



HYVINVOINNIN
VÄLITYSTOIMISTO

**TAIDE
PALVELEE**

**SOVELTAVAN
TAITEEN
PALVELUMUOTOILU**





Tarja Pääjoki ja Oona Tikkaaja (toim.)

TAIDE PALVELEE – soveltavan taiteen palvelumuotoilu

Graafinen ilme: Roy Gonzalez / Kajahdus

Kuvittaja: Harri Heikkanen

Ulkoasu ja taitto: Emilia Reponen

© Hyvinvoinnin välitystoimisto 2018

ISBN 978-952-456-284-3 (painettu)

ISBN 978-952-456-285-0 (verkkojulkaisu)

ISSN 2343-0664 (painettu)

ISSN 2343-0672 (verkkojulkaisu)

Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja, 45.



Vipuveimas
EU:lta
2014–2020

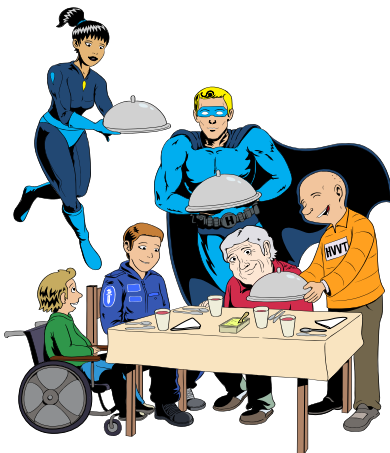


TURKU AMK



Yrityksen kehittämiskeskus
Centre for Knowledge-based
New Professional Control Finland

JYVÄSKYLÄ

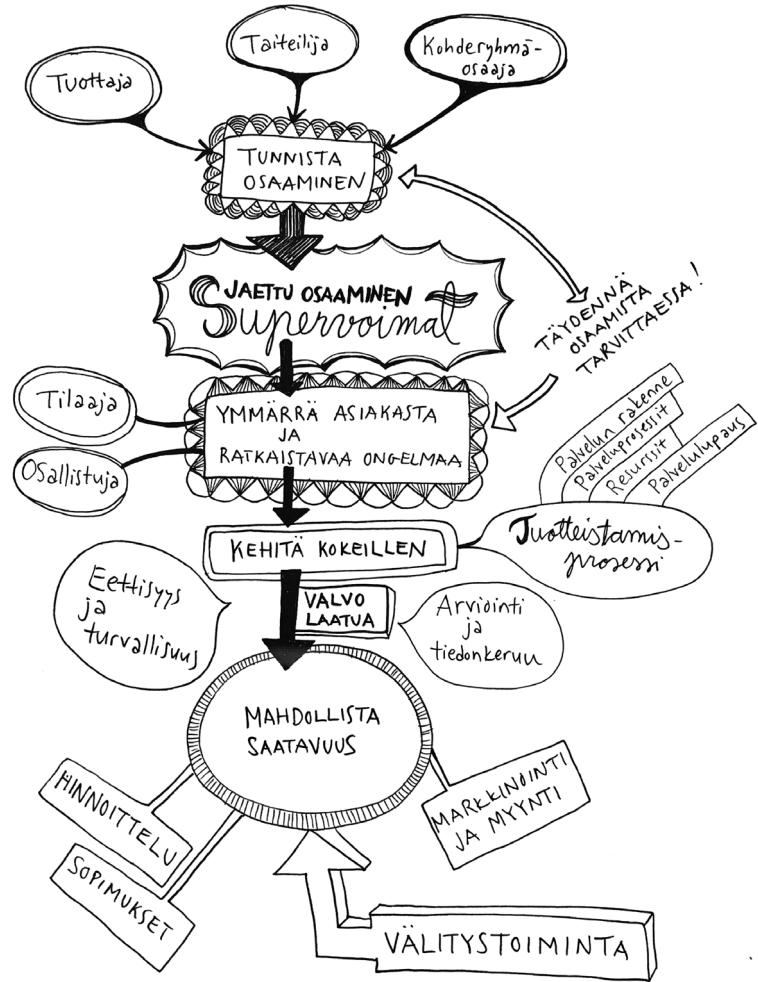


TAIDE PALVELEE
- SOVELTAVAN TAITEEN PALVELUMUOTOILU

SISÄLLYS

Soveltavan taiteen palveluja kokeilemassa	
- kohti uusia käytäntöjä.....	8
Soveltamista, osallistamista ja hyvinvointia taidepalveluissa.....	12
SOVELTAVAN TAIDEPALVELUN MUOTOILUPROSESSI	16
1. Tunnista osaaminen	26
Oma osaaminen	28
Toimiva monialainen tiimi	30
Vuorovaikutusosaaminen.....	34
2. Ymmärrä asiakasta ja ratkaistavaa ongelmaa.....	36
Asiakkaina tilaajat ja osallistujat.....	36
Osallistujakokemus	38

3. Kehitä kokeillen	42
Taidepalvelun tuotteistamisen reunaehdot	42
Palvelun rakenne	44
Palveluprosessien määrittely	46
Toiminnan resurssit ja kestävyys.....	48
Palvelulupaus	51
4. Mahdollista saatavuus	54
Hinnoittelu	54
Markkinointi ja myynti	58
Omistajuus ja sopimukset	61
5. Valvo laatua	66
Eettisyys ja turvallisuus.....	66
Kohtaamisen valmistelu.....	69
Arviointi ja tiedonkeruu	72
Lähteet.....	76



SOVELTAVAN TAITEEN PALVELUJA KOKEILEMASSA - KOHTI UUSIA KÄYTÄNTÖJÄ

Taide palvelee! Kirjamme otsikko kertoo, että tarkastelemme taidetoimintaa asiakkaille soveltuviin palveluiden näkökulmasta. Tällaisten taidepalveluiden toteuttaminen edellyttää monien alojen osaamista: tarvitaan taiteilijan, kohderyhmäosaajan ja tuottamisen ammattitaitoa, jotta tavoitteet toteutuvat laadukkaasti ja palvelut ovat saavutettavissa. Opastamme kirjassa kehittämään ja tuotteistamaan soveltavan taiteen palveluita ja parantamaan niiden myyntiä.

Olemme kehittäneet Hyvinvoinnin välitystoimisto-hankkeessa muotoilumalleja soveltavan taiteen palveluille, ja näitä palveluja välittävän toimintarakenteen. Tämän ohessa kehitettiin monialainen valmennuspedagoginen malli koulutuksen tarpeisiin. Nämä kaikki toimintamallit on rakennettu kentän tarpeista käsin ja yhteistyössä taiteen, tuottamisen ja sote-alan ammattilaisten kanssa.

Hyvinvoinnin välitystoimisto -hankkeen päätavoitteena on ollut kehittää toimintamalli, jonka avulla olisi mahdollista välittää taidepalveluja sosiaali- ja terveysalalle ja muille hyvinvointia tavoitteleville asiakkaille. Tuottamiseen liittyvä osaaminen yhdistettiin soveltavan taiteen ja sote-alan ammattilaisen osaamiseen ja kentältä kerättiin tietoa siitä, millaisia tuottamisen ja välittämisen palvelutarpeita alalla on. Selvitimme myös, millainen tilanne soveltavan taiteen palvelujen kehittämisen, myymisen ja ostamisen suhteen Suomessa tällä hetkellä vallitsee.

Soveltavan taiteen palvelujen tuottamisen mahdollisuudet ja haasteet saatiin selville työskentelemällä eri alojen ammattilaisten kanssa Taiteen tuotanto sosiaali- ja terveysalalle -valmennuksissa, alan tapahtumissa, järjestämällä neuvontatoimintaa ja pilotomalla välitystoimintaa vuosina 2015–2017.

Hankkeen tuloksena syntyi 27 soveltavan taiteen tuotetta. Kenttää tutkimalla muodostettuja välitystoimintamalleja kehitettiin eteenpäin vuoden 2017 aikana: keväällä testattiin asiakkaiden ostohalukkuutta ja palvelutarpeita, ja syksyllä järjestettiin kolmen kuukauden mittainen yhteiskehittelyjakso, johon kutsuttiin kulttuuritoimijoita avoimella haulla. Tämän jakson aikana käynnistettiin välitystoimintaa kehittävä verkosto.

Tämä kirja käsittelee soveltavan taiteen palveluiden muotoilua kehittäjän ja toteuttajan näkökulmasta. Muotoiluprosessia ohjaavat asiakaslähtöisyyden ja monialaisuuden periaatteet.

Julkaisuun on liitetty tehtäviä, joiden avulla voit pohdita ja löytää omia ratkaisujasi. Kirjassa tarjotut työkalut on kehitetty hankkeen aikana. Vaikka onnis-

tuneelle palvelumuotoiluprosessille on mahdollista määritellä vaiheet ja osatekijät, on se myös luovaa työtä, jossa yllätyksillä on osansa. Taiteen erityisluonne antaa tilaa leikille, mielikuvitukselle ja kokeiluille jo palveluja muotoiltaessa. Käytä siis tätä kirjaa mielesi mukaan, poimi sieltä ne palat, joita tarvitset, ja anna tilaa omalle luovuudellesi!

Soveltavan taiteen kehittämistä edustavat supersankarimme Tatu ja Sote. Tatu edustaa taiteen tuotantoa, luovaa työtä, jolla on voima muuttaa ympäristöään. Sotella on parantava kosketus, hänen toimintansa luo kokonaisvaltaista hyvinvointia. Supersankarimme edustavat rohkeutta ja uskoa soveltavan taiteen palvelujen mahdollisuuksiin. Löydä sinäkin omat supervoimasasi!

Kolmen vuoden kehittämistyön tuloksena saimme paljon tietoa ja ymmärrystä soveltavan taiteen palveluprosesseista, käytännön työkaluja, osaamisen siirtoa ja lisäämistä sekä monialaisten verkostojen käynnistämistä - ja lopulta käynnistimme yhteisen taidepalvelujen välistysverkoston.

Tästä haluamme kiittää kaikkia kanssamme kehittämistyötä tehneitä asiantuntijoita: hankkeessa työskennelleet taiteen, tuottamisen ja sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset, rinnakkaisten hankkeiden toimijat ja soveltavan taiteen kentän monialaiset tekijät, ilman teitä tätä kirjaa ei olisi syntynyt!



SOVELTAMISTA, OSALLISTAMISTA JA HYVINVOINTIA TAIDEPALVELUISSA

Käytämme tässä julkaisussa termiä soveltava taide. Se tarkoittaa asiakaslähtöistä taidetoimintaa: Taiteen sisältöjä sovelletaan toimivaksi tietyille ihmisille, tietyssä toimintaympäristössä. Toiminnan tavoitteet on asetettu osallistujien ja tilaajien tarpeista käsin. Soveltava taide osallistaa uusia ryhmiä taiteeseen ja parantaa taiteen saavutettavuutta tuomalla taiteen uusiin ympäristöihin.

Hyvinvoinnin välitystoimisto -hankkeen suunnitelmassa toiminnasta käytettiin termiä osallistava taide. Hankkeen aikana alettiin puhua myös soveltavasta taiteesta. Olemme päätyneet käyttämään termiä soveltava taide, koska se viittaa palvelumuotoiluun. Taidetoiminta sovelletaan toimivaksi asiakaslähtöiseksi palveluksi. Osallistava taide puolestaan viittaa toiminnan tavoitteeseen: taiteella tavoitellaan osallisuuden lisäämistä toimintaan osallistujien näkökulmasta. Osallistavan taiteen näkökulmaa on avattu julkaisussa Taide yhdistää¹.

Termit osallistava ja soveltava taide ovat tulleet tutummiksi ja arkipäiväistyneet taide- ja hyvinvointialojen käytössä. Muitakin termejä saman ilmiön ympärillä käytetään, kuten esimerkiksi hyvinvointi- tai hoivataidetta. Toiminta voidaan nimetä myös työskentely-ympäristön mukaan, puhutaan esimerkiksi sairaalataiteesta. Eri termejä yhdistää se, että niillä tarkastellaan taidetta toimintana, mietitään käyttäjien tarpeita ja kokemuksia, ja toi-

votaan syntyvän hyvinvointia. Onkin ehdotettu, että voisi olla kuvaavampaa puhua taidetoiminnasta kuin taiteesta. Toisaalta osa alan taiteilijoista mieltää työnsä teoksina, kuten esimerkiksi yhteisötaiteessa, eikä halua toiminta-liitettä mukaan. Muuttuvaa ja hajanaista termistöä on koottu Tatun ja Soten Työkirjassa².

Taiteen tuomaa hyvinvointia tavoittelevalla kentällä myös muut kuin taiteen ammattilaiset toteuttavat erilaisia taidetta hyödyntäviä toimintamalleja. Tällöin puhutaan taidelähtöisistä menetelmistä. Tällaisen taidetoiminnan osuus on rajattu kirjastamme pois. Katsomme taiteen tuomaa hyvinvointia sellaisen palvelun näkökulmasta, jossa soveltava taide on taiteen ammattilaisen kanssa tehtyä. Raja on kuitenkin häilyvä. Joskus taideammattilainen on voinut olla mukana kehittämässä menetelmää, jota sitten toteuttavat muiden alojen ammattilaiset. Toisinaan esimerkiksi sosiaali- ja terveysalan ammattilaisella taas voi olla harrastuneisuutensa kautta vahva soveltavan taiteen ymmärrys. On hyvä tiedostaa, että aina taidelähtöisten menetelmien käyttö ei taiteen näkökulmasta ole laadukasta, vaikka se muilta osin olisikin toimivaa.

Soveltavan taiteen taustalla vaikuttaa julkisen kulttuuripolitiikan herääminen taiteen hyvinvointivaikutusten edistämiseen, soveltavan taiteen koulutusten lisääntyminen sekä taidetoiminnan kysyntä uusilla aloilla, kuten sosiaali- ja terveystoiminnassa. Myös

laajat alan kansalliset tutkimushankkeet (kuten Art-sequal) ja koordinoitutyö (kuten Taikusydän) ovat vaikuttaneet siihen, että taide hyvinvoinnin osana on Suomessa tunnettua ja tunnustettua.

Taiteen asettaminen hyvinvoinnin palvelukseen on herättänyt väittelyä taiteen tehtävistä ja yhteiskunnallisesta paikasta. Vastustajat ovat pelänneet, että taiteen erityisluonne ja taiteilijoiden ammattitaito hukataan, kun taiteelle annetaan hyvinvointiin liittyviä tavoitteita. Keskustelu soveltavasta taiteesta ja taiteilijoiden työn kytkeytyminen uusiin toimintaympäristöihin ja sisältöihin synnyttävätkin uudenlaista, usein ristiriitaista puhetta taiteen paikasta yhteiskunnassa ja taiteilijan erilaisista ammattirooleista (Haapasalo & Kela 2017, 20).

Taidekentän sisällä käytävä arvokeskustelu on muutosvaiheessa. Rahoitus ja politiikan nopeasti vaihtuvat trendit määrittelevät osaltaan toiminnan muotoja, mikä synnyttää myös aiheellista kritiikkiä. Jyrkkä keskustelu taiteen itseisarvosta tai välineellistämisestä voi kuitenkin sulkea pois vaihtoehtojen avoimen tutkimisen. Tulkintojen ristiriitaisuutta voi jäsentää ja selkeyttää toteamalla, että ne tehdään eri näkökulmista.

Taiteen parissa riippumattomuus ja omalakisuus on nähty keskeisinä arvoina. Taide halutaan pitää irrallaan välineellisistä ja kaupallisista tavoitteista, ja

taiteen asema itseisarvoon perustuvana. Itseisarvoa puolustavat tahot saattavat kokea soveltavan taiteen sisällöllisenä ja taloudellisenä uhkana. Taidesisältöjen tuotteistamiseen ja soveltavien taidepalveluiden kehittämiseen voi liittyä pelko taiteen määrittelemisestä talouden ehdoilla. Samoin hyvinvointia ja terveyttä tavoittelevan taidetoiminnan ajatellaan korostavan taiteen välineellistä arvoa. (Vrt. Lehikoinen & Vanhanen 2017, 9.)

Hyvinvoinnin välitystoimisto -hankkeessa käytiin keskustelua taiteen arvoista eri ammattilaisten välillä. Taiteen erityisyys on tärkeä arvo, vaikka toiminnalla olisikin välineellisiä tavoitteita. Soveltavan taiteen yksi laatukriteeri on taiteen laadukkuus, sillä taide-elämys syntyy laadukkaasta taiteesta, eikä ilman taiteen antamia elämyksiä synny hyvinvointia.

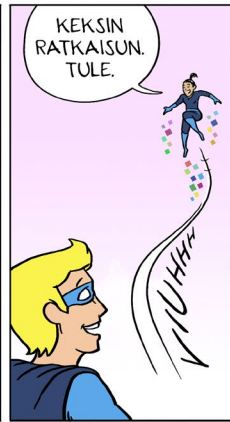
Nimikkeistä on käyty kentällä keskustelua silloinkin, kun taiteen hyvinvointivaikutuksiin suhtaudutaan myönteisesti. On ihmetelty, mihin etuliitteitä, kuten soveltava, tarvitaan. Joillekin nämä toiminnan luonnetta tai tapahtumapaikkaa kuvaavat määreet rajavat turhaan sitä, mistä taiteessa voi olla kyse. Kansainvälisesti käytännöt vaihtelevat. Iso-Britanniassa käytetään useimmiten vain nimitystä taide (arts), joskin myös konteksti voidaan liittää mukaan (esim. arts in health). Esimerkiksi Lontoolaisen Core arts – taidekoulun asiakkaat ovat mielenterveyskuntoutujia, mutta tästä huolimatta toimijat käyttävät yksiselitteisesti toiminnasta nimitystä taide.

Muille kuin taidealojen ammattilaisille määre ”soveltava” selventää toiminnan laatua. Kun taidekenttä ei ole oman osaamisen ydintä, auttavat toimintaa kuvaavat termit ymmärtämään paremmin, mistä on kyse. Palvelumuotoilun näkökulmasta se, mikä käytössä olevista termeistä valitaan, on tilannesidonnaista. Tärkeintä on löytää yhteinen kieli, jolla kehittäminen ja asiakkaiden ymmärtäminen onnistuvat. Valmiiden palveluiden nimeäminen tapahtuu parhaimmillaan konkreettisella tasolla niin, että nimi kuvaa selkeästi sitä, mitä juuri tällä palvelulla tehdään ja tavoitellaan.

Soveltavan taiteen palvelut ovat tulleet jäädäkseen osaksi moninaista taidetoiminnan kenttää. Nähtäväksi jää, vakiintuuko joku monista käytetyistä termeistä nimeämään tätä toimintaa ja syrjäyttää muut, vai sisällyttämekö nämä uudet taidetoiminnat osaksi laajenevaa taiteen käsitettä. Luova ja avoin mieli ovat silloinkin taiteen parissa tapahtuvan vuorovaikutuksen kulmakiviä, ja niistä löytyy avain myös tämän päivän keskusteluun. Halu ymmärtää ja tulla ymmärretyksi auttavat valitsemaan sopivat sanat tilanteen mukaan.

¹ <https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2017/12/taide-yhdista-monialaisuus-osallistavan-taiteen-voimavarana-minna-hautio.pdf>

² <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201702222596>



SOVELTAVAN TAIDEPALVELUN MUOTOILUPROSESSI



Keräsimme Hyvinvoinnin välitystoimisto -hankkeen aikana ymmärrystä ja osaamista soveltavan taiteen palveluiden muotoilusta. Rakennamme myös rungon palvelumuotoiluprosessille. Kerromme, miten prosessi etenee eri vaiheissa, ja millaisia asioita pitää ottaa huomioon. Eri alojen ammattilaiset katsovat asioita eri näkökulmista: tuottajan, kohderyhmäosaajan ja taiteilijan kannalta vahvuudet, haasteet ja painopisteet ovat erilaisia. Osaamisten kohtaaminen synnyttää uudenlaista ajattelua ja tuo tilaa kollektiiviselle luovuudelle, kun taidepalvelua lähdetään kehittämään monialaisesti.

Monialaisuus ja asiakaslähtöisyys ovat soveltavan taiteen muotoiluprosessin periaatteelliset kulmakivet. On tärkeää tunnistaa sekä kentän tarpeet että se, millaista osaamista palveluiden kehittäminen ja toteuttaminen vaativat.

Tatu ja Sote eli taiteen tuotanto hyvinvointialalle -valmennuksen tavoitteena oli tuotteistaa osallistavan taiteen palveluja ja tuotteita myytäväksi tuotteiksi.

Kolmella paikkakunnalla järjestettiin kahtena vuotena lukuvuoden mittainen valmennus, jonka lopputuloksena luotiin yhteensä 27 tuotetta. Tuotteet on esitelty yksityiskohtaisemmin www.hvvt.fi -sivustolla. Taiteilijat, sote-ammattilaiset ja tuottajat muodostivat tiimejä, jotka lähtivät alusta alkaen yhdessä rakentamaan tuotteita asiakaslähtöisenä tuotteistamisprosessina. Monialaiset tiimit kehittivät soveltavan taiteen tuotteita, jotka testattiin aidoissa ympäristöissä ja paketoitiin myytäväksi ja ostettaviksi palvelutuotteiksi. Soveltava taide tarkoittaa tässä taidepalvelua, joka on kehitetty palvelumuotoilun keinoin asiakkaiden tarpeet huomioiden. Tuotekehittely tehtiin pedagogisen toimintamallin mukaan. Se on esitelty tarkemmin Sanna Pekkisen ja Tarja Pääjoen kirjoittamassa artikkelissa Monialainen valmennuspedagogiikka - ammattiosaamisten yhdistämisellä uusia toimintamalleja (Pekkinen ja Pääjoki 2017).

Koko valmennuksen lähtökohtana oli asiakaslähtöinen palvelumuotoiluprosessi. Se tarkoitti sitä, että tuotesuunnittelussa asiakas oli keskiössä. Asiakas-

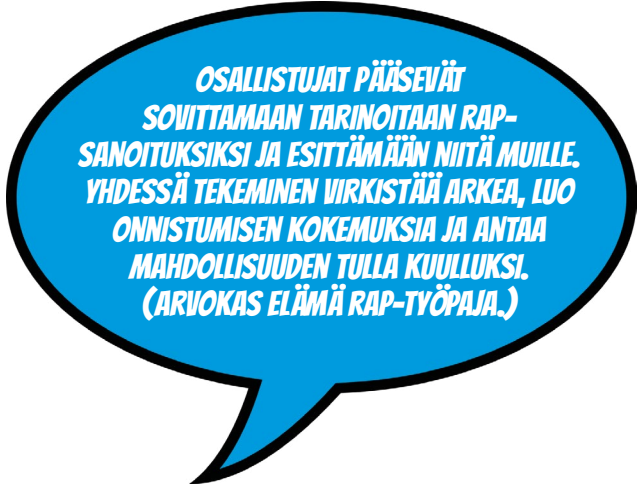
lähtöisyyttä avattiin kahdesta eri näkökulmasta. Tuotteen sisällön kannalta keskiössä on ns. loppukäyttäjä eli esimerkiksi palvelutalossa asuva ikäihminen, mutta asiakas on myös palvelutalon johtaja, joka tekee tuotteen kohdalla ostopäätöksen. Tuotteen ja tuotekuvauksen täytyy siis vastata ostajan tarpeeseen ja kysymyksiin, mutta vedota myös varsinaiseen tuotteen käyttäjään. Moniammatillisen tiimin vahvuus oli siinä, että sote-ammattilaisilla oli vahva ymmärrys loppukäyttäjän tarpeista ja se näkyy asiakastuntemuksena tuotekuvauksissa asti.

Valmennettavia kehoitettiin olemaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa yhteydessä mahdollisiin palvelunostajiin eli ajatuksena oli tuotteen kehittäminen yhteistyössä käyttäjien ja ostajien kanssa, jolloin myös käyttäjät toimivan ideoiden lähteenä pilotoitaessa tuotetta ja jatkokehittäessä sitä. Tuotteen kehittäjät saivat arvokasta kokemusta asiakkaan tarpeista eli oppivat asiakkailta paljon uutta. Samalla myös asiakas oppi tuotteen tarpeellisuudesta. Kehittämistyön laatu varmistetaan tuotekehitysprosessissa sekä moniammatillisuudella että testaamalla kehitettäviä tuotteita useaan otteeseen. Kehitettävien tuotteiden ja palvelujen testaaminen osallistujien työympäristöissä edisti uusien innovaatioiden juurtumista pitkäaikaisempaan käyttöön myös omilla työpaikoilla.

Tiimin kukin jäsen toi omaa osaamistaan ensinnäkin oman tiimin tuotekehitysprosessiin mutta myös

koko muun ryhmän käyttöön. Näin eri alojen ammattilaisten osaaminen oli tasa-arvoista ja toisaalta vertaisoppiminen oli heti alusta alkaen osa prosessia. Kukin ammattilainen vastasi omalta osaltaan tuotteen kehittämisestä.

Soveltavan taiteen tuotteiden lähtökohtia



***OSALLISTUJAT PÄÄSEVÄT
SOVITTAMAAN TARINOITTAAN RAP-
SANOITUKSIKSI JA ESITTÄMÄÄN NIITÄ MUILLE.
YHDESSÄ TEKEMINEN VIRKISTÄÄ ARKEA, LUO
ONNISTUMISEN KOKEMUKSIA JA ANTAA
MAHDOLLISUUDEN TULLA KUULLUKSI.
(ARVOKAS ELÄMÄ RAP-TYÖPAJA.)***

Jotta taiteen hyvinvointivaikutukset tulisivat tuotteissa hyvin esille, soveltavan taiteen tuotteiden on täytettävä tiettyjä kriteereitä. Ensinnäkin tuotesuunnittelun lähtökohtana oli matala kynnys osallistua eli osallistujalta/ostajalta ei edellytetä aikaisempaa osaamista esim. valitusta taidelajista tai työtavasta vaan jokainen voi osallistua niillä taidoilla, toimintakyvyllä ja kokemuksella, joka hänellä on ja saada siitä osaamisen kokemuksen. Tämä on hyvin tärkeä osa soveltavan taiteen olemassa oloa.

Toinen kriteeri on kuulluksi tulemisen kokemus. Asiakkaan liittyminen ryhmään ja yhteisöön sekä vuorovaikutus toisten osallistujien ja työpajan ohjaajien kanssa on erittäin tärkeää. Ohjaajilta edellytetäänkin hyviä vuorovaikutustaitoja asiakkaiden kanssa, mutta esimerkiksi hoivalaitoksissa myös henkilökunnan ja omaisten kanssa.

Kolmanneksi soveltavan taiteen tuotteiden tulisi tarjota käyttäjälleen mielihyvän kokemuksia ja elämyksiä. Usein taide synnyttää kokijassaan tunteita ja kun työskennellään taidelähtöisin menetelmin, tunteiden ennakointi ja säätely eivät ole aina mahdollista. Jokin työpajassa syntyvä muisto saattaa saada aikaan vaikka vihan tai pelon tunteita, toisaalta iloa ja naurua. Työpajan vetäjien onkin osattava varautua asiakkaiden laajaan tunneskaalaan. Taide koskettaa ja liikuttaa ihmisiä eri tavalla ja taiteeseen reagoidaan yksilöllisesti. Leikillisuus, hauskuus ja yhdessä

**KUVATESSA KESKITYMME
SISÄLTÖIHIN JA TUNNELMAAN,
EMME KUVAUSTEKNIikkaAN
(MIELEN METSÄ).**

**ELMERIN OSALLISTAVA
ELÄNAVUUSTEINEN MUSIIKKITEATTERIESITYS
ON SUUNNATTU IKÄIHMISSILLE.
OSALLISTAMISEN JA MUISTELUN KAUTTA
VIKKISTETÄÄN MUISTIA JA LUODaan
YHTEINEN SOSIAALINEN TAPAHTUMA.
(ELMERI OSALLISTAA - ELÄNAVUUSTEINEN
MUSIIKKITEATTERIESITYS.)**

**ENSITAIDE AUTTAA TAIDELÄHTÖISIN
JA HYVINVOINTIVAIKUTTEISIN MENETELMIN
HÄDÄSSÄ OLEVAN IHMISEN KOSKETUKSEEN
TUNTEISIINSA JA SITEN HAHMOTTAMAAN
PAITSI MENNEISYYTTÄÄN MYÖS TULEVAISUUTENSA
MAHDOLLISUUKSIA. HENKILÖKOHTAISTEN
RATKAISUJEN SELVENEMISEN LISÄKSI RYHMÄSSÄ
TYÖSKENTELY TARJOAA VERTAISTUKEA
PIDEMMÄKSIKIN AIKAA ELÄMÄSSÄ. IHMINEN
HYÖTYY JO SINÄLLÄÄN TÄSTÄ
ENSIAPULUONTEISESTA TAIDEINTERVENTIOSTA -
ITSETUNTEMUS JA ELÄMÄNHALLINTA
PARANEVAT - TAI HÄN ROHKAISTUU SEN
ANSIOSTA HAKEMAAN JATKOAPUA: OHJANTAA,
TERAPIAA, KOULUTUSTA.
(ENSITAIDE FIRSTART - TAITEESTA TIE
TUNNETASON TOIPUMISEEN).**

nauraminen ovat voimaannuttavia elementtejä ja niihin päästään monessa tuotteessa. Parhaimmillaan tuotteet synnyttävät asiakkaissa onnistumisen kokemuksia ja itsensä ylittämisen tunteita.

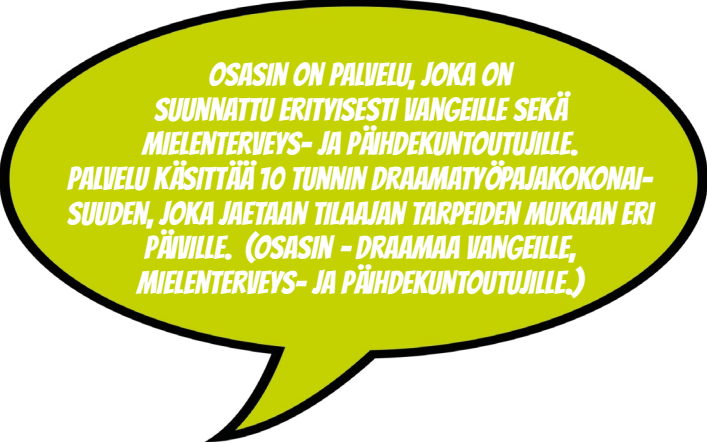
Taitelijoiden vahva kädenjälki näkyy kaikissa Hyvinvoinnin välitystoimisto -hankkeen aikana luoduissa tuotteissa nimenomaan vahvana sisältönä. Tatu ja Sote -valmennuksessa luotujen tuotteiden taiteenlajeina ovat sana- ja elokuvataide, teatteri ja draama, musiikki (räp, ooppera), video- ja kuvataide, nuketatteri, äänitaideteatteri, tekstiilitaide, valokuvaus, tanssi-ilmaisu. Ainakin kahdessa tuotteessa luonto ja luonnossa tapahtuva toiminta on keskiössä. Tämä todentaa sen, että kaikista taidelajeista ja -muodoista voidaan tehdä soveltavaa taidetta.

Kohderyhmistä ikäihmisille erityisesti suunnattuja tuotteita on kuusi, työyhteisöille kohdennettuja neljä, kuntouttavaan toimintaan neljä. Muita kohderyhmiä ovat nuoret, vangit, mielenterveys- ja päihdekuntoutujat, seksuaalista väkivaltaa kokeneet naiset, terveys- ja sosiaalialan ammattilaiset. Kaikille kohderyhmille räätälöitynä olevia tuotteita oli peräti seitsemän. Tuotteiden kohderyhmät määräytyivät hyvin pitkälle sen mukaan, minkä kohderyhmän kanssa tiimin sote-ammattilainen työskenteli, koska siten varmistettiin riittävä asiakastuntemus.

Tuotteen kannattavuuden näkökulmasta laaja kohderyhmä on hyvä asia, mikäli tuote on muokattavissa kustannustehokkaasti. Liian kapea tai spesifioitu kohderyhmä on myynnin kannalta vaikea. Joka tapauksessa kaikkia tiimejä kehoitettiin ajattelemaan kohderyhmiä ympäri Suomea, mikäli tuotteen myynnillä olisi tarkoitus ansaita elantoa.

Koska tuotteiden tavoitteena oli osallistaa asiakkaita taidelähtöiseen toimintaan, näkyy se myös tuotesuunnittelussa ja valmiissa tuotteissa. Valtaosa tuotteista on ns. työpajatoimintaa eli edellyttää osallistujilta osallistumista, ainakin jollakin tasolla, ja useampaa toteuttamiskertaa. Vain muutama tuote esim. Buduaariooppera ja Elmeri osallistaa – eläinavusteinen musiikkiteatteriesitys, ovat pääosin yhden kerran esityksiä, joissa on kyllä myös osallistavia elementtejä. Työpajamainen tuote on taidelähtöisessä työssä hyvin perusteltua, jotta taiteen tuomat vaikutukset vahvistuvat. Toisaalta työpajamuotoisuus tuo tuotteelle lisää kustannuksia ja asiakkaita on saattava joka kerta uudelleen ja uudelleen osallistumaan työpajaan. Kertaluontoinen tuote voi olla helpompi myydä, joskin sen tavoitteet ovat myös erilaiset.

Tuotteiden palvelulupauksista ja hinnoittelusta



OSASIN ON PALVELU, JOKA ON SUUNNATTU ERITYISESTI VANGEILLE SEKÄ MIELENTERVEYS- JA PÄIHDEKUNTOUTUJILLE. PALVELU KÄSITTÄÄ 10 TUNNIN DRAAMATYÖPAJAKOKONAISUUDEN, JOKA JAETAAN TILAAJAN TARPEIDEN MUKAAN ERI PÄIVILLE. (OSASIN - DRAAMAA VANGEILLE, MIELENTERVEYS- JA PÄIHDEKUNTOUTUJILLE.)

Palvelulupauksessa tai tuotekuvauksessa kiteytetään palvelun sisältö markkinoivin sanamuodoin. Siitä pitäisi selvittää kenelle palvelu on tarkoitettu, mihin tarpeeseen se vastaa ja mikä on sen ydinsisältö. Lisäksi palvelulupauksesta pitäisi käydä ilmi mitä hyötyä palvelusta on asiakkaalle. Hintatietojen lisäksi asiakas tarvitsee myös tiedon, mistä palvelu löytyy.

Tuotekehityksen varhaisessa vaiheessa alettiin miettiä tuotteiden hinnoittelua. Parhaimmillaan hinnan

**SUNSHINE! ON TOIMINNALLINEN,
OSALLISTAVA JA YHTEISÖLLISYDEN
TUNNETTA VAHVISTAVA TAIDE-
WORKSHOP-SARJA NUORILLE
AIKUISILLE, JOTKA TARVIKSEVAT
TUKEA OMAN ELÄMÄNPOLKUNSA
LÖYTÄMISEEN. TAIDE- JA
SOSIAALIALAN OHJAAJAT MEERI &
MACOUMBA AUTTAVAT NUORIA
TEKEMÄÄN TOIVEENSA NÄKYVÄKSI,
RENNOSSA JA HYVÄKSYVÄSSÄ
ILMAPIIRISSÄ MAALAUSSA JA
KOHTAAMISTAITEEN AVULLA.
WORKSHOP TARJOAA MAHDOLLISUUDEN
LUOTTAA OMAAN ITSEEN JA
OMIIN KYKYIHIN, VAHVISTAEN
JA MOTIVOIDEN KOHTI OPINTOJA,
TYÖTÄ JA ELÄMÄNHALLINTAA.
NUORET LUOVAT WORKSHOPIN
AIKANA YHTEISÖLLISEN JA PYSYVÄN
TAIDETOIKSEN JULKISEEN TILAAN.
SUNSHINE! HERÄTTÄÄ TOIMINNAN
JA ONNISTUMISEN KIPINÄN.
(SUNSHINE!WORKSHOP.)**

muodostumista päästiin miettimään yhdessä mahdollisten tuotteen ostajien kanssa. Tuotekehitysvaiheen rahoitusta lähdettiin valmennuksessa avaamaan uudesta lähestymiskulmasta. Sen sijaan, että tiimejä olisi erityisesti kannustettu hakemaan apu-

rahoja tai julkista rahaa, päätettiin jo valmennuksen sisältöjä suunnitellessa lähteä etsimään uusia rahoitusinstrumentteja. Taiteilijoille ja tuottajille erilaiset apurahat ja niiden hakeminen ovat perustyötä, sote-sektorin edustajille taas kaikki rahoitukseen liittyvä tuntui olevan aika lailla vierasta. Jyväskylässä panostettiin erityisesti joukkorahoitukseen ja yritysyhteistyöhön ja tiimejä kannustettiin vahvasti tarttumaan näihin alalle epätyypillisiin vaihtoehtoihin.

Asiakkaan maksamaksi jäävää osuutta verrattiin markkinoilla oleviin tuotteisiin, muiden alojen esim. matkailualan vastaavanlaisiin tuotteisiin ja myös perinteistä kustannuslaskentaa tehtiin. Tuotesuunnittelussa tiimejä kehoitettiin miettimään myös henkilöresursseja eli kuinka monta henkilöä työpajan vetäminen vaatisi tai tarvittaisiinko tuotekehittelyyn tiimin ulkopuolista osaamista. Nämä vaikuttavat tietenkin myös hinnanmuodostamiseen. Valmiita tuotteita markkinoitiin Tatun ja Soten kevätjuhliissa, jotka olivat myös markkinointi- ja myyntitapahtuma ja kaikista tuotteista tehtiin tuotekortit, joissa hinnat olivat näkyvillä.

Valmennusprosessin aikana kiinnitettiin paljon huomiota taidelähtöisten tuotteiden markkinointiin ja viestintään. Millä sanoilla tuotteesta kannattaisi puhua yritysyhteistyökumppanille, asiakkaille, omaisille? Valmennuksessa koettiin, että sana taide saatetaan kokea tietyissä yhteyksissä abstraktina,

**TARMO-TYÖPAJOISSA MUKAANSATEMPAAVAN
TAIDETYÖSKENTELYN SEKÄ AJATTELU- JA TOIMINTA-
MALLEJA MUOKKAAVIEN NLP-HARJOITTEIDEN KAUTTA
YRITYKSEN TYÖNTEKIJÄT JA TIIMIT LÖYTÄVÄT UUSIA
NÄKÖKULMIA YKSILÖN JA TYÖYHTEISÖN TOIMINTATAPOI-
HIN. TOTEUTAMME TYÖPAIKALLANNE JUURI TEILLE RÄÄTÄ-
LÖIDYN TYÖPAJASARJAN. PERUSPAKETTI SISÄLTÄÄ 3 X 2
TUNNIN TYÖSKENTELYN 6-10 OSALLISTUJAN RYHMISSÄ,
JOISSA TEEMOINA OVAT TYÖYHTEISÖNNE ESIIN NOSTAMAT
ASIAT. OHJAAJINA OVAT RYHMÄTOIMINTAAN ERIKOISTU-
NEET TAIDE- JA SOSIAALIALAN AMMATTILAISET. LUPAAM-
ME RENTOUTTAVAA YHDESSÄOLOA TAIDETYÖSKENTELYN
PARISSA SEKÄ OIVALLUKSIA JA UUTTA INTOA TYÖN
TEKEMISEEN! TOTEUTAMME MYÖS TARMO TYÖHYVINVOIN-
TIPÄIVIÄ UPEASSA VILLA JÄRVELÄSSÄ, LITTOISTENJÄRVEN
RANNALLA. TUODAANKO TARMO MYÖS TEIDÄN
TYÖPAIKALLENNE? (TARMO
- TAITEELLA TYÖHYVINVOINTIA.)**

**TERVEISIÄ TÄÄLTÄ KOTOA
ON TOIMINTAMALLI, JOSSA VIEDÄÄN
OSALLISTAVAA SANA- JA ELOKUVATAIDETTA
KOTEIHIN. OSALLISTUJAT KIRJOITTAVAT OHJATUN
PROSESSIKIRJOITTAMISEN AVULLA
ELÄMÄNTARINOISTAAN JA -KOKEMUKSISTAAN
ITE-RUNOJA, JOIDEN POHJALTA KUVATAAN PIENIÄ
LYHYTELOKUVIA. TOIMINTAMALLI ON SOVELLETTAVISSA ERI
KOHDERYHMILLE. RUNO SEKÄ ETÄÄNNYTTÄÄ, ETTÄ TUO
LÄHELLE. RUNOELOKUVISSA TOTEUTETAAN OSALLISTAVAA
TYÖTÄ JA KOHDATAAN TAITEEN AVULLA ROHKEASTI,
RUNONTEKIJÄN OMALLA YKSITYISELLÄ ALUEELLA.
USKOMME KUULLUKSI TULEMISEN VOIMAAN. TOIMINTA
TUOTTAÄ HENKISTÄ HYVINVOINTIA TAIDELÄHTÖISEN,
OMAehtoisen prosessin avulla.
(TERVEISIÄ TÄÄLTÄ KOTOA.)**



**TODELLINEN MINÄ® - TODEKSI
TEKEVÄN TAITEEN TOIMINTAMALLIN AVULLA
AUTAMME IHMISIÄ TULEMAAN NÄHDYKSI OMA-
NA ITSENÄÄN SEKÄ ITSELLE ETTÄ YMPÄRÖIVÄLLE
MAAILMALLE. SE VAHVISTAA ITSETUNTOA JA
ITSETIETOISUUTTA SEKÄ AUTTAA TUNNISTAMAAN
OMIA RAJOJA JA VOIMAVAROJA. TOIMINTAMALLIN
AVULLA MAHDOLLISTETAAN IHMISEN TODELLINEN
MINÄ ARJEN TOIMINTAYMPÄRISTÖSSÄ
(TODELLINEN MINÄ® - TODEKSI TEKEVÄN
TAITEEN TOIMINTAMALLI.)**

korkeakulttuurisena ja osin vaikeanakin terminä. Tiimejä kehoitettiin useassa tuotekehityksen vaiheessa testaamaan tuotekuvaustaan jollakin prosessin ulkopuolisella henkilöllä. Olikin mielenkiintoista kuulla, miten aivan eri alalla työskentelevä henkilö ymmärsi, mistä tuotteesta oikein on kysymys. Myös tässä yhteydessä moniammatillisesta tiimistä oli valtavasti hyötyä, kun asioille haettiin yhteisiä nimittäjiä ja termejä. Oma ammatillinen kielenkäyttö ja terminologia eivät ole siis vain taide- ja sote-alan välinen haaste vaan myös laajempi, eri aloja koskettava.

Tuotteen palvelulupaukseen ja tuotekuvaukseen sisältyvät myös tuotteesta saatavat hyvinvointivaikutukset ja niiden sanoittaminen. Valmennuksissa käytettiin erilaisia mittareita hyvinvointivaikutusten arvioimiseen. Viime vuosina on julkaistu kohtalaisen paljon kansainvälisiäkin tutkimuksia taiteen hyvinvointivaikutuksista eli tietoa niistä on olemassa runsaasti. Oman tuotteen kannalta olennaista on kerätä säännöllisesti osallistujilta ja käyttäjiltä palautetta ja arvioida tuotetta ja sen toimivuutta tästä näkökulmasta.

Hyvinvoinnin välitystoimisto -hankkeen valmennuksissa toteutettu asiakaslähtöinen tuotteistamisprosessi synnytti kaupallisesti kannattavia soveltavan taiteen tuotteita, joissa sisällöt ovat taidelähtöisiä, laadukkaita ja erityisesti sote-alan tarpeeseen kehitettyjä.



1. TUNNISTA OSAAMINEN

Soveltavan taiteen palveluiden muotoilusta innostunut ammattilainen on usein jo tunnistanut mahdollisten asiakkaiden tarpeita: hän tietää, että soveltava taide voi tuoda hyvinvointia tietyille kohderyhmille ja haluaa vastata tähän kysyntään. Taiteilija esimerkiksi saattaa asettaa tavoitteekseen luoda palvelun, joka helpottaa ikäihmisten yksinäisyyttä.

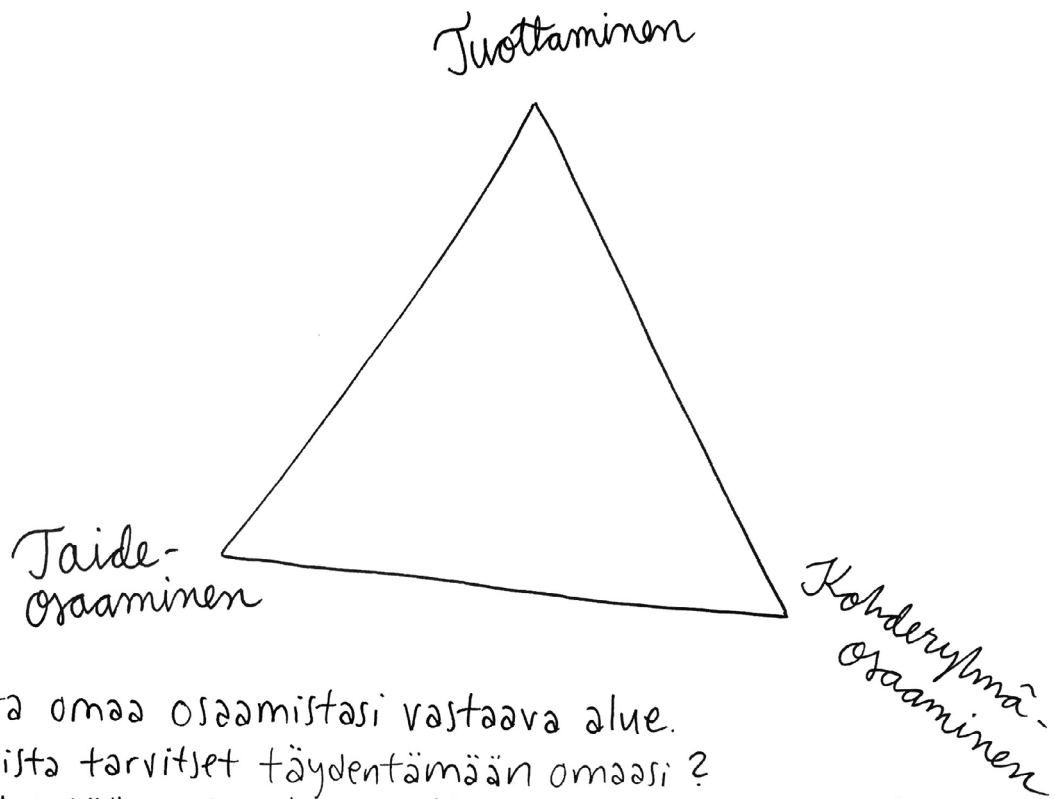
Samalla yksittäinen taiteen, tuottamisen tai sote-alan ammattilainen kokee kuitenkin usein, että oma osaaminen ei riitä kehittämistyöhön, vaan tarvitaan myös muiden osaajien panosta.

Osaamisen tunnistaminen ja asiakaslähtöinen palveluiden kehittäminen kietoutuvat toisiinsa. Asiakaslähtöisimmillään palvelumuotoiluprosessi etenee järjestyksessä, jossa tunnistetaan konkreettinen asiakastarve ensin ja toteuttajatiimiä lähdetään rakentamaan vasta sen jälkeen.

Oman osaamisen tunnistamista voi ajatella tuottamisen, taiteen ja kohderyhmäosaamisen kolmion sisällä: mihin itse sijoitun? Millaisia ammattilaisia tarvitsen kehittämistyöhön kanssani?

Miten löytäisit tiimin, jossa osaamiset yhdistyvät mahdollisimman hedelmällisellä tavalla? Minkä taiteenalan osaamista tarvitaan? Kenelle palvelua tuotetaan? Miten toiminta paketoidaan myytäväksi tuotteeksi? Kuka välittää palvelun tilaajille? Kuka voisi sparrata kehitystyötä?

Yhdessä kehittäminen vaatii kaikkien osaamisen tunnistamista ja tunnustamista. Rohkeasti kokeilemalla löytyy mahdollisuuksia, joita yksinään ei tulisi oivaltaneeksi. Kaikkea ei tarvitse osata yksin tai tehdä vain oman alan ammattilaisten kanssa. Useiden alojen ammattitaidon yhdistämistä kutsutaan jaetuksi asiantuntijuudeksi. Monialaisen työskentelyn avulla



Väritä kolmiosta omaa osaamistasi vastaava alue.
Millaista osaamista tarvitset täydentämään omaasi?
Väritä valkeaksi jääneestä alueesta itsellesi vierain osaamisalue.
Mistä voisit löytää tämän alueen osaajan tiimiisi?

voidaan päästä laadukkaampaan ja luovempaan lopputulokseen.

Kaikkien osaaminen saadaan jakoon, kun kokeillaan rohkeasti! Kehittämistyössä voi alusta saakka noudattaa neljän T:n mottoa: Tuotteen toimivuus testautuu toiminnassa. Mitä toiminnallisemmin kehittämisessä lähdetään liikkeelle, sitä varmemmin tuote valmistuu ja siitä tulee taiteellisesti laadukas, ostajan ja käyttäjän kannalta toimiva ja taloudellisesti kannattava. Kannattaa kokeilla palvelua myös itse ja toisten tiimiläisten kanssa. Miten toisin sanoen voisit saada itsellesi kokemuksia palvelun käyttämisestä? Entä osaatko soveltaa taiteellisia menetelmiä oman palvelumuotoiluprosessin kehittämistyöhön?

Oma osaaminen

Oma osaaminen tarkoittaa oman ammattitaidon ja ammattilaisuuden tiedostamista. Ammattilaisuus määritellään yhdeksi laadun kriteereistä Hyvinvoinnin välitystoimiston Laatu-korteissa (jotka löydät osoitteesta hvt.fi/julkaisut) soveltavan taiteen palvelun ammattilaisuus näkyy tarkoituksenmukaisesti ja asiakaslähtöisesti toteutettuna sisältönä, joka on taiteellisesti laadukas.

Tekijän lähtökohtiin vaikuttavat ammatillinen pätevyys, tutkinnot ja muu koulutus, työkokemus ja pedagoginen osaaminen. Ammatillainen myös osaa mallintaa, mitata ja todentaa palvelun vaikuttavuuden. Ammatillisia pätevyksiä on syytä noudattaa. Jokainen ammatillainen toteuttaa ja tekee asioita, joihin hänellä on sekä osaamista että vaadittava pätevyys. Esimerkiksi terapiaa ei ole syytä tehdä ilman terapeutin pätevyyttä. Taiteilija ei ole hoitaja eikä hoitaja ole taiteilija, jos hänellä ei ole molempien alojen osaamista. Ammattilaisuus laadun takeena tarkoittaa myös sitä, että jokaisen tekijän paras osaaminen, hänen vaalimansa arvot ja laatu-kriteerit toteutuvat. Esimerkiksi ammattitaiteilija vastaa siitä, että tuote on taiteellisesti laadukas.

On tärkeää osata sanoittaa omaa osaamistaan ja tiedostaa, että toisen alan ammatillainen voi puhua samoista asioista eri termein. Soveltavan taiteen monialaisessa kehittämisessä haasteena voikin olla eri ammattikielten ja -käytäntöjen yhteen sovittaminen. Tiimi toimii, kun sen jäsenet sanallistavat omia näkemyksiään ja tavoitteitaan mahdollisimman selkeästi ja kuuntelevat avoimesti muiden tapaa ilmaista asioita. Luottamus muiden ammattitaitoon ja osaamiseen avaa tilaa yhteiskehittämiselle, jossa kollektiivisen luovuuden on mahdollista kukkia. Luottamusta ja osaamisen jakamista kannattaa vaalia ja vahvistaa.

Mikä on ydinosaanmistasi?

Mitä vahvuuksia sinulla on palvelun toteuttajana?

Mistä saat itsevarmuutta työssäsi?

Mitkä tekijät tukevat sinua työssä?

Mitä osaamista sinun tulee vielä täydentää?

Mitä kokemusta ja osaamista sinulla on moniammatillisesta työskentelystä?

Kenen tai minkä ehdoilla toteutat palvelutuotettasi, yksilön, ryhmän vai taiteen?

Minkä asiakasryhmien kanssa olet työskennellyt?

Mikä asiakasryhmän koet omaksesi?

Tarvitsetko johonkin tehtävään työparia, tiimiä tai työryhmää?

Millaisella ohjaajaroolilla toteutat palveluasi?

Millaisten osallistujaryhmien kanssa olet parhaimmillasi?

Mitä kokemuksia ja osaamista sinulla on osallistavasta taiteesta?

Miten reflektoit omaa työtäsi?

Mitä lupaat asiakkaille: taidetta, virkistystä, kuntoutusta, kasvua, elämystä, terapiaa tai jotain muuta?

Miten tuet osallistujia luovuuteen ja kasvuun palvelussasi?

Miten otat huomioon osallistujien turvallisuuden tunteen palvelussasi?

Tulokulmien yhdistäminen edellyttää yhteistä tahtotilaa ja perspektiivin laajentamista. Esimerkiksi taiteilija voi kokea kaupallisen alan ammattilaisille tutun terminologian ja sloganeiden omaksumisen aluksi omien arvojensa vastaisena. Hyvinvointivaiikutuksista tai myyntityöstä puhuttaessa näkökulma omaan taiteeseen saatetaan kokea liian kapeana. Tuottajan on hyvä olla perillä taidelähtöisen toiminnan luonteesta ja taiteilijoiden työstä. Minkälaista kieltä tuottajat ja taiteilijat voisivat puhua ymmärtääkseen toisiaan ja pystyäkseen muotoilemaan yhteisiä tavoitteita? Puikko-Laakso ehdottaa taiteilijan ja tuottajan keskustelun pohjaksi puolistrukturoitua Laatupassi-keskustelua. Keskustelussa kirjattaisiin ylös ammatti-identiteettiin, kiinnostuksen kohteisiin ja koulutukseen liittyviä asioita. Hän korostaa, että tuottajan pitäisi olla perehtynyt taidesisältöihin (Puikko-Laakso, 2017, 41–42).

Toimiva monialainen tiimi

Oman osaamisen jakaminen ja yhdistäminen luovaksi kehitysprosessiksi muiden osaajien kanssa on taitolaji. Toimivan tiimin rakentaminen ja monialaisen työskentelyn mahdollistaminen ovat jokaisen osallistujan vastuulla. Monialaisen työskentelyn tarkoitus on johtaa parempaan lopputulokseen kuin mihin saman alan ammattilaiset pääsisivät yksin tai

keskenään. Osallistavan taiteen palveluita tarjoavalta ammattilaiselta vaaditaan taideosaamisen lisäksi esimerkiksi projektinhallinnan, tutkimuksen, markkinoinnin, vuorovaikutuksen ja pedagogiikan taitoja. Monialaisessa tiimissä nämä osaamiset löytyvät eri henkilöistä.

Tiimin tavoitteena on jaettu, kollektiivinen asiantuntijuus. Haasteena voi olla yhteisen kielen ja toimintatapojen löytyminen. Tähän tiimin toimintatavan rakentumiseen ja osaamisen integroitumiseen tarvitaan riittävää vuorovaikutusta. Vuorovaikutus perustuu tiimin jäsenien kykyyn ilmaista itseään ja kykyyn kuunnella ja kuulla toisten erilaisia näkökulmia. Aina näin ei käytännössä tapahdu. Monialaisessa tiimissä työskentelyä täytyykin usein opetella. Keskeistä on toimivan vuorovaikutuksen ja vastuunkannon harjoittelu: halu ja kyky artikuloida tavoitteita, ongelmia, tehtäviä ja kyky toimia sovitusti. Entä miten toimit tiimiläisten keskinäisen luottamuksen vahvistamiseksi?

Parhaimmillaan tiimin vuorovaikutus on nopeasti kiinni yhteisen tavoitteen muotoilussa: mihin tarpeeseen tuote vastaa? Toimivassa tiimissä sanoitetaan rohkeasti kirkas tavoite: mitä uskalletaan tavoitella? Tiimissä päätetään, miten tavoitteeseen pyritään. Sovitaan työtavoista, työrooleista ja tiimin sisäisistä viestintäkanavista. Tehtäviä jaetaan ja ongelmia ratkaistaan. Tiimissä puhutaan auki, mitä kukin

työprosessiin tarjoaa, ja millaista apua tiimin ulkopuolelta tarvitaan. Tiimissä uskalletaan myös elää työprosessia, jossa tulee väistämättä eteen myös haasteita, viestintäkatkoksia ja aina uudelleen ratkaistavia kysymyksiä.

Monialaisessa tiimissä voi aluksi olla vaikeaa integroida eri osaamisia yhteen niin, että jokaisen osaaminen jalostaa palvelua eteenpäin. Näennäisen helppo tie on jakaa palvelun toteuttaminen jäsenten kesken, jolloin jokainen toteuttaa käytännössä omaa minipalveluaan yhden otsikon alla. Tällöin riskinä on, että tekijät siirtyvät pian tekemään omaa tuotetaan yksin. Kun moniammatillinen tiimi toimii, ideat kehittyvät yhteisesti: "entä jos" -ehdotuksia satelee. Puhe vilisee verbejä ja kääntyy toiminnaksi: "otan yhteyttä", "teen", "hoidan", "kokeillaan", "rakennan ensi viikoksi". Tiimin jäsenet sijoittavat anteliaasti aikaa ja työpanostaan tiimin yhteiseen käyttöön. Tiimi reflektoi tekemistään testaamisen jälkeen.

Oletko tiimiläisenä antelias vai pihi osaamisesi ja omien verkostojesi suhteen? Toimivassa tiimissä ei vertailla ja kilpailla vaan jaetaan ja tuetaan. Yksi tuo pöytään toimintaympäristötietonsa ja asiakaskontaktinsa, ehkä tarjoaa paikan, jossa tuotetta voi kehittää asiakkaiden kanssa. Yksi antaa kykynsä tarinallistaa, ajatella palvelua toiminnan kaarena, tarinana, jossa on alkukoukku, esittely, kehittäminen, huippukohta ja toiminnan refleктоiva lopetus. Yksi tajuaa helposti

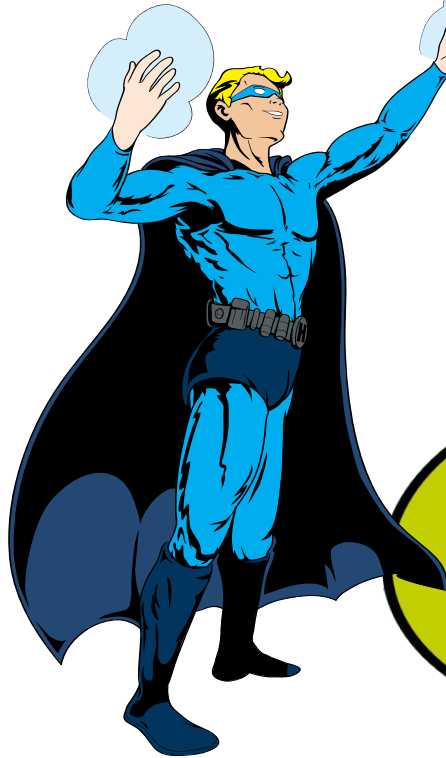
osallistujakokemuksen idean: miten eri tilat ja tehtävät luovan kokemuksia osallistujalle. Yksi osaa toteuttaa palvelun visuaalisuuden ja viestinnän ja kerroa ostajalle mistä on kyse.

Toimivien työtapojen löytäminen edellyttää neuvottelua. Kun tiimin jäsenet puhuvat riittävästä "samasta kielestä", ja toimivat saman tavoitteen eteen, työ muuttuu produktiiviseksi ja toimintaa seuraavat tulokset. Ideoista puhuminen, suunnitelmien varhainen kokeileminen, toistuva palvelun testaaminen ja arviointi vievät sekä tiimiä että tuotetta eteenpäin. Toiminnan kautta päästään sanoittamaan myös sitä, mikä ajoittain häiritsee, puuttuu, tai herättää kysymyksiä. Suurin resurssi laadukkaaseen palvelun työstämisessä on aika. Miten sovitte ajankäytöstä? Paljonko sijoitat aikaasi yhteiseen työhön?

Taiteen ja hyvinvointityön risteyksessä työskentelevät taiteilijat korostavat taiteen erityislaadun vaalimista eli luovan prosessin ja tulkintojen mahdollisuutta taidetyöskentelyssä ja taiteilijan ammattitaidon arvostusta. Samalla pyritään osallistujaa kunnioittamaan työotteeseen. Koska taidetoiminta on aina luonteeltaan monitulkintaista ja avointa, on selkeiden lupauksen antaminen esimerkiksi toiminnan hyvinvointivaikutuksista koettu haastavana. Taiteilijan arvoihin kuuluu toisin sanoen avointen, luovien prosessien mukaan työskenteleminen. Tässä mielessä soveltavan taiteen palvelut eroavat monista yksi-

selitteisemmin kuvattavista palvelutuotteista. Taiteilijat saattavat kokea kaupallisen myyntikielen ja diskurssin omien arvojensa vastaisena ja myyntityöstä puhumisen vieraana asiana. Hyvä tuottaja on perillä soveltavan taidetoiminnan luonteesta ja taiteilijoiden työstä, ja hän osaa muotoilla yhteisiä tavoitteita ja arvoja ymmärrettävästi eri alojen edustajille.

Monialaisen kehittämistyön tulos palkitsee tiimin: se voi näkyä muistisairaana osallistujan läsnä olemissa katseessa, työyhteisön yhdessä aikaansaamassa teoksessa, jännittäjien laulamassa laulussa, nukelle kerrotussa tarinassa. Palvelun tulos voi olla sairaspotilaan väheneminen, rakentava vuorovaikutus, kuntouttava ja kaunis tila. Parhaimmillaan eri osaamisten yhdistelmä tuottaa laadukkaita kokemuksia palveluun osallistujille ja lisäarvoa palvelun ostajalle.



**SUPERVOIMAT KÄYTTÖÖN!
TAIDE JA LUOVUUS TUOVAT
ILOA JA HYVINVOINTIA MYÖS
PALVELUJEN KEHITTÄJILLE!**

**Miten sanallistat
oman osaamisesi?**

**Oletko oman osaamisesi
suhteen antelias?**

**Miten tuet tiimin sisäistä
dialogia ja vuorovaikutusta?**

Miten kuuntelet muita?

**Miten suhtaudut muiden
aloitteisiin ja ideoihin?**

Miten annat palautetta?

**Miten toimit ristiriita-
tilanteissa?**

**Onko yhteinen tavoite
selkeästi ilmaistu?**

Millainen työnjako tiimillä on?

**Mitkä ovat tiimin jäsenten
tehtävät ja roolit?**

**Miten tiimin sisäisestä
viestinnästä on sovittu?**

Miten ajankäytöstä sovitaan?

**Mistä asioista tarvitaan
kirjalliset sopimukset?**

**Miten vahvistat tiimin sisäistä
luottamusta?**

**Miten taiteelliset menetelmät
ja luovuus ovat tiimi-
työskentelyenne voimavaroja?**

**Millaisella ohjaajaroolilla
toteutat palveluasi?**

Vuorovaikutustaidot

Osaamisen tunnistamisessa vuorovaikutustaidot ovat soveltavan taiteen kannalta tärkeitä, koska soveltava taidetoiminta perustuu vuorovaikutuksen tukemiseen ja vahvistamiseen. Siksi vuorovaikutusosaaminen on paitsi kehittämistyön myös palvelun toimivuuden kannalta keskeistä.

Taide on erityinen vuorovaikutuksen väline. Se mahdollistaa itselle tärkeiden asioiden ilmaisemisen ja kokemusten jakamisen symbolisella tasolla, ilman että asioita tarvitsee sanoittaa suoraan. Tähän perustuu osaltaan taiteen hyvinvointia tuottava voima: jaamme asioita ilman arkimaailman rajoitteita, kuvittelun ja aistien keinoin. Soveltavassa taidepalvelussa pitää kiinnittää erityistä huomiota siihen, että taiteen leikki, luovuus ja turvallisuus ovat vuorovaikutuksen ohjaavat periaatteet. Tämän lisäksi on otettava huomioon vuorovaikutukseen liittyvät yleiset tekijät.

Hyvät vuorovaikutustaidot vahvistavat asiantuntijan pätevyyttä. Vuorovaikutus rakentuu kuuntelemisesta, tunteista, tahdosta, ajattelusta sekä toiminnasta. Yhteisymmärrys perustuu vastavuoroisuuteen. Luotamuksellisuus rakentuu sanoillamme ja tekemisilämmemme sekä siitä, miten kohtaamme toisen ihmisen. Esimerkiksi ohjaajan ei tarvitse olla täydellinen! Aito läsnäolo, ryhmäläisten kohtaaminen ja motivaation ohjauksen ovat tärkeitä. Vähitellen ohjauksen kautta kokemus karttuu.

Ryhmäläisten rohkeuden ja itseilmaisun kasvu on usein paras palkinto ohjaajalle. Ryhmissä on aina erilaisia temperamentteja. Toiset ovat enemmän ulospäinsuuntautuneita ja spontaaneja; toiset taas ovat hiljaisempia ja asettuvat enemmän seuraamaan muita. Ohjaajan tehtävänä on hyvän aloituksen, suunnitellun toiminnan kaaren ja riittävän ryhmän lopetusprosessin kautta auttaa ryhmää ottamaan itse toimijuutta. Palautteen antaminen on lopetusvaiheessa tärkeää. Ryhmän jäsenet saavat antaa palautetta toisilleen ja ohjaajalle, ohjaaja ryhmälle. Lyhytkestoisessakin ryhmässä syntyy kiintymystä ja ryhmästä tulee monille tärkeä. Ryhmän loppumiseen liittyvien tunteiden käsittely on tärkeää.

**Millä tavalla taide toimii
vuorovaikutuksen välineenä
palvelussasi?**

**Miten varmistat taiteen
leikkisyyden ja luovuuden
vuorovaikutuksessa?**

**Miten otat huomioon ryhmän
kehitysvaiheet?**

**Miten hyödynnät ryhmä-
dynamiikan tuntemusta
ryhmän ohjaamisessa?**

**Millaisia taustatietoja
mahdollisesti keräät
osallistujilta?**

**Mitä vahvuuksia osallistujilla on
ja miten niitä voi vahvistaa?**

**Miten käytät tutustumis- ja
ryhmyttämisharjoituksia?**

**Millaisista ryhmän säännöistä
ja periaatteista olisi hyvä tehdä
yhteinen päätös toiminnan
alussa?**

**Miten löydät empatiaa
osallistujia kohtaan
haastavissakin tilanteissa?**

**Millaiset toiminnalliset
harjoitukset sopivat ryhmän
lopettamisvaiheeseen?**

**Miten palveluusi rakentuu
palaute ja sen
vastaanottaminen?**

**Miten osallistajat
ovat arkipäivässä
vuorovaikutuksessa,
tuntevatko he toisensa
etukäteen ja miten tutustuvat
palvelusi kautta?**

**Mitä tuttua ja mitä uutta
palvelusi tarjoaa
vuorovaikutukseen?**

**Mitä tiedät tai oletat
osallistujista etukäteen?**

**Millaisia rauhoittavia ja
rentouttavia harjoituksia voit
käyttää ryhmien ohjauksessa?**

**Millaisia sanoja käytät
toiminnan ohjaamisessa?**

**Miten viet tilannetta ja
toimintaa eteenpäin?**

**Miten pidät huumorin
toiminnassa mukana?**

**Millaiset tilanteet, ihmiset ja
mielipiteet ovat
sinulle haastavia?**

2. YMMÄRRÄ ASIAKASTA JA RATKAISTAVAA ONGELMAA

Asiakkaina tilaajat ja osallistujat

Soveltavan taidepalvelun tärkeä kulmakivi on tilaajien ja osallistujien tarpeiden ja erityisluonteen ymmärtäminen. Tarvitaan tietoa tilaajan tai ostajan tavoitteista ja tarpeista sekä toimintaympäristön määrittämistä mahdollisuuksista. Palautekohderyhmältä varmistaa, että olet oikeilla jäljillä. Lähde rohkeasti kokeilemaan käyttäjien kanssa tuotteen toimivuutta jo prosessin alkuvaiheessa. Saat tärkeää tietoa ja kokemusta siitä, mikä toimii ja mitä voisi vielä parantaa.

Asiakasyymmärrys tarkoittaa sitä, että tilaajan tarpeet ja asiakkaan eli osallistujan erityistarpeet on otettu huomioon toiminnan sisällössä, tavoitteissa ja toteutustavassa. Toiminta on saavutettavaa, se on esimerkiksi sijoitettu osallistujalle esteettömiin tiloihin osallistujalle räätälöidyllä tavalla. Osallistumisen kynnys on matala, toimintaan on helppo osallistua niin fyysisen ympäristön kuin henkisen ilmapiirinkin kannalta.

Havaittu tarve voidaan kääntää ja muotoilla tavoitteiksi. Konkreettiset tavoitteet turvaavat laadun, eikä toiminta poukkoile suuntaan tai toiseen. Tavoitteet lisäävät turvallisuuden tunnetta ja mahdollistavat kehityksen. Tavoitteisiin voi palata aina silloin tällöin: "Mitä varten olemme täällä?" Toiminnan suunnittelu on tärkeää, mutta jätä silti mahdollisuus luovuudelle ja suunnanmuutoksille. Ryhmästä voi nousta toiveita ja tarpeita, joita et ehkä ole suunnitellut.

Osa asiakastarpeista on määritelty etukäteen ja niiden toteutumista seurataan ja raportoidaan tilaajalle. Osa tarpeista nousee prosessin aikana, ja taide-toiminta joustaa ja muokkautuu luovasti esimerkiksi ryhmän toiveiden mukaan. Huomioi toteutusympäristön ammattilaiset, jotka osallistuvat toteutukseen, kuten hoitohenkilökunta. Mikä on heidän roolinsa? Miten hekin voivat nauttia ja saada hyvinvointia palvelusta?

**Miten palvelun
tarve on todettu?**

**Ratkaiseeko palvelu
jotain ongelmaa?**

Mitä tuote lupaa?

**Mitkä ovat palvelun ja
toiminnan tavoitteet?**

**Mihin ja kenen tarpeeseen
palvelusi vastaa?**

**Millaiseen
osallistujakokemukseen
palvelu pyrkii?**

**Mitä osallistuja käytännössä
tekee palvelun aikana? Onko
toiminnassa vaihtelevuutta?**

**Mitä osallistuja kannustetaan
tekemään, kokemaan ja
ajattelemaan palvelun
aikana, sen eri vaiheissa?**

**Miten palvelun ostaja hyöttyy
palvelusta? Onko hänellä
palvelusta esimerkiksi
välillistä hyötyä kuten
työntekijöiden työhyvin-
voinnin kasvaminen?**

**Miten toimintaan osallistujat
hyöttyvät palvelusta?**

**Miten osallisuus toteutuu
palvelussasi?**

**Miten ammattimainen taide
toteutuu toiminnassa?**

**Miten palvelutuotteesi tuo uuden
näkökulman tai elämyksen
asiakkaallesi?**

**Mikä osallistujan arjessa
muuttuu palvelusi ansiosta?**

**Kuka on kokeillut tuotetta?
Millaisten asiakasryhmien
kanssa tuotetta on testattu
tai pilotoitu?**

**Millaisia kehitysvaiheita
tuotteessa on ollut matkalla
ideasta myytäväksi tuotteeksi?**

Osallistujakokemus

Tuotekehittelyn ja muotoilun yhteydessä on totuttu puhumaan käyttäjäkokemuksesta. Hyvinvoinnin välitystoimisto -hankkeessa työskennellyt teatteripedagogi Minna Haapasalo on kehittänyt käyttäjäkokemuksen rinnalle soveltavaan taidetoimintaan paremmin istuvan termin osallistujakokemus, ja hahmotellut sen keskeisiä tekijöitä. Tämä asiakasymmärrykseen liittyvä kokemuksellinen ulottuvuus tarkoittaa toimintaan osallistuvan henkilön fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista kokemusta toiminnasta.

Laadukkaassa toiminnassa otetaan huomioon osallistujan toimintakyky, tilanne (kuten mitä osallistuja on tehnyt juuri ennen palveluun osallistumista), toimintaympäristö osallistujan näkökulmasta (visuaalisuus, esteettisyys, esteettömyys) ja osallistujan mahdollisuudet vaikuttaa omaan osallistumiseensa (aktiivisuus, vapaaehtoisuus, luovuus, kesto) sekä mitä osallistujalle tapahtuu toiminnan loputtua.

Osallistavan ja soveltavan taiteen palvelun tavoite voi olla moninainen. Palvelutuotteen kehittäjä kysyy: millaisia kokemuksia osallistujassa pyritään herättämään? Onko pyrkimys esimerkiksi saada osallistajat ensisijaisesti irti arjen rutiineista, tutkimaan valittua aihetta, tutustumaan toisiinsa, jakamaan kokemuksiaan ja ideoitaan, ajattelemaan asioita eri näkökulmasta, tuntemaan tunteita tai oppimaan taidetaitoja?

Osallistujakokemus on toimintaan osallistuvan henkilön fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen kokemus toiminnasta. Tämä kokemus on subjektiivinen ja riippuu mm. ihmisen minäkuvasta, kehotietoisuudesta, aikaisemmista kokemuksista (esim. onko taidelähtöinen toiminta tuttua), tiedoista, taidoista ja henkilöhistoriasta. Ihminen on vapaa kokemaan aina vain sen verran, mitä hänen henkilökohtaiset rajansa antavat myöten ja näitä rajoja kunnioittaen palvelu toimii.

Osallistujakokemusta suunniteltaessa kartoitetaan etukäteen aina myös, mitä ei-toivottuja kokemuksia toiminnassa voi syntyä, miten niitä voisi välttää ja miten toimitaan, jos jotain ei-toivottua tapahtuu. Yleensä harjoitteiden valinnalla ja ohjaamisen tavalla voi vaikuttaa mm. siihen missä määrin yksilön henkilökohtaiselle alueelle toiminnassa mennään tai missä määrin henkilökohtaista kokemusta täytyy jakaa. Osallistujakokemus voi olla syvä, henkilökohtainen, intiimi ja sen jaettu osa ryhmässä voi olla hyvin pieni. Osallistujakokemusta ei voi koskaan hallita tai tietää täsmälleen ennalta.

Mitä suurempi osallistujajoukko, sen kirjavampia voivat olla myös osallistujakokemukset. Kokemukseen voi kuitenkin vaikuttaa sekä toimintaa suunniteltaessa, että toteutettaessa. Toiminnan tai harjoitteiden valinta, niiden järjestys ja ohjeistustapa vaikuttavat kokemukseen. Kokemukseen vaikuttavat myös

puitetekijät: tila/paikka, ryhmän koko ja koostumus, toiminnan ajankohta ja kesto. Palveluntuottaja voi pyrkiä suunnittelussa ja puitteiden järjestämisessä osallistujan kannalta toimivimpaan ratkaisuun.

Osallistujakokemuksen kannalta on tärkeää miettiä paitsi palvelun aikana syntyviä kokemuksia, myös sitä, mitä tapahtuu sen jälkeen. Palvelun luotettavuuden ja hyvien vaikutusten takaamiseksi on ratkaistaan, miten toiminta suljetaan ja osallistujalle jää rauhallinen ja hyvä mieli toiminnan jälkeen.

OSALLISTUJA- KOKEMUKSEN TSEKKAUSLISTA



Mikä on osallistujan toimintakyky

Mitä osallistuja on tehnyt juuri ennen palveluun osallistumista (millaisessa psykofyysisessä tilassa hän saapuu)

Millaiseen tilaan osallistuja saapuu (visuaalisuus, esteettisyys, esteettömyys)

Mitä tavoitellaan: millaisessa toiminnassa/tekemisessä osallistuja on palvelun aikana mukana, miten se rytmittyy ja vaihtelee

Missä määrin ja missä vaiheessa osallistuja valitsee ja määrittää itse toimintaa

Missä määrin ja missä vaiheessa toiminnassa on aktiivista tekemistä ja passiivista vastaanottamista

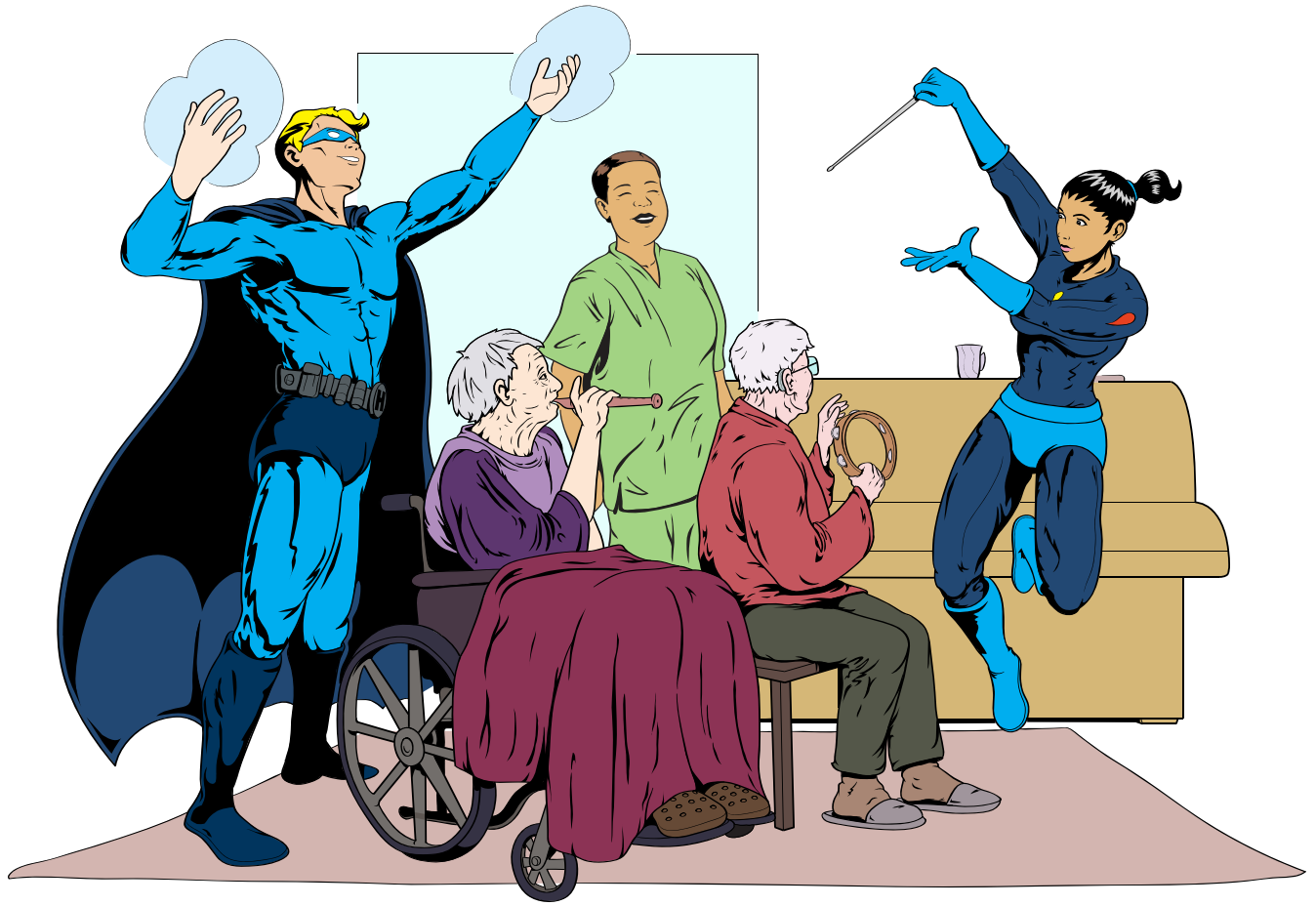
Missä määrin ja missä vaiheessa toiminta on ohjaajan perässä toistavaa tekemistä ja itse tuottavaa/luovaa tekemistä

Milloin osallistuja toimii yksin - kaksin - pienryhmässä - koko ryhmässä

Mihin osallistujan fokus/huomio suunnataan eri vaiheissa (itseän ja omiin tunteuksiin ja kokemuksiin, toiseen ihmiseen, kuuntelemiseen, näkemiseen, tekemiseen jne.)

Miten toiminta lopetetaan, miten osallistuja saatetaan takaisin "arkeen"

Millaiseen tilaan ja toimintaan osallistuja siirtyy palvelusta poistuessaan, millainen siirtymä olisi osallistujan kannalta luontevin



3. KEHITÄ KOKEILLEN

Taidepalvelun suunnittelun reunaehdot

Mikä olisi paras ratkaisu asiakkaan ongelmaan? Millaista palvelua pystymme toteuttamaan ammattitaidolla ja kustannustehokkaasti? Miten voimme monistaa palvelua? Miten erotumme kilpailijoista?

Tuotteistamisprosessissa määritellään palvelun rakenne, palveluprosessi, resurssit ja palvelulupaus. Kyseessä on jatkuva prosessi, joka ei tule kerralla valmiiksi, vaan tuotetta parannellaan itsearviointin avulla. Tuotteistamisella tarkoitetaan palvelun suunnittelua siten, että toistuvien töiden tekemiseen kehitetään malli, jonka mukaisesti ne aina tehdään. Se ei tarkoita, että kaikki palvelun osat olisivat aina samanlaisia – esimerkiksi taidetyöpajassa tekninen valmistautuminen voi pysyä samana, mutta sisältö olla joka kerta erilainen.

Tuotteistaessa palvelusta tehdään kuvaus, mikä mahdollistaa hyvän viestimisen ja monistamisen. Asiakkaan kokemusta palvelun eri vaiheissa pohditaan myös: tavoitteena on hyvä ja selkeä osallistujakokemus. Tuotteistamalla palvelunne pystytte tehostamaan toimintaanne, tarjoamaan tasalaatuisempaa palvelua sekä viestimään selkeämmin (Tuominen ym. 2017, 7.)

Tässä vaiheessa muotoiluprosessia tiimillä on jo tietoa kohderyhmästä ja sen tarpeista sekä asiakkaan että tilaajan näkökulmasta. Mahdollisuuksia rajaa ja avaa tiimisi ammattitaito – esimerkiksi taidealakohmainen osaaminen. Näiden reunaehto- jen puitteissa lähdetään liikkeelle samankaltaisella prosessilla, kuin minkä tahansa taiteellisen ongelman ratkaisua etsittäessä.



Osatekijöitä on enemmän kuin itsenäisen teoksen tekoprosessissa. Ensimmäisenä tavoitteena on kiinnostava sisältö ja sen jälkeen hyvä osallistujakokemus. Tämän jälkeen ratkaistaan kustannustehokkuuden ja monistettavuuden kysymykset, mitkä takaavat toiminnan kestävyden. Miettikää myös, miten palvelunne erottuu muista vastaavista. Sisältö on ao. kuviossa hieman sivussa muusta syklistä, sillä monesti se on tuotteistamista ajatellen se osatekijä, johon halutaan jättää eniten muuntelun varaa.

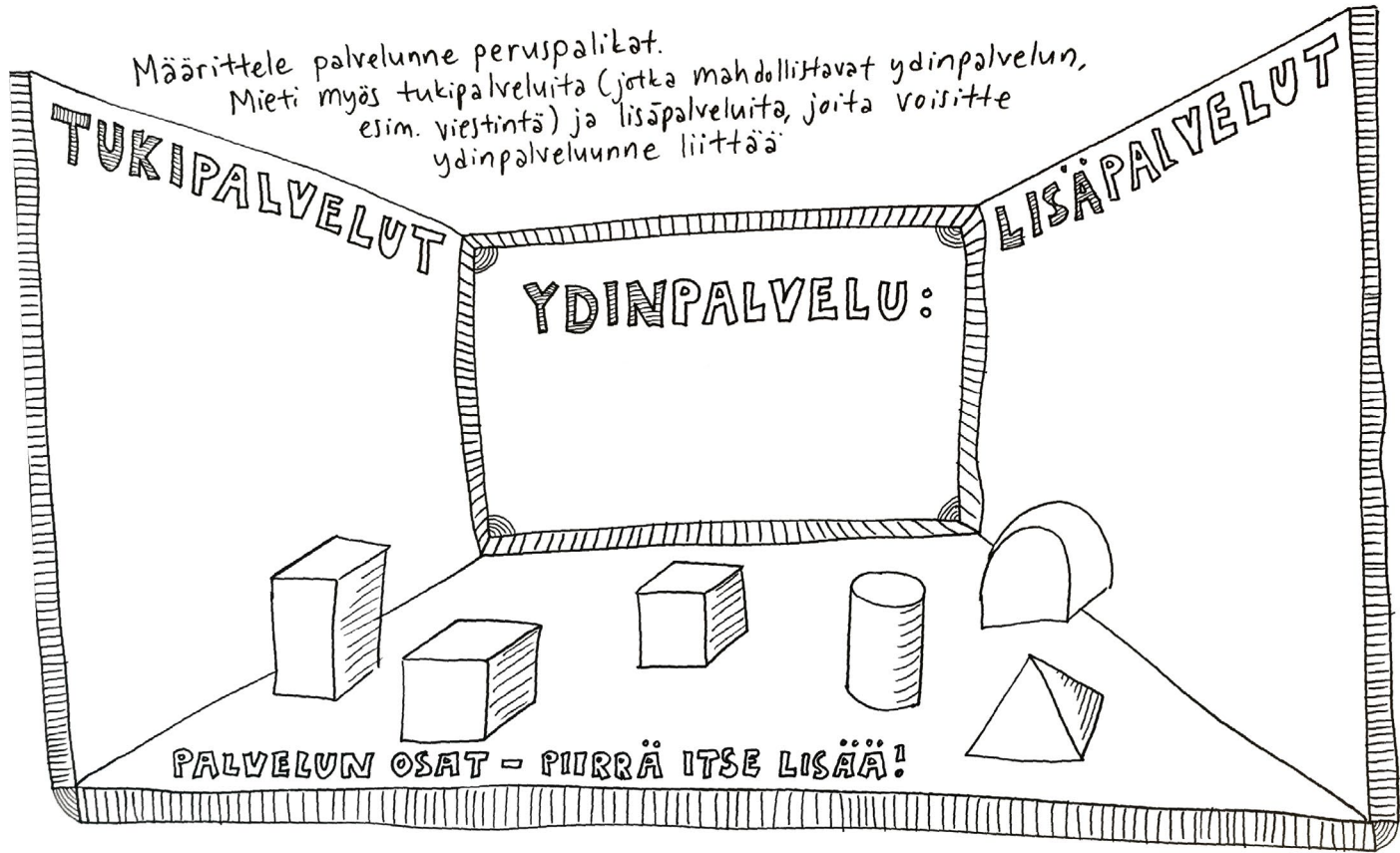
Palvelun rakenne

Mistä osista palvelukokonaisuus koostuu? Mikä on ydintä, mikä taas lisäpalvelua? Voiko palvelu koostua valmiista ja vakioituista palikoista, joita vaihdellaan tarpeen mukaan?

On hyödyllistä muotoilla valmis peruspalvelu, jolloin tiimisi pystyy vetämään yksittäisen työpajan/esityksen lyhyellä valmisteluajalla laadun kärsimättä. Kehitystyötä tapahtuu koko ajan, kun valmiiksi suunniteltua kokonaisuutta toistetaan ja käytännöt hioutuvat. Silti valmisteluun käytetty aika pysyy kohtuullisena verrattuna yksittäisiin, uniikkeihin palvelutuotteisiin. Palikat voi hinnoitella valmiiksi itselleen niin, että käytössä oleva summa ohjaa jo alussa kokonaisuuden koostamista. Ostajalle voi myös kertoa, mitä eri hintaiset palvelut sisältävät, mikä helpottaa ostajan päätöksentekoa.

Taiteeseen kuuluvat yllätyksellisyys ja ainutlaatuisuus. Vaikka palvelun rakenne on mietitty etukäteen, sen sisältö voi olla ainutlaatuinen. Palvelua toteuttava taiteilija käyttää taiteellista osaamistaan myös toteutuksen aikana. Joskus tilaajakin haluaa vaikuttaa tilaamaansa taideprosessiin. Myös vaihtuvat osallistujat tekevät jokaisesta toteutuksesta yksilöllisen. Palvelun toteutuksessa kannattaa siis miettiä, miten ratkaisette luovasti ainutlaatuisuuden ja pysyvyyden välisen suhteen. Onko palvelullanne esimerkiksi valmis rakenne, jonka sisältö muotoutuu

Määrittele palvelunne peruspalikat.
Mieti myös tukipalveluita (jotka mahdollittavat ydinpalvelun,
esim. viestintä) ja lisäpalveluita, joita voisitte
ydinpalveluunne liittää



osallistujien toiveiden mukaan? Oikean tasapainon löytäminen räätälöinnin ja vakioidun toiminnan välille on kestävän toiminnan kannalta tärkeää.

Kun palvelun palikat on selkeästi kuvattu, on mahdollista siirtää toteuttaminen myös muille. Joskus tosin taiteilija voi kokea soveltavan taiteen palvelun sillä tavoin omakseen, ettei toteutuksen jakaminen tule kyseeseen, vaan toiminta henkilöityy taiteilijaan. Usein monistaminen on kuitenkin mahdollista. Taidelähtöiset palvelut suunnitellaan usein tietyn tiimin osaamisen pohjalta ja heidän toteutettavakseen. Tiimin tuskin kannattaakaan suunnitella sellaista, mitä ei itse pystyisi toteuttamaan. Taidepalvelutuotetta suunniteltaessa on kuitenkin hyvä miettiä, voiko toteutuksen irrottaa suunnittelijoista. Tällöin tuote muotoillaan sellaiseksi, että kuka tahansa soveltuva ammattilainen voisi sitä perehdytyksen jälkeen toteuttaa. Tähän liitetään myös suunnitelma siitä, miten raha vaihtaa omistajaa tilaajien, toteuttajien ja omistajien välillä (ks. sopimukset).

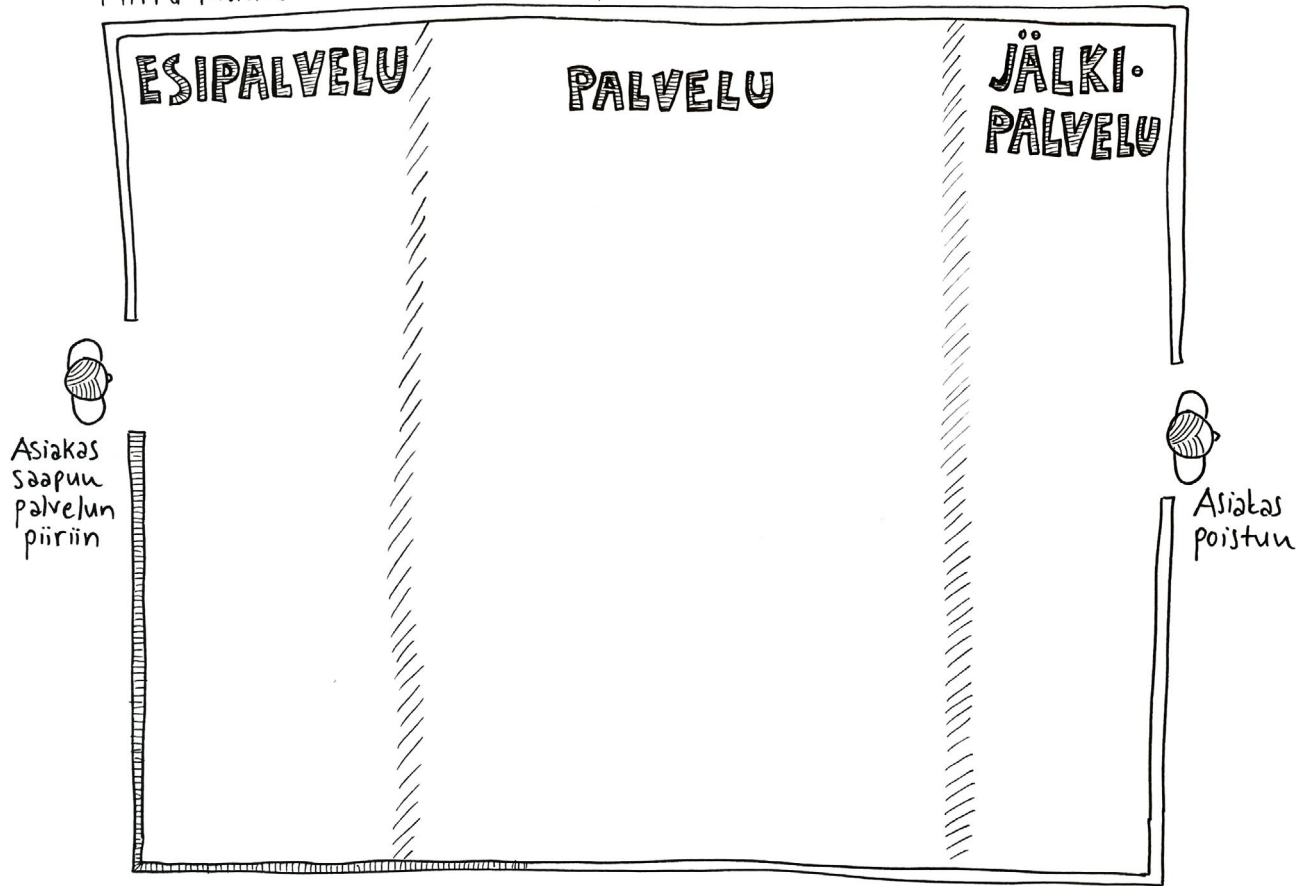
Palveluprosessien määrittely

Miten asiakas kokee palvelun? Miten palvelun prosessi etenee tuottajan kannalta? Mikä osa palvelusta näkyy asiakkaalle, mikä pysyy toteuttajatiimin sisällä? Missä kohtaa ovat onnistumisen kannalta kriittiset pisteet?

Piirrä aikasidonnainen palvelupolku sekä asiakkaan että palvelun tuottajien näkökulmista. Missä kohdissa prosessit eroavat toisistaan ja missä taas yhtyvät?

Milloin ja miten asiakas astuu osalliseksi palvelua, milloin ja miten taas poistuu siitä? Piirrä palvelupolkuasi hetket, joissa asiakas on kosketuksissa palveluun. Millaisena haluatte asiakkaan kokevan nämä palvelutuokiot? Miten ne voivat olla miellyttäviä ja tehokkaita? Palvelutuokiot koostuvat konkreettisista kontaktipisteistä: tilat, verkkosivut, ihmiset, esineet. Miten viette viestiänne eteenpäin näiden avulla?

Piirrä muutama erilainen palvelupolku erilaisille asiakkaille



Toiminnan resurssit ja kestävyys

Miten toteutamme palveluamme kustannustehokkaasti siten, että toiminta pystyy jatkumaan? Pyrimmekö estämään palvelumme kopioimisen esimerkiksi hakemalla tavaramerkisuojaa? Miten varmistamme, että ammattitaitelijan kutsuminen paikalle on houkuttelevaa jatkossakin, eikä toimintaamme korvata vaikkapa hoitohenkilökunnan vetämällä, ideaamme perustuvalla toiminnalla?

Hahmotelkaa, mistä koostuvat palvelun kustannukset, miten monta ohjaajaa tarvitaan, minkä verran kuljetuskalustoa ja materiaaleja. Ks. myös Hinnoittelu, s. 54.

MITÄ TARVITAAN ?

MITÄ ON JO ?



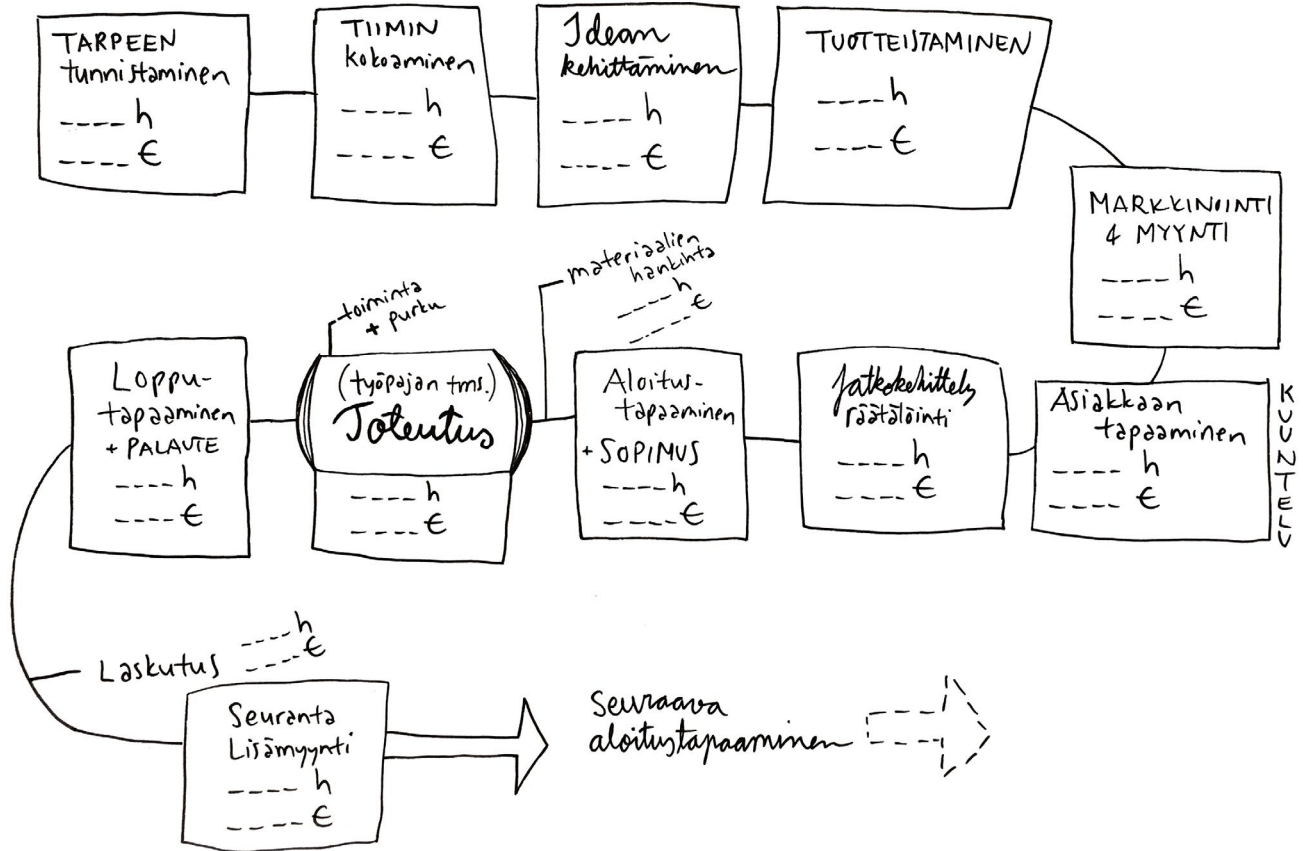
MITÄ PITÄÄ HANKKIA ?



KUSTANNUS-
ARVIO

PALVELUN TOTEUTUKSEN VAATIMAT RESURSSIT

Merkitte jokaisen vaiheen kohdalle sen vaatimat kulut ja ajankäyttö

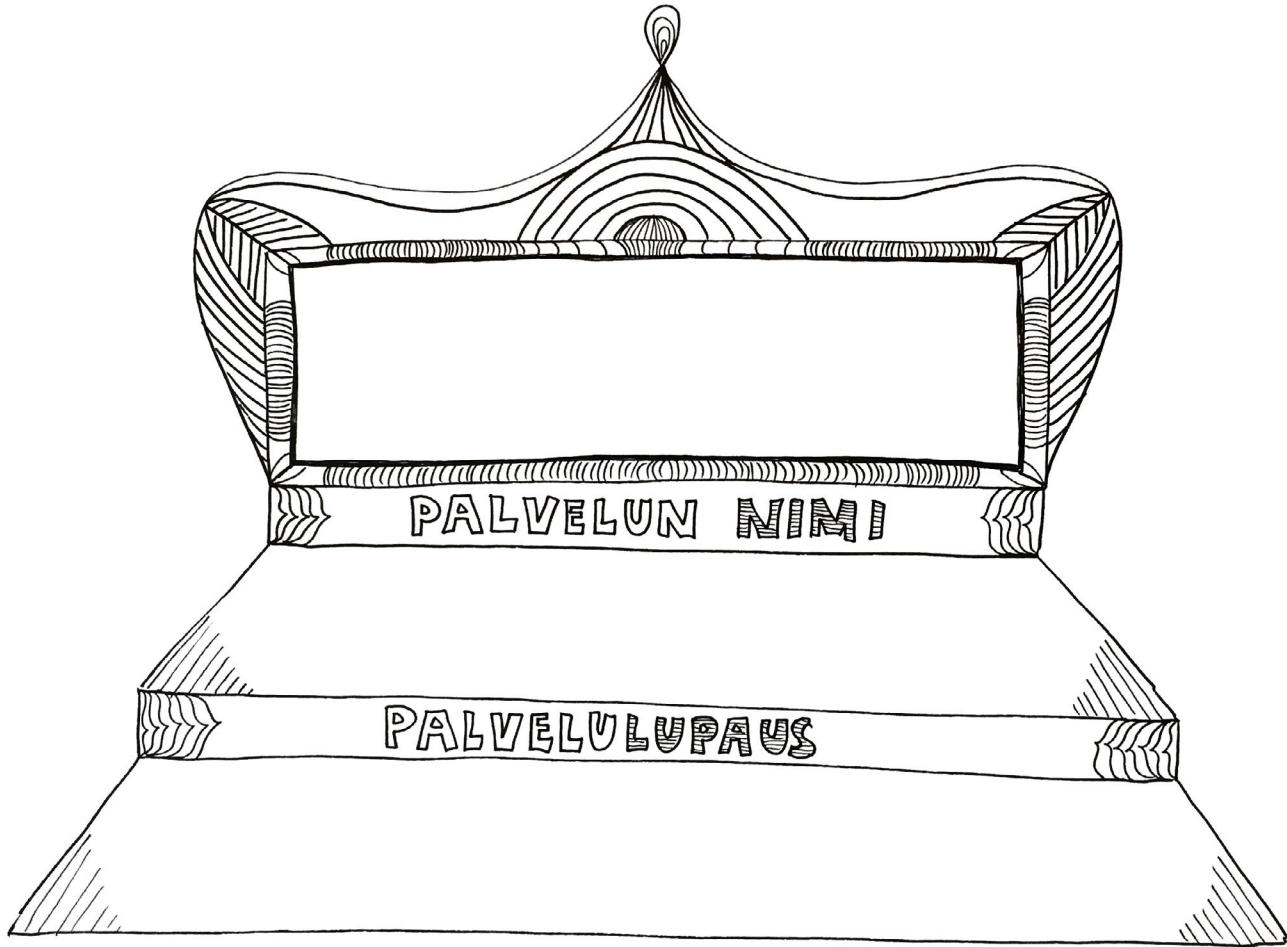


Palvelulupaus

Millainen palvelu on? Kenelle palvelu on tarkoitettu? Mitä hyötyä palvelusta on? Mitä tuote lupaa? Mihin vaikuttaa?

Kun taidetoiminta on muotoiltu palveluksi, voidaan kirjoittaa palvelulupaus: Palvelulupauksessa kiteytetään palvelun sisältö markkinoivin sanamuodoin. Siitä selviää, kenelle palvelu on tarkoitettu, mihin tarpeeseen se vastaa ja mikä on sen ydinsisältö. Lisäksi palvelulupauksesta pitäisi käydä ilmi mitä hyötyä palvelusta on asiakkaalle. Hintatietojen lisäksi asiakas tarvitsee myös tiedon, mistä palvelu löytyy.

Mieti palvelulupauksen näkökulmasta myös, miten nimeät palvelun. Osuva nimi kertoo ostajalle konkreettisesti, mistä palvelussa on kyse. Se on iskevä ja omaperäinen.



PALVELUN NIMI

PALVELULUPAUS



4. MAHDOLLISTA SAATAVUUS

Soveltavan taiteen palveluiden kehittäminen on Suomessa ollut pitkälti yksittäisten toimijoiden varassa. Palveluvalikoima on hajanainen, eikä palveluja ole helppo löytää. Ostaja tarvitsee tällä hetkellä paljon asiantuntemusta pystyäkseen valitsemaan laadultaan ja hinnaltaan sopivan tuotteen itselleen. Kiinnostusta ostajilla kuitenkin olisi, samoin maksukykyä.


Kannattava hinnoittelu

Palveluiden saavutettavuuteen on toisin sanoen tärkeää kiinnittää myös siitä näkökulmasta, miten ne voidaan tilata tai hankkia. Palveluita tarjoava taiteilija tai tiimi miettii myös sen, miten työ tulee tekijälleen kannattavaksi. Saatavuuteen liittyvät ts. markkinoinnin, hinnoittelun ja myynnin kysymykset sekä sopimusasiat. Nämä seikat ovat olleet monille taiteilijoille ja julkisen sektorin toimijoille vieraita, mikä on osal-

taan hankaloittanut soveltavan taiteen saatavuutta. Soveltavan taiteen palvelumuotoilu on tehty hyvin silloin kun saatavuuden asiat on mietitty valmiiksi.

Hinnoitteluun vaikuttavat toteuttamisesta kertyvät kustannukset (omakustannehinta), muiden vastaavien tuotteiden hinta (markkinahinta), tuotteen koettu arvo (arvopohjainen hinta), ja kausihinnoittelu eli asiakasryhmäkohtainen hinnoittelu. Hinnoitteluun vaikuttaa yleensä vähintään yksi tai useammin kaikki seuraavista tekijöistä: kustannukset, laatu ja sisältö, yrityksen tavoitteet, asiakkaiden maksukyky, mielikuva tuotteesta, verot ja maksut, kilpailijoiden hinnat ja kysynnän määrä. (Pikala, Ahola, Katajarinne & Parkola 2014, 26.)

Lähtökohta on, että tuotteista, työpajaohjauksesta tai palvelusta saatavilla tuloilla katetaan kaikki toiminnasta aiheutuvat kulut ja työhön käytetty aika.



Nämä muodostavat omakustannushinnan. Kun siihen lisätään haluttu voitto ja verot, saadaan lopullinen myyntihinta. Liikevaihdon tulisi olla siis sen verran suurta, että muuta rahoitusta ei tarvittaisi. Tuotekehittäminen on usein tehtävä omalla kustannuksella, sitä ei voi laskuttaa asiakkaalta eikä siihen kulu nutta aikaa voi ottaa huomioon tuotteen tai palvelun hinnoittelussa. Joskus on myös järkevää pilotoida tuotetta ilmaiseksi tuotekehittelyn vauhdittamiseksi. Työryhmän tai vaikkapa taiteilijan saamaa apuraha voidaan käyttää taiteellisen työn tekemiseen, ei yleensä tuotekehitykseen. Tuotekehitykseen rahoitusta voi saada vaikkapa joukkorahoituksen (esim. Mesenaatti.me, Invesdor) tai väliaikaisen lainan keinoin (esim. Fundu). Kannattaa myös tutkia muita luovien alojen rahoitusvaihtoja (esim. CreMA).

Tuotteen ja palvelun hinnoittelu koetaan tuotteistamisessa hankalaksi, mutta onneksi on monia apuvälineitä ja auttavia tahoja. Yritystulkki.fi -sivustolla annetaan käytännöllisiä yleisohjeita palvelujen hinnoitteluun, myyntiin ja markkinointiin. Esimerkiksi työpajatyö perustuu usein työhön käytettyyn aikaan sekä käytettyihin materiaaleihin ja tarvikkeisiin. Arvonlisäverollinen tuntihinnan yksinkertainen laskusääntö on ilman huomattavia materiaali- tai laitekustannuksia 3 x työntekijän tuntipalkka. Jos tarvitaan koneita, laitteita, työkaluja tai suuremmissa määrin materiaaleja ja tarvikkeita, arvonlisäverollinen veloitus tuntihinta on 4 x työntekijän tuntipalkka. Palveluja tarjoavalla kate

syntyy hinnoittelemalla laskutettavat työtunnit riittävän korkeiksi. (Yritystulkki.fi 2018) Asiakkaalle hinta kertoo myös tuotteen laadusta ja arvosta.

Hinnoittelun yhtenä lähtökohtana kannattaa pitää työaikaa ja erityisesti tehollista työaikaa. Tuloja saa vain ns. tehollisesta tuotteeseen tai palveluun kohdistuvista tunteista. Työaikaa menee toki muuhunkin esim. puhelinkeskusteluihin, markkinointitilaisuuksiin, tuotesuunnitteluun, kirjanpitoon, matkoihin, mutta laskuttaa voi vain esim. pidetyistä työpajoista. Kannattaa miettiä, kuinka monta tuntia realistisesti tekee viikossa tai kuukaudessa tehollisia työtunteja. Yleensä kokoaikaisen yrittäjän vuosittimääräksi arvioidaan 1700h, josta korkeintaan noin 60–70 % on tehollista. (Taito-Aivia.) Vaikka tekeekin soveltavaa taidetta sivutoimisesti tai oman muun työn ohella, hinnoittelu kannattaa laskea yrittäjämäisesti koko vuoden työtä ajatellen. Tämä voi helpottaa oikean hintatason löytymisessä. Laskukaavoja löytyy yritystulkki.fi-sivustolta.

Hinnan alennusta ja alennuksen antamista kannattaa miettiä tarkasti, sillä alennukset syövät katteen eli myyntiä pitää lisätä menetetyin katteen saamiseksi. Jos kate on 30 % ja alennusta annetaan 10 %, on myyntiä lisättävä 50 %, jotta päästään normaaliin katteeseen. Hintoihin kannattaa ehkä ennemminkin laittaa ns. tinkimisvara. Yleisen inflaatiokehityksen takia hintoja pitäisi korottaa vuosittain 3 %, koska

myös kustannukset nousevat samassa suhteessa. Hinnoissa tulee huomioida arvonlisävero. Ohjeita verotukseen löytyy vero.fi-sivustoilta.

Markkinahinta: Tuotteen ja palvelun markkinahinta tarkoittaa sitä, mitä tuote/palvelu saa maksaa menäkseen kaupaksi. Markkinahintaan vaikuttaa alan kilpailu. Mitä kovempi kilpailu, sitä suurempi merkitys markkinahinnalla on. Soveltavan taiteen tuotteet kilpailevat harvemmin keskenään, mutta kilpailua käydäänkin muulla tasolla. Taiteesta ja kulttuurista ei ole aina totuttu maksamaan tai tuotetta ja palvelua verrataan muihin hyvinvointipalveluihin ja kilpailua käydään niiden kesken.

Markkinahintaa voi lähteä miettimään esimerkiksi kyselemällä tutuilta ja tuntemattomilta mitä he olisivat valmiita maksamaan tuotteesta. Samoin voi tehdä vertailua lähialojen tuotteiden ja palvelujen hinnoista. Mitä maksaa vaikkapa matkailuyrityksen tarjoama kahden tunnin nuotioretki tai lumikenkävaellus? Millaisia kuluja esimerkkituotteissa on ja mihin hinta perustuu?

Kausihinnoittelu: Voisiko hinta olla eri ostajille erisuuruinen? Joskus hinnoittelu kannattaa tehdä asiakasryhmäkohtaisesti. Yrityksellä saattaa olla mahdollisuus maksaa tuotteesta ja palvelusta enemmän kuin yhdistystoimijalla tai yksityisellä ihmisellä. Soveltavan taiteen palvelun hinnoittelussa esimerkiksi

yksittäinen työpaja voi olla kalliimpi kuin pidempi prosessi. Jos osallistujamäärä on suuri, vaikka 90 henkilöä, palkkion pitää olla huomattavasti suurempi, kuin jos osallistujia on vain kaksi.

Arvopohjainen hinnoittelu: Soveltavan taiteen tuotteen arvon mukainen hinnoittelu liittyy sekä toiminnalle asetettujen tavoitteiden toteutumiseen eli vaikutuksiin, että koettuun taiteelliseen laatuun. Myös palvelua toteuttavan taiteilijan meritoituneisuus voidaan kokea arvoa lisäävänä. Arvopohjaisen hinnoittelun tukena voidaan käyttää testauksessa ja aiemmissa toteutuksissa saatuja asiakaspalautteita ja itsearviointeja, jotka vakuuttavat ostajan tuotteen arvosta.

Paula Puikko-Laakso pohtii toistaiseksi julkaisemattomassa pilotointiraportissaan hinnoittelua seuraavasti: Taikusydämen Turussa 21.4.2017 järjestämän Soveltava taide nyt -seminaarin työpajassa Soveltavan taiteen hintalappu – miten hinnoitella taiteen soveltavaa käyttöä? mietittiin kentän ammattilaisten kesken soveltavan taiteen hintaa ja sen muodostumista. Fasilitaattoreina olivat kulttuurikeskus PiiPoon toiminnanjohtaja Pilvi Kuitu ja Suomen tanssi- ja sirkustaiteilijat ry:n (STST) hallituksen jäsen Toni Keski-Liikala. Esimerkkihinnittelussa käytettiin 10 x 2h taidesisältöistä workshopia sote-yksikössä.

Kyseisen 10 x 2h workshopin hinnaksi arvioitiin lopulta 4000€ + ALV eli yhden kerran hinta 400€ = 200€ / tunti + alv. Työpajassa hinnan todettiin koostuvan ainakin seuraavista kuluista:

- Koko toiminnan koordinointi, tuottamisen ja johtamisen kulut
- Palkkio 1 Projektin tuotannollinen työ: myynti, valmistelu, viestintä, osallistujien hankinta, sopimukset, koordinointi, laskutus, seuranta, raportointi
- Palkkio 2 Taiteilijan työ: suunnittelu, varsinainen taiteellinen työ, 10h + kohtuullinen määrä suunnittelua
- Henkilöstösivukulut ja hallintokulut
- Markkinointi, tiedotus, viestintäkulut
- Mahdolliset matka- ja majoituskulut
- Materiaalit ja välineet
- Tilakustannukset
- Kate %, riippuen onko kyseessä voittoa tavoittelematon yhdistys/ osuuskunta vai yritystoimintaa.
- alv 0%, 10% tai 24%

KULUT	€ € €
PALKKIO: tuotanto	
PALKKIO: taiteilija	
MARKKINOINTI	
MATERIAALIT	
MATKAT	
TILAT	
KATE	
ALV	
PALVELUN → HINTA	

Myynti ja markkinointi

Valmis, hinnoiteltu tuote pitää nyt saada asiakkaiden ulottuville. Tässä auttavat mahdollisten asiakkaiden ryhmittely segmentteihin, markkinointiviestinnästä ja kanavista päättäminen sekä itse myyntitilanteen suunnittelu etukäteen. Soveltavan taiteen palveluiden asiakaslähtöisyys ohjaa myös myynnin ja markkinoinnin ratkaisuja. Tämän kirjan ensimmäisessä osassa on avattu syvemmin palvelujen välittämiseen liittyviä tekijöitä. Hyvinvoinnin välitystoimisto -hankkeen aikana osoittautui, että soveltavan taiteen välittämiseen erikoistuneet palvelut olisivat ratkaisevassa asemassa alan tuotteiden myynnin edistämässä.

Soveltavan taiteen asiakasryhmät: Soveltavan taiteen palvelujen ostajatahot ovat keskenään moninaisia. Asiakassegmentointi kulkee suurista julkisen alan toimijoista ja yrityksistä kolmanteen sektoriin ja yksityishenkilöihin. Palvelun markkinointi pitää suunnitella asiakasryhmäkohtaisesti. Lisäksi on muistettava, että soveltavan taiteen ostaja ei aina ole sama henkilö kuin tuotteen käyttäjä. Esimerkiksi ikäihmisten päiväkeskuksessa asiakkaat vain harvoin saavat itse valita, millaisia palveluja heille ostetaan. Ostopäätöksen tekee päiväkeskuksen johtaja tai vaikkapa omainen. Markkinoinnissa ja myynnissä on siis mietittävä kahdenlaisia asiakkaita: toisaalta ostopäätöksen tekevää ja toisaalta ns. loppukäyttäjää. Ostajaryhmän profilointiin tulee käyttää aikaa. Kuka ja mikä taho tarvitsee palveluasi? Oletko tehnyt saman

kohderyhmän kanssa aikaisemmin jotain, onko se sinulle ennestään tuttu?

Markkinointiviesti ja -kanavat: Soveltavan taiteen tuotteita ei ole tällä hetkellä helppoa löytää, vaikka ostohalukkuutta olisikin. Markkinointiviestinnässä pitääkin kiinnittää erityistä huomiota siihen, että palvelut olisivat helposti saatavilla sähköisten palveluiden kautta. Toinen haastava tekijä on palveluiden kuvaaminen asiakaslähtöisesti: Ostamista helpottaa hyvä tuotekuvaus tai palvelulupaus. Tuotteesta ja palvelusta on oltava markkinointimateriaalia, esittelyaineistoa, demo, hyvät Facebook- tai nettisivut.

Kun ostaja on löytänyt tuotteen, ostopäätös saattaa vaatia vielä neuvottelua myyjän kanssa. On tärkeää, että myyjän tavoittaa helposti verkossa tai puhelimitse.

Myyntitilanne: Asiakastapaamiseen kannattaa valmistautua hyvin. Tutustu ennalta asiakkaan toimintaan, tavoitteisiin, asiakkaan asiakkaisiin ja heidän tarpeisiinsa. Tällöin voit osoittaa myyntitilanteessa tuntevasi nämä tarpeet ja muotoilet myyntipuheen asiakkaan saaman hyödyn näkökulmasta. Osat nostaa esille asiakkaan ongelman ja oman ratkaisusi siihen. Tiedät myös, millä perusteella asiakas arvioi tarjottavaa palvelua. Entä ketkä muut palvelujen tarjoajat kilpailevat asiakkaan rahoista kanssasi? Miten asiakas saadaan kiinnostumaan palvelusta?

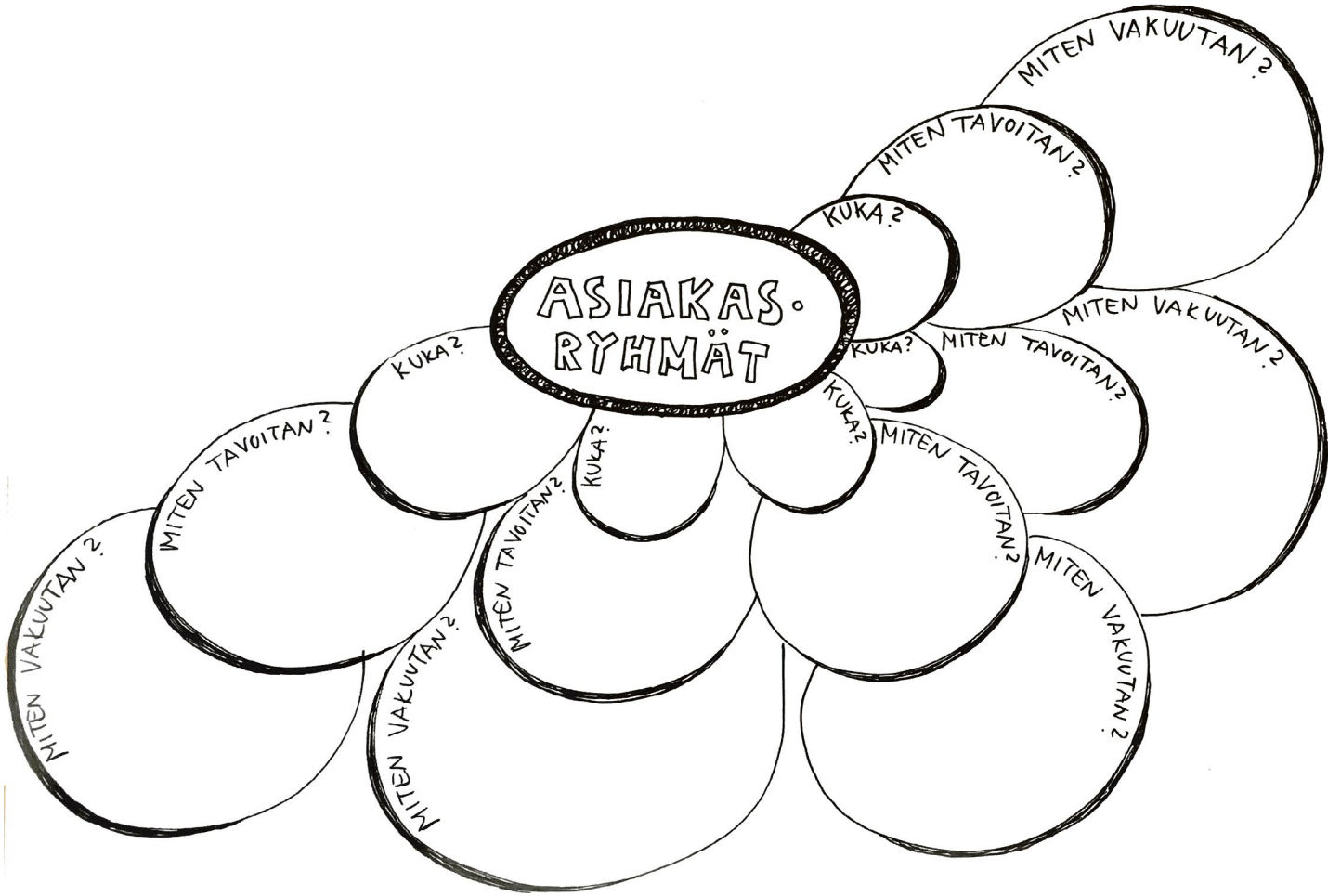
Soveltavan taidepalvelun erityispiirre on asiakasläh- töisyys. Tästä syystä myyntitilanne tarkoittaa usein palvelun räätälöintiä asiakkaan tarpeisiin sopivaksi. Sen sijaan, että ajatellaan pelkästään myyntiä, kannattaa lähteä liikkeelle siitä, miten asiakas saadaan ostamaan tuote tai palvelu. Jos tuotetta on yhteiske- hitetty asiakkaan kanssa tai käyty pilotoimassa asi- akkaan luona, ostopäätös on helpompi tehdä kuin täysin tuntemattoman tuotteen tai myyjän kanssa.

Myyntitilannetta voi ajatella vuorovaikutustilanteena, jossa myyjä ja ostaja ovat yhteisen asian äärellä tasa- vertaisina. Myyjän on oltava innostunut asiastaan ja uskottava omaan tuotteeseensa, sillä tunne välittyy asiakastapaamisessa ostopäätökseen. Myyjän on ol- tava valmis katsomaan asiaa myös ostajan näkökul- masta. Miten voisit auttaa ostajaa tekemään ostopää- töksen?

On oltava kiinnostunut ostajan tarpeesta tai ongel- masta, johon tuote voisi tuoda ratkaisun. Parhaimmil- laan ostaja ja myyjä ratkaisevat siis yhdessä yhteistä ongelmaa. Tämä edellyttää sitä, että myyjän on osat- tava muotoilla oma asiansa asiakkaan tarpeeseen, jotta ostopäätös syntyy. Asiakkaan tarpeisiin on siis perehdyttävä jo etukäteen. Koska luova tuote ei ole koskaan valmis, kannattaa myyntitilanteessa olla aina neuvotteluvara esim. palvelutuotteen toteuttamiseen liittyen.

Kun asiakas on ostanut tuotteesi tai palvelusi ja olet sen hänelle toimittanut, ota yhteyttä asiakkaaseen uudelleen ja pyydä palautetta ja jatkoa hyvin alka- neelle yhteistyölle. Hyvin hoidettu jälkimarkkinointi on hyvän asiakassuhteen kulmakivi.

**ASIAKAS-
RYHMÄT**



Huolehdi omistajuudesta ja sopimuksista

Soveltavan taiteen palvelun tekijänoikeus ja omistajuus on hyvä miettiä etukäteen. Kuka toteuttaa palvelua? Jos tuotekehittelyyn on osallistunut tiimi tai muuten useita henkilöitä, kenellä on oikeus jatkaa tuotteen myyntiä tiimityön jälkeen? Aina palvelun kehittäjän ja toteuttajan ei tarvitse olla sama taho, vaan tuotetta voidaan monistaa useammalle toteuttajalle. Jos tuote ei ole ainutkertainen vaan monistettavissa, tuotteen kannattavuus paranee ja elinkaari pitenee. Samalla kuitenkin omistajuuteen ja ansaintalogiikkaan pitää kiinnittää enemmän huomiota.

Onko tuote niin omaperäinen, että sille kannattaa hakea tuotesuojausta? Tai voiko taidepalvelua ajatella taideteoksena? Kun tuoteidea on konkretisoitunut ja muotoiltu palveluksi, luovaa työtä voi ajatella tekijänoikeuden alaisena tai sitä voidaan markkinoilla hyödyntää yksinoikeudella. Toisin sanoen, kun idea alkaa konkretisoitua todelliseksi palveluksi tai teokseksi, ja tuotenimi on löytynyt, siitä voi tulla kehittäjän omaisuutta, johon voi hakea yksinoikeutta. Oikeuden omistaja voi kieltää kilpailijoita käyttämästä suojaamaansa tuotemerkkiä. Tästä syystä palvelun kehittäjien kannattaa sopia keskenään myös siitä, että ideaa ei jaeta ulkopuolisille kehitysvaiheessa ja että luottamuksellisuus on varmistettu etukäteen.

Taidepalvelujen alalla käytännön työskentelysuhteet ovat vaihtelevia, mikä synnyttää monimutkaisen soveltavien asioiden ja sopimusmallien kirjon. Erityisesti taiteilijoilla on keskenään erilaisia tapoja työskennellä, tai taiteilijan ansioiden muoto vaihtelee apurahoituksesta yrittäjyyteen tai perinteiseen palkkaan. Ilman ammattilaisen apua yksittäiseen tilanteeseen voi olla hankala löytää ratkaisua. Karkeasti jaotellen sopimuksia kannattaa tehdä toteuttajien kesken, jos tekijöitä on useita, mahdollisen välittävän tai laskuttavan tahon kanssa ja ostajan kanssa. Sopimusten lainvoimaisuus on syytä tarkistaa.

Tekijät sopivat keskenään omistajuudesta ja siihen liittyen ansaintalogiikasta. Miten toimitaan, jos joku tiimin jäsenistä toteuttaa palvelua yksin? Myös palvelun elinkaaresta on hyvä sopia: miten pitkään se on yhteistä omaisuutta.

Ostajatahon kanssa sovitaan palkkion määrästä ja maksuajasta, minkä lisäksi myyntisopimukseen kirjaetaan, miten vastuut ja velvoitteet määritellään taide-toimintatilanteissa, mitä taiteilijan tehtäviin kuuluu ja miten taiteilijan ja osallistujien turvallisuudesta huolehditaan. Esimerkiksi hoitolaitoksissa voi olla hyvä edellyttää, että henkilökuntaa on riittävästi paikalla toiminnan aikana. On hyvä sopia etukäteen myös siitä, mitä tapahtuu, jos tilaus jommankumman puolesta peruuntuu.

Hyvinvoinnin välitystoimisto -hankkeessa sopimus-kysymyksiä on tutkittu käytännön näkökulmasta ja eri toimijoiden tarpeet huomioiden. Miia Heikkilä (2015) on tutkinut opinnäytetyössään¹ onnistuneen yhteistyön reunaehdoja. Aiheesta on artikkeli myös teoksessa Taide yhdistää², josta löydät tarkastus-listan ja keskustelurungon. Näiden pohjalta Miia Heikkilä ja Oona Tikkaaja muotoilivat Tatun ja Soten Yhteistyösopimuksen, jonka löydät seuraavalta au-keamalta.

Kaikkea taidetta ei tietenkään ole tarkoitus muotoilla palveluiksi, mutta mikäli haluat saada elantosi tai-teesta ja viedä sitä erilaisiin ympäristöihin, tuotteis-taminen mahdollistaa voimavarojen kohdistamisen oikeisiin asioihin: sisältöön ja osallistujien kohtaami-seen. Joskus voi olla hyödyllistä myös irrottaa palve-lusi omasta persoonastasi ja antaa muiden toteuttaa sitä. Silloin pääset itse eteenpäin, kokeilemaan uusia asioita. Taiteilijat ovat uteliaita ja kokeilunhaluisia, jo-ten saman palvelun toteuttaminen vuodesta toiseen saattaa tuntua puuduttavalta, vaikka sen vetämiseen tarvittava energiamäärä väheneekin palvelun hiou-tuessa.

Toisaalta, jokainen osallistujakohtaaminen on aina ainutlaatuinen, joten konsepteja ei kannata myös-kään hylätä liian nopeasti. Prosessissa on monta yk-sityiskohtaa huomioitavana, mutta onneksi ratkaisut löytyvät käytännön kokeilujen avulla, mikä on taiteili-

joille tuttu toimintatapa. Palvelumuotoiluprosessi lä-heneekin taiteellista prosessia – ovathan molemmat kokeilevaa, itseään jatkuvasti arvioivaa ja korjaavaa sekä parhaan mahdollisen ratkaisun etsimiseen täh-täävää toimintaa.

¹<http://www.theseus.fi/handle/10024/100312>

²<https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2017/12/taide-yhdis-taa-monialaisuus-osallistavan-taiteen-voimavarana-minna-hau-tio.pdf>

Paula Puikko-Laakso nostaa esiin pilotointiraportissaan, että taiteilijan ja tuottajan kannalta sopimuksessa tulisi huomioida seuraavat asiat:

Mitä tehdään (huomioidaan erityisesti terminologian yhteinen ymmärrys!)

Looginen toimeksianto:
mitä, missä ja kuka?

Selkeät roolit taiteilijalle, tilaajalle ja tuottajalle

Realistiset tavoitteet ja odotukset

Työaika ja tuntimäärä (taiteilija & tuottaja)

Kohderyhmä ja sen erityistarpeet

Taiteilijan perehdytys tilaajan toimintaan ja kohderyhmään

Aikataulu

Täsmällinen, mutta silti työn luonteen yllätyksellisyyden huomioiva aikataulu ja

Deadline

Laskutus ja kustannukset

Taiteilijan palkan määrä ja luonne: tuntipalkka, työkorvaus, prosenttiosuus

Välittäjän/tuottajan palkkio

**Mahdolliset materiaali tms. kulut
Maksupäivä ja maksuyhteydet
AVL 0%, 10% tai 24%**

Tilat ja välineet

Mitä tarvitaan ja milloin, varaaminen

Tilaajan työntekijät apuna

Muut taiteilijan tarpeet

Kuka vastaa välineiden ja materiaalin hankkimisesta tallentamiseen yms.

Vastuut ja velvollisuudet

Kuka vastaa mistäkin asiasta

Mahdolliset luvat kuvaamiseen, tallentamiseen yms.

Vakuutukset

Mahdolliset työturvallisuusriskit taiteilijalle/tuottajalle

Mahdollinen dokumentointi

Seuranta tai mittaus

Viestintä ja informointi

Tekijänoikeudet

Teos vai palvelu

Syntyneen materiaalin käyttöoikeus

Yksityisyydensuoja, vaitiolovelvollisuus, liikesalaisuudet tai muut erityispiirteet

TATUN JA SOTEN YHTEISTYÖSOPIMUS



HYVINVOINNIN VÄLITYSTOIMISTO

Hyvinvoinnin välitystoimisto on ESR-rahoitteinen hanke, josta vastaa Humanistinen ammattikorkeakoulu ja partnereita ovat: Turun amk, Saimaan amk ja Jyväskylän yliopisto. Mukana myös Taiteen edistämiskeskus ja Turun sekä Jyväskylän kaupungit.



EUROOPAN LIITTO
Euroopan sosiaalivaroitus



Elinikäinen, liikenne- ja ympäristökeskus

Teksti ja taitto: Miia Heikkilä ja Oona Tikkaola
Hälmöt: Harri Heikkänen
Graafinen ilme: Roy González, Kajahdus

MOTIVAATIO

- Miksi olen tässä?
- Mikä on oma roolini?
- Mitä haluan saavuttaa ja mikä on tavoitteeni?
- Missä olen valmis joustamaan?
- Missä menevät rajani?

KÄYTÄNNÖN ASIAT

Taiteelliset menetelmät

Mitä työkaluja ja menetelmiä taiteilija käyttää työssään?

Rootit

Työnjaon ja roolien, vastuiden ja velvollisuuksien sopiminen.
Kuka on taiteilijan apuna tarvittaessa? Kuka on vastuussa mistään?
Kuka on taiteilijaa vastassa ensimmäisenä päivänä?

Avun tarve

Missä asioissa kukin pystyisi auttamaan toista ja missä asioissa kukin osapuoli voi tarvita apua?

Raja-alueet

Missä kulkee yhteistyöskentelyn raja-alueet? Mitkä asiat voivat vaikuttaa työskentelyynne ja millä tavalla oma työskentelyne saattaa vaikuttaa muiden työskentelyyn?

Seuranta, mittaus

Miten toteutetaan ja kuka on vastuussa?

Dokumentointi

Miten toteutetaan ja kuka on vastuussa?

Taiteilijan palkkio

Palkan määrä ja maksuaikataulu.

Tilat ja välineet

Millainen on taiteilijan tilantarve?
Minkälaisia välineitä taiteilija käyttää ja tarvitsee?
Tarvitseeko taiteilija opastusta tai erityistiljoja?

Toimintaympäristö

Toimintaympäristön arki ja muut käytännön asiat.

Aikataulu

Tasällisen aikataulun tekeminen ja deadlinejen sopiminen.
Välitksauksen /-ksien ajan ja paikan sopiminen.

Informointi

Kuka hoitaa yhteisön, kohderyhmän ja sidosryhmien informoinnin?
Mistä asioista tulee informoida ennen taiteilijan tuloa?

Viestintäkanava

Yhteisen, kaikille helpokäyttöisen viestintäkanavan sopiminen

YMMÄRRYS TAIDETYÖSKENTELYN LUONTEESTA

Toivomukset teemoista ja mahdollisista aiheista

Toivomukset teemoista ja sisällöstä. Onko kiellettyjä aiheita?

Toivomukset taiteen merkityksestä tekijöille ja kohderyhmälle
Minkälaisia merkityksiä taiteella haluttaisiin olevan kohderyhmälle, taiteilijalle ja tilaajalle?

Tavoite ja toivottu tulos

Mitkä ovat toiminnan yhteisesti toivotut tavoite ja tulos?

Ymmärrys epävarmuudesta

Esittää tilaajalle esimerkki taiteen epävarmuudesta

Ymmärrys mittaamisen hankaluudesta

Ottakaa huomioon vaikutusten mittaamisen hankaluus ja kärsivällisyyden tarve. Voimakkaita vaikutuksia voi syntyä lisäksi pitkän ajan kuluttua toiminnan loppumisen jälkeen.

Ymmärrys taiteen vaikuttavuudesta

Keskustelkaa taiteen vaikutuksista.
Taide tulee aiheuttamaan reaktioita yhteisössä, myös sellaisia, joita ei välttämättä pystytä ennustamaan.
Olkaa rohkeita hyväksymään tämä.

Taiteen ja terapian ero

Taiteilija ei ole terapeutti, vaikka taide voikin olla terapeutista.

Yllätyksiin varautuminen

Mitä yllätyksiä voi esiintyä? Esim. mahdolliset epidemiatapaukset.

Varasuunnitelmat

Varasuunnitelmien laatiminen yllätyksien varalle. Mihin asti varasuunnitelmat ovat käytettävissä ja milloin ne sulkeutuvat pois?

Yhteinen terminologia

Mitä termiä käytätte taiteellisesta työskentelystä?
Mikä on sen merkitys taiteilijalle ja tilaajalle?

Pelot ja uhkakuvat

Käykää läpi mahdolliset pelot ja uhkakuvat, jotka nousevat esiin suunnitelmasta.

Olemme keskustelleet ylläolevista asioista ja sitoudumme yhdessä tukemaan taidetoiminnan onnistumista.

_____ ssa _____ / _____ / 20 _____

Taiteilija/tuottaja _____ Tilaaja _____



5. VALVO LAATUA


Soveltavan taiteen palveluissa laatua tarkastellaan taiteen, tilaajan tavoitteiden ja osallistujien kokeusten näkökulmista. Hyvinvoinnin välitystoimisto-hankkeessa on tuotettu laadunvalvonnan välineiksi Osallistavan taiteen laatukortit. Korteissa laadun osatekijöiksi on määritelty ammattilaisuus, asiakaslähtöisyys, eettisyys ja vuorovaikutustaidot. Tutustu kortteihin tarkemmin ja lataa ne käyttöösi osoitteesta hvt.fi/julkaisut.

Palvelun toimivuus ja laatu testataan käytännössä. Toimiva tuote on rakenteeltaan järkevä ja sisältöltään laadukas, eettinen ja turvallinen. Tuotteen omistajuuteen ja tekijänoikeuksiin liittyvistä seikoista ja sopimuksista on huolehdittu. Tuote on hinnoiteltu kannattavasti, ja myynti on suunnitelmallista. Palvelu on helposti saavutettavissa ja välityskäytänteistä on sovittu.

Testauksessa kuljetaan itsearviointiin syklejä, joissa apuna käytetään osallistujapalautteita, dokumentointia ja toiminnan vaikutusten mittaamista. Testaaminen antaa tietoa tekijälle siitä, mikä toimii käytännössä ja esimerkiksi siitä, miten paljon aikaa ja työtä palvelu vaatii. Monet pienet, mutta tärkeät kehittämiskohdat voidaan löytää vain käytännön toiminnassa. Pilotointi on välttämätöntä! Toteutuksen käynnistyttyä jatketaan itsearviointia. Jatkuva seuranta on tärkeää niin oman toiminnan kehittämisen kuin tilaajan tarpeidenkin huomioimisen kannalta. Onnistumisen hetket on hyvä tallentaa myös tulevaa markkinointia varten.

Eettisyys ja turvallisuus

Kestävä tuote ottaa huomioon eettiset kysymykset tekijän, toimintaympäristön ja kokijan näkökulmista,



huomioi kestäväen kehityksen tavoitteet ja moniarvoisuuden suhteessa esimerkiksi kulttuuriin, sukupuoleen, ikään ja erityisryhmiin. Toiminta noudattaa sekä tekijän, osallistujien että toteuttajien tärkeinä pitämiä arvoja. Arvoista on tärkeää keskustella jo palvelua suunniteltaessa ja räätälöidessä.

Koska soveltavassa taiteessa työskennellään usein henkilökohtaisia asioita koskevilla alueilla, luottamuksellisuuteen ja yksityisyyden suojaan on kiinnitettävä erityistä huomiota. Esimerkiksi ryhmätoiminnassa yhteisistä säännöistä ja luottamuksellisuudesta on sovittava. Jokaisella osallistujalla pitää olla suostumus toimintaan. Alaikäisiltä luvat pitää kysyä myös vanhemmilta. Luottamuksellisuus on edellytys palvelun onnistumiselle.

Turvallisuuskysymyksissä on huomioitava sekä taiteilijan että osallistujien turvallisuus fyysisestä ja psyykkisestä näkökulmasta. Soveltavan taiteen parissa työskentelevät taiteilijat altistuvat vahvoille kohtaamiskokemuksille, jotka eivät välttämättä ole taiteen ammattilaiselle ennestään tuttuja. Tuotteen toteuttajien hyvinvointiin liittyvät seikat on tärkeää liittää osaksi toteutusprosessia. Esimerkiksi työnohjaus saattaa olla tekijälle tarpeen prosessin aikana.

Osallistujien fyysistä turvallisuutta määrittävät toimintaympäristön sanelemat rajoitukset ja säädökset sekä osallistujien toimintarajoitteet. Nämä on syytä

ottaa jo pilotointivaiheessa huomioon ja sanoittaa tarkasti. Mahdolliset ei-toivotut vaikutuksen ja kokemukset arvioidaan etukäteen ja tiedetään, miten toimia, jos tällaisia tilanteita kaikesta huolimatta syntyy.

Esimerkiksi se, missä määrin yksilön henkilökohtaiselle alueelle toiminnassa mennään tai missä määrin kokemuksia on tarkoitus jakaa, on tärkeää suunnitella ja rajata etukäteen. Samoin osallistujakokemus voi olla syvä ja merkityksellinen itselle ja jaettu osa ryhmässä voi olla pieni.

Mihin arvoihin toimintasi nojaa?

Miksi toteutat palveluasi?

Kenelle palvelusi ja ohjausotteesi sopii parhaiten?

Millaisiin tavoitteisiin palvelutuotteellasi pyrit?

Miten saavutettavuus ja esteettömyys toteutuvat palvelussasi?

Miten tasa-arvoinen kohtelu toteutuu palvelussasi?

Kenen kanssa voit puhua toiminnan vetämisestä syntyvistä tunteistasi ja kokemuksistasi luottamuksellisesti?

Onko palvelutuotteesi yksittäinen tuokio, muutama toimintakerta vai pidempi prosessi?

Miten toiminnan kesto tai toistuvuus vaikuttaa toiminnan pelisääntöihin?

Missä kohtaa vastuu siirtyy ammattilaiselle, jos joku ryhmässä alkaa oireilla?

Miten käytännössä toimit, jos osallistuja reagoi voimakkaasti tunteella toiminnan aikana?

Onko paikalla muuta henkilö-kuntaa tai asiantuntijoita toimintasi aikana? Miten he osallistuvat toimintaan?

Miten tunnistat sen, että olet työkykyinen ja -kuntoinen?

Mitkä tekijät tuottavat turvallisuuden tunnetta sinulle palvelun toteuttajana?

Mitkä tekijät tuottavat turvallisuuden tunnetta toimintaan osallistujille?

Miten voit tukea turvallisen ilmapiirin syntymistä?

Millä keinoin voit osallistaa ja rohkaista ryhmäläisiä?

Miten voit ohjaajana olla tasavertainen ja kuulla koko ryhmää?

Miten suojaat osallistujan yksityisyyttä ja anonymiteettiä?

Mistä olet vastuussa toimintasi aikana?

Mistä et ole vastuussa toimintasi aikana?

Kenen puoleen käännyt osallistujaan liittyvässä ongelmatilanteessa?

Millainen vaitiolovelvollisuus koskee sinua ja toimintaasi?

Millaisia osallistujaan liittyviä asioita voit kertoa henkilökunnalle, sosiaalihuollolle tai muulle taholle?

Kuinka pidät huolta omasta hyvinvoinnistasi ja jaksamisestasi?

Miten rakennat sinulle sopivat tukirakenteet, jotka auttavat sinua jaksamaan työssä?

Kuinka paljon jaat omasta itsestäsi ja elämästäsi osallistujille?

Kohtaamisen valmistelu

Hyvä valmistautuminen takaa laadukkaan palvelun. Se näkyy muun muassa siinä, miten ohjaaja pystyy olemaan läsnä ohjaustilanteessa ja keskittymään osallistujiin. Tämä ei tarkoita sitä, etteikö ohjaajan pitäisi olla herkkä lukemaan alkutilannetta. Esimerkiksi: miten olla ohjaajana vuorovaikutussuhteessa ryhmään, joka kokee, ettei taiteen tekeminen ole ollenkaan heidän juttunsa ja sen myötä heidän turvallisuusalueitaan? Tuolloin ohjaajan voi olla hyvä muuttaa suunnitelmiaan ja keskittyä ensin turvallisuuden ja motivaation lisäämiseen ryhmässä. Onnistuneen osallistujakokemuksen perustana on itsemääräämisoikeus ja se antaa onnistumisen tunteen.

Laadukkaan valmistautumisen tsekkauslista

Kysyntä ja tarjonta:
Millaiseen kysyntään olet valmis vastaamaan taiteen keinoin? Onko sinulla tarvittava osaaminen? Tarvitsetko muita ammatillaisia mukaan palvelun tarjoamiseen?

Kaksi asiakasta: Kuka on palvelun ostajan yhteyshenkilösi järjestelyihin liittyen? Sovi miten kommunikoi hänen kanssaan (tapaaminen, puhelin, sähköposti tms.). Kuka on palvelun ostaja-asiakas, mitä hän palvelulta haluaa ja keitä ovat käyttäjäasiakkaat ja mitä he palvelulta haluavat? On hyvä selvittää tilannetta molempien asiakkaiden suhteen.

Asiakkaat/osallistujat: Miten monta osallistujaa ryhmään on tulossa? Onko kyseessä pienryhmä 5-15, suurryhmä 15-35 vai massaryhmä yli 35 henkeä. Ryhmän koko on merkittävä tekijä sen suhteen, mitä voit tehdä ja miten.



Asiakkaiden taustatiedot: Selvitä ikä, sukupuoli, koulutustausta, ammatit, rajoitteet, kunto, osallistujia yhdistävät tai erottavat tekijät sekä osallistuvatko ihmiset ryhmään vapaaehtoisesti. Ohjaatko ammattilaisia vai asiakkaita (esim. päihdehuollon työntekijät tai asiakkaat)?

Tavoite: Selvitä, mikä on työskentelyn tavoite tai luo tavoite yhdessä osallistujien kanssa. Miten saat osallistujien tarpeista ja toiveista tietoa? Voitko heittäytyä ryhmään ilmaan ennakkotavoitetta? Mitä tietoa osallistujat tarvitsevat? Miten motivoit ja innostat ennakkoon?

Ennakkotieto: Varmista, että ihmiset tietävät, mihin he ovat osallistumassa. Ovanko he tulossa koulutukseen, työpajaan, virkistysryhmään, kasvuryhmään vai terapiaryhmään ja keitä muita on mukana?

Taustaorganisaatio: Huolehdi että yhteisö, johon olet menossa tietää, mitä olet tulossa tekemään (esim. hoitokodin henkilökunta). Sovi etukäteen, mikä on heidän roolinsa tilanteessa. Miten he voivat osallistua tai olla tukena?

Työskentelytila: Tutustu tiloihin etukäteen ja järjestä tila sopivaksi osallistujille. Varmista, että tilassa voi työskennellä ilman häiriöitä. (On haastavaa työskennellä, jos tilan ulkopuolella on menossa talonrakennus tai tilassa piipahtelee muita ihmisiä.)

Turvallisuus ja riskit: Selvitä toteutuspaikan turvallisuusohjeet, ensiapuvälineet ja poistumistiet. Ennakoi mahdolliset riskit palvelusi toteutuksessa esim. oma sairastuminen ja sille varajärjestely, ryhmäläisen sairastuminen tai traumatisoituneisuus.

Tarvikkeet: Käytä työskentelyyn soveltuvia, puhtaita ja laadukkaita välineitä. Kerro niistä osallistujille. Kerro välineiden hinnoista ja saatavuudesta. Tunne välineesi ja osaa käyttää niitä.

Työparityöskentely: Sovi selkeä työnjako työparin kanssa. Työparityöskentely on erittäin suositeltavaa ohjattavien ja ohjaajien moninaisuuteen sekä jaksamiseen liittyen. Jos joku ryhmäläisistä kieltäytyy kokonaan osallistumasta tai muuten oireilee tilanteessa, toinen ohjaaja voi mennä tilan ulkopuolella juttelemaan hänen kanssaan. (Esim. sosiaalityöntekijä-taiteilija työparin yhteistyö mahdollistaa ryhmien moninaisuuden huomioimisen.)

Innostaminen: Viesti osallistujille, että olet innostunut ja kiinnostunut ohjaamaan heitä. (Älä aloita esimerkiksi kertomalla, että olet edellisen yön rakentanut lavasteita teatteriesitystä varten ja olet hyvin väsynyt. Viestit näin, että oikeastaan haluaisit olla jossain muualla.)

Oma hyvinvointi: Huolehdi, että voit puhua ohjauskokemuksesta kollegan kanssa tai pura työskentely kirjoittamalla. Käytä työnohjausta. Huolehdi, että olet nukkunut ja syönyt hyvin ja olet valmis olemaan tilanteessa osallistuja varten.

Palautteen keruu: suunnittele, miten keräät osallistujilta, muulta työyhteisöltä ja ostajalta palautetta sekä kokemuksina että vaikutuksina.

Jälkimyyntityö: ideoi ennakkoon, miten saat myydyksi palvelun jatkossa. Pyydä asiakkaalta suosituksia. Hyvin tehty työ myy parhaiten.

Dokumentointi: Miten dokumentoit tapahtuman ja mitä lupia tarvitaan (allekirjoitukset, kuvausluvat)? Sovi kuka kuvaa. Mieti, miten kuvaaminen vaikuttaa tilanteeseen ja osallistujakokemukseen. (Joidenkin on mahdollonta työskennellä kuvauksen kohteena ollessaan.)

Arviointi ja tiedonkeruu

Kehittämistyön ja laadukkaiden palveluiden takaamisen kannalta on tärkeää arvioida tuotteiden toimivuutta. Arvioinnin kohteina ovat palvelun laadukkuus ja käytännön toimivuus sekä asetettujen tavoitteiden ja vaikutusten toteutuminen.

Arviointia varten kootaan sekä tekijälle itselleen tarvittavaa tietoa, että tietoa, joka on merkittävää myös tilaajalle. Miten palvelu toimi käytännössä? Miten tavoitteet saavutettiin? Millaisia vaikutuksia toiminnalla oli? Miten osallistujat kokivat toiminnan? Tätä itsearviointista koottua tietoa voidaan hyödyntää myös myynnin ja markkinoinnin välineenä.

Taiteen hyvinvointiin liittyviä vaikutuksia voi konkretisoida Liisa Laitisen (2017) luokittelua hyödyntäen. Hänen mukaansa hyvinvointivaikutukset voi luokitella sosiaalisen hyvinvoinnin vaikutuksiin ja terveysvaikutuksiin. Sosiaalisen hyvinvoinnin ulottuvuuksia ovat 1. sosiaalinen osallistuminen ja osallisuus, 2. sosiaaliset taidot ja vuorovaikutustaidot, 3. sosiaalinen pääoma, 4. syrjäytymisen ehkäisy, kulttuurinen ja sosiaalinen moninaisuus, 6. kriittinen ajattelu, 7. aktiivinen kansalaisuus ja 8. elin- asuinympäristöjen kehitys. Terveysvaikutuksia ovat 1. terveyttä edistävät ja hoitavat vaikutukset, 2. kansanterveys, 3. koettu terveys ja elämänlaatu, 4. mielenterveys ja mielen hyvinvointi, 5. hoitoympäristöt ja hoitotyön laatu, 6. työhyvinvointi ja 7. lääketieteellinen koulutus.

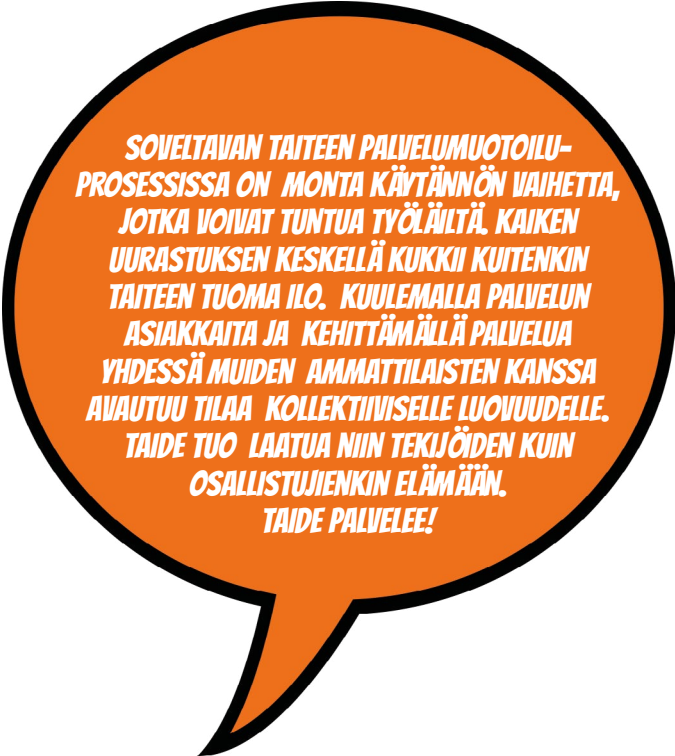
Soveltavan taidetoiminnan vaikutuksia voidaan toisin sanoen tarkastella monesta näkökulmasta yksilöiden, yhteisöjen, ympäristöjen ja yhteiskunnan tasoilla. Palvelun vaikutuksiin liittyviä tavoitteita asetettaessa kannattaa olla mahdollisimman konkreettinen ja ne on hyvä määritellä yhdessä tilaajan kanssa. Kun toiminnan päätavoite on selkeästi ilmaistu, on vaikutuksia eli tavoitteiden toteutumista helpompi seurata. Esimerkiksi osallistujapalautetta kannattaa kerätä siten, että se vastaa tähän tehtävään. Hankkeessa on kehitetty Tatun ja Soten Lämpömittari, jonka avulla esimerkiksi asumisyksiköissä voidaan kerätä tietoa taidepalvelun vaikuttavuudesta.

Joskus tilaajalla voi olla omia mittaristoja, joilla sen toimintaa jo seurataan ja arvioidaan. Taidepalvelun toteuttajan on hyvä olla näistä tietoinen ja käyttää tilaajan palaute- ja arviointityökaluja, jos niitä on mahdollista hyödyntää taidepalvelun kohdalla. Mitä tarkemmin arvioinnin kohteet on määritelty, sitä paremmin tiedonkeruu osataan kohdentaa. Yksittäisten toteutusten välillä tapahtuneita muutoksia ja kehitystä on hyvä seurata myös pitemmällä aikajänteellä. Miten onnistuimme parantamaan palvelua ajan myötä?

Dokumentointia voidaan hyödyntää itsearvioinnin välineenä. Tekijän kannattaa kirjoittaa itselleen työpäiväkirjaa, jossa hän tallentaa ja dokumentoi omia kokemuksiaan ja huomioitaan. Toimintaa voi

videoita ja valokuvata. Dokumentoinnissa on kuitenkin tärkeätä noudattaa yksityisyydensuojaa, osallistujilta ja tilaajilta on saatava luvat kuvaamiseen ja erityisesti kuvien julkaisuun. Myös kerättyjen palautteiden käyttämiseen esimerkiksi markkinointitarkoitukseen pitää kysyä asianomaisten lupa.

Vaikutusten osoittaminen liittyy paitsi palvelun laatuun, myös sen hintaan. Hyvinvointia edistävien taidopalveluiden yhteydessä on keskusteltu siitä, millaisen hintalapun ennaltaehkäisevälle ja kuntouttavalle työlle voi laittaa. Millaisia säästöjä toiminnasta esimerkiksi syntyy? Vaikutusten mittaaminen ja niiden taloudellisten seurausten osoittaminen ovat haastavia tehtäviä, mutta tarkoitukseen on kehitetty erilaisia työkaluja. Itsearviointia voi suunnata myös siten, että kerätään tietoa tästä taloudellisesta ulottuvuudesta. Esimerkiksi SROI eli Social return on invest – menetelmällä voidaan tehdä taloudellista arviointia (Klemettilä 2016).



**SOVELTAVAN TAITEEN PALVELUMUOTOILU-
PROSESSISSA ON MONTA KÄYTÄNNÖN VAIHETTA,
JOTKA VOIVAT TUNTUA TYÖLÄILTÄ, KAIKEN
UURASTUKSEN KESKELLÄ KUKKII KUITENKIN
TAITEEN TUOMA ILO. KUULEMALLA PALVELUN
ASIAKKAITA JA KEHITTÄMÄLLÄ PALVELUA
YHDESSÄ MUIDEN AMMATTILAISTEN KANSSA
AVAUTUU TILAA KOLLEKTIIVISELLE LUOVUDELLE.
TAIDE TUO LAATUA NIIN TEKIJÖDEN KUIN
OSALLISTUJIENKIN ELÄMÄÄN.
TAIDE PALVELEE!**



**PALVELUN KESKIÖSSÄ ON
OSALLISTUJANKOKEMUS**

Minna Haapasalo

Palvelutuoteprosessien valmentaja,
Turun AMK:n Taideakatemia



**PROSESSIIN PITÄÄ USKALTA
HEITTÄVYÄ JA LUOTTAA, ETTÄ SE VIE
ETEENPÄIN SILLOINKIN, KUN SELKEITÄ
MAAMERKKEJÄ EI OLE NÄKYVISSÄ**

Benny Majabacka

Projektipäällikkö/hallinto,
Humanistinen ammattikorkeakoulu



Sanna Pekkinen

Aluekoordinaattori, valmentaja,
Humanistinen ammattikorkeakoulu

**OSALLISTUJAKOKEMUKSEN
ARVOKKUUS**



Outi Linnossuo

Palvelutuoteprosessien valmentaja,
Turun ammattikorkeakoulu

**YHDISTÄMÄLLÄ AMMATTILAISTEN
OSAAMISTA SAADAAN AIKAAN
HIENOJA TEKOJA!**



Tarja Pääjoki

Suunnittelija ja valmentaja,
Jyväskylän yliopisto

**TAIDE ON LUOVAA KOKEILUA
MYÖS PALVELUJA
MUOTOILLESSA!**



Marja Susi

Aluekoordinaattori, valmentaja,
Turun ammattikorkeakoulu

**OPPIMISESTÄ:
KANNATTAA SUHTAUTUA ENNAKKOLUULOTTO-
MASTI JA UTELIAASTI TOISTEN TULOKULMIIN. ON
VAIVAN ARVOISTA TUTUSTUA TOISEN AMMAT-
TIKUNNAN TERMEIHIN JA TOIMINTATAPOIHIN.
NIIDEN TAKAA LÖYTYY USEIN AITOJA IHMISIÄ,
JOILLA ON ANNETTAVAA**



Oona Tikkaaja

Projektipäällikkö/sisällöntuotanto,
Humanistinen ammattikorkeakoulu

**MONIAMMATILLINEN
YHTEISTYÖ TUO SYVYTTÄ
TOIMINTAAN**

Lähteet

Boehm, C., Lilja-Viherlampi, L-M., Linnossuo, O. et al. 2016. Contexts and Approaches to Multiprofessional Working in Arts and Social Care. Hämeenlinna: Journal of Finnish Universities of Applied Sciences. 4.11.2016. EAPRIL.

Haapasalo, M. & Kela, L. 2017. Taiteen muuttujia – taidetta moniammatillisissa konteksteissa. Teoksessa Juppi, P. & Tanskanen, I. (toim.) Taiteen moniammatilliset kontekstit. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Hautio, Minna 2017. Taide yhdistää – monialaisuus osallistavan taiteen voimavarana. Humanistinen ammattikorkeakoulu. <https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2017/12/taide-yhdistaa-monialaisuus-osallistavan-taiteen-voimavarana-minna-hautio.pdf>

Heikkilä, Miia 2015. Itseisarvoa vai välineellistämistä? Taide hyvinvointipalveluissa. Humanistisen ammattikorkeakoulun opinnäyte. <http://www.theseus.fi/handle/10024/100312>

Heikkilä, Miia & Tikkaaja, Oona 2015. Tatu ja Soten työkirja – vinkkejä osallistavan taiteen tuotantoon taiteilijalle, tilaajalle ja tuottajalle. Humanistinen ammattikorkeakoulu. http://www.hvvt.fi/wp-content/uploads/sites/19/2015/10/HVVT_Tatu-Sote-Tyokirja_net.pdf

Heinsius & Lehikoinen (toim.) 2013. Training Artists for Innovation: Competencies for New Contexts. Kokos Publications Series 2. Helsinki : Theatre Academy of the University of the Arts Helsinki.

Hyppönen, M. & Linnossuo, O. (toim.) 2002. Zip, Zap ja Poing. Toiminnallisia menetelmiä ja leikkejä hoito-, kasvatus- ja sosiaalialan työhön ja koulutukseen. Helsinki: Lasten keskus.

Hyppönen, M. & Linnossuo, O. (toim.) 2006. Intohimosalaatti. Toiminnallisia menetelmiä hoito-, kasvatus- ja sosiaalialan työhön ja koulutukseen. Helsinki: Lasten keskus.


Isoherranen K., Rekola L., Nurminen R. (toim.) 2007. Enemmän yhdessä - moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY. Oppimateriaalit.

Juppi, P. & Tanskanen, I. (toim.) 2017. Taiteen moniammatilliset kontekstit. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Kauppila, R. A. 2005. Vuorovaikutus ja sosiaaliset taidot. Vuorovaikutusopas opettajille ja opiskelijoille. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kauppinen, A. (toim.) 2013. Oppimistilanteita ja vuorovaikutusta. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Klemettilä, J. 2016. Järjestöt, vaikuttavuus & raha. SROI –arviointimenetelmä. Sosten julkaisuja 1/2016. Vaasa: Arkmedia oy.



Korhonen, P. & Airaksinen, R. (toim.) 2013. Hyvä hankaus 2.0. Helsinki: Draamatyö.

Koskenniemi, P. 2007. Osallistava teatteri. Devising ja muita merkittävyyksiä. Vantaa: Opintokeskus Kansalaisfoorumi.

Kuukasjärvi, A., Linnossuo, O. Sutinen, J. (toim.) 2011. Taidetyökentely arjen näyttämöillä. Teoriaa, menetelmiä ja sovelluksia. Turku: Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 53/2011.

Krappe, J. Parkkinen, T., Tonteri, A. (toim.) 2012. Moving in!: Art-based approaches to work with the youth. MIMO project 2010-2013. Turku: Turku University of Applied Sciences.

Krappe, J., Parkkinen, T., Sinisalo-Juha, E. (toim.) 2013. Tavarat taskuissa. Nuorten ryhmäohjauksen taidelähtöisiä menetelmiä. MIMO-projekti 2010-2013. Turku: Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 83.

Laitinen, L. 2017. Vaikuttavaa? Taiteen hyvinvointivaikutusten tarkastelua. Turku: Turun ammattikorkeakoulun tutkimuksia 46/2017.

Laitinen, K. & Sundström, M. 2012. Vuorovaikutustaitojen kehitys osana lääkäriopiskelijan ammatillista kasvua. Turun yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Pro gradu-tutkielma.

Lehikoinen, K. & Vanhanen, E. (toim.) 2017. Taide ja hyvinvointi. Katsauksia kansainväliseen tutkimukseen. (s.7-28) Helsinki: Taideyliopisto. Arts Equal.

Linnossuo, O. (toim.) 1997. Hyvä, paha ja hauska. Kasvuharjoituksia lasten ja nuorten kanssa tehtävään työhön. Helsinki: Lasten keskus.

Linnossuo, Outi. 1998. Tutkimuskatsaus seikkailukasvatustieteiden vaikutavuudesta ja tuloksellisuudesta. Helsinki: STAKES. Tieto kiertoon. www.stakes.fi/vye/huosta

Martin, M., Heiska, H. & Syvälahti, A., Hoikkala, M. 2012. Satoa ryhmästä. Opas hyvinvointiryhmän ohjaajalle. Helsinki: YTHS oppaita 9/2012.

Niemistö, R. 1998. Ryhmän luovuus ja kehitysehdot. Helsinki: Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus.

Pekkinen, S. & Pääjoki, T. 2017. Monialainen valmennuspedagogiikka – ammattiosaamisten yhdistämisellä uusia toimintamalleja. Teoksessa Tuomi, J., Joronen, K., Huhdanpää, A. (toim.) Oivaltamisen iloa. TAITO2017. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Pikala, A., Ahola, H., Katajarinne, P., & Parkkola, T. 2014. Luovuus ja liiketoiminta –työkirja. Käytännön työkaluja luovien alojen liikeidean ja liiketoiminnan kehittämiseen. Humanistinen ammattikorkeakoulu. https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2014/12/luovuusjaliike_II_tyokirja_22x22cm_netti.pdf

Puikko-Laakso, P. 2017. Taitelijaelämää. Myynti, markkinointi ja media. Teoksessa Juppi, P. & Tanskanen, I. (toim.). Taiteen moniammatilliset kontekstit. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Puikko-Laakso, P. 2017. Hyvinvoinnin välitystoimisto -hankkeessa kehitettyjen taiteilijoille suunnattujen tuottajapalveluiden testaus-työ. Hyvinvoinnin välitystoimisto. Julkaisematon selvitys.

Tuominen, T., Järvi, K., Lehtonen, M., Valtanen J., Martinsuo M. 2015. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja. Osallistavia menetelmiä palvelujen kehittämiseen. Aalto-yliopisto. <http://palveluntuotteistaminen.fi/>

Ventola, M-R., Ranta-Ylitalo, M., Ekoluoma, R. (toim.) 2013. Osallistava teatteri sosiokulttuurisessa palvelumuotoilussa: Forum-teatteria päihdekuntoutuksessa. Kokkola: Centria ammattikorkeakoulu.



**HYVINVOINNIN
VÄLITYSTOIMISTO**



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



**HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU**



**Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus**



**TURKU
FINLAND**



TURKU AMK



Saimaan
ammattikorkeakoulu



Taiteen edistämiskeskus
Centret för konstfrämjande
Arts Promotion Centre Finland



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

JYVÄSKYLÄ

