



Kulttuuriasenteen- muutos: työpaja kulttuurin asenteellisesta saavutettavuudesta palvelumuotoilun keinoin

Työpaja 2024
Päivi Soini



Oulu2026
European Capital
of Culture

Esittelykierros

Kerro nimesi, edustamasi taho ja jotain, mikä yllätti sinut tai ilahdutti sinua tänään.

Aiheintressi

Tavoite on edistää yhdenvertaisuutta ja sosiaalista saavutettavuutta kulttuuripalveluissa, sekä tuottaa ratkaisuja, joilla madaltaa kulttuurielämysten kynnystä tulevaisuudessa.

Työmenetelmät

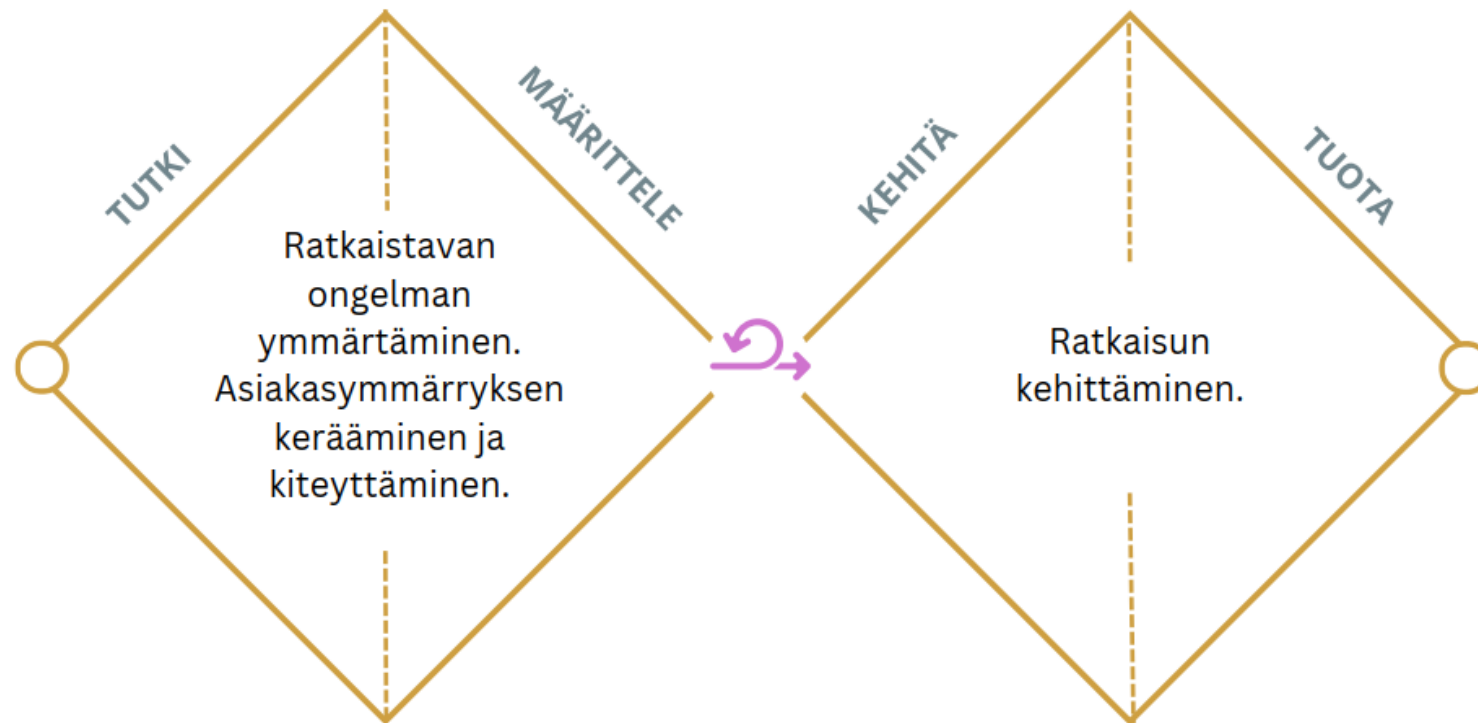
Toimintatutkimus kulttuuripalveluihin kohdistuvien ennakkoasenteiden vaikutuksesta palveluiden koettuun saavutettavuuteen.

Kulttuuriluotain tutkimusmenetelmänä on tallentanut ihmisten kokemuksia ja ajatuksia alueen kulttuuripalveluista. Tutkimukseen osallistui seitsemän vastaajaa, toteutus Oulussa marras-joulukuussa 2023.

Yhteiskehittämisen työpajan tavoitteena on tuottaa asiakasymmärryksen pohjalta ratkaisuja siihen, että kaikki voisivat kokea kotikaupunkinsa kulttuuripalvelut ja Oulu2026 Kulttuuripääkaupungin omikseen.

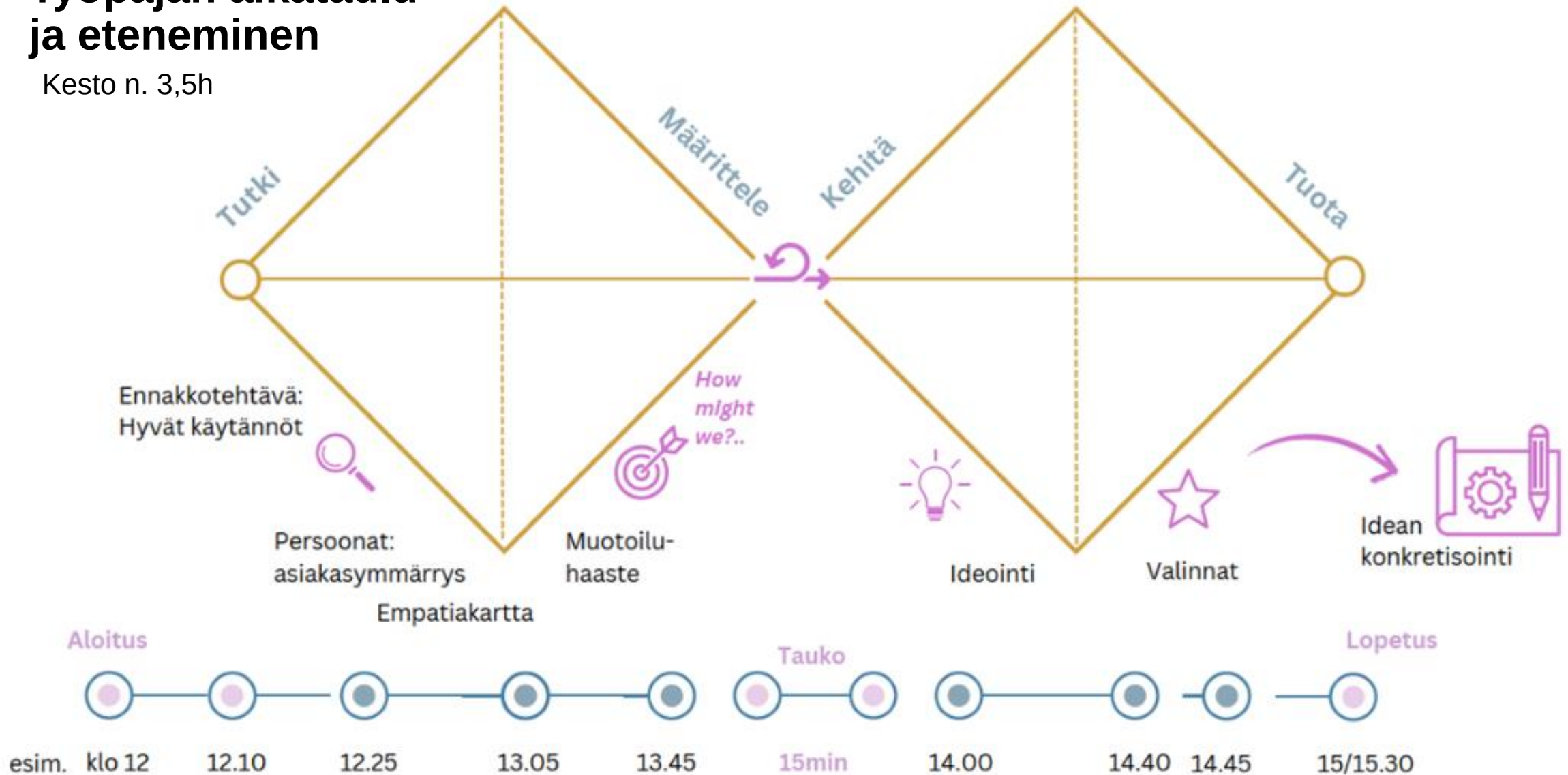
Palvelumuotoilu

- ihmislähtöistä kehittämistä, johon palvelun käyttäjä otetaan aktiivisesti mukaan.
- antaa kehitystyölle kokonaisvaltaisen lähestymistavan, prosessin, menetelmät ja työkalut.
- Pamu-prosesseista tunnetuin on tuplatimantti-malli, joka jakaa prosessin neljään vaiheeseen:



Työpajan aikataulu ja eteneminen

Kesto n. 3,5h



Palvelumuotoilun pääperiaatteet

Ihmislähtöisyys

Yhteiskehittäminen

Konkreettisuus

Prosessien iteratiivisuus

Joustava ajattelu

Kokonaisvaltaisuus

Yhteiskehittämisen työpaja

Tavoitteena ideoida tapoja tuoda kulttuuripalveluita lähestyttävämmäksi kulttuurisesti passiivisten kohderyhmälle.

Sisältö

- Tutustuminen palvelumuotoilun prosessiin ja menetelmiin
- Pohdintaa ja ideointia kootun asiakasymmärryksen pohjalta

Työtapa

1. Osallistava työtapa
 2. Avoin ilmapiiri
 3. Analyttisen ja luovan ajattelun vuorottelu
- Ideointivaiheessa ideoiden määrä on tärkeää, ei laatu. Ei arvioida ideoita liian varhaisessa vaiheessa.
 - Analyysivaiheessa arvioidaan paras kiteytys tai näkökulma.

**Konkreettisia ratkaisuja
kulttuuripalveluiden
asenteelliseen
saavutettavuuteen**

Taustaa

Kulttuurin kulutuksen jakautuminen

Kulttuoriosallistuminen jakautuu ääripäihin; niihin jotka ei kuluta mitään kulttuuria ja niihin jotka kuluttavat sekä arkisempaa kulttuuria että muodollisempaa kulttuuria. Kulttuurinen orientaatio ja osallistuminen näyttävät liittyvän perittyyn kokemusmaailmaan ja yhä vahvemmin koulutustasoon.

Vähäinen kulttuurinen osallistuminen

Tilastoaineistojen mukaan vähäistä kulttuurista osallistumista ennustavat matala koulutus, ruumiillisen työn tekeminen, asuminen pienellä paikkakunnalla, asuminen Pohjois- tai Itä-Suomessa ja asema perinteisten työmarkkinoiden ulkopuolella.

Heikkilä, R. 2022

Miessukupuoli, nuori ikä sekä kulttuuriharrastusten vähyys lapsuudessa ovat myös ei-kävijyyden taustalla vaikuttavia sosiodemografisia ennustajia.

Virolainen, 2015; Heikkilä & Lindblom 2022

Asenteellinen saavutettavuus

Ennakkoasenteet voivat suuntautua mm. kulttuurilaitoksiin: "Oulu Sinfonia - "Koska jo nimi pelottava", kulttuurin ymmärtämisen odotuksiin: "Voiko taidetta kuluttaa, jos kokee, että ei ymmärrä?" ja sosioekonomisiin tekijöihin: "hienompi kulttuuriväki" ja "kulttuuritapahtumat ovat kalliita."

Suhonen 2023; Sitaatit luotaintutkimus

Kulttuurinen osallistumattomuus

Heikkilän tutkimus tarjoaa kolme näkökulmaa kulttuuriseen osallistumattomuuteen, jotka ilmenee tutkittavien tavoissa puhua korkeakulttuurista.

Hyväksyvästi puhuvat

Ymmärsivät kulttuurin merkityksen, vaikka eivät aina sisältöä ymmärtäneetkään.

Käytännöllisesti suhtautuvat

Kokivat, ettei kulttuuri ole heidän ”juttu” ja heidän harrastuksiansa määrittelivät käytännön tekijät.

Uhmakkaat

Harrastivat hieman populaaria tai arkista kulttuuria, mutta vihasivat korkeakulttuuria ja kaikkea siihen liittyvää. Kokivat syrjäytyneensä korkeakulttuurista ja muussakin mielessä.

Työpaja

Hyvät käytännöt jakoon! Aikaa 5min.

Mitä hyviä käytäntöjä, kokeiluja ja ideoita teidän organisaatiossanne on käytössä palveluidenne sosiaalisen saavutettavuuden näkökulmasta?

Kuinka kynnystä palveluiden pariin on teillä pyritty madaltamaan?



Persoonat

→ tutustutaan luotaintutkimuksen (7hlö) kautta kerättyyn asiakasymmärrykseen kulttuurisesti passiivisten näkökulmasta

Alternative Anttu



Perhekeskeinen Petra



Eläkeläis-Eero



Opiskelija Oona



Persoonat ja palvelu

Alternative Anttu



Perhekeskeinen Petra



Eläkeläis-Eero



Opiskelija Oona



Mikä aiheuttaa epävarmuutta?

Olenko alipukeutunut tilaisuuteen? Esitykset saattavat olla kalliita

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

“Kulttuurihanke on joutavaa rahan tuhlausta näin riitaisassa kaupungissa”

Saako tilaisuudesta poistua, jos menee ”yli”?

Mitä puuttuu?

“Enemmän väriä, esityksiä, eloa katukuvaan”, “avoimia ovia”.

Olisi kivaa, että myös “vähemmän kulttuuritietoiset löytäisivät infoa näytöksistä yms.”

Yhteinen sävel eri porukoitten välillä ja johdonmukaisuus “näissä kaupungin toimissa”

“Matalan kynnyksen tutustumiskäyntejä, kokeilupisteitä” ja “jotain lyhennettyjä esityksiä tunnetuista kappaleista”

Mitä kannattaa korostaa?

“Taide ja kulttuuri opettaa ihmistä muistamaan itsensä”

Löydä “oma tapasi kuluttaa taidetta ja kulttuuria”

Taide ja kulttuuri on “kunnon ajanviete” ja keino toimia sillanrakentajana

Iloa itsensä ylittämisestä

Tulostettavat Persoonat -työpohjat

Persoonana

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.

Minä en ole tarpeeksi hyvä osallistumaan taiteen tekemiseen

Ihmiset katsovat nenänvartta pitkin niitä, jotka eivät "kuulu piireihin".

Ulkona olevat taidepolut on kivoja

"Kaikki nykytanssin harrastajat ovat outoja eivätkä välttämättä osaa edes tanssia"

"Mitä taideharrastusta kokeilisit huvikseen?"

"No sitä nykytanssia" :D



Persoona

Alternative Anttu

Elämäntilanne:

27-vuotias, lukion suorittanut.

Työskentelee osiaaialalla. 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 plösö". Kokee sosiaalista jännitystä.

Mielenkiinnon kohteet, harrastukset:

Musiikin tekeminen, kirjoittaminen

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

Tiedän kulttuuripasseja jaetun, mutta en ole saanut

"Vähemmän patsastelua, snobbailua ja vakavuutta."

Vaikka sortsit jalassa kokemaan klassista musiikkia

Toivoisin löytäväni kulttuurikokemuksista jotain, joka vie omaa matkaa eteenpäin

Kulttuuri on tietyn "elegantin" ryhmän oma juttu. Joille kulttuuri on osa identiteettiä

Ajattelevat, että "Mitä tuo lökapöksy tekee täällä konsertissa"



Persoona *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.

Enemmän helppoja tapahtumia ja tiedotusta omissa "medioissa /kanavissa". Ihmisten luo tulemista.

Ehkä kouluissa voitaisiin osallistua enemmän taidetapahtumiin. Jospa kipinää saataisiin syttymään koulusta käsin.

Jotenkin pitäis näkyä se että siellä käy omanlaisia ihmisiä”

Omissa harrastuksissa ei tarvi huolehtia "muusta yleisöstä" ja omasta käytöksestä

Kirjallisuus on tärkeä. Avaa maailmoja ja näkökulmia ja toimii pakopaikkana.



Persoona

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.



Empatiakartta

- Empatiakartta on visuaalinen työkalu kerätyn asiakasymmärryksen jäsentämiseen
- Arvioidaan nykyistä palvelukenttää asiakkaan näkökulmasta pohtimalla persoonan asennetta ja kokemuksia kulttuuripalveluiden käytön suhteen. Tehtävän kesto: n. 35min + purku 30min.
 - Pohtikaa hetki teille annettua esimerkkipersoonaa ja asettautukaa tämän saappaisiin - kuka hän on, mikä häntä kiinnostaa, millainen on hänen asenteensa ja suhteensa kehitettävään palveluun
 - Täydentäkää empatiakarttaan otsikoidut osa-alueet: mitä tuntee, ajattelee jne.
 - Miettikää persoonan kokemusta palvelusta kriittisesti asiakkaan näkökulmasta kipupisteiden tunnistamiseksi. Merkitkää kriittisimmät kipupisteet.

Empatiakartta

Apukysymykset

Mitä tuntee ja ajattelee?

- Yritä ajatella kuten hän ajattelee.
- Mikä hänelle on tärkeintä?

Mitä tekee ja sanoo?

- Miten hän käyttäytyy ja puhuu
- Mikä on hänen asenteensa?

Mitä näkee ja kuulee?

- Kuvaile mitä hän näkee ympärillään. Vaikuttaako jokin hänen näkemänsä mahdollisiin asenteisiin?
- Ketkä vaikuttavat hänen mielipiteisiinsä?
- Mitä aiheesta sanotaan julkisessa keskustelussa?

Toivoo

- Mitä tiedostettuja ja ehkä osin tiedostamattomiakin toiveita hänellä on?

Pelkää

- Mikä estää häntä?
- Mitä riskejä hän kaihtaa?

Kipukohdat palvelukokemuksessa:

- Mistä syistä hän voisi turhautua?



Tulostettavat Empatiakartta -työpohjat

Empatiakartta

Opiskelija Oona

Mitä tuntee ja ajattelee?

Mitä tekee ja sanoo?

Mitä näkee ja kuulee?

Toivoo:

Pelkää

Kipukohtat palvelukokemuksessa:



Empatiakartta

Eläkeläis-Eero

Mitä tuntee ja ajattelee?

Mitä tekee ja sanoo?

Mitä näkee ja kuulee?

Toivoo:

Pelkää

Kipukohdat palvelukokemuksessa:



Empatiakartta

Alternative Anttu

Mitä tuntee ja ajattelee?

Mitä tekee ja sanoo?

Mitä näkee ja kuulee?

Toivoo:

Pelkää:

Kipukohdat palvelukokemuksessa:



Empatiakartta

Perhekeskeinen Petra

Mitä tuntee ja ajattelee?

Mitä tekee ja sanoo?

Mitä näkee ja kuulee?

Toivoo:

Pelkää:

Kipukohtat palvelukokemuksessa:



How might we...



Kiteytetään muotoilutehtävä “Kuinka voisimme” -kysymysten avulla.
Kesto 5 min.

- Ideoidaan aluksi useita kysymyksiä, joiden pohjalta yhdistellen sekä priorisoiden muodostuu paras kysymyksenasettelu.
- “Kuinka me voisimme” -kysymysten tarkoitus on inspiroida ja ohjata ideointivaihetta.
- Kiteytykset postit-lapuille: laput seinälle ja äänestetään paras kiteytys muotoilutehtävälle, jota lähdetään seuraavassa vaiheessa ideoimaan ratkaisuja.

Tauko 15 min



Virittäytymisen ideointiin

Aivojen kuntosali:

Ryhmä asettuu seisomaan ringiin. Pyydä osallistujia hieromaan vasemmalla kädellä vatsaansa myötäpäivään ja samanaikaisesti hieromaan oikealla kädellä päälakeaan vastapäivään. Muutaman sekunnin kuluttua pyydä osallistujia lisäämään liikkeeseen oikean jalan tömistely maahan. Muutaman sekunnin kuluttua lisää liikkeeseen silmien kiinnipito ja pyydä osallistujia kuvittelemaan, että he syövät jäätelötuuttia.



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.

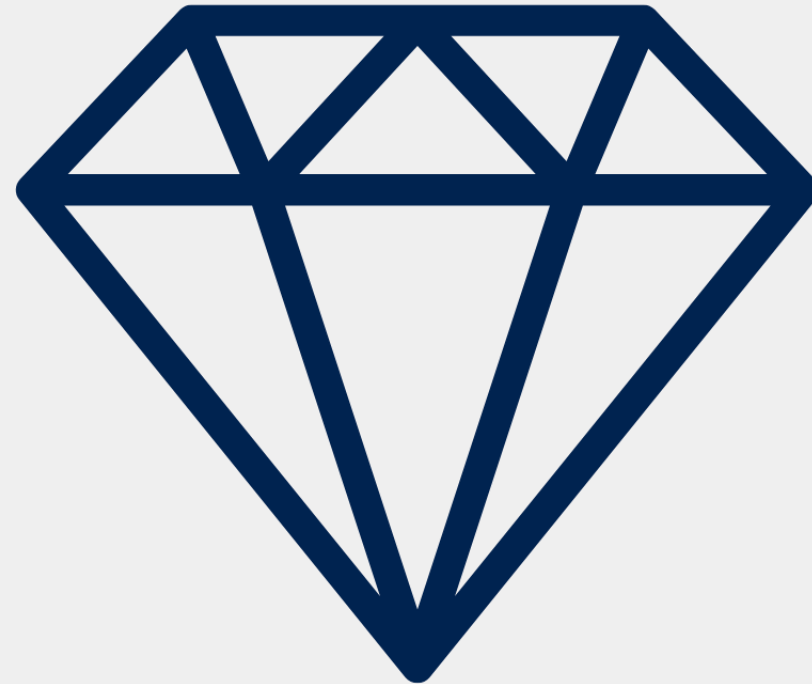
E – Ideoiden Esittelyt. Parhaat ideat jaetaan ryhmälle, 10 min työskentelyä. Ei arvioida ideoita, kuunnellaan.

R – Ehdotusten Ristiinarviointi, aikaa 5min.

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

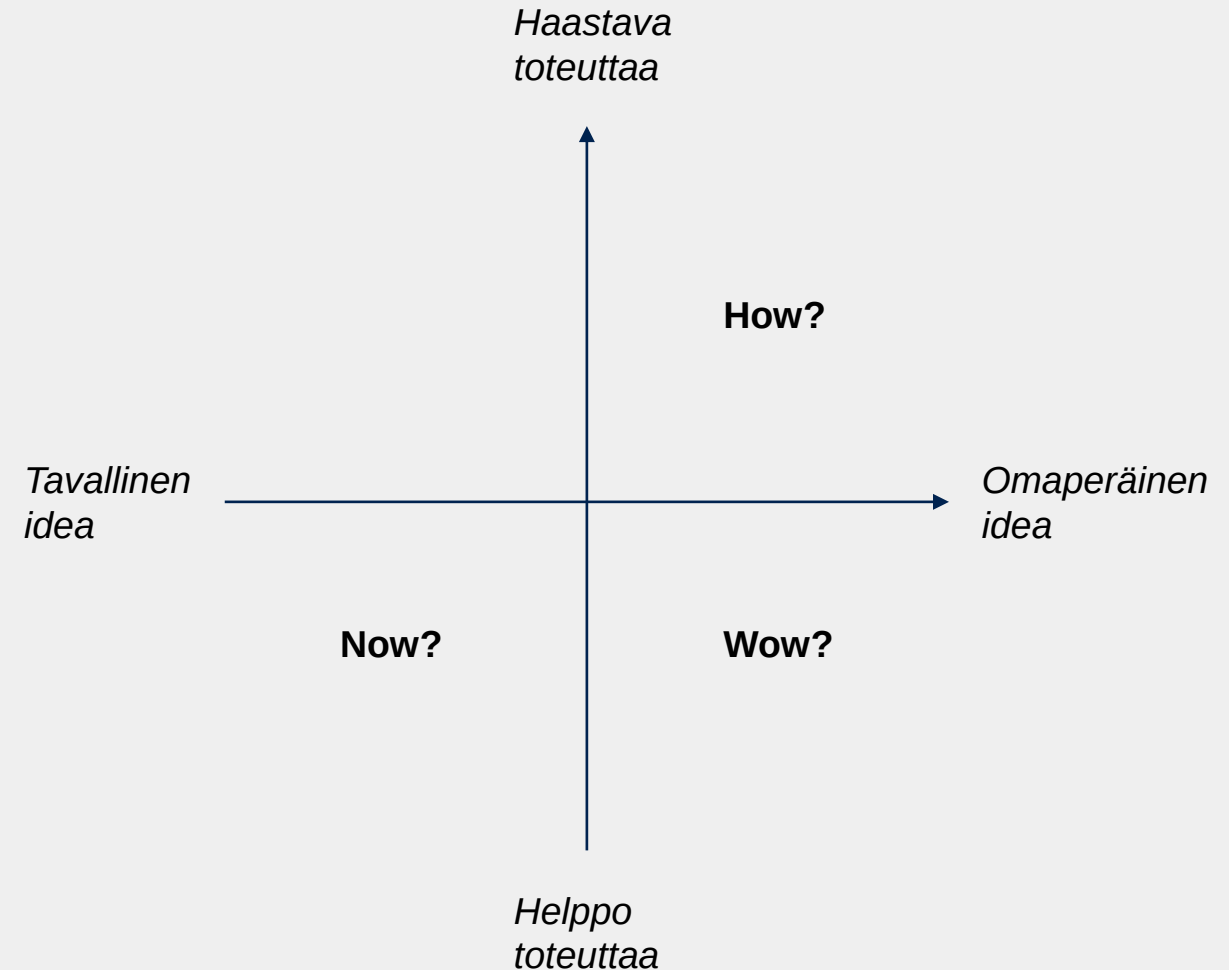
Valinnat ja yhteenveto

- Valitaan parhaat ideat äänestämällä. Aikaa n. 5 min.
- Muistuttakaa jälleen mieliinne mihin teidän tuli etsiä ratkaisu.
 - Jokainen saa jakaa kolme tarraa valituille konsepteille.
 - Lasketaan tarrat loppuksi ja tehdään loppuyhteenveto



Ratkaisuideoiden arviointi

- Työpajan kesto tähän työvaiheeseen saakka on noin 3-3,5h, joten ideoiden arvioinnin, konkretisoinnin ja testaamisen vaihetta ei ehditä toteuttaa.
- Jos aikaa on enemmän, voi seuraavaksi edetä ratkaisuideoiden arviointiin.
- Miten-nyt-wow- matriisi on ideoiden valintatyökalu, joka auttaa organisoimaan ja arvioimaan ideoita yhteistyössä. Matriisi luokittelee ideat niiden omaperäisyyden ja toteutuksen helppouden perusteella.
- Voit ladata valmiin pohjan ja ohjeet esim. <https://www.haaga-helia.fi/fi/how-now-wow-matrix>



Kiitos!

Tekijä: Päivi Soini (*alkuperäinen esitys on muutettu Oulu2026-esityspohjalle*)

Esityksessä käytetyt lähteet löydät Soinin pro gradu – tutkielmasta:

<https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2024062156752>



Oulu2026
European Capital
of Culture