

Kulttuurilaitosten digitaalinen yleisösuhde

Kooste selvityshankkeen tuloksista

Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2019:25

Tapani Sainio, Viivi Ängeslevä, Emma Harju

Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2019:25

Kulttuurilaitosten digitaalinen yleisösuhte

Kooste selvityshankkeen tuloksista

Tapani Sainio, Viivi Ängeslevä, Emma Harju

Opetus- ja kulttuuriministeriö

ISBN: 978-952-263-651-5 (PDF)

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto

Helsinki 2019

Tämä raportti on lisensoitu [Creative Commons Nimeä 4.0 Kansainvälinen -lisenssillä](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.fi)



Viittausesimerkki: Kulttuurilaitosten digitaalinen yleisötyö, opetus- ja kulttuuriministeriö 2018.

Nimeä 4.0 Kansainvälinen (CC BY 4.0 <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.fi>)

Kuvailulehti

Julkaisija	Opetus- ja kulttuuriministeriö	14.6.2019	
Tekijät	Tapani Sainio ja Viivi Ängeslevä, opetus- ja kulttuuriministeriö, Emma Harju, Museovirasto		
Julkaisun nimi	Kulttuurilaitosten digitaalinen yleisösuhde. Kooste selvityshankkeen tuloksista		
Julkaisusarjan nimi ja numero	Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2019:25		
Diaarinumero	OKM/6/691/2019	Teema	kulttuuri
ISBN PDF	978-952-263-651-5	ISSN PDF	1799-0351
URN-osoite	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-651-5		
Sivumäärä	46	Kieli	suomi
Asiasanat	yleisö, kulttuurilaitokset, digitalisaatio		
Tiivistelmä	<p>Opetus- ja kulttuuriministeriön vuosina 2017–2018 toteuttamassa selvityshankkeessa Kulttuurilaitosten digitaalinen yleisösuhde kartoitettiin kulttuurilaitosten ja yleisöjen välistä vuorovaikutusta digitaalisissa toimintaympäristöissä. Selvityshankkeen tavoitteena oli koota tietoa kulttuurilaitosten nykyisistä käytännöistä ja haasteista, lisätä digitaalista yleisösuhdetta koskevaa keskustelua ja kulttuurilaitosten välistä yhteistyötä sekä antaa suuntaviivoja tulevaisuuden kehittämistarpeista.</p> <p>Selvityshankkeen taustalla oli uusien teknologioiden tuomat muutokset, jotka ovat vaikuttaneet monin tavoin viestinnän, vuorovaikutuksen ja osallistumisen muotoihin, monimuotoistaneet kulttuuriin osallistuvien yleisöjen roolia sekä muuttaneet odotuksia kulttuuriin osallistumisen tavoista ja kulttuurilaitosten palveluista.</p> <p>Kulttuurilaitosten digitaalinen yleisösuhde -hankkeessa toteutettujen verkkokyselyn ja seminaarien tulosten perusteella digitaalisen yleisösuhteen kehittämisen tärkeimpinä tavoitteina nähdään yleisöpohjan monipuolistuminen ja saavutettavammat palvelut. Selvityshankkeen mukaan merkittävimmät edellytykset kulttuurilaitosten menestymiselle muuttuvassa ympäristössä ovat organisaation strateginen sitoutuminen digitaalisiin toimintamuotoihin, uudenlaisen osaamisen hankkiminen, uusien yhteistyötapojen ja toimintamallien kokeilu ja käyttöönotto sekä tiedon lisääminen ihmisten tarpeista ja käyttäytymisestä.</p>		
Kustantaja	Opetus- ja kulttuuriministeriö		
Julkaisun jakaja/myynti	Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi Julkaisumyynti: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Presentationsblad

Utgivare	Undervisnings- och kulturministeriet	14.6.2019	
Författare	Tapani Sainio och Viivi Ängeslevä, undervisnings- och kulturministeriet, Emma Harju, Museiverket		
Publikationens titel	Kulturinstitutionernas digitala publikrelationer. Utredningens resultat i korthet		
Publikationsseriens namn och nummer	Undervisnings- och kulturministeriets publikationer 2019:29		
Diarienummer	OKM/6/691/2019	Tema	kultur
ISBN PDF	978-952-263-651-5	ISSN PDF	1799-0351
URN-adress	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-651-5		
Sidantal	46	Språk	finska
Nyckelord	publik, kulturella institutioner, digitalisering		
Referat	<p>I undervisnings- och kulturministeriets utredningsprojekt om Kulturinstitutionernas digitala publikrelationer som genomfördes 2017–2018 kartlades växelverkan mellan kulturinstitutionerna och deras publik i digitala verksamhetsmiljöer. Målet med projektet var att sammanställa information om kulturinstitutionernas nuvarande praxis och utmaningar, bidra till debatten om digitala publikrelationer och öka samarbetet mellan institutionerna samt ange riktlinjer för framtida utvecklingsbehov på området.</p> <p>Bakgrunden till utredningen är de förändringar den nya teknologin fört med sig och som påverkat vilka former kommunikationen, växelverkan och deltagandet tar, skapat mångsidigare roller för publiken i kulturella evenemang och förändrat formerna för hur publiken väntas delta samt på de tjänster kulturinstitutionerna erbjuder.</p> <p>Med utgångspunkt i de resultat som erhöles i en webbenkät och två seminarier anser utredningen att de viktigaste utvecklingsmålen är att diversifiera publikunderlaget och göra tjänsterna mer tillgängliga. Enligt utredningen är de främsta förutsättningarna för att kulturinstitutionerna ska vara framgångsrika i en föränderlig värld att de engagerar sig i digitala verksamhetsformer, skaffar sig nya slags kompetenser, prövar på och tar i bruk nya samarbetsformer och verksamhetsmodeller samt får mer kunskap om människors beteenden och behov.</p>		
Förläggare	Undervisnings- och kulturministeriet		
Distribution/ beställningar	Elektronisk version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Beställningar: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Description sheet

Published by	Ministry of Education and Culture	14th June 2019	
Authors	Tapani Sainio and Viivi Ängeslevä, Ministry of Education and Culture, Emma Harju, Finnish Heritage Agency		
Title of publication	Audience development of cultural institutions via digital means. Summary of project outcomes		
Series and publication number	Publications of the Ministry of Education and Culture, Finland 2019:29		
Register number	OKM/6/691/2019	Subject	Culture
ISBN PDF	978-952-263-651-5	ISSN (PD F)	1799-0351
Website address (URN)	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-651-5		
Pages	46	Language	Finnish
Keywords	audience, cultural institutions, digital transformation		
<p>Abstract</p> <p>Between 2017 and 2018, the Ministry of Education and Culture carried out a project, 'Audience development of cultural institutions via digital means', which examined the relationship and interaction between cultural institutions and their audiences in digital environments. The purpose of the project was to gather information about the current practices and challenges of cultural institutions, stimulate discussion on the digital audience relationship development, increase cooperation between cultural institutions, and provide information on the emerging development needs.</p> <p>The project stems from the changes that were brought to the fore by new technologies. In multiple ways, these changes have affected the forms of communication, interaction and participation, diversified the role of audiences engaging in culture, and changed the expectations both for the practices of cultural engagement and for the services provided by cultural institutions.</p> <p>Based on an online survey and the outcomes of the seminars held as part of the project, diversification of the audience base and improved access to services are the most important objectives of developing the audience relationship. The project suggests that in order for cultural institutions to succeed in the changing environment, they should have a strategic commitment to digital forms of activity, acquire new kinds of knowledge, pilot and adopt new methods of cooperating and working, and find out more about people's needs and behaviours.</p>			
Publisher	Ministry of Education and Culture, Finland		
Distributed by/ publication sales	Online version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Publication sales: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Sisältö

1 Johdanto	9
1.1 Digitaalisuus kulttuuripolitiikassa.....	9
1.2 Selvityshankkeen tavoitteet ja toteutus.....	11
1.3 Selvityshankkeen keskeisimmät tulokset.....	13
2 Verkkokysely: digitaaliset toimintatavat kulttuuritoimijoiden yleisötyössä	15
2.1 Verkkokyselyn toteutus	15
2.2 Kulttuurialan toimijoiden yleisötyön tavoitteet	17
2.3 Digitaaliset keinot ja kanavat kulttuurialan toimijoiden yleisötyössä.....	19
2.4 Yleisöjä koskevan tiedon kerääminen ja käyttö.....	22
2.5 Haasteet.....	23
2.6 Tarvittavat toimet.....	25
2.7 Uhat ja mahdollisuudet.....	27
2.8 Toimintatapojen kehittämistarpeet.....	29
2.9 Kyselyn keskeiset tulokset.....	30
3 Seminaarien sisältö ja tulokset	32
3.1 "Uudet toimijuudet" ja "Unelmia ja digihommia".....	32
3.2 Työpajojen tulokset: Uudet toimijuudet: kulttuurilaitosten digitaalinen yleisösuhte, 13.4.2018.....	34
Ryhmät 1 & 2.	34
Ryhmä 3. Käyttäjätieto.....	35
Ryhmä 4. Yhteistyö.....	36
Ryhmä 5. Osallistavat teknologiat	36
3.3 Työpajojen tulokset: Unelmia ja digihommia – seminaari kulttuurilaitosten digitaalisesta yleisösuhteesta, 21.8.2018.....	37
Keskustelu: Taiteen ja yleisön rajapintoja.....	37
Keskustelu: Digiä isosti ja pienesti. Kansallismuseon virtuaaliodellisuustoteutus ja vuorovaikutteiset striimausopastukset.....	38
Työpaja: Ideoita digitaalisen yleisösuhteen kehittämiseen omassa organisaatiossa	39
Liite. Kyselyrunko	41

1 Johdanto

1.1 Digitaalisuus kulttuuripolitiikassa

Digitalisoituvaa yhteiskuntaa toimii yhä enenevässä määrin datan, informaation ja niistä muodostetun tiedon ja palvelujen varassa.¹ Digitaaliset ympäristöt ja niissä tapahtuva vuorovaikutus ovat merkittävä osa ihmisten arkea. Sisällöt virtaavat yhä nopeammin alustoilta kuluttajille ja ihmiseltä toiselle. Fyysiset ja digitaaliset palvelut ja ympäristöt ovat yhä tiukemmin sidoksissa toisiinsa.

Teknologinen kehitys muuttaa monin tavoin taiteen ja kulttuurin tuottamista ja jakelua, ilmaisumuotoja ja menetelmiä sekä arvoketjuja ja liiketoimintamalleja. Tämä vaikuttaa taiteilijoiden ja muiden kulttuurialojen ammattilaisten työskentelyyn, kulttuuriorganisaatioiden toimintaan, datan syntymiseen ja hallintaan, taiteen kokemiseen ja yleisöjen rooliin. Taiteen ja kulttuurin sisällöillä ja ammattilaisilla on merkittävä rooli koko luovien alojen digitaalisessa kehityksessä. Taiteella ja kulttuurilla on myös tehtävä tukea digitalisoituvan yhteiskunnan kehittymistä sosiaalisesti ja kulttuurisesti kestäväillä tavoilla.

Merkittävä alue teknologisessa kehityksessä on tekoälyn kehittäminen. Tekoälyä käytetään jo nykyisin monipuolisesti ja lähitulevaisuudessa vielä paljon nykyistä laajemmin niin taiteellisen ilmaisun osana kuin taiteen tekemisessä käytettävien aineistojen kokoamisessa, yhdistämisessä ja hyödyntämisessäkin. Tekoäly on apuna esimerkiksi sisältöjen kuvailussa, logistiikassa ja tietomassojen analysoinnissa.

Koska tekoäly tarvitsee dataa ja sen kehitys perustuu oppimiseen, on tärkeää, että kulttuurisällöt ja niihin sisältyvä tietämys on hyödynnettävässä muodossa. Tekoälyn hyödyntäminen edellyttää sekä tekoälyn ominaisuuksiin että ihmisten vahvuuksiin nojaavaa

1 Valtioneuvoston selonteko Eettistä tietopolitiikkaa tekoälyn aikakaudella: <https://vm.fi/documents/10623/7768305/Eettist%C3%A4+tietopolitiikkaa+teko%C3%A4lyn+aikakaudella+-selonteko.pdf/bf0ef101-5e11-175e-a87a-dea78359780c/Eettist%C3%A4+tietopolitiikkaa+teko%C3%A4lyn+aikakaudella+-selonteko.pdf.pdf>

vuorovaikutusta. Tekoälyn aikakaudella eettisyys, empatia, luovuus ja mielikuvitus ovat entistä tärkeämpiä inhimillisiä vahvuuksia.

Opetus- ja kulttuuriministeriön kulttuuripolitiikan strategia vuodelle 2025² esittää keskeisinä digitalisaatioon liittyvinä muutoksina kulttuurisisältöjen ja palvelujen saatavuuden parantamisen, digitaaliset jakelualustat, kulttuuriperinnön karttumisen uusilla tavoilla sekä kirjastojen tehtävän kansalaisten digitaalisen osallisuuden turvaamisessa. Strategian mukaan luovat alat uusine innovaatioineen antavat laajemminkin suuntaa digitaaliselle aikakaudelle.

Kulttuuria, taidetta ja kulttuuriperintöä koskevassa viime vuosien lainsäädännössä ja ohjelmatyössä digitaalisuutta tarkastellaan yleensä palveluiden ja sisältöjen saavutettavuuden, kansalaisten osallistumismahdollisuuksien, digitaalisten ja fyysisten tilojen sekä taiteilijoiden ja ammattilaisten työskentelyn näkökulmista.

Yleisiä kirjastoja koskevaan lakiin (1492/2016) liittyvän hallituksen esityksen³ perustelujen mukaan fyysinen tila, digitaaliset ympäristöt, aineistot ja välineet mahdollistavat käyttäjien vuorovaikutuksen, itseilmaisuuden ja oppimisen. Kirjastoissa digitaalisten teknologioiden hyödyntäminen muuttaa palveluprosesseja, vähentää rutiinivaihtelua ja mahdollistaa kirjaston henkilöstön työn painottumisen asiantuntemusta ja vuorovaikutusta edellyttäviin tehtäviin.

Museopoliittisen ohjelman Mahdollisuuksien museo⁴ mukaan digitaalisuus avaa uusia tapoja ymmärtää kulttuuriperintöä, osallistua ja kokea osallisuutta. Vuorovaikutteisten digitaalisten ja fyysisten kohtaamisten myötä museoiden ja yleisöjen suhde syvenee. Verkko mahdollistaa kulttuuriperintöaineistojen hyödyntämisen laajasti ja luovasti yhteiskunnan eri osa-alueilla. Vuoden 2020 alusta voimaan tulevassa Museolaissa (314/2019) säädetään alueellisten ja valtakunnallisten vastuumuseoiden yhdeksi tehtäväksi kehittää ja edistää alansa digitaalista tietoa tai sisällön digitaalista tallentamista ja saatavuutta.

Kuntien kulttuuritoimintaa koskevaan lakiin (166/2019) liittyvän hallituksen esityksen perustelujen⁵ mukaan digitaalisesti tuotetut kulttuuripalvelut ovat yksi keino parantaa kulttuurin saatavuutta ja saavutettavuutta. Kuntien kulttuuri- ja taidetoiminnan tilat voivat olla fyysisten paikkojen esimerkiksi digitaalisia alustoja. Lain perusteluissa tunnustetaan digitaalisen teknologian hyödyntämiseen liittyvän osaamisen tärkeys.

2 <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/79811>

3 https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_238+2016.aspx

4 <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/160600>

5 https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_195+2018.aspx

Työryhmän esityksessä Taide- ja taiteilijapolitiikan suuntaviivoiksi⁶ katsotaan, että digitaalisuus avaa taiteilijoille mahdollisuuksia käyttää uusia menetelmiä ja ilmaisumuotoja sekä julkaista ja levittää teoksia. Uudet digitaaliset alustat mahdollistavat aiempaa suuremman yhteyden tarjonnan ja kysynnän välille, joskin ongelmaksi voi muodostua markkinoiden keskittyminen harvojen suurien toimijoiden käsiin. Digitalisaation eteneminen vaikuttaa olennaisesti taiteilijan työnkuvan muutokseen ja siihen liittyvät kiinteästi myös tekijänoikeudet.

Opetus- ja kulttuuriministeriön Digitaalisen kulttuuriperinnön kokonaisuus⁷ on keskeinen museo-, kirjasto- ja arkistosektoreita yhdistävä infrastruktuuri. Finna-palvelu ja Kulttuuriperintö-PAS -palvelu mahdollistavat digitaalisten kulttuuriperintöaineistojen yhteentoimivuuden, laajan hyödyntämisen ja pitkäaikaisen säilymisen.

1.2 Selvityshankkeen tavoitteet ja toteutus

Opetus- ja kulttuuriministeriön vuosina 2017–2018 toteuttama selvityshanke Kulttuurilaitosten digitaalinen yleisösuhte⁸ keskittyi kulttuurilaitosten ja yleisöjen väliseen vuorovaikutukseen yleisösuhteen kehittämisen (*audience development*) näkökulmasta.⁹ Selvityshankkeen tavoitteena oli koota tietoa kulttuurilaitosten nykyisistä käytännöistä ja haasteista, lisätä digitaalista yleisösuhdetta koskevaa keskustelua ja kulttuurilaitosten välistä yhteistyötä sekä antaa suuntaviivoja tulevaisuuden kehittämistarpeista.

Selvityshankkeessa toteutettiin vuodenvaihteessa 2017–2018 ministeriön ja Cuporen laatima verkkokysely kulttuurialan laitoksille, organisaatioille ja toimijoille niiden digitaalisen yleisötyön toimintatavoista sekä järjestettiin kaksi seminaaria huhti- ja elokuussa 2018.

Selvityshankkeen taustalla oli uusien teknologioiden tuomat muutokset, jotka ovat vaikuttaneet monin tavoin viestinnän, vuorovaikutuksen ja osallistumisen muotoihin, monimuotoistaneet kulttuuriin osallistuvien yleisöjen roolia sekä muuttaneet odotuksia kulttuuriin osallistumisen tavoista ja kulttuurilaitosten palveluista. Selvityshanke toteutettiin kulttuurilaitosten

6 <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161125>

7 <https://minedu.fi/digitaalinen-kulttuuriperinto>

8 Aluksi selvityshankkeessa käytettiin käsitettä ”digitaalinen yleisötyö”, mutta hankkeen aikana siirryttiin käsitteeseen ”digitaalisen yleisösuhteen kehittäminen”.

9 Tässä raportissa lähtökohtana on käytetty Neuvoston päätelmissä esitettyä määritelmää yleisösuhteen kehittämisestä.

<https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/7839cb98-651d-11e7-b2f2-01aa75ed71a1/language-en>.

näkökulmasta, mutta käytännössä yleisösuhteen kehittäminen edellyttää luonnollisesti yleisön aktiivista osallistumista palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin¹⁰.

Digitaalisen toimintaympäristön mahdollisuudet ja haasteet yleisösuhteen kehittämiseksi on huomioitu myös Euroopan unionin kulttuuripoliittisissa linjauksissa. Aihetta käsittelevissä avoimen koordinaatiomenetelmän työryhmän raportissa¹¹ ja neuvoston päätelmissä¹² suositellaan digitaalisten teknologioiden tehokasta hyödyntämistä yleisösuhteen kehittämisessä, jotta kulttuuriorganisaatiot voivat vastata niitä kohtaaviin toimintaympäristön muutoksiin.

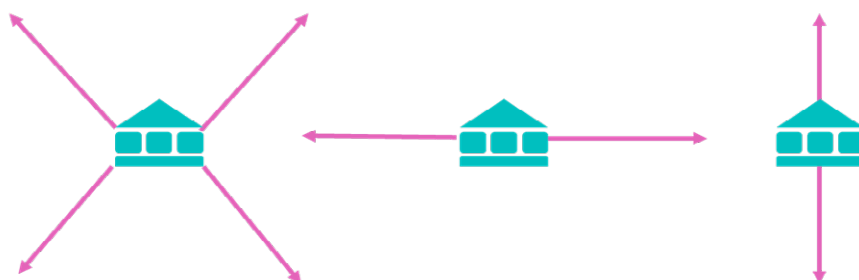
”Yleisösuhteen kehittäminen on suunnitelmallinen, koko organisaatiota koskeva toimintamalli, jolla laajennetaan ja syvennetään suhteita yleisöihin keskittämällä yleisöjen tarpeisiin. Se auttaa kulttuuriorganisaatiota saavuttamaan yhteiskunnallisen tarkoituksensa, taloudellisen kestävyys ja luovat tavoitteensa.”
(Lähde: Neuvoston päätelmät kulttuurin saatavuuden edistämisestä digitaalisin keinoin painopisteenä yleisösuhteen kehittäminen)

Tässä selvityksessä digitaalisen yleisötyön kehittämisellä tarkoitetaan toimintaa, jossa taiteen ja kulttuurin toimija on vuorovaikutuksessa yleisöjensä, asiakkaidensa tai kävijöidensä kanssa digitaalisia välineitä, alustoja, sisältöjä tai palveluita hyödyntäen sekä muuta yleisöjen osallistumista kulttuurilaitoksen toimintaan digitaalisten keinojen avulla. Yleisösuhteita kehittämällä kulttuuritoimijat voivat monipuolistaa yleisöpohjaansa tavoittamalla uusia, mahdollisesti vähän osallistuvia yleisöjä. Uusien yleisöjen tavoittamisen lisäksi yleisösuhteiden laajentaminen voi perustua myös yleisömäärän kasvattamiseen. Kulttuuritoimijat voivat pyrkiä myös syventämään suhdettaan jo osallistuviin yleisöihin ja sitouttamaan yleisöt aiempaa tiiviimmäksi osaksi organisaation toimintaa.

10 Kulttuurilaitoksista ja yhteissuunnittelusta ks. esim. Sanna Marttila: Infrastructuring for Cultural Commons. <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/29641/isbn9789526077796.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

11 Promoting Access to Culture via Digital Means. Policies and Strategies for Audience Development. Kesäkuu 2017. <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/7839cb98-651d-11e7-b2f2-01aa75ed71a1/language-en>.

12 Neuvoston päätelmät kulttuurin saatavuuden edistämisestä digitaalisin keinoin painopisteenä yleisösuhteen kehittäminen (2017/C 425/03). Joulukuu 2017. <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/c05689d3-df1a-11e7-9749-01aa75ed71a1/language-fi/format-PDF>.



Kuvio 1. Yleisösuhteen kehittämisen ulottuvuuksia: monipuolistaminen, laajentaminen ja syventäminen.

1.3 Selvityshankkeen keskeisimmät tulokset

”Digitaalisuus kulttuurialan toimijoiden yleisötyössä” -hankkeessa vuonna 2018 toteutettujen verkkokyselyn ja seminaarien tulosten perusteella digitaalisten kanavien ja ympäristöjen hyödyntäminen kuuluu arkipäiväisenä osana kulttuurilaitosten toimintaan. Erityisesti viestinnässä ja markkinoinnissa hyödynnetään monipuolisesti sosiaalista mediaa ja muita verkkokanavia. Toisaalta esimerkiksi käytännöt yleisöjen syvemmän osallistumisen suhteen tai käyttäjistä kerääntyvän tiedon hyödyntäminen ovat vähemmän vakiintuneita.

Selvityshankkeen tulosten pohjalta voidaan nostaa seuraavat kehittämiskohteet, jotka ovat edellytyksiä kulttuurilaitosten menestymiselle muuttuvassa ympäristössä:

- Organisaation strateginen sitoutuminen:**
Toiminnan kehittäminen edellyttää koko kulttuurialan yhteistä keskustelua digitalisaation tavoitteista ja kulttuurilaitosten roolista muutoksessa. Organisaatioiden tulee arvioida, mitä digitaalisuus merkitsee, miten se muuttaa organisaation toimintaa, mitkä ovat organisaation vahvuudet ja miten organisaatio sitoutuu digitaalisen läsnäolon kehittämiseen.
- Uudenlainen osaaminen:**
Kulttuurilaitosten toiminta perustuu voimakkaasti henkilöstön osaamiseen, ja digitaalisten toimintatapojen edellyttämää osaamista tarvitaan lisää. Tarvittava osaaminen on yleensä soveltavaa ja laaja-alaista ja edellyttää eri ammattiryhmien yhteistyötä. Hankittava osaaminen voi myös perustua usean toimijoiden yhteisiin resursseihin.

- **Uudet yhteistyötavat ja toimintamallit:**

Digitaalisten ratkaisujen ja palveluiden toteuttamisen tulee rakentua yhteistyöverkostoille, jotka voivat koostua sekä kulttuurialan että muiden toimialojen toimijoista ja mahdollisesti muodostaa laajempia ekosysteemejä. Digitaalisten palveluiden toteuttaminen vaatii usein pilotointia, tuotekehitystä ja kokeiluja.

- **Ihmisten tarpeiden ymmärtäminen keskeistä:**

Palveluiden saavutettavuuden lisääminen ja yleisöpohjan laajentaminen edellyttää ymmärrystä käyttäjien tarpeista. Keinojen valinta kulttuurin saavutettavuuden lisäämiseksi, uusien yleisöjen tavoittaminen ja käytännön toimintatavat yleisöjen osallistamiseksi kulttuurin tuotantoon tai laitoksen toimintaan edellyttävät tietoa käyttäjistä ja heidän käyttäytymisestään sekä käyttäjäkeskeisten ja osallistavien suunnittelumenetelmien käyttöönottoa.

2 Verkkokysely: digitaaliset toimintatavat kulttuuritoimijoiden yleisötyössä

2.1 Verkkokyselyn toteutus

Digitaalisten keinojen käyttöä kulttuurialan toimijoiden yleisötyössä kartoittava verkkokysely toteutettiin opetus- ja kulttuuriministeriön sekä kulttuuripolitiikan tutkimuskeskus Cuporen yhteistyönä vuodenvaihteessa 2017–2018. Kysely suunnattiin kaikenkokoisille suomalaisille taiteen ja kulttuurin toimijoille, joilla on yleisöille suunnattua esitys-, näyttely- tai palvelutoimintaa. Kysely välitettiin vastattavaksi organisaatioille esimerkiksi järjestöjen kautta. Opetus- ja kulttuuriministeriö tiedotti kyselystä verkossa ja avointa kyselylinkkiä jaettiin esimerkiksi sosiaalisessa mediassa. Vastaukset olivat anonyymejä. Kyselyn numeeriset vastaukset on julkaistu Avoindata.fi -palvelussa avoimena datana CC-BY -lisenssillä, mikä mahdollistaa tietojen uudelleenkäytön, kunhan viitataan alkuperäiseen tietolähteeseen¹³. Myös tämä raportti on julkaistu CC-BY lisenssillä. Kysely suunniteltiin siten, että se olisi toistettavissa esimerkiksi muutaman vuoden välein.

Isossa-Britanniassa Arts Council England ja Nesta ovat kartoittaneet digitaalisten keinojen käyttöä kulttuuritoimijoiden yleisötyössä laajalla kyselytutkimuksella vuodesta 2013. Tuloksista julkaistuja Digital Culture -raportteja hyödynnettiin kyselyn laatimisessa.¹⁴

Kysely tuotti yhteensä 160 vastausta, joista kyselyn kohderyhmää edustaviksi katsottiin 159 vastausta. Verrattain alhaisen vastaajamäärän vuoksi osa toimialoista yhdistettiin suuremmiksi ryhmiä vertailun mahdollistamiseksi. Esittävät taiteet -ryhmä sisältää teatterin, tanssin ja sirkuksen toimialat sekä orkesterit ja muut esittävät taiteet. Festivaalit, tapahtumat ja kulttuurikeskukset -ryhmä käsittää mainittujen lisäksi myös kulttuuritalot.

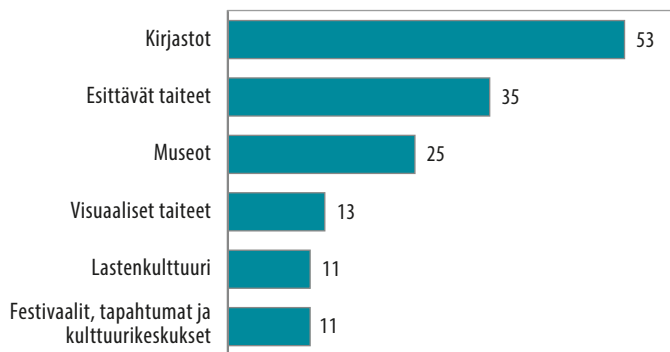
¹³ Kyselytutkimuksen data Avoindata.fi -palvelussa.
<https://www.avoindata.fi/data/dataset/digitaalisuus-kulttuurilaitosten-yleisotyossa-2018>.

¹⁴ Kyselytutkimukset on toteutettu vuosina 2013, 2014, 2015 ja 2017. Uusin, vuoden 2017 Digital Culture raportti:
<https://www.nesta.org.uk/report/digital-culture-2017/>.

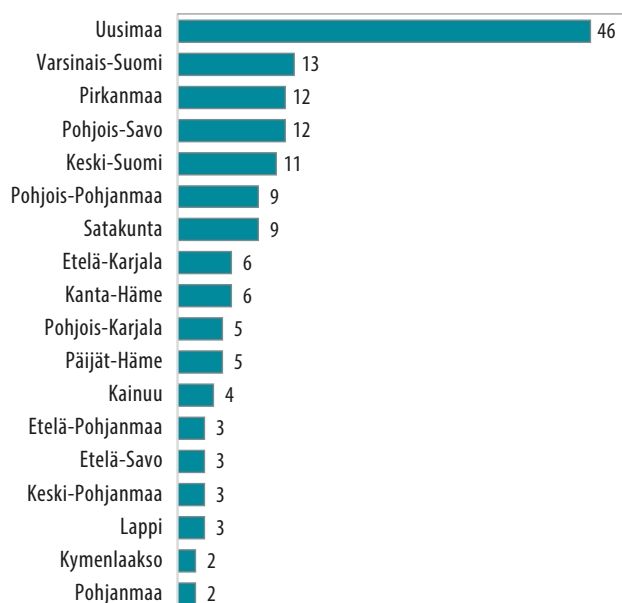
Lastenkulttuurin kategoria sisältää lastenkulttuurikeskukset. Visuaalisten taiteiden ryhmään lukeutuvat galleriat sekä esimerkiksi alueelliset elokuvan ja valokuvan keskukset. Kirjastot ja museot olivat suurimmat yksittäiset vastaajajoukot ja ne muodostavat omat ryhmänsä. Tuloksia tarkasteltaessa on huomattava, että kulttuurin eri toimialoilla yleisötyö voidaan käsittää hieman eri tavoilla.

Muita kuin kyselyssä eriteltyjä toimialoja edustavien toimijoiden vastaukset on tässä raportissa selvyuden ja toistettavuuden vuoksi rajattu toimialakohtaisten huomioiden ulkopuolelle. Joukon tiedot on kuitenkin sisällytetty kuvauksiin, joissa käsitellään kaikkien vastaajien tietoja.

Toimialakohtainen vastaajajoukko on kuvattu alla kuviossa 2 ja vastanneiden organisaatioiden maantieteellinen jakauma kuviossa 3.



Kuvio 2. Vastaajat toimialoittain (n=148).



Kuvio 3. Vastaajat maakunnittain (n=159).

2.2 Kulttuurialan toimijoiden yleisötyön tavoitteet

Kulttuuritoimijoiden yleisötyön muotoja kartoitettiin kyselyssä sekä yleisesti että digitaalisuuteen liitettyjen mahdollisuuksien suhteen. Kaikkiaan yleisötyön tärkeimpänä tavoitteena pidettiin yleisöpohjan monipuolistamista ja laajentamista.

Niin sanotun perinteisen yleisötyön osalta yleisöpohjan laajentamisen lisäksi tavoitteina nähtiin palvelun saavutettavuuden lisääminen, yleisömäärän kasvattaminen ja yhteiskunnallisten tavoitteiden toteuttaminen. Tärkeänä pidettiin siis etenkin toimijan tai laitoksen ulkopuolelle suuntautuvaa toimintaa, kuten yleisöjen tavoittamista ja heidän tarpeidensa huomioimista. Taloudellisten toimintaedellytysten parantaminen sekä palvelun maantieteellisen saatavuuden lisääminen koettiin vähemmän tärkeiksi. Toisaalta verrattain usein mainittuun tavoitteeseen yleisömäärän kasvattamisesta liittyyneen myös taloudellisia vaikutuksia.

Digitaalisuuden mahdollisuudet yleisötyössä liitettiin erityisesti yleisöpohjan monipuolistamiseen, palvelun saavutettavuuden lisäämiseen sekä yleisömäärän kasvattamiseen. Digitaalisuudella nähtiin paljon mahdollisuuksia myös organisaation näkyvyyden lisäämisessä. Sen sijaan yhteiskunnallisten tavoitteiden saavuttamisessa, palveluiden yleisölähtöisyyden varmistamisessa tai luovien ja taiteellisten tavoitteiden saavuttamisessa digitaalisuudella arvioitiin olevan vain vähän merkitystä.



Kuvio 4. Vertailu yleisöyön yleisten tavoitteiden ja digitaalisuuden mahdollisuuksien välillä. Vastaajia pyydettiin valitsemaan kolme tärkeintä tavoitetta. Numerot kuvaavat vaihtoehdon valinneiden vastaajien määrää.

Yleisöyön yleisten tavoitteiden sekä digitaalisuuden mahdollisuuksien välillä on jonkin verran hajontaa. Kyselyn perusteella vaikuttaa siltä, että käsitykset digitaalisuuden mahdollisuuksista yleisösuhteen kokonaisvaltaisessa kehittämisessä ovat vielä melko viestintäkeskeisiä, mutta tietoisuus digitaalisen toimintaympäristön monipuolisista soveltamisalueista lisääntyy jatkuvasti.

Avoindata.fi -sivustolla julkaistujen taulukoiden¹⁵ perusteella voi tarkastella yleisöyön tavoitteisiin liittyviä vastauksia esimerkiksi toimialakohtaisesti.

15 <https://www.avoindata.fi/data/dataset/digitaalisuus-kulttuurilaitosten-yleisotyossa-2018>

2.3 Digitaaliset keinot ja kanavat kulttuurialan toimijoiden yleisötyössä

Kaikki kyselyyn vastanneet kulttuuritoimijat ilmoittivat käyttävänsä digitaalisia kanavia yleisötyöhön liittyvässä toiminnassa. Keinojen käyttö painottui kaikilla toimialoilla etenkin viestintään ja markkinointiin. Myös digitaalisia keinoja hyödyntävä asiakaspalvelu, sisältöjen digitointi ja avaaminen sekä erilaisten sisältöjä täydentävien keinojen käyttö oli verrattain yleistä.

Yhteistä kaikille toimijoille oli yleisöjen aktiivisuuteen perustuvien digitaalisten keinojen kohtuullisen vähäinen käyttö. Esimerkiksi yhteisöllistä kuratointia ja luovien yhteistuotantomenetelmien käyttöä esiintyi vain vähän. Sisällöllisesti digitaalisten kanavien käyttö painottui jakeluun.

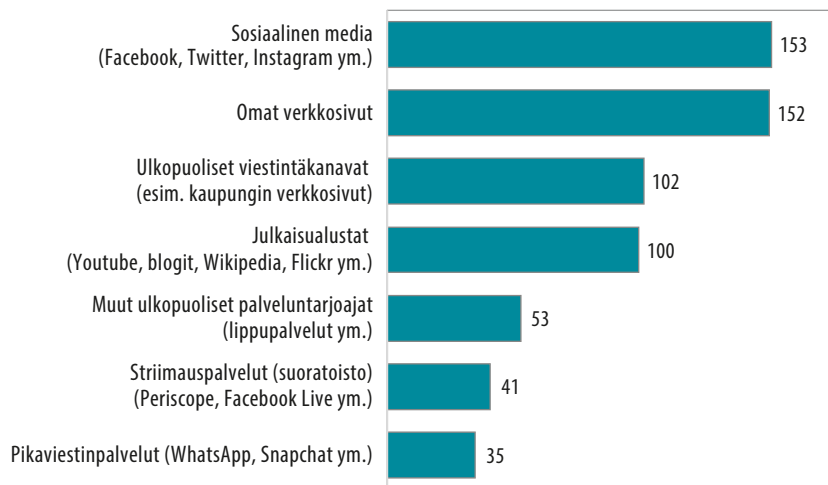


Kuvio 5. Digitaaliset keinot yleisötyössä, kaikki toimialat (n=148). Vastajaat saivat valita haluamansa määrän vaihtoehtoja. Numerot kuvaavat vaihtoehdon valinneiden vastaajien määrää.

Toimialakohtaiset havainnot digitaalisten keinojen käytössä ovat suuntaa-antavia erikoisista vastaajajoukoista johtuen. Yleisluontoisena tuloksena voidaan todeta digitaalisia keinoja käytettävän melko tasaisesti eri toimialoilla. Esittävien taiteiden alalla digitaalisten keinojen valikoima oli laajin, kun taas kirjastojen keinovalikoima oli suppeampi. Toimialojen väliset erot selittyvät osin myös toiminnan luonteella.

Toimialojen vastauksissa korostuivat alakohtaiset erityispiirteet. Esimerkiksi esitystapah-tumia painottavilla toimialoilla tallenteiden jakaminen ja striimaus oli aineisto- ja kokoel-mavetoisia toimialoja yleisempää, kun toisaalta aineistointensiivisillä toimialoilla sisältöjen digitointi ja avaaminen verkkoon korostuivat.

Digitaalisten kanavien käyttö oli kyselyyn vastanneiden joukossa hyvin yleistä. Lähes kai-killa vastaajilla oli käytössään omien tai kaupungin ylläpitämien verkkosivujen lisäksi yksi tai useampi sosiaalisen median palvelu. Myös blogeja ja erilaisia verkon julkaisualustoja, kuten YouTubea, käytettiin paljon. Kanavista vähemmän käyttäjiä oli ulkopuolisten palve-luntarjoajien palveluilla ja striimauspalveluilla. Vähiten käyttäjiä oli pikaviestinpalveluilla, joita ilmoitti käyttävänsä noin viidesosa vastaajista.

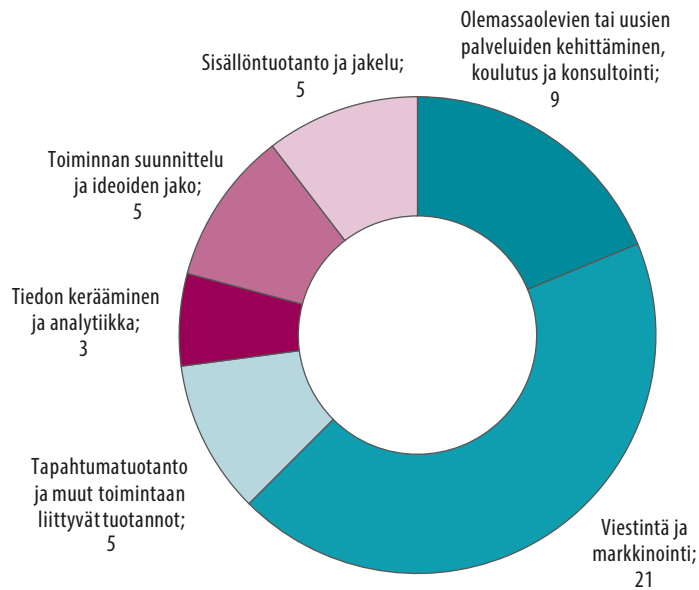


Kuvio 6. Kulttuuritoimijoiden käyttämät digitaaliset kanavat. (n=159). Numerot kuvaavat vaihtoehdon valinneiden vastaajien määrää.

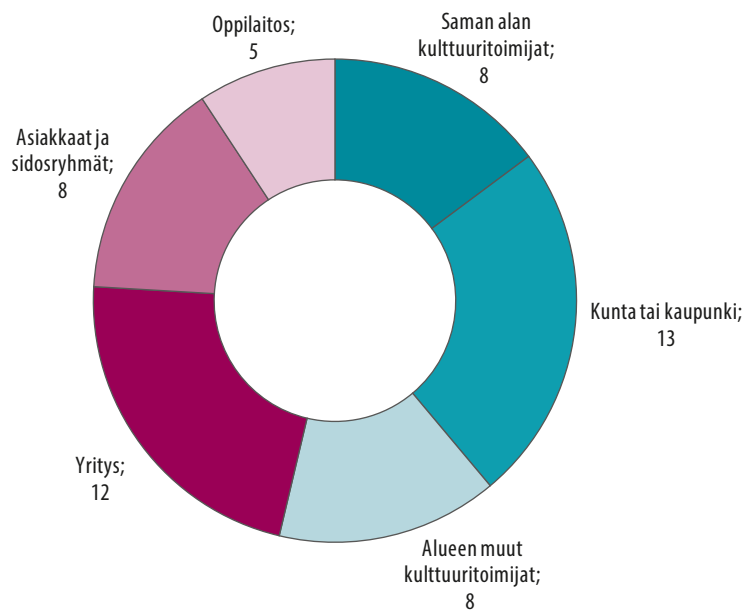
Yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa yleisötyön suunnittelussa tai toteutuksessa ilmoitti tehneensä hieman yli puolet vastaajista. Kuvaus yhteistyön muodoista ja yhteistyökumppaneista on laadittu avovastausten pohjalta.

Eniten kulttuuritoimijat ilmoittivat tekevänsä viestintä- ja markkinointiyhteistyötä, mihin liit-tyi myös yhteistyökumppaneiden digitaalisten kanavien käyttöä. Jonkin verran yhteistyötä

kerrottiin tehtävän myös olemassa olevien tai uusien palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä sekä tapahtumatuotannon ja toiminnan yleisen suunnittelun alueella. Useimmiten yhteistyötä tehtiin kuntien ja kaupunkien sekä eri alojen yritysten kanssa. Yhteistyökumppaneiksi mainittiin myös muut kulttuuritoimijat, asiakkaat ja sidosryhmät sekä oppilaitokset.



Kuvio 7. Digitaalisessa yleisötyössä toteutettu yhteistyö. Tiedot perustuvat avastauksiin.



Kuvio 8. Digitaalisessa yleisötyössä toteutetun yhteistyön kumppanit. Tiedot perustuvat avastauksiin.

2.4 Yleisöjä koskevan tiedon kerääminen ja käyttö

Yleisöjä koskevan tiedon käytön keräämisessä ja käytössä esiintyi jonkin verran hajontaa. 59 % vastaajista ilmoitti, että digitaalisten kanavien ja keinojen käyttö on tuottanut organisaatiolle uutta tietoa palvelua käyttävästä ja/tai käyttämättä jättävästä yleisöstä.

Nelisenkymmentä prosenttia vastaajista totesi, ettei palveluita käyttävästä yleisöstä synny organisaatiolle tietoa. Selvästi suurin osa vastaajista kuitenkin ilmoitti käyttäneensä some-analytiikkaa palveluidensa käyttöä kartoittaakseen ja niitä käyttäviä yleisöjä ymmärtääkseen. Tiedon kertymistä ja aktiivista tiedon keräämistä ja käyttöä koskevien vastausten ristiriidasta voidaan päätellä, että tietoisuus yleisöjä koskevan tiedon karttumisesta ja käyttömahdollisuuksista on vasta hiljalleen lisääntymässä.

Kulttuuritoimijat ilmoittivat keräävänsä tietoa digitaalisten palveluiden käytöstä ja niitä käyttävästä yleisöstä some-analytiikan lisäksi myös muin tavoin. Eniten on hyödynnetty asiakaskyselyitä, verkkosivuanalytiikkaa ja fyysisessä tilassa syntyvää kävijädataa. Yleisöjen tuottamia sosiaalisen median sisältöjä sekä ulkopuolisten toimijoiden palveluihin kertyvää tietoa taas on kerätty ja käytetty vähiten. Tiedon omistajuuden ja käytön selkiyttäminen sekä erityisesti käyttäjätiedon käytöstä sopiminen voisivat edistää käyttäjätiedon hyödyntämiseen perustuvaa viestinnän ja yleisötyön palvelukehittämisen vahvistumista.



Kuvio 9. Yleisöjä ja palveluita koskevan tiedon kerääminen ja käsittely (n=158). Vastaajat saivat valita haluamansa määrän vaihtoehtoja. Numerot kuvaavat vaihtoehdon valinneiden vastaajien määrää.

Digitaalisten palveluiden käyttöä ja yleisöjä koskevaa tietoa hyödynnettiin organisaatioissa selvästi eniten viestinnän ja markkinoinnin toteuttamisessa, kohdentamisessa ja suunnittelussa. Jonkin verran korostuivat myös palveluiden suunnittelu organisaation eri sidosryhmille sekä tulevan yleisötyön suunnittelu.



Kuvio 10. Tiedon käyttäminen toiminnan suunnittelussa (n=136). Vastaajat saivat valita haluamansa määrän vaihtoehtoja. Numerot kuvaavat vaihtoehdon valinneiden vastaajien määrää.

Tulevan näyttely- ja esitystoiminnan suunnittelu kertyneen tiedon pohjalta oli verrattain vähäistä. Myös yleisöjen taustojen ja tarpeiden syvällisempään kartoittamiseen ja ymmärrykseen tähtäävien analyysimenetelmien, kuten segmentoinnin, käyttö oli vähäistä. Tiedon kertymiseen, keräämiseen ja käyttöön liittyvien mahdollisuuksien tunnistamiseen sekä hyödyntämiseen yhdistettiin kyselyssä myös haasteita.

2.5 Haasteet

Digitaalisten keinojen käyttöön yleisötyössä oli lähes kaikilla kyselyyn vastanneista liittynyt myös haasteita. Yleisimmät haasteet koskivat henkilöstöressurssien vähäisyyttä, osaamisen ja ajan puutetta sekä taloudellisten resurssien vähäisyyttä, joiden todettiin myös olevan yhteydessä toisiinsa. Tekijänoikeus- ja muiden juridisten kysymysten sekä teknologisten puutteiden ilmoitettiin aiheuttaneen jonkin verran haasteita.

Yhteistyökumppaneiden puutetta, digitaalisten välineiden käyttöön liittyvä yleistä haluttomuutta ja toiminnan suunnitteluun liittyvää osaamisen puutetta pidettiin vähemmän merkittävinä haasteina.

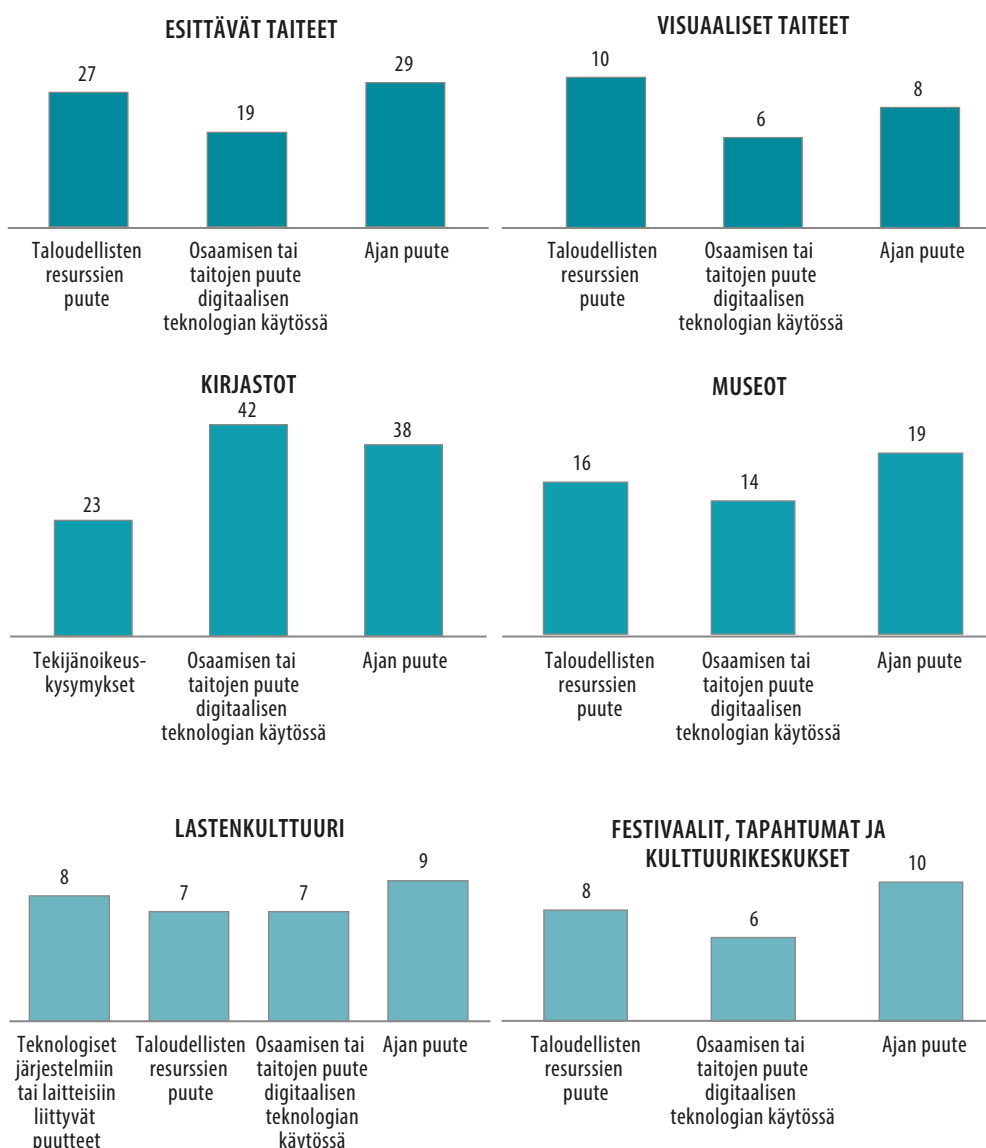


Kuvio 11. Digitaalisten keinojen käyttöön liittyvät haasteet, kaikki toimialat. (n=158). Vastaajat saivat valita haluamansa määrän vaihtoehtoja. Numerot kuvaavat vaihtoehdon valinneiden vastaajien määrää.

Haasteet olivat kaikille toimijoille pitkälti yhteisiä. Resurssipula ja ajan puute korostuivat kaikilla toimialoilla. Juridiset kysymykset koettiin haastaviksi etenkin kirjasto- ja museoaloilla sekä lastenkulttuurin toimialalla. Eniten vastausten yleisestä linjasta poikkesi kirjastoala, jolla taloudellisten resurssien puutetta ilmeni suhteellisen vähän, mutta osaamisen puutetta koettiin muita toimialoja enemmän.

Digitaalisiin keinoihin liittyviä haasteita koskevissa avovastauksissa korostuivat etenkin resursseihin ja osaamiseen liittyvät haasteet. Osaamisen suhteen haasteellisena ei pidetty ainoastaan sen suoranaista puutetta omassa organisaatiossa, vaan myös osaamisen siiloutumista muutamalle tekijälle ja osaavan ulkopuolisen avun hankkimiseen liittyviä haasteita. Omaa hankintaosaamista pidettiin paikoin puutteellisena, ja esimerkiksi myös ulkopuolisen osaamisen hankkimiseen todettiin tarvittavan myös henkilöstöresursseja ja aikaa. Osa vastaajista totesi osaamisen puutteeseen liittyvän myös tiedon puutetta digitaalisten toimintatapojen mahdollisuuksista.

Avoimissa vastauksissa nousi esiin myös digitalisoitumiskehitykseen liittyviä haasteita, kuten digitalisaation nopea vauhti ja lisääntyvä kilpailu yleisöjen huomiosta. Muita esiin nousseita haasteita olivat yhtäältä ei kaupallisille toimijoille sopivien digitaalisten alustojen ja palveluiden puute sekä toisaalta tarjolla olevien kanavien suuri määrä.



Kuvio 12. Kolme merkittävintä haastetta toimialoittain. Numerot kuvaavat vaihtoehdon valinneiden vastaajien määrää.

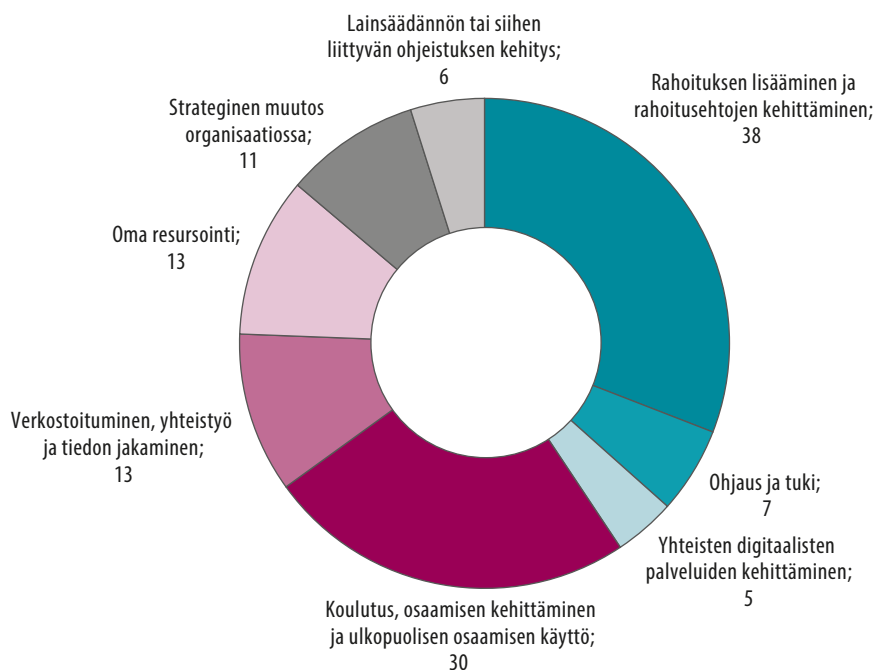
2.6 Tarvittavat toimet

Haasteiden lisäksi vastaajilta kerättiin avovastauksilla tietoa tarpeellisista toimenpiteistä, joilla kulttuurilaitosten digitaalisen yleisötyön kehittymistä voitaisiin tukea ja edistää. Tarpeellisimpina toimina pidettiin lisärahoitusta ja rahoitusehtojen kehittämistä, jotka liitettiin usein myös organisaation toiminnan muun kehittämisen edellytykseksi. Toiseksi eniten toivottiin koulutusmahdollisuuksien lisäämistä ja osaamisen kehittämistä. Osaamisen

kehittämiseen liittyi myös tarve kehittää ulkopuolelta ostettavan osaamisen, kuten analytiikan, hankintaosaamista. Ulkopuolisen osaamisen käytön yhteydessä mainittiin myös tarve kehittää ja tehostaa toimintaan osallistuvien vapaaehtoisten rekrytointikäytäntöjä, jotta resurssipulaa voitaisiin osin helpottaa.

Rahoituksen tai rahoitusehtojen ja osaamisen kehittämisen lisäksi tarpeellisiksi koettiin yhteistyötä ja verkostoitumista edistävä toiminta. Jotkut vastaajista toivoivat myös selkeää ohjausta ja tukea digitaalisen toiminnan kehittämiseen esimerkiksi oman taiteenalan etujärjestöltä tai viranomaiselta. Juridisiin kysymyksiin ja etenkin tekijänoikeuksiin liittyen todettiin lupakäytäntöjen kaipaavan selvennystä, jotta digitaalisen toiminnan suunnittelu helpottuisi ja toimijat voisivat huolehtia luvista asianmukaisesti.

Tarpeiden yhteydessä korostettiin myös toimijoiden oman resurssin sekä toiminnan strategisen kehittämisen merkitystä, jotta digitaalisten toimintatapojen mahdollisuuksia voitaisiin hyödyntää tehokkaammin kulttuurilaitosten toiminnassa.

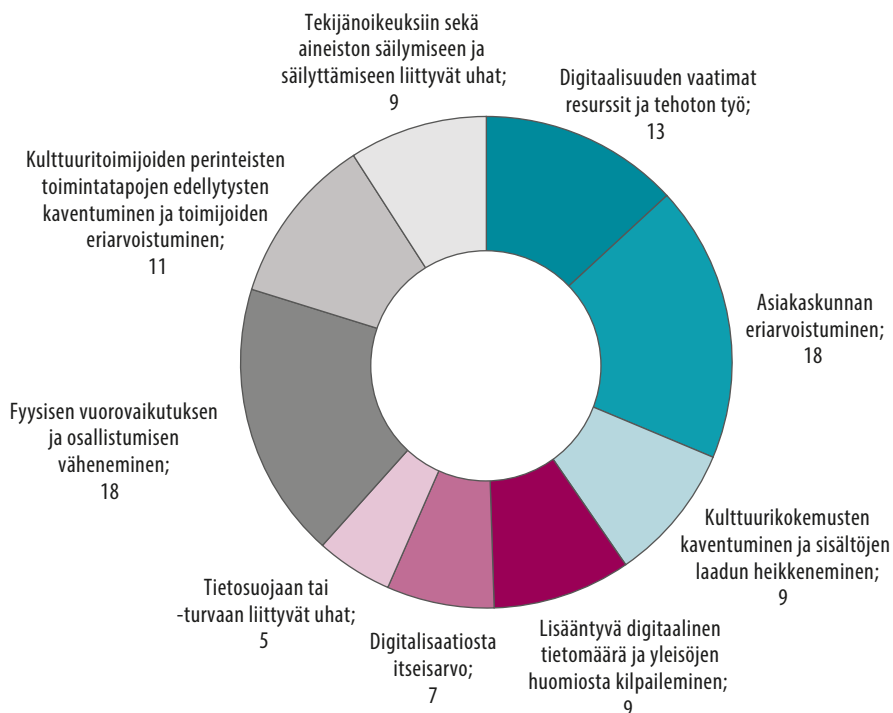


Kuvio 13. Digitaalisen yleisötyön kehittämiseen tarvittavat toimet. Tiedot perustuvat avovastuksiin.

2.7 Uhat ja mahdollisuudet

Digitalisaatiokehitykseen kulttuurialalla liitettiin sekä uhkia että mahdollisuuksia. Keskeisimmät digitaalisuuteen liitetyt uhat olivat fyysisen vuorovaikutuksen ja osallistumisen väheneminen, asiakaskunnan eriarvoistuminen sekä digitaalisten toimintatapojen kehittämisen vaatimat resurssit ja tehoton kehittämistyö. Huoli asiakaskunnan eriarvoistumisesta yhdistettiin etenkin vanhempiin ikäluokkiin, mutta muutamissa vastauksissa mainittiin myös digitaalisiin osallistumisen tapoihin mahdollisesti liittyvät taloudelliset esteet, kuten älylaitteiden puute.

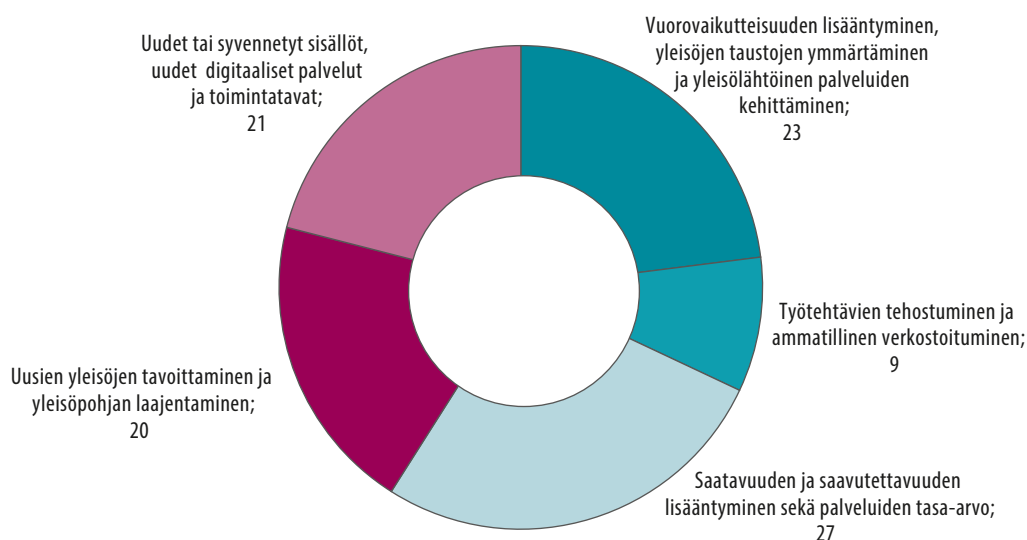
Huoli fyysisen vuorovaikutuksen vähenemisestä liittyi läheisesti myös muihin, vähemmän merkittäviksi katsottuihin uhkiin. Digitalisaation pelättiin saavan toiminnan kehittämistyössä itseisarvoisen aseman, mikä heijastui myös pelkona kulttuuritoimijoiden perinteisten toimintatapojen, laadukkaiden sisältöjen sekä syvällisten kulttuurikokemusten puolesta. Jonkin verran huolta aiheutti myös digitalisaatioon liittyvä tietomäärän kasvu, jonka arvioitiin johtaneen lisääntyvään kilpailuun yleisöjen huomiosta. Myös aineiston säilyminen ja säilyttäminen, tekijänoikeudet sekä tietosuoja ja -turva mainittiin huolenaiheiksi. Vastaajista muutama piti riskinä toimijoiden käytettävissä olevista erisuuruista resursseista johtuvaa toimijoiden eriarvoistumista, mikäli digitaalisten palveluiden kehittämisestä tulisi kulttuurialalla itseisarvo.



Kuvio 14. Digitalisaation koettuja uhkia. Tiedot perustuvat avovastauksiin.

Monet digitalisaatioon liittyvistä uhista saivat vastinparin digitalisaation mahdollisuuksista. Digitaalisten palveluiden kehittämisen todettiin lisäävän palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta sekä tukevan palveluiden tasaveroista saatavuutta. Digitalisaatiota pidettiin mahdollisuutena vuorovaikuttamisen ja yleisölähtöisen toiminnan kehittämiseen sekä yleisöjen taustojen ja tarpeiden syvällisempään ymmärrykseen. Digitaalisuuden ajateltiin myös edistävän uusien, etenkin nuorten yleisöjen tavoittamista ja yleisöpohjan yleistä laajentamista.

Tulevaisuudessa digitaalisuuden toivottiin tehostavan työtehtäviä sekä edistävän ammatillista verkostoitumista omalla toimialalla ja kulttuurialan toimijoiden kesken. Näin digitalisaatio muuttuisi uhkakuivasta esiintyvistä ylimääräisestä, resursseja sitovasta toiminnasta tulevaisuuden voimavaraksi. Digitaalisen toimintaympäristön todettiin mahdollistavan myös monenlaisten uusien sisältöjen, palveluiden ja toimintatapojen kehittämisen. Päämäärätietoista kehittämistyötä tarvitaan, jotta digitaalisuuden mahdollisuudet uusien työtapojen ja palveluiden sekä syvällisen vuorovaikutuksen kehittämisessä voitaisiin hyödyntää ja toisaalta digitalisaatioon liittyvät uhat torjua.



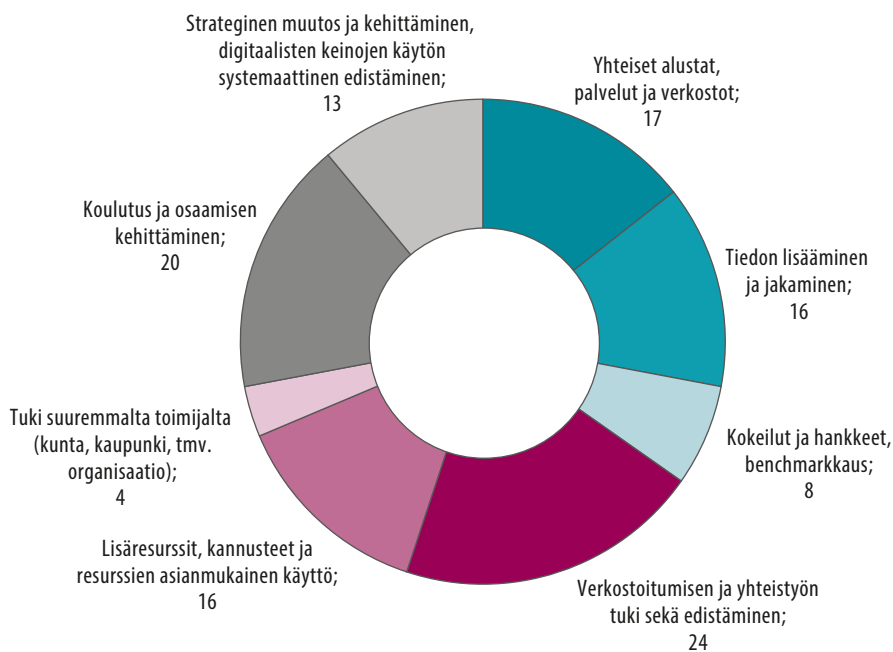
Kuvio 15. Digitalisaation koettu mahdollisuuksia. Tiedot perustuvat avovastauksiin.

Monet digitaaliseen toimintaympäristöön liitetystä yleisistä mahdollisuuksista näkyivät myös arvioissa digitaalisten keinojen mahdollisuuksista yleisötyössä sivulla 10.

2.8 Toimintatapojen kehittämistarpeet

Digitaalisten toimintatapojen kehittämistarpeita kartoitettiin kyselyssä avovastauksilla. Alan yleiset kehittämistarpeet limittyivät kyselyssä esille nousseiden haasteiden ratkaisuun. Useimmiten mainitut konkreettiset kehittämistarpeet koskivat verkostoitumista ja osaamisen kehittämistä. Myös lisäresurssien tarve nostettiin monessa vastauksessa esiin. Yleisemmällä tasolla korostuivat kehittämissareina tiedon lisääminen ja jakaminen sekä yhteistyö ja yhteiset, monia toimijoita palvelevat digitaaliset alustat. Monet vastaajista painottivat yhdessä tekemisen merkitystä toimijoiden tasa-arvon turvaamiseksi sekä hyvien käytäntöjen levittämiseksi. Tietoa lisäämällä todettiin voitavan vahvistaa myös digitaalisuuden strategista asemaa organisaatioiden kehittämistyössä.

Digitaalisten toimintatapojen kehitys kulttuurialalla ei kyselyn perusteella ole ainoastaan resurssikysymys. Tiedon lisääminen, osaamisen kehittäminen ja yhteistyön tukeminen ovat työn tärkeitä edellytyksiä. Jakaminen korostuu sekä kulttuuritoimijoiden ja yleisöjen että kulttuuritoimijoiden välisissä suhteissa.



Kuvio 16. Digitaalisten toimintatapojen kehittämistarpeet. Tiedot perustuvat avovastauksiin.

2.9 Kyselyn keskeiset tulokset

1. Digitaalisen yleisösuhteen kehittämisen tavoitteena yleisöpohjan monipuolistuminen ja saavutettavammät palvelut

Kulttuuritoimijoiden yleisötyön tavoitteena on tarjota laadukkaita palveluita ja sisältöjä laajoille yleisöille taustasta riippumatta. Yleisösuhteen kehittäminen nähdään organisaation kokonaisvaltaisena tehtävänä, jota digitaalisten keinojen käyttöönotto tukee. Yleisötyötä tehdään monipuolisesti ja erilaisten asiakasryhmien tarpeet huomioiden, mikä yhdessä palveluiden saavutettavuuden ja saatavuuden parantamisen kanssa tukee jokaisen mahdollisuuksia osallistua kulttuurilaitosten toimintaan.

2. Digitaaliseen yleisötyöhön kaivataan lisää suunnitelmallisuutta

Digitaalisuuden hyödyntäminen yleisösuhteen kehittämisessä on levinnyt käyttöön kulttuurilaitoksiin, mutta keinovalikoima yksittäisessä organisaatiossa on melko suppea ja perustuu usein projekteihin tai yksittäisten henkilöiden tekemään työhön. Digitaalisen yleisötyön laajuudessa ja suunnitelmallisuudessa on nähtävissä eroja sekä taiteen ja kulttuurin eri alojen että yksittäisten laitosten välillä. Tarve yhteistyölle ja verkostoitumiselle nähdään alan merkittävimpänä kehittämistarpeena.

3. Digitalisaatioon liittyvät käsitykset ovat kaksijakoisia

Kulttuurialalla digitaalisten keinojen käyttöön suhtaudutaan uteliaasti ja ne nähdään nousevana osana kulttuurilaitoksen toimintaa. Digitaalisessa toimintaympäristössä koetaan paljon mahdollisuuksia, mutta myös uhkia. Käsitykset ovat osin ristiriitaisiakin, kuten arviot digitalisaation vaikutuksista yleisöjen tasavertaisuuteen ja taiteeseen osoittavat. Toisaalta fyysiset ja digitaaliset toimintatavat nähdään toisiaan täydentävinä näkökulmina, ei poissulkevinä.

4. Käyttäjätiedon hyödyntämisessä puutteita

Digitaaliset palvelut tuottavat käyttäjistä paljon tietoa, mitä ei tällä hetkellä täysimääräisesti hyödynnetä palveluiden suunnittelussa. Käyttäjistä kertyvää tietoa hyödynnetään hyvin viestinnän kohdentamisessa, mutta vähemmän esimerkiksi näyttely- tai esitystoiminnan suunnittelussa. Syitä tähän voivat olla ainakin haasteina mainitut henkilöstöresurssien, ajan ja osaamisen puute tai mahdollisesti se, että organisaatiolla ei ole pääsyä käyttäjätietoon.

5. Viestintä, markkinointi ja jakelu painottuvat, vuorovaikutteisuus ja aktiivinen osallistuminen vähäisempää

Sosiaalinen media on otettu kulttuurilaitoksissa kattavasti käyttöön ja se on tällä hetkellä olennainen kanava, jossa kulttuurin toimijat tavoittavat yleisönsä ja markkinoivat palveluitaan. Sen sijaan yleisöjen aktiivinen osallistuminen teoksiin, esityksiin tai laitoksen muuhun toimintaan on harvinaisempaa. Taustalla voi olla se, että digitaaliseen viestintään panostamisen tulokset ovat nopeasti nähtävissä, kun taas syvempi osallistuminen vaatii enemmän resursseja.

6. Jatkuvasti muuttuva toimintaympäristö luo tarvetta uudentilaiselle osaamiselle

Digitaaliseen teknologiaan liittyvien mahdollisuuksien hyödyntäminen edellyttää uusia taitoja, jotka eivät niinkään liity teknologiaan itseensä, vaan sen soveltamiseen kulttuurilaitoksen toiminnassa. Kokonaisuuteen liittyy monenlaisia taitoja, jotka edellyttävät esimerkiksi lainsäädännöllisten näkökulmien huomioon ottamista. Osaamisen kehittymistä ja leviämistä edistäisivät myös alan kehittämistarpeissa merkittävänä pidetyt verkostoitumisen ja yhteistyön edistäminen sekä tiedon lisääminen ja jakaminen.

3 Seminaarien sisältö ja tulokset

3.1 ”Uudet toimijuudet” ja ”Unelmia ja digihommia”

Kulttuurilaitosten digitaalinen yleisösuhte -selvityshankkeessa järjestettiin kaksi seminaaria. Seminaarien tavoitteena oli tuoda kulttuurialan erilaisia toimijoita yhteen pohtimaan keinoja, joilla kulttuurilaitosten ja -toimijoiden digitaalisia yleisösuhteita voidaan kehittää. Seminaarit pyrkivät lisäämään sekä toimijoiden osaamista ja tietoutta digitaalisten palveluiden ratkaisuihin että toimijoiden välistä yhteistyötä ja tiedonvaihtoa. Molemmissa seminaareissa osallistujat pohtivat työpajoissa kulttuurilaitosten digitaalisen osaamisen tavoitteita, ratkaisuja ja lähestymistapoja. Seminaarit suoratoistettiin, ja niiden tallenteet ovat katsottavissa Youtubessa.

Ensimmäinen seminaari ”Uudet toimijuudet – kulttuurilaitosten digitaalinen yleisösuhte” järjestettiin 13.4.2018 liikenne- ja viestintäministeriön Sonck-salissa Helsingissä. Sen painopisteenä oli kartoittaa, miten kulttuurilaitokset ja -toimijat juuri nyt hyödyntävät digitaalisia palveluja ja teknologiaa yleisötyössään, miten kulttuurialan toimijat suhtautuvat digitaaliseen yleisötyöhön ja millaisia ideoita ja odotuksia heillä on yleisötyön tulevaisuudesta. Seminaarin alustuksissa ja puheenvuoroissa esiteltiin Kansallisoopperan digitaalista toimintaa, Riihimäen teatterin #digiteatteri-projektia, Helsingin joulukuussa valmistuvaa keskustakirjasto Oodia sekä Valokuvataiteen museon Taskualbumit-projektia. Lisäksi seminaarissa julkaistiin selvityshankkeen verkkokyselyn tulokset.¹⁶

Alustusten ja puheenvuorojen herättämien keskustelujen lisäksi ”Uudet toimijuudet” -seminaarissa osallistujat pääsivät pohtimaan digitaalisen yleisötyön keinoja, mahdollisuuksia, vaatimuksia ja haasteita työpajoissa. Työpajat toteutettiin ryhmäkeskusteluina viidessä ryhmässä. Jokaisella ryhmällä oli jokin digitaalisen yleisötyön kehittämiseen liittyvä aihe, jonka pohjalta ryhmät keskustelivat: he pohtivat erilaisia lähestymistapoja aiheeseen,

¹⁶ Opetus- ja kulttuuriministeriön tapahtumakalenteri: Uudet toimijuudet: kulttuurilaitosten digitaalinen yleisösuhte.

<https://minedu.fi/tapahtumat/2018-04-13/uudet-toimijuudet-kulttuurilaitosten-digitaalinen-yleisösuhte>.

niiden etuja ja haittapuolia sekä ideoivat digitaalisen yleisötyön kehittämistä annetun aiheen kannalta. Ryhmien 1 ja 2 aiheena oli osaaminen, ryhmän 3 digitaalisten palveluiden käyttäjätiedot, ryhmän 4 kulttuurilaitosten keskinäinen sekä sektorin ulkopuolisten toimijoiden yhteistyö ja ryhmän 5 osallistavat teknologiat. Keskiöön ryhmätöissä nousi kulttuuritoimijoiden halu ja tarve kehittää digitaaliseen yleisösuhteeseen liittyvää osaamista sekä edistää alan toimijoiden yhteistyötä ja tiedonvaihtoa.

Toinen selvityshankkeen seminaari ”Unelmia ja digihommia – seminaari kulttuurilaitosten digitaalisesta yleisösuhteesta” järjestettiin 21.8.2018 Tieteiden talossa Helsingissä. Toisen seminaarin ohjelma ja sisältö suunniteltiin niin, että niissä otettiin huomioon verkkokokouksissa erityisesti esiin nousseet toiveet, tarpeet ja aihepiirit sekä ensimmäisestä seminaarista saatu palaute. Seminaarissa syvennyttiin yhä lähemmin tarkastelemaan uusia lähestymistapoja digitaaliseen yleisötyöhön. Pohja haettiin puheenvuoroista, jotka käsittelivät yksilön ymmärryksen haasteista suhteessa tekoälyyn, sosiaalisesti kestävästä palvelumuo-
toilua digitaalisissa palveluissa, niiden saatavuuden turvaamisesta sekä yhteisöllisyyden luomista sosiaalisen median avulla. Lisäksi useat laitokset ja toimijat kulttuurin eri toimialoilta esittelivät ratkaisuja, joissa on hyödynnetty teknologiaa ja digitaalisia palveluja yleisötyössä. Tavoite oli lisätä kulttuurilaitosten ja toimijoiden digitaalista osaamista ja herättää monipuolisia ideoita yleisötyön kehittämiseen. Lisäksi pohdittiin, millaisia uusia tavoitteita kulttuurilaitokset voivat yleisösuhteen kehittämislleen asettaa¹⁷.

”Unelmia ja digihommia”-seminaarin työpajat järjestettiin teemoitetuissa rinnakkaisessioissa. Jokainen sessio alkoi yhden tai useamman kulttuurilaitoksen tai -toimijan puheenvuoroilla, jotka esittelivät jonkin heidän toteuttamansa digitaalisia keinoja ja/tai välineitä hyödyntävän projektin ja niiden käyttäjäkokemuksia.

17 Opetus- ja kulttuuriministeriön tapahtumakalenteri: Unelmia ja digihommia – seminaari kulttuurilaitosten digitaalisesta yleisösuhteesta.
<https://minedu.fi/tapahtumat/2018-08-21/unelmia-ja-digihommia-seminari-kulttuurilaitosten-digitaalisesta-yleisösuhteesta>.

3.2 Työpajojen tulokset: Uudet toimijuudet: kulttuurilaitosten digitaalinen yleisösuhte, 13.4.2018

Ryhmät 1 & 2.Osaaminen

Millaista osaamista digitaalisen yleisösuhteen kehittäminen edellyttää kulttuurilaitoksissa tai niiden yhteistyötahoissa seuraavan viiden vuoden aikana?

Osaamisen kehittämiseen liittyviä kysymyksiä pohdittiin kahdessa työpajaryhmässä. Näkemykset osaamisen kehittämisestä olivat pitkälti yhteisiä.

Ensimmäisessä työryhmässä tärkeänä pidettiin tiedon lisäämistä ja tietoisuutta digitaalisten välineiden mahdollisista käytöistä sekä alan yleisestä kehityksestä. Tiedon lisäämisen kannalta merkittävänä pidettiin myös yhteistyöosaamista ja verkostoitumista, joihin liittyi myös tarve lisätä osaamista erityisosaamisen löytämiseksi. Yhteistyöhön liittyen puhuttiin myös kulttuurialan ja teknologia-alan asiantuntijoiden osaamisen yhdistämisestä.

Osaamisen kehittämistä pohdittiin myös jatkuvuuden näkökulmasta: osaamista tulee kehittää, kun myös teknologiat kehittyvät. Yleisen teknisen osaamisen kehittämistä pidettiin tärkeänä, mihin liittyi myös tarve kehittää erityisosaamista eri laitteisiin, alustoihin, kanaviin ja teknologioihin liittyen. Vuorovaikutusosaamista sekä kohderyhmien tuntemusta korostettiin, jotta palveluita voitaisiin kehittää yleisöjen tarpeista lähtien. Erityis- sekä kohderyhmäosaamista ja moniammatillisia yhteistyömalleja voidaan hyödyntää myös teknologioiden yhteydessä, kuten niin kutsutun ikäteknologian käyttö kulttuurilaitoksissa osoittaa.

Osaamisen kehittämisen kannalta tarpeellisenä pidettiin myös halua oppia uutta ja valmiutta luopua vanhoista käytännöistä, mihin liittyy myös tarve uudistaa työnkuvia ja laitteiden ydinosaamista. Onnistuneen osaamisen kehittämisen kannalta merkittävänä pidettiin myös johtamisosaamista, jotta erilaiset digitaalisuusstrategiat saataisiin jalkautettua organisaatioon. Näin digitaalista yleisösuhdetta voidaan kehittää organisaationlaajuisesti, mikä johtaa tulokselliseen työhön.

Rohkeutta, asennetta ja luovuutta digitaalisen yleisösuhteen kehittämisessä korostettiin myös toisessa työryhmässä. Osaamisen kehittämisen kannalta tärkeänä pidettiin myös resurssi- ja strategiaosaamista, jotta digitaalisen yleisösuhteen kehittämistyö voitaisiin resursoida tarkoituksenmukaisesti. Resurssi- ja strategiaosaamiseen liittyen nostettiin esiin myös johtamisosaaminen, jotta digitaalisen yleisösuhteen kehittäminen voitaisiin huomioida koko organisaatiossa.

Osaamisen kehittämisen yhteydessä korostui myös tekninen osaaminen sekä erilisten välineiden ja alustojen hallinta. Oleellisena pidettiin myös tuotanto- ja prosessiosaamista, jossa tärkeää on löytää oikeat osajat oikeisiin tehtäviin. Osaamisen kehittämisessä

korostuivat myös lainsäädännölliset näkökulmat, kuten tekijänoikeus- ja tietosuojao osaaminen.

Digitaaliseen yleisösuhteeseen liittyvän osaamisen kannalta merkittävänä pidettiin myös medialukutaitoa ja sen vahvistamista palveluiden käyttäjien keskuudessa. Vuorovaikutusosaamista, käyttäjien ymmärtämistä sekä ymmärrystä lisäävän analyytiikkaosaamisen kehittämistä pidettiin yhtä lailla merkittävänä. Vuorovaikutteisuuden lisäämiseen liitettiin myös saavutettavuuden kysymykset.

Rohkeuden ja kokeiluhengen merkitys korostui molemmissa työryhmissä. Rohkeutta, halua oppia ja kokeilla sekä myönteistä asennetta pidettiin osaamisen kehittämisen kannalta erityisen oleellisena.

Ryhmä 3. Käyttäjätieto

Millaiset käytännöt käyttäjätiedon keräämisessä ja hyödyntämisessä auttaisivat palveluiden kehittämisessä ja olisivat eettisesti kestäviä?

Käyttäjätiedon keräämistä ja hyödyntämistä pohtinut työryhmä korosti eettisyyden merkitystä kaikessa käyttäjätietoa koskevassa toiminnassa. Käyttäjätiedon keräämisen ennakkoehtona pidettiin anonymiteettia ja tietosuojaa. Käyttäjää koskevaa tietoa keräämällä ja hyödyntämällä laitoksilla nähtiin olevan mahdollisuuksia suunnitella ja kohdistaa palveluitaan aikaisempaa paremmin eri käyttäjäryhmille, mitä pidettiin etuna kilpailussa yleisöjen vapaa-ajasta.

Käyttäjätiedon keräämisen kannalta korostettiin menetelmien laajaa skaalaa ja asiakaslähteisyyttä eli palautteenannon matalaa kynnystä. Laadukkaimpana menetelmänä pidettiin vapaaehtoisuuteen perustuvaa palautteen keräämistä. Palautteen ja kävijä- ym. tutkimusten yhteydessä hyvänä mahdollisuutena pidettiin myös erilaisia yhteistyökumppanuuksia esimerkiksi oppilaitosten ja opinnäytetöitä tekevien opiskelijoiden kanssa.

Käyttäjätiedon keräämisen ja hyödyntämisen kannalta merkittävänä pidettiin myös palveluiden jatkuvuuden pohtimista jo niiden kehittämisvaiheessa. Mahdollisten kävijätutkimusten tai palveluihin kertyvän datan tulisi olla toistettavissa ja niiden kerryttämän tiedon laajasti hyödynnettävissä myös vuosien ja vuosikymmenten päästä.

Läpinäkyvyyttä ja perusteluja tiedon keräämiselle pidettiin ensisijaisen tärkeänä. Esiin nostettiin myös täyteen vapaaehtoisuuteen perustuva mahdollisuus jakaa itsestään arkaluontoista tietoa esimerkiksi äidinkielestä, jotta palveluiden kehittämisessä voitaisiin mahdollisimman hyvin huomioida myös eri ryhmien saavutettavuus.

Ryhmä 4. Yhteistyö

Millä tavoilla kulttuurilaitokset voisivat tiivistää yhteistyötään toistensa ja muiden toimijoiden kanssa?

Yhteistyön kehittämisessä aihetta käsitelleessä ryhmässä tärkeänä pidettiin sektorirajat ylittävän yhteistyön kehittämistä. Sektorirajoja voitaisiin ylittää esimerkiksi yhteisillä avoimilla alustoilla ja tiivistämällä yhteyttä erilaisissa tapahtumissa ja foorumeilla. Myös yhteistyön kehittämisessä korostui kokeiluhenki: yhteisissä tapahtumissa voitaisiin keskustella avoimesti myös keskeneräisistä hankkeista ja jakaa tietoa ajankohtaisista kokeiluista.

Yhteistyön tiivistämisessä merkityksellisenä pidettiin myös resursointia eri organisaatioiden sisällä. Yhteistyön tiivistämiseksi voitaisiin pohtia uudelleen työnkuvia, erilaisia prosesseja sekä johtamista, jotta digitaalisuuden ja siihen liittyvän kehitys- ja yhteistyön merkitys koko organisaatiossa vahvistuisi.

Sektorirajojen ylittämisen ja yhteistyöhön resursoinnin lisäksi korostettiin yhdessä tekemistä sekä datan, alustojen ja laitteiden jakamista sekä yhteiskäyttöä. Esimerkiksi osaamista ja teknisiä resursseja voitaisiin jakaa eri toimijoiden kesken. Sisältöjen avaamista pidettiin mahdollisuutena tiivistää yhteistyötä myös kaupallisten toimijoiden kanssa.

Ryhmä 5. Osallistavat teknologiat

Minkälaisilla teknologisilla ratkaisuilla ja sisällöillä voidaan tukea yleisöjen aktiivista osallistumista?

Osallistavien teknologioiden kehittämistä pohtinut ryhmä korosti kohderyhmälähtöisyyden ja matalan kynnyksen teknologioiden käyttöä. Palveluiden ja sisältöjen kehittämisessä on tarkoituksenmukaista hyödyntää alustoja ja teknologioita, joita yleisöt käyttävät ennestään, jotta osallistumisesta tulisi mahdollisimman helppoa käyttäjille.

Palveluiden suunnittelussa korostui kohderyhmälähtöisyys. Palveluiden tulisi puhutella käyttäjiä henkilökohtaisesti ja mahdollistaa vaikuttamisen kokemus. Osallistumisen tulisi perustua kokemukseen palkitsevuudesta, jolloin kohderyhmien tarpeiden ja toiveiden ymmärtäminen palveluiden suunnittelussa korostuu.

Aktiivisen osallistumisen edellytyksenä pidettiin vuorovaikutteisia palveluita. Erilaiset aktiivista osallistumista tukevat joukkoistetut menetelmät ja esimerkiksi pelillistämisen kautta aktivoivat sisällöt tukevat aktiivista osallistumista. Osallistavien teknologioiden suunnittelussa korostettiin tarvetta tuoda vuorovaikutus kehittämistyön keskiöön heti alkuvaiheesta. Sisällöt voivat perustua myös täysin vuorovaikutukseen.

Tärkeänä pidettiin myös riittävää resursointia. Osallistavien teknologioiden, palveluiden ja ratkaisujen kehittämisessä ja suunnittelussa tarvitaan koko organisaation tukea ja

ajattelutapojen muutosta. Koulutusta ja kouluttautumismahdollisuuksia pidettiin yhtä lailla tärkeinä.

Kuten muissa ryhmissä, korostettiin myös teknologiaryhmässä koko organisaation yhteistä kokeiluhenkä ja panosta osallistavien digitaalisten palveluiden kehittämisessä. Kaiken kaikkiaan tärkeiksi työpajateemoiksi nousivat siis moniammatillinen ja sektoreidenvälinen yhteistyö, jakaminen ja verkostoituminen, johtaminen ja strategiaosaaminen sekä kohde-ryhmälähtöisyyden ja vuorovaikutteisuuden korostaminen kehitystyössä.

3.3 Työpajojen tulokset: Unelmia ja digihommia – seminaari kulttuurilaitosten digitaalisesta yleisösuhteesta, 21.8.2018

Keskustelu: Taiteen ja yleisön rajapintoja

AV-arkin toiminnanjohtaja Hanna Maria Anttilan johtamassa sessiossa neljä kulttuurilaitosta tai -toimijaa esitteli digitaalisia keinoja, palveluita tai välineitä, joilla he ovat edistäneet yleisösuhdettaan. Esityksissä avattiin laitosten ja toimijoiden niin digitaalisessa kuin perinteisemmässäkin yleisötyössään kohtaamia ongelmia ja niiden ratkaisuja digitaalisia keinoja ja välineitä hyödyntämällä, kehittämällä ja päivittämällä. Kaikille esiintyjille esitettiin samat kysymykset: mitä esitelty projekti, hanke, palvelu tai teos opetti yleisön tarpeiden tunnistamisesta, oppivatko toimijat jotain erityistä yleisön käyttäytymisestä ja millä tavalla he ovat huomioineet oppimansa asiat tulevaisuuden kehittämistyössä.

Session avasi gallerianjohtaja Mari Männistö esittelemällä Helsinki Contemporary -gallerian ja 3D- ja AR-tekniikkaa kehittälevät Sayduck-yrityksen luoman, AR-tekniikkaa hyödyntävän mobiilisovelluksen ARTAP by Helsinki Contemporary. Seuraavaksi Kiasman museojohtaja Leevi Haapala avasi sitä, kuinka Kiasma toimi, kun ARS17-näyttelyssä nähtyyn, verkossa suoratoistovideona sekä fyysisinä performanssi- ja tilateoksina toteutettuun, taiteilijatrio Shia LeBoeufin, Nastja Säde Rönkön ja Luke Turnerin #ALONETOGETHER-teokseen tehtiin palvelunestohyökkäyksiä, trollausta ja häirintää. Tämän jälkeen Lönnströmin museoiden johtaja Jenny Valli esitteli Lönnströmin taidemuseon toteuttaman, taiteilijaduo IC-98:n Khronoksen talo -teokseen kuuluvan VR-ympäristön ja verkkomateriaalin muodostaman kokonaisteoksen. Lopuksi Hanna Maria Anttila raportoi video- ja mediataiteen levityskeskus AV-arkin arkiston, palveluiden ja koko keskuksen yleisestä kehityksestä taiteen digitaalisena jakelukanavana.

Kaikki esiintyjät olivat digitaalisen yleisötyönsä kehittämisessä huomanneet, että yleisö yllättää aina. Yleisöjen tarpeita, kiinnostusta ja toimintaa ei voinut koskaan aivan täysin

arvioida etukäteen. Sen lisäksi kukin projekti tai hanke oli houkuttellut tai jopa synnyttänyt jonkin yleisöryhmän, jota projektissa työskennelleet eivät olleet osanneet odottaa; Khronoksen talon VR-ympäristö on yllättänyt innostanut iäkkäitä ihmisiä, ja #ALONETOGETHER synnytti niin intohimoisia hakkeri- kuin fanijoukkojakin. Yleisöjen yllättävyys vaatii kulttuuritoimijoilta reagoitiherkkyyttä. Uuden digitaalisen hankkeen tai projektin kehittäjien on tärkeää osata vastata yleisöjen yllättäviin tarpeisiin ja toimintaan nopeasti ja olla valmis muuttamaan omia suunnitelmiaan.

Lisäksi usea esiintyjä nosti erityisen tärkeäksi henkilökunnan ja muiden projektin toimijoiden osaamisen, asenteen ja avoimuuden kehittämistyössä. Laitoksien ja organisaatioiden on opittava tunnistamaan oman henkilökuntansa ja sidosryhmiensä joukosta kaikkien yksilöiden erilainen osaaminen, josta voi projektissa olla hyötyä yllättävilläkin tavoilla. Moniammatillinen henkilökunta on iso hyöty, ja yhteistyö yritysten ja muiden organisaatioiden kanssa tärkeää uusien näkökulmien saamiseksi. Yleisösuhte eriytyneisiin yleisöihin tiivistyy, kun kehitystyötä tekevät tahot kuuntelevat ääniä omin tottumuksiensa, oman sektorinsa ulkopuolelta ja voivat näin vastata sellaisiin nykyhetken uusien yleisöjen tarpeisiin, joihin ei ennen ole koettu tarpeelliseksi vastata. Esimerkiksi gallerian on näytettävä teosten hinnat avoimesti verkossa erityisesti nuorta taiteen ostajakuntaa varten, ja taidemuseoiden koko henkilökunnan on noudatettava tarkkaa tietoturvaluuettua ja viestinnän ohjeita yleisön kanssa kommunikoidessaan niin digitaalisesti kuin fyysisestikin. Avaimena mielekkääseen ja tulokselliseen toimintaan koettiin olevan henkilökunnan ja muiden toimijoiden kokeilunhaluisuus, motivaatio uuden oppimiseen ja luomiseen sekä sinnikkyys kehitys- ja uudistamistyössä.

Keskustelu: Digiä isosti ja pienesti. Kansallismuseon virtuaalitodellisuustoteutus ja vuorovaikutteiset striimausopastukset

Kansallismuseon digitaalisen yleisötyön kehittämisprojekteja esitelleen session johti museon yleisötyöpäällikkö Hanna Forssell. Kansallismuseo on tänä vuonna saanut valmiiksi perusnäyttelyuudistuksen, jonka tavoitteena oli Forssellin mukaan tuoda museo ”uudelle vuosituhannele” digitaalisten välineiden ja palveluiden hyödyntämisen avulla. Forssell esitteli Zoan Oy:n CMO Laura Alan kanssa perusnäyttelyyn kuuluvan, Kansallismuseon ja Zoan Oy:n yhteistyössä kehittämän vuoden 1863 säätyvaltiopäivät -virtuaaliympäristön kehittämistyön sekä virtuaalitoteutuksesta saatuja käyttäjäkokemuksia. Lisäksi Kansallismuseon museolehtori Hanna Korhonen esitteli Kilpisjärven koululle toteutettua vuorovaikutteista striimausopastusta.

Digitaalisen yleisötyönsä kehittämisessä saatujen kokemustensa pohjalta Kansallismuseo pystyy toteamaan, että erityisen tärkeäksi työssä osoittautuivat riittävä rahoitus ja yhteistyö erilaisten, museoalan ulkopuolisten toimijoiden kanssa. Kansallismuseon perusnäyttelyuudistuksen rahoituksen ansiosta pystyttiin toteuttamaan paljon harvinaisen paljon animointia vaatinut VR-ympäristö. Mutta digitoteutuksia pystyy tekemään myös pienemmin

ja edullisemmin, kuten esimerkiksi striimattuja vuorovaikutteisia opastuskierroksia. Teknis- ten laitteiden hintojen arvioidaan jatkossa edelleen madaltuvan. Kehittämistyössä välttä- mättömiä olivat kumppanit, joiden työntekijät ja toimijat olivat innokkaita kehittämään ja kokeilemaan uutta. Yhteistyössä tehdyissä projekteissa huomattavaksi seikaksi nousi se, että kaikki projektissa mukana olleet kumppanit hyötyivät työstä. Kansallismuseo sai uutta, uudistushaluista teknologiaa ja mahdollisuuden tavoittaa uusia yleisöjä, kun taas yhteistyökumppanit Aalto-yliopisto ja muutamat ammattikorkeakoulut sekä yritykset ku- ten Zoan Oy pääsivät tekemään itselleen arvokasta tutkimus- ja kehitystyötä.

Digitaalisen VR-ympäristön odotettiin houkuttelevan Kansallismuseoon erityisesti nuo- risoa, mutta museossa virtuaalilaseilla koettavat säätyvaltiopäivät houkuttivatkin paikalle eläkeläisiä. Arvokas huomio tästä oli se, että museo koetaan vanhemman väestön keskuu- dessa turvalliseksi ja helposti lähestyttäväksi paikaksi tutustua uuteen teknologiaan. Kou- luryhmien ja varsinkin tyttöjen kohdalla virtuaalilasien käyttö ei ollut niin mieluisaa, koska laseja käytettäessä koettiin menetettävän oman ulkonäön hallinta.

Esittelyiden pohjalta käydyissä keskusteluissa pureuduttiin erityisesti digitaalisen yleisö- työn projektien rahoitukseen. Koska rahoitusta on kulttuurialalla vähän, on kulttuurilai- tostien ja -toimijoiden valittava tarkkaan, millaisiin projekteihin ja miten varat sekä resurs- sit käytetään. Keskusteluista nousi myös ehdotus, voisiko Kansallismuseon toteuttaman striimausopastuksen kaltaisia, vuorovaikutteisia suoratoistettuja museo-opastuksia tarjota maksullisena yleisöille. Striimausopastuksista toivottiin näytteitä, jotka voisivat innostaa erilaisia yleisöjä kokeilemaan suoratoistettua opastusta sekä kouluttaa muiden kulttuuri- laitosten ja -organisaatioiden henkilökuntaa suoratoisto- ja video-opastusten mahdolli- suuksiin. Käytännön vinkkeinä tuotiin esiin se, että striimattujen opastusten toteutukseen tarvitaan vähintään kolme henkilöä ja että vaikka esiintyminen jännittää, henkilöiden ei tarvitse olla esiintymisen ammattilaisia. Uutena ideana esiin tuotiin myös robottiopastus. Sen etuna voisi olla se, että robotti kertoisi juuri siitä, mistä kävijä on kiinnostunut.

Työpaja: Ideoita digitaalisen yleisösuhteen kehittämiseen omassa organisaatiossa

Humanistisen ammattikorkeakoulun lehtori Pasi Toivanen johti session, jonka hän aloitti esittelemällä Humak:n, Jyväskylän teatterin ja Aalto-yliopiston yhteistyössä toteuttaman Virtuaaliseikkailu teatterin maailmaan -hankeen työtä ja tuloksia. Hankkeessa tutkittiin, miten uusia teknologioita voidaan hyödyntää kulttuurituotannossa ja taidelaitosten toi- minnassa. Hankkeessa toteutettujen projektien tulokset oli suunnattu erityisesti nuorille, joille teatterin maailma ei ole niin tuttu, mutta verkkoalustoilla toimivat palvelut, pelit ja toiminnot taas ovat. Esimerkiksi laserkeilauksella toteutettu Jyväskylän teatterin 3D mallin- nus päästää yleisön kulkemaan virtuaalisesti teatterin tiloissa ja tutustumaan sinne liitet- tyihin sisältöihin.

Esittelyn jälkeen session osallistujat pohtivat neljässä ryhmässä erilaisia digitaalisen yleisösuhteen kehittämishankkeita niin omissa organisaatioissaan kuin kulttuurilaitoksissa yleensä ja ideoivat uusia, tarpeellisia kehityshankkeita. Yhteistä ryhmien tuloksissa oli havainto siitä, että digitaalisten palveluiden ja yleisötyön kehittäminen vaatii monia tasoja. Ensinnäkin digitaaliset ulottuvuudet on liitettävä koko organisaation tai laitoksen strategiaan eikä yksinään vain yleisötyöhön. Digitaalisuutta voidaan lisätä organisaation toimintaan parhaiten arkisessa työssä tehtyjen kokeilujen kautta. Keskusteluissa tärkeä huomio oli se, että kulttuurilaitokset ja -toimijat eivät voi kehittää digitaalisten välineiden ja palveluiden käyttötapojaan ilman yhteistyötä erilaisten toimijoiden kanssa ja ylittämättä oman osaamisensa ja yhteiskunnan sektorien rajoja.

Ensimmäinen ryhmä jäikin ennemmin keskustelemaan digitaalisuuden käsitteen määrittelystä: digitaalisuus on koko yhteiskuntaa läpileikkaavaa, ja siksi edes kulttuurilaitos ei voi lähestyä sitä vain ja ainoastaan kulttuurin ja taiteen näkökulmasta. Toinen ryhmä keskittyi siihen, kuinka kulttuurilaitosten ja -organisaatioiden on esitettävä yleisölle tarkoitettu palvelu uudella tavalla. Laitosten tausta-aineisto, jota organisaatiossa tehdään, on saatettava digitaaliseen muotoon, esimerkiksi oppimisympäristöksi tai sovellukseksi. Uusien muotojen luomiseen tarvitaan välttämättä asiantuntija-apua muun muassa yrityksiltä ja oppilaitoksilta. Kolmas ryhmä asetti organisaatioiden ensisijaiseksi tavoitteeksi tuoda taide digitaalisin keinoin saatavaksi niille, jotka eivät fyysisesti pääse paikalle. Kulttuurin ja taiteen saavutettavia levitystapoja olisivat esimerkiksi verkkoaineisto kulttuuritilaisuuksista 360-kuvauksen, 3D-mallinnuksen ja VR-ympäristöjen avulla. Neljännen ryhmän idea virtuaalimuseosta, joka toisi digitaalisen kulttuuriperinnön jaettavaksi verkkoon, sivuaa myös saatavuuden ja saavutettavuuden teemoja: palvelut on saatava mahdollisimman laajalle joukolle ja erilaisille yleisöille.

Liite. Kyselyrunko

Vastaajan taustatiedot

Mitä alaa tai toimintamuotoa organisaatiosi ensisijaisesti edustaa?

- Teatteri
- Tanssi
- Orkesteri
- Sirkus
- Muut esittävät taiteet
- Galleria
- Valokuva
- Audiovisuaalinen kulttuuri
- Museo
- Kirjasto
- Kulttuurimatkailu
- Festivaali tai muu tapahtuma
- Lastenkulttuurikeskus
- Muu, mikä?

Mikäli organisaatiosi edustaa selkeästi useampaa yllä mainituista aloista tai toimintamuodoista, voit mainita ensisijaisen alan tai toimintamuodon lisäksi muut relevantit kohdat tässä

Saako organisaatiosi:

- Valtion talousarviossa varattua määrärahaa
- Valtionosuutta (VOS)
- Valtionavustusta
- Ei mitään näistä
- En osaa sanoa

Onko organisaatiosi ensisijaisesti:

- Kansainvälinen
- Valtakunnallinen
- Alueellinen
- Paikallinen toimija

Maakunta?

Halutessasi voit mainita organisaation nimen.

Kysymykset

Yleisötyön tavoitteet

Mitkä ovat organisaationne toiminnassa yleisötyön tavoitteet? Valitse kolme tärkeintä

- Yleisömäärän kasvattaminen
- Yleisöpohjan monipuolistaminen (uudet yleisöt, eri väestöryhmät)
- Suhteen syventäminen nykyisten yleisöjen kanssa
- Palvelun saatavuuden (esim. maantieteellinen) lisääminen
- Palvelun saavutettavuuden (esim. esteettömyys tai tiedon välittäminen eri kielillä ja aistein, taloudellinen saavutettavuus) lisääminen
- Palveluiden yleisölähtöisyyden varmistaminen
- Organisaation näkyvyyden lisääminen
- Yhteiskunnallisten tavoitteiden toteuttaminen
- Taloudellisten toimintaedellytysten parantaminen
- Luovien ja taiteellisten tavoitteiden saavuttaminen
- Joku muu, mikä?

Ajattele edellistä kysymystä digitaalisuuden näkökulmasta: missä näistä tavoitteista mielestäsi digitaalisilla toimintatavoilla on eniten mahdollisuuksia? Valitse kolme tärkeintä.

- Yleisömäärän kasvattaminen
- Yleisöpohjan monipuolistaminen (uudet yleisöt, eri väestöryhmät)
- Suhteen syventäminen nykyisten yleisöjen kanssa
- Palvelun saatavuuden (esim. maantieteellinen) lisääminen
- Palvelun saavutettavuuden (esim. esteettömyys, tai tiedon välittäminen eri kielillä ja aistein, taloudellinen saavutettavuus) lisääminen
- Palveluiden yleisölähtöisyyden varmistaminen
- Organisaation näkyvyyden lisääminen
- Yhteiskunnallisten tavoitteiden toteuttaminen
- Taloudellisten toimintaedellytysten parantaminen
- Luovien ja taiteellisten tavoitteiden saavuttaminen
- Joku muu, mikä?

Keinot ja kanavat

Missä yleisötyöhön liittyvässä toiminnassa organisaatiosi hyödyntää digitaalisia keinoja?

- Viestintä ja tapahtumista tiedottaminen
- Markkinointi
- Lipunmyynti
- Muu asiakaspalvelu
- Striimaus (suoratoisto) tapahtumista tai esityksistä
- Sisältöjen digitointi ja avaaminen verkkoon
- Esitys-/tapahtumatallenteiden jakaminen
- Esitys-/näyttelytoimintaa täydentävän sisällön tuotanto ja jakaminen verkossa (esim. videot YouTubeen)
- Esitys-/näyttelytoiminnan täydentäminen organisaation tiloissa (esim. pelit, sovellukset, teemoitetut opastukset/kierrokset)
- Esitys-/näyttelytoimintaan sisältyvä, mutta fyysisistä sisällöistä itsenäinen elämyksellinen digitaalinen toiminta (esim. taideteoksen tuottamiseen osallistuminen vuorovaikutteisesti)
- Avointen digitaalisten aineistojen muokkaaminen tai rikastaminen (esim. hackathonit)
- Virtuaalinen/lisätty todellisuus
- Organisaation tarjonnan ja palveluiden saavutettavuuden edistäminen (esim. tiedon tarjoaminen eri kielillä ja aistein)
- Pedagogisten sisältöjen tuottaminen esim. kouluille
- Muu organisaation toimintaan osallistaminen (esim. yhteisöllinen kuratointi)
- Organisaatio ei hyödynnä digitaalisia keinoja yleisötyöhön liittyvässä toiminnassa
- Muu, mikä?

Mitä digitaalisia kanavia organisaatio käyttää?

- Omat verkkosivut
- Sosiaalinen media (Facebook, Twitter, Instagram ym.)
- julkaisualustat (Youtube, blogit, Wikipedia, Flickr ym)
- striimauspalvelut (suoratoisto) (Periscope, Facebook Live ym.)
- Pikaviestinpalvelut (WhatsApp, Snapchat ym)
- Muut ulkopuoliset palveluntarjoajat (lippupalvelut ym.)
- Ulkopuoliset viestintäkanavat (esim. kaupungin verkkosivut)
- Organisaatio ei käytä digitaalisia kanavia
- Muu kanava, mikä?

Onko digitaalisten keinojen ja kanavien käytössä huomioitu niiden saavutettavuus erilais-
ten käyttäjäryhmien kannalta?

Kuvaile halutessasi tarkemmin digitaalisten keinojen käyttöä yleisötyössä.

Yleisöjä koskeva tieto

Onko digitaalisin keinoin toteutettu yleisötyö tuottanut organisaatiolle uutta tietoa palve-
luita käyttävistä tai käyttämättä jättävistä yleisöistä?

Mitä digitaalisia keinoja organisaatio on hyödyntänyt kartoittaakseen palveluiden käyttöä
ja ymmärtääkseen niitä käyttävää yleisöä?

- Verkkosivu-analytiikka (sis. myös digitaaliset palvelut)
- Some-analytiikka (seuraajamäärät, suositut julkaisut, vuorovaikutukset)
- Yleisön someen tuottaman sisällön analysointi
- Lippujen ostotiedot
- Fyysisessä tilassa syntyvä kävijädata (esim. kävijälaskuri)
- Asiakaskyselyt
- Muu palaute
- Ei mitään yllä mainituista
- Muu keino, mikä?

Hyödynnetäänkö digitaalisia palveluita tai yleisöjä koskevaa tietoa jotenkin organisaation
toiminnassa? Miten?

- Yhteystietojen käyttö viestintätarkoituksiin (esim. uutiskirjeet)
- Yleisöjen taustojen ja tarpeiden parempi ymmärtäminen segmen-
toinnin, profiloinnin tai muun data-analyysin avulla
- Kohdennettu markkinointi tai muu viestinnän suunnittelu
- Palveluiden suunnittelu esimerkiksi organisaation kanta-asiakkaille
tai yhteistyökumppaneille
- Tulevan näyttely- ja esitystoiminnan suunnittelu
- Tulevan yleisötyön suunnittelu
- Muu tapa, mikä?

Yhteistyö

Onko digitaalisten keinojen käyttöä yleisötyössä suunniteltu tai toteutettu yhteistyössä
muun toimijan tai toimijoiden kanssa?

Jos on, miten? Voit myös kertoa halutessasi minkä toimijan tai toimijoiden kanssa yhteistyötä on tehty.

Haasteet

Onko digitaalisten keinojen käyttöön yleisötyössä sisältynyt haasteita? Mitä?
[MONIVALINTA]

- Taloudellisten resurssien puute
- Henkilöstöresurssien vähyyys
- Ajan puute
- Osaamisen tai taitojen puute digitaalisen teknologian käytössä
- Yhteistyökumppaneiden puute
- Teknologiset järjestelmiin tai laitteisiin liittyvät puutteet
- Toiminnan suunnitteluun liittyvä osaamisen puute
- Yleinen haluttomuus digitaalisten teknologioiden käyttöön
- Tekijänoikeuskysymykset
- Muut juridiset kysymykset (esim. tietosuojaja)
- Ei ole sisältynyt haasteita
- Muu haaste, mikä?

Kuvaile halutessasi tarkemmin digitaalisten keinojen käyttöön liittyviä haasteita.

Mitä pitäisi mielestäsi tehdä ja kenen toimesta, jotta yllä mainittuja haasteita ja ongelmia voitaisiin ratkoa?

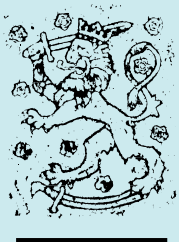
Kehittämiskohteet

Miten digitaalisten keinojen käyttöä yleisötyössä voisi kehittää tulevaisuudessa?

Miten digitaalisten keinojen käyttöä kulttuuritoimijoiden toiminnassa yleisesti voitaisiin kehittää?

Mitä mahdollisuuksia tai uhkia näet digitalisaatiokehityksessä?

Lisätietoja tai huomioita kyselyn aihepiiriin liittyen



Opetus- ja kulttuuriministeriö

Undervisnings- och kulturministeriet

Ministry of Education and Culture

Ministère de l'Éducation et de la Culture

ISBN: 978-952-263-651-5 (PDF)

ISSN: 1799-0351 (PDF)