne päättäviin ja sinne lahkoihin ja näihin kuppikuntiin saada sitä tietotaitoa ja sen kautta sitten ymmärrystä, mutta se onkin sitten toinen juttu, miten sen sinne saapi.”

Kiteytin luotainaineistosta nousseet näkemykset ja kokemukset persoonatyökalua hyödyntäen neljän kulttuurisesti passiivisen hahmon profiiliin, joita olivat Eläkeläis-Eero, Alternative Anttu, Perhekeskeinen Petra ja Opiskelija Oona.

Persoonat *Eläkeläis-Eero*

Elämäntilanne:

63-vuotias eläkeläinen. Elää vaimon kanssa, lapset jo omillaan. Aktiivinen yhdistystoimija, järjestää aktiviteetteja omalle porukalle.

Asenne: Reilu meininki.

”Kaupungin ketkut, kuppikunnat, joutavat humputukset ja rahanmeno korpeaa, mutta minkä niille mahtaa.” Oma yhteisö on tärkeä ja hän on tärkeä yhteisölleen.

Mielenkiinnon kohteet, harrastukset:

Puutyöt, liikunta voinnin puitteissa, oma yhdistys ja sen porukan kanssa tehtävät retket

Kulttuuri: Käy katsomassa viihteellisiä esityksiä, erilaiset käsityön muodot kiinnostaa.



© Päättäjät

Kuva 9 Eläkeläis-Eero

Eläkeläis-Eeron profiilissa ilmeni kulttuurisesti passiiviseksi identifioituneen persoonan melko aktiivinen ja rikaskin vapaa-aika, johon kuului yhdistystoimintaa ja käsitöitä jaksamisen puitteissa. Vaikka persoonassa kiteytyi voimakkaimmin uhmakastakin asennetta, vaikutti taustalla myös hyvät kokemukset kulttuurin osallistavasta ja ihmisiä yhdistävästä voimasta. Eerossa huomionarvoista oli myös, että hän on asennevaikuttaja omassa yhteisössään.

Persoonat *Alternative Anttu*

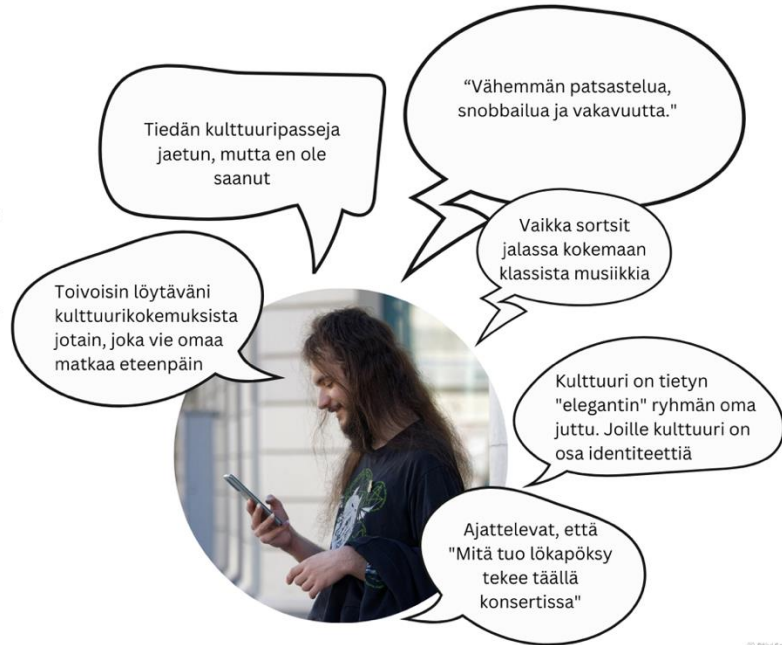
Elämäntilanne:

27-vuotias, lukion suorittanut. Työskentelee osiaialialalla. Asuu yksin.

Asenne: Pitää työstään ihmisten parissa, haluaa auttaa ja edistää ihmisten tasavertaisia mahdollisuuksia. Tekee kunnianhimoisesti omaa juttuaan; kirjoittaa ja tekee itse musiikkia. Teatteri, impro, sanataide tms. osallistuminen kiinnostaisi, mutta kokee olevansa kokematon, liian vanha ja "vähän plöso". Kokee sosiaalista jännitystä.

Mielenkiinnon kohteet, harrastukset: Musiikin tekeminen, kirjoittaminen

Kulttuuri: Ei juurikaan kuluta "kalliiksi" mieltämiään kulttuuripalveluita. Käy joskus matalan kynnyksen tapahtumissa ja keikoilla.



© Päivi Sorri

Kuva 10 *Alternative Anttu*

Alternative Antussa kiteytyy yksityisesti hyvin kulttuurisesti aktiivisen ja tuotteliaan persoonan piirteitä. Antun kohdalla "kulttuurinen passiivisuus" koskee enemmän julkista osallistumista. Persoonassa havainnollistuu hyvin "kulttuurisen passiivisuuden" määritelmän kapeus tämänkaltaisissa tutkimusaasetelmissa.

Persoonat *Opiskelija Oona*

Elämäntilanne:

18-vuotias, Oona on viimeistä vuotta lukiossa ja aikoo viettää väli vuoden. Asuu yksin. Muuttanut Ouluun pienemmältä paikkakunnalta.

Asenne: Kulttuuri ja taiteet on muille, jotka jo osaa. Asia kiinnostaa silti, kirjallisuus on yksityinen tapa osallistua.

Mielenkiinnon kohteet, harrastukset: lenkkeily, lukeminen, elokuvat.

Kulttuuri: Lukee kirjoja kirjasovelluksessa. Joskus käynyt teatterissa kouluryhmän mukana. On kiinnostunut, mutta ei ole "tottunut" käymään.



© Päivi Sorri

Kuva 11 *Opiskelija Oona*

Opiskelija Oonan persoonasta käy ilmi kulttuurisen pääoman vaikutus kuulumisen ja osallisuuden kokemuksen taustavaikuttimina. Kiinnostusta osallisuuteen on, mutta nuoruuden epävarmuus yhdistettynä kokemusten vähäisyyteen vaikuttavat kokemuksiin osallistumisen mahdollisuuksista.

Persoonaa *Perhekeskeinen Petra*

Elämäntilanne:

37-vuotias perheen äiti. Elää aktiivista ulkoilmaelämää kahden kouluikäisen lapsen ja puolisonsa kanssa. Opintovapaalla asiantuntijatehtävistä.

Asenne: Arvostaa joitakin taiteenlajeja esimerkiksi tanssia, mutta kokee ne etäiseksi. Luonto on tärkeä ja oma paikka, ollut jo lapsuudesta asti. Perhe edellä mennään arkea eteenpäin.

Mielenkiinnon kohteet,

harrastukset: opiskelu, käsityöt, lukeminen.

Kulttuuri: Kirjaston suurkuluttaja
Käy harvoin missään. Kokee ettei ole kohderyhmää.



Kuva 12 Perhekeskeinen Petra

Perhekeskeisen Petran persoonassa ilmenee kulttuurilaitosten näkökulmasta hyvinkin potentiaalinen asiakas, jonka osallistumattomuus juontuu muuten aktiivisesta ja "täydestä" elämästä. Suhdetta muihin kulttuurilaitoksiin kuin lapsuudesta asti tärkeään ja tuttuun kirjastoon, ei ole syntynyt ja motivaatiota osallistumiselle on vaikea löytää.

4.2 Kuinka voimme edistää kulttuuripalveluiden asenteellista saavutettavuutta?

Tässä luvussa pohdin kulttuuripalveluiden asenteellisen saavutettavuuden parantamisen mahdollisuuksia ja teen koontia tutkimuksen aineistosta nousseista ideoista ja yhteiskehittämisen työpajan annista tähän teemaan.

Näen tärkeäksi tähdentää luotainmenetelmästä sen, että kulttuuriluotaimilla pyritään tallentamaan välähdyksenomaisia viitteitä tutkittavien elämistä ja ajatuksista. Näin luotaimet auttavat kehittäjiä ymmärtämään tutkimuskohdetta empaattisesti ja kertomaan näistä faktojen sijaan tarinoita, jotka inspiroivat kehitystyötä (Gaver ym.2004, 53—55). Kulttuuriluotaimista tutkimusmenetelmänä enemmän luvussa 3.2.1 Luotaintutkimus.

Käytetyt menetelmät ohjaavat tutkimusta ja sen tuloksia, jonka vuoksi ei ole tarkoituksenmukaista yrittää analysoida luotainaineistoa kovin pitkälle. Aineiston päätarkoitus on ollut tuottaa kuvaus kohderyhmästä, jota on käytetty yhteisen ymmärryksen luomiseksi ja empatian lisäämiseksi yhteiskehittämisen työpajassa. Tässä luvussa esittelen myös tämän kulttuuritoimijoille 16.2.2024 Oulussa toteutetun yhteiskehittämisen työpajan löydökset ja tuotokset. Työpajan ideoinnin lopputulokset olen koonnut visuaaliseksi esitykseksi eli *huoneen tauluksi*, jonka olen koonnut kulttuuritoimijoille muistiinpanoksi ja arjen työkaluksi kulttuuripalveluiden asenteellisen saavutettavuuden edistämistyöhön.

Kulttuurin asenteellinen saavutettavuus

”Hyvä saavutettavuus muodostuu kokonaisuudesta, jossa ihmisten moninaisuus ja yksilölliset tavat toimia huomioidaan jatkuvasti kaikessa tekemisessä.” (Kulttuuria kaikille -palvelu 2024.)

Palvelumuotoilussa palvelunkäyttäjät eivät ole passiivisia tietolähteitä, vaan aktiivinen palvelun kehittämisen kumppani. (Mager 2010, 38.) Luotaimet keräsivätkin useita hyviä kehitysideoita kulttuuripalveluiden saavutettavuuden edistämiseksi, sekä validaatiota jo tehdyille toimenpiteille.

Vaikka kaikki tutkimukseen osallistuneet kokivat itsensä passiiviseksi tai ei-kävijäksi ilmoittautuessaan mukaan tutkimukseen, kaikilla heistä oli joitakin positiivisia taide- ja kulttuurikokemuksia. Osa näistä kokemuksista oli mahdollistunut nimenomaan kulttuurialan saavutettavuustyön myötä, esimerkiksi Kaiku-kortin, kokemusasiantuntijuutta ja sosiaalisia tarinoita hyödyntävän toiminnan ja erään kulttuurihyvinvointihankkeen toiminnan puitteissa. Näiden osallisuutta lisäävien toimien ilmenevyys aineistossa saattoi osittain johtua myös siitä, että etsin

osallistujia yhteisötilojen kautta, jolloin mukaan ilmoittautuneet oletettavasti olivat hyvin informoituja tämänkaltaisista palveluista.

Jotain näiden toimenpiteiden toistuva ilmeneminen aineistossa kertonee myös niiden toimivuudesta. Tästä konkreettinen esimerkki Luotain 3:n kokemuksesta. Hän ajatteli aikaisemmin, että "kulttuuripalvelut ovat paremmalle kulttuuriväelle, koulutetuille, varakkaille aikuisille", mutta oltuaan mukana osallistavan kulttuurihankkeen toiminnassa, kokee nykyisin olevansa tervetullut paikallisiin kulttuurilaitoksiin ja tapahtumiin. *Aineistosta oli myös nähtävissä viitteitä porttiteoriasta, jossa yksikin hyvä kokemus madalsi seuraavaan lähtemisen kynnystä.*

Aineistoni jaottelu kulttuuriasenteiden kohteista mukaili Suhosen (2023) pro gradussaan tekemää jakoa. Ennakkoasenteiden voidaan nähdä kohdistuvan kulttuurilaitoksiin, kulttuurin ja taiteen ymmärtämisen odotuksiin sekä sosioekonomisiin tekijöihin, kuten muuhun kulttuuriyleisöön ja lippujen koettuun kalleuteen. Luotaintutkimuksen aineistoa ja ihmisten kokemismaailmoja kuvaavia suoria lainauksia käsiteltiin laajemmin edellisessä luvussa. Kuvassa 13 olen kiteyttänyt asenteiden kohteet ja asenteita havainnollistavat sitaatit luotaintutkimuksen aineistosta.

Ennakkoasenteet



Sosio-ekonomisiin tekijöihin kohdistuvia:

"Kulttuuri on tietyn 'elegantin' ryhmän oma juttu."

"Kulttuuritapahtumat ovat kalliita."

"Joutavaa rahan tuhlausta"



Taiteen ja kulttuurin ymmärtämisen odotuksiin kohdistuvia :

"Voiko taidetta kuluttaa, jos kokee, että ei ymmärrä? "

"Kaunista, aika kaukaista."

Miksi harrastaa kulttuuria?



Kulttuurilaitoksiin kohdistuvia:

"Oulu Sinfonia - "Koska jo nimi pelottava"

Koetko olevasi tervetullut?
"Tapahtumiin helpommin kuin "laitoksiin".

Kuva 13 Kulttuuripalveluihin kohdistuvat ennakkoasenteet kiteytettynä.

Useampi vastaaja toivoi herätteitä kulttuuriosallistumiselle sekä osallistavia tekemisen muotoja, sekä matalan kynnyksen "tienavaajia" kulttuuripalveluihin. Ulkona sijaitsevat taidepolut ja

tapahtumat kuten Lumo-valofestivaali koettiin helposti lähestyttävänä. Kulttuuritoimijoiden pop up -toiminta, näytteet pidemmistä kokonaisuuksista ja tekemisen pajat nousivat myös useamman vastaajan näkemyksissä.

Osa vastaajista olivat tunnistaneeet kulttuuripalveluissa jo tehdyn työn palveluiden saavutettavuuden eteen. Vastaajat viestivät kokemuksen saavutettavuudesta kumpuavan heidän omista positiivista kokemuksista. Esimerkkinä luotain 6:n vastaus kysyessäni keinoja, joilla taidelaitokset voisivat edistää ihmisten tervetulleeksi tulemisen ja kuulumisen kokemuksia. ”Moni taidekeskus on jo tätä, mutta onko ihmisillä sitä mielikuvaa”.

Kuvaan 14 kokosin luotaintutkimuksen aineistosta ideoita, jotka vastaajat kokivat tekevän kulttuuripalveluita helpommin lähestyttäviksi.



Kuva 14 Kulttuuriluotaimesta nousseita ideoita kulttuuripalveluiden lähestyttävyyden lisäämiseksi.

Kuten sanottua, moni taide- ja kulttuurikeskus onkin jo toteuttanut erinäisiä toimenpiteitä saavutettavuuden edistämiseksi. Pyysin myös kulttuuripalveluita tarjoavilta tahoilta esimerkkejä keinoista ja hyväksi havaituista käytänteistä, joita he olivat omissa organisaatioissaan soveltaneet sosiaalisen saavutettavuuden osalta. Esimerkkeinä nousivat mm. fyysiseen esteettömyyteen panostaminen ja siitä viestiminen, sekä tähän teemaan liittyen saavutettavat teokset, sekä teostekstit ja vitriinit museoympäristössä. Taloudellisen saavutettavuuden osalta mainittiin Kaiku-kortti ja maksuttomat tapahtumat. Sosiaalisen saavutettavuuden näkökulmaa edustivat osallistavat

työpajat, jalkautuvat tapahtumat sekä verkossa tapahtuvat kulttuuripalvelut, taidetestaajat, taideavustajat, kulttuurilaitosten esittelykierrokset ja lapsiperheille kohdennetut muksu-boxit.

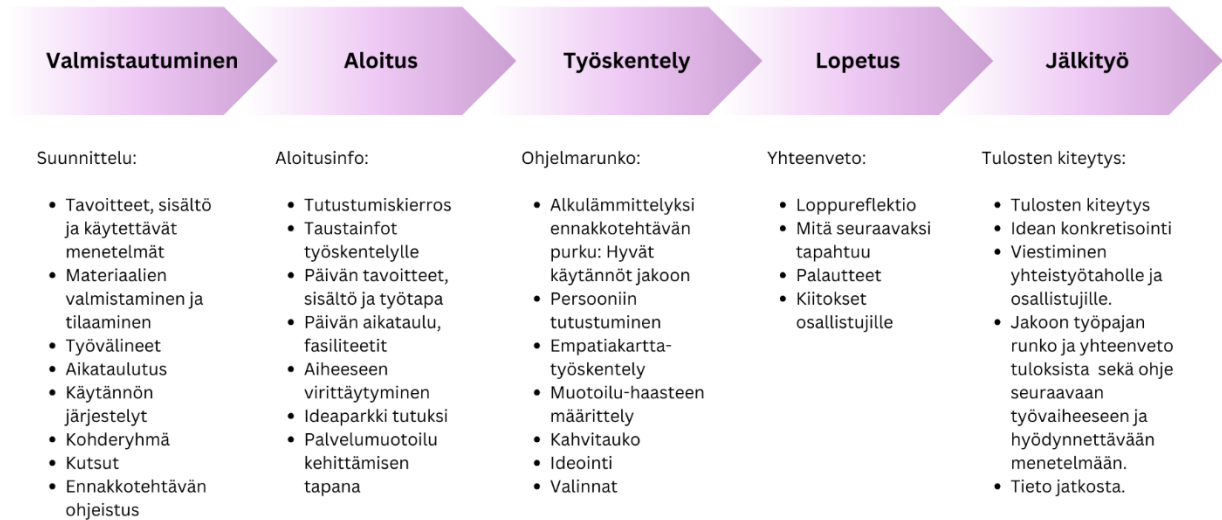
Näistä koetuista hyvistä käytännöistä ja toimenpiteistä toivoin löydettävän inspiraatiota ja can do -asennetta yhteiskehittämisen työpajaan, jossa tätä aihetta pohdittiin kulttuuritoimijoiden kanssa yhden iltapäivän verran. Siitä enemmän seuraavassa kappaleessa.

Yhteiskehittämisen työpaja

Yhteiskehittämisen työpaja järjestettiin 16.2. klo 12–15. Oulu2026 Showroomilla otsikolla Kulttuuriasenteenmuutos. Kutsut lähtivät Yhdenvertainen Oulu 2026 -hankkeen kautta Oulu2026-kulttuuriohjelman toteuttajille sekä alueen kulttuuripalveluiden edustajille. Työpajan tavoitteena oli pohtia asenteellisen saavutettavuuden teemoja ja ideoida tapoja tuoda kulttuuripalveluita lähestyttävämmäksi kulttuurisesti passiivisten kohderyhmälle, lisäksi lupasin avata palvelumuotoilun prosessia ja menetelmiä, jotta työpajaan osallistumisella olisi lisäarvoa osallistujille ja sen myötä kiinnostava osallistujille. Kerroin osallistujille, että käytän työpajan tuotoksia pro gradu tutkielmani aineistona, että käsittelen kerättyä tietoa luottamuksellisesti ja tutkimuseettisten periaatteiden mukaisesti, eivätkä osallistujat eivät ole tunnistettavissa lopullisessa raportoinnissa.

Kuvassa 15 esitän yhteiskehittämisen työpajan kuljetuksen, suunnittelusta toteutukseen ja jälkityöhön saakka.

Työpajan kuljetus



Kuva 15 Yhteiskehittämisen työpajan kuljetus ja sisältö kiteytettynä.

Olin kerännyt esiyymmärrystä kulttuurisesti passiivisten oululaisten kokemuksista ja käsityksistä luotaintutkimuksen avulla, johon osallistui seitsemän kulttuurisesti passiiviseksi identifioituvaa henkilöä Oulun seudulta. Työpajaa varten olin johtanut luotaintutkimuksella kerätyn tiedon ja ymmärryksen pohjalta neljä käyttäjäpersoonaa. Persoonaa ei edusta tutkimuksen taustalla olevaa ihmistä täysin, vaan neljässä profiilissa on yhdistelty erinäisiä kokemuksia ja ajatuksia seitsemältä tutkimukseen osallistuneelta henkilöltä, jotka persoonaa -työkalun avulla saavat samaistuttavan ja konkreettisen muodon.

Työpajaan osallistui kuusi henkilöä, viisi henkilöä kaupungin kulttuuripalveluista ja yksi henkilö Oulu2026 -tiimistä. Osallistujille oli jaettu ennakkotehtäväksi miettiä hyviä käytäntöjä, kokeiluja ja ideoita, joiden avulla kynnystä palveluiden pariin on pyritty madaltamaan. Alkuintron ja lyhyen palvelumuotoilun teoriaosuuden jälkeen kävimme näitä hyviä käytäntöjä läpi. Harjoituksen tarkoitus oli toimia lämmittelynä ja virittäytymisenä ratkaisukeskeiseen ajatteluun kiinnittämällä huomiota aiempiin onnistumisiin. Tämän jälkeen tutustuimme Persooniin ja siirryimme Empatiakartta-työskentelyyn.

Empatiakarttatyöskentely

Yksi persoonista herätti heti osallistujissa reaktion, hahmo oli kulttuuriin kriittisimmin asennoitunut henkilö Eläkeläis-Eero. Eräs työpajan osallistujista mainitsi, että tämä asiakastyyppe on jo ”liiankin tutuksi käynyt”. Päädyimme täyttämään tämän käyttäjäpersoonan kohdalta empatiakartan yhteistyöllä. Vaikka alkuun persoona herätti negatiivisia mielleyhtymiä, työn edetessä persoonaan saatiin löydettyä myös muita sävyjä. Eeron asenteiden taustalta työpajan osallistujat löysivät mm sen, ettei Eero ehkä tunnista kulttuurin hyvinvointivaikutuksia. Asenteen taustalla nähtiin vaikuttavana tekijänä myös institutionaalinen painolasti, joka kohdistuu laitoksiin ja siihen mitä ne edustavat. Eeron lähtökohtaisesti negatiivisen asenteen nähtiin vaikuttavan siihen, että tämän valikoiva huomio voi kiinnittyä omia negatiivisia ajatuksia vahvistavaan informaatioon. Lopulta nähtiin, että Eero toivoisi tulevansa kuulluksi, haluaisi osallistua ja päästä mukaan, mutta ei ole kulttuurilaitoksessa kuin kotonaan, eivätkä kulttuuritarjonnassa käsiteltävät teemat kosketa hänen kokemusmaailmaansa. Tämä ajatus johdatti keskustelua taiteen sisältöihin ja siihen, kuka ja ketkä niitä saavat päättää, ja olisiko siinä yksi tärkeä teema, johon pureutua tässä yhteydessä. Ratkaisuksi pohdittiin moninaisempia ja moniäänisempiä sisältöjä.

Muiden hahmojen asenteet kulttuuria kohtaan olivat myönteisemmät, ja persoonien osallistumattomuuteen löydettiin perusteluja käytännöllisyyskijöistä. Kipukohdiksi palvelun kannalta koettiin esimerkiksi se, että omaa kulttuurisuhdetta ei ole syntynyt. Tämä ilmeni esimerkiksi opiskelija Oonan kohdalla motivaation puutteena, joka kiteytyi kysymyksessä: ”miksi lähteä?” Alternative Antun ennakkoluulot kohdistuvat kulttuurilaitoksiin ja niissä käyttäytymisen odotuksiin. Hänen nähtiin tarvitsevan sosiaalisesti sekä taloudellisesti saavutettavampia kulttuuripalveluita.

Perhekeskeisen Petran kipukohtana koettiin tämän epävarmuus omasta ”sopivuudestaan” taidetapahtumien yleisöksi, mahdollisesti puute kulttuurisesti aktiivisista ystävistä, joiden kanssa lähteä. Hänen kohdallaan yhtenä ratkaisuna nähtiin, että palveluja voisi tuoda hänelle helposti lähestyttäviin paikkoihin – lasten koululle, tai kirjastolle, jotka ovat Petralle tuttuja paikkoja.

Empatian herättelyn jälkeen kiteytimme muotoilutehtävämme ”Kuinka voisimme” -kysymysten avulla. Osallistujat ideoivat aluksi useita kysymyksiä, joiden tarkoitus on inspiroida ja ohjata

ideointivaihetta. Ryhmä kirjasi kysymyksiä postit-lapuille, jotka ryhmittelin seinälle teemoittain.

Jaoin osallistujille äänestystarroja, joilla kannattaa parasta kiteytystä muotoilutehtävälle.

Äänestyksellä valittiin ryhmän näkökulmasta olennaisimmat teemat ja kysymykset, jotka kiteytetysti alla.

Kuinka voisimme? -kysymykset koskivat osallisuuden ja kuulumisen teemoja:

- Kuinka voisimme saada kaikki mukaan?
- Kuinka voisimme madaltaa sosiaalista kynnystä?
- Kuinka voisimme tehdä moninaisempia ja moniäänisempiä sisältöjä?

Sekä ennakkoluuloja ja kulttuurin elitistisyyttä kohtaan:

- Purkaa ennakkoluuloja kulttuurilaitoksia kohtaan?
- luoda turvallisen ilmapiirin kulttuurikohteisiin?
- poistaa kulttuurin / taiteen elitistisyyden leiman?

sekä hyötyjä ja syitä lähteä:

- Kuinka voisimme löytää syyn miksi kuluttaa kulttuuria, jos se ei kiinnosta?
- Avata taiteen ja kulttuurin merkitystä hyvinvoinnille?

Näistä teemoista valittiin sosiaalisen saavutettavuuden näkökulma, ja muotoilukysymyksemme ideointivaiheessa kiteytyi kysymykseen: Kuinka voisimme madaltaa sosiaalista kynnystä? Tähän muotoiluhaasteeseen lähdimme tuottamaan ratkaisuihdeoida seuraavassa työvaiheessa.

Ideointi

Ideoinnin työkaluna käytimme OPERA-menetelmää (Ideapakka.fi 2024), jossa työskennellään ensin itsenäisesti kirjaten paperille ajatuksia ideoinnin aiheesta, sitten pareittain keskustellen edellä kirjoitetuista ajatuksista. Seuraavassa vaiheessa parhaat ideat jaetaan ryhmälle ja tämän jälkeen tehdään ideoiden ristiin arviointi. Lopuksi ideat on tarkoitus ryhmitellä ja tehdä äänestys. Meillä alkoi tässä vaiheessa loppua aika kesken, joten teimme nopean priorisoinnin tärkeimmiksi koetuista

ratkaisuehdotuksista. Otin muistiinpanot ja lupasin ryhmälle tehdä koosteen työpajan annista, ja osallistujien toiveesta toimittaa myös työpajassa hyödyntämäni esityksen.

Kuvassa 16 esitän ideoinnissa käytetyn OPERA-menetelmän työvaiheet ja aikataulutuksen, kuten esitin ne työpajan ohjeistuksessa osallistujille.

Ideointi OPERA -menetelmä



O – **Omia** ajatuksia ja ideoita post-it -lapuille ideoinnin aiheesta, aikaa 5 min.



P – **Pareittain** keskustelua edellä kirjoitetuista ajatuksista, aikaa 5 min.
Paljon ideoita ilmassa, parhaat paperille.



E – Ideoiden **Esittelyt**. Parhaat ideat jaetaan ryhmälle, 10 min työskentelyä. Ei arvioida ideoita tässä vaiheessa, kuunnellaan.



R – Ehdotusten **Ristiinarviointi**, aikaa 5min.

A – **Asioiden** ryhmittely. Yhdistellään samanlaiset ideat tai ajatukset postit-lapuilla taululle. Nimetään kaikki ryhmät eli teemat. Aikaa 5 min.

Kuva 16 Ideointimenetelmän ohjeistus työpajan osallistujille.

Ryhmän ideat jakautuivat kulttuurisuhteen vahvistamiseen keskittyviin, osallistaviin, ihmisten moninaisuuden näkyväksi tekemiseen ja konkreettisiin tempauksiin, joilla haettiin sytykettä osallistua. Keskustelussa pohdittiin myös kulttuuripalveluiden uudelleenbrändäystä.

Pyrin pitämään työskentelyssä positiivisen ja ratkaisukeskeisen vireen. Annoin keskusteluille tilaa, ja niiden myötä ryhmä jakoikin toisilleen hyviä ideoita ja mieleenpainuvia osallistamisen case-esimerkkejä.

Esittelin osallistujille vielä jälkikäteen sähköpostitse ideoiden arvioimistyökalun How, Now, Wow -matriisin, joka ei mahtunut työpajan aikatauluun, mutta olisi seuraava potentiaalinen askel ideoinnin jälkeen. Kehotin osallistujia soveltamaan työpohjaa omasta näkökulmastaan ja arvioimaan ideoita työkalun avulla niiden toteuttamiskelpoisuuden ja idean omalaatuisuuden mittaristolla. Osa ideoista oli varsin toteutettavia, osa vaativampia taloudellisten ja henkilöresurssien kannalta.

Lähetin työpajan osallistujille vielä jälkikäteen toteuttamani esimerkinomaisen arvioinnin työpajan ideoista oman ymmärryksen pohjalta, jonka esittelen kuvassa 17.



Kuva 17 Ratkaisuideoiden arviointimatriisi – esimerkki

4.3 Palvelumuotoilun soveltaminen kulttuuripalveluiden saavutettavuuden kontekstissa

Työpajan ideat tiivistin huoneentauluun (kuva 18), johon hain täydennystä luotaintutkimuksen ideoista ja tutkija Riie Heikkilän luennosta Kulttuuriosallistuminen ja -osallistumattomuus tutkimustiedon valossa (2023). Tavoitteenani oli luoda selkeä ja konkreettinen työkalu kulttuuripalveluissa toimiville tahoille, jotta he voisivat saada inspiraatiota ja käytännön tukea asenteellisen saavutettavuuden edistämiseen omassa toiminnassaan.

Heikkilän näkemysten mukaan kulttuurin todellinen saavutettavuus edellyttää sen tuomista yllättäviin paikkoihin, jotta se olisi helpommin kaikkien saatavilla. Tämä edellyttää elitismiin liittyvien leimojen poistamista ja mahdollisuuksien vähentämistä kulttuurin ympäriltä. Lisäksi tarvitaan tehokasta monimediaviestintää, joka korostaa jokaisen olevan tervetullut. Tärkeää on kulttuurin

aito selittäminen ja kulttuurin pohtiminen mahdollistaminen ja legitimoiminen, sekä taito- ja taideaineiden merkityksen ymmärtäminen. (Heikkilä, 2023.) Samoja ajatuksia ja tarpeita nousi myös työpajan ideoinnissa (kuva 14) sekä luotainaineistosta. Näiden näkökulmien lisäksi Heikkilä painotti sukupuolineutraalia lähestymistapaa kulttuuriharrastuksien ja -tapahtumien osalta varhaislapsuudesta alkaen. (Heikkilä, 2023.) Toivon, että tämä näkökulma tulisi huomioiduksi moninaisempien ja moniäänisempien sisältöjen myötä.



Kuva 18 Huoneentaulu luotainmateriaalin, työpajan ja Riie Heikkilän luennon (2023) pohjalta.

Koen, että tärkein tuotos työpajasta oli tämän sidosryhmän osallistaminen ja kulttuurisesti passiivisten näkökulman tuominen heidän tietoonsa. ”Kulttuurisesti passiivisten” suuressa enemmistössä on paljon potentiaalisia asiakkaita kulttuuripalveluille, kunhan polkuja palveluiden pariin saadaan johdettua heidän reiteilleen. Työpajaa varten laatimani suunnitelma ja työpohja lisätään myös Yhdenvertainen Oulu2026 -hankkeessa toteutettavaan työkirjaan, jota hyödyntämällä tätä teematyöpajaa voi hyödyntää myös jatkossa, jonkun toisen henkilön fasilitoimana.

Persoonien myötä käsitys kulttuurisesti passiivisten ryhmästä ehkä sai enemmän sävyjä ja ryhmän heterogeeninen edustus niin sanotusti lihaa luiden ympärille. Kulttuurisesti passiiviset ovat moninainen joukko erilaisissa elämäntilanteissa, eikä passiivisuus ole välttämättä pysyvä olotila. Osa passiivisista voi olla asenteeltaan lukittautuneita ja vastustaa tiettyjä kulttuurinmuotoja ehkä systemaattisestikin, iso osa passiiviseksi perinteisin mittaamisen menetelmin luokiteltavista on kuitenkin potentiaalisia kulttuurin kuluttajia ja hyvinkin aktiivisia henkilöitä. Heille pitäisi vain luoda reittejä ja matalan kynnyksen mahdollisuuksia ohjautua kulttuuripalveluiden pariin.

Asenteellisesti passiivisten näkökulma on vain yksi monista saavutettavuuden ja esteettömyyden kokonaisuudessa, mutta sen teemat ja sitä myötä synnyttämät esteet läpileikkaavat myös muita osallistumattomuuden, ei-kävijyyden ja passiivisuuden kokemismaailmoja. Näkökulman huomioiminen voi näin parantaa myös muiden itsensä kulttuuripalveluista ulkopuolisiksi kokevien kokemusta saavutettavammasta palvelusta.

Tässä tutkimuksessa olen pohtinut palvelumuotoilun menetelmien soveltamista kulttuuripalveluiden sosiaalisen saavutettavuuden kontekstissa. Kulttuuripalveluiden saavutettavuutta on tutkittu eri näkökulmista, mukaan lukien kävijätutkimukset, yleisötutkimukset, kuntalaistutkimukset, sekä alueellisia ja taloudellisia näkökulmia huomioivat selvitykset. Tutkimuksissa on käsitelty muun muassa epätavallisten yleisöjen houkuttelemista, yleisöjen eriytymisen vähentämistä ja kulttuurialan ilmiöitä. Tutkimusta on tehty myös palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen, esimerkiksi tapaustutkimuksina. Näen kuitenkin, että palvelumuotoilulla on yhä paljon annettavaa tälle tutkimuskontekstille.

Palvelumuotoilu hyödyntää tutkimuksessa perustutkimuksen menetelmiä, joilla voidaan kerryttää tietoa, joka mahdollistaa kehitysaiheen vähittäisen parantamisen. Perustutkimuksen ohella palvelumuotoilu hyödyntää toimintaa havainnoivaa kontekstuaalista tutkimusta sekä piilevää tietoa ja latenteja asiakastarpeita tunnistavaa eksploratiivista tutkimusta, jotka voivat mahdollistaa radikaalimpienkin innovaatioiden syntymisen. (Koivisto ym. 2019, 45.)

Asenteellisen saavutettavuuden näkökulmasta palvelumuotoilun menetelmillä voidaan asenteita ja niiden taustalla vaikuttavia, osin tiedostamattomiakin tekijöitä tunnistaa. Näiden esteiden konkretisoiminen ja näkyväksi tekeminen palveluntarjoajille, antaa kulttuuritoimijoille tietoa ja ymmärrystä, jonka pohjalta toimimalla ja viestimällä, on mahdollista purkaa esteitä osallistumisen tieltä.

Palvelumuotoilun empaattisilla työkaluilla voidaan myös kulttuuripalveluita tarjoavien tahojen mahdollisia ennakkoluuloja ja asenteita hälventää, tuottamalla empatiakartan kaltaisten työvälineiden avulla ymmärrystä kulttuurisesti passiivisten ja vihamielistenkin ihmisten kokemismaailmoista. Palveluntuottajalle voi olla hyödyllistä nähdä, että passiivisten suuressa moninaisessa joukossa on paljon potentiaalisia palvelunkäyttäjiä, joiden tavoittaminen voi vaatia uudenlaista lähestymistapaa, rohkeutta ja vanhojen toimintamallien purkamista. Palvelumuotoilu voi tarjota tähän työhön prosessimallin, työskentelyä tukevia periaatteita ja luovan alan toimijoille hyvin puhutteleviakin työkaluja.

Laajemmassa kuvassa palvelumuotoilun sovellettavuutta kulttuuripalveluiden saavutettavuuden kontekstiin voisi peilata olemassa olevaan tutkimukseen, joka voisi yhä kaivata laadullista tutkimusta tasapainottamaan kokonaiskuvaa. Näyttäisi jopa siltä, että määrällisen tutkimuksen pitkät perinteet ovat osaltaan muokanneet käsiteltävää ilmiötä ihan olennaisella tasolla. Perinteiset määrälliset kulttuurista osallistumista mittaavat tutkimukset jättävät helposti huomiotta potentiaalisesti rikkaat ja aktiiviset elämäntavat, joita ihmiset ja ryhmät elävät perinteisen kulttuurisen osallistumisen rajauksen ulkopuolella. (Heikkilä, 2022, 158.) Laadulliset menetelmät tuottavat kattavampaa ja elämänsäkirjoa havainnollistavaa tietoa. Laadullisin menetelmin on myös mahdollista laajentaa ymmärrystä kulttuurisesta passiivisuudesta. Heikkilän sanoin: ”Kulttuurisesti passiivisten tutkimuksessa ’kulttuurinen passiivisuus’ siis ansaitsisi tulla ymmärretyksi paremmin ja ainakin määritellyksi uudelleen.” (Heikkilä 2017, 17–18.) Yksi Heikkilän laadullisen tutkimuksen

päätuloksista oli havainto, että ”passiivisuus on ainakin osittain sekä tutkijoiden että tutkittavien puolelta syntyvä metodologinen konstruktio” (Heikkilä 2022, 139).

Käsitys passiivisuudesta rakentuu siis ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, jossa tutkijoiden valitsemat kysymykset ja mittarit sekä vastaajien käsitykset voivat johtaa virheellisiin tulkintoihin osallistumisesta tai osallistumattomuudesta. Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena puolestaan on varmistaa, että käsiteltävänä oleva ongelma on asianmukaisesti tunnistettu ja ymmärretty, mikä mahdollistaa tehokkaiden ja käyttäjäkeskeisten ratkaisujen kehittämisen. Palvelumuotoiluun kuuluu olennaisesti myös iteratiivinen ja oppimiseen perustuva lähestymistapa, jonka avulla voidaan toteuttaa kokeiluja ja ottaa vastaan epäonnistumisia, joiden kautta voidaan hankkia arvokasta oppia ja kehittää ratkaisuja edelleen. Näkisin, että näillä lähestymistavoilla voisi tuoda alan tutkimukseen uudenlaisia syväluotaavia näkökulmia. Joskin on todettava, että hankevetoiset kehittämisprosessit niin kuin palvelumuotoilun projektitkin ovat usein tiettyyn aikaikkunaan sidottuja pisteittäisiä kehittämisprojekteja, joiden rinnalla olisi hyvä nähdä myös pidempiä kehityskaaria.

5 POHDINTA

Tässä luvussa teen tutkimuksesta yhteenvedon, ja pohdin miten tutkimus vastasi tutkimuskysymyksiini. Tarkastelen tutkimuksen merkitystä, tutkimustuloksen hyödynnettävyyttä tai sovellettavuutta laajemmin. Lopuksi käyn läpi mahdolliset jatkotutkimusaiheet.

5.1 Tulosten yhteenveto

Tutkimukseni kokoaa asenteellisen saavutettavuuden näkökulmia huomioitavaksi. kulttuuripalveluiden saavutettavuustyössä. Tutkimuskysymykseni olivat:

1. Minkälaiset käsitykset ja kokemukset vaikuttavat kulttuuripalveluihin kohdistuvien asenteiden taustalla ja miten ne vaikuttavat taide- ja kulttuuripalveluiden saavutettavuuden kokemukseen?
2. Kuinka voimme edistää kulttuuripalveluiden asenteellista saavutettavuutta niin, että jokaisen olisi helppoa ja miellyttävää osallistua kulttuuripalveluihin?
3. Kuinka palvelumuotoilu voisi auttaa meitä purkamaan asenteellisia esteitä kulttuuripalveluihin osallistumisen tieltä?

Tutkimukseni lähti liikkeelle kulttuuripalveluihin liittyviä asenteita selvittävällä ja havainnollistavalla tutkimusvaiheella. Ensimmäinen tutkimuskysymykseni kietoutuu luotaintutkimuksen ympärille. Kartoitin luotaimella yksittäisten ihmisten käsityksiä ja keräsin välähdyksiä heidän kokemusmaailmoistaan, jotta voisin syventää ymmärrystä yksilöiden kulttuuripalveluihin liittyvistä asenteista ja niiden taustalla vaikuttavista tekijöistä. Nämä tutkimustulokset tiivistyvät kulttuurisesti passiivisten Eläkeläis-Eeron, Perhekeskeisen Petran, Alternative-Antun ja Opiskelija Oonan persoonaprofiileissa (Kuvat 9-12). Tämän aineiston pohjalta pyrin konkretisoimaan ja viestimään näiden yksilöiden henkilökohtaisia kokemuksia alueen kulttuuritoimijoille. Tavoitteenani oli tuoda nämä taustavaikuttimet näkyviksi, jotta voimme kulttuuritoimijoiden kanssa yhdessä kehittää ratkaisuja, jotka vähentävät kulttuurielämysten saavutettavuuden esteitä tulevaisuudessa.

Luotaintutkimukseni löydökset olivat yhteneväisiä Suhosen (2023) havaintojen kanssa, joiden mukaan ihmisten kulttuuriin liittyvien ennakkoasenteiden voidaan nähdä kohdistuvan kulttuurilaitoksiin, kulttuurin ja taiteen ymmärtämisen odotuksiin sekä sosioekonomisiin tekijöihin. Näistä omassa luotaimella kerätyssä aineistossani painottuivat sosioekonomiset tekijät ja erityisesti mielikuvat liittyen muuhun kulttuuriyleisöön. Myös kokemus osaamisen ja ymmärtämisen odotuksista, sekä arjen muut kiireet ja lippujen kalleus nousivat vastauksissa kulttuoriosallistumattomuutta selittävinä tekijöinä.

Toinen tutkimuskysymykseni käsitteli tapoja, joilla voimme edistää kulttuuripalveluiden asenteellista saavutettavuutta ja se kiteytyy yhteiskehittämisentyöpajan tuotoksissa. Yhteiskehittämisen työpajassa fasilitoin kulttuuritoimijoiden keskustelua ja saavutettavuustekijöiden ideointia kulttuurisesti passiivisten persoonaprofiilien ja empatiakarttatyön pohjalta. Työpajassa pohditut ajatukset saavutettavuutta parantavista

toimenpiteistä olen visualisoinut huoneen tauluksi (Kuva 18), johon olen hakenut validaatiota ja selkänöjää Riie Heikkilän luennosta (2023). Seuraavassa kappaleessa työpajan ideoinnissa tärkeänä nähdyt näkökulmat ja konkreettiset toimenpiteet vielä koontina.

Kulttuuritoimijat nostivat kulttuurisuhteen luomisen prosessissa tärkeiksi näkökulmiksi osallisuuden ja osallistamisen, joilla on mahdollista tuottaa moninaisempia ja moniäänisempiä kulttuurisisältöjä. Sisällöntuottajat voivat olla hyvin homogeenisena ryhmä, joten osallistamisen kautta ihmisten moninaisuutta saadaan tutustua sisältöihin, jolloin ne puhuttelevat laajemmin erilaisia ryhmiä. Tämän kaltaisesta toiminnasta nousikin onnistuneita esimerkkejä myös luotainaineistosta. Yhdessä tekeminen ja kohderyhmälle tärkeiden aiheiden käsittely nähtiin tärkeinä toimenpiteinä tämän tavoitteen yhteydessä.

Kulttuurin tuominen ihmisiä lähelle ja helpommin saavutettavaksi koettiin mahdollistuvan ainakin kulttuurilaitosten jalkautumisen kautta, sekä kulttuurin tuomisena yllättäviinkin paikkoihin. Konkreettisina tekoina sekä herätteinä osallistumiselle nähtiin matalan kynnyksen kokonaisuuksien, kokeilevien aukioloaikojen, avoimien ovien, ja pop up -tapahtumien tarjoaminen passiivisille ryhmille.

Vertaistoiminnan nähtiin olevan sosiaalisen saavutettavuuden kannalta olennainen lähestymistapa ja toimijoilla olikin jo hyviä kokemuksia esimerkiksi kaveritoiminnasta sekä yhteisöyhteistyöstä. Viestinnän moninaisempi kuvasto sekä ihmisten omien tarinoiden, ja äänen kuuluviin tuominen nähtiin keinoina purkaa ennakkokäsityksiä ”kulttuuriyleisöistä”. Tästä toiminnasta esimerkiksi nousi julkaisut erilaisilta kävijöiltä heidän vierailuistaan, ja siitä miten he ovat kokeneet palvelun. Viestinnän rooli nähtiin tärkeänä ja yksittäisten toimijoiden viestien yhdistämisellä tähän koettiin voitavan saada joukkovoimaa. Viestinnän roolia käsittelen kattavammin seuraavassa 5.2 Tulosten tarkastelua – luvussa.

Elitismistä riisuttua vapaampaa kulttuuria koettiin voitavan viestiä muodollisuuksien minimoimisella sekä matalan kynnyksen repäisevilläkin tapahtumilla. Keskustelua aiheesta herätteli luotainaineistosta noussut aloite, joka kumpusi erään vastaajan korkeakulttuurikokemuksesta, joka tapahtui shortsit jalassa. Maltillisempänä esimerkkinä teeman käsittelystä, voidaan nähdä mm.

sosiaaliset tarinat, joilla kulttuurivierailu voidaan esittää tarinan muodossa ja näin vaikuttaa mielikuviin kulttuurilaitoksessa vierailun ”vaatimuksista”.

Tärkeänä koettiin myös oppimisen ja ymmärtämisen mahdollisuuksien tarjoaminen taide- ja kulttuurilaitosten kontekstissa. Tässä tavoitteessa nähtiin olennaisena tarjota apuvälineitä ymmärtämiseen ja osaamiseen sekä luoda kuvaa kulttuuripalveluista oppimisen paikkana. Konkreettisenä esimerkkinä kulttuurin ja taiteen ”käyttöopas” ja sanasto sekä kontekstin mukaan erilaisia oppimisvälineitä kokemuksen käsittelemisen avuksi. Leikillistä ja pelillistä näkökulmaa pohdittiin tämän ratkaisun toteutuksen ideoinnissa myös aikuiskohderyhmälle. Olisi ollut kiinnostava nähdä millaiseen konseptiin tämä aloitus olisi johtanut, jos aikaa idean työstöön olisi ollut enemmän.

Kolmas tutkimuskysymykseni selvitti, miten palvelumuotoilu voi toimia käytännön lähestymistapana asenteellisten esteiden poistamisessa ja siten edistää osallistumista kulttuuripalveluihin. Tutkimuksessani sovelsin palvelumuotoilun prosessia ja menetelmiä kulttuuripalveluiden asenteellisen saavutettavuuden parantamiseksi. Tämän kokemuksen perusteella näen, että palvelumuotoilun menetelmät voivat tarjota olemassa olevaa tietoa rikastuttavia lähestymistapoja kulttuurisen passiivisuuden tutkimukseen. Palvelumuotoilun avulla voidaan tuoda näkyväksi asenteita ja niiden taustalla vaikuttavia osatekijöitä, mikä voi mahdollistaa esteiden purkamisen osallistumisen tieltä. Empaattiset työkalut voivat hälventää kulttuuripalveluita tarjoavien tahojen mahdollisia ennakkoluuloja, sekä auttaa ymmärtämään kulttuurisesti passiivisten kokemusmaailmaa. Asenteiden työstämisessä ja ymmärtämisen tukemisessa voi nähdä tehtävää kulttuuripalveluiden osallisuuden kokemusta jakavan kynnyksen molemmin puolin.

Asenteita sivuava teema jatkuu myös kulttuurisesti passiivisten ryhmän määrittelemisessä. Perinteisesti kulttuuriosallistumisen määrittelevät määrälliset tutkimukset ovat unohtaneet monipuoliset elämäntavat kulttuurisen osallistumisen ulkopuolella. Passiivisuus onkin osittain tämän tutkimusperinteen myötä rakentunut tutkijoiden ja tutkittavien luoma käsite. Riie Heikkilä onkin omassa tutkimuksessaan esittänyt tarpeen määritellä kulttuurinen passiivisuus uudelleen (Heikkilä 2017, 17–18). Kunnes tähän tilanteeseen päästään, korostuu laadullisen tutkimuksen merkitys kulttuurisen passiivisuuden tutkimuksellisen kokonaiskuvan tasapainottamisessa.

Esimerkkinä tutkimukseni ”kulttuurisesti passiivisten” kohderyhmän sinällään aktiivinen kulttuurin harrastaminen kotioiloissa. Useampikin haastateltava loi itse aktiivisesti kulttuuria omaksi ilokseen, esimerkiksi musiikkia, käsitöitä, ja jopa omakustanteisen kirjan. Herää kysymys missä määrin passiivinen on ihminen, joka ei käy kuluttamassa muiden tuottamaa kulttuuria, mutta luo itse aktiivisesti kulttuuria.

Palvelumuotoilulla näen olevan paikkansa aiheen tutkimuksessa. Vaikka tutkimusasetelman haasteet rajasivat näkymän kulttuurin ulkopuolelle jääneiden kokemusmaailmaan melko kapeaksi, koen, että tutkimuksella saatiin silti kerättyä ymmärrystä näistä kokemuksista. On kuitenkin tärkeää huomioda, että asenteellisen saavutettavuuden taustasyyt viittaavat *viheliäisiin ongelmiin*, jotka juontavat juurensa syvemmälle yhteiskunnallisiin taustatekijöihin ja yhä kasvavaan eriarvoisuuteen.

5.2 Tulosten tarkastelua

5.2.1 Moninaiset lähestymistavat kulttuuripalveluiden saavutettavuuden parantamiseksi

Luotaintutkimuksen, kulttuuritoimijoiden kanssa tuotetun ideoinnin ja Heikkilän luennon pohjalta (2023) toteuttamani kiteytys ja visuaalinen esitys huoneentauluna voi toimia herättelijänä ja arjen työkaluna ohjaamaan ajatuksia asenteellisen saavutettavuuden teemoihin. Toimintatutkimukseni tarkoituksena oli löytää ratkaisuehdotuksia ja tuottaa jokin konkreettinen tuotos. Koen että pro gradu -työn laajuudessa lopputulokseni oli riittävällä tasolla. Toinen työpajatoteutus olisi varmasti ollut hyödyllinen lisä ja vienyt palvelumuotoilun prosessia eteenpäin, jolloin olisin testauksen ja iteraation myötä voinut varmistua, että työkalu vastaa sen loppukäyttäjien tarpeita ja toiveita. Työpajassa heiteltiin myös hyviä ideoita esimerkiksi opetuksellisen näkökulman käytännöntoteutuksista kulttuurikonteksteissa ja näissä ideoissa olisi myös ollut potentiaalia jatkokehitykseen.

Kulttuuritoimijoita osallistavan työpajan myötä pyrin varmistumaan siitä, että ehdotetut toimenpiteet ovat realistisella tasolla toimijoiden resurssien ja muutoksenkyvyyden huomioiden.

Toki työpajan osallistujien joukko olisi voinut olla moniammatillisempi ja tuloksia tarkastellessani huomaan, että viestinnän ja markkinoinnin rooli nousee merkittäväksi asenteellisen saavutettavuustyön ensiaskelien näkökulmasta. Vaikka yhteiskehittämisen työpajan osallistujajoukko oli idearikas ja yhteistyökykyinen, työni tulosten hyödynnettävyyden ja laajemman sovellettavuuden näkökulmasta olisi ollut tärkeää, että työpajassa olisi ollut myös näitä ammattiryhmiä edustava taho. Perustelen seuraavaksi, miksi näen viestinnän ja markkinoinnin vahvan roolin oleellisena asenteellisen saavutettavuustyön näkökulmasta.

Luotaintutkimuksen perusteella voi nähdä viitteitä siitä, että kulttuurilaitoksiin kohdistuvien ennakkoluulot ilmenevät vahvempana, kun omaa kokemusta kyseisestä kulttuurilaitoksesta ei juuri ole. Tapauksissa, joissa luotaintutkimuksen vastaaja oli vierailut jossakin kulttuurilaitoksessa, negatiiviset asenteet vaikuttivat heikentyneen ainakin tätä kyseistä tahoja kohtaan. Kokemattomuus voi siis olla yksi vaikuttava tekijä kulttuuripalveluihin kohdistuvien asenteiden taustalla. Kulttuuritoimijoille toteutetussa työpajassa nousi esiin myös ajatus, että institutionaalinen painolasti voi olla vaikuttavana tekijänä asenteiden taustalla. Tällöin ennakoasenne kohdistuu laitoksiin ja siihen mitä ne edustavat — tai ovat edustaneet. Jos tuoreempaa omakohtaista kokemusta ei ole, ei oletettavasti ole myöskään kokemusta useiden kulttuurilaitosten jo toteuttamasta saavutettavuustyöstä. Kuten yksi vastaaja asian kiteytti kysyessäni keinoja, joilla taidelaitokset voisivat edistää ihmisten tervetulleeksi tulemisen ja kuulumisen kokemuksia. ”Moni taidekeskus on jo tätä, mutta onko ihmisillä sitä mielikuvaa” (luotain 6).

Asenteellisen saavutettavuuden edistämisen toimenpiteissä näkisin tämän tutkimuksen aineiston perusteella ensisijaisen tärkeänä kulttuuritoimijoiden toteuttaman viestimisen sekä asemoitumisen yleisöihin. Jotta ihmisille saadaan negatiivisia ennakkoluuloja heikentävä kokemus, tulisi hänelle saada kosketus tai kokemus palvelusta. Kulttuurilaitosten on hyvä tehdä itsereflektiota ja tehdä toimenpiteitä saavutettavuuden eteen, jotta tämä kokemus palvelusta olisi positiivinen. Kuitenkin, jotta omaa inklusiivisempaa palvelua voidaan käytännössä havainnollistaa, tulisi ihminen ensin saada houkuteltua kokemuksen pariin. Ihmisten monimuotoisuuden huomioivalla viestinnällä ihmisille saadaan kokemus siitä, että tämä palvelu on myös heitä varten tuotettu.

Viestinnältä luotaintutkimuksen vastaajat toivoivat monikanavaisuutta. Eräs vastaaja kertoi, että ei kohdannut markkinointia seuraamissaan viestimissä ja oli tehnyt tästä tulkinnan että ”minua ei

haluta” (luotain 1). Luotaintutkimuksen osallistajat toivoivat heidän kokemusmaailmaansa koskettavia teemoja sekä itsensä kaltaisia ihmisiä yleisössä ja viestinnän kuvastossa. Tuttuuden kokemukset sisällöissä ja ympäristössä voivat tehdä kokemuksesta miellyttävämmän itselle oudossa ympäristössä. Myös luotaintuloksissa korostunut ystävän tai tutun ryhmän tuoma tuttuuden tunne voi auttaa kuulumisen kokemuksen syntymistä. Lisäksi kuten todettua, toistuvuuden kautta syntyvän *pelkän tuttuuden efektin* voi positiivisesti vaikuttaa asenteisiin. Tämä tukee näkemystä kattavan ja laajan näkyvyyden tärkeydestä. On kuitenkin epävarmaa, ilmeneekö positiivisempi asenne käytännössä, kun otamme huomioon asenteiden piiloprosessinomaisen luonteen (Erwin 2005, 13—14). Arvaan, että markkinoinnin budjetoinnissa epätodennäköisten yleisöjen tavoittaminen ei ole prioriteettilistan kärkipäässä. Koen kuitenkin tärkeäksi teemaksi miettiä viestinnän roolia ja tavoitteita myös asenteellisen saavutettavuuden näkökulmasta.

Myös paikat, joissa palvelua tarjotaan viestivät kokemusta saavutettavuudesta. Osa vastaajista koki tapahtumat lähestyttävämpinä, kuin kulttuurilaitokset. Tästä näkökulmasta kulttuuripalveluiden jalkautuminen, pop up -toiminta sekä ristiin vierailut eri kulttuuritoimijoiden tiloissa voivat olla tapoja kurkottaa laajemman yleisön puoleen. Verkostoyhteistyöllä on potentiaalia sekoittaa kulttuuriyleisöjä ja tuoda kulttuuritoimijoille vaikuttamisen paikkoja asenteiden purkamiseksi. Myös viestintään on mahdollista saada joukkovoimaa kulttuuritoimijoiden yhteistyöllä, jota en jättäisi huomiotta tehokkaan ja tavoittavan viestinnän näkökulmasta.

Lisäksi on huomionarvoista, että tapa, jolla viestitään, kumpuaa asemoinnista ja kulttuuritoimijoiden omista asenteista yleisöjä kohtaan. ”Jos kulttuuriala ajattelisi ei-kävijöitä erilaista, mutta tasavertaista kulttuuria ja elämäntapaa edustavina ihmisinä, voisi kuilu taidelaitoksen ja ei-kävijän välillä alkaa kaventua”. (Lindholm 2015, 137.) Tämä asemoitumisen voi nähdä heijastuvan myös käsiteltävissä kulttuurisisällöissä. Kenen tarinat ovat kertomisen arvoisia, ovatko sisällöt puhuttelevia ja löytyykö niistä tuttuja teemoja. Kuten työpajan osallistajat aihetta nivoivat yhteen: ”moninaisemmat ja moniäänisemmät sisällöt ja näkökulmat, tekevät palvelusta samaistuttavampaa”. Erinäisten syiden vuoksi ulkopuolelle jääneiden tai jättäytyneiden tavoittaminen taas voisi ajan myötä rikastuttaa osaltaan kulttuuripalveluiden sisältöjä ja näkökulmia.

Osallistamisen haasteet ja kulttuurisen passiivisuuden monimuotoisuus

Tutkimukset osoittavat, että erilaiset interventiot ihmisten sitouttamiseksi onnistuvat yleensä kohdistumaan lähinnä niihin, jotka ovat jo potentiaalisia tai olemassa olevia osallistujia (Jancovich ja Ejgod Hansen 2018). (Heikkilä 2022, 145.) Saman ilmiön voidaan nähdä toteutuneen tässäkin tutkimuksessa. Osa vastaajista oli jo erilaisten ja sosiaalisen saavutettavuuden hankkeiden ja menetelmien puitteissa osallistuneet kulttuuritoimintaan. Toisaalta oli hyvä saada validaatiota myös jo toteutetuille toimenpiteille ja voida todeta, että kulttuuripalveluita oli onnistuneesti tuotu saavutettavammaksi mm. osallistavien työpajojen (luotain 3), kokemusasiantuntijoiden hyödyntämisen (luotain 2) ja tapahtumien myötä (luotaimet 1, 3, 7).

Kuitenkin perusongelmana tutkimuksessani näyttäytyi sen otanta, joka pystyi vain kapealta osin vastaamaan tutkimuskysymykseeni tavoitellun kohderyhmän näkökulmasta. Nähdäkseni yksikään vastaajista ei ollut kulttuurin suhteen täysin passiivinen. Heikkilän kolme näkökulmaa kulttuuriseen osallistumattomuuteen havainnollistuivat tutkittavien tavoissa puhua korkeakulttuurista. Hyväksyvästi puhuvat ymmärsivät kulttuurin merkityksen, käytännöllisesti suhtautuvien harrastuksia määrittivät käytännön tekijät ja uhmakkaasti suhtautuvat kokivat syrjäytyneensä korkeakulttuurista ja muussakin mielessä. (Heikkilä 2022, 57.)

Omasta aineistostani tunnistin näitä kaikkia tapoja puhua kulttuurista. Uhmakas puhe kohdistui pääosin yksittäisiin korkeakulttuurin lajeihin, kuten oopperaan tai balettiin, sekä näissä vieraileviin yleisöihin. Yksi vastaajista edusti uhmakkaasti suhtautuvaa puhetapaa tunnusomaisimmin. Hänen asenteisiinsa vaikuttivat eriarvoisuuden kokemukset ja huoli siitä, että päättävät tahot toimivat epäoikeudenmukaisesti. Tietyt kulttuurinmuodot tuntuivat ilmentävän hänelle näitä epäoikeudenmukaisia yhteiskunnallisia rakenteita. Vastaaja harrasti kuitenkin myös monipuolisesti kulttuuria ja taidetta mm. teatterin ja käsitöiden merkeissä. Tämän vastaajan kulttuuriin osallistumattomuudessa on nähtävissä viitteitä passiivisuudesta vastarinnan muotona. Kärki määrittelee, että ”vasta-asenne voi olla suuntautunut itse tekoon ja myös johonkin laajempaan asiaan mitä teko edustaa, kuten käytäntöön tai instituutioon” (Kärki, 2019,47). Jatkotutkimuksessa

voisi olla mielenkiintoinen näkökulma tutkia syvemmin tätä tekemättä jättämisten filosofiaa, yhtenä kulttuurisen passiivisuuden muotona.

5.2.2 Kulttuurin demokratisoimisen haasteet

Tutkimukseni oli käytäntölähtöinen ja tavoitteeni oli löytää konkreettisia keinoja, joilla madaltaa kulttuuripalveluiden kynnystä tulevaisuudessa ja lisätä osallistumisen mahdollisuuksia. Jo esikartoitusvaiheessa huomasin saavutettavuuden haasteiden viittaavan viheliäisiin ongelmiin, eli korkeamman tason yhteiskunnallisiin haasteisiin, joihin ei ole löydettävissä helppoja ratkaisuja. Osallistumattomuuden taustasyyt ovat syvemmillä yhteiskunnallisessa epätasa-arvossa, jonka vaikutukset heijastelevat kulttuuriseen osallisuuden kokemukseen jo koulusta lähtien.

Koulujärjestelmä vaikuttaa siihen, mitä kulttuuria pidetään arvokkaana ja tavoiteltavana (Kallunki 2023, 160). Todellinen kulttuurin demokratisointi vaatii panostuksia laadukkaaseen koulutukseen, jotta kaikilla olisi välineet kulttuurin prosessoimiseen ja ymmärtämiseen. (Heikkilä 2017, 17). Tämä toive ja tarve kuului luotaimen vastauksistakin: ”Ehkä kouluissa voitaisiin osallistua enemmän taidetapahtumiin. Jospa kipinää saataisiin syttymään koulusta käsin” (luotain 4). ”Lapsille koulun puolesta tapahtumiin osallistumista (pitkän matkan tulokset / kulttuurikasvatus)” (luotain 1). Myös Heikkilä nosti Kulttuuriosallistuminen ja -osallistumattomuus tutkimustiedon valossa -luennollaan ”Taito- ja taideaineiden tärkeyden tunnistamisen” yhdeksi kulttuurin saavutettavuuden kannalta olennaiseksi näkökulmaksi (2023). Näkökulma nousi myös kulttuuritoimijoiden työpajassa: ”Vahvistetaan kulttuurisuhdetta lisäämällä taide- ja kulttuuriopetusta päiväkoteihin ja kouluihin”. Harkinnan jälkeen toin tämän näkökulman huoneentauluun mukaan, vaikka asia ei ole kulttuuritoimijoiden käsissä. Aiheen merkitystä hekin voivat kuitenkin osaltaan pitää mukana keskusteluissa.

Pohdittaessa kulttuurin demokratisointia koulutuksen kautta, on olennaista tarkastella sitä ristiriitaa, joka saattaa syntyä opetettaessa tiettyä kulttuurin kaanonina. Vaikka laadukas koulutus tarjoaa välineitä kulttuurin ymmärtämiseen ja prosessoimiseen, samalla se saattaa vahvistaa ja legitimoida tiettyjä kulttuurisia normeja ja hierarkioita. Jatkoajatuksena voisi olla pohtia, miten

koulutus voisi tasapainoilla perinteisemmän taideopetuksen ja monimuotoisen kulttuurin kunnioittamisen välillä, tarjoten tilaa erilaisille äänille ja kokemuksille sekä edistämällä avointa ja inklusiivista kulttuurikeskustelua.

Koulutuksen roolin merkitys kulttuurisen orientaation ja osallistumisen kannalta nousi vahvasti myös teoriasta (Heikkilä 2022, Virolainen 2015, Kallunki & Purhonen 2017). Tämä nostaa pohdittavaksi myös sen, missä järjestyksessä saavutettavuuden toimenpiteillä on mahdollista saada vaikuttavuutta. Bourdieu väittää, että yritykset alentaa osallistumiskynnystä korkeissa taideinstituutioissa - esimerkiksi tarjoamalla ilmaisen sisäänpääsyn - voivat jopa vahvistaa alkuperäistä epätasa-arvoa. Hän huomauttaa, että ilmaisen sisäänpääsyn tarjoaminen voi olla harhaanjohtavaa, koska se on varattu niille, joilla on jo kyky ottaa teokset haltuunsa. (Heikkilä 2022, 146.) Hyvää tarkoittavat toimenpiteet väärässä kohtaa voivat siis päätyä jopa vahvistamaan joidenkin tahojen etuoikeutettua asemaa. Tästä syystä jätin huoneentaulusta pois työpajassa nousseen idean kokeilevasta hinnoittelusta, vaikka ne osallistumisen herätteinä voivat joillekin kohderyhmille toimiakin.

Bourdieuin luomat kulttuuripääoman ja *habituksen* käsitteet, nousivat teemoina sekä luotaintutkimuksen vastauksista, että työpajassa käydyissä keskusteluissa. Habituksen käsite toi kontekstin luotaintutkimuksessa nousseille pohdinnoille siitä, onko tervetullut kulttuuritilaisuuksiin omana itsenään ja miksi jotkut ihmiset tuntevat olevansa kuin kotonaan osallistuessaan tiettyihin kulttuurin muotoihin. (Heikkilä 2022, 11.) Oma habitus aiheutti myös huolta: ”Olenko alipukeutunut tilaisuuteen?” (luotain 5) ja ”Mitä tuo lökäpöksy tekee täällä konsertissa” (luotain 7). Aiheesta keskusteltiin myös työpajassa, jossa pohdittiin ilmiötä nuorten teatterin harrastajien epämuodollisesta pukeutumisesta ja esiintymisestä kulttuuritiloissa tyypillisesti verkkareissa. Näkymässä tiivistyy kiinnostavasti jotain olennaista kulttuuripääoman välinearvon ja habituksen ilmiöistä. Joidenkin ei tarvitse huolehtia omasta esiintymisestään tai kuulumisestaan tiettyihin konteksteihin, heillä voi nähdä olevan tukenaan kulttuuripääoman suoma itseluottamus ja oikeutus.

5.2.3 Asenteet ja niihin vaikuttaminen

Asenteet ohjaavat suhtautumistamme kohteisiin ja muodostuvat sosiaalisten interaktioiden ja

kokemusten kautta (Erwin 2005, 12—13). Niihin voidaan vaikuttaa esimerkiksi suostuttelun, kannustimien ja toistuvan altistumisen avulla. Asenteiden muodostumista voidaan kuvata piiloprosessimallin avulla, jossa asenteet syntyvät tiedon, uskomusten, tunteiden ja käyttäytymisen myötä, mutta eivät välttämättä ilmene havaittavasti käytännössä (Erwin 2005, 13—14). Esimerkiksi kulttuurisesti passiivisella ihmisellä voi olla myönteinen asenne kuvataiteisiin, mutta samalla kielteisiä ajatuksia kuvataidetta tarjoavia instituutioita kohtaan. Tämä osaltaan heikentää asenteiden ja käyttäytymisen välistä yhteyttä. (Suoninen ym. 2014, 250—251.) Tällainen asenteiden ambivalenssi tarjoaa kuitenkin myös mahdollisuuksia asenteen muokkaamiseen.

Seuraavaksi sovellan tähän esimerkkitalanteeseen yhteiskehittämisen työpajassa nousseita keinoja tehdä kulttuuripalveluita asenteellisesti saavutettavammaksi. Pop up -toiminta ja taidesisältöjen tuominen lähestyttävämpiin tiloihin, kuten kirjastoihin, ihmisten arkeen, kuten ostoskeskuksiin ja kävelykaduille voi tarjota positiivisia osallistavia kokemuksia ja rikkoa ennakkoluuloja. Samalla kun kulttuurilaitokset saavat näkyvämmäksi jo tekemäänsä saavutettavuustyötä, saadaan luotua pelkkä tuttuuden efekti (Erwin 2005, 36—37), jonka myötä ihmisillä on positiivisempia tunteita kaikkea tuttua kohtaan, ja joka vaikuttaa kokijan asenteiden muodostumiseen kohteesta, joka on paljon läsnä.

Tutkimuksissa on havaittu yhteys asenteen *saatavuuden* (accessibility) ja sen toimintaan ohjaavuuden välillä. Eli mitä enemmän yksilöllä on tietoa asenteensa kohteesta, sitä todennäköisemmin se johtaa myös asenteiden mukaiseen toimintaan. Kun asenteen saatavuus on hyvä, tietoa on paljon, se on helpompi palauttaa muistista ja se tulee mieleen spontaanimminkin. (Helkama 2005, 197—198.) Kulttuurilaitosten viestinnän avulla voidaan parantaa asenteen saatavuutta, tarjoamalla selkeitä ja houkuttelevia viestejä, jotka lisäävät tietoisuutta kulttuuripalveluista ja niiden saavutettavuudesta. Tällainen viestintä voi kannustaa yksilöitä osallistumaan kulttuuritapahtumiin ja -toimintaan, mikä puolestaan voi vahvistaa myönteisiä asenteita ja johtaa aktiiviseen osallistumiseen kulttuurin parissa. Viestinnällä voisi myös avata kulttuuripalveluiden roolia ja funktiota tässä ajassa, jotta institutionaalista painolastia saataisiin kevennettyä. Galleriatoimintaa ja muita kulttuurin toimintamuotoja -ja palveluita, sekä näyttelyiden sisältöjä voisi pyrkiä avaamaan laajemmalle yleisölle ymmärrettävällä tavalla. Korkea koulutus ja asiantuntijuus takaavat kulttuuripalveluiden laadun, mutta eriytynyt sanasto ja kulttuuripuhe eivät

välttämättä avaudu kaikille ja käytetty kieli voi olla ulossulkevaa. Myös henkilökunnassa ja viestinnän kuvastossa olisi hyvä näkyä ihmisten monimuotoisuus.

5.2.4 Miten ja miksi asenteet muuttuvat?

Asenteet tarjoavat monenlaisia hyötyjä ihmisille. Shavittin teorian mukaan ne jaetaan kolmeen tarkoitukseen: hyöty, sosiaalinen identiteetti ja itsetunnon ylläpitäminen (Erwin 2005,20). Näitä näkökulmia voitaisiin hyödyntää asennemuutokseen houkuttelemisessa.

Osa luotaintutkimukseen osallistujista ei tiedostanut kulttuurin tuomia hyötyjä, kuten parempaa terveyttä ja onnellisuutta. *Hyötyfunktion* avulla voitaisiin houkutella asennemuutokseen korostamalla, miten uusi asenne voi tuoda konkreettisia etuja. Näistä viestiminen voisi tuoda uusia näkökulmia kulttuuri-osallistumisen eduista.

Sosiaalisen identiteetin näkökulmasta ihminen pyrkii välttämään ristiriitaisia tunteita ja asenteita sopeutumalla ympäristöön, joka vastaa omia arvoja ja asenteita. (Helkama 2005, 194.)

Luotaintutkimuksesta nousi vahvoja ennakoasenteita muuta kulttuuriyleisöä kohtaan, jotka vaikuttivat perustuvan osittain mielikuville. Sosiaalisten ryhmien välisiä negatiivisia stereotypioita ja ennakkoluuloja voidaan vähentää (Turnerin 1981) *uudelleen luokittelun* avulla vahvistamalla ylemmän tason ryhmäidentiteettiä (Helkama ym, 2005, 319) tämän tutkimuskontekstin kohdalla tuo ylempi ryhmäidentiteetti voisi olla esimerkiksi ”eurooppalainen identiteetti”. Uutta ryhmäluokittelua voidaan vahvistaa luomalla positiivisia ryhmäkokemuksia kulttuurin parissa ja tuomalla esille yhteisiä ja jaettuja arvoja. Realistisen konfliktin teoriaa mukaillen yhteiset tavoitteet ja yhteistyö vähentävät ryhmien välistä vihamielisyyttä, ja sosiaalisen identiteetin teorian mukaan ennakkoluuloisuus vähenevät, kun ryhmien väliset stereotypiat muuttuvat edes vähemmän halventaviksi ja jyrkiksi. Tiedon lisääminen on myös suvaitsevaisuutta edistävää. (Helkama ym., 2005, 317.) Kulttuuriyleisön moninaisuuden näkyminen kulttuurilaitosten kuvastoissa ja äänen kuuluminen markkinoinnissa voisi hälventää ennakkoluuloja kulttuuriyleisöjä kohtaan.

Kulttuuripalvelut voivat myös tarjota foorumeita ja tilaisuuksia, joissa ihmiset voivat osallistua ja vaikuttaa kulttuurin luomiseen ja ylläpitoon. Osallisuuden kokemus voi vahvistaa yksilön tunnetta

kuulumisesta ja merkityksellisyydestä yhteisössä, mikä voi puolestaan vähentää negatiivisia asenteita ja lisätä myönteistä suhtautumista kulttuuripalveluihin.

Itsetunnon ylläpitäminen: Osallistumisen ja onnistumisen mahdollisuuksien tarjoaminen kulttuuripalveluissa voi nostaa yksilön kulttuurisen kyvykkyyden kokemusta ja itsetuntoa. Kun yksilöt kokevat itsensä arvokkaiksi ja kyvykkäiksi osallistumaan kulttuuriin tapahtumiin ja toimintaan, negatiiviset asenteet kulttuuripalveluita kohtaan voivat vähentyä. Osaamiselle on hyvä tarjota tukea ja esittää kulttuurilaitokset myös oppimisen paikkoina. Oppijan positiosta kohteita voi olla helpompi lähestyä, kuin odotuksella että pitäisi osata jo valmiiksi käytänteet ja sisällöt, sekä kulttuurikeskustelu. Kulttuuriympäristöt voisivat tukea tätä yksilön asennoitumista suhteessa kulttuurilaitoksiin uudistamalla identiteettiään oppimisen kokemuksia mahdollistaviksi paikoiksi.

Havainto-oppiminen tai mallioppiminen (Erwin 2005, 45) on teoria siitä, kuinka asenteita opitaan seuraamalla muiden asenteita tai käyttäytymistä ja niiden seurauksia. Vaikuttavia malleja eli henkilöitä voivat olla esimerkiksi esikuvat, ystävät ja omat läheiset. Havainnoitaessa opitaan muun muassa, että havaittu käyttäytyminen on mahdollista ja mahdollisesti rohkaisemaan kyseessä olevaan käyttäytymiseen tai vahvistamaan siihen liittyviä asenteita. Tämä ilmiö voisi olla hyödynnettävissä vaikuttajien tai muiden esikuvina koettavien ihmisten osallistamisena kulttuuripalveluiden saavutettavuudesta viestimiseen etenkin nuoremmille yleisöille.

Ihmisen käyttäytymiseen vaikuttavista menetelmistä vähiten kyseenalainen on ”Jalka oven rakoon”-menetelmä, joka pohjautuu Bemlin itsensä havaitsemisen teoriaan. Tässä asetelmassa henkilöltä pyydetään ensin jotain pientä, joka saa tämän asennetta hieman siirtymään kohti myönteisempää tulkintaa aiheesta. Suostuessaan pieneen pyyntöön henkilö päättelee toimintansa perusteella olevansa asiaan myönteisesti suhtautuva ihminen. (Helkama 2005, 206—207) Laajemmassa mittakaavassa koin vaikuttamisen menetelmät tässä kontekstissa tunkeilevina ja laskelmoivina, ja jätin ne työpajan sisällöstä pois. Toivoin ideoilta vaikuttavuutta ja hyötyä aiheen edistämiseksi, mutta päätin luottaa prosessiin ja ryhmään. Halusin välttää kauppaamishenkistä lähestymistä, joka tehokkuudestaan huolimatta tuntuisi tässä kontekstissa kääntyvän itseään vastaan.

Tavoitteeni tutkimukselle ovat vilpittömiä ja tarkoitukseni on lisätä kaikkien osallistumisen mahdollisuuksia. Kuitenkin aiheen tutkimiseen ja toteutukseen tihkuu väistämättä enemmän tai

vähemmän kulttuurikasvatuksellista ja valistuksellista asennetta, kuten esimerkiksi kulttuurin hyvinvointia tuottavien näkökulmien korostaminen, kulttuurin ”tuputtaminen” jo lähtökohtaisesti, sekä ihmisten vapaa-ajan valintojen tietyssä mielessä kyseenalaistava tutkiminen. Tämän tiedostaen olen pyrkinyt etsimään asenteisiin vaikuttamisen tapoja kohderyhmän valinnanvapautta ja heidän preferoimiaan vapaa-ajanmuotoja kunnioittaen.

Asenteiden ihmistä suojaavat mekanismit voivat vaikuttaa yksilöä estävänä tekijänä, jolloin voi olla myös yksilön etu tulla näistä tietoiseksi. Tässä kontekstissa tämä voisi näyttäytyä omia oikeuksia rajoittavien asenteiden kyseenalaistamisena ja rohkeana tilan ottamisena yhteisin varoin tuettujen kulttuurinmuotojen kuluttajana. Tämä näkökulma ei kuitenkaan kuulu tämän tutkimuksen aihealueeseen sisään, vaan tavoitteena on esteiden purkaminen, kulttuuripalveluiden saavutettavuuden parantaminen ja saavutettavuustyön edistäminen kulttuurisesti passiivisten osalta — kulttuurilaitosten toimenpiteisiin nojaten.

5.3 Johtopäätökset

Tutkimuksen aikana tulin useampaan otteeseen pohtineeksi projektini tarkoitusta, hyötyä sekä haittoja. Osaltaan tutkimusasetelmani on jälleen yksi tutkimus ja puheenvuoro lisää kulttuurisesti passiivisia ja heidän valintojaan kyseenalaiseen keskusteluun. Mikä on aktiivisuutta ja mikä passiivisuutta? Tuleeko kulttuurin harrastaminen näkyväksi vain julkisen osallistumisen myötä? Onko kaikkien edes pakko harrastaa kulttuuria?

Kuten Heikkilä asian ilmaisi; ihmiset, jotka pidättäytyvät osallistumasta korkeakulttuuriin, näyttävät tietävän tai arvioivan, että tällainen osallistuminen ei tuota heille miellyttäviä kokemuksia tai hyödyllistä pääomaa, vaan pikemminkin vaan saavat heidät vain tuntemaan itsensä ulkopuolisiksi, tylsistyneiksi tai vihaisiksi. (Heikkilä 2022, 150.) Erwinin kirjassaan tarjoama näkökulma asenteiden egoa puolustavasta funktiosta (ego defence function) resonoi tämän näkemyksen kanssa. Hän esittää, että asenteiden olemassaololla on yksilön itsetuntoa suojeleva ja kasvattava tarkoitus. (Erwin 2005, 168.) Jos korkeakulttuurin muodot ovat jääneet vieraisiksi ja ne koetaan ”paremman väen” elämäntyyliin kuuluvana, on osallistumisen odotus erilaisesta taustasta ponnistavalta

yksilöiltä aika paljon vaadittu. Ehkä luontaisempi ratkaisu on etsiä merkityksellisyyttä vapaa-aikaan omasta elämämpiiristä ja sosiaalisista ympyröistä. Matalamman kynnyksen reitit kulttuurin pariin voivat tässä tilanteessa olla hyvin sattumanvaraisia, ja pistemäisesti ja projektimaisesti toteutettujen saavutettavuushankkeiden varassa. Toisaalta voidaan myös kysyä, onko osalla kulttuuri-instituutioista tarvekin pitää yllä kulttuurista pääomaa ja legitimoida omaa asemaansa? Onko tarkoituskaan, että kaikki ovat tervetulleita?

Luotaintutkimuksen osallistujien puhetavat korkeakulttuurista viestivät jonkinasteisesta ambivalenssista suhteessa kulttuuriin. Heikkilän kulttuurisen osallistumattomuuden näkökulmat hyväksyvistä, käytännölliseen ja uhmakkaaseen (Heikkilä 2022, 141) vaihtelivat vastaajien pohdintoissa hieman kontekstista ja käsiteltävästä kulttuurin muodosta riippuen. Jokaisella vastaajalla oli jotain hyviä kokemuksia kulttuurin parissa tai kulttuurin harrastaminen kuului heidän elämäänsä, usein jossain yksityisemmässä muodossa kuten lukemisen, käsitöiden tai musiikin tekemisen muodossa. Uhmakkaimmat asenteet nousivat esiin ehkä eniten korkeakulttuuriksi miellettyjen kulttuurimuotojen- ja laitosten osalta, sekä yhden vastaajan aktiivisen passiivisuuden tuntomerkkejä vastaavassa asenteessa. Luotaimen vastauksissa oli myös havaittavissa jonkinasteista kaipuuta osallisuuteen ja kulttuurin pariin.

Havainnoissani tullaan jälleen vastatusten tutkimukseni otannan kanssa. Nämä osallistujat eivät vaikuta kuuluvan siihen kulttuurin suhteen kaikkein ”passiivisimpaan” ryhmään, joka kokee tipahtaneensa kulttuurin ulkopuolelle ja jääneensä syrjään yhteiskunnasta muutenkin. Tämän kohderyhmän tavoittaminen ja osallistaminen on varmastikin yksi suurimpia haasteita kulttuurisen passiivisuuden kattavan kokonaiskuvan kannalta. Kuitenkin tutkimukseni otannassa näen positiivisena sen, että nämä ovat ihmisiä, joilla on valmiuksia osallistua, heidän asenteissaan on liikkumavaraa ja sen myötä tilanteessa paljon mahdollisuuksia. Vaikka tutkimukseni ei täysin tavoittanut kulttuurisesti passiivisinta ryhmää ja pysty siitä paljoa kertomaan, luotainaineisto kuitenkin havainnollisti kulttuurisesti passiivisiksi itsensä mieltävien kirjoja ja tuotti tuon tiedon visualisoimisen kautta näkökulmia näiden ihmisten saavuttamistyöhön. Seuraavaksi tiivistän johtopäätöksiä tämän ”asenteellisesti passiivisen” ryhmän parempaan tavoittamiseen.

1. Kulttuuripalveluiden saavutettavuuden parantamiseksi on tärkeää ottaa huomioon yksilöiden asenteet ja kokemukset. Erityisesti sosioekonomiset tekijät ja institutionaalinen painolasti voivat olla vaikuttavia tekijöitä asenteiden taustalla.
2. Viestinnässä on tarpeen käyttää monipuolisia kanavia ja sisältöjä, jotka koskettavat kohdeyleisöjä ja tuovat esiin ihmisten moninaisuutta.
3. Tutun ja samastuttavan ilmapiirin luominen sisällöissä ja ympäristöissä voi tehdä kulttuuripalveluista miellyttävämpiä ja saavutettavampia.
4. Verkostoyhteistyöllä ja yhteisöllisyyden vahvistamisella voidaan edistää kulttuuripalveluiden saavutettavuutta.
5. Kulttuuritoimijoiden on tärkeää tarkastella omia asenteitaan ja asemointiaan sekä tarjota monipuolisia ja moniäänisiä sisältöjä, jotka puhuttelevat erilaisia yleisöjä.

Näiden johtopäätösten pohjalta voidaan suunnitella ja toteuttaa toimenpiteitä, jotka edistävät kulttuuripalveluiden saavutettavuutta ja tekevät niistä mahdollisimman monipuolisia ja osallistavia. Kuitenkin näen tärkeänä pitää mielessä ja pohtia myös näkökulmaa, missä määrin tämän tutkimuksen kaltainen tutkimusasetelma on vielä mielekäs. Voisiko näkökulman vaihdoksella ja ”kulttuurisen passiivisuuden” uudelleen määrittelemisellä saada uudenlaisia avauksia koko kulttuoriosallistumisen keskusteluun.

Luotaintutkimukseen osallistuneiden vapaa-ajan harrasteet ja mielenkiinnon kohteet eivät mielestäni hävinneet kulttuuriharrastuksille, joita niitäkin ilmeni myös tutkittavien vapaa-ajan aktiviteeteissa monipuolisesti. Itseasiassa yksityisemmän harrastamisen osalta jopa niin monipuolisesti, että ”kulttuurinen passiivisuus” tutkimuskohteena, tuntuisi kaipaavan uudelleen määrittelyä. Havainto vastaa Heikkilän (2017, 15) tekemää huomiota siitä, että kulttuurisesti passiivisten tutkimuksessa piilee mittausharha, jossa etabloituneita kulttuurin muotoja painottavat tutkimusasetelmat eivät ota huomioon populaarien tai työväenluokkaisten ryhmien ajanviettotapoja. Jos siis kulttuurin sisältöjä tuottaa suhteellisen homogeeninen ryhmä, on todettava, että myös kulttuurin tutkimusta tuottava ryhmä on sangen homogeeninen ja tutkimukselliset näkökulmat sen myötä rajoittuneet. Oman aseman ja omien etuoikeuksien tiedostaminen voisi auttaa tarkastelemaan kulttuurisen passiivisuuden ilmiötä empatian ja syvemmän ymmärryksen kautta. Heikkilän mukaan vähiten osallistuvien yleisöjen kulttuuriin integroiminen liittyy laajempaan tasa-arvoon ja kuulumisen käsitteeseen, ja parhaat keinot tähän

ovat tasa-arvoisessa yhteiskunnassa tarjottu koulutus sekä syrjäytymisen ehkäisy ja kulttuurin saavutettavuus erilaisille vähäosaisille ryhmille, jotka eivät ole syrjäytyneitä vähemmistöjä vaan pikemminkin hiljainen enemmistö. (Heikkilä 2022, 150)

Palvelumuotoilun menetelmät voivat tarjota olemassa olevaa tietoa rikastuttavia lähestymistapoja kulttuurisen passiivisuuden tutkimukseen, tuoda näkyväksi asenteita ja niiden taustalla vaikuttavia osatekijöitä ja mahdollistaa esteiden purkamisen osallistumisen tieltä. Empaattiset työkalut asenteellisen saavutettavuuden kontekstissa voivat hälventää kulttuuripalveluita tarjoavien tahojen mahdollisia ennakkoluuloja ja auttavat ymmärtämään ”kulttuurisesti passiivisten” kokemusmaailmaa. Kokonaisvaltainen kehittäminen on palvelumuotoilun etu tässäkin kontekstissa.

Oli yllättävää, kuinka kompleksinen kuvio kulttuurisen passiivisuuden taustalta paljastui ja kuinka paljon prosessin aikana tulin kyseenalaistaneeksi omaa tekemistäni ja koko tutkimusta, joka sai paljon yhteiskunnallisia merkityksiä. Alkuperäinen tutkimusongelman asetteluni johti siihen, että osaltani olin osa kulttuurisesti passiivisista tuotettua vastakkainasettelua luovaa tutkimusta, jossa vertailuun nostetaan legitimoitu korkeakulttuuri, johon ”pitäisi” osallistua ja arkinen kulttuuri, jossa ihmiset ovat aktiivisia omalla tavallaan yksityisesti. Ja yhä edelleen jää auki myös ”kulttuurisesti passiivisimpien” ihmisten kokemusmaailma, josta luotainaineisto tarjosi vain pieniä välähdyksiä.

Noissa välähdyksissä voi nähdä kokemusta osattomuudesta, häpeästä, uhmasta, kaipuusta, ja taiteen ja kulttuurin syvästi inhimillisestä puolesta. Ihminen on luonut ja tehnyt kulttuuria ammoisista ajoista ja se kuuluu meille kaikille. Ehkä me kaikki olemme sielultamme vähän tanssijoita.

Jatkotutkimusaiheet

Oman tutkimukseni puutteet huomioiden, kokisin jatkotutkimusaiheissa tärkeänä osallistaa *kulttuuripalveluiden julkisen käytön ulkopuolella olevia ryhmiä*, joilla ei ole kosketusta edes kulttuurin populaarimpiin ja arkisempiin muotoihin. Näkisin tärkeäksi toteuttaa syvää luotaavaa ja kokonaiskuvaa rikastuttavaa laadullista tutkimusta tästä näkökulmasta, joskin tiedostan tämän asetelman haasteet omakohtaisen kokemuksenkin pohjalta. Kulttuuripalveluiden julkisen käytön

ulkopuolella olevien ryhmää voi olla haastavaa sitouttaa heille epäolennaisena näyttäytyvän teeman tutkimukseen. Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen tutkimuksessa voisi mahdollisesti auttaa tähän ongelmaan. Ajatus tuli haastattelemtani Kulttuuria kaikille -palvelun asiantuntijalta Aura Linnapuomilta. Oma työni oli jo tämän ajatuksen esiin tullessa siinä vaiheessa, etten ehtinyt sisällyttää tätä kohderyhmää omaan työhöni.

Tekemättä jättäminen vastarinnan muotona tuo mielenkiintoisen näkökulman kulttuuriin osallistumattomuuden syistä käytävään keskusteluun. Systeeminen kieltäytyminen ja vihamielinen asenne voidaan nähdä Kärjen (2013) mukaan vastarintana, mikä tarjoaa myös jatkotutkimusaiheen Kulttuuripalveluiden julkisen käytön ulkopuolella olevien kohderyhmän motiivien tutkimukseen.

Yksi kiinnostava näkökulma olisi myös tutkia asenteellista saavutettavuutta taiteen sisältöjen ja tekijöiden näkökulmasta. Kenen tarinoita kerrotaan, kuka löytää niistä samaistumispintaa? Onko taiteen tuottajissa ja tekijöissä monimuotoisuutta ja onko taitelijan ammatti saavutettava haave kenelle vain? Eli millaisia tekijät ovat, ja keiden kokemusmaailmoista käsin taidetta ja kulttuuria tehdään?

LÄHTEET

Anttila, P. 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen. 2. painos. Hamina: Akatiimi Oy.

Aromaa, J. & Parkkinen, P. 2024. Kulttuurista voi kadota lähivuosina kymmeniä miljoonia – ”Näen leikkaukset arvopohjan murenemisena”, sanoo rahanjakaja. Yle 10.4.2024. Ladattavissa:

<https://yle.fi/a/74-20082767> Viitattu: 4.5.2024

Buchanan, R. (1992). Wicked Problems in Design Thinking. Design Issues, 8(2), 5-21. Ladattavissa:

https://web.mit.edu/jrankin/www/engin_as_lib_art/Design_thinking.pdf Viitattu: 1.3.2024

Erwin, P. 2005. Asenteet ja niihin vaikuttaminen. Suom. Ahokas, M. Porvoo: Werner Söderström Osakeyhtiö. Alkuperäinen teos 2001.

Fancourt, D. & Finn, S. 2019. World Health Organization. Health evidence network synthesis report. What is the evidence on the role of the arts in improving health and wellbeing? A scoping review.

Ladattavissa: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/329834/9789289054553-eng.pdf>

Viitattu 24.1.2024

Gaver, W. & Boucher, A. & Pennington, S. & Walker, B. 2004. Cultural probes and the value of uncertainty. Interactions - Funology, 11, 5 (September 2004), 53-56. Ladattavissa:

<https://research.gold.ac.uk/id/eprint/4720/1/p53-gaver.pdf> Viitattu: 26.1.2024

Gaver, W., Dunne, T. & Pacenti, E. 1999. Design: Cultural Probes. Interactions 6, 1 (January 1999), 21-29. Ladattavissa:

https://www.researchgate.net/publication/220383091_Design_Cultural_Probes

Viitattu: 26.1.2024.

Heikkilä, R. 2015. Kulttuurin kulutus ja yhteiskunnalliset hierarkiat. Teoksessa Lindholm, A. (toim.)

Ei-kävijästä osalliseksi. Osallistuminen, osallistaminen ja osallisuus kulttuurialalla. Helsinki:

Humanistinen ammattikorkeakoulu, 35–37.

Heikkilä, R. 2017. Suomalainen kulttuuriosallistuminen ja eriarvoisuus: ei-osallistujien jäljillä. Kulttuuripolitiikan tutkimuksen vuosikirja, 6–19. Ladattavissa: <https://doi.org/10.17409/kpt.60095>
Viitattu: kevät 2024.

Heikkilä, R. 2022. Understanding Cultural NonParticipation in an Egalitarian Context (Palgrave Studies in Cultural Participation). Palgrave Macmillan. Ladattavissa: <https://doi.org/10.1007/978-3-031-18865-7> Viitattu: kevät 2024.

Heikkilä, R., & Katainen, A. (2021). Counter-talk as symbolic boundary drawing: Challenging legitimate cultural practices in individual and focus group interviews in the lower regions of social space. The Sociological Review, 69(5), 1029-1050. <https://doi.org/10.1177/00380261211014467>
Viitattu 20.2.2024

Heikkilä, R. & Lindblom, T. 2022. Overlaps and Accumulations: The Anatomy of Cultural Non-Participation in Finland, 2007 to 2018. Journal of Consumer Culture 23 (1): 122–45.
<https://doi.org/10.1177/14695405211062052>. Viitattu: kevät 2024.

Heikkilä, Riie. 2023 Luento: Kulttuuriosallistuminen ja -osallistumattomuus tutkimustiedon valossa. KUTU - Valtakunnalliset kulttuurituottajapäivät & kuntien kulttuuritoiminnan neuvottelupäivät. Jyväskylä 9.–10.10.2023.

Helkama, K., Myllyniemi, R., Liebkind, K. 2005. Johdatus sosiaalipsykologiaan. Helsinki: Edita.

Honkanen H. 2016. Vaikuttamisen psykologia. Helsinki: Arena-Innovation Oy.

Hyyppä, M & Liikanen, H-L. 2005 Kulttuuri ja terveys. Helsinki: Edita Oppiminen Oy.

Innokylä -palvelu 2024, innokyla.fi, Viitattu: kevät 2024

Invalidiliitto, 2004. <https://www.invalidiliitto.fi/> Viitattu: kevät 2024

Kalenius, A. 2023. Opetus- ja kulttuuriministeriön sivistyskatsaus. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2023:3 Ladattavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/164564> Viitattu:

Kallunki, J., & Purhonen, S. (2017). Intergenerational transmission of cultural capital in Finland. Finnish Journal of Social Research, 10(1), 101–111. Ladattavissa: <https://doi.org/10.51815/fjsr.110769> Viitattu: kevät 2024

Kallunki, J. 2023. Kulttuurinen reproduktio Suomessa: Ylempien yhteiskuntaluokkien elämäntapa peruskoulun opetussuunnitelman perusteissa. Teoksessa M. Kalalahti, H. Silvennoinen, J. Varjo & M.

Kangas, A., Jakonen, O. & Havimäki, S-M. 2014. Osallistumista ja aktivointia KUULTO-toimintakokeilun matkassa. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2014:11 Ladattavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75223/okm11.pdf> Viitattu: kevät 2024

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

Kulttuuria kaikille -palvelu, 2024. <https://www.kulttuuriakaikille.fi/>
Viitattu: kevät 2024

Kärki, K. 2013. Osallistumattomuuden kulttuuripoliittiset tulkinnat – teon filosofinen analyysi. Kulttuuripoliitiikan tutkimuksen päivät Helsingissä 16.-17.5.2013. Abstraktit. Viitattu: 24.2.2024

Kärki, K. 2019. Tekemättä jättämiset vastarintana. Teoksessa Outi Autti & Veli-Pekka Lehtola (toim.) Hiljainen vastarinta. Tampere: Tampere University Press, 27–54. Ladattavissa: <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/105306> Viitattu: kevät 2024

Lindholm, A. (toim.) 2015 Ei-kävijästä osalliseksi — Osallistuminen, osallistaminen ja osallisuus kulttuurialalla Humanistinen ammattikorkeakoulu Verkossa: <https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2015/11/Arto-Lindholm-ei-kavijasta-osalliseksi.pdf>

Mager, B. 2010. Service Design as an Emerging Field. Verkossa:

https://www.academia.edu/20566424/Service_Design_An_Emerging_Field

Mattelmäki, T. 2006. Muotoiluluotaimet. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Miettinen, S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy

Miettinen, S. (toim.) 2014. Muotoiluajattelu. Teknologiateollisuus. Helsinki: Teknologiainfo teknova Oy

Nurmela, S. Kulttuuribarometri 2022 Ladattavissa: <https://skr.fi/serve/kulttuuritutkimus-2022>

Viitattu: 4.1.2024

Opetus- ja kulttuuriministeriön kulttuuripolitiikan strategia 2025. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2017:20 Ladattavissa:

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79811/okm20.pdf> Viitattu: 4.1.2024

Oulu2026, 2024. <https://oulu2026.eu/> Viitattu: kevät 2024

Palvelumuotoilu Palo. Luettavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-prosessin-vaiheet/> Viitattu: 3.1.2024.

Pekola-Sjöblom, M. 2020. Kuntalaistutkimus 2020. Erilaistuva Kuntasuomi 2025, Kuntaliiton tutkimusohjelma 2020–2025. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Saatavissa:

https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Kuntalaistutkimus_kuntalisten%20n%C3%A4kemykset%20kulttuuri_ja_vapaa_ajan_palveluista.pdf Viitattu: 6.1.2024.

Purhonen, S., Gronow, J., Heikkilä, R., Kahma, N., Rahkonen, K., & Toikka, A. (2014). Suomalainen maku: Kulttuuripääoma, kulutus ja elämäntyylien sosiaalinen eriytyminen. Gaudeamus Helsinki University Press.

Puukka, P. 2024. Kehysriihestä uusia tummia pilviä kulttuurin ylle: ministeriön leikkaukset aikaistuvat ja paisuvat. 17.4.2024. Yle. Ladattavissa: <https://yle.fi/a/74-20084199> Viitattu: 4.5.2024

Ratkes 2024, RATKES – ratkaisu- ja voimavarasuuntautuneiden menetelmien edistämisyhdistys ry. <https://ratkes.fi/yhdistys/> Viitattu: 12.1.2024.

Sarantou, M., & Miettinen, S. (2022). Empathy and Business Transformation (1st ed.). Routledge. Ladattavissa: <https://doi.org/10.4324/9781003227557> Viitattu: 24.2.2024

Saunders & Tosey 2013. The Layers of Research Design. Verkossa: <https://www.csd.uoc.gr/~hy109/resources/layers.pdf> Viitattu: 28.2.2023.

Suoninen, E., Pirttilä-Backman, A-M., Ahokas, M. 2014. Arjen sosiaalipsykologia. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Alma Talent.

Vilka, H. 2021a. Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Vilka, H. 2021b. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Virolainen, J. 2015. Kulttuuriosallistumisen muuttuvat merkitykset. Katsaus taiteeseen ja kulttuuriin osallistumiseen, osallisuuteen ja osallistumattomuuteen. Kulttuuripoliittisen tutkimuksen edistämässätiö Cupore. Verkkojulkaisu 26. Ladattavissa: <https://www.cupore.fi/fi/julkaisut/cuporen-julkaisut/jutta-virolainenkulttuuriosallistumisen-muuttuvat-merkitykset> Viitattu: kevät 2024

Yhdenvertaisuus.fi -sivusto, 2024. Oikeusministeriö. <https://yhdenvertaisuus.fi/etusivu> Viitattu: kevät 2024

KUVALUETTELO

Kuva 1 Palvelumuotoilun periaatteet.

Kuva 2 Visuaalinen esitys toimintatutkimuksesta.

Kuva 3 Tutkimuksen sipuli Saunders & Tosey (2013) soveltaen

Kuva 4 Tuplatimantti (Design Council, 2005) mukaillen

Kuva 5 Tutkimukseen osallistuneille toimitettu luotainpaketti.

Kuva 6 Kokoava kuvaus luotainpakettien vertauskuvatehtävän vastauksista.

Kuva 7 Otos värikoodatuista luotaintutkimuksen vastauksista.

Kuva 8 Aineiston ryhmittelyä samankaltaisuuskaavioon kulttuuriin kohdistuvista asenteista

Kuva 9 Eläkeläis-Eero

Kuva 10 Alternative Anttu

Kuva 11 Opiskelija Oona

Kuva 12 Perhekeskeinen Petra

Kuva 13 Kulttuuripalveluihin kohdistuvat ennakoasenteet kiteytettynä

Kuva 14 Kulttuuriluotaimesta nousseita ideoita kulttuuripalveluiden lähestyttävyyden lisäämiseksi.

Kuva 15 Yhteiskehittämisen työpajan kuljetus ja sisältö kiteytettynä.

Kuva 16 Ideointimenetelmän ohjeistus työpajan osallistujille.

Kuva 17 Ratkaisuideoiden arviointimatriisi – esimerkki

Kuva 18 Huoneentaulu luotainmateriaalin, työpajan ja Riie Heikkilän luennon (2023) pohjalta.

LIITTEET

Liite 1.

Huoneentaulu luotainmateriaalin, työpajan ja Riie Heikkilän luennon (2023) pohjalta.

Asennemuutoksen ensisarastus

Huoneentaulu luotainmateriaalin, työpajan ja Riie Heikkilän luennon (2023) pohjalta.

Apuvälineet ymmärtämiseen

- ”Kulttuurin käyttöohje”
- Myös aikuisille työkaluja ja kevyttä puuhaa teemojen ja kontekstin opiskeluun
- Ymmärtämisen esteettömyys
- Taideaineiden merkityksen tunnistaminen & lobbaus.



Tervetuloa oppimaan!

Shortseissa oopperaan!

Taide kaduille!

Elitismivapaa kulttuuri

- Muodollisuuksien riisuminen
- Matalan kynnyksen tapahtumia, avoimia ovia, pop-up -tapahtumia

Jalkautuminen

- Kulttuuri lähelle ja helpommin saavutettavaksi
- Jalkautuva toiminta uusiin, yllättäviinkin paikkoihin

Wow!

Viestintä

- Inklusiivinen monikanavainen viestintä, johon joukkovoimaa kulttuuritoimijoiden yhteisellä viestillä
- Moninaisempi kuvasto
- Ihmisten oma ääni, tarinat ja kokemukset jakoon

Tule sellaisena kuin olet!

Alakko kulttuurikaveriksi?

Vertaistoiminta

- Kaveritoimintaa
- Yhteistyö erilaisten yhteisöjen ja kerhojen kanssa, jotta ensimmäinen kerta on helpompi