



TUTKIMUSKATSAUKSIA 2–2021

Vapaa-ajan palveluiden digitalisoituminen avaa uusia mahdollisuuksia, mutta ei korvaa kokemuksia paikan päällä

Kirjastoilla, kulttuuripalveluilla ja liikuntapaikoilla on käyttäjilleen tärkeitä ihmisten yhteen kokoamisen merkityksiä

Koronapandemia on vauhdittanut kaupunkien vapaa-ajan palveluiden digitalisoitumista. Digipalveluiden käyttö ja kiinnostus niitä kohtaan ovat lisääntyneet, mutta digimuoto on myös karsinut käyttäjiä. Kaupunkilaiset odottavat innokkaasti kirjastojen, konserttien, teattereiden ja liikuntapaikkojen avautumista. He myös aikovat palata niiden käyttäjiksi entiseen tapaan.

SUOSITUKSET

Älä olela, että digipalvelut korvaavat perinteiset vapaa-ajan palvelut. Ne pikemminkin sulautuvat fyysisten palveluiden rinnalle

Tarjota digitaalista palvelua, kun osallistuminen läsnä on vaikeaa tai mahdotonta, etäisyyden tai muiden rajoitteiden vuoksi

Kehitä yhteistyössä. Kaupunkien kannattaa tuottaa esimerkiksi paikasta riippumattomia etätapahtumia yhdessä

Kokeile rohkeasti ja kehitä palveluita asiakkaiden kokemuksia arvioiden

KIRJOITTAJAT

Jenni Poutanen¹, Sari Puustinen², Jukka Hirvonen³, Sampo Ruoppila⁴, Heini Järventausta¹, Pasi Keski-Pukkila²

¹ Tampereen yliopisto, arkkitehtuurin yksikkö

² Turun yliopisto, Tulevaisuuden tutkimuskeskus

³ Helsingin kaupunginkanslia, kaupunkitutkimus ja -tilastot

⁴ Turun yliopisto, sosiaalitieteiden laitos

AINEISTO JA METODIT

Kyselytutkimus, asiantuntija-haastattelut ja -työpajat

TEEMAT

Vapaa-ajan palvelut, julkiset palvelut, digitaalisuus, kuusikko-kaupungit

HALUATKO TIETÄÄ...

Miten pandemia vaikutti digitaalisten vapaa-ajan palvelujen tarjontaan ja käyttöön **s.2**

Korvaavatko digitaaliset palvelut paikan päällä tuotetut **s.4**

Miksi paikan päällä tuotetut palvelut ovat tärkeitä **s.8**

Kaupunkien tarjoamien vapaa-ajan palveluiden tavoite on aktivoida ihmisiä ja tuoda heitä yhteen. Koronapandemian aikaisten kokoontumisrajoitusten merkittävin välitön vaikutus oli voimakas sysäys digitaalisten palvelujen kehittämiseen ja käyttöön. Digitalisaatiolla tarkoitetaan toimia, joilla aiemmin fyysisiä tai analogisia toimintoja muutetaan digitaalisiksi tietojärjestelmiksi. Siihen kohdistuu paljon toiveikkausta palveluiden monistettavuudesta sekä taloudellisen toiminnan tuotoista tai säästöistä. Käyttäjien kannalta digitalisaation ongelma on osallistumisen epätasa-arvoisuus, joka johtuu rajallisista kyvyistä tai mahdollisuuksista käyttää tarvittavia laitteita ja siten myös kyseisiä palveluita. Tämä katsaus käsittelee digitalisaatiota laajasti, sisällyttäen siihen sekä teknologisen kehityksen että käyttötapojen tai -kulttuurin muutokset.

Helsingin, Espoon ja Vantaan sekä Tampereen, Turun ja Oulun kaupunkien rahoittamassa tutkimuksessa selvitimme koronapandemian lyhyt- ja pitkäkestoisia vaikutuksia kaupunkien vapaa-ajan palveluille, etenkin kirjastoille, konserteille ja teattereille sekä liikuntapalveluihin. Tämä katsaus keskittyy palveluiden digitalisoitumista koskeviin tuloksiin. Ne perustuvat ensisijaisesti kyselytutkimukseen, johon vastasi 4394 kaupunkilaista. Kyseilyn tuloksiin vaikuttaa vinouttavasti aineiston kerääminen siten, että kutsua jaettiin kaupunkien verkkosivuilla ja sosiaalisessa mediassa, jolloin otos valikoitui itse. Suuri osa vastaajista oli iältään 27-75 vuotiaita, pitkälle koulutetut olivat yliedustettuina suhteessa kaupunkien koko väestöön ja vastaajissa oli selvä naisenemmistö (79%).

Pakotettu siirtyminen digiin loi palvelutarjontaa ja kokeilukulttuuria

Pandemian alkuvaihe keväällä 2020 oli tulikoe kaupunkien kriisijohtamiselle ja viestinnälle. Vapaa-ajan palveluita jouduttiin sulkemaan tai toimintoja rajoittamaan muutamassa päivässä. Palveluiden käyttäjät ja tuottamiseen osallistuvat yhteistyökumppanit odottivat aktiivista viestintää. Tilannetta vaikeuttivat muuttuvat viranomaismääräykset ja -suositukset sekä epätie-toisuus pandemian luonteesta.

Fyysisiä palveluja ryhdyttiin nopeasti korvaamaan verkkovälitteisillä. Tähän osallistuivat sekä kaupungit, kumppanuusyritykset että kolmas sektori, kuten urheiluseurat ja kansalaisopistot. Jumppeja ja treenejä välitettiin suoratoistolla eli striimattiin pian laajoille harrastajajoukoille ikäihmisistä nuorisojoukkueisiin. Esimerkiksi Vantaalla ilmiöksi nousseeseen "Tuhat mummoa jumppea" -digijumppaan osallistui tuhansia iäkkäitä naisia yli kuntarajojen. Kirjastot siirsivät kirjailijavierailut ja muut tapahtumat verkkoon. Musiikin harrastajat trenenasivat verkon välityksellä. Pakotettuna syntyi nopeasti uusia pedagogisia innovaatioita. Myös ammattiteatterit ja -orkesterit ovat kokeilleet entistä aktiivisemmin esitysten striimaamista sekä ilmaiseksi että maksullisina. Kaiken kaikkiaan kaupunkien palveluiden digitalisaatio oli käynnissä jo ennen pandemiaa, mutta se pakotti nopeampiin kokeiluihin ja laajempaan käyttöön.

SUORATOISTO ELI STRIIMAUS (ENGL. STREAMING)

Verkkosisällön tiedonsiirtotapa, jossa tietoa siirretään ja käytetään internetissä yhtäaikaisesti niin, että tiedoston, kuten elokuvan, pelin, musiikin tai ryhmäliikuntaohjeistuksen käyttö voidaan aloittaa ennen kuin se on kokonaisuudessaan siirretty vastaanottajalle. Valmiista tiedostosta esittämisen sijaan esityksen tuottaminen ja esittäminen voi tapahtua myös reaaliaikaisesti ("livestriimaus"), mihin voi sisältyä esiintyjän ja yleisön vuorovaikutusta. Suomessa suosittuja suoratoistopalveluja ovat esimerkiksi Yle Areena (2007-) ja Netflix (suoratoistoa 2007-, Suomessa 2012-). Maailman ensimmäinen livestriimattu konsertti toteutettiin Kaliforniassa vuonna 1993.

KORONAPANDEMIA NOPEUTTI DIGIPALVELUJEN KÄYTTÖÖNOTTOA KAUPUNGEISSA

1. Uusia palveluita kokeiltiin matalan kynnyksen periaatteella, koska päätöksiä ja toimenpiteitä ei ole ollut aikaa haudutella. Kokeiluihin oltiin valmiita tavanomaista rohkeammin. Palveluita olivat ideoimassa ja kehittämässä myös asiakaspalvelussa työskentelevät.
2. Uudenlaisia digitaalisia varausjärjestelmiä mm. tilojen ja palvelujen käyttöön ja ajastukseen oli kehitettävä pikaisesti. Ne pakottivat kuvailemaan ja tuotteistamaan palvelut uudella tavalla, jolloin työntekijöille jäi enemmän aikaa asiakaspalveluun. Nämä muutokset tulivat jäädäkseen.
3. Digipalvelujen tuotannon koordinoinnin tarve huomattiin. Alun siirtymävaiheessa eri toimijat (kirjastot, teatterit, konserttitalot, liikuntapalvelut, nuorisotoimi jne.) tuottivat ja kokeilivat uusia digipalveluja kukin tahollaan. Kaupungeissa pohditaankin, miten digipalveluihin tarvittavia laitteistoja, studio- ym. tiloja ja osaavaa henkilökuntaa hyödynnettäisiin jatkossa keskitetymin.

Asiakkaiden kiinnostus digitaalisiin palveluihin lisääntyi

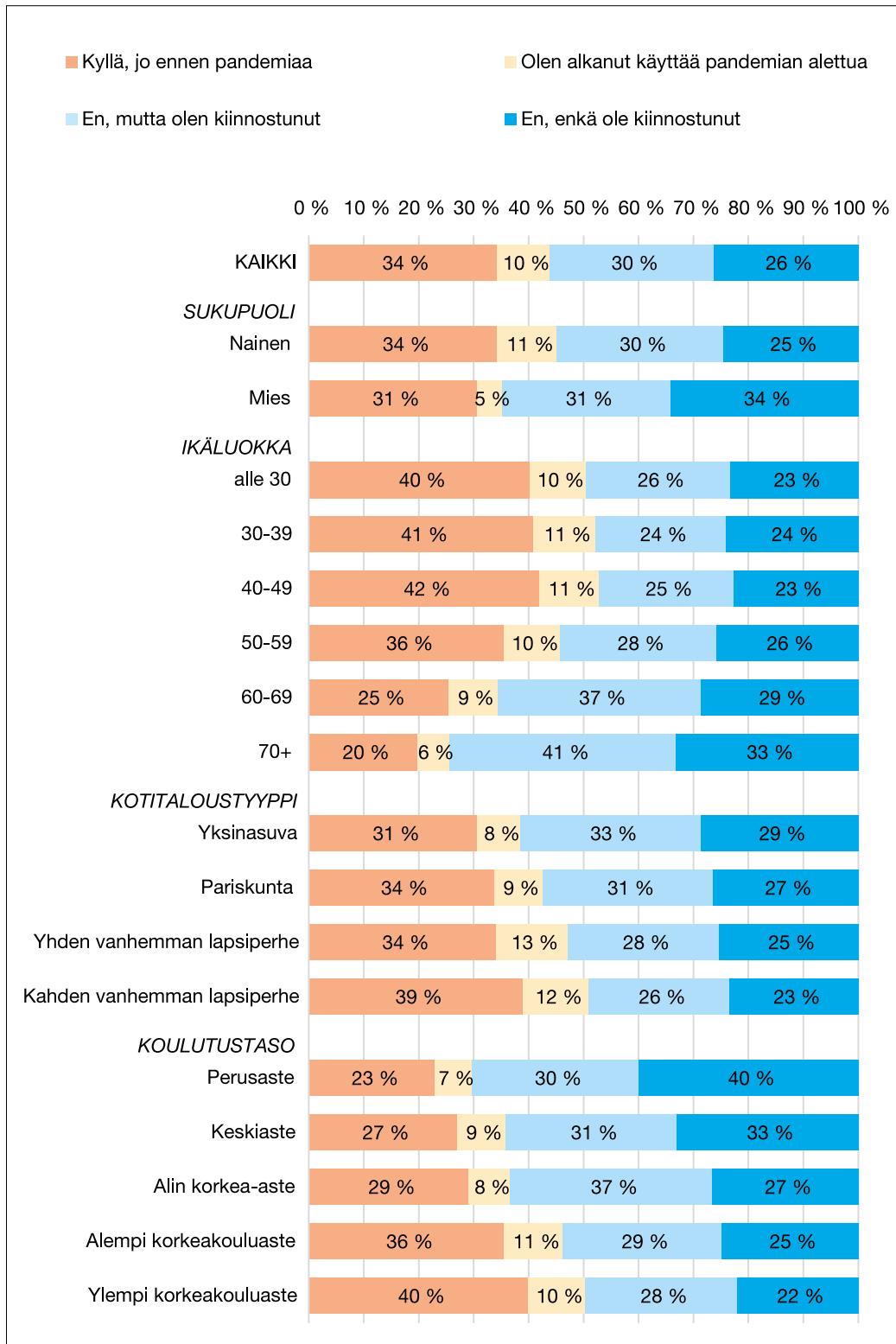
Digitaalisten palveluiden tarjonnan kasvu ja fyysisten palveluiden tarjoamisen rajallisuus ovat muuttaneet myös asiakkaiden käyttäytymistä ja tottumuksia.

Kirjastoissa kirjojen etukäteisvaraus verkkopalveluna oli jo ennen pandemiaa laajasti käytetty digitaalinen palvelu, jota oli hyödyntänyt myös enemmistö kyselyyn vastanneista kirjaston käyttäjistä (71%). Rajoitukset olivat kuitenkin lisänneet hieman sekä palvelun käyttäjien osuutta (5%) että siitä kiinnostuneita (12%). Yli puolet (61%) kertoikin kirjastojen aineiston etukäteisvaraamisen ja noutamisen olleen erittäin sopiva tapa käyttää kirjastoa pandemian aikana. Suuri enemmistö (79%) kaipasi kuitenkin mahdollisuutta mennä itse etsimään tai selailemaan aineistoa kirjaston tiloihin. Vain joka kymmenes (10%) vastaaja katsoi, että digitaaliset kirjat ja muut aineistot korvaavat jo perinteiset fyysiset aineistot.

Aineistoja käytetään kuitenkin eri muodoissa yhtä aikaa, mistä kertoo se, että kyselyyn vastaajista vajaa puolet (44%) käytti myös sähköisesti julkaisuja eli e- tai äänikirjoja. Heistä joka neljäs oli aloittanut käytön vasta pandemian aikana. Sähköisiä aineistoja käyttivät muita useammin korkeakoulutetut, lapsiperheet, naiset ja nuoremmat ikäluokat (aina 49 ikävuoteen asti). Iäkkäät vastaajat hyödynsivät niitä vielä harvoin, mutta olivat niistä hyvin kiinnostuneita. Kaikista vastaajista peräti kolmannes oli kiinnostunut e-aineistoista, vaikkei ollut niitä vielä käyttänyt.

E- tai äänikirjoja käytti 44%. Heistä joka neljäs oli aloittanut käytön pandemian aikana.

KUVIO 1. E-KIRJOJEN, E-AINEISTOJEN JA ÄÄNIKIRJOJEN KÄYTTÖ



Vaihtelevat valmiudet digipalveluiden käyttöön ovat kyselyyn vastaajien tiedossa: peräti 60 prosenttia katsoi, että digitaalisten palveluiden lisääntyessä kirjastojen tulisi tarjota etäasioinnin tukea ja neuvontaa.

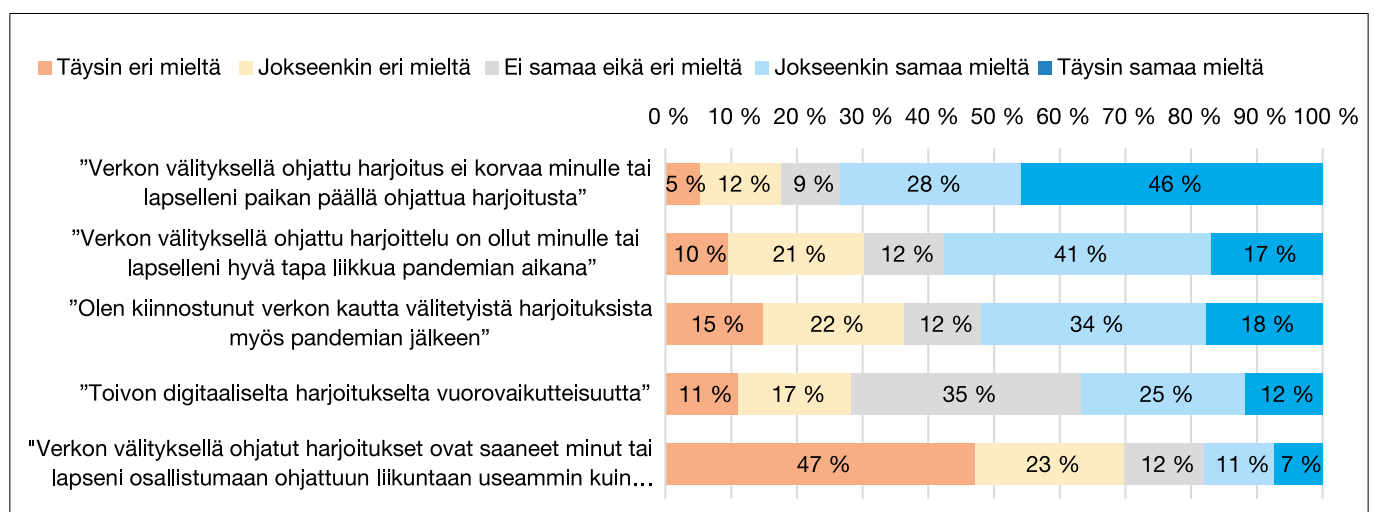
Digipalveluiden tarjonnan, kiinnostuksen ja todellisen käytön määrät ovat kuitenkin vielä eripariset. Esimerkiksi kirjastojen järjestämiin etätapahtumiin osallistui pandemian aikana vain kymmenes (9%) vastaajista, vaikka suuri osa (75%) kertoi olevansa kiinnostunut niistä myös pandemian

jälkeen. Samaan aikaan liki kahden kolmanneksen (62%) mielestä kirjastojen verkon kautta välitetyt etätapahtumat eivät korvaa paikan päällä koettuja.

Kunnilla ja muilla palveluiden järjestäjillä onkin edessään tasapaino- luvuissa määrin tulevaisuuden tapahtumat järjestetään paikan päällä, verkossa tai niiden yhdistelminä.

Liikuntapalveluita käyttäneistä vastaajista peräti 40 prosenttia oli osallistunut verkon kautta järjestettyyn liikunnanohjaukseen. Yli puolet vastaajista piti näitä harjoituksia hyvinä ja oli kiinnostunut niistä myös pandemian jälkeen. Samaan aikaan kolme neljästä (74%) oli sitä mieltä, etteivät verkkovälitteiset harjoitukset korvaa paikan päällä ohjattuja.

KUVIO 2. NÄKÖKANTOJA VERKKOVÄLITTEISEEN LIIKUNTAHARJOITTELUUN



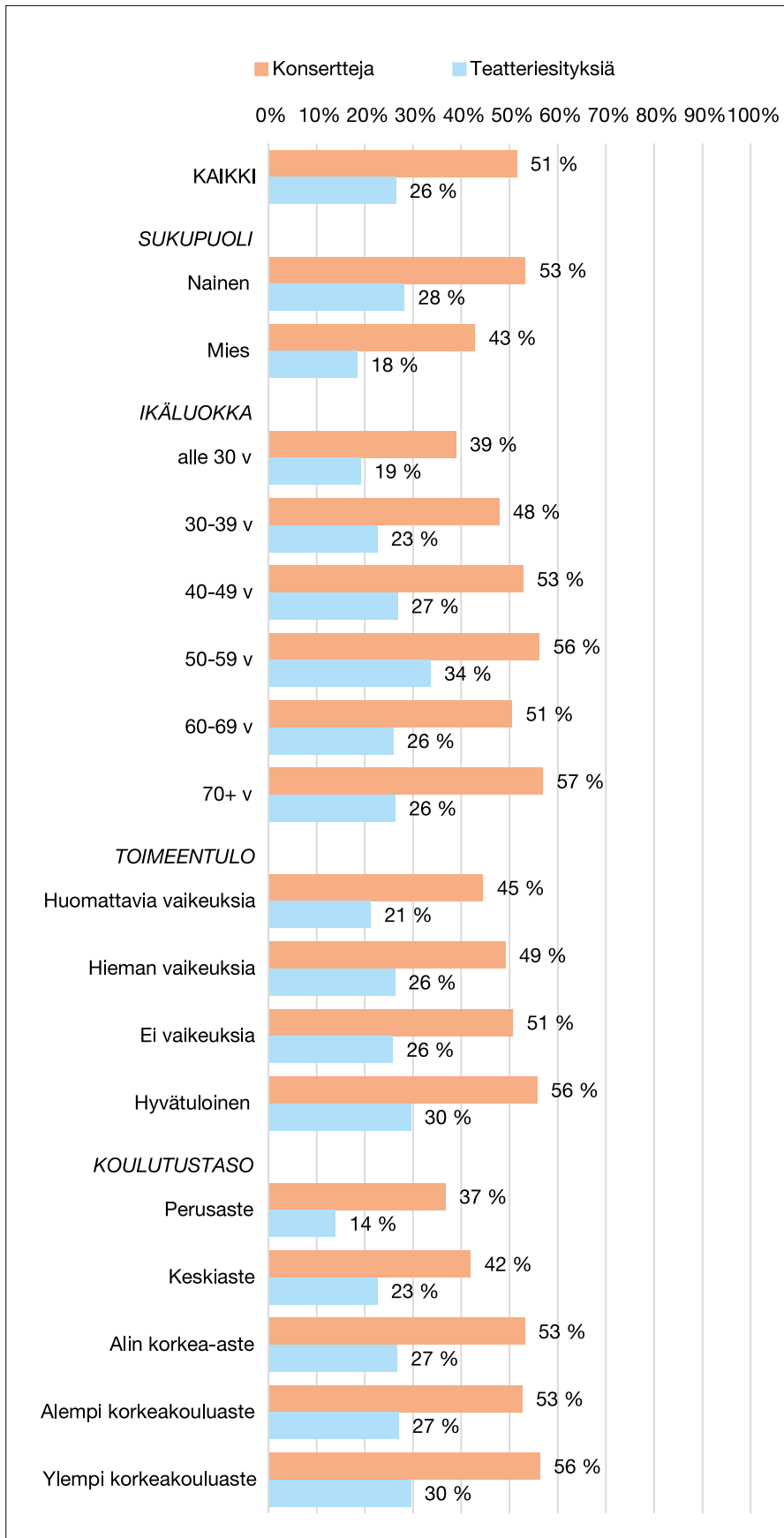
Asiakaskokemusten arviointi on keskeistä digitaalisten palveluiden kehittämiseksi. Siinä missä jotkin palvelut on tärkeää tarjota ensisijaisesti paikan päällä, voivat toiset, esimerkiksi tietolaatikossa mainitut digitaaliset varaupalvelut, parantaa asiakaskokemuksia ratkaisevasti.

Digitarjonta on tuonut uusia käyttäjiä, mutta karsinut vanhoja

Osalle käyttäjistä palveluiden digitalisoituminen on merkinnyt saavutettavuuden parantumista. Tällaisille käyttäjille digitaaliset palvelut sopivat etenkin, koska ne ovat ajasta ja paikasta riippumattomia. Mutta jos palvelut ovat saatavissa vain digitaalisessa muodossa, kuten korona-aikana pakotetusti oli, se voi karsia suurenkin osan niiden vanhoista käyttäjistä.

Suoratoistetut eli striimatut konsertit ja teatteriesitykset korvasivat korona-aikana pakon edessä esitys- ja tapahtumatarjonnan paikan päällä. Esiintyvien taiteilijoiden näkökulmasta yleisökato oli vaikea asia ja livestreamit pieni lohtu. Valikoituneesta otoksestamme verkon kautta striimatuja konsertteja oli seurannut puolet (51%) ja teatteriesityksiä neljännes (26%) vastaajista. Naiset yleisemmin kuin miehet ja ikäryhmistä eniten keski-ikäiset, konsertteja lisäksi iäkkäät. Kenties yllättäen striimattuja esityksiä olivat seuranneet vähiten nuoret. Esityksiä oli seurattu sitä enemmän, mitä parempi koettu toimeentulo ja/tai korkeampi koulutustausta vastaajilla oli.

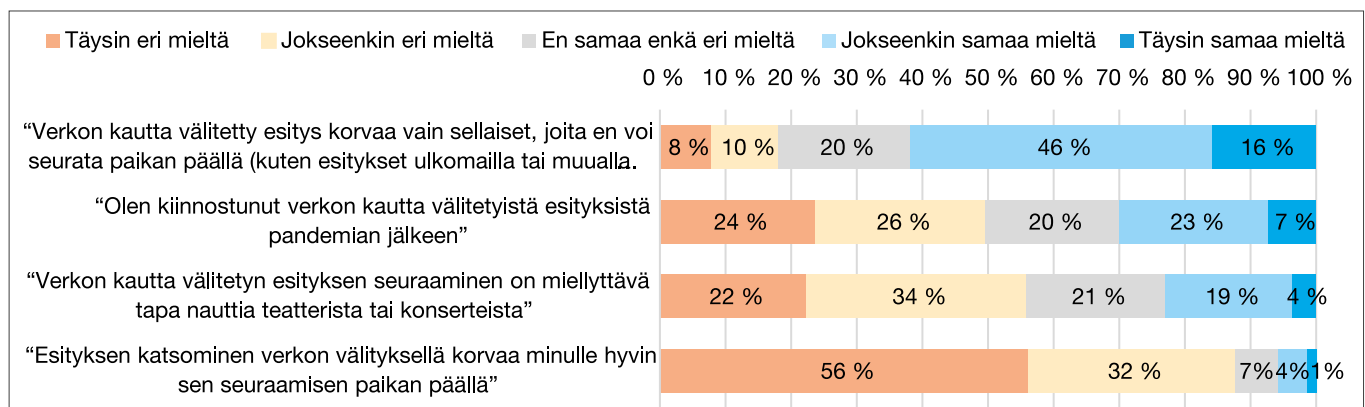
KUVIO 3. ESITTÄMISHETKELLÄ SUORATOISTETTUIJEN ELI LIVESTRIIMATTUJEN KONSERTTIEN TAI TEATTERIN SEURAAMINEN



Teknisten seikkojen ohella esitysten saavutettavuuteen vaikuttaa niiden maksullisuus. Vastaajista liki kolmannes (29%) oli maksanut suoratoistona katsomistaan esityksistä, minkä lisäksi noin puolet kertoi olevansa valmis maksamaan niistä. Sopivaksi hinnaksi katsottiin “vähemmän kuin paikan päällä seurattavista esityksistä”. Verkkoesityksistä olivat maksaneet yleisimmin korkeakoulutetut, hyvätuloiset, kahden vanhemman lapsiperheet, 40–60-vuotiaat ja naiset. Maksamisvalmiuksia oli harvimminkin vain perusasteen suorittaneilla, huomattavia toimeentulovaikeuksia kokevilla, yksinhuoltajilla, yli 70-vuotiailla ja miehillä. Viidennes (21%) vastaajista ei ollut valmis maksamaan suoratoistetuista esityksistä lainkaan.

Parhaimmillaan suoratoisto antaa mahdollisuuden ajasta ja paikasta riippumattomaan, esimerkiksi toisessa kaupungissa tai maassa tapahtuvan esityksen seuraamiseen. Niin suurten kuin pientenkin tapahtumien yleisö voi siten moninkertaistua. Enemmistö (88%) vastaajista kuitenkin katsoi, että verkon kautta välitetyt esitykset eivät korvaa kokemusta paikan päällä (88%) ja on mielekäs vaihtoehto vain, jos paikalle ei syystä tai toisesta pääse (62%). Tulos rohkaisee tekijöitä ja tuottajia kehittämään paikan päällä -esitysten ja suoratoiston hybridimuotoja.

KUVIO 4. NÄKEMYKSIÄ VERKON KAUTTA VÄLITETYISTÄ KONSERTEISTA JA TEATTERIESITYKSISTÄ



Yleisön paikkariippumattomuuteen perustuvien suoratoistettujen, etenkin paikan päällä -tapahtumaa hyödyntävien hybridimuotojen onkin helppo ennustaa täydentävän tarjontaa myös pandemian jälkeen. Kaupunkien -siinä määrin kun ne ovat tarjonnan järjestämisessä osallisia - on järkevää tehdä tässä yhteistyötä, alkaen keskinäisen koordinoinnin parantamisesta. Esimerkiksi rytmittämällä nykyistä paremmin konsertti- ja teatteriesitysten striimauksia ja viestimällä niistä yhdessä, kaikkien asiakaskunta laajenisi ja rajalliset resurssit voitaisiin hyödyntää paremmin.

Digipalveluiden käyttöön liittyvä eriarvoistuminen on sekin korostunut pandemian aikana, vaihtoehtojen puuttuessa. Kyseessä on merkittävä yhteiskunnallinen haaste. Ongelmia aiheuttavat vaihteleva pääsy soveltuville laitteille sekä erilaiset valmiudet - ja osittain niihin liittyvä - kiinnostus käyttää tai edes kokeilla digipalveluja. Iäkkäät ovat keskimäärin erityistä tukea tarvitseva ryhmä. Palveluiden tarjonnalla voidaan myös rohkaista uusia käyttäjäryhmiä. Esimerkiksi sitä, että iäkkäämmät miehet eivät ole hyödyntäneet suoratoistettuja liikuntapalveluita, saattaa selittää tarjonnan painottuminen “naisten” jumppiin.

Paikan päällä tuotettu palvelu on käyttäjille tärkein

Kiinnostuksen lisääntymisestä huolimatta digitaaliset palvelut eivät korvaa käyttäjille paikan päällä tuotettuja. Pandemian aikainen pakkotauko oli saanut kyselyyn vastaajat pikemminkin arvostamaan perinteisiä palveluja entistä enemmän. Digitalisoitumisen aiheuttamaa käyttäjäkatoa ei siis ole odotettavissa.

Lähes kaikki kirjastoa käyttävät (94%) ilmoittivat palaavansa niihin entiseen tapaan pandemian jälkeen. Kaksi kolmesta (61%) oli kaivannut mahdollisuutta oleskella kirjastoissa.

Samoin lähes kaikki (90%) konserteissa ja teattereissa kävijät olivat kaivanneet niitä pandemian aikana ja olivat palaamassa yleisöön innokkaasti. Enemmistö (72%) oli valmis palaamaan katsomoihin pandemian vielä hiipuesssa, kunhan turvatoimista huolehditaan. Esitykset itse olivat kaikille vastaajille merkittävin motiivi hakeutua niiden äärelle, mutta kaipuu kokonaisvaltaisiin elämyksiin paikan päällä oli ilmeinen. Suurelle osalle kävijöille merkityksellisiä olivat myös teatteri- tai konserttitapahtumien tunnelma (98%), mahdollisuus tavata tuttuja (86%) tai ylipäätään nähdä muita ihmisiä (78%).

Liikuntapalveluissa digitaalisten palveluiden koettiin korvanneen paikan päällä tuotetut jopa melko huonosti. Peräti kaksi kolmesta (61%) kertoi liikumisen vähentyneen merkittävästi liikuntatiloihin kohdistuneiden rajoitusten tai koetun tartuntariskin vuoksi. Kunnissa onkin nyt syytä pohtia toimia, joilla liikkumattomuuden tottuneet saadaan palaamaan liikunnan pariin.

Vapaa-ajan palveluilla on tärkeä yhteiskunnallinen merkitys

Kaikissa katsauksessa käsitellyissä palveluissa - kirjastoissa, konserteissa ja teatterissa sekä liikuntahalleissa - jo paikan päälle tuleminen nähdään tärkeänä kaupunkilaisten osallisuudelle ja vuorovaikutukselle. Ne ovat myös oleellisia kaupunkien houkuttelevuuden, niin sanotun elinvoiman kannalta. Nämä palvelut ovat universaaleja, eli kaikille kaupunkilaisille tarkoitettuja, ja niistä jokaisessa, etenkin kirjastoissa, eri yhteiskuntaluokat myös kohtaavat keskenään. Se lisää näiden palveluiden laajempaa yhteiskunnallista merkitystä ja jäisi puutteelliseksi, mikäli palvelut olisivat saatavilla vain digitaalisesti. Paikan päällä tuotetut ja koetut palvelut ovat käyttäjille erittäin tärkeitä ja niihin paluuta janotaan. Pandemian jälkeisessä ajassa etsitään ja löytyy uusi tasapaino fyysisten ja digitaalisten palveluiden välillä. Painopiste on kuitenkin edelleen vahvasti palveluissa paikan päällä.

LUE LISÄÄ

Dufva, Tomi & Dufva, Mikko (2019). Grasping the future of the digital society. *Futures*, 107, 17–28.

Faraj, Samer; Renno, Wadih & Bhardwaj, Anand (2021). Unto the breach: What the COVID-19 pandemic exposes about digitalization. *Information and Organization*, 31. <https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2021.100337>

Gabryelczyk, R. (2020) Has COVID-19 accelerated digital transformation? Initial lessons learned for public administrations. *Information Systems Management*, 37(4), 303–309. <https://doi.org/10.1080/10580530.2020.1820633>

Klinenberg, Eric (2018) *Palaces for the People. How to Build a More Equal and United Society*. Vintage.

Soto-Acosta, P. (2020), COVID-19 pandemic: Shifting digital transformation to a high-speed gear. *Information Systems Management*, 37(4), 260–266. <https://doi.org/10.1080/10580530.2020.1814461>

NÄIN TUTKIMUS TOTEUTETTIIN

Aineisto kerättiin sähköisellä kyselyllä sekä asiantuntijoiden osalta haastatteluun ja työpajoissa. Sähköinen kysely sisälsi monivalintakysymyksiä, arvotettavia väittämiä ja neljä avokysymystä. Tutkimuksessa mukana olivat kuusi kaupunkia levittivät kyselyä tahoillaan hyödyntäen esimerkiksi sosiaalista mediaa ja verkkosivujaan sekä suoria kanaviaan vapaa-ajanpalveluja käyttäviin yhteisöihin. Vastaajia oli yhteensä 4394. Vastaajien itsetalokoitumisen vuoksi otos ei ole edustava eli tuloksia ei voi yleistää koko väestöstä koskeviksi. Hankkeessa toteutettiin lisäksi seitsemän vapaa-ajan toimialoilla johtotehtävissä toimineiden haastattelua ja yhdeksän työpajaa, joissa käsiteltiin Covid 19-pandemian lyhyt- ja pitkäaikaisia vaikutuksia kaupunkien vapaa-ajan palveluiden ja tilojen käyttöön.

<https://projects.tuni.fi/vapa/>

OTA YHTEYTTÄ

Jenni Poutanen

Yliopisto-opettaja, arkkitehti
Tampereen yliopisto,
arkkitehtuurin osasto
jenni.poutanen@tuni.fi

Sari Puustinen

Erikoistutkija, dosentti
Turun yliopisto, Tulevaisuuden
tutkimuskeskus
sari.puustinen@utu.fi

Tutkimuskatsauksia-sarjassa julkaistaan tiiviisti Turun kaupunkitutkimusohjelmasta rahoitettujen tutkimusten tuloksia. Kirjoittajat ovat tutkijoita.

TOIMITTAJA

Sampo Ruoppila, tutkimusjohtaja
sampo.ruoppila@turku.fi

JULKAISIJA

Turun kaupungin konsernihallinto
PL 355 (Yliopistonkatu 27a),
20101 Turku
www.turku.fi/kaupunkitutkimus