



# Opetus- ja kulttuuri- ministeriö

## Kulttuurilaitosten digitaalinen yleisötyö – kooste verkkokyselyn vastauksista

Kirjoittajat: Emma Harju, Museovirasto ja Tapani Sainio, opetus- ja kulttuuriministeriö

### Sisällys

1. Johdanto .....	2
1.1. Mitä on digitaalinen yleisötyö? .....	3
1.2. Kyselyn toteutus .....	4
2. Digitaaliset toimintatavat kulttuuritoimijoiden yleisötyössä .....	7
2.1. Kulttuurialan toimijoiden yleisötyön tavoitteet .....	7
2.2. Digitaaliset keinot ja kanavat kulttuurialan toimijoiden yleisötyössä .....	11
2.3. Yleisöjä koskevan tiedon kerääminen ja käyttö .....	15
3. Haasteet .....	18
4. Tarvittavat toimet .....	22
5. Uhat ja mahdollisuudet .....	23
6. Toimintatapojen kehittäminen .....	26
7. Kyselyn keskeiset tulokset ja jatkotoimet .....	27
Jatkotyöskentely .....	28
Liitteet .....	29
Kyselyrunko .....	29

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>)

# 1. Johdanto

Uudet teknologiat ovat muuttaneet monin tavoin viestinnän, vuorovaikutuksen ja osallistumisen muotoja kulttuurialalla. Digitaalinen toimintaympäristö muuttaa taiteen tuottamisen ja kokemisen tapoja sekä mahdollistaa aiempaa suuremman vuorovaikutuksen kulttuuritoimijoiden ja kulttuuriin osallistuvien välillä.

Uudet palvelut ja sisällöt sekä lisääntyneet mahdollisuudet vaikuttaa kulttuurin sisältöjen määrittelyyn monimuotoistavat myös kulttuuriin osallistuvien yleisöjen roolia. Digitaalisissa verkostoissa yleisöjen rooli kulttuurin tuottajina ja sisältöjen kuraattoreina on aktiivinen, mikä muuttaa odotuksia kulttuuriin osallistumisen tavoista sekä kulttuurilaitosten palveluista.

Toimiminen digitaalisissa ympäristöissä edellyttää kulttuuritoimijoilta uusia valmiuksia. Digitaalisia toimintatapoja kehittämällä kulttuuriorganisaatiot voivat vaikuttaa laajasti yhteiskunnassa laadukkaan taide- ja kulttuurisisällön tarjoajina sekä osallisuuden ja osallistumisen mahdollistajina.

Digitaalisen toimintaympäristön mahdollisuudet ja haasteet on huomioitu Euroopan unionin kulttuuripoliittisissa linjauksissa. Aihetta käsittelevissä avoimen koordinaatiomenetelmän työryhmän raportissa<sup>1</sup> ja neuvoston päätelmissä<sup>2</sup> suositellaan digitaalisten teknologioiden tehokasta hyödyntämistä yleisösuhteen kehittämisessä, jotta kulttuuriorganisaatiot voivat vastata niitä kohtaaviin toimintaympäristön muutoksiin.

Opetus- ja kulttuuriministeriön selvityshankkeessa ”Digitaalisuus kulttuurialan toimijoiden yleisötyössä” tuotetaan tietoa organisaatioiden käytännöistä, haasteista ja tarpeista kehittämistoiminnan tueksi. Opetus- ja kulttuuriministeriön tavoitteena on parantaa kulttuurin sisältöjen, palveluiden ja toimijoiden läsnäoloa verkossa sekä lisätä osallisuutta ja osallistumista digitaalisten keinojen avulla.

---

<sup>1</sup> Avoimen koordinaatiomenetelmän työryhmän raportti. *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>.

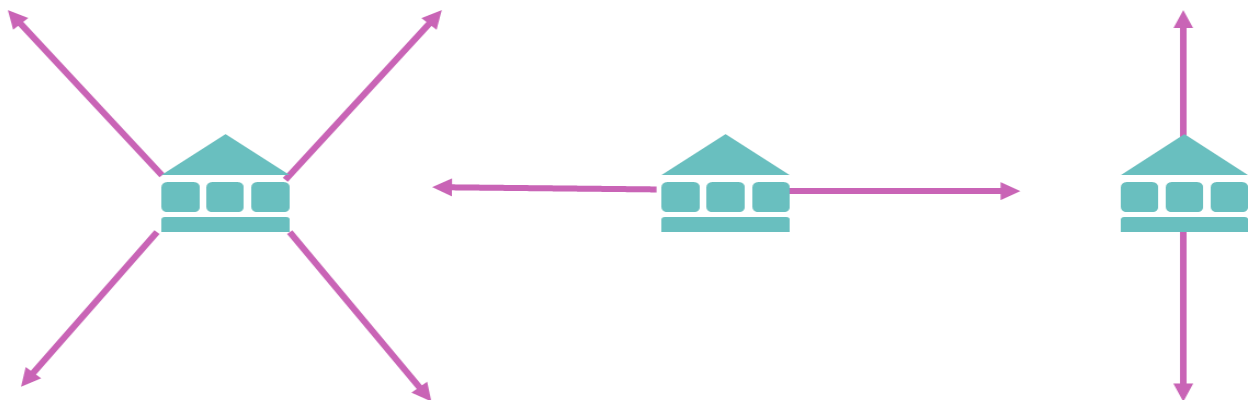
<sup>2</sup> Neuvoston päätelmät kulttuurin saatavuuden edistämisestä digitaalisin keinoin painopisteenä yleisösuhteen kehittäminen (2017/C 425/03). Joulukuu 2017. <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/c05689d3-df1a-11e7-9749-01aa75ed71a1/language-fi/format-PDF>.

## 1.1. Mitä on digitaalinen yleisötyö?

Opetus- ja kulttuuriministeriön selvityshankkeessa on kartoitettu kulttuuritoimijoiden digitaalista yleisötyötä sekä toimijoiden ja yleisöjen välistä vuorovaikutusta yleisösuhteen kehittämisen (*audience development*) näkökulmasta.<sup>3</sup> Yleisösuhteen kehittämisessä korostuu koko organisaation laajuinen, suunnitelmallinen ja kaikkia toimintoja läpileikkaava yleisölähtöinen toiminta, jonka tavoitteena on lisätä yleisöjen osallistumista organisaation toimintaan.

Digitaalinen yleisötyö on yksi tavoista, joilla yleisösuhdetta kehitetään. Sillä tarkoitetaan toimintaa, jossa kulttuuritoimija on vuorovaikutuksessa yleisöjensä, asiakkaidensa tai kävijöidensä kanssa digitaalisia välineitä, alustoja, sisältöjä tai palveluita hyödyntäen sekä muuta toimintaa, joka mahdollistaa yleisöjen osallistumisen 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 tiiviimmäksi osaksi organisaation toimintaa.

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



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

Tuloksellisen yleisösuhteen kehittämisen ehtona voidaan pitää yleisöjä koskevaa tietoa. Digitaalisten palveluiden käyttö on lisännyt toimijoiden käytettävissä olevan tiedon määrää. Kulttuuritoimijoiden on mahdollista seurata ja analysoida yhä tarkemmin, kuka palveluita käyttää ja miten. Lisääntyneen digitaalisen tietomäärän avulla palveluita voidaan suunnitella yhä yleisölähtöisemmin ja kohdistaa tehokkaasti myös yleisöille, jotka ovat osallistuneet toimintaan vain harvoin tai eivät lainkaan.

<sup>3</sup> 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>.

## 1.2. Kyselyn 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 taide- ja kulttuuritoimijoille, 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 tietolähteeseen<sup>4</sup>. 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.<sup>5</sup>

Kysely tuotti yhteensä 160 vastausta, joista kyselyn kohderyhmää edustaviksi katsottiin 159 vastausta. Verrattain alhaisen vastaajamäärän vuoksi osa toimialoista yhdistettiin suuremmiksi ryhmiksi 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. 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.

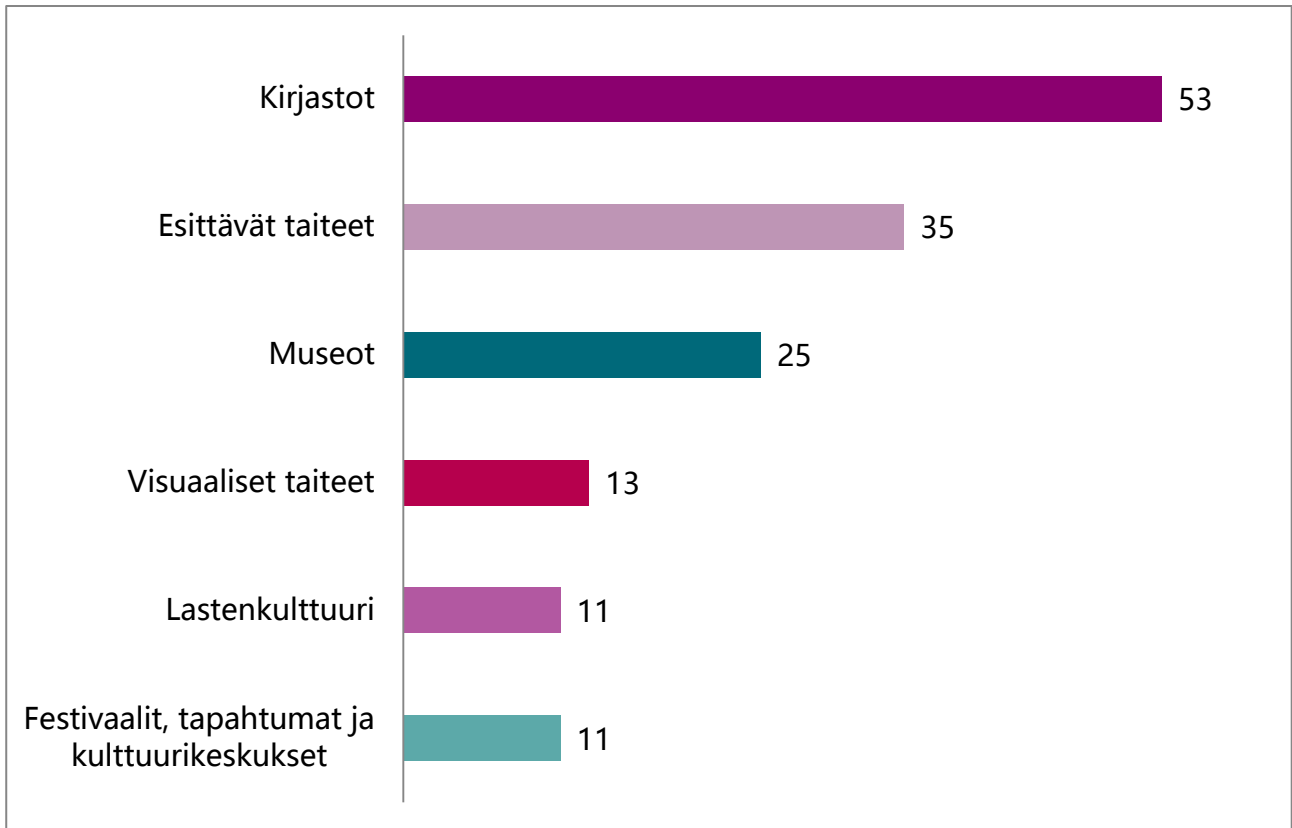
Muita kuin kyselyssä eriteltyjä toimialoja edustavien toimijoiden vastaukset on tässä raportissa selvyiden ja toistettavuuden vuoksi rajattu toimialakohtaisten huomioiden ulkopuolelle. Joukon tiedot on kuitenkin sisällytetty kuvauksiin, joissa käsitellään kaikkien vastaajien tietoja.

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

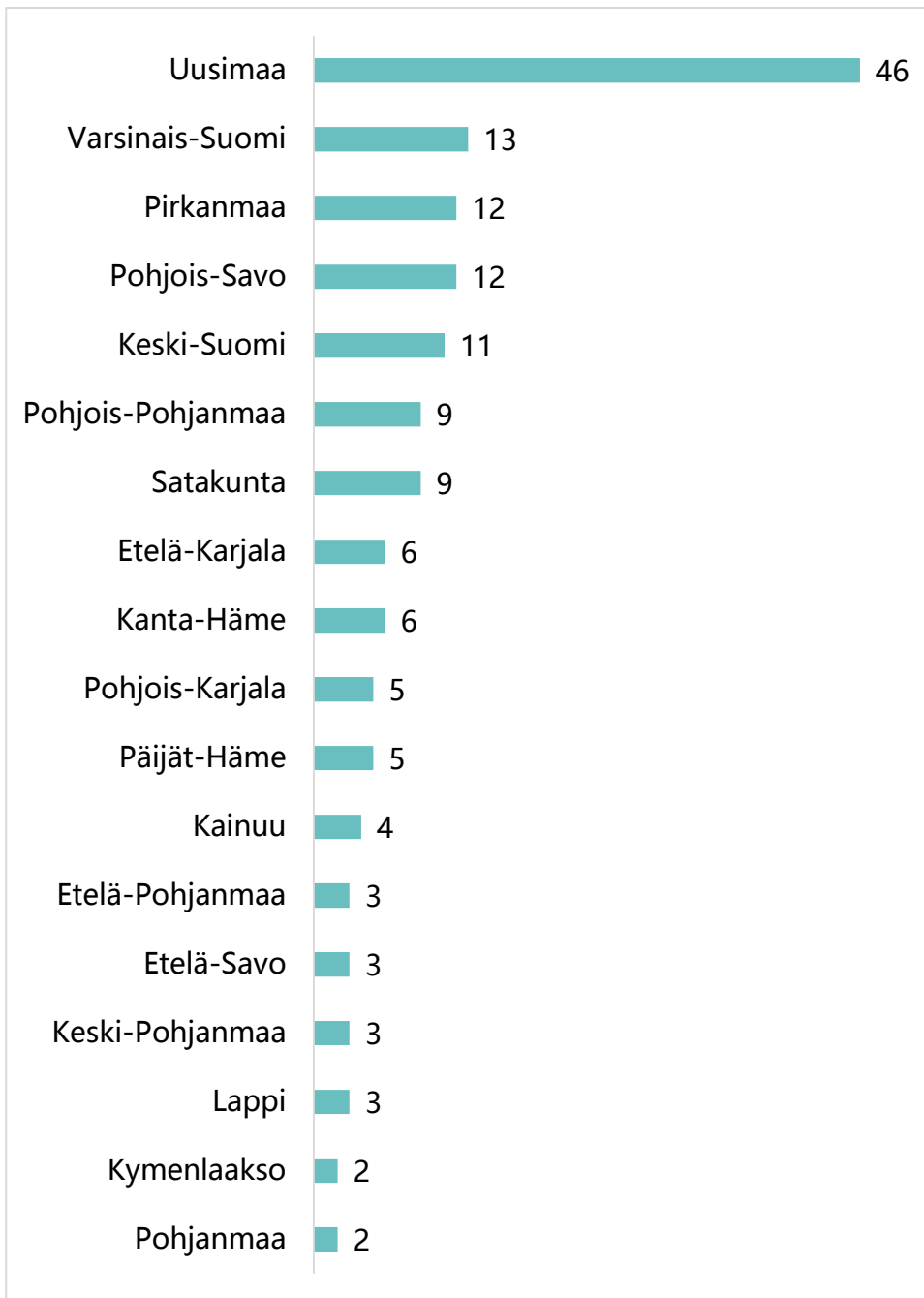
---

<sup>4</sup> Kyselytutkimuksen data Avoindata.fi -palvelussa, <https://www.avoindata.fi/data/dataset/digitaalisuus-kulttuurilaitosten-yleisotyossa-2018>.

<sup>5</sup> Kyselytutkimukset on toteutettu vuosina 2013, 2014, 2015 ja 2017. Uusimpaan vuoden 2017 Digital Culture -raporttiin voi tutustua osoitteessa [https://www.nesta.org.uk/sites/default/files/digital\\_culture\\_2017.pdf](https://www.nesta.org.uk/sites/default/files/digital_culture_2017.pdf).



**Kuvio 2. Vastaajat toimialoittain (n=148).**



Kuvio 3. Vastaajat maakunnittain (n=159).

## 2. Digitaaliset toimintatavat kulttuuritoimijoiden yleisötyössä

### 2.1. Kulttuurialan toimijoiden yleisötyön tavoitteet

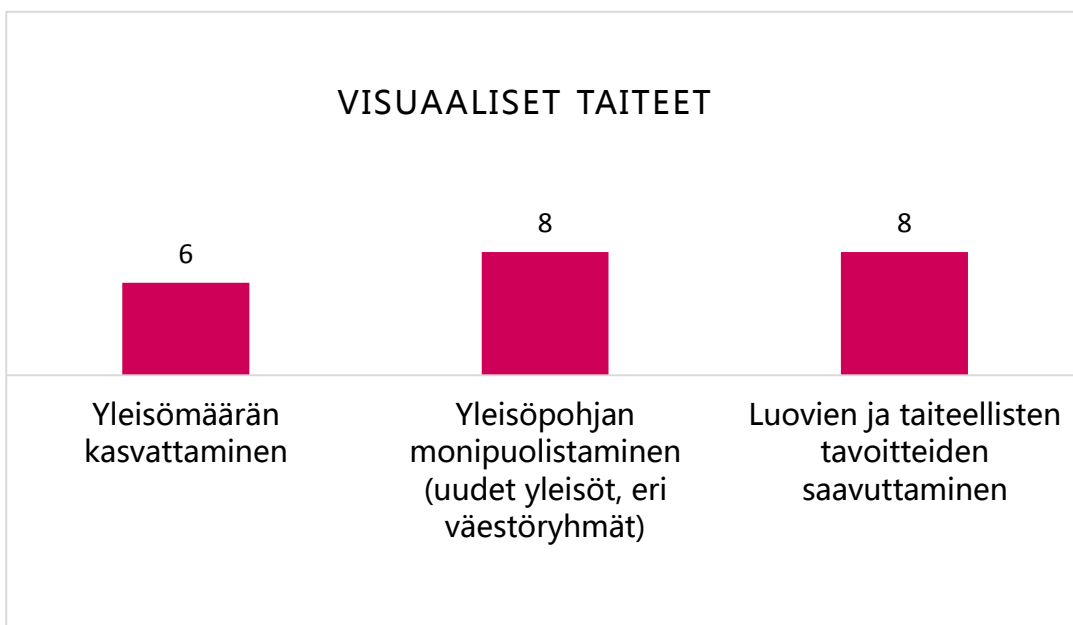
Kulttuuritoimijoiden yleisötyön muotoja kartoitettiin kyselyssä sekä yleisesti että digitaalisuuteen liitettyjen mahdollisuuksien yhteydessä. Aluksi tarkastellaan kulttuuritoimijoiden yleisötyön tavoitteita yleensä. Digitaalisuuden mahdollisuuksia yleisötyössä tarkastellaan sivulla 25. Kyselyyn vastanneiden kulttuuritoimijoiden yleisötyön yleiset tavoitteet olivat pitkälti yhteisiä. Selvästi tärkeimpänä tavoitteena pidettiin yleisöpohjan monipuolistamista ja laajentamista. Muiden kysymysten osalta vastaukset jakautuivat tasaisesti.



**Kuvio 4. Kulttuuritoimijoiden yleisötyön yleiset tavoitteet, kaikki toimialat (n=148).** Vastaajia pyydettiin valitsemaan kolme tärkeintä tavoitetta. Numerot kuvaavat vaihtoehdon valinneiden vastaajien määrää.

Yleisöpohjan laajentamisen lisäksi tavoitteiden joukossa korostuivat 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 liittyynee myös taloudellisia vaikutuksia.

Yleisötyön tavoitteissa esiintyi melko vähän toimialakohtaista vaihtelua. Tärkeimmäksi tavoitteeksi jokaisella toimialalla nousi yleisöpohjan laajentaminen. Esittävien ja visuaalisten taiteiden alalla korostui lisäksi luovien ja taiteellisten tavoitteiden saavuttaminen. Kirjastojen, museoiden ja lastenkulttuurin alalla saavutettavuuskysymykset nousivat kolmen tärkeimmän tavoitteen joukkoon. Festivaalien, tapahtumien ja kulttuurikeskusten toimialalla korostuivat yleisömäärän kasvattaminen sekä organisaation näkyvyyden lisääminen.

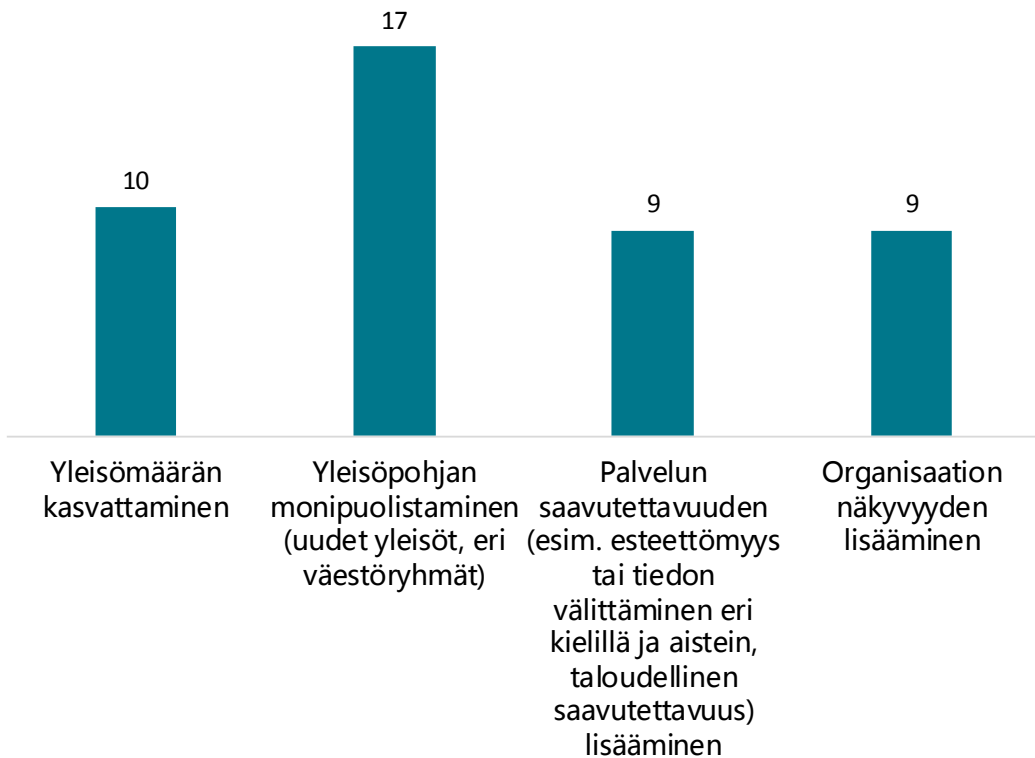




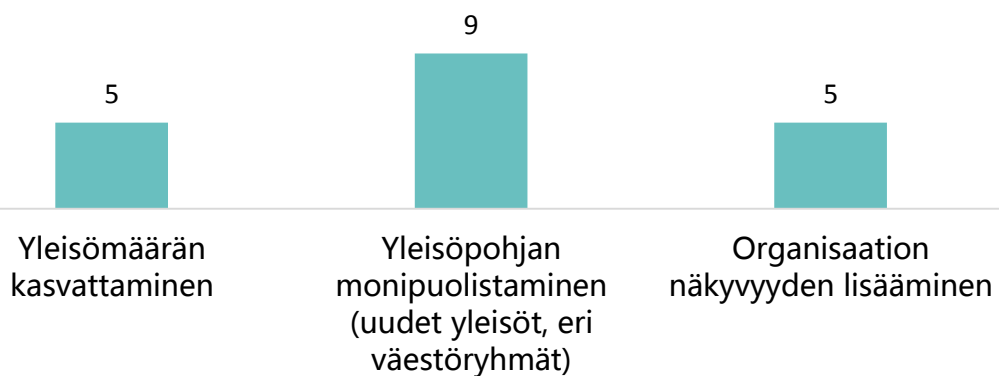
## KIRJASTOT



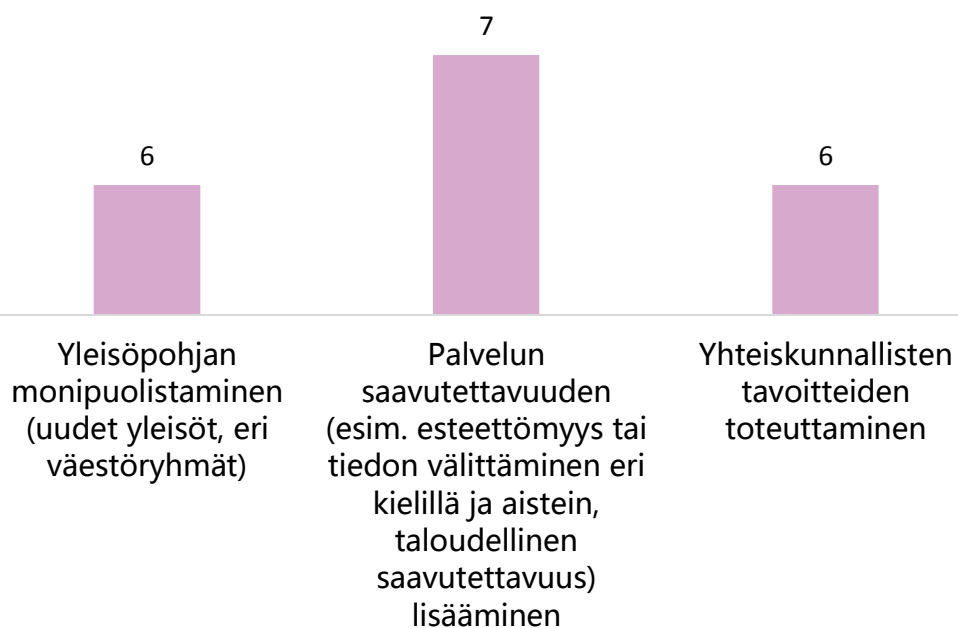
## MUSEOT



### FESTIVAALIT, TAPAHTUMAT JA KULTTURIKESKUKSET



### LASTENKULTTUURI



**Kuvio 5 a-f. Yleisötyön kolme tärkeintä tavoitetta toimialoittain.** Numerot kuvaavat vaihtoehdon valinneiden vastaajien määrää.

## 2.2. Digitaaliset keinot ja kanavat kulttuurialan toimijoiden yleistyössä

Kaikki kyselyyn vastanneet kulttuuritoimijat ilmoittivat käyttävänsä digitaalisia kanavia yleistyöhön 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 myös yleisöjen aktiivisuuteen perustuvien digitaalisten keinojen kohtuullisen vähäinen käyttö. Esimerkiksi yhteisöllistä kuratointia ja luovien yhteistuotantomenetelmien käyttöä esiintyi vain vähän. Sisällöllisesti digitaalisten kanavien käyttö painottui jakeluun.

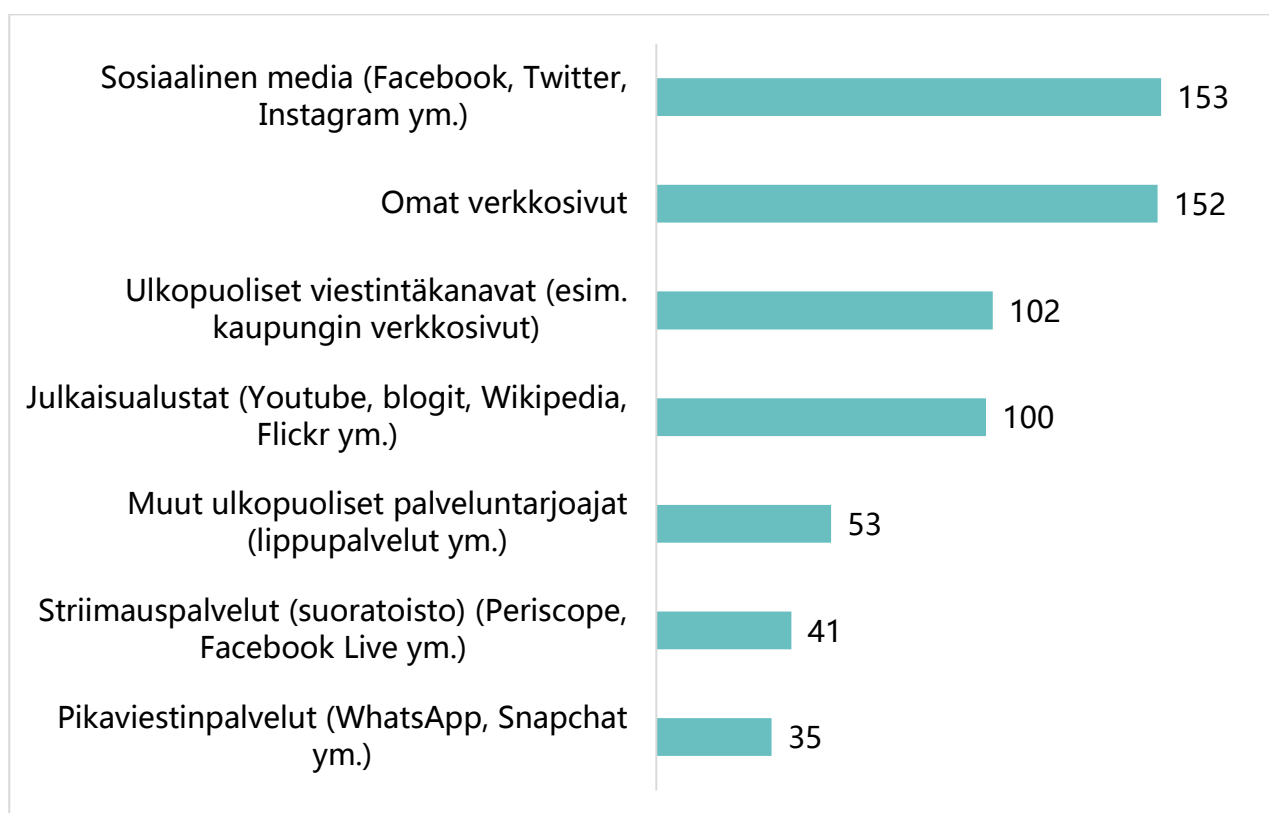


**Kuvio 6. Digitaaliset keinot yleistyössä , kaikki toimialat (n=148).** Vastaajat saivat valita haluamansa määrän vaihtoehtoja. Numerot kuvaavat vaihtoehdon valinneiden vastaajien määrää.

Toimialakohtaiset havainnot digitaalisten keinojen käytössä ovat suuntaa-antavia erikokoisista 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 esitystapahtumia painottavilla toimialoilla tallenteiden jakaminen ja striimaus oli aineisto- ja kokoelmavetoisia toimialoja yleisempää, kun toisaalta aineistointensiivisillä toimialoilla sisältöjen digitointi ja avaaminen verkkoon korostuivat.

Digitaalisten kanavien käyttö oli kyselyyn vastanneiden joukossa hyvin yleistä. Lähes kaikilla 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 palveluntarjoajien palveluilla ja striimauspalveluilla. Vähiten käyttäjiä oli pikaviestinpalveluilla, joita ilmoitti käyttävänsä noin viidesosa vastaajista.

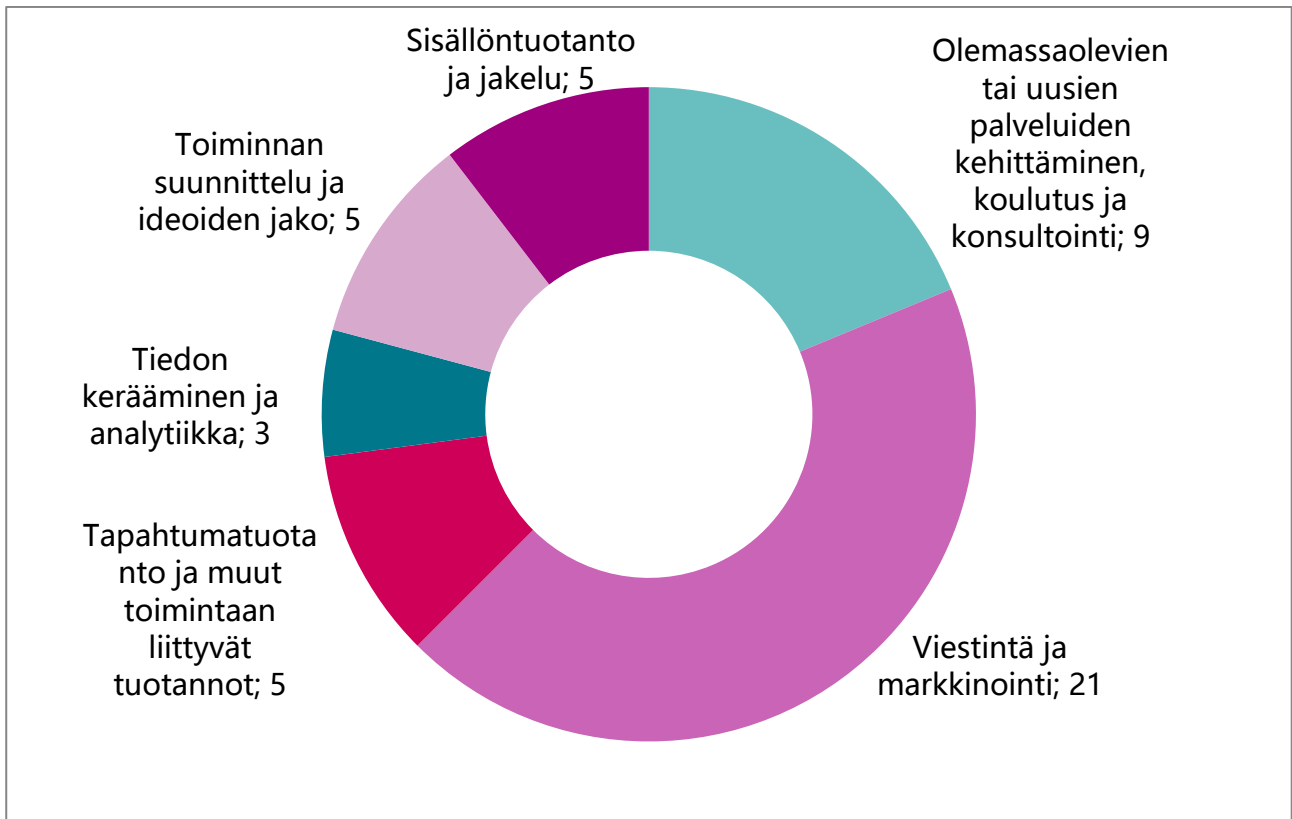


**Kuvio 7. Kulttuuritoimijoiden käyttämät digitaaliset kanavat. (n=159).** Numerot kuvaavat vaihtoehdon valinneiden vastaajien määrää.

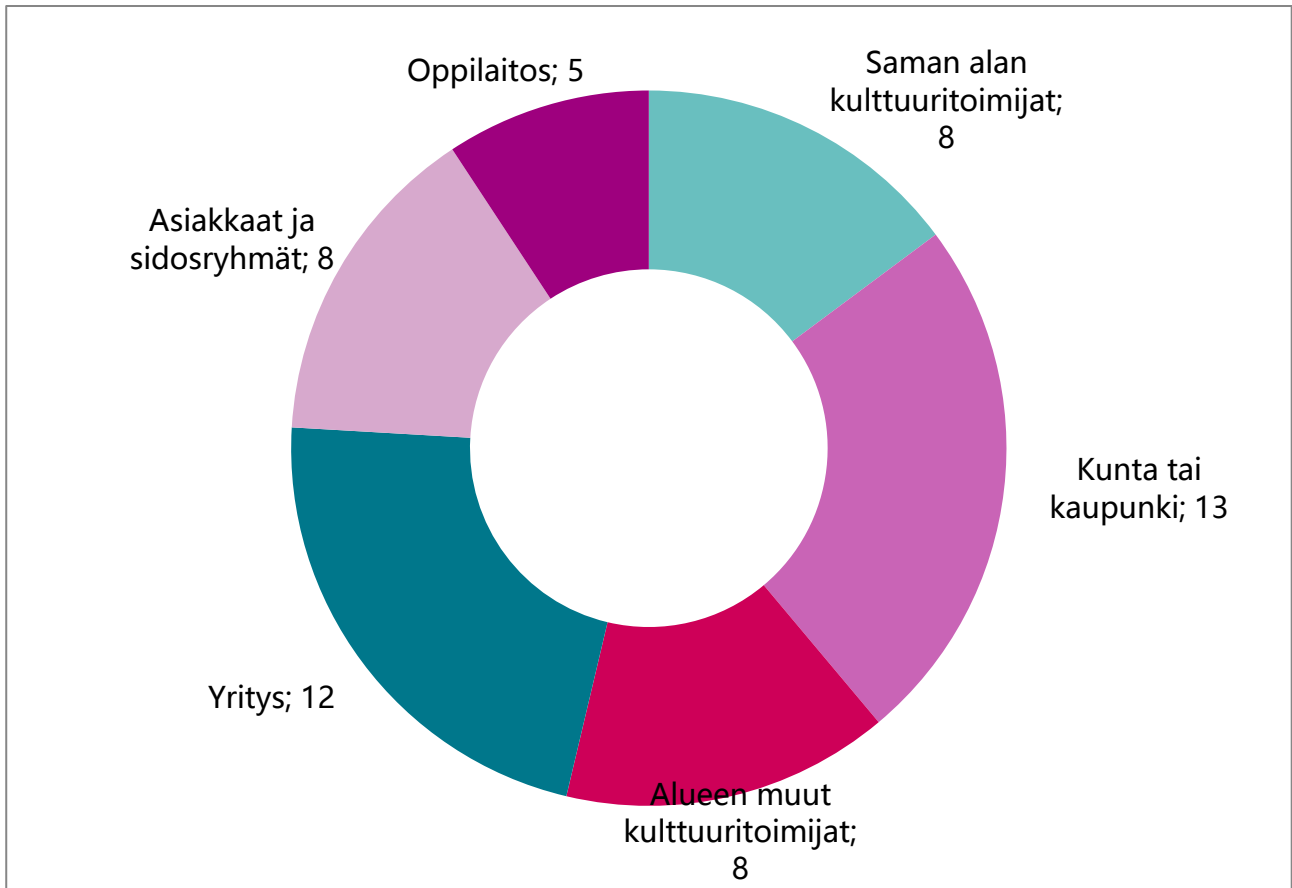
Yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa yleisötyön suunnittelussa tai toteutuksessa ilmoitti tehneensä hieman yli puolet vastaajista. Kuvaus yhteistyön muodoista ja yhteistyökumppaneista on laadittu avovastausten pohjalta.

Eniten kulttuuritoimijat ilmoittivat tekevänsä viestintä- ja markkinointiyhteistyötä, mihin liittyi 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.



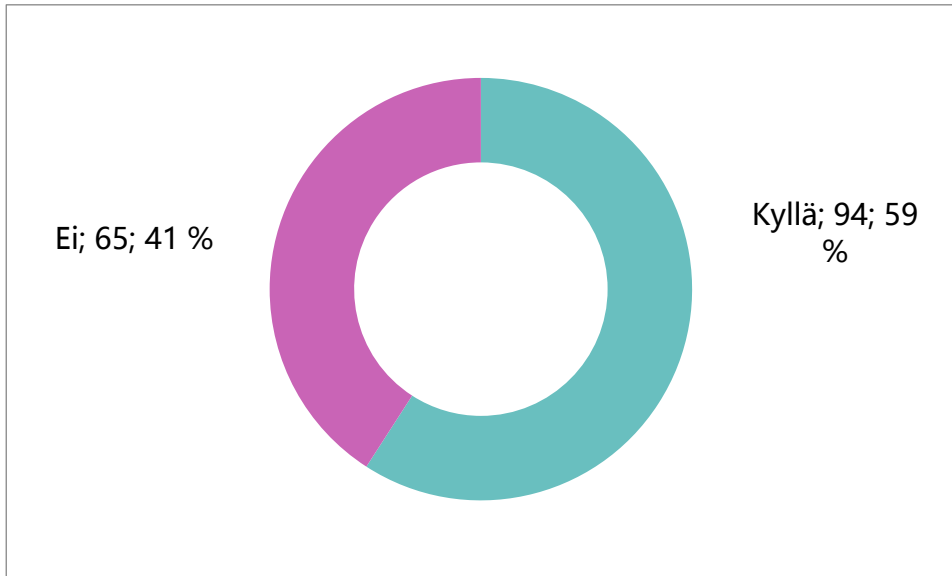
**Kuvio 8: Digitaalisessa yleistyössä toteutettu yhteistyö.** Tiedot perustuvat avovastauksiin.



**Kuvio 9: Digitaalisessa yleisötyössä toteutetun yhteistyön kumppanit.** Tiedot perustuvat avovastauksiin.

### 2.3. Yleisöjä koskevan tiedon kerääminen ja käyttö

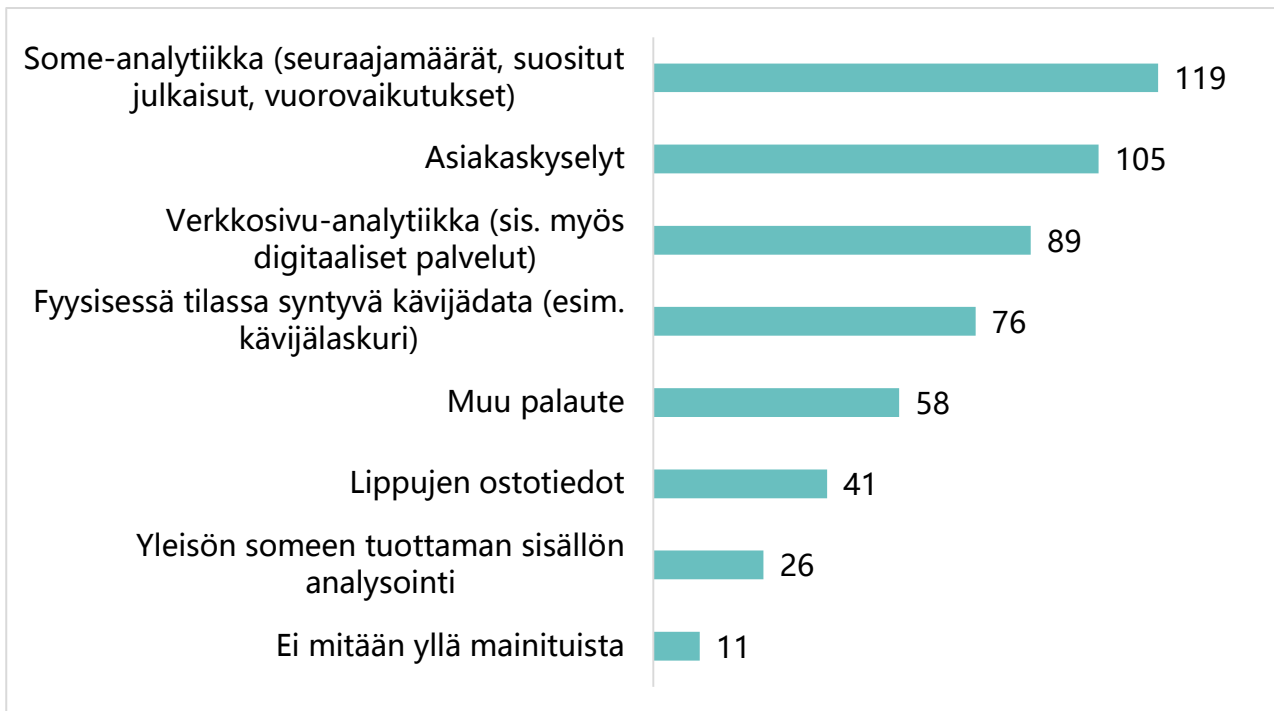
Yleisöjä koskevan tiedon käytön keräämisessä ja käytössä esiintyi jonkin verran hajontaa. 59 % vastaajista ilmoitti, että digitaalisten kanavien ja keinojen käyttö on tuottanut organisaatiolle uutta tietoa palvelua käyttävästä ja/tai käyttämättä jättävästä yleisöstä.



**Kuvio 10. Yleisöstä kertyvä tieto (n=156).**

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 11. 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 12. 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.

### 3. Haasteet

Digitaalisten keinojen käyttöön yleistyössä 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.

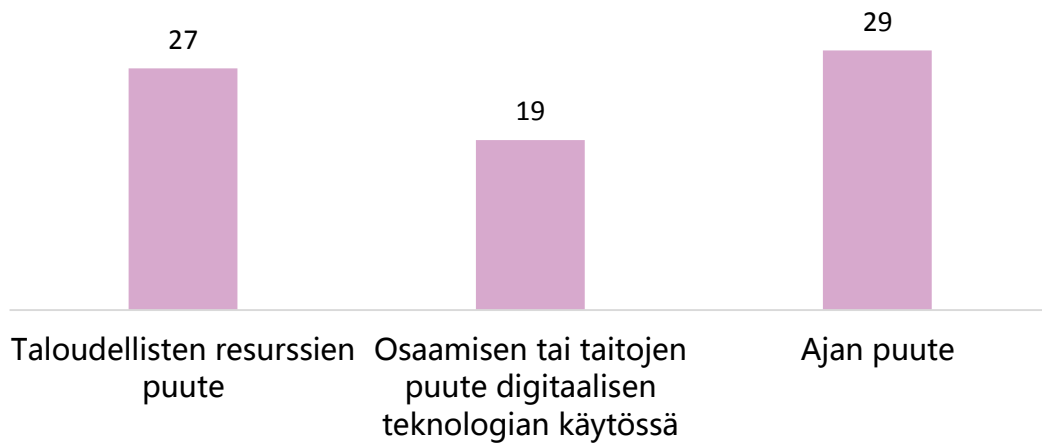
Yhteistyökumppaneiden puutetta, digitaalisten välineiden käyttöön liittyvä yleistä haluttomuutta ja toiminnan suunnitteluun liittyvää osaamisen puutetta pidettiin vähemmän merkittävänä haasteina.



**Kuvio 13. 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.

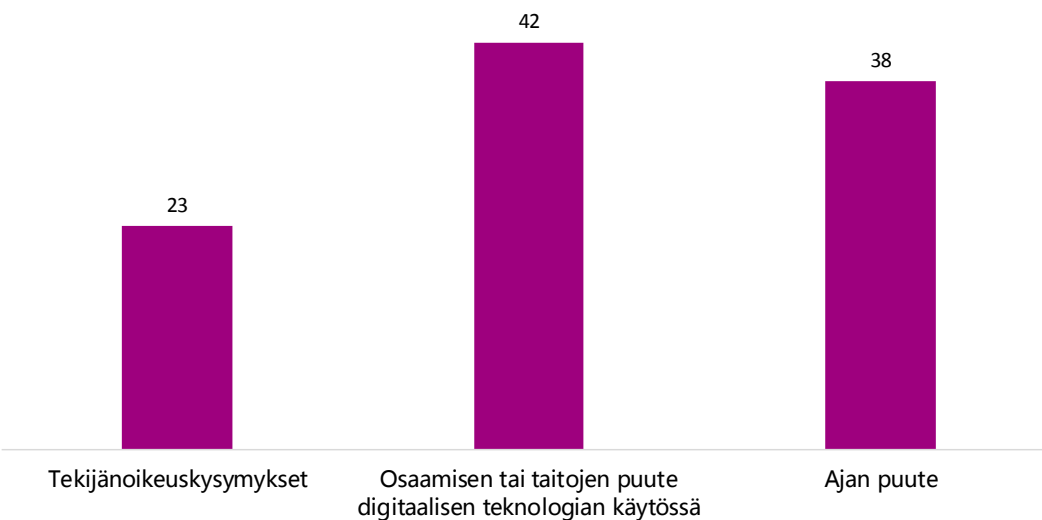
### ESITTÄVÄT TAITEET

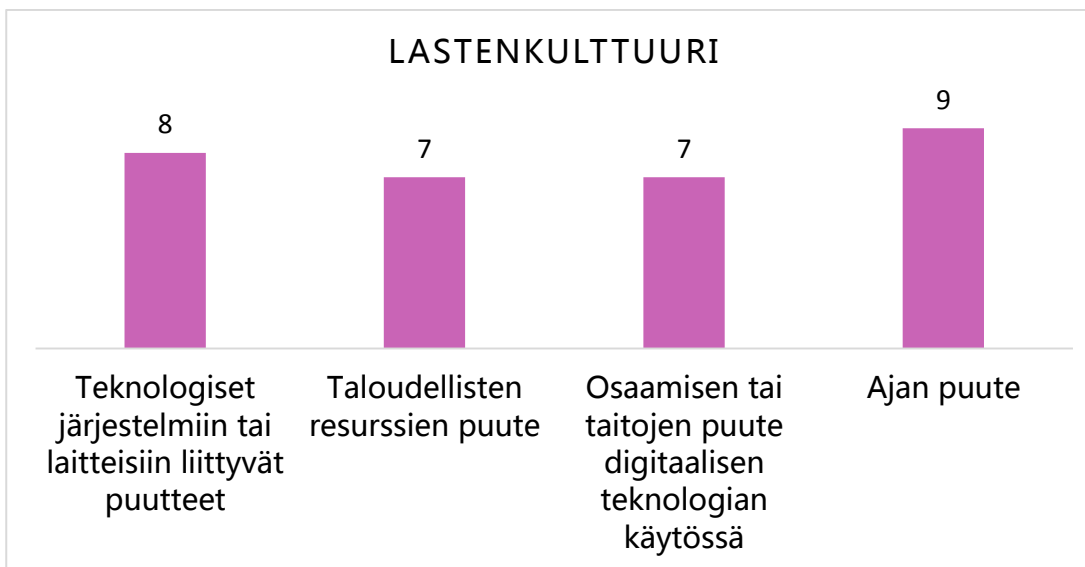
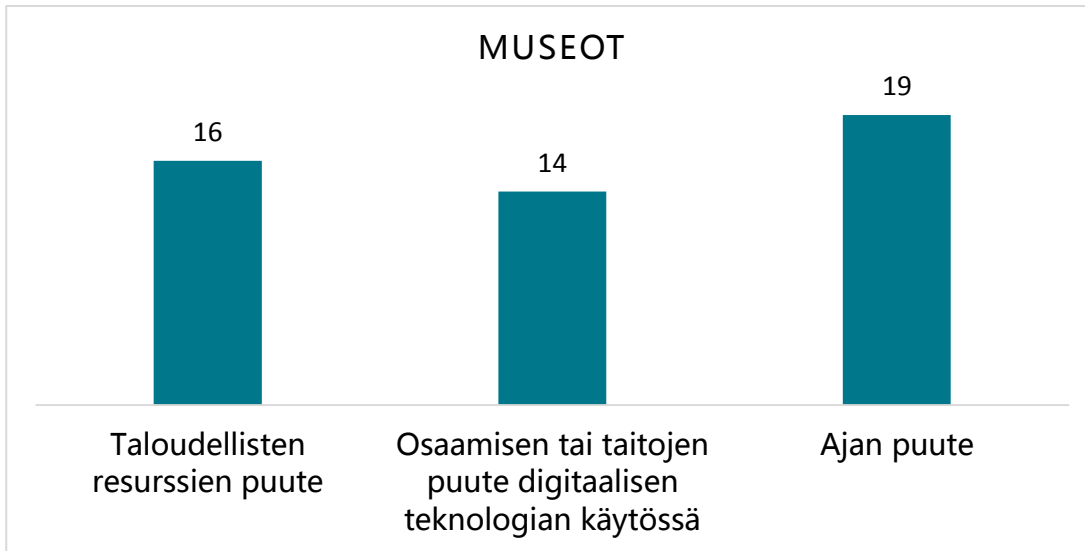


### VISUAALISET TAITEET



### KIRJASTOT





**Kuvio 14 a-f. Kolme merkittävintä haastetta toimialoittain.** Numerot kuvaavat vaihtoehdon valinneiden vastaajien määrää.

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. Oma hankintaosaamista pidettiin paikoin puutteellisena, ja toisaalta ulkopuolisen osaamisen hankkimiseen todettiin tarvittavan myös henkilöstöresursseja ja aikaa. Osa vastaajista totesi osaamisen puutteeseen liittyvän myös tiedon puutetta digitaalisten toimintatapojen mahdollisuuksista.

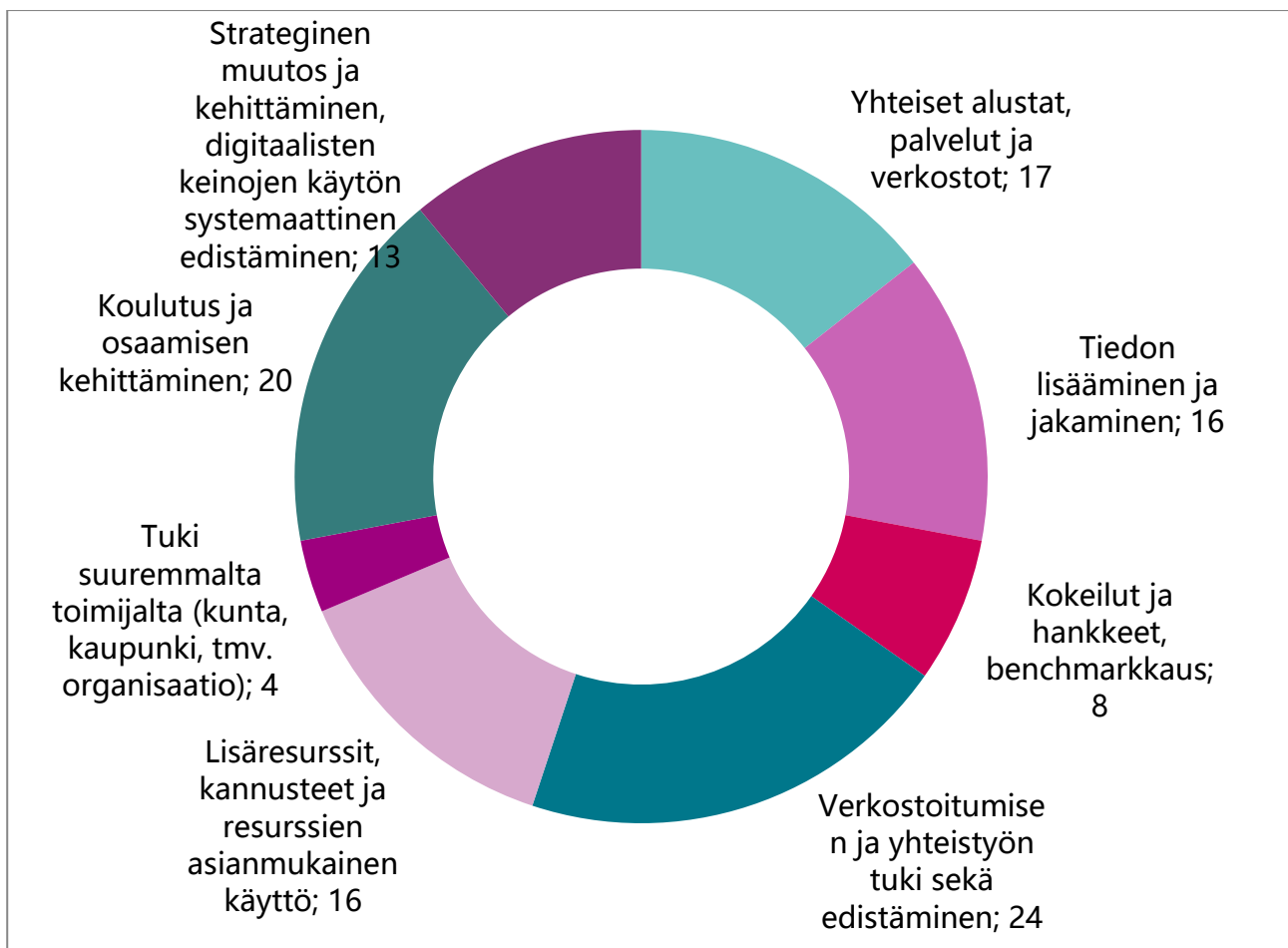
Avoimissa vastauksissa nousi esiin myös digitalisoitumiskehitykseen liittyviä haasteita, kuten digitalisaation nopea vauhti ja lisääntyvä kilpailu yleisöjen huomiosta. Muita esiin nousseita haasteita olivat yhtäältä e-kaupallisille toimijoille sopivien digitaalisten alustojen ja palveluiden puute sekä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

## 4. Tarvittavat toimet

Haasteiden lisäksi vastaajilta kerättiin avovastauksilla tietoa tarpeellisista toimenpiteistä, joilla kulttuurilaitosten digitaalisen yleistyön kehittämistä 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 resursoinnin sekä toiminnan strategisen kehittämisen merkitystä, jotta digitaalisten toimintatapojen mahdollisuuksia voitaisiin hyödyntää tehokkaammin kulttuurilaitosten toiminnassa.

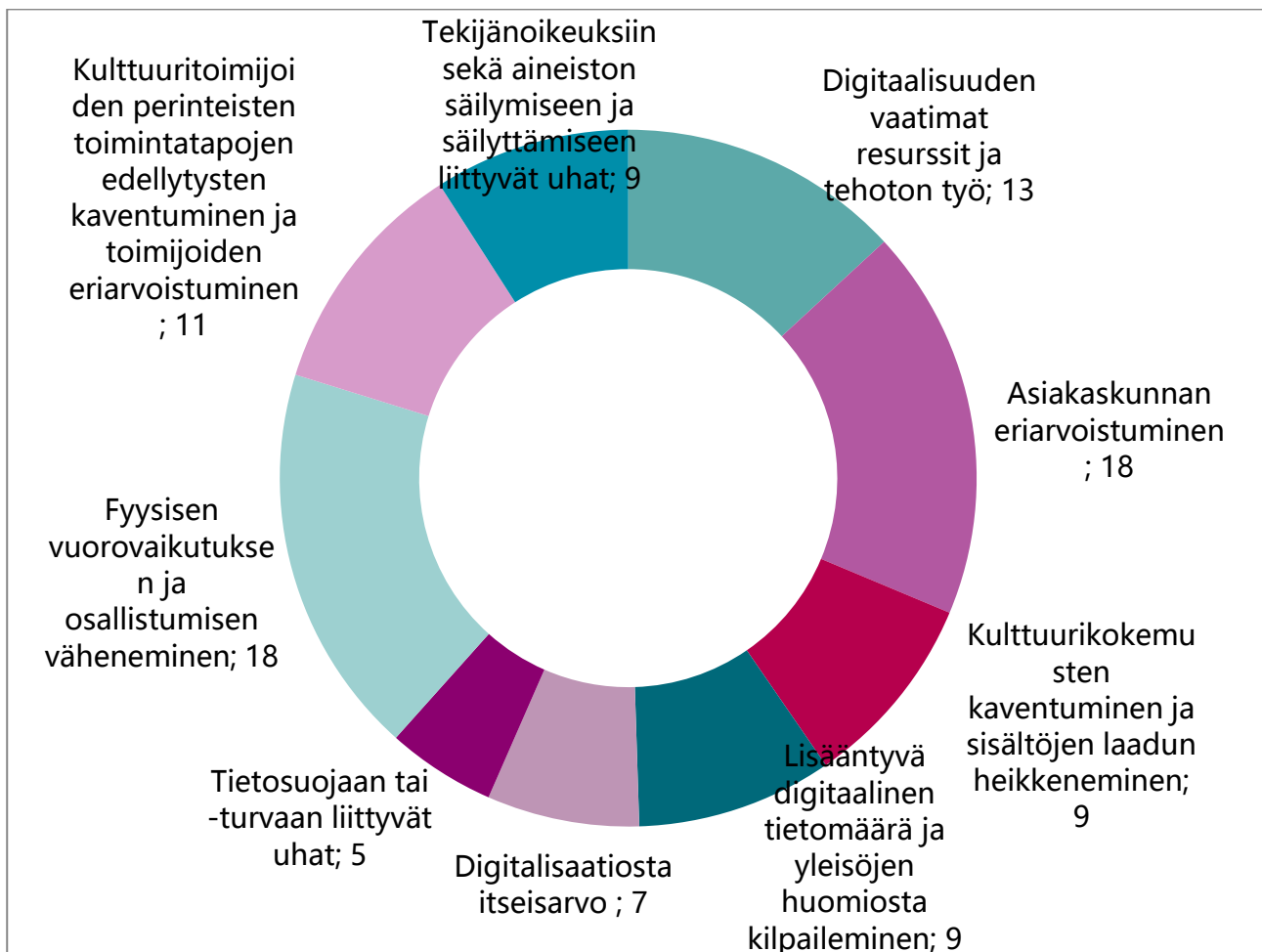


**Kuvio 15. Digitaalisen yleistyön kehittämiseen tarvittavat toimet.** Tiedot perustuvat avovastuksiin.

## 5. 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.

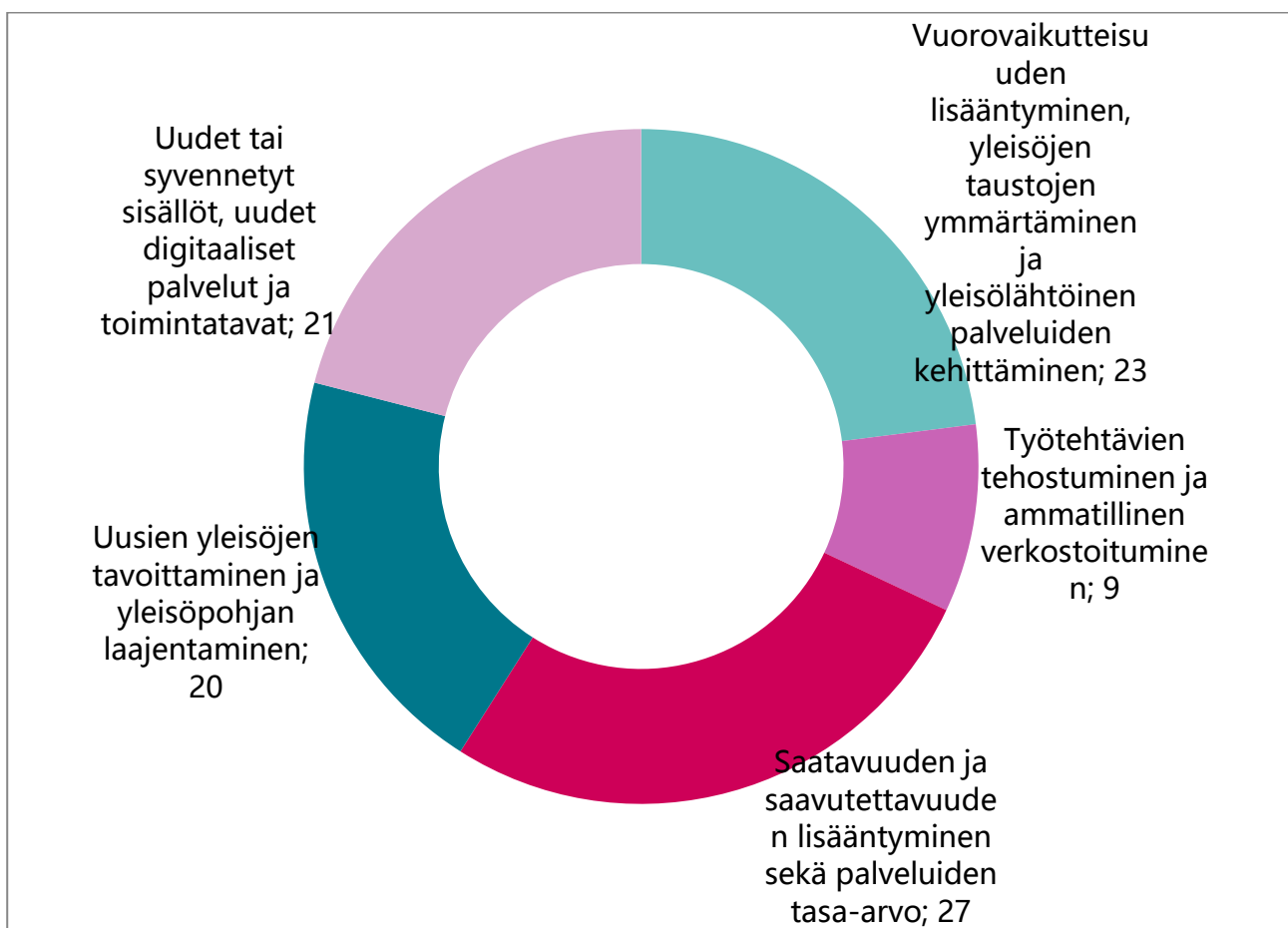
Huoli fyysisen vuorovaikutuksen vähenemisestä liittyi läheisesti myös muihin, vähemmän merkittäviksi katsottuihin uhkiin. Digitalisaation pelättiin saavan toiminnan kehittämistyössä itseisarvoisen aseman, mikä heijastui myös pelkoon kulttuuritoimijoiden perinteisten toimintatapojen, laadukkaiden sisältöjen 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 16. 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 vuorovaikutteisen 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 digitaalisuus muuttuisi uhkakuvissa 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 17. Digitalisaation koettuja mahdollisuuksia.** Tiedot perustuvat avovastauksiin.

Monet digitaaliseen toimintaympäristöön liitettyistä yleisistä mahdollisuuksista näkyivät myös arvioissa digitaalisten keinojen mahdollisuuksista yleisötyössä. Yleisösuhteen kehittämisen näkökulmasta digitaalisuuden mahdollisuudet 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.





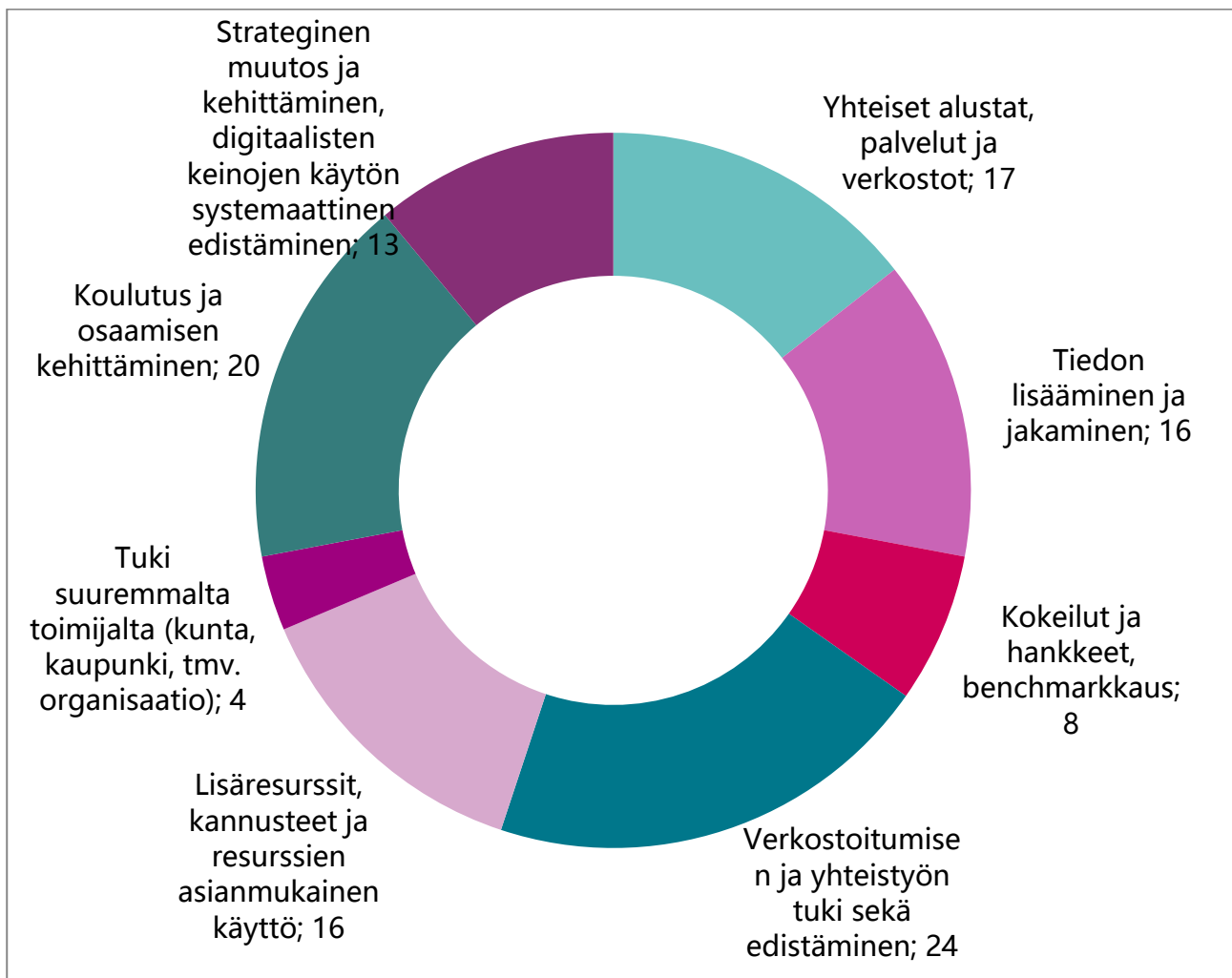
**Kuvio 18. Vertailu yleisötyön yleisten tavoitteiden ja digitaalisuuden mahdollisuuksien välillä.** Vastaajia pyydettiin valitsemaan kolme tärkeintä tavoitetta. Numerot kuvaavat vaihtoehdon valinneiden vastaajien määrää.

Kuviosta 18 havaitaan, että yleisötyön 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.

## 6. Toimintatapojen kehittäminen

Digitaalisten toimintatapojen kehittämistä 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 kehittämissäpinä 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 19. Digitaalisten toimintatapojen kehittämistarpeet.** Tiedot perustuvat avovastauksiin.

## 7. Kyselyn keskeiset tulokset ja jatkotoimet

### 1. Digitaalisen yleisösuhteen kehittämisen tavoitteena yleisöpohjan monipuolistuminen ja saavutettavammat 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 henkilöstöressurssien, 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 kulttuuritoimijat 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 uudentlaiselle 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 merkittävinä pidetyt verkostoitumisen ja yhteistyön edistäminen sekä tiedon lisääminen ja jakaminen.

### [Jatkotyöskentely](#)

Opetus- ja kulttuuriministeriö jatkaa tulosten käsittelyä keväällä 2018 järjestettävässä työpajassa yhdessä kulttuurilaitosten kanssa. Työpajassa on tarkoitus käsitellä kyselyn perusteella nousseita keskeisiä huomioita ja konkretisoida toimenpiteitä, joilla voidaan muodostaa yhteistä näkemystä ja yhteisiä toimintatapoja kulttuurialan digitaalisen yleisösuhteen kehittämiseksi. Työpajan tulokset julkaistaan verkossa.

## Liitteet

### 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-/tapahtumatalenteiden 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 erilaisten käyttäjäryhmien kannalta?

Kuvaile halutessasi tarkemmin digitaalisten keinojen käyttöä yleisötyössä.

### **Yleisöjä koskeva tieto**

Onko digitaalisin keinoin toteutettu yleisötyö tuottanut organisaatiolle uutta tietoa palveluita 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 segmentoinnin, 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 sisältyneet 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 sisältyneet 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