

Laatu

**Lähtökohtia ikääntyneille suunnattujen
kulttuurin etäpalveluiden laadun
kehittämiseen**

Selvitystyön tausta

- Estradi-hankkeen yhtenä tavoitteena on selvittää, mitä laatuun liittyviä asioita tulisi ottaa huomioon ikääntyneille suunnattujen kulttuurin etäpalvelujen kehittämisessä
- Laadunmääritelmistä ei ole olemassa yhteisesti jaettua ymmärrystä

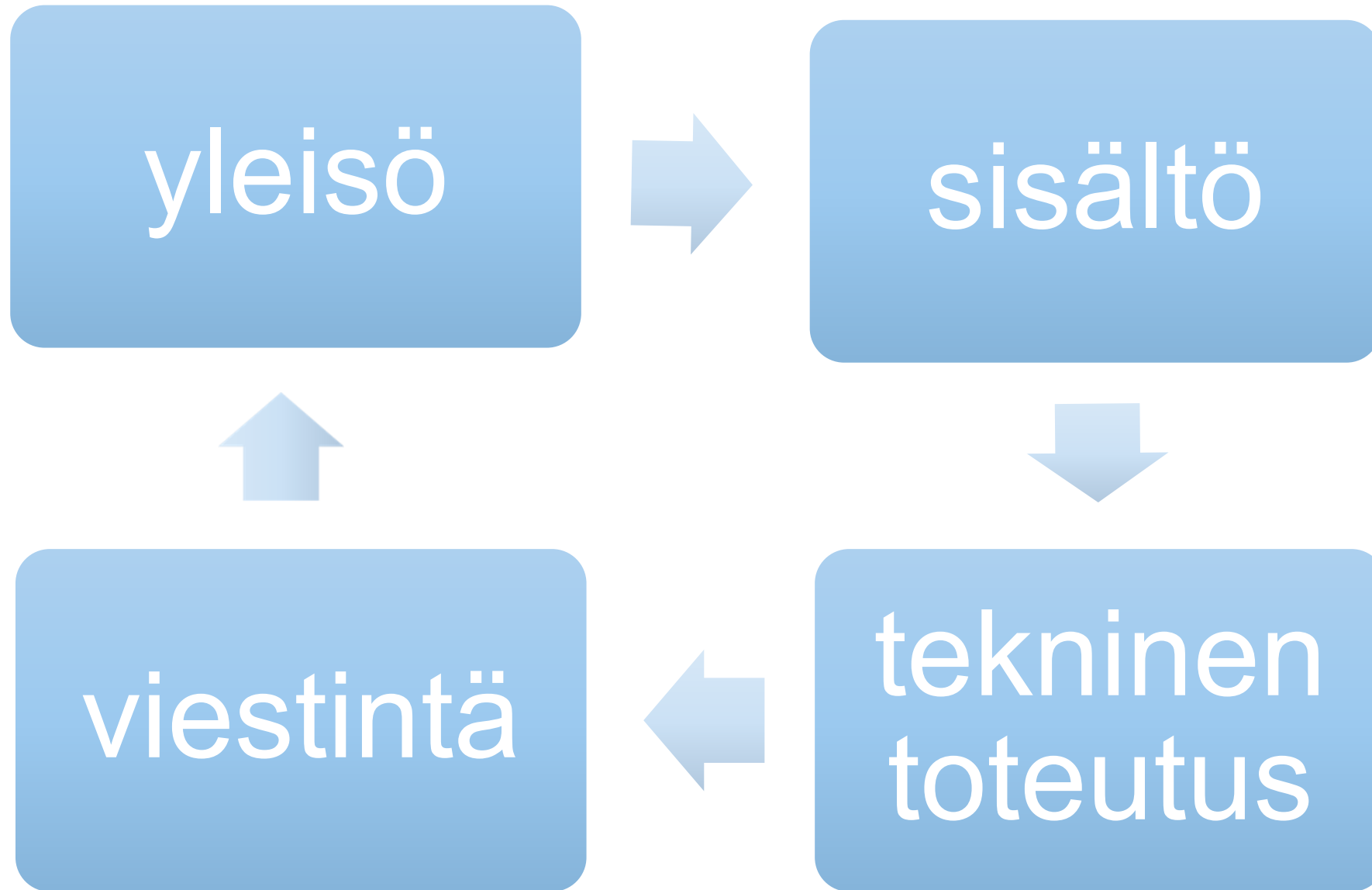
Ikäystävällisyys lähtökohtana

- Ikäystävällisellä taiteella ja kulttuurilla tarkoitetaan ikääntyneet huomioivaa tai ikääntyneille kohdennettua kulttuuri- ja taidetoimintaa sekä -palveluja.
- Toiminta ja palvelut ovat saavutettavia ja esteettömiä, ja niitä viedään aktiivisesti myös heille, jotka eivät pääse perinteisten palveluiden äärelle. Ikäystävällinen taide ja kulttuuri tarjoaa mahdollisuuksia itse tekemiseen, osallistumiseen ja kokemiseen, eikä syrji mitään ikäryhmää.

(Lähde: ALLI-verkoston verkkosivut)

Neljä lähtökohtaa laadun määrittelyyn

On tunnistettu, että erityisesti kulttuurin etäpalveluiden sisältöihin, yleisöön, tekniseen toteutukseen ja viestintään liittyviin kysymyksiin vastaaminen on oleellista, kun tavoitteena on toteuttaa laadukas ikääntyneille suunnattu kulttuurin etäpalvelukokemus



Yleisön moninaisuus

- Ikääntyneille suunnattuja sisältöjä suunniteltaessa saavutettavuuden näkökulma nousee keskeiseksi. Tämä näkökulma on syystäkin sisältöjen suunnittelussa voimakkaasti mukana.
- Asian kääntöpuolena on kuitenkin, että ikääntyneiden joukossa yleisön sisällä toimintakyvyssä ja teknisten alustojen hallinnassa on suuria poikkeavaisuuksia. Jos saavutettavuuden nimissä yksinkertaistetaan ja suoraviivaistetaan sisältöä, monet ikääntyneiden joukkoon kuuluvat mutta hyvän toimintakyvyn omaavat, voivat kokea sisällön itselleen sopimattomaksi tai suorastaan loukkaavaksi.
- Hyvä ymmärrys siitä osuudesta ikääntyneiden kohderyhmää, jolle on toteuttamassa palveluita, helpottaa tämän riskin minimoinnissa.

Yleisön tavoittaminen ja erityisyys

- Koska kohdeyleisön tavoittaminen on haastavaa, siihen on varattava tuotannon toteuttamisen aikana riittävästi aikaa ja resursseja.
- On tärkeää ottaa kohderyhmän erityispiirteet huomioon sekä heidän muuttuva osaamisensa ja mahdollinen avuntarve.
- Ikääntyneet eivät (välttämättä) ole etäkultuuripalveluiden käyttäjinä itseohjautuvia, voi olla että tarvitaan avustajaa.

Laadukas sisältö

- Laadukas sisältö on kaiken kulttuurin tuottamisen keskiössä, mutta taiteellinen laatu ei ole yksiselitteistä tai helposti määriteltävää.
- Etäkulttuuripalvelut ja niiden toteuttaminen on vielä melko uusi alue, joten toimintatavoista ja siitä mikä toimii, ei ole yhtenäistä ymmärrystä.
- Vain kokeilemalla ja uusia tapoja etsimällä voi saada aikaiseksi jotain aidosti uutta ja erilaista. Myös epäonnistumisille ja harjoittelulle on löydettävä tilaa.

Riittävä tekninen taso

- Etäsisältöjen kehityksen aloittamisen yhteydessä sudenkoppa on jumittua ainoastaan teknisen toteutuksen kehittämiseen.
- Onnistunut kulttuurisisällön toteuttaminen digitaalisella alustalla vaatii tietenkin esimerkiksi riittävää kuvan- ja äänenlaatua, mutta on tärkeää tunnistaa milloin käyttötarkoituksia vastaava laadun taso on saavutettu.

Riittävä tekninen taso

- Mielenkiintoisella sisällöllä on lopputuloksen kannalta kaikkein suurin merkitys. Teknisen toteutuksen on tarkoitus palvella sisältöä, eikä olla toteutuksen lähtökohta.
- Liika keskittyminen teknisen toteutuksen kehittämiseen on resurssikysymys. Jos kulttuurikentän moninaiset toimijat lähtevät tavoittelemaan esimerkiksi suurien TV-tuotantojen teknistä tasoa, niin sisältöjen toteuttamisesta tulee liian suuri taakka monille toimijoille.

Viestintä suunnittelussa alusta asti

- Viestintäsuunnitelma johdonmukaisesti mukana koko sisällön suunnittelun ja toteuttamisen aikana.
- Suunnittelu oikeista kanavista (kenelle halutaan viestiä, mistä näitä yleisöjä voisi löytää ja mitä resursseja on jo käytettävissä).
- Tehdyissä tutkimuksissa on saatu selville, että kirjastot, sanomalehdet ja televisio ovat tärkeimpiä tietolähteitä, joista ikääntyneet saavat yleensä tietoa uusista palveluista.
- Mistä löytää yleisön, yhteistyökumppanien verkostojen hyödyntäminen.

Testaaminen ja jatkuva kehittäminen

- Kaikkien erilaisten etäsisältöjen kehittämisessä yhteistä on, että riittävällä testaamisella pystyy vastaamaan moniin ongelmiin. Kun suunnitteluvaiheessa varataan riittävästi aikaa, jossa tutustua laitteistoon ja juoksuttaa tapahtumaa läpi, niin toteuttajien osaaminen tarvittavista työkaluista kasvaa nopeasti.
- Kun lähtee kehittämään omia kulttuuritapahtumia digitaaliselle alustalle, niin joka tapauksessa vaaditaan toteuttajalta jossain määrin riskinsietokykyä ja epävarmuuden sietämistä. Johdonmukainen ja riittävä testaaminen kuitenkin helpottaa näiden epävarmuuksien kanssa toimimista

4 lähtökohtaa laadun kehittämisen työkaluiksi

Yleisö

- Tunnista laajasta ja moninaisesta kohderyhmästä tarkasti millaisille ihmisille sisältöä ollaan tuottamassa.
- Pidä mielessä koko sisällönkehittämisen ajan kohdeyleisön erityistarpeet.
- On tärkeää ymmärtää, että iäkkäät ihmiset eivät ole homogeeninen tai erillinen kävijäsegmentti, vaan monipuolinen ryhmä, jolla on monenlaisia kykyjä, makuja jne. On tärkeää huomioida yksilölliset tarpeet.

Sisältö

- Kiinnostavan sisällön tulisi olla etäkulttuurin tekemisen keskeisiä lähtökohtia ja taiteellisen työn päämäärä.
- Vältä olettamuksia ikääntyneiden kohderyhmän mausta ja kiinnostuksen kohteista.
- Sisällön kehitykseen vaikuttaa esimerkiksi kysymykset saavutettavuudesta ja teknisestä toteutuksesta.
 - Nämä seikat eivät saa tuotannon suunnittelun yhteydessä kuitenkaan laimentaa sisällön merkityksellisyyttä.

Tekninen toteutus

- Tunnista omat resurssit ja rakenna tekninen toteutus siten, että se mahtuu näihin raameihin ja on toteutettavissa pitkäjänteisesti.
- Löydä sisältöä palveleva riittävä tekninen taso kiinnittymättä liiallisesti tekniikan kehitykseen.
- Varaa aikaa runsaalle testaamiselle – näin voidaan helpottaa toteutukseen liittyvää epävarmuutta.

Viestintä suunnittelussa alusta asti

- Viestintäsuunnitelma johdonmukaisesti mukana koko sisällön suunnittelun ja toteuttamisen aikana.
- Suunnittelu oikeista kanavista (kenelle halutaan viestiä, mistä näitä yleisöjä voisi löytää ja mitä resursseja on jo käytettävissä).
- Tehdyissä tutkimuksissa on saatu selville, että kirjastot, sanomalehdet ja televisio ovat tärkeimpiä tietolähteitä, joista ikääntyneet saavat yleensä tietoa uusista palveluista.
- Mistä löytää yleisön, yhteistyökumppanien verkostojen hyödyntäminen.