

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Kansalaisosallistumisen kehittäminen

Stoan ohjelmistosuunnittelussa

Marjo Haatainen

Kulttuurituotannon koulutusohjelma (60 op)

Kulttuurituottaja (ylempi AMK)

05/2012

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Kulttuurituotannon koulutusohjelma, Kulttuurituottaja (ylempi AMK)

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Marjo Haatainen	Sivumäärä 81 ja 6 liitesivua
Työn nimi Kansalaisosallistumisen kehittäminen Stoaan ohjelmistosuunnittelussa	
Ohjaava opettaja Arto Lindholm	
Työn tilaaja Helsingin kulttuurikeskus / Stoa Itä-Helsingin kulttuurikeskus	
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on mahdollistaa helsinkiläisten osallistuminen Stoa Itä-Helsingin kulttuurikeskuksen ohjelmistosuunnitteluun ja selvittää, miten asiakaspaneeli tai asiakasraati toimii kansalaisosallistumisen kanavana. Tällä hetkellä Stoassa ei ole käytössä systemaattista tapaa, jolla mahdollistettaisiin kaupunkilaisten osallistuminen ohjelmistosuunnitteluun. Stoaan koottiin 15-henkinen asiakaspaneeli, joka kokoontui yhden kerran kehittämishankkeen aikana. Opinnäytetyötä leimaa käytännön työelämän kehittäminen ja työyhteisön tiivis osallistuminen prosessiin.</p> <p>Työn tilaaja on Helsingin kulttuurikeskus ja sen toimipiste Stoa, jossa kirjoittaja on työskennellyt vuodesta 2001 lähtien tiedottajana. Helsingin kulttuurikeskusta opinnäytetyö kiinnostaa sen monistettavuuden vuoksi. Asiakaspaneelia tai muita mahdollisia kansalaisosallistumisen kanavia on mahdollista hyödyntää myös muissa Helsingin kulttuurikeskuksen toimipaikoissa.</p> <p>Opinnäytetyössä käytettiin menetelminä vertaisarviointia (benchmarking), aivoriihtä, havainnointia ja ryhmähaastattelua. Vertaisarvioinnin kautta tuli ilmi, että kansalaisosallistuminen ei ole Suomen kulttuuritaloissa vielä yleistä. Asiasta ollaan kuitenkin kiinnostuneita. Kansalaisosallistuminen herättää myös pelkoja siitä, säilyykö asiantuntemus kulttuuritaloissa, jos asiakkaat saavat olla mukana ohjelmistosuunnittelussa. Vertaisarviointia tehtiin myös kansainvälisesti. Opinnäytetyössä esiteltävät kansainväliset esimerkit rohkaisevat myös suomalaisia kulttuuritaloja osallistavien työtapojen käyttöön.</p> <p>Kehittämishankkeen aikana ilmeni, että kansalaisosallistuminen on kulttuurialalla mahdollisuus, jota ei ole osattu vielä hyödyntää. Vertaisarvioinnin tulosten perusteella voidaan kuitenkin sanoa, että kansalaisosallistuminen tulee lisääntymään tulevaisuudessa. Kehittämishankkeen aikana syntyneitä ajatuksia kansalaisosallistumisen parantamisesta on mahdollista käyttää Stoaan lisäksi hyödyksi myös muissa Suomen kulttuuritaloissa. Onnistuakseen kansalaisosallistuminen on koettava kulttuuritaloissa aidoksi ohjelmistosuunnittelun työkaluksi. Kansalaisosallistumisen mahdollistaminen vaatii resursseja ja sitoutumista.</p>	
Asiasanat kansalaisosallistuminen, osallistuminen, osallistaminen, kulttuurikeskukset, kulttuuritalot, Stoa	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme in Cultural Management, Master of Culture and Art

ABSTRACT

Author Marjo Haatainen	Number of Pages 81 + 6
Title Development of Citizen Participation in Programme Planning at Stoa	
Supervisor Arto Lindholm	
Subscriber City of Helsinki Cultural Office / Stoa the Cultural Centre of Eastern Helsinki	
Abstract <p>The aim of this thesis work is to enable Helsinki's citizenry to participate in the programme planning of Stoa the Cultural Centre of Eastern Helsinki, and to discover how consumer panels or juries function as channels for citizen participation. At the present time no systematic channel exists that would function as a mode of encouraging such participation. Stoa assembled a 15-person consumer panel, which convened once during the development project. This thesis work is marked by the working community's concentrated participation in the process and an aspiration to develop the parameters of actual working life.</p> <p>The thesis was negotiated by the City of Helsinki Cultural Office and its branch, Stoa, where the author has worked as an Information Officer since 2001. The Cultural Office's interest in this thesis work is due to its propagation potential. Consumer panels and other modes of citizen participation can also be utilised in any of the Cultural Office's many branches.</p> <p>Benchmarking, brainstorming, empirical observation and group interviews were used as methods in this thesis work. Through benchmarking it became clear that citizen participation is still unusual in Finland's culture centers. Nonetheless, there is an interest in the development of citizen participation. The phenomenon also raises fears of a decline in professionalism, should consumers be allowed to participate in programme planning. The thesis also included international peer review. The international instances also offer an encouraging example for the implementation of interactive approaches in Finnish culture centers.</p> <p>It became clear during the development project that citizen participation is an asset in cultural management that has long been overlooked. However, on the basis of the peer review conducted for this thesis work it is possible to estimate that citizen participation will increase in the future. The ideas that arose as a result of the development project can be used in other culture centers in addition to Stoa to improve citizen participation. For these ideas to have an impact, it is crucial to view citizen participation and cooperation as a genuine tool for better programme planning. Enabling this type of participation requires resources and true commitment.</p>	
Keywords citizen participation, civic participation, participate, cultural centers, Stoa	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 KAUPUNKILAISTEN STOA	10
2.1 Stoa osana Helsingin kulttuurikeskusta	11
2.2 Alueellinen kulttuurikeskus suunniteltiin kohtaushaaraksi	12
2.3 Ohjelmistosuunnittelun ja kansalaisosallistumisen nykytila Stoassa	14
3 KANSALAIOSALLISTUMISEN MAHDOLLISUUDET	16
3.1 Osallistumisen eri muodot	17
3.2 Kaupunkilaisten osallistumiskanavia	20
3.3 Asiakkaat tuotekehittäjinä	23
3.4 Kulttuurituottaja osallistajana	25
4 KANSALAIOSALLISTUMINEN MEILLÄ JA MUUALLA	27
4.1 Kansalaisosallistuminen Suomen kulttuuritaloissa	29
4.2 Asiakasraadit ohjelmistosuunnittelun työkaluna: Karatalo ja Kanneltalo	33
4.3 Tuottajat tavattavissa Helsingin alueellisissa kulttuurikeskuksissa	38
4.4 Museoiden toimintamalleja: asiakasraati ja erikoistietotoimisto	42
4.5 Kansainvälisiä esimerkkejä kansalaisosallistumisesta	45
5 ASIAKASPANEELIN IDEOINTI AIVORIIHIMENETELMÄN AVULLA	48
5.1 Miksi asiakaspaneeli pitäisi perustaa?	50
5.2 Miten asiakaspaneeli konkreettisesti toimisi?	52
5.3 Minkälaisia etuja asiakaspaneelin jäsenen tulisi saada?	54
5.4 Miten ohjelmistosuunnittelu muuttuisi?	55
6 STOAN ASIAKASPANEELI	57
6.1 Asiakaspaneelin kokoaminen ja käytännön suunnittelu	58
6.2 Asiakaspaneelin ensimmäinen kokoontuminen	60
6.3 Stoa asiakaspaneelin jatkosuunnitelmat	62
7 OSALLISTAMISEN ONNISTUMISEN ARVIOINTI	65
7.1 Miksi kaupunkilaisilla pitäisi olla mahdollisuus osallistua?	66
7.2 Kansalaisosallistumisen hyödyt ja haasteet	68
7.3 Asiakaspaneeli – mahdollisuus muillekin?	71
7.4 Osallistamisen mahdollisuudet kulttuurialalla	73
LÄHTEET	77
LIITTEET	82

1 JOHDANTO

Osallistuminen on iso trendi yhteiskunnassamme. Sosiaalisen median muuttuminen arkipäiväiseksi kommunikaatiokanavaksi on mahdollistanut kansalaisten nopean osallistumisen ja vaikuttamisen erilaisiin heitä kiinnostaviin asioihin. Ihmiset osaavat vaatia myös julkisilta toimijoilta avoimuutta ja nopeaa tiedonvälitystä. (Sääksjärvi 2012.) Myös yritykset houkuttelevat asiakkaita osallistumaan erilaisiin asiakaspaneelisiin ja kuluttajaraateihin. Yritysmailmassa kuluttajien osallistuminen tuotekehitykseen onkin ollut yleisesti käytössä oleva tapa. (Kortesmäki 2005, 109.) Muun muassa Tekes (2011) ennustaa, että yhteisöllisyys ja käyttäjien osallistuminen lisääntyvät tulevaisuudessa yhä enemmän. Osallistumishalukkuuden nähdäkseen riittää, kun avaa television ja katsoo niitä lukuisia tosi-tv -ohjelmia, joihin suomalaisetkin innokkaasti haluavat osallistua. Toisaalta kaikkein perinteisin osallistumisen muoto, vaaleissa äänestäminen ei herätä enää yhtä suurta innostusta kuin aikaisemmin.

Kulttuurialalla osallistuminen on perinteisesti nähty ihmisten käymisenä kulttuuritapahtumissa katsojien roolissa. Kulttuuritapahtumiin voi kuitenkin osallistua myös muilla tasoilla. Kulttuuritarjontaa itsessään voi olla osallistavaa ja interaktiivista. Tapahtumien kylkeen järjestetään erilaisia yleisötyöprojekteja, joiden tarkoituksena on avata esityksen taustoja. Tällaista toimintaa edustavat muun muassa taiteilijavierailut ja esitysten jälkeen järjestettävät keskustelutilaisuudet. Yleisötyötä on jo nyt tarjolla paljon. Uudempaa on sen sijaan kulttuuritalojen ohjelmistoon, suoraan sisältöihin vaikuttaminen. Suomen kulttuurikeskuksissa on vielä kovin vieras ajatus, että asiakkaat otettaisiin aktiivisesti mukaan ohjelmistosuunnitteluun. Asia herättää jopa pelkoa vallan siirtymisestä asiakkaiden käsiin ja kulttuuriyöntekijöiden asiantuntijaroolin hälvenemisestä, kuten sain tämän kehittämishankkeen aikana vertaisarvioinnin avulla selville (luku 4.1).

Helsingin kulttuurikeskuksessa ja Stoa Itä-Helsingin kulttuurikeskuksessa (jatkossa Stoa) sen yhtenä toimipaikkana ei ole tällä hetkellä voimassa olevaa käytäntöä kansalaisosallistumisen mahdollistamiseksi. Stoa ohjelmisto on muiden kulttuuritalojen tapaan suunniteltu perinteisesti kulttuurituottajien ammattitaitoon nojaten, eikä asiakkaiden kehittämisideoita ole otettu systemaattisesti huomioon ohjelmistosuunnittelus-

sa. Jos tällaista ohjelmistosuunnittelun tapaa jatketaan tulevaisuudessa, saattaa se aiheuttaa ongelmia osallistumaan tottuneen yleisön saavuttamiseksi. Toistaiseksi yleisökatoa ei ole ainakaan Stoassa ollut nähtävissä, mutta tästä huolimatta ihmisten yhä lisääntyvään osallistumishalukkuuteen kannattaa varautua.

Opinnäytetyöni tavoitteena on mahdollistaa helsinkiläisten osallistuminen Stoan ohjelmistosuunnitteluun ja selvittää, miten asiakaspaneeli (asiakasraati) voisi toimia kansalaisosallistumisen kanavana. Tämän kehittämishankkeen aikana kaupunkilaisille tarjoutui mahdollisuus osallistua nimenomaan sisältöjen suunnitteluun. Helsingin kulttuurikeskuksessa ollaan halukkaita kehittämään kansalaisosallistumista ja asiaa pidetään viraston tasolla erittäin tärkeänä. Tämä kehittämishanke toimii kansalaisosallistumisen pilottihankkeena Helsingin kulttuurikeskuksessa. Stoan asiakaspaneeli koottiin ja se kokoontui kerran tämän kehittämishankkeen aikana. Kehittämishanketta leimaa siis konkreettinen työyhteisön kehittäminen. Kehittämishankkeen pidemmän tähtäimen tavoitteena on, että helsinkiläisille syntyy aito mahdollisuus vaikuttaa Stoan ohjelmistosuunnitteluun joko asiakaspaneelin tai muun osallistumisen mahdollistavan keinon avulla.

Kehittämishankkeen tilaajataho Helsingin kulttuurikeskus ja Stoa sen osana on ollut työnantajani syyskuusta 2001 alkaen. Olen työskennellyt siitä lähtien tiedottajana Stoassa ja vastannut vuosien varrella myös muiden Itä-Helsingin alueella sijainneiden tai edelleen sijaitsevien kulttuurikeskuksen toimipisteiden Vuotalon, Kurkimäen korttelitalon ja Aino Acktén huvilan viestinnästä. Olen työskennellyt myös yhden kauden Savoy-teatterin tiedottajana. Pitkästä työhistoriastani Helsingin kulttuurikeskuksen palveluksessa johtuen, opinnäytetyössäni korostuu niin sanotun hiljaisen tiedon osuus. Minulle on vuosien varrella kertynyt paljon sellaista tietoa, jota ei löydy varsinaisesti mistään lähdemateriaalista.

Yksi syy parantaa kansalaisosallistumista Stoan ohjelmistosuunnittelussa on oman työni näkökulmasta katsottuna viestinnällinen. Perusolettamukseni on, että ihmiset, jotka ovat saaneet itse vaikuttaa Stoan ohjelmistoon, tulevat myös herkemmin katsomaan tapahtumia. Lisäksi he kertovat tapahtumista lähipiirilleen. Tapahtumaviestintä on vuosien varrella muuttunut yhä haastavammaksi. Helsinkiin on tullut kymmenessä vuodessa valtavasti uusia tapahtumia, festivaaleja ja tapahtumapaikkoja. Me-

dia on entistä sirpaloituneempaa ja lehdistössä, radiossa tai televisiossa läpi pääseminen on hankalampaa kuin vielä kymmenen vuotta sitten. Stoan ohjelmistoprofiili koostuu esityksistä, jotka ovat ohjelmistossa vain kerran tai nykytanssiproduktion ollessa kyseessä noin kuusi kertaa. Tämä on viestinnän kannalta hyvin haasteellista, sillä yksittäisen esityksen eteen on tehtävä samat viestinnälliset toimenpiteet kuin useamman esityksen sarjankin eteen. Stoan markkinointibudjetti ei ole kasvanut merkittävästi vuosien varrella, vaan budjetti on edelleen pieni suhteessa tapahtumien määrään.

Kehittämishankkeen taustalla on Helsingin kulttuurikeskuksen johdon kanssa käymäni keskustelu ajankohtaisista, kulttuurikeskusta koskettavista kehittämistarpeista sekä viestintäsuunnittelija Mari Pietarilan palkittu kehittämisalite asiakaspaneelin perustamisesta Helsingin alueellisiin kulttuurikeskuksiin kansalaisosallistumisen kanavaksi. Kehittämishankkeen aihe valikoitui paitsi oman kiinnostukseni myös Helsingin kulttuurikeskuksessa esillä olleen aidon kehittämistarpeen pohjalta. Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena onkin käynnistää kansalaisosallistumista koskeva keskustelu Helsingin kulttuurikeskuksessa.

Helsingin kulttuurikeskusta opinnäytetyöni aihe kiinnostaa myös sen monistettavuuden vuoksi. Jos kansalaisosallistuminen koetaan mielekkääksi ja asiakaspaneeli toimivaksi tavaksi Stoassa, on vastaavia ratkaisuja mahdollista hyödyntää myös muissa Helsingin kulttuurikeskuksen toimipaikoissa. Tämän kehittämishankkeen aikana syntyneitä ajatuksia kansalaisosallistumisen parantamisesta on mahdollista käyttää hyödyksi myös muissa Suomen kulttuuritaloissa. Uskon, että kulttuurituotannon alalla ollaan yhä kiinnostuneempia siitä, mitä ihmiset haluavat, toivovat ja ajattelevat. Kaikki kulttuurilaitokset käyvät kilpailua ihmisten vapaa-ajasta. Jos kulttuuritapahtumiin halutaan katsojia jatkossakin, on ihmisten mielipiteet ja toiveet yksinkertaisesti pakko ottaa huomioon.

Helsingin kaupungin vuosien 2009–2012 strategiaohjelmassa kulttuuri ja sivistys on nostettu merkittävästi esiin hyvinvoinnin ja kilpailukyvyn perustana. Tavoitteena on, että helsinkiläisten osaaminen ja onnellisuus lisääntyvät. Kulttuuri koetaan tärkeäksi osaksi kaupungin vetovoimaa. Stoan ja muiden Helsingin alueellisten kulttuurikeskusten merkitys tulee esille erityisesti strategian osassa, jossa puhutaan kulttuurin

saavutettavuudesta kaupungin eri osissa ja eri väestöryhmien keskuudessa. Alueellisten kulttuurikeskuksen tehtävä on juuri lisätä tätä saavutettavuutta. Uskon, että läheisen sijainnin lisäksi myös osallistuminen lisää saavutettavuutta. Kun kaupunkilaiset otetaan voimakkaammin mukaan ohjelmiston suunnitteluun, tuntuu Stoa heille tutummalta. Myös tieto Stoasta ja talon tapahtumista leviää tätä kautta laajemmalle. Osallistuminen on saavutettavuutta syvempi taso olla mukana kulttuuritalon toiminnassa. (Helsingin kaupunki, Talous- ja suunnittelukeskus 2011b.)

Helsingin kaupungin vuosien 2009–2012 strategiaohjelmassa tuodaan esiin myös toinen tähän kehittämishankkeeseen liittyvä asia: demokratian vahvistaminen. Kaupunkilaisten osallistumista kaupungin kehittämiseen pidetään tärkeänä. Tavoitteena on järjestää asukkaiden kuulemiseksi alueellisia palvelupaneeleja eri alueilla. (Helsingin kaupunki, Talous- ja suunnittelukeskus 2011a.) Strategia antaa siis tukevan pohjan opinnäytetyölleni. Myös vuosien 2012–2017 Helsingin kulttuuristrategia korostaa voimakkaasti kaupunkilaisten osallistumista, yhteisöllisyyttä ja henkisen hyvinvoinnin edistämistä. Tässä opinnäytetyössä on kysymys juuri tästä. Kansalaisosallistumisen mahdollistamisella edistetään yhteisöllisyyttä ja vaikuttamismahdollisuuksia. Kulttuuripolitiikan toteuttamista Helsingissä ohjaavat kaupungin yhteiset arvot, joista erityisesti asukaslähtöisyys ja oikeudenmukaisuus antavat myös pontta kehittämishankkeelle. (Helsingin kulttuuristrategia 2012–2017.)

Opinnäytetyöni rakentuu seitsemästä luvusta. Johdantoa seuraava luku kaksi esittelee Stoa osana Helsingin kulttuurikeskusta sekä käsittelee ohjelmistosuunnittelun ja kansalaisosallistumisen nykytilaa Stoassa. Luku kolme on kansalaisosallistumista käsittelevä teoriapainotteinen luku. Neljäs luku on vertaisarvioinnin tuloksena syntynyt ja sen avulla päästään tutustumaan kansalaisosallistumiseen Suomen kulttuurikeskuksissa, tutustutaan asiakasraateihin sekä museoiden toimintamalleihin ja muutamaansa kansainväliseen esimerkkiin kansalaisosallistumisen hyödyntämisestä kulttuurilaitoksissa. Viides luku avaa Helsingin kulttuurikeskuksen henkilökunnalle järjestämäni aivoriihen tuloksia. Kuudes luku kertoo Stoa asiakaspaneeliin liittyvistä käytännön asioista ja asiakaspaneelin ensimmäisestä kokoontumisesta. Viimeisessä luvussa arvioin Stoassa toteutetun osallistamiskokeilun onnistumista ja pohdin laajemminkin osallistamisen mahdollisuuksia kulttuurialalla.

Käytin opinnäytetyössä kehittämistyön menetelminä vertaisarviointia eli benchmarkingia (luvut 4.1, 4.2 ja 4.5), aivoriihtä (luku 5 kokonaisuudessaan), havainnointia (luku 4.4) sekä ryhmähaastattelua (luvut 6.2, 6.3, 7.1 ja 7.2). Kerron lyhyesti jokaisesta käytetystä menetelmästä ja niiden soveltuvuudesta tähän kehittämishankkeeseen oheisten lukujen kohdalla. Kehittämishankkeen lähestymistapa mukailee toimintatutkimusta, sillä toimintatutkimuksen tapaan koko työyhteisö on ollut voimakkaasti mukana kehittämishankkeessa (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 58). Käytän opinnäytetyöstäni joko termiä opinnäytetyö tai kehittämishanke, koska kyse on molemmista. Kehittämishanke antaa paremman kuvan siitä, että työn tekemiseen on osallistunut koko Stoaan ja laajemminkin Helsingin kulttuurikeskuksen henkilökunta. Ilman hyvää yhteistyötä ja työyhteisön positiivista suhtautumista tämän kehittämishankkeen toteuttaminen olisikin ollut mahdotonta.

Osallistumisessa on kyse erittäin laajasta asiasta. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena ei ole esitellä kattavasti erilaisia osallistumisen muotoja ja käytössä olevia keinoja tai antaa asiakaspaneelin lisäksi muita konkreettisia työkaluja kulttuuritaloille osallistumisen mahdollistamiseksi. Se ei valitettavasti ollut mahdollista opinnäytetyön laajuus huomioon ottaen. Toivon sen sijaan, että opinnäytetyöni toimii keskustelun herättäjänä paitsi Helsingin kulttuurikeskuksessa ja Stoassa myös laajemmin Suomen kulttuuritaloissa. Uskon, että osallistuminen on tätä päivää ja myös muissa kulttuuritaloissa ollaan näiden samojen kysymysten äärellä. Jos kansalaisosallistuminen koetaan riittävän tärkeäksi ja tämä kehittämishanke herättää innostusta, on kansalaisosallistumista syytä tutkia tarkemmin ja tutustua syvemmin sekä kotimaassa että ulkomailla käytössä oleviin osallistamiskeinoihin. Sitä kuuluisaa pyörää kun ei kannata koskaan keksiä uudelleen.

2 KAUPUNKILAISTEN STOA

Stoa on Itä-Helsingin kulttuurielämän keskus ja sijaitsee metrolinjan varrella Itäkeskuksessa, aivan kauppakeskus Itiksen ja Puotinharjun ostoskeskuksen naapurissa. Stoa on osa Helsingin kulttuurikeskusta ja Helsingin kaupunkikonsernia. Toiminta rahoitetaan helsinkiläisten verovaroilla. Stoa on vanhin Helsingin alueellisista kulttuurikeskuksista (avattu vuonna 1984) ja palvelee kulttuuritarjonnallaan ennen kaikkea Itä- ja Kaakkois-Helsingin alueen asukkaita. Yleisöä tulee Stoaan hyvän sijainnin vuoksi myös muualta Helsingistä ja pääkaupunkiseudulta.

Stoa tarjoaa monipuolisia kulttuuritapahtumia kaikenikäisille. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että ohjelmistossa huomioidaan eri ikäryhmät. Lapsille tarjotaan lastentapahtumia (muun muassa vuosittain järjestettävät Taiteiden yö ja Kauhua kakaroille -tapahtumat), elokuvaesityksiä sekä lastenmusiikkikonsertteja ja erilaisia lapsille suunnattuja tanssi- ja teatteriesityksiä. Myös taidekasvatuksella on tärkeä osa Stoaan tarjonnassa. Kuukauden kirjavieras -tapahtumat ja vierailevat teatteriesitykset kiinnostavat yleensä iäkkäämpää yleisöä. Konserttien yleisö riippuu paljon musiikkilajista ja kulloinkin esiintyvistä artistista. Stoassa alaikäistenkin on ollut vuosien varrella mahdollista nähdä mm. sellaisten artistien kuin Chisu, Anna Puu ja Maija Vilkkumaa konsertteja. Stoaan galleriassa ja parvigalleriassa on vaihtuvia taidenäyttelyjä. Stoaan vaikutusalueella asuu valtaosa Helsingin maahanmuuttajaväestöstä (Helsingin kaupunki 2012a, 9). Tämä näkyy Stoaan ohjelmistossa monikulttuurisina tapahtumina. Stoa tunnetaan kuitenkin ennen kaikkea tanssin talona. Nykytanssi on Stoaan ohjelmiston kulmakivi ja talon ohjelmistosta yli 50 % on tanssia. Tanssin yleisöpohja on melko monipuolinen ja tanssi kiinnostaa myös nuorempaa kävijäkuntaa. Nuorille tarjotaan mm. koululaisten talvilomilla katutanssikursseja. Stoassa järjestettiin vuonna 2010 yhteensä 260 tapahtumaa ja näyttelyä. Tapahtumissa kävi 70 000 kävijää, joista näyttelyvieraita oli 30 000. Taidekasvatukseen osallistui 1128 lasta ja nuorta. (Forsström 2011, 19.)

2.1 Stoa osana Helsingin kulttuurikeskusta

Stoa on yksi Helsingin neljästä alueellisesta kulttuurikeskuksesta ja osa Helsingin kulttuurikeskusta ja sen kulttuuripalvelut -osastoa. Muita alueellisia kulttuurikeskuksia ovat Kanneltalo Länsi-Helsingissä, Malmitalo Pohjois-Helsingissä ja Vuotalo Vuosaaressa.

Stoan johtaja on myös Vuotalossa työskentelevien Helsingin kulttuurikeskuksen työntekijöiden esimies. Lisäksi Stoan kulttuurituottajista kaksi (monikulttuurisista tapahtumista vastaava kulttuurituottaja ja taidekasvatuksesta vastaava kulttuurituottaja) järjestävät ohjelmaa sekä Stoaan että Vuotaloon. Stoa ja Vuotalo muodostavatkin kiinteän yksikön Itä-Helsingin kulttuurikartalla ja yhteistyö talojen välillä on vilkasta. Vuotalo poikkeaa muista Helsingin alueellisista kulttuurikeskuksista siten, että Vuotalon päähallintokunta ei ole Stoaan, Kanneltalon ja Malmitalon tapaan Helsingin kulttuurikeskus, vaan Helsingin kaupunginkirjasto. Vuotaloa voidaan kuitenkin kaikilta toimintoiltaan verrata muihin alueellisiin kulttuurikeskuksiin.

Stoan johtaja osallistuu Helsingin kulttuurikeskuksen johtajien kokouksiin. Näitä kokouksia vetää talojen johtajien esimies, kulttuuripalvelut -osaston osastopäällikkö. Stoan tiedottaja on osa Helsingin kulttuurikeskuksen viestintätiimiä, joka kokoontuu kerran kuukaudessa. Viestintätiimiä johtaa viestintäpäällikkö. Stoan kulttuurituottajat kokoontuvat hieman satunnaisemmin Helsingin kulttuurikeskuksen kulttuurituottajien yhteisiin tapaamisiin.

Osa Stoan henkilökunnasta (lipunmyyjä ja teatteritekniinen henkilökunta) ovat Helsingin kulttuurikeskuksen organisaatiossa (kuva 1) osa yhteispalvelut -osastoa ja heidän lähiesimiehienä ovat tekniikan päällikkö ja yhteispalvelupäällikkö. Stoassa työskentelevät vahtimestarit ovat Palmian palveluksessa.



Kuva 1: Helsingin kulttuurikeskuksen organisaatiokaavio (Helsingin kulttuurikeskus 2011a).

2.2 Alueellinen kulttuurikeskus suunniteltiin kohtauspaikaksi

Alueelliset kulttuurikeskukset on suunniteltu palvelemaan kaikenikäisiä helsinkiläisiä ikään, sukupuoleen, sosiaaliseen tai kulttuuriseen taustaan katsomatta. Stoassa toimivat Helsingin kulttuurikeskuksen lisäksi Itäkeskuksen kirjasto, suomenkielisen työväenopiston itäinen alueopisto, ruotsinkielisen työväenopiston itäinen yksikkö Arbis Östra sekä nuorisoasiainkeskuksen Itäkeskuksen nuorten toimintatalo Kipinä. Café Stoa palvelee lounasravintolana, kahvilana ja esitysten väliajoilla. Stoaan lipunmyynnistä voi ostaa kaikkia Lippupalvelussa ja Lippupisteessä myynnissä olevia lippuja. Saman katon alle on siis koottu useita kaupunkilaisten vapaa-ajan viettoon liittyviä palveluja.

Helsingin ensimmäinen alueellinen kulttuurikeskus Stoa avattiin vuonna 1984 nimellä Itäkeskuksen monitoimitalo. Nimi vaihdettiin vuonna 1993 Stoa Itä-Helsingin kulttuurikeskukseksi. Talon nimi tulee Stoan aukiolla sijaitsevasta Hannu Sirénin veistoksesta. Nykyisin talosta käytetään lähes yksinomaan lyhyempää nimiversiota Stoa. Stoa toimi mallina monille muille kulttuurikeskuksille, joita rakennettiin eri puolille Suomea seuraavina vuosikymmeninä. Tuona aikana kulttuuridemokratiaa tulkittiin Suomessa maantieteellisesti ja ajateltiin, että kaikissa Suomen kaupungeissa tulisi olla oma teatteri, museo, orkesteri ja kulttuurikeskus. Helsingissä tätä ajatusta toteutettiin alueellisten kulttuurikeskusten avulla. Alkuperäisenä ajatuksena oli rakentaa yhteensä yhdeksän kulttuurikeskusta kaikkiin suuriin kaupunginosiin. (Silvanto, Linko & Cantell 2008, 171.)

Alueellisten kulttuurikeskusten ideologiset juuret ulottuvat 1960- ja 1970-luvuille, jolloin keskustelu taiteesta ja kulttuurista sekä niiden asemasta yhteiskunnassa oli vilkasta. Ajatus monitoimitaloista oli esillä Jyväskylän kesässä vuonna 1968, jolloin kuultiin alustuksia kulttuurikeskusten tulevaisuuden sovelluksista. Helsingissä kaupunginhallitus asetti vuonna 1967 kulttuuripolitiikkaa tutkineen komitean. Komitea ehdotti, että kaupungin tulisi rakentaa uusille asuinalueille kulttuuri- ja vapaa-ajan keskuksia. Itäkeskuksen monitoimitaloa ryhdyttiin valmistelemaan 1960-luvun lopulla. Kaupunginhallitus teki vuonna 1968 päätöksen rakentaa kirjasto- ja nuorisotiloja Puotinharjuun. Tämä voidaan nähdä Stoan suunnittelun alkusysäyksenä. (Merimaa & Väliniemi 2005, 22–25.)

Vuonna 1972 valmistuneessa Helsingin kaupungin rakennusviraston talosuunnitteluosaston monitoimitaloselvityksessä pohdittiin monitoimitalojen tavoitteita, toimintoja, organisaatiota ja taloutta. Keskeiseksi tavoitteeksi selvityksessä nousi taloudellisuus. Sen, että saman katon alle keskitettäisiin useita toimintoja, nähtiin lisäävän taloudellisuuden lisäksi myös monipuolisia toimintamahdollisuuksia ja kontakteja sekä ihmisten aktivoitumista. (Rakennusviraston talosuunnitteluosasto 1972, 6–7.) Alusta alkaen alueellisten kulttuurikeskusten merkityksenä on siis nähty kohtauspaikkana toimiminen ja ihmisten saattaminen yhteen.

Itäkeskuksen monitoimitalon suunnittelu aloitettiin toden teolla vuonna 1973. Perustamissuunnitelma valmistui tammikuussa 1975 ja kaupunginvaltuusto hyväksyi sen

saman vuoden marraskuussa. Vuoden 1976 tammikuussa asetettiin työryhmä laatimaan esisuunnitelmaa. Esisuunnitelma oli valmis elokuussa 1976. Vuonna 1977 järjestettiin arkkitehtikilpailu, jonka voitti arkkitehtitoimisto Björn Krogius – Veli-Pekka Tuominen. Itäkeskuksen monitoimitalo päätettiin sijoittaa hallinnollisesti vuonna 1979 perustetun Helsingin kulttuurilautakunnan ja sen alaisen kulttuuriasiakseksuksen alaisuuteen. Talon peruskivi muurattiin vuonna 1983 ja talo valmistui 1984. (Merimaa & Väliniemi 2005, 25–27.)

Stoan (silloin Itäkeskuksen monitoimitalon) ensimmäisenä johtajana vuoteen 1990 asti toiminut ja myöhemmin myös Kanneltalon ja Malmitalon johtajana työskennellyt Irmeli Niemi (2005, 47) muistelee Stoan alkuaikojen olleen työntäyteistä aikaa. Talolle piti luoda toimintamalli, hankkia kalusteet, rekrytoida henkilökunta ja suunnitella vielä ensimmäisen kauden ohjelmistokin. Niemi päätyi malliin, jossa ohjelmisto on mahdollisimman paljon vierailuesitysten varassa. Näin saleissa on koko ajan ohjelmaa, eivätkä pitkät harjoitusperiodit syö esitysaikoja. Tämä käytäntö on voimassa vielä tänä päivänäkin. Poikkeuksen tekevät Stoassa ensi-iltansa saavat nykytanssi- ja musiikki-esitykset, joilla on hieman pidempi harjoitusperiodi kuin muilla esityksillä.

Myös asiakkaiden osallistuminen Stoan toimintaan oli alusta asti suunnitelmissa mukana. Stoan johtoryhmään oli tavoitteena saada talossa toimivien hallintokuntien edustajien lisäksi asukkaiden edustaja. Tästä kuitenkin luovuttiin. Johtoryhmä koki, että olisi hyvin hankalaa valita vain yhtä ihmistä edustamaan koko laajaa asiakaskuntaa. Irmeli Niemi joutui asiasta jopa apulaiskaupunginjohtajan puhutteluun, mutta koska apulaiskaupunginjohtajallakaan ei ollut ratkaisua ongelmaan, ei asukasedustaja-asiaan enää sen koomin palattu. Niemi itse kokee, että asiakkaiden ja alueen asukkaiden ääni saatiin alueellisissa kulttuurikeskuksissa sittemmin riittävän hyvin kuuluville kanta-asiakasjärjestelmien ja ystäväyhdistysten avulla. (Niemi 2005, 47–48.)

2.3 Ohjelmistosuunnittelun ja kansalaisosallistumisen nykytila Stoassa

Stoan ohjelmisto kootaan kaksi kertaa vuodessa kevät- ja syyskaudeksi. Syyskauden ohjelmisto on kulttuurituottajien osalta valmiina toukokuun alkupuolella ja kevätkau-

den ohjelmisto marraskuun alkupuolella. Osa ohjelmasta on Stoan itse tuottamaa ja osa yhteistyössä eri esiintyjäryhmien ja festivaalien kanssa tuotettua. Stoan kahta salia myös vuokrataan tapahtumanjärjestäjien käyttöön. Stoassa järjestetään tapahtumien lisäksi vaihtuvia taidenäyttelyjä galleriassa ja parvigalleriassa. Osa näyttelyistä on kutsunäyttelyjä. Tämä tarkoittaa sitä, että näytteilleasettajan ei tarvitse maksaa vuokraa näyttelytilasta. Lisäksi Stoa osallistuu kutsujen ja julisteiden tekoon sekä näyttelyn avajaisten järjestämiseen. Osa näyttelyistä on taiteilijoiden itse järjestämiä. Tällöin he vuokraavat näyttelytilan käyttöönsä ja vastaavat myös muista näyttelyyn liittyvistä asioista itsenäisesti. Tärkeä rooli Stoan ohjelmistossa on myös taidekasvatuksella ja yhteistyö alueella sijaitsevien koulujen ja päiväkotien kanssa on säännöllistä.

Alueellisena kulttuurikeskuksena Stoan tehtävänä on tarjota Itä-Helsingin asukkaille korkeatasoista kulttuuritarjontaa kohtuulliseen hintaan. Stoa on monipuolisen tapahtumatarjontansa ohella profiloitunut myös tanssin taloksi, sillä Stoan saleista suurempi, teatterisali, on yksi parhaista pääkaupunkiseudun tanssinäyttämöistä. Stoassa ei tällä hetkellä ole olemassa systemaattista käytäntöä ottaa huomioon kaupunkilaisten mielipiteitä ohjelmistosuunnittelussa. Asiakkailta tulee suoria yhteydenottoja ja ohjelmaehdotuksia kulttuurituottajille, tiedottajalle ja johtajalle lähinnä internetsivujen palauteosion ja sähköpostin välityksellä. Mielipiteitä kuunnellaan ja ehdotuksia otetaan huomioon mahdollisuuksien mukaan. Yhteydenotot ovat kuitenkin melko vähäisiä ja niissä toivotaan usein esiintyjiksi Stoan ohjelmabudjettiin nähden liian kalliita viihdetaivaan tähtinimiä. Stoassa on halukkuutta kehittää kansalaisosallistumista ja löytää toimiva tapa, jolla kaupunkilaisten ääni saataisiin kuulumaan ohjelmistoa suunniteltaessa.

Kaupunkilaisten mahdollisuus vaikuttaa ohjelmistosuunnitteluun koskettaa eniten Stoan kulttuurituottajien työtä. Kulttuurituottajat suunnittelevat ohjelmiston yhdessä Stoan johtajan kanssa. Myös minä Stoan tiedottajana osallistun jonkun verran ohjelmistosuunnitteluun. Kulttuurituottajat seuraavat kulttuurikenttää herkällä korvalla ja pyrkivät aistimaan sen, mitä ihmiset tahtoisivat nähdä ja kuulla Stoan saleissa. Ohjelmistoa suunniteltaessa täytyy luonnollisesti ottaa huomioon käytettävissä oleva budjetti sekä Stoan salien sopivuus erilaisiin esityksiin. Stoan painopistealue on nykytanssi ja tämä määrittelee merkittävästi Stoan ohjelmistoa.

Kulttuurituottajat sekä Stoan johtaja ovat olennaisesti olleet mukana tässä kehittämishankkeessa, sillä hankkeella tulee olemaan eniten vaikutusta heidän työlleen. Asiakaspaneelin avulla kulttuurituottajat saavat tietoa asiakkaiden toiveista ja siitä, mitä ihmiset haluaisivat Stoassa nähdä.

3 KANSALAIOSALLISTUMISEN MAHDOLLISUUDET

Visioin tämän luvun alkuun kuvitteellisen skenaarion parinkymmenen vuoden päähän Stoan kaltaisen kulttuuritalon kannalta katsottuna: Tällä hetkellä aktiivisesti kulttuuripalveluja käyttävät, suuria ikäluokkia edustavat naiset ovat jo niin iäkkäitä, että he eivät enää jaksa osallistua kulttuuritarjontaan. Tämän päivän kaksikymppiset ovat kahdenkymmenen vuoden kuluttua nelikymppisiä ja tottuneet tekemään paljon itse. Ravintolapäivien lisäksi arkipäivää ovat kulttuuripäivät, omaehtoisten, pienimuotoisten kulttuuritapahtumien täyttämät päivät, jotka elävöittävät kaupunkeja. Ihmiset eivät ole enää tottuneet istumaan konserteissa tai tanssi- ja teatteriesityksissä pelkästään passiivisina vastaanottajina, vaan taiteilijoiden ja yleisön kohtaamisen mahdollistava yleisötyö on itsestään selvä osa kulttuuritapahtumia. Ihmiset myös organisoivat itse juuri sellaisia tapahtumia, joista he pitävät. He eivät odota passiivisesti, että erilaiset kulttuuri-instituutiot niitä järjestäisivät. Suuret festivaalit ovat edelleen voimissaan, sillä niillä on mahdollisuus markkinoida tarjontaansa näyttävästi eri kanavissa. Myös kotona vietetään paljon aikaa. Oopperaesityksiä, konsertteja ja uusimpia elokuvia voi tilata suoraan kodin viihdelaitteisiin. Erityisesti lapsiperheet pitävät tästä vaihtoehdosta. Lasten kanssa on helppoa katsella kulttuuria omalta kotisohvalta. Stoan kaltaisten kulttuuritalojen on yhä haastavampaa saada ihmisiä kiinnostumaan perinteisestä kulttuuritarjonnasta.

Mitä voisimme nyt ja tulevaisuudessa tehdä, että tällainen kuvitteellinen skenaario ei toteutuisi? Miten Stoan tyyppiset kulttuurikeskukset, joita on rakennettu ympäri Suomea, saisi pidettyä elävinä, kutsuvina ja potentiaalisina vaihtoehtoina, kun kaupunkilaiset miettivät valintoja kulttuuritarjonnan välillä? Voisiko kansalaisosallistumisesta olla jotain apua? Mitä kansalaisosallistumisella ja osallistamisella tarkoitetaan, mitä

ovat osallistumisen erilaiset muodot ja miten osallistuminen kunnissa tällä hetkellä toimii? Olisiko asiakkaat syytä ottaa mukaan suunnittelemaan ohjelmistoa samaan tapaan kuin yritykset ottavat asiakkaita mukaan tuotekehitykseen? Olisiko asiakaslähtöisyyttä syytä miettiä myös kulttuuritalojen ohjelmistoa suunniteltaessa? Miltä näyttää tapahtumia järjestävien kulttuurituottajien työnkuva tulevaisuudessa osallistamisen kannalta? Näitä kysymyksiä pohdin tässä luvussa 3, joka muodostaa luvun 4 ohella kehittämishankkeen teoreettisen taustan.

3.1 Osallistumisen eri muodot

Jotta voin opinnäytetyössäni uskottavasti puhua kansalaisosallistumisesta, on osallistamisen ja osallistumisen käsitteiden selventäminen aluksi tarkoituksenmukaista. Osallistuminen on yksinkertaisimmillaan sitä, että asiakas tai Stoan tapauksessa kaupunkilainen pääsee vaikuttamaan tavalla tai toisella toiminnan sisältöihin. Osallistuminen on Stoan näkökulmasta katsottuna kaupunkilaisten ja Stoan työntekijöiden tähänastista läheisempää vuorovaikutusta. (Kettunen 2002, 20.) Osallistumista tukevien käytäntöjen tarkoituksena on sitoa kaupunkilaiset aktiivisesti päätöksentekoprosessiin ja yhteisiin tavoitteisiin. Osallistumisessa on kyse hallinnon ja kansalaisten välisestä kumppanuussuhteesta. (Valtiovarainministeriö 2005, 22.) Osallistumismahdollisuuksia parantamalla kaupunkilaiset on siis mahdollista nykyistä paremmin sitouttaa Stoan toimintaan. Mielestäni osallistuminen on jo nyt tätä päivää, eikä enää voida puhua tulevaisuudesta. Tuntuu, että ihmisten halu osallistua ja tehdä itse on lähes rajatonta. Siitä kertovat omalta osaltaan television erilaiset tosi-tv -ohjelmat. Osallistumishalukkuus nousi selvästi esiin myös Stoan asiakaspaneelin ensimmäisessä kokoontumisessa (luku 6.2, liite 4).

Osallistaminen puolestaan on osallistumisen mahdollistamista. Sen tarkoituksena on madaltaa osallistumisen kynnyksiä. Osallistamisen ja osallistumisen käsitteet liittyvät siis hyvin tiiviisti yhteen. (Toikko & Rantanen 2009, 90.) Mieluummin kuin sanaa osallistaminen käyttäisinkin termiä mahdollistaminen. Kyse on kuitenkin yksinkertaisesti siitä, että kaupunkilaisille annetaan työkaluja, joiden avulla osallistuminen Stoan ohjelmiston suunnitteluun tulee mahdolliseksi ja helpottuu.

Osallistamisen ja osallistumisen ohessa puhutaan myös osallisuudesta. Tällä taas tarkoitetaan laajempaa ajatusta ihmisten kuulumisesta yhteiskuntaan tai yhteisöön. Osallisuus liittyy myös kulttuuriin ja vallitseviin arvoihin. (Bäcklund, Häkli & Schulman 2002, 7–9.) Osallisuus tarkoittaa tämän kehittämishankkeen kannalta sitä, että asiakkaat tuntevat osallistumisen kautta pystyvänsä vaikuttamaan ja tuntevat Stoan enemmän omaksi kulttuuritalokseen. He tulevat osallisiksi Stoan toiminnasta aiempaa enemmän, kun vaikuttamismahdollisuudet lisääntyvät.

Jari Paldanius (1992, 20–22) jakaa kansalaisten yhteiskunnallisen osallistumisen muodot kolmeen osa-alueeseen, joita ovat institutionaalinen välillinen osallistuminen, institutionaalinen suora osallistuminen ja omaehtoinen suora osallistuminen. Institutionaalisessa välillisessä osallistumisessa kansalaiset nähdään poliittisina toimijoina heidän äänestäessään tai osallistuessa puolueiden tai ammattijärjestöjen toimintaan. Institutionaalinen suora osallistuminen puolestaan on lähinnä sitä, mitä tässä kehittämishankkeessa esitelty Stoan asiakaspaneeli edustaa. Menettelytapoja voivat olla esimerkiksi kansanäänestykset, kansalaisten ja hallinnon yhteiset suunnitteluryhmät ja kansalaisraadit. Osallistujia voivat olla joko yksittäiset kansalaiset tai kansalaisten eturyhmät. Omaehtoinen suora osallistuminen taas tarkoittaa sitä, että aloitteentekijöinä ja järjestäjinä ovat kansalaiset itse eikä osallistumista kanavoida asiakaspaneelin tyyppisen toimintamallin kautta. Mielenosoitukset ja yleisönosastokirjoittelu ovat tyypillisimpiä esimerkkejä omaehtoisesta suorasta osallistumisesta.

Ari Sainio (1994, 27) puolestaan puhuu institutionaalisista ja ei-institutionaalisista osallistumismuodoista. Institutionaalisia osallistumisen muotoja ovat erilaiset laissa säädetyt kansalaisvaikuttamisen muodot, joista äänioikeus on luonnollisesti tunnetuin. Ei-institutionaalisia keinoja ovat erilaiset vapaan kansalaistoiminnan muodot, joita voidaan pitää vastareaktion viralliselle demokratialle. Institutionaalisissa osallistumismuodoissa aloitteentekijä on hallinnon edustaja ja ei-institutionaalisissa toiminta syntyy kansalaisten omasta aloitteesta. Tämä jaottelun mukaan Stoan asiakaspaneeli kuuluu institutionaalisten osallistumismuotojen piiriin, sillä ajatus asiakaspaneelin perustamisesta ja kansalaisten osallistumisen mahdollistamisesta sitä kautta on syntynyt nimenomaan Helsingin kulttuurikeskuksessa. Aloite asiakaspaneelin perustamiseksi ei siis ole tullut kaupunkilaisilta itseltään.

Kulttuurilaitoksista erityisesti museot ovat kehittäneet osallistumista ja osallistavia työtapoja. Kerron Lappeenrannan kaupungin museoiden ja Kokkolassa toimivan K. H. Renlundin museon osallistavista toimintamalleista luvussa 4.4. Kaija Kaitavuori (2007, 291–292) puhuu osallisuus-ajattelusta museoissa teoksessa *Museologia tänään*. Osallisuus-ajattelun taustalla on ajatus siitä, miten museokävijät voivat osallistua ja vaikuttaa museoiden toimintaan sen sijaan, että he ainoastaan käyttävät museoiden palveluja. Kaitavuoren mukaan osallisuus-ajattelu liittyy museoon julkisena laitoksena. Taustalla on sellaisia kysymyksiä, kuten kenelle museo kuuluu, kuka saa sanoa ja vaikuttaa museoissa, miten museon ulkopuolisten ryhmien ääni voisi kuulua museoissa ja miten museo voi vastata käyttäjien esittämiin kysymyksiin. Esimerkiksi Kaitavuori ottaa nuoret. Hänen mukaansa on selvä ero siinä, onko tarjonta nuorille suunnattua ja tuotettua vai nuorille tilaa tarjoava, osallistava. Nuorille suunnattu ja tuotettu ohjelmatarjonta pitää kohderyhmää yleisönä, osallistava toiminta taas nostaa nuoret toimijoiksi ja käyttäjiksi, joiden mielipiteillä ja näkemyksillä on merkitystä.

Nina Simon (2010) korostaa *The Participatory Museum* -teoksessaan, että yleisölähtöinen lähestymistapa on ensimmäinen askel, jolla museot ja muutkin kulttuurilaitokset muutetaan osallistavammiksi. Yleisölähtöinen lähestymistavan tulisi korvata aiemmin käytössä ollut kokemuksia tarjoava lähestymistapa. Tällä Simon ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kulttuurilaitosten henkilökunnan yleisölle suunnittelema ja tärkeänä pitämä toiminta tulisi jättää kokonaan sivuun. Yleisö pitää kuitenkin hänen mukaansa ottaa nykyistä enemmän mukaan suunniteluun. Tällä tavoin kulttuurilaitokset saavat paremmin tietoonsa sen, mitä ihmiset haluavat ja tarvitsevat. Nina Simon unelmoi tulevaisuuden kulttuurilaitoksesta, joka on täysin osallistava. Siellä kävijät ja henkilökunta jakavat henkilökohtaisia kiinnostuksen kohteitaan ja taitojaan ja kaikki tekeminen on verkottunutta. Tulevaisuuden kulttuurilaitoksessa ihmiset keskustelevat tuttu- ja tuntemattomien kanssa ja jakavat erilaisia tarinoita ja tulkintoja. Yleisö on jatkuvasti vaikuttamassa sisältöihin yhteistyön ja yhdessä tekemisen keinoin. Simonin näkemyksen mukaan kulttuurilaitokset muuttuvat sitä paremmiksi ja kiinnostavimmiksi mitä enemmän yleisö niitä käyttää.

Museoiden osallisuus-ajattelua ja Nina Simonin tulevaisuusvisioita voi mainiosti käyttää myös Stoa ja Stoa kaltaisten kulttuuritalojen yhteydessä. Stoa on useimpien museoiden tapaan julkinen laitos, joka tuottaa palveluja kaupunkilaisten verovarolla.

Mitä enemmän Stoaan palveluja käytetään, sen suurempi painoarvo niillä on. On siis syytä tehdä kaikki voitava sen eteen, että Stoasta tulisi aidosti kaupunkilaisten omaksi tuntemaksi paikka.

3.2 Kaupunkilaisten osallistumiskanavia

Liitän itse kansalaisosallistumisen kuntien toiminnassa yleisimmin kaupunkisuunnitteluun ja kaavoitukseen. Kaupunkilaisten mielipiteillä on merkitystä silloin, kun suunnitellaan uusia kaupunginosia, teitä, siltoja tai julkisen liikenteen reittejä. Näihin myös otetaan voimakkaasti kantaa muun muassa lehtien yleisönosastoissa. Myös kaupunginosayhdistykset antavat aktiivisesti lausuntoja tällaisiin aiheisiin liittyen. Kuten olen todennut, Stoa on osa Helsingin kulttuurikeskusta ja Helsingin kaupunkikonsernia. Toiminta on veronmaksajien rahoittamaa ja heitä varten järjestettyä. Miellän Helsingin kulttuurikeskukseen kuuluvien kulttuuritalojen kulttuuritarjonnan kaupunkilaisten peruspalveluksi. Jokaisella kaupunkilaisella on oikeus ja mahdollisuus halutessaan käyttää näitä palveluja. On siis kohtuullista, että rahoittajien mielipiteitä kuunnellaan myös ohjelmistoa suunniteltaessa.

Aänestysinnon laskiessa kunnat ovat tulleet yhä tietoisemmiksi siitä, että kansalaisten ääni on saatava kuuluville. Edustuksellista demokratiaa täydentämään onkin kehitetty osallistumiskeinoja, joiden kautta kuntalaiset voivat myös suuremmin vaikuttaa asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon. Kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet ovat vahvasti esillä myös lainsäädännössämme. Kunta on kansalaiselle luonnollinen paikka osallistua, sillä kaikki käyttävät kunnan palveluja ja myös rahoittavat niitä maksamalla veroja. (Suomen Kuntaliitto 2012.)

Kuntalaissa todetaan yksiselitteisesti, että valtuuston tehtävänä on pitää huolta siitä, että kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Näen jo tämän valossa, että kansalaisosallistumisen kehittäminen myös Helsingin kulttuurikeskuksessa on erittäin tärkeää. Laki antaa vinkkejä siihen, miten osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää. Näitä ovat: 1) valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia kunnan toimielimiin, 2) järjestämällä kunnan osaluuetta koskevaa hallintoa, 3) tiedottamalla kunnan asioista ja järjestämällä kuulemis-

tilaisuuksia, 4) selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa, 5) järjestämällä yhteistyötä kunnan tehtävien hoitamisessa, 6) avustamalla asukkaiden oma-aloitteista asioiden hoitoa, valmistelua ja suunnittelua sekä 7) järjestämällä kunnallisia kansanäänestyksiä. (Kuntalaki 17.3.1995/365, § 27.)

Helsingin kaupunki on ottanut kuntalain tosissaan, sillä kaupungilla on käytössä useita erilaisia osallistumiskanavia. Kerrokkartalla-osallistumiskanavalla kaupungin eri vi-rastot julkaisevat kyselyjä ajankohtaisista aiheista. Kuntalaiset voivat kertoa mielipi-teensä ja keskustella muiden kommentteista karttaa apuna käyttäen. Kaupunkilaisten mielipiteitä hyödynnetään jatkosuunnittelussa. Sivustolla on keskusteltu muun muas-sa siitä, sopisiko raitiotie Munkkivuoreen ja kysely palautetta lumitöiden sujumisesta. (Helsingin kaupunki 2012b.) Kerrokkartalla-palvelua voisi ehdottomasti hyödyntää myös Helsingin kulttuurikeskuksessa. Koska palvelu on jo olemassa, ei sitä tarvitse keksiä uudelleen. Vain kokeilemalla nähdään, voisiko tämäntyyppinen osallistamis-keino toimia kulttuurikeskuksessa. Palvelun kautta voisi vaikkapa kerätä palautetta ja esiintyjätoiveita tai pohtia kulttuurikeskuksen viestintään liittyviä uudistuksia.

Asukasiltoja järjestetään ympäri Helsinkiä muutaman kerran vuodessa. Asukasillois-sa puhutaan alueen ajankohtaisista asioista ja tulevaisuudesta. Mukana on asiantun-tijoita eri hallinnonaloilta. Myös Helsingin kulttuurikeskuksen johtoa on osallistunut asukasiltoihin vuosien varrella. Kutsu asukasiltoihin jaetaan postitse alueen asukkail-le. Asukasiltoja voi seurata suorana myös verkossa Helsinki-kanavalla osoitteessa www.helsinkikanava.fi sekä kaapelitelevisiion Stadi.TV-kanavalta. Asukasillat ovat katsottavissa myöhemmin videotallenteina Helsinki-kanavan verkkosivulla. (Helsingin kaupunki 2012c.) Helsingin kulttuurikeskuksen on syytä osallistua aktiivisesti myös asukasiltoihin, mikäli se teemojen puolesta on mahdollista.

Ruuti on 13–20-vuotiaiden helsinkiläisten oma vaikuttamiskanava, jonka toiminta aloitettiin viime vuonna. Ruudin tavoitteena on edistää nuorten äänen kuulumista. Ruuti tarjoaa tapoja vaikuttaa perinteisten tapojen lisäksi kulttuurisin ja taiteellisin keinoin sekä myös verkon ja sosiaalisen median kautta. Tavoitteena on luoda nuorille suoria väyliä neuvotella heille tärkeistä asioista virkamiesten ja poliitikkojen kanssa. Ruuti koostuu eri tapahtumista sekä nuorten omasta tekemisestä ja toiminnasta. Ruuti.net -sivuilla voi lähettää omia ideoita ja osallistua keskusteluun. Ruudilla on

kahdenkymmenen nuoren ydinryhmä, joka valitaan joka vuosi RuutiExpo-tapahtumassa. Ydinryhmä osallistuu ideoiden muokkaamiseen ja vie ruuti.netissä kehiteltyjä ajatuksia eteenpäin yhdessä Helsingin kaupungin päättäjien kanssa. (Helsingin kaupunki 2012d.) Helsingin kulttuurikeskuksen ja Stoan sen osana kannattaa ehdottomasti olla mukana aktiivisena toimijana Ruudissa. Koska nuorten tavoittaminen koetaan kulttuurikeskuksessa haastavaksi, on tällainen kanava ehdottomasti syytä ottaa käyttöön. Ruudin mahdollisuudet kannattaa selvittää ensi tilassa, mutta myös tällaisen toiminnan vaatimat resurssit täytyy ottaa huomioon.

Helsingin kaupunginhallitus asetti viime vuoden huhtikuussa demokratia-ryhmän. 15-jäseninen luottamusmiesryhmä koostui kaikista valtuustossa olevista puolueista. Ryhmän työn pohjana olivat kaupunginvaltuuston tavoitteet kansalaisten osallistumismahdollisuuksien parantamisesta ja vuorovaikutuksen lisäämisestä. Meneillään olevan valtuustokauden aikana on tarkoitus kehittää muun muassa sähköisen kuulemisen ja vaikuttamisen verkkopalveluja ja luoda alueellisia asukaspaneelleja. Demokratia-ryhmän mielestä haasteena on syrjäytyneiden ja syrjäytymisvaarassa olevien kansalaisten osallistumisen ja vaikuttamisen parantaminen. Ryhmän julkaisemassa loppuraportissa esitellään erilaisia toimenpide-ehdotuksia osallistumismahdollisuuksien parantamiseksi. Näitä ovat muun muassa erilaisten selvitysten laatimiset (osallistuvan budjetoinnin selvitys, alueellisen osallistumisen parantamisen selvitys), verkkopalvelujen kehittäminen (kaupungin tuottama asiakirja- ja tietoaaineisto helposti ja esteettömästi kaupunkilaisten saataville) sekä verkossa ja paperiversiona julkaistavan kansalaisten osallistumisen ja vaikuttamisen oppaan julkaiseminen. (Demokratia-ryhmä 2011.)

Merkille pantavaa on, että demokratiatyöryhmän loppuraportissa ei mainita sanallakaan Helsingin kulttuurikeskusta tai kulttuuria ylipäänsä. Tämä voi toki johtua siitä, että Helsingin kulttuurikeskuksella ei ole tällä hetkellä esitellä sellaisia osallistumismalleja, joita raportissa olisi voitu nostaa esille. Raporttia lukiessa tulee miettineeksi, että kenties kulttuuripalvelua ei mielletä sellaiseksi kunnalliseksi palveluksi, jonka yhteydessä nähtäisiin tarpeelliseksi puhua osallistumisesta tai vaikuttamismahdollisuuksien parantamisesta.

Kaikesta huolimatta Helsingin kulttuurikeskus on osa Helsingin kaupunkia ja demokratia-ryhmän toimenpide-ehdotukset koskettavat myös kulttuurikeskusta. Helsingin kulttuurikeskuksen on luontevaa käyttää kaupungin yhteisesti kehittämiä osallistumiskanavia. Pienenä virastona kulttuurikeskuksella ei ole mahdollisuutta käyttää valtavasti resursseja etenkin uusien verkkopalvelujen kehittämiseen. En näe tätä edes mielekkäänä vaihtoehtona. Kaupungin osallistumismahdollisuuksien kehittämisessä kannattaa kuitenkin olla mukana, sillä uskon, että myös kulttuurikeskuksella on paljon annettavaa käytävään keskusteluun.

3.3 Asiakkaat tuotekehittäjinä

Yritykset ovat perinteisesti käyttäneet asiakkaita tuotekehityksen tukena. Tyypillisin esimerkki tästä on uusien elintarviketuotteiden maistattaminen kuluttajille hyvissä ajoin ennen kuin tuotteet menevät tuotantoon. Myös teknologiateollisuudessa on käytetty käyttäjälähtöistä tuotekehitystä. Onkin vaikeaa kuvitella nykypäivänä toimivaa ja menestyvää yritystä, joka ei testaisi tuotteita etukäteen asiakkailla tai ottaisi asiakkaita jollain tavalla mukaan tuotekehitykseen. Olisiko Stoalla ja sen kaltaisilla kulttuurikeskuksilla tästä yritysten toimintatavassa jotain opittavaa? Kulttuuritalon tärkein tuote on sen ohjelmisto. Olisiko kaupunkilaisilta syytä kysyä ohjelmistoa suunniteltaessa, mitä mieltä mahdolliset käyttäjät siitä ovat?

Yrityksissä puhutaan asiakas- ja käyttäjälähtöisyydestä vähintään strategioiden ja visioiden tasolla. Aidosti asiakaslähtöisissä yrityksissä asiakassuhteiden hoitaminen on yrityksen tärkein toiminto. Tärkeää on myös niin sanottujen ei-asiakkaiden tutkiminen. Saattaa olla, että tällaisia asiakkaita tutkimalla saadaan enemmän tietoa kuin tyytyväisiä asiakkaita tutkimalla. Käyttäjälähtöiset yritykset puolestaan pyrkivät vastaamaan käyttäjien tarpeisiin. Käyttäjät elävät tuotteiden kanssa ja odottavat tuotteiden vastaavan heidän tarpeitaan ja mielikuviaan tuotteista. (Lammi 2005, 14–17.)

Markkinoilla on paljon yrityksiä ja tuotteita, jotka käyvät kisaa kuluttajien suosiosta. Parhaiten menestyvät yritykset, jotka ovat syvällisesti ymmärtäneet kohderyhmänsä ominaisuudet ja tarpeet. Käyttäjälähtöinen tuotekehitys näkee asiakkaat, kuluttajat aktiivisina toimijoina ja kuluttajien mukanaolo on tärkeää koko tuotekehitysprojektin

ajan. Kuluttajat eivät kuitenkaan suunnittele tuotteita, vaan ovat mukana suunnittelu-prosessissa. (Kortesmäki 2005, 108–109.) Ei ole itsestään selvää, että yritys voi siirtyä toteuttamaan asiakas- tai käyttäjälähtöistä toimintatapaa, sillä se vaatii toimintatapojen muutosta. Muutos voi aiheuttaa pelkoa hallinnan menettämisestä. Asiakas- ja käyttäjälähtöinen yritys ei kuvittele omistavansa osaamista tai tekevänsä hyvää tulosta yksin, vaan tällaista yritystä leimaa yhdessä tekemisen henki. (Lammi 2005, 18.)

Tämä samaa muutospelkoa hallinnan menettämisestä podetaan myös kulttuuritaloissa. Luvussa 4.1 kerron suomalaisten kulttuurikeskusten kokemuksista ja ajatuksista kansalaisosallistumisesta. Kansalaisosallistumista ei nähty yksiselitteisesti hyvänä ajatuksena. Saamissani vastauksissa pohdittiin juuri sitä, kuka ohjelmistosta loppujen lopuksi päättää, jos asiakkaat pääsetetään vaikuttamaan ja kuka on kulttuurin asiantuntija. Sama asia nousi esiin Stoaan asiakaspaneelia suunnitelleessa aivoriihessä, jossa pohdittiin ohjelmasuunnittelun muuttumista, jos asiakaspaneelin tyyppinen osallistumiskanava olisi aktiivisesti käytössä. Aivoriihessä syntyneistä ajatuksista kerron luvussa 5.

Asiakkaiden osallistuminen tuotekehitykseen ei ole yksiselitteisesti ainoastaan hyvä asia. Ei ole itsestään selvää, että joidenkin käyttäjien osallistuminen tuotekehitykseen tuottaa kaikille kuluttajille sopivia tuotteita. Tuotekehityksessä on tärkeää varmistaa, että käyttäjien osallistuminen muodostuu vakiintuneeksi toimintatavaksi ja että yrityksissä on valmiuksia ja halukkuutta jatkaa käyttäjäsuhteensa kehittämistä. (Hyvönen, Heiskanen, Repo & Saastamoinen 2007, 42.)

Juuri tämä sama problematiikka pätee myös kulttuuritalojen kohdalla. On oikeutettua kysyä, kuka pääsee vaikuttamaan kulttuuritalojen ohjelmistoon? Kuka edustaa muita käyttäjiä ja miten saataisiin aikaiseksi mahdollisimman edustava otos asiakkaista? Uskon, että myös kulttuurikeskuksissa on yritysten tapaan syytä ottaa asiakaslähtöisyys pitkän tähtäimen suunnitelmaksi ja toimintaan on sitouduttava. Ei ole järkevää lähteä vain kokeilemaan ja luovuttaa heti, jos tuloksia ei välittömästi synny.

3.4 Kulttuurituottaja osallistajana

Kun pohtii kaikkia näitä osallistumisen muotoja, asiakkaita tuotekehittäjinä ja kaupunkilaisten mahdollisuutta vaikuttaa tulevaisuudessa nykyistä enemmän kulttuuritalojen ohjelmistoon, nousee väistämättä mieleen, mikä on kulttuurituottajien rooli tässä muuttuvassa toimintakentässä. Millaista osaamista tulevaisuuden kulttuurituottajalla tulisi olla, että osallistavien menetelmien käyttö olisi hänelle mahdollista? Miltä näyttää kulttuurituotannon tulevaisuus? Muuttuvatko kulttuurituottajat taiteen ja kulttuurin asiantuntijoista mahdollistajiksi ja yhteisöllisyyden luojiksi?

Kansalaisten osallistuminen ja vapaaehtoinen kansalaisaktiivisuus nähdään kulttuurituottajan tulevaisuuden työn kannalta oleellisiksi asioiksi Katri Halosen laatimissa selvityksissä *Huomisen rientoja tuottamassa - Tapahtumatuottajien ammatin kehitystrendejä tuottajia kouluttavien ammattikorkeakoulujen näkökulmasta* (2004) ja *Visioita ja valintoja - Tapahtumatuotannon tulevaisuus helsinkiläisten tuottajien arvioimana* (2005). Erityisesti kolmannen sektorin tuottajien työnkuvaan liitetään tulevaisuudessa ajatus ihmisten osallistumisesta ja vapaaehtoisen kansalaisaktiivisuuden nykyistä tehokkaammasta hyödyntämisestä. Kulttuuri voi tarjota kansalaisille osallistumismahdollisuuksien kautta sosiaalista tyydytystä muutenkin kuin vain osallistumalla passiivisesti itse tapahtumaan. (Halonen 2004, 68.) Myös julkisella sektorilla painotetaan kansalaisaktiivisuuden herättämistä keskeisenä tulevaisuuden haasteena (Halonen 2005, 24). Halosen kyselyyn vastanneet helsinkiläiset kulttuurituottajat uskoivat, että asiakkaiden mahdollisuus vaikuttaa tapahtumien sisältöön tulee lisääntymään tulevaisuudessa (Halonen 2005, 33).

Halosen aiemmista selvityksistä on kulunut jo jonkun verran aikaa ja uudemmassa, vuonna 2010 ilmestyneessä julkaisussa *"Kulttuuri kokoaa - Kulttuuritapahtumien muuttuvat verkostot"* todetaankin, että asiakkaan rooli on muuttumassa. Tapahtumiin osallistutaan paitsi saapumalla paikan päälle myös teknologian välityksellä. Esimerkiksi julkaisussa otetaan Finnkinon elokuvateattereissa esitettävät oopperanäytökset ja ravintoloissa näytettävät urheilutapahtumat. Lisäksi esiin nostetaan sosiaalinen media, jossa tapahtumat laajenevat ajallisesti ennen ja jälkeen tapahtumaa käytäväksi kommentoinniksi. Julkaisussa esitellään erilaisia osallistumisen muotoja, joita ovat alimmillaan lipun ostaminen ja tapahtumaan saapuminen ja korkeimmillaan ko-

konaisen festivaalin rakentaminen kollektiivisesti. (Halonen 2010, 57–58.) Kulttuuritaloissa on perinteisesti suosittu alinta osallistumisen tasoa. On riittänyt, että asiakas ostaa lipun ja tulee tapahtumaan. Tänä päivänä sekään ei ole itsestään selvää. Kilpailu ihmisten vapaa-ajasta tuntuu olevan yhä kovempaa.

Aivan tuoreessa Tuottaja2020 -hankkeen loppuraportissa Halonen (2012, 50–51) jakaa kulttuurituottajien roolin muuttumisen kolmeen sfääriin. Näitä ovat taiteen tuottaja, osallisuuteen tähtäävä tuottaja ja fasilitoija. Näistä taiteen tuottajaa voidaan pitää kulttuurituottajan perusmallina. Taiteen tuottajan tehtävänä on huolehtia taiteilijan ja yleisön välille jäävästä tuotannollisesta prosessista ja jalostaa taiteellinen idea produktiksi. Tähän tapaan toimivat vaikkapa tanssiryhmien tuottajat ja myös kulttuuritalojen tuottajat. Osallisuuteen tähtäävä tuottaja taas keskittyy avaamaan taiteen luomisprosessia yleisölle. Tässä prosessissa Halonen näkee taiteilijan innostajana ja yleisön osallisena. Tuottajan tehtäväksi jää auttaa osapuolia löytämään toisensa. Taiteilija ja yleisö voivat kohdata muuallakin kuin kulttuurilaitoksissa, vaikkapa työpaikoilla tai vanhustenkeskuksissa. Tällaiselta kulttuurituottajalta edellytetään osallistavien menetelmien tuntemusta. Fasilitaattorin roolissa tuottajan tehtäväksi nousee itse tuotantoprosessin avaaminen ja ihmisten innostaminen. Sosiaalisella medially ja tilapäisyhteisöjen luomisella on toiminnassa merkittävä rooli. Rajat taiteilijan ja yleisön välillä kaikkoavat, kun kaikki haluavat olla samanaikaisesti taiteilijoita, tuottajia ja kuluttajia.

Halosen tutkimusten mukaan vaikuttaa siis siltä, että tulevaisuudessa - ja jo nyt - kulttuurituottajalta vaaditaan paljon. Mikäli tulee käymään niin, että kansalaisosallistuminen ja erilaiset taiteilijoiden ja yleisön kohtaamisiin tähtäävät toimintatavat tulevat yleistymään, on kulttuurituottajien osattava varautua tähän. Stoa ja Helsingin kulttuurikeskuksen kannalta katsottuna tämä tarkoittaa koulutuksen lisäämistä ja varmistamista ja ennen kaikkea keskustelua siitä, mihin suuntaan toimintaa halutaan lähteä kehittämään. Voi olla, että tulevaisuudessa kulttuuritalojen ohjelmisto rakennetaan täysin toisella tavalla kuin tänä päivänä. Ainakin muutoksiin täytyy varautua.

4 KANSALAIOSALLISTUMINEN MEILLÄ JA MUUALLA

Lähestyin kehittämishankkeen aikana Suomen kulttuuritaloja ja -keskuksia sekä konserttitaloja ja tiedustelin, otetaanko asiakkaiden mielipiteitä systemaattisesti huomioon siten, että niillä olisi vaikutusta ohjelmistosuunnitteluun. Pyysin esimerkkejä mahdollisesti käytössä olevista osallistamisen keinoista ja kysyin, pidetäänkö asiakkaiden mahdollisuutta vaikuttaa ohjelmistosuunnitteluun tärkeänä. Kysyin myös, käytetäänkö jossain jo nyt asiakaspaneelia tai -raatia kansalaisosallistumisen välineenä. Osallistuin myös Ateneumissa 16.2.2012 järjestettyjen Taidemuseoalan Teemapäivien pyöreään pöydän keskusteluun, jossa sain tietoa kahden suomalaisen museon tavasta osallistaa asiakkaita. Lisäksi havainnoin yhden päivän ajan Helsingin alueellisissa kulttuurikeskuksissa järjestettyjen Tuottaja tavattavissa -tapahtumien kulkua. Otin myös yhteyttä Hollantiin Theater Zuidpleiniin ja tanskalaisia kulttuurikeskuksia edustavaan Kulturhusene i Danmark -yhdistykseen sekä tutustuin Young Taten toimintaan saadakseni kansainvälistä näkökulmaa kansalaisosallistumiseen. Kansainvälisen esimerkit valikoituivat Helsingin kulttuurikeskuksen kontaktien perusteella. Minulla oli siis etukäteen tiedossa, että näissä organisaatioissa on kokemusta kansalaisosallistumisesta.

Tavoitteenani oli etsiä hyväksi havaittuja keinoja kansalaisosallistumisen mahdollistamiseksi. Tällaista muilta organisaatioilta oppimista kutsutaan vertaisarvioinniksi (benchmarking). Vertaisarviointia käytetään menetelmänä silloin, kun halutaan tietää, miten toiset organisaatiot ovat onnistuneesti käyttäneet tapaa, jota omaan organisaatioon kenties vasta suunnitellaan otettavaksi käyttöön. Vertaisarvioinnissa voidaan käyttää apuna monenlaista tiedonhankintaa, kuten tutustumiskäyntejä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 163–164.) Vertaisarvioinnin käyttö tämän kehittämishankkeen yhteydessä oli välttämätöntä. Oli tärkeää saada tietää, mitä muissa Suomen kulttuuritaloissa tehdään jo nyt kansalaisosallistumisen mahdollistamiseksi. Tein suurimman osan vertaisarvioinnista sähköpostihaastattelujen avulla. Valitsin tämän tavan siitä syystä, että se oli aikataulullisesti kustannustehokkain tapa tavoittaa mahdollisimman suuri otos Suomen kulttuuritaloja. Lisäksi tein vierailukäynnin Karataloon ja olin kirjurina pyöreään pöydän keskustelussa Taidemuseoalan Teemapäivillä.

Lähetin 14.2.2012 sähköpostia 61 suomalaisen kulttuuritalon, kulttuurikeskuksen ja konserttitalon edustajalle. Pyysin vastauksia kysymyksiini 22.2.2012 mennessä. Sain määräaikaan mennessä 10 vastausta. Lisäksi kaksi henkilöä vastasi kyselyyni määräjän umpeuduttua. Otin myös nämä myöhemmin tulleet vastaukset huomioon. Sain yhteensä 12 vastausta, mitä pidän varsin hyvänä tuloksena. Vastausten määrä kertoo kiinnostuksesta aihetta kohtaan. Tätä tukevat myös useiden vastaajien spontaanit kommentit siitä, että kehittämishankkeeni tulokset kiinnostavat heitä. En lähettänyt kysymyksiä Helsingin kulttuurikeskukseen kuuluville kulttuuritaloille, koska tiesin jo ennakkoon, että Helsingin kulttuurikeskuksessa ei ole vielä käytössä systemaattisia keinoja, joilla kansalaisosallistuminen mahdollistetaan. Poikkeuksena on Helsingin kulttuurikeskukseen kuuluva Länsi-Helsingin alueen kulttuurikeskus Kanneltalo, jossa aloitettiin senioriraatitoiminta syyskaudella 2011. Toiminta lähti vilkkaammin käyntiin tämän vuoden alussa. Kanneltalon senioriraadista kerron luvussa 4.2.

Esitin kulttuuritaloille ja -keskuksille sekä konserttitaloille lähettämässäni sähköpostissa kolme pääkysymystä ja niitä tarkentavia apukysymyksiä:

- 1) Otetaanko kulttuuritalossanne / kulttuurikeskuksessanne / konserttitalossanne systemaattisesti asiakkaiden mielipiteitä huomioon siten, että niillä olisi vaikutusta ohjelmistosuunnitteluun? Jos ei, miksi? Jos otetaan, millä tavalla? Mitä keinoja olette käyttäneet?
- 2) Oletteko käyttäneet / harkinneet käyttävänne asiakaspaneelia / asiakasraatia (joko fyysisesti kokoontuvaa tai sähköistä) kansalaisosallistumisen kanavana?
- 3) Pidättekö tärkeänä sitä, että asiakkaat pääsisivät vaikuttamaan kulttuuritalon / kulttuurikeskuksen / konserttitalon ohjelmistoon? Jos pidätte, miksi? Jos ette, miksi?

Sähköpostiini vastasivat kulttuuripalveluiden päällikkö Ulla Särkinen / Kulttuurikeskus Virta, kulttuurituottaja Annikki Alku / Vantaan kaupungin kulttuuripalvelut, Monitoimikeskus Lumo, johtaja Riitta Virtanen / Hyvinkääsali, toiminnanjohtaja Pekka Mönntinen / Kulttuuriareena Gloria, toimitusjohtaja Jouko Astor / Kulttuuri- ja kongressikeskus Verkatehdas, johtaja Ari Saonegin / Mediakeskus Lume, intendentti Marja-Liisa Lieppinen / Turun konserttitalo & Turun kaupunginorkesteri, taiteellinen johtaja Suvi Olavinen / Aino Acktén huvila, kulttuuripäällikkö Anne Patrikainen / Muuramen kulttuurikeskus, toiminnanjohtaja Hannele Liljeström / Vantaan konserttitalo Martinus, toiminnanohjaaja Johanna Vepsä / Karatalo ja viestintäpäällikkö Heljä Franssila /

Kulttuuritehdas Korjaamo. Kysyin kaikilta haastateltavilta luvan käyttää heidän vastauksiaan nimellä tässä opinnäytetyössä. Käsittelen näitä vastauksia seuraavassa luvussa 4.1.

4.1 Kansalaisosallistuminen Suomen kulttuuritaloissa

Saamieni vastausten perusteella Suomen kulttuuritalot ottavat jonkun verran huomioon asiakkaiden mielipiteitä ohjelmistoa suunniteltaessa, mutta kovin systemaattista tämä ei ole. Voisikin sanoa, että asiakkaiden mielipiteillä ei tällä hetkellä ole vielä merkittävää vaikutusta ohjelmistosuunnitteluun eikä kansalaisosallistumista ole mahdollistettu kovinkaan systemaattisesti. Käytössä ovat melko perinteiset kansalaisosallistumisen keinot, kuten tutkimukset, asiakaspalautekyselyt ja internetin palautesivut. Asiakkaiden mahdollisuutta vaikuttaa ohjelmistoon pidetään kuitenkin osittain tärkeänä. Asia herättää myös pelkoa ohjelmiston popularisoitumisesta ja päätäntävällän siirtymisestä pois kulttuurin asiantuntijoilta.

Yksi keino kartoittaa asiakkaiden mielipiteitä ovat erilaiset tutkimukset ja kyselyt. Hämeenlinnassa toimiva Verkatehdas teettää noin kahden vuoden välein tutkimuksen kuluttajien tyytyväisyydestä Verkatehtaan alueen toimintaan. Samalla Verkatehdas seuraa, miten kulttuuristen tuotteiden ja palvelujen kulutus kehittyy, muuttuu ja säilyy. Tutkimuksen tekee ulkopuolinen toimija. Verkatehtaalla koetaan hyväksi käytännöksi, että tutkija on riippumaton. (Astor 2012.) Myös Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskukseen kuuluva kulttuuriareena Gloria teettää asiakaskyselyjä, jotka tehdään haastattelututkimuksina (Mönttinen 2012). Turun konserttitalossa toimiva Turun kaupunginorkesteri järjestää vuosittain toivekonserttikyselyn, jonka perusteella kootaan kahden konsertin ohjelmat ja saadaan muutenkin toiveita ja mielipiteitä siitä, mitä ihmiset haluaisivat kuulla (Lieppinen 2012).

Hyvin usein asiakaspalaute löytää tänä päivänä tiensä kulttuuritaloihin sähköisten kanavien kautta. Hyvinkääsali saa ohjelmistotoiveita Hyvinkään kaupungin palautekanavan kautta. Useimmiten palautetta lähettävät nuoret ja jonkun verran palautekanavan kautta tulleita toiveita on myös toteutettu vuosien varrella. (Virtanen 2012.) Myös kulttuuriareena Gloriassa internetsivut ja sähköposti antavat yleisölle mahdolli-

suuden esittää toiveitaan ohjelmiston suhteen. Toiveita pyritään huomioimaan mahdollisuuksien mukaan. (Mönttinen 2012.) Turun konserttitalo saa jonkun verran toiveita sähköpostin välityksellä, mutta yksittäiset toiveet jäävät yleensä toteuttamatta (Lieppinen 2012). Imatralla toimiva kulttuurikeskus Virta saa ohjelmatoiveita asiakailta sähköpostin lisäksi Facebookin kautta (Särkinen 2012). Lippukaupan tuottama data on yksi keino seurata sitä, mikä ihmisiä ohjelmistossa kiinnostaa. Tätä toimintatapaa käyttää muun muassa Verkatehdas. (Astor 2012.)

Asiakkaiden kohtaaminen luonnollisissa yhteyksissä, kuten arkipäiväisissä tilanteissa, tapahtumien yhteydessä sekä erilaisissa yhteistyöfoorumeissa, on kulttuuritaloille luonteva tapa kartoittaa asiakkaiden ohjelmistoon kohdistuvia toiveita. Vantaan konserttitalo Martinus toimii erilaisilla foorumeilla ja tekee yhteistyötä asukasjärjestöjen kanssa. Tätä kautta välittyy myös tietoa asiakkaiden toiveista (Liljeström 2012.) Kulttuuritalo Virta saa ohjelmistoon liittyviä toiveita sidosryhmien, esimerkiksi kulttuurijärjestöjen tapaamisissa sekä tapahtumien yhteydessä. Kaikki toiveet käsitellään ohjelmistoa suunnittelevassa tuotantotiimissä. Jos toiveiden toteuttaminen on resurssien puitteissa mahdollista, pyritään toiveet ottamaan huomioon. (Särkisalo 2012.) Myös Helsingissä sijaitsevan Aino Acktén huvilan kohdalla korostuu henkilökohtainen keskustelu kulttuuritapahtumien yhteydessä. Toivottuja esiintyjä on myös jonkun verran sisällytetty ohjelmistoon. (Olavinen 2012.)

Ajatusten vaihtaminen ja keskustelu asiakkaiden kanssa korostuvat erityisesti pienemmillä paikkakunnilla toimivien kulttuuritalojen kohdalla. Kulttuuritalojen henkilökunta tulee jo ulkonäöltä tutuksi kaupunkilaisten kanssa. Muun muassa Hyvinkäällä lin työntekijät kuulevat asiakastoiveita kaupungilla liikkeessään. Mitään säännöllistä asiakkaiden ja järjestäjän mielipiteiden vaihtoa ei Hyvinkäälässä ole luotu. (Virtanen 2012.) Myös Muuramen kulttuurikeskus on saanut ohjelmatoiveita erilaisissa tilaisuuksissa keskustelujen yhteydessä. Varhaiskasvatuksen ja koulujen kulttuuritarjonnasta Muuramen kulttuurikeskus saa toiveita kulttuurikasvatuksen ohjausryhmissä. (Patrikainen 2012.)

Ohjelmistoon käytettävissä oleva budjetti sekä henkilöstöresurssit vaikuttavat merkittävästi siihen, miten asiakkaiden toiveita voidaan kuunnella ja ottaa huomioon ohjelmistosuunnittelussa. Turun konserttitalossa toimivan Turun kaupunginorkesterin oh-

jelmistossa asiakkaiden mielipiteitä otetaan huomioon, mutta muuhun konserttitoimintaan Turun konserttitalossa ei ole erillistä budjettia. Näin ollen asiakkaiden toiveitakaan ei ole mahdollista toteuttaa. (Lieppinen 2012.) Muuramen kulttuurikeskuksen kokemuksen mukaan toiveet ovat joskus liian hinnakkaita ja joskus taas liian marginaalisia. Toiveita kuitenkin kuunnellaan herkällä korvalla ja myös toteutetaan, jos se on mahdollista. (Patrikainen 2012.) Vantaan konserttitalo Martinuksessa on suhteellisen pienet määrärahat käytettävissä omaan toimintaan ja talon ohjelmistosta 2/3 onkin ulkopuolista vierailutoimintaa. Myös henkilöstöresurssit ovat niukat, sillä Martinuksella ei ole omaa kulttuurituottajaa eikä tiedottajaa. Tämä vaikeuttaa laajempaa kansalaisosallistumisen mahdollistamista. (Liljeström 2012.)

Asiakkaiden osallistumismahdollisuus herättää kulttuuritalojen, -keskusten ja konserttitalojen edustajien keskuudessa myös kysymyksiä, eikä kansalaisosallistumista nähdä yksiselitteisesti hyvänä asiana. Osalle asiakkaiden mielipiteiden huomioiminen on niin uusi asia, että mielipidettä ei kenties sen vuoksi ole vielä muodostettu.

Vantaalla toimiva Monitoimikeskus Lumo ottaa huomioon asiakkaiden mielipiteitä, mikäli se on mahdollista, mutta mitään systemaattista yleisökyselyä tai keskustelua ohjelmistosta ei ole järjestetty. (Alku 2012.) Verkatehtaalla ollaan sitä mieltä, että on erittäin tärkeää pystyä määrittämään, ketkä käyttävät kuluttajien ääntä, kuka puhuu ja kuka ei puhu. Tärkeäksi koetaan myös se, mikä vaikutus talolla itsellään ja sen työntekijöillä on siihen, keneltä mielipiteitä kysytään. Riskinä Verkatehtaalla nähdään, että aktiivinen ydin pääsee vaikuttamaan ja päättämään sisällöistä omien mielihalujensa mukaan. (Astor 2012.) Myös ohjelmiston popularisoituminen nähdään riskiksi. Hyvinkäsalissa koetaan, että jos asiakkaiden toiveet ohjaisivat nykyistä enemmän ohjelmistosuunnittelua, saattaisi käydä niin, että vain iskelmätaivaan tähdet pääsisivät lavalle (Virtanen 2012). Oman asiantuntijuuden näkyminen ohjelmistosuunnittelussa koetaan tärkeäksi. Aino Acktén huvilalla pidetään tärkeänä sitä, että ohjelmavalinnoissa säilyy taiteellisen johtajan kädenjälki. Ohjelmisto on itsessään kokonaistaide-teos ja ohjelmistovalintojen takana halutaan seistä. (Olavinen 2012.) Helsingissä toimiva Mediakeskus Lume ei huomioi asiakkaiden mielipiteitä ohjelmistosuunnittelussa siitä yksinkertaisesta syystä, että talolla ei ole omaa ohjelmistosuunnittelua (Saonegin 2012).

Selkeästi suurin osa kulttuuritalojen edustajista pitää kuitenkin tärkeänä sitä, että asiakkaat pääsisivät vaikuttamaan kulttuuritalon, -keskuksen tai konserttitalon ohjelmistoon. Helsinkiläinen kulttuuritehdas Korjaamo haluaa kehittää perinteistä, suoraviivaista ylhäältä alaspäin suuntautuvaa tuottamisen tapaa yhä enemmän kohti dialogia ja vuorovaikutusta erilaisten yleisöjensä kanssa. Korjaamo uskoo tämäntyyppisen tuotantotavan kehittävän sekä omaa työtään että Korjaamon sisältöjä. Elävän kaupunkikulttuurin luominen koetaan mahdolliseksi vain, jos vaikutusmahdollisuuksia annetaan yleisölle. (Franssila 2012.) Myös kulttuuriareena Gloriassa pidetään tärkeänä ja toivotaan, että asiakkaat tulisivat yhä voimakkaammin mukaan ohjelmistosuunnitteluun. Gloriassa on paljon ulkopuolisten tahojen (ohjelmatoimistot, teatterit, bändit, yhdistykset, koulut) järjestämiä tapahtumia, joiden yhteydessä syntyy suurempi kontakti yleisöön. Erityisen tärkeäksi yleisöjen kuunteleminen koetaan kulttuuriareena Gloriassa toiminnan kehittämisen vuoksi. Kun yleisön mielipiteet otetaan huomioon, pysytään paremmin ajan hermolla, ollaan tarvittaessa muuntautumiskykyisiä ja pystytään vastaamaan yleisön tarpeisiin. (Mönttinen 2012.)

Muuramen kulttuurikeskuksessa koetaan asiakkaiden mielipiteiden kuunteleminen erittäin tärkeäksi, koska työtä tehdään kuntalaisille, ei seinille ja kohderyhmänä ovat kaikki eri-ikäiset kuntalaiset erilaisine toiveineen ja painotuksineen. (Patrikainen 2012.) Myös Vantaan konserttitalo Martinuksessa ollaan sitä mieltä, että kuulolla on oltava ja erilaisia kansalaisosallistumisen muotoja ja mahdollisuuksia on selvitettävä (Liljeström 2012). Koska Imatralla toimiva kulttuuritalo Virta tuottaa ohjelmistoa paikallisten ja lähialueiden asukkaiden lisäksi myös matkailijoille, on mahdollisimman laajan asiakaspohjan saavuttamisen kannalta tärkeää kuulla asiakkaiden toiveita ja huomioida kaikki kävijäryhmät (Särkinen 2012). Hyvinkääsalissa puolestaan koetaan, että pienempiä yleisöryhmiä kiinnostava tarjonta (tanssitaide, klassinen musiikki, lasten tapahtumat) pääsisi kenties kansalaisosallistumisen kautta paremmin esille (Virtanen 2012).

Tulevaisuudessa useat kulttuuritalot näkevät entistä todennäköisempänä sen, että kansalaisosallistumisen mahdollisuuksia tullaan kehittämään nykyisestä. Vantaan konserttitalo Martinus on sitoutunut Vantaan kulttuuripalveluiden toimintaohjelmaan, joka sisältää kuusi erilaista painopistealuetta. Martinus tulee panostamaan erityisesti asiakkuuden kehittämiseen. Tämä tarkoittaa asiakaspalvelun laatua, vuorovaikutus-

suhteita ja toimintatapoja. Toimintatapojen on tarkoitus muotoutua tämän vuoden aikana. Suunnitelmissa on muun muassa sähköisen median käytön lisääminen. (Liljeström 2012.) Myös kulttuuritehdas Korjaamolla on vireillä projekti, joka liittyy tammi-kuussa 2012 avattuun ohjelmalliseen olohuoneeseen, Vinttiin. Korjaamolle ajatus uudentlaisesta tuottamisesta ja yleisöjen kuuntelemisesta on vielä uusi asia. Vaikka yleisön toiveita on tähänkin asti otettu mahdollisuuksien mukaan huomioon, ei systemaattista prosessia tätä varten ole vielä luotu. (Franssila 2012.)

Yhteydenottoni kulttuuritaloihin antoi vahvistusta olettamukselleni siitä, että kansalaisosallistuminen ei ole meillä vielä kovinkaan systemaattista. Oli kuitenkin ilahduttavaa kuulla, että asiaa pidetään tärkeänä ja että suunnitelmia kansalaisosallistumisen lisäämiseksi ja mahdollistamiseksi on olemassa. Monet kokivat, että asiakkaiden mielipiteiden kuunteleminen on ensiarvoisen tärkeää niin toiminnan kehittämisen kuin yleisön tarpeisiin vastaamisenkin kannalta. Epäilyksiä aiheuttavat lähinnä se, säilyykö asiantuntemus kulttuuritalojen työntekijöillä ja popularisoituuko ohjelmisto, jos asiakkaille annetaan enemmän päätösvaltaa. Nämä samat asiat nousivat esiin myös Helsingin kulttuurikeskuksen henkilökunnalle järjestämässäni aivoriihessä, jonka tarkoituksena oli pohtia asiakaspaneelia kansalaisosallistumisen kanavana. Aivoriihessä syntyneitä ajatuksia on luettavissa luvussa 5. Myös resurssien puute tuntui haittaavan kansalaisosallistumisen kehittämistä. Selvää onkin, että tällaiseen toimintaan on syytä varata riittävästi resursseja. Kansalaisosallistuminen ei todennäköisesti toimi, jos sitä pidetään vain välttämättömänä pahana ja asian organisointiin ei ole varattu riittävästi resursseja. Asiakkaiden ottaminen mukaan ohjelmistosuunnitteluun pitäisi nähdä yhtenä suunnittelun työkaluna, ei sitä haittaavana toimintana.

4.2 Asiakasraadit ohjelmistosuunnittelun työkaluna: Karatalo ja Kanneltalo

Espoon Karakalliassa sijaitseva Karatalo käyttää asiakasraateja säännöllisesti ohjelmistosuunnittelun työkaluna. Sain tietää asiasta, kun Karatalon toiminnanohjaaja Johanna Vepsä vastasi kansalaisosallistumista koskeneeseen sähköpostiviestini. Päätin tutustua Karatalon asiakasraatitoimintaan hieman tarkemmin ja tein taloon tutustumiskäynnin 28.2.2012. Kanneltalossa on puolestaan aloitettu senioriraatitoiminta syyskaudella 2011. Kulttuurituottaja Leena Virkkumaa kertoi minulle senioriraadin

toiminnasta, kun kävin tutustumassa Kanneltalon Tuottaja tavattavissa -tapahtumaan karkauspäivänä 29.2.2012.

Karatalon ja Kanneltalon raadit kiinnostivat minua erityisesti siitä syystä, että sain niiden kautta vertailupohjaa Stoan asiakaspaneelille. Oli mielenkiintoista tietää, miten tämäntyyppistä kansalaisosallistumisen keinoa on käytetty muissa, Stoan toimintaa lähellä olevissa kulttuuritaloissa. Kukaan muu sähköpostiini vastanneista kulttuuritalojen, -keskusten ja konserttitalojen edustajista ei kertonut, että heidän talossaan olisi käytössä asiakasraati tai -paneeli kansalaisosallistumisen kanavana. Muutamat olivat kuitenkin sitä mieltä, että asiakaspaneeli olisi kokeilemisen arvoinen vaihtoehto.

Karatalo on kulttuurin monitoimitalo, joka tarjoaa Karakallion alueen asukkaille monipuolista ohjelmaa laidasta laitaan. Toiminta on siten hyvin samantyyppistä kuin Stoan. Karatalossa on käytössä 137-paikkainen Musica-sali. Karatalo on Espoon kulttuuripalvelujen, nuorisopalvelujen ja työväenopiston hallinnassa. Talossa on myös mm. työväenopiston, musiikkiopisto Juvenalian ja rytmimusiikkiopisto Taukon opetustiloja sekä Espoon kuvataidekoulun luokkatila. Lisäksi rakennuksen alakerrassa toimii alueen neuvola. (Karatalo 2012.)

Asiakasraateja on käytetty Karatalossa ohjelmistosuunnittelun työkaluna noin puoleentoista vuoden ajan. Karatalon asiakasraati ei ole yksi pysyvä, säännöllisesti kokoontuva ryhmä, vaan asiakasraatien kokoonpano vaihtelee sen mukaan, mistä asioista milloinkin halutaan asiakkaiden mielipiteitä kuulla. Erityisen hyödyllisiä asiakasraadit olivat siinä vaiheessa, kun Karatalossa aloitettiin ohjelmatoiminta uudelleen muutama vuoden tauon jälkeen. Oli tärkeää tietää, mitä alueen asukkaat halusivat Karatalossa nähdä. Asiakasraadit koettiin loistavaksi työkaluksi uuden toiminnan kehittämisessä. Karatalon asiakasraadit edustavat aina jotain tiettyä kohderyhmää, esimerkiksi senioreita, paikallisen kaupunginosayhdistyksen edustajia tai iltapäiväkerhoryhmäläisiä. Tämä on todettu toimivaksi tavaksi. Senioreista koostuva asiakasraati koottiin talossa harjoittelevan kuoron jäsenistä. Karatalossa koetaan, että valmiita, jo olemassa olevia ryhmiä hyödyntämällä saadaan asiakasraadit kätevämmiin koottuihin ja kutsuttuihin paikalle. Espoolaisilla on myös mahdollisuus ilmoittautua asiakasraatien rinkiin, josta kiinnostuneita kutsutaan tarvittaessa mukaan kehittämään toimintaa kaupungin eri virastoissa. Kuntalaisten mielipiteitä saatetaan Karatalossa tiedustella

myös taiteenaloittain. Tätä tapaa on käytetty muun muassa elokuvaohjelmistoa rakennettaessa. (Vepsä 2012.)

Karatalossa ei pelätä mahdollista ohjelmiston popularisoitumista, sillä koko kalenteria ei ole tarkoitus täyttää asiakasraatien tuottamilla ideoilla. Päävastuu ohjelmistosuunnittelussa on edelleen Karatalon henkilökunnalla. Karatalossa koetaan, että kunnallisen toimijan on myös mahdollista tehdä niin sanottuja kulttuuritekoja ja ottaa ohjelmistoon uusia, nousevia kykyjä ja marginaalisempaa ohjelmistoa. Sitä, että ihmiset pääsevät vaikuttamaan asioihin ja kertomaan omia mielipiteitään ja kokemuksiin, pidetään kuitenkin erittäin tärkeänä. Kuntalaisille halutaan tarjota niitä palveluita ja ohjelmia, jotka heitä oikeasti kiinnostavat. Näin verorahat saadaan hyvään käyttöön. Asiakasraadit ovat myös pohtineet sopivia esitysaikoja (viikonpäivät, kellonajat) esityksille. Kun asiakasraadin toivoma esitys on toteutettu, on huomattu, että se löytää myös yleisönsä. Vepsä kuitenkin korostaa, että asiakasraatitoiminta on Karatalossa-kin vielä alkuvaiheessa. Puolitoista vuotta on lyhyt aika sille, että toiminnasta voisi vielä tehdä kovin laajoja johtopäätöksiä. (Vepsä 2012.)

Haasteeksi Karatalossa koetaan maahanmuuttajien äänen saaminen kuuluville. Karakalliossa asuu melko paljon maahanmuuttajia, mutta maahanmuuttajien ryhmä ei luonnollisestikaan ole homogeeninen. Alueella asuu muun muassa runsaasti Nokian kansainvälisiä työntekijöitä. Ongelmia aiheuttavat paitsi maahanmuuttajista koostuvan asiakasraadin saaminen kasaan myös se, millä kielellä asiakasraadin kokoontumisessa täytyisi kommunikoida. Kaikki maahanmuuttajat eivät välttämättä osaa vielä suomea mutta eivät kenties ymmärrä englantiakaan. Maahanmuuttajista koostuvan asiakasraadin kokoaminen vaatii Vepsän mukaan aikaa, pohdintaa ja lähestymistavan miettimistä. Myös niin sanottujen ei-kävijöiden ääni olisi Vepsän mukaan tärkeää saada kuuluville. Miksi he eivät käy Karatalossa? Mitä talossa pitäisi olla, että he osallistuisivat tapahtumiin? (Vepsä 2012.)

Asiakasraadin kokoontumisten on Johanna Vepsän (2012) mukaan syytä olla vapaamuotoisia tilaisuuksia, joissa ihmiset uskaltavat ideoida. On hyvä lähteä liikkeelle yleisestä jutustelusta ja ideoinnista. Sillä pääsee helpommin alkuun kuin suoralla ohjelmiston ideoimisella. Tärkeää on ihmisten kohtaaminen, sillä yksi ihminen edustaa aina joukkoa kaltaisiaan. Vepsän mukaan peruskuluttajalle ei aina ole ihan selvää se,

millaisia esityksiä voi mihinkin tilaan tuoda. Karataloonkin on toivottu salin kapasiteettiin nähden aivan liian suurimuotoisia teatteriesityksiä. Asiat kuitenkin selviävät keskustelemalla. Ohjelmistobudjettia Karatalon asiakasraadeille ei ole avattu, mutta sitäkään ei nähdä mahdottomaksi. Tärkeää on, että toiminta on läpinäkyvää. Karatalossa raatilaiset saavat palkkioksi osallistumisestaan kahvitarjoilut, pääsylippuja esityksiin sekä mahdollisuuden maksuttomaan uimahallikäyntiin. Johanna Vepsän mukaan etu ei saa olla se täky, jolla ihmiset saadaan osallistumaan.

Asiakasraatien lisäksi Karatalossa käytetään palautelomakkeita tilanteissa, joissa tiedetään, että joku taho tai ryhmä on käyttänyt talon palveluita. Palautelomake lähetetään perään heti ryhmän käynnin jälkeen. Samoilta tahoille on myös lähetetty kyselyitä ja pyydetty mielipiteitä, kun on suunniteltu uusia toimintoja. Perinteinen kyselylomake toimii hyvin erityisesti silloin, kun joku asia on mennyt todella pieleen. Ihmisten on helpompi antaa kirjallista kuin suullista palautetta. Myös Espoon kaupungin internetsivujen kautta tulee jonkun verran palautetta. Myös henkilökohtaisesti, suullisesti saadut asiakaspalautteet ja toiveet kirjataan säännöllisesti ylös. (Vepsä 2012.)

Karatalon kokemusten mukaan asiakasraati on yksinkertainen ja helppo keino, jos halutaan kysyä ihmisten mielipiteitä. Vepsä (2012) suosittelee sitä erityisesti nettobudjetoiduille toimipisteille (esim. Espoossa Sellosali ja Helsingissä Savoy-teatteri), sillä näille pääsylipputulolla ja siten myös asiakkaiden ohjelmistoon kohdistuvalla mielenkiinnolla on vielä suurempi merkitys kuin ei-nettobudjetoiduilla kulttuuritaloilla. Kulttuurituottajan on myös tärkeää olla itse paikalla kaikissa tapahtumissa. Näin syntyy aito kontakti ja keskusteluyhteys asiakkaisiin. Ideoita voi syntyä myös tällaisten kohtaamisten perusteella. (Vepsä 2012.)

Karatalon esimerkki asiakasraadeista antaa pohjaa ajatukselleni siitä, että kun asiakkaat pääsevät vaikuttamaan ohjelmistoon ja heidän ideoimiaan tapahtumia toteutetaan talossa, esityksiä tullaan myös katsomaan. Johanna Vepsän (2012) mukaan juuri ne tapahtumat ovat toimineet Karatalossa hyvin, joita on toteutettu asiakasraatien ideoiden pohjalta. Näen, että tämäntyyppisellä toiminnalla on siis paikkansa. Mielenkiintoista on myös Karatalon suosima malli vaihtuvista asiakasraadeista. Tässä on nähtävissä sekä hyviä että huonoja puolia. Selkeät kohderyhmät osaavat varmasti ideoida hyvin juuri heitä kiinnostavaa ohjelmistoa. On luontevaa, että seniorit

ideoivat senioreille suunnattuja tapahtumia. Ei-kävijöiden ääni on sen sijaan haastavampaa saada kuuluville, jos asiakasraadit kootaan pääsääntöisesti Karatalossa toimivista ryhmistä. Näillä asiakkaille Karatalo on jo ennestään tuttu. Karatalon kannattaisi kokeilla myös toisenlaista tapaa koota asiakasraati. Karatalo voisi vaikkapa kutsua raatiin laajemmin Karakallion asukkaita. Joukkoon saattaisi tulla sellaisiakin, jotka eivät vielä tällä hetkellä käytä talon palveluita ainakaan kovin aktiivisesti. Saattaisi olla myös hedelmällistä koota joskus sellainen asiakasraati, joka ei ole kokoonpanoltaan homogeeninen. Tällaisesta kohtaamisesta saattaa syntyä aivan uudenlaisia ideoita ja ajatuksia.

Kanneltalo on Länsi-Helsingin alueen kulttuurikeskus ja Stoan tapaan osa Helsingin kulttuurikeskusta. Kanneltalo tunnetaan laadukkaasta konserttitarjonnastaan, mutta talossa on myös paljon muuta ohjelmaa kaikenikäisille. Syyskaudella 2011 Kanneltalossa aloitettiin senioriraatitoiminta. Senioriraati tapasi ensimmäisen kerran joulukuussa 2011. Senioriraati on mukana suunnittelemassa Kanneltalossa syyskaudella 2012 toteutettavaa senioreiden kulttuuripolkua. Kulttuuripolun ideana on tarjota ryhmälle senioreita mahdollisuus osallistua Kanneltalon tapahtumiin. Tämän lisäksi heille järjestetään muun muassa taiteilijatapaamisia. (Virkkumaa 2112.)

Senioriraatia koonnut kulttuurituottaja Leena Virkkumaa (2012) haluaa kohdistaa asiakkailta tulevaa palautetta konkreettiseen lopputulokseen. Siksi senioriraatilaisiakin on pyydetty ideoimaan omalle kohderyhmälleen tarkoitettua tapahtumasarjaa. Virkkumalla on myös ollut tarkoituksena niputtaa yhteen sellaisia asioita, joita juuri tällä hetkellä pidetään Helsingin kulttuurikeskuksessa tärkeinä. Tällaisia ovat muun muassa kansalaisosallistuminen ja senioreille kohdistettu kulttuuritarjonta. Tämän vuoksi Kanneltalossa senioriraati ja senioripolku liittyvät voimakkaasti yhteen.

Kanneltalon senioriraati koostuu ihmistä, joista osa on kutsuttu henkilökohtaisesti mukaan ja osa on ilmoittautunut raatiin Kanneltalon kevätkauden 2012 ohjelmistositteessä olleen ilmoituksen perusteella. Senioriraadin toinen tapaaminen oli tammikuussa 2012. Virkkumaan (2012) mukaan senioriraati ei ole vielä tässä vaiheessa tuonut suunnitteluun kovinkaan paljon uutta näkökulmaa. Virkkumaan työtapaan kuuluu raadin kokoontumisten lisäksi lähettää tulevia ohjelmistoideoita raatilaisille kommentoitavaksi sähköpostin välityksellä. Sähköposteihin hän on saanut yleensä hy-

väksyviä kommentteja ohjelmistosuunnittelusta, mutta ei juurikaan uusia ehdotuksia senioriraadin jäseniltä. Kanneltalon senioriraadin toiminta on tosin niin alkuvaiheessa, että kovin merkittäviä tuloksia ei vielä tässä vaiheessa olekaan voinut syntyä. Aikataulut on Virkkumaan mukaan ohjelmistosuunnittelussa niin merkittävässä roolissa, että senioriraadilta ei voi edes odottaa kovin merkittävää panostusta. Paljon on kiinni siitä, milloin eri esiintyjät pääsevät Kanneltaloon esiintymään ja miten koko ohjelmisto saadaan rakennettua.

Kanneltalon senioriraati on tarttunut konkreettisesti ohjelmistosuunnittelun ytimeen, mitä pidän onnistuneena ratkaisuna. On tärkeää, että raadilla on tunne siitä, että he todella saavat vaikuttaa ja heidän toiveillaan on merkitystä. Myös Leena Virkkumaan tapa pitää senioriraati mukana aktiivisessa ohjelmistosuunnittelussa sähköpostin avulla lisää raadin tunnetta siitä, että heillä on aito mahdollisuus vaikuttaa ja heidän mielipiteitään pidetään tärkeinä. Kanneltalon senioriraatitoiminta on vielä alkuvaiheessa, joten tällä hetkellä on hankalaa analysoida sitä, onko raati tuonut ohjelmistosuunnitteluun lisäarvoa ja onko tieto senioreiden kulttuuripolusta levinnyt raadin kautta potentiaaliselle kulttuuripolun osallistujille.

4.3 Tuottajat tavattavissa Helsingin alueellisissa kulttuurikeskuksissa

Yksi tapa mahdollistaa kansalaisten vaikuttaminen kulttuuritalon ohjelmistoon, on olla helpommin tavattavissa. Tällaista osallistamiskeinoa käytettiin Helsingin alueellisissa kulttuurikeskuksissa karkauspäivänä 29.2.2012 järjestetyissä Tuottaja tavattavissa -tapahtumissa. Tapahtuman ideana oli, että kulttuurituottajat siirsivät päivän ajaksi työpisteensä talon aulaan ja olivat siellä paikalla kuuntelemassa asiakkaiden kommentteja ja toiveita liittyen talojen ohjelmistoon sekä keskustelemassa yleensä kulttuurista. Tuottaja tavattavissa -päivä järjestettiin ensimmäistä kertaa kaikissa alueellisissa kulttuurikeskuksissa samana päivänä. Päivän taustalla oli kulttuurituottajien yhteinen idea ja toive tavata kaupunkilaisia ja keskustella heidän kanssaan alueellisten kulttuurikeskusten ohjelmistosta. Vastaavanlainen päivä toteutettiin pienimuotoisempaan versioon Kanneltalossa aprillipäivänä 2011.

Käytin Tuottaja tavattavissa -päivän yhteydessä tiedonhankintamenetelmänä havainnointia. Seurasin päivän ajan kaikkien alueellisten kulttuurikeskusten Tuottaja tavattavissa -tapahtumien kulkua puolitoista tuntia kerrallaan. Kanneltalossa vierailin kello 10–11.30, Malmitalolla kello 12.30–14.00, Stoassa kello 14.30–16.00 ja Vuotalossa kello 16.30–18.00 välisenä aikana. En tehnyt strukturoitua eli jäsenneilyä havainnointia, vaan lähdin yksinkertaisesti havainnointikierrokselle katsomaan, miten tällainen osallistamiskeino käytännössä toimii. Tein päivän aikana havainnointipäiväkirjaa ja kyselin alueellisten kulttuuritalojen kulttuurituottajien mielipiteitä tapahtuman onnistumisesta. Tarkoitukseni oli olla asiakkaan ja sivusta seuraajan roolissa, ei osallistua aktiivisena toimijana itse tapahtumiin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 103–107.)

Aloitin kierroksen Kanneltalosta. Koska ajankohta oli varhainen, ei tapahtuma vielä tuossa vaiheessa päivää kerännyt kovin paljon osallistujia. Kulttuurituottajia oli mahdollista tavata Kanneltalon galleriassa ja myöhemmin päivällä salissa, jonne oli nostettu sohva. Kulttuurituottajien tarkoituksena oli tarjota asiakkaille mahdollisuus istua sohvalle, katsoa tyhjälle lavalle ja "nähdä" lavalla ne tapahtumat, joita he sinne haluaisivat tulla katsomaan. Kanneltalossa järjestettiin paljon ohjelmaa päivän aikana. Pop & Jazz konservatorion yhtyeet esiintyivät kahvilassa ja auditoriossa oli mahdollista rakentaa palapeliä. Asiakkaiden oli myös mahdollista täyttää kyselylomakkeita, jos kasvotusten jutteleminen tuntui hankalalta. Ohjelmaa tuntui olevan niin paljon, että kulttuurituottajien aikaa meni turhan paljon esiintyjistä huolehtimiseen ja aikataulujen organisointiin. Luultavasti useampi ihminen olisi pysähtynyt tapamaan tuottajia, jos käytössä olisi ollut koko päivän ajan yksi selkeä piste, jonka ääressä joku kulttuurituottajista olisi koko ajan päivystänyt. Näin yleisön olisi ollut helpompi hahmottaa, missä kulttuurituottajia olisi ollut mahdollista tavata. Kanneltalon kulttuurituottajat kokivatkin, että päivä työllisti heitä liikaa, eikä asiakaspalautetta tullut riittävästi suhteessa työpanokseen. Kanneltalossa on kuitenkin halua edelleen kehittää jonkinlaista neuvontapalvelua sekä kulttuurin kokijoille että tekijöille. Avoimissa tilaisuuksissa on mahdollisuus päästä kohtaamaan paikallisia ihmisiä. Vaikka Kanneltalon Tuottaja tavattavissa -päivä ei saanut liikkeelle suuria massoja, saivat kulttuurituottajat kuitenkin useita sellaisia kontakteja, joiden kanssa yhteistyö on tulevaisuudessa jopa todennäköistä. Tässä tapauksessa siis laatu korvasi määrän.

Malmitalossa kulttuurituottajat olivat nostaneet pöydän keskelle Malmitalon aulaa. Tarjolla oli pientä naposteltavaa ja mehua. Asiakkaiden oli mahdollista täyttää kyselylomake, jossa tiedusteltiin, millaisia tapahtumia Malmitalossa haluttaisiin nähdä. Pöytä keräsi ympärilleen paljon satunnaisia ohikulkijoita. Harvempi tuli paikalle niin, että olisi jo ennalta ollut tietoinen tapahtumasta. Malmitalon kävijät kiittelivät jo olemassa olevaa ohjelmistoa. Suurempi rynnäkkö pöydän ympärille syntyi iltapäivällä kello 15 aikaan, kun Malmisalissa alkoi 60+ -sarjan loppuunmyyty esitys. Myös muutamalta nuorelta ohikulkijalta tuli konkreettisia ohjelmaehdotuksia. Aulassa järjestetty Pohjois-Helsingin musiikkiopiston konsertti aiheutti närää joissain kävijöissä ja melusta valittiin. Ilmeisesti Malmitalon aulassa ei ole totuttu näkemään ohjelmaa keskellä päivää.

Stoassa riitti tasaisesti kävijöitä koko päivän ajan. Malmitalon tapaan useimmat kävijät olivat satunnaisia ohikulkijoita, joita houkutteli kulttuurituottajien pöydän ääreen kahvi- ja pullatarjoilu. Stoassa oli mahdollista kuvauttaa itsensä tintamareskissä ja saada saman tien tulostettu valokuva mukaan. Laulaja Cinta Hermo esitti päivän aikana muutaman kappaleen aulaan rakennetulla lavalla. Ohjelmaa oli aivan riittävästi. Ihmiset tulivat mielellään tapaamaan kulttuurituottajia ja tuntuivat olevan aidosti ilahuneita siitä, että heidän mielipiteitään haluttiin kuunnella. Kävijöistä useat olivat sellaisia, joille Stoan kulttuuritapahtumat eivät olleet erityisen tuttuja. Kulttuurituottajat saivat runsaasti kommentteja myös Stoassa usein aikaansa viettäviltä, mutta kulttuuritapahtumiin harvemmin osallistuvilta maahanmuuttajataustaisilta kävijöiltä. Stoassa oli mahdollista täyttää kyselylomake, jossa kysyttiin millaisissa tapahtumissa he Stoassa käyvät ja mistä saavat tiedon tapahtumista. Myös konkreettisia ohjelmaehdotuksia oli mahdollista esittää. Kyselylomakkeen toisella puolella oli mahdollisuus osallistua arvontaan, jossa palkintona oli lippuja Susanna Leinonen Companyn tanssiteoksen esityksiin. Ihmiset kirjoittivat mieluummin toiveitaan paperille kuin antoivat suullista palautetta.

Vuotalossa päivä oli jaettu kahteen osaan. Aamulla kulttuurituottajat olivat tavattavissa kello 10–12 välisenä aikana ja illalla kello 16–18 välisenä aikana. Vuotalon aulaan oli katettu pöytä ja tarjolla oli pientä purtavaa. Teema oli mietitty Vuotalossa esillä olleen Stephanie Lacomben Les finlandais a table - Suomalaiset ruokapöydässä - valokuvanäyttelyn henkeen. Pianisti Jan Stolt soitti illalla aulassa flyygeliä. Aamun

kävijät olivat senioreita ja pienten lasten äitejä, illalla kävijäkunta oli monenikäistä. Kävijöistä osa oli tullut paikalle varta vasten tapaamaan tuottajia. Vuosaari-lehdessä oli ennen tapahtumaa näyttävä ja kulttuurituottajien valokuvalla varustettu ennakkojuttu, joten tieto tapahtumasta oli levinnyt alueella hyvin. Myös Vuotalossa oli mahdollista täyttää kyselylomake. Tuottajat myös kirjoittivat ohjelmatoiveita ylös, jos joku ei halunnut jostain syystä lomatta täyttää.

Tuottaja tavattavissa -kierros oli erinomainen kokemus. Päivästä jäi lämmin tunnelma. Ihmiset tuntuivat olevan vilpittömästi tyytyväisiä siitä, että heidän mielipiteitään haluttiin kuunnella. Palautetta annettiin aktiivisesti. Suuri osa vastaajista oli jo nyt tyytyväisiä alueellisten kulttuurikeskusten ohjelmatarjontaan, mutta myös varteenotettavia uudistusideoita esitettiin. Suosittelen lämpimästi, että vastaavanlaisia tapahtumia järjestetään jatkossakin alueellisissa kulttuurikeskuksissa. Esimerkiksi yksi tapahtuma kaudessa voisi olla hyvä tahti.

Tuottaja tavattavissa -tapahtumat kannattaa järjestää kevyellä kädellä. Oheisohjelmaan ei kannata laittaa kovin paljon panostusta, sillä tärkeintä tällaisessa tapahtumassa on läsnä oleminen ja aito kohtaaminen ihmisten kanssa. Satunnaisten kävijöiden houkuttelemiseksi on hyvä laittaa pientä tarjoilua esille. Tarjoilujen yhteydessä on helppo kertoa päivän ideasta ja pyytää ihmisiä täyttämään palautelomakkeita tai kertomaan suusanallisesti toiveistaan ja ajatuksistaan. Kyselylomakkeet kannattaa tehdä yhteisesti niin, että kaikki käyttävät samanlaista pohjaa. Näin jatkoseuranta on helpompaa. Myös päivän käsitteleminen jälkikäteen on äärimmäisen tärkeää ja asiakkaiden palautteet on otettava tosissaan. Vain siten asiakkaille tulee aito tunne siitä, että heitä todella kuunnellaan ja heillä on mahdollisuus vaikuttaa. Hyvin ennakkomarkkinoituna ja säännöllisin väliajoin toistuvana Tuottaja tavattavissa -tapahtumalla on hyvä mahdollisuus toimia yhtenä osallistamiskeinona ja vaikuttamiskanavana. Ennakkomarkkinointia helpottaa, jos Tuottaja tavattavissa -päivät järjestetään kaikissa alueellisissa kulttuurikeskuksissa samana päivänä.

4.4 Museoiden toimintamalleja: asiakasraati ja erikoistietotoimisto

Osallistuin opinnäytetyöni ohjaaja Arto Lindholmin suosituksesta kirjurin ominaisuudessa Ateneumissa 16.2.2012 järjestettyjen Taidemuseoalan Teemapäivien pyöreään pöydän keskusteluun. Keskustelun aiheena olivat asiakasraadit. Museotoimenjohtaja Päivi Partanen Lappeenrannan kaupungista kertoi keskustelussa Lappeenrannan museoiden asiakasraadin kokemuksista ja museotoimenjohtaja Kristina Ahmas Kokolan kaupungista kertoi amatööriasiantuntijoiden roolista museossa.

Lappeenrannan museoiden asiakasraati perustettiin syksyllä 2009. Asiakasraadin jäsenet ovat ennen kaikkea asiakkuuden asiantuntijoita ja raadin avulla pyritään kehittämään museoiden asiakaspalvelua. Asiakasraadissa on 25 eri-ikäistä jäsentä, joista muutama on museon kanta-asiakkaita. Mukana on myös eri instanssien nimeämiä henkilöitä mm. vanhus- ja vammaisneuvostoista, nuorisovaltuustosta, koulu- ja päiväkotiyhteyshenkilöitä sekä Monikulttuurikeskus Momentista. Osa raatilaisista tuli mukaan saavutettavuuskartoituksen kautta, joka edelsi asiakasraadin perustamisesta. Raatilaisia haettiin myös lehti-ilmoituksilla. Haasteena Lappeenrannassa on ollut saada mukaan sellainen henkilö, joka ei yleensä käy museossa (20–30-vuotias mies). Tällaista henkilöä on etsitty, mutta ei ole vielä onnistuttu löytämään. (Partanen 2012.)

Asiakasraadin perustamista edelsi ajatus siitä, että asiakkaita haluttiin saada osallistumaan enemmän museon toimintaan. Lappeenrannassa koetaan, että museon on tultava yhä enemmän osaksi yhteisöä ja museon lonkeroita täytyy levittää kansan pariin. Näin saavutetaan parempi vaikuttavuus kaupungissa ja kaupunkilaisiin. Lappeenrannan museoiden asiakasraati kokoontuu neljä kertaa vuodessa (kaksi kertaa arki-iltaisina ja kaksi kertaa lauantaisin). Kokouksissa on asialista, mutta keskustelu rönsyilee ja tapaamiset ovat energiaa antavia. Raadin jäsenillä on kahden vuoden toimikaudet. Koko asiakasraati ei kuitenkaan vaihdu yhtä aikaa, vaan pyrkimyksenä on, että noin 1/3 jäsenistä vaihtuu kerralla. Näin saadaan kokemus ja uudet ajatukset kohtaamaan. (Partanen 2012.)

Yksi konkreettinen esimerkki asiakasraadin tekemistä uudistuksista on museomummo ja -vaaritoiminta. Mummot ja vaarit ovat ilmaisissa museoperjantaissa mukana

vertaisihmettelijöinä. Lappeenrannan museoiden väki havaitsi, että museomummoja ja -vaareja on helpompi lähestyä kuin keskusteluoppaita. Toiminnan tarkoituksena on siirtää tietoa perinteistä nuoremmille sukupolville. Asiakasraadin kanssa on myös käyty läpi asiakaskyselyissä esille nousseita kehittämiskohteita.

Asiakasraatilaiset ovat tuoneet paljon uutta näkökulmaa Lappeenrannan museoiden toimintaan. Raatilaiset ovat museon "agentteja", ruohonjuuritason markkinoijia, jotka vievät tietoa museosta omille verkostoilleen. Asiakasraadin pyörittäminen vaatii aikaa ja ajattelun muutosta ja raadin toiminta on koettava tärkeäksi. Lappeenrannan museoiden kokemusten mukaan on syytä käydä avointa keskustelua työyhteisössä ennen asiakasraadin perustamista, muuten kaikki eivät ehkä ota asiakasraatia omakseen. Lappeenrannassa oli syntyä tilanne, jossa osa henkilökunnasta ei kokenut asiakasraatia omakseen. Asia saatiin selvitettyä keskustelemalla ja tällä hetkellä asiakasraati on koko museon työkalu. (Partanen 2012.)

Hieman toisenlaisen näkemyksen kansalaisosallistumiseen tarjoaa Kokkolassa, K. H. Renlundin museon yhteydessä toimiva ETT, erikoistietotoimisto. Syksystä 2009 alkaen toiminut ETT on aktiivinen kotiseutuhistorian kerääjä, tallentaja ja levittäjä. Toiminnassa on mukana aktiivisia historian harrastajia, joita on jäsenenä tällä hetkellä noin 30. ETT-toiminta on museon strateginen valinta ja toimintamalli. Toiminta koetaan museon kannata todella tärkeäksi ja se on yhdessä linjattu. Kyseessä ei siis ole vain johdon sanelema asia. ETT:lla on museon tiloissa oma toimisto, tietopankki, kirjasto ja tietotekniset laitteet. (Ahmas 2012.)

Toiminnan taustalla on volunтарistinen ihmiskuva, jonka mukaan ihmiset muokkaavat itse oman maailmansa sekä yleisön tarpeet, arvot ja halu osallistua. ETT tarjoaa osallisuuden kokemuksia, vahvistaa asukkaiden juuria ja identiteettiä sekä tarjoaa identiteetin rakennusaineita paikkakunnalle muuttaneille. Toiminta myös vahvistaa museon osaamispääomaa ja mahdollistaa asiakaskokemustiedon keräämisen. Taustalla on myös ajatus museoon tulemisen kynnyksen madaltamisesta, uusien käyttäjäryhmien tavoittamisesta, käyttäjäjoukon kasvattamisesta ja monipuolistamisesta. (Ahmas 2012.)

Lähtökohtana on tiedon jakaminen kollektiivisesti, jolloin yleisölläkin on pääsy ammattilaistietoon. Museo tuntee arvostusta amatööritietoa ja maallikoiden asiantuntijuutta kohtaan. Tarinoista, muistoista, juoruista, suullisesta perinteestä ja anekdooteista syntyy vapaamuotoinen tietoyhteisö, jossa perinteinen ammattilaisasiantuntijuus ja amatööriasiantuntijuus täydentävät toisiaan. ETT:sta on muodostunut uusi käyttäjäryhmä, jolla on halu profiloitua museon kumppanina. ETT kokoontuu kerran kuussa ja yhdessä museon väen kanssa ETT:lla on säännöllistä yhteistä pohdintaa, tiedon jakamista, vuorovaikutusta ja molemminpuolista oppimista. ETT sai Kokkolan kaupungin kulttuuripalkinnon vuonna 2011. (Ahmas 2012.)

Museoiden mallit kansalaisosallistumisesta ovat todella mielenkiintoisia ja niistä löytyy paljon opittavaa myös kulttuuritalon kansalaisosallistumista suunniteltaessa. Lappeenrannan museoiden asiakasraatitoiminta on hyvin samantyyppistä kuin luvassa 4.2 esittelemäni Karatalon ja Kanneltalon raatien toiminta. Lappeenrannassa asiakasraatitoiminnasta on kuitenkin jo pidempi kokemus. Koska Lappeenrannan museoiden asiakasraati on säilynyt kokoonpanoltaan melko samana viimeiset kaksi vuotta, on museolla nyt aika miettiä asiakasraadin tulevaisuutta. Miten saadaan kokemus ja uudet tuulet kohtaamaan? Kiinnostaako asiakasraati uusia ihmisiä? Miten saada mukaan sellainen henkilö, joka ei käy museossa aktiivisesti? Asiakasraatitoiminta on muodostunut reilussa kahdessa vuodessa Lappeenrannassa luontevaksi osaksi museotyötä ja sitä halutaan jatkaa.

Kokkolan Erikoistietotoimisto (ETT) on selvemmin suoraan sisältöihin vaikuttava toimija kuin Lappeenrannan museoiden asiakasraati. Sellaisenaan ETT ei kenties ole kovin laajaa yleisönosaa koskettava toimintamuoto, mutta se antaa historiasta kiinnostuneille mahdollisuuden olla suoraan mukana museotyössä. Kokkolassa ei pelätä ammattilaisuuden ja amatööriasiantuntijuuden sekoittumista, vaan amatöörien tuottama tieto nähdään museon osaamispääomaa lisäävänä. ETT:n jäsenet ovat lähes työntekijöiden asemassa ja työskentelevätkin omassa toimistossaan museon tiloissa. Ihan näin tiivis kansalaisosallistumisen muoto ei kenties toimisi kulttuuritaloissa, mutta museon toimintaan tällainen istuu varmasti mainiosti.

4.5 Kansainvälisiä esimerkkejä kansalaisosallistumisesta

Hollannin Rotterdamissa sijaitseva Theater Zuidplein on hyvä esimerkki kansalaisosallistumisen aktiivisesta hyödyntämisestä. Teatteri käyttää säännöllisesti kaupunkilaisten apua ohjelmiston suunnittelussa ja tämän lisäksi myös tapahtumien toteuttamisessa. Teatterilla on käytössä niin sanottu vierailevien tuottajien käytäntö. Teatteri pyytää tavallisia rotterdamilaisia vieraileviksi tuottajiksi. Vierailevat tuottajat kutsuvat teatteriin esiintymään sellaisia taiteilijoita, joita he haluavat nähdä teatterin lavalla. Taiteilijat voivat olla joko hollantilaisia tai tulla esiintymään Rotterdamiin muualta päin maailmaa. Vierailevat tuottajat myös järjestävät ehdottamansa tapahtumat itse alusta alkaen ja saavat tapahtumista tulleet lipputulot omaan käyttöönsä. Teatterille he maksavat ainoastaan henkilökunnan palkkiot. (Siepel 2012.)

Tällainen toimintatapa on ollut teatterille menestys. Puolet Theater Zuidpleinin ohjelmistosta on vierailevien tuottajien avulla toteutettuja ja salin täyttöaste näiden tapahtumien osalta on ollut yli 71 prosenttia. Theater Zuidpleinissa ei nähdä minkäänlaista riskiä näinkin massiivisen kansalaisosallistumisen käytössä. Heidän mukaansa vierailevien tuottajien käytäntö toimii erinomaisesti. Kansalaisosallistuminen on Theater Zuidpleinille tärkeää erityisesti siitä syystä, että sillä tavalla asiakkaiden ääni saadaan kuuluville. Vierailevat tuottajat kertovat valinnoillaan teatterille sen, millainen ohjelmisto on heille tärkeää. (Siepel 2012.)

Theater Zuidpleinissa oli aikaisemmin viiden vuoden ajan käytössä asiakaspaneelityyppinen kansalaisosallistumisen keino. Vapaaehtoisista koostunut ryhmä oli mukana päättämässä teatterin ohjelmistosta yhdessä teatterin henkilökunnan kanssa. Tätä toimintatapaa ei kuitenkaan todettu toimivaksi käytännöksi. Teatterinjohtaja Doro Siepelin (2012) mukaan vapaaehtoiset alkoivat käyttäytyä kulttuurituottajien tapaan eivätkä enää edustaneet tavallista yleisöä. He eivät suunnitelleet ohjelmistoa sen mukaan, mistä he itse pitivät, vaan sen mukaan, mistä he ajattelivat muun yleisön pitävän. (Siepel 2012.)

Theater Zuidplein on siis siirtynyt kansalaisosallistumisessa asiakaspaneeli/-raati -tyyppisestä toiminnasta vieläkin syvemmälle tasolle. Kansalaiset ovat saaneet entistä enemmän valtaa, he ovat ohjelmiston suunnittelijoita ja vastaavat itse myös toteutuk-

sesta. Merkittävää on se, että teatterilla ei ole mitään negatiivista sanottavaa toimintatavasta, vaan se on todettu erittäin toimivaksi. Yleisö löytää esityksiin ja resursseja vapautuu teatterin muuhun ohjelmistosuunnitteluun.

Asiakaspaneelin lakkauttaminen oli myös perusteltu ratkaisu. Kun asiakaspaneelia ei todettu toimivaksi, teatteri jatkoi kansalaisosallistumista kehittämällä uuden toimintamallin. Uskoisin, että tämäntyyppinen toiminta voisi toimia Stoan kaltaisissa kulttuurikeskuksissa hyvin esimerkiksi maahanmuuttajaryhmien järjestämässä tilaisuuksissa. Maahanmuuttajien tavoittaminen koetaan ainakin Stoassa haasteelliseksi ja toimivimpia ovat vuosien varrella olleet sellaiset tapahtumat, joissa maahanmuuttajajärjestöt ovat olleet aktiivisesti mukana tapahtuman järjestelyissä. Näin viestintä on helpotunut ja tapahtumat ovat tavoittaneet enemmän kävijöitä. Theater Zuidpleinin käyttämä vierailevien tuottajien malli antaisi maahanmuuttaja-asiakkaille vieläkin vapaammat kädet suunnitella ohjelmistoa. Samalla heille tulisi tunne siitä, että kulttuuritalot ovat olemassa myös heitä varten. Toki tällainen toiminta vaatisi myös koordinoitua ja Stoan henkilökunnan tukea lähteäkseen kunnolla liikkeelle.

80 tanskalaista kulttuurikeskusta edustavan Kulturhusene i Danmark -yhdistyksen pääsihteeri Søren Søborg Ohlsenin (2012) mukaan kansalaisosallistuminen on Tanskan kulttuurikeskuksissa oleellisessa osassa. Monet kulttuurikeskuksista – joista ensimmäiset 1970-luvulla – on perustettu kansalaisaloitteiden pohjalta. Siten kulttuurikeskukset ovat alusta asti olleet olennainen osa kansalaisyhteiskuntaa. Useat tanskalaiset kulttuurikeskukset ovat organisoituneet itsenäisiksi yhteisöiksi tai itsehallinnollisiksi instituutioiksi. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, näitä kulttuuritaloja ohjaavat demokraattiset elimet, kuten yleiskokous. (Ohlsen 2012.)

Asiakkaiden osallistuminen kulttuuritalojen toimintaan varmistetaan siten, että kulttuuritalojen hallituksessa on asiakkaiden edustajia mukana. Tämä malli on siis hyvin samantyyppinen, joka Stoassa oli tarkoituksena ottaa käyttöön, kun talo oli vasta suunnitteluvaiheessa. Stoassa asiakaseduksesta kuitenkin luovuttiin, kun koettiin, että yksi henkilö ei voi edustaa koko laajaa asiakaskuntaa. Kirjoitin tästä aiheesta enemmän luvussa 2.2. Osassa Tanskan kulttuuritaloista kunta on päävastuussa toiminnan organisoinnista. Kulttuurikeskusten yhteydessä toimii muun muassa päiväkoiteja ja kouluja. (Ohlsen 2012.)

Ohlsen näkee, että kansalaisosallistumisessa on aina omat riskinsä, mutta ne riskit on oltava valmiita ottamaan. "Riski on edellytys kulttuuristen innovaatioiden synnylle. Vain kansalaisosallistuminen mahdollistamalla on mahdollista luoda eläviä ja paikallisesti juurtuneita kulttuurikeskuksia." (Ohlsen 2012.)

Nuorten osallistuminen nähdään Helsingin kulttuurikeskuksessa haasteeksi. Olen vuosien varrella nähnyt lukuisia esimerkkejä tapahtumista ja kursseista, joita kulttuurituottajat ovat järjestäneet tavoitteenaan saada nuoria osallistumaan niihin. Vaikka sisältö olisi kuinka laadukasta, tapahtumat ja kurssit eivät välttämättä ole tavoittaneet kohderyhmäänsä. Viestintää ei kenties ole osattu suunnata oikein tai sitten nuoret eivät ole kokeneet tapahtumia omikseen. Yksi keino saada nuoria osallistumaan kulttuuritalojen toimintaan on antaa nuorille mahdollisuus järjestää itse tapahtumia. Sama mahdollisuus voitaisiin tarjota siis sekä nuorille että maahanmuuttajille. Tällaisen mallin käytössä ollaan jo pitkällä Britanniassa. Young Tate -nimellä kulkeva ohjelma on käytössä kaikissa Tate-gallerioissa, joita ovat Tate Britain, Tate Modern, Tate Liverpool ja Tate St Ives. Young Tate perustuu siihen, että 13–25-vuotiaat nuoret järjestävät säännöllisesti ilmaisia tapahtumia nuorille kaikissa Tate-gallerioissa. Tavoitteena on järjestää ohjelmaa ja esitellä muille nuorten tekemää taidetta. Päästäkseen mukaan tapahtumia organisoivaan ryhmään, käyvät nuoret läpi niin sanotun vertais-tuen johtamisen kurssin. (Young Tate 2012.)

Helsingin kulttuurikeskuksen olisi syytä tutustua kaikkiin näihin kansainvälisiin esimerkkeihin, joita toin tässä opinnäytetyössäni esiin. Valitettavasti kansainvälistä kenttää ei ollut mahdollista haravoida tämän tarkemmin opinnäytetyön laajuus huomioon ottaen. Sen vuoksi kansalaisosallistumisen mahdollisuuksia kannattaa kartoittaa laajemminkin. Kansalaisosallistumisesta on selvästi paljon kokemusta maailmalla ja asiaa kannattaa seurata tarkkaan. Vertaisarviointia kannattaa harjoittaa esimerkiksi vierailukäyntien avulla.

5 ASIAKASPANEELIN IDEOINTI AIVORIIHIMENETELMÄN AVULLA

Kutsuin mukaan kehittämishankkeeseen kaikki Helsingin alueellisten kulttuurikeskusten kulttuurituottajat, johtajat ja tiedottajat sekä Helsingin kulttuurikeskuksen hallinnosta osastopäällikön (kulttuuripalvelut) sekä viestintäpäällikön ja viestintäsuunnittelijan, tarjoamalla heille mahdollisuuden osallistua järjestämäni aivoriiheen. Aivoriihi järjestettiin Stoassa 7.12.2011. Aivoriihessä tavoitteena oli pohtia ja ideoida yhdessä sitä, miten asiakaspaneeli käytännössä toimisi kansalaisosallistumisen kanavana. Vaikka kehittämishankkeen tavoitteena on nimenomaan kansalaisosallistumisen kehittäminen Stoan ohjelmistosuunnittelussa, pyysin aivoriihen osallistujia miettimään asiaa myös laajemmin. Tarkoituksena ei siis ollut pohtia pelkästään Stoan asiakaspaneelihanketta, vaan jokaisella oli mahdollisuus vaihtaa Stoan nimen tilalle vaikkapa edustamansa organisaation nimi ja miettiä kansalaisosallistumista laajemminkin.

Aivoriihi eli brainstorming on luovan ongelmanratkaisun menetelmä, jolla tuotetaan ideoita ryhmissä. Aivoriihessä on tärkeää, että mitään ideoita ei tyrmätä, vaan kaikki uskaltavat tuoda ideansa esille. Villien ja liioiteltujenkin ideoiden keksimiseen kannustetaan. Tätä pidin johtajuutuksena järjestämässäni aivoriihessä ja se toteutui hyvin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 145–147.) Valitsin aivoriihen menetelmäksi sen vuoksi, että se antoi osallistujille aidon mahdollisuuden olla mukana tässä kehittämishankkeessa. Pidin tätä tärkeänä, koska kehittämishanke on nimenomaan koko Helsingin kulttuurikeskusta koskettava asia.

Aivoriiheen osallistuivat minun lisäksi Stoasta johtaja Tuula Yrjö-Koskinen, kulttuurituottaja Monika Silander, kulttuurituottaja Petra Hannus ja kulttuurituottaja Ja Pellinen, Malmitalosta johtaja Antti Manninen (Manninen on myös Kanneltalon johtaja), kulttuurituottaja Risto Rätty ja kulttuurituottaja Mirka Nokka, Kanneltalosta kulttuurituottaja Sarianna Suomala ja tiedottaja Irene Salama, Vuotalosta kulttuurituottaja Tuuli Tokkola sekä kulttuurikeskuksen viestinnästä viestintäpäällikkö Terttu Sopenen ja viestintäsuunnittelija Mari Pietarila. Yhteensä osallistujia oli 13. Aivoriiheen oli varattu aikaa kaksi tuntia. Kutsuin osallistujiksi nimenomaan alueellisten kulttuurikeskusten työntekijöitä sen vuoksi, koska uskon heidän ymmärtävän Stoan toimintamal-

lin muita Helsingin kulttuurikeskuksen työntekijöitä paremmin. Halusin myös pitää ryhmäkoon riittävän pienenä, että työskentely sujuisi mahdollisimman hyvin.

Jaoin osallistujat 3–4 henkilön ryhmiin ja osallistuin myös itse ryhmätyöskentelyyn. Jaoin aivoriihen neljään eri pisteeseen, joissa pohdittiin seuraavia kysymyksiä:

- 1) Miksi asiakaspaneeli pitäisi perustaa?
- 2) Miten asiakaspaneeli konkreettisesti toimisi?
- 3) Minkälaisia etuja asiakaspaneelin jäsenen tulisi saada?
- 4) Miten ohjelmistosuunnittelu muuttuisi?

Jokaisessa pisteessä oli käytössä iso paperi, muistilappuja ja tusseja. Ryhmät saivat yhdessä keskustella kunkin pisteen teemasta ja kirjoittaa ideoitaan muistilapuille noin viidentoista minuutin ajan per piste ja kiinnittää ideat isolle paperille. Sen jälkeen pisteitä vaihdettiin. Kaikki ryhmät kävivät läpi kaikki neljä pistettä. Tarkoituksena oli tuottaa mahdollisimman paljon ideoita mitään karsimatta tai kenenkään ehdotusta tyrmäämättä.

Tein ryhmäjaon siten, että kussakin ryhmässä oli osallistujia eri kulttuuritaloista. Lopuksi kaikki ideat käytiin yhdessä läpi ja karsittiin pois päällekkäiset ideat. Aivoriihi järjestettiin niin sanotusti puhtaalta pöydältä ja vain osallistujien omat kokemukset saattoivat vaikuttaa ideoihin. En esitellyt osallistujille erilaisia asiakaspaneelimalleja tai käynyt läpi kansalaisosallistumisen teoreettisia taustoja. Esittelin ennen aivoriihen alkua osallistujille lyhyesti kehittämishankkeeni ja sen aikataulun. Korostin esittelyssä sitä, että kyse ei ole pelkästään Stoan asiakaspaneelistä, vaan että samanlaista toimintaa voi olla tulevaisuudessa myös muissa alueellisissa kulttuurikeskuksissa.

Aivoriihi onnistui erinomaisesti. Sain myös osallistujilta palautetta, että vastaavanlaisia ideointitilaisuuksia olisi syytä järjestää useamminkin erilaisten teemojen ympärille. Osallistujat tuottivat paljon hyviä ideoita ja kaikki ottivat kehittämishankkeen avoimin mielin vastaan. Käyn seuraavissa neljässä alaluvussa läpi jokaisessa pisteessä esille tulleet ideat ja ajatukset ja arvioin niiden soveltuvuutta asiakaspaneelin suunnittelun ja käytännön toteutuksen kannalta.

5.1 Miksi asiakaspaneeli pitäisi perustaa?

"Kaupunkilaisten pitää päästä osallistumaan, koska he ovat palvelujen rahoittajia ja käyttäjiä."

Ensimmäisessä pisteessä pohdittiin peruskysymystä siitä, miksi asiakaspaneeli yleensä pitäisi perustaa. Tehtävänannossa pyydettiin pohtimaan, miksi kaupunkilaisten pitäisi päästä vaikuttamaan alueellisten kulttuurikeskusten ohjelmistoon, vai pitäisikö heidän ollenkaan päästä vaikuttamaan? Ryhmät pohtivat myös asiakaspaneelin mahdollisia hyötyjä ja riskejä.

Aivoriihessä nousi kaikkein voimakkaimmin esiin ajatus siitä, että koska alueelliset kulttuurikeskukset tuottavat kulttuuripalveluja alueen asukkaille verorahoilla, on kaupunkilaisten sen vuoksi päästävä osallistumaan alueellisten kulttuurikeskusten ohjelmistosuunnitteluun. Aivoriihen osallistujat olivat myös sitä mieltä, että asiakaspaneeli on syytä perustaa, koska ohjelmistosuunnittelusta vastaavat kulttuurituottajat eivät voi olettaa tietävänsä, mitä asiakkaat haluavat ilman, että sitä heiltä kysytään. Aivoriihen osallistujat toivoivat, että asiakaspaneeli tuottaa yllättäviä ideoita ja sellaisia ohjelmaehdotuksia, jotka kulttuurituottajille eivät välttämättä muuten tulisi edes mieleen.

Vaikka aivoriihessä pohdittiin nimenomaan asukkaiden osallistumista ohjelmistosuunnitteluun, nousi ilmalle myös ajatus siitä, että asiakaspaneelin pitäisi päästä päättämään laajemminkin alueellisten kulttuurikeskusten toiminnasta. Ohjelmiston ja tapahtumien lisäksi asiakaspaneeli voisi olla mukana kehittämässä vaikkapa ympäristöä, aukioloaikoja, kahviloiden toimintaa, taidekasvatustoimintaa ja yleisötyötä. Tärkeänä pidettiin myös sitä, että asiakaspaneelin tulisi toimia viestinnän kehittämisen työkaluna.

Asiakaspaneelista koituviksi hyödyiksi mainittiin muun muassa asiakaspalvelun parantaminen, vuoropuhelun ja dialogin lisääntyminen asiakkaiden kanssa, vuorovaikutuksen rikastuttaminen, ajassa kiinni pysyminen ja paremman ohjelman tarjoaminen. Asiakaspaneelin nähtiin lisäävän osallisuutta ja yhteisöllisyyttä sekä tuovan asiakkaiden oman äänen kuuluville. Tämän katsottiin osaltaan tuovan omaa asuinalueetta lä-

heisemmäksi ja lisäävän demokratiaa. Asiakaspaneelin avulla alueellisista kulttuurikeskuksista tulisi yhä enemmän asukkaiden omia kulttuurikeskuksia.

Tärkeäksi hyödyksi nähtiin myös se, että viestintä tehostuu asiakaspaneelin avulla. Asiakaspaneelin katsottiin tuovan kulttuurikeskuksiin lisää kävijöitä vuorovaikutuksen myötä sekä lisäävän asiakkaiden sitoutumista ja tapahtumissa käymistä. Aivoriihessä myös uskottiin, että tieto tapahtumista leviää asiakaspaneelin avulla laajemmalle, kun asiakaspaneelin jäsenet kertovat tulevista tapahtumista lähipiirilleen.

Riskeinä nähtiin ohjelmiston popularisoituminen ja se, että asiakaspaneelin toiveet saattavat olla ristiriidassa alueellisten kulttuurikeskusten ohjelmistoon käytettävissä olevan budjetin kanssa. Myös asiakaspaneelin työllistävyys mietitytti aivoriihen osallistujia. Jos asiakaspaneeli otetaan työkaluksi alueellisissa kulttuurikeskuksissa, on toimintaan varattava riittävästi resursseja. Tämä vaatii myös uudenlaista osaamista. Kuten eräässä muistilapussa luki "näin laajaa hommaa ei hoideta vasurilla". Haasteeksi nähtiin se, miten asiakaspaneeliin saadaan riittävän heterogeeninen otos kaupunkilaisia. Huomattavaa oli, että asiakaspaneeliin liittyviä riskejä aivoriihessä nähtiin selkeästi vähemmän kuin hyötyjä.

Aivoriihessä kiinnitettiin huomiota myös siihen, että kaupunkilaisten ei pidä päättää kaikesta ohjelmistosta, vaan ainoastaan osasta. Asiantuntemus on säilytettävä kulttuurikeskuksen henkilökunnalla ja asiakaspaneelin ideoita on osattava suodattaa. Asiakkaiden odotukset täytyy myös lunastaa. Joku aivoriihen osallistujista totesi myös, että "tää on nyt tätä, ajan henki".

Aivoriihessä esille tulleet ajatukset antavat vahvan viestin siitä, että kaupunkilaisten osallistumismahdollisuuksien parantamista pidetään kulttuurikeskuksen tasolla tärkeinä. Asiakaspaneeli nähdään aidosti osallistumisen mahdollistajaksi ja toimintaa ollaan valmiita kokeilemaan. Uskon, että tämä Stoa:n pilottihanke antaa muille kulttuuritaloille hyvät eväät jatkokehitykselle. Aivoriihen tulokset puhuvat myös samaa kieltään vertaisarviointissa (luku 4) tulleiden näkökohtien kanssa. Kansalaisosallistuminen koetaan tärkeäksi sen vuoksi, että ohjelmisto tehdään nimenomaan asiakkaille ja veronmaksajille. Koetaan, että heillä on oikeus vaikuttaa. Myös riskit olivat hyvin samantyyppisiä, joita nousi esiin Suomen kulttuurikeskuksilta saamissani vas-

tauksissa. Pelättiin ohjelmiston popularisoitumista, resurssien puutetta ja asiantuntemuksen menettämistä.

5.2 Miten asiakaspaneeli konkreettisesti toimisi?

"Asiakaspaneelin ei tarvitse olla demokraattinen. Jos joku esittää hyvän idean, kulttuurituottaja voi käyttää sitä, vaikka muut paneelin jäsenet eivät pidäkään ideasta."

Toisessa aivoriihen pisteessä pohdittiin sitä, miten asiakaspaneeli konkreettisesti toimisi. Kuinka usein se kokoontuisi? Millaisista ihmisistä sen tulisi koostua? Kuka asiakaspaneelin toimintaa taloissa ohjaisi? Entä olisiko kasvokkain (face to face) kokoontuva vai sähköinen asiakaspaneeli toimivampi ratkaisu?

Aivoriiheen osallistuneiden mielestä asiakaspaneelille tulee asettaa selkeät rajat ja raamit. Asiakaspaneeli voisi paitsi vapaasti ideoida alueellisten kulttuurikeskusten ohjelmistoa myös valita muutamasta alustavasta ohjelmaideasta kiinnostavimmat vaihtoehdot. Tärkeänä pidettiin sitä, että asiakaspaneelitoiminta on fokusoitua mutta kevyttä, eikä se työllistä henkilökuntaa liikaa. Aivoriiheen osallistuneiden mielestä asiakaspaneeli pitäisi nähdä tuotannon suunnittelun työkaluna, eikä sitä haittaavana elementtinä. Tärkeäksi nähtiin myös se, että asiakaspaneelin toiveita on sitouduttava toteuttamaan. Tämän vuoksi asiakaspaneelille on vedettävä rajat heti alkuun. Tämä rajojen vetäminen tarkoittaa tässä yhteydessä esimerkiksi kulttuurikeskusten ohjelmistoon käytettävissä olevan budjetin kirkastamista asiakaspaneelin jäsenille. Näin välttyään epärealistisen kalliilta ohjelmaehdotuksilta. Aivoriiheen osallistuneet olivat myös sitä mieltä, että asiakaspaneelin ei tarvitse olla demokraattinen. Kaikkein ei siis ole pakko olla samaa mieltä asioista, vaan kulttuurituottajat voivat tarttua sellaisiin ideoihin, jotka eivät saa kaikkien asiakaspaneelin jäsenten varauksetonta hyväksyntää.

Kysymys siitä, millaisia ihmisiä asiakaspaneelissa olisi syytä olla mukana, jakoi aivoriihen osallistujia. Osa oli sitä mieltä, että asiakaspaneeli voisi koostua kaikenikäisistä ja olla kattava valikoima asiakaskunnasta (eri-ikäisiä, naisia ja miehiä, ihmisiä erilaisista etnisistä taustoista, yksinasuvia ja lapsiperheitä). Osa taas oli sitä mieltä, että

asiakaspaneeleita pitäisi koota useampia eri kohderyhmien mukaan (esimerkiksi nuoret, seniorit, uussuomalaiset). Ajatuksena oli, että ikäihmisiä ja nuoria ei kannata laittaa samaan ohjelmistosuunnitteluryhmään. Kaikki korostivat kuitenkin sitä, että asiakaspaneeliin täytyy saada muitakin kuin kanta-asiakkaita ja talojen äänekkäitä aktiivikäyttäjiä. Osa toivoi asiakaspaneeliin mukaan myös alueiden työntekijöitä esimerkiksi nuorisotaloilta tai vanhustenkeskuksista. Osan mielestä asiakaspaneelin jäsenten tulisi olla täysi-ikäisiä ja osa toivoi mukaan myös teini-ikäisiä osallistujia. Pohdintaa aiheutti se, miten toivotut kohderyhmät tavoitetaan. Ensimmäisen asiakaspaneelin kokoamiseen nähtiin järkeväksi kutsua mukaan kanta-asiakkaita. Näin varmistettaisiin se, että asiakaspaneeli saadaan ylipäättänsä kasattua.

Suurin osa aivoriiheen osallistuneista oli sitä mieltä, että kasvokkain kokoontuvan asiakaspaneelin olisi hyvä tavata noin kaksi kertaa vuodessa sekä kevät- että syyskaudella. Myös sähköinen asiakaspaneeli nähtiin tarpeelliseksi välineeksi. Sähköisen asiakaspaneelin eduksi nähtiin se, että sen avulla voitaisiin kysyä tarvittaessa ja nopeasti mielipidettä vaikkapa johonkin yksittäiseen ohjelmaideaan. Tällöin kysyttävän asian voisi rajata johonkin tiettyyn kohderyhmään. Useimmat aivoriiheen osallistuneista olivat sitä mieltä, että sekä kasvokkain kokoontuva että sähköinen asiakaspaneeli tarvitaan. Sähköisen asiakaspaneelin pohjaksi voidaan käyttää vaikkapa Helsingin kaupungilla käytössä olevaa Digium-kyselylomaketta.

Kysymykseen siitä, kuka asiakaspaneelitoimintaa taloissa ohjaisi, aivoriihi tuotti kaksi mallia. Toisen näkemyksen mukaan johtajat olisivat hyviä ohjaamaan toimintaa. Toisen mallin mukaan asiakaspaneelilla olisi hyvä olla kaksi vetäjää, joko kulttuurituottaja ja johtaja tai kulttuurituottaja ja tiedottaja. Asiakaspaneelin käytännön asioiden (osoitteet, esityslistat) on hyvä olla taloissa yhden henkilön hallinnassa, mutta koko henkilökunnan on oltava tietoinen asiakaspaneelin toiminnasta ja sitoutunut siihen. Koko henkilökunnalla on myös oltava pääsy asiakaspaneelin kokoontumisten esityslistoihin ja asiakaspaneelin tuottamiin ideoihin. Asiakaspaneelin tapaamisiin taas on hyvä osallistua mahdollisimman kattavalla kokoonpanolla. Toimiva yhdistelmä on varmasti sellainen, että johtaja, kulttuurituottajat ja tiedottaja osallistuvat kaikki asiakaspaneelin kokoontumisiin. Tarpeen vaatiessa esimerkiksi lipunmyyjä ja vaikkapa vahtimestareiden edustaja voisi osallistua myös asiakaspaneelin kokoontumiseen, jos käsiteltävät aiheet sitä vaativat.

Toisessa pisteessä aivoriiheen osallistuneet pohtivat myös sitä, miten koko talo saadaan sitoutettua asiakaspaneeliin, niin, että toiminta ei jää irralliseksi. Pohdittiin muun muassa mahdollisuutta ottaa muut kulttuuritalojen hallintokunnat mukaan asiakaspaneeliin. Tämän näen mielekkääksi siinä tapauksessa, jos asiakaspaneelin halutaan keskittyvän nimenomaan yleiseen asiakaspalveluun ja talon ympäristöön liittyviin asioihin. Ne asiat koskettavat kaikki taloissa toimivia hallintokuntia. Jos taas halutaan, että asiakaspaneeli on ennen kaikkea ohjelmistosuunnittelun apuväline, kuten minä sen tässä kehittämishankkeessa ajattelen, on viisasta pitää asiakaspaneeli pelkästään kulttuurikeskuksen työkaluna.

5.3 Minkälaisia etuja asiakaspaneelin jäsenen tulisi saada?

"Edut eivät saisi olla motiivi"

Kolmannessa pisteessä aivoriihen osallistujat pohtivat sitä, millaisia etuja asiakaspaneelin jäsenten tulisi saada palkkioksi osallistumisestaan ja vapaa-aikansa käyttämisestä. Ideointi oli vilkasta ja jopa hyvin viljejä ideoita keksittiin. Selvimmin ideoissa nousivat esille henkinen pääoma ja asiakaspaneelin jäsenten tunteminen itsensä tärkeiksi, niin sanotuiksi VIP-henkilöiksi. Asiakaspaneelissa mukana olemisen katsottiin tuovan osallistujilleen mahdollisuutta vaikuttaa ja osallistumisen iloa. Myös yhteisöllisyys ja uusien ihmisten tapaaminen koettiin tärkeäksi. Katsottiin myös, että edut eivät saisi olla motiivi osallistumiselle.

VIP-asiakkuus sai aivoriihen osallistujat ideoimaan muun muassa erilaisia asiakaspaneelin jäsenille suunnattuja tilaisuuksia. Tällainen voisi olla esimerkiksi konsertin ja tarjoilua sisältävän illanvieton järjestäminen noin kerran vuodessa. Asiakaspaneelin jäsenille myös lähetettäisiin kutsuja alueellisten kulttuurikeskusten taidenäyttelyjen avajaisiin ja heille järjestettäisiin omia nimikkotuoleja katsomoon. Yhden idea mukaisesti asiakaspaneelin jäsenet olisi syytä julkistaa siten, että heidän esittelynsä olisivat esimerkiksi alueellisten kulttuurikeskusten kausiesitteissä ja internetsivuilla. Asiakaspaneelin jäsenten valitsemaa ohjelmaa voitaisiin tuoda esiin vaikkapa siten, että kausiesitteeseen lisättäisiin "tämä esitys on asiakaspaneelin valitsema" -leima sellaisen tapahtuman kohdalle, jonka suunnitteluun asiakaspaneeli on osallistunut. Aivoriihes-

sä myös ehdotettiin, että asiakaspaneelin jäsenillä tulisi olla mahdollisuus järjestää omia tapahtumiaan taloissa. Erityisesti tämä nähtiin nuorien ja maahanmuuttajien kohdalla hyvänä vaihtoehtona. Tämä ajatus saa pontta hollantilaisen Theater Zuidpleinin toimintamallista, josta kerroin luvussa 4.5.

Toinen merkittäväksi noussut etu oli vapaalippujen antaminen talon kulttuuritapahtumiin asiakaspaneelin jäsenille. Tämä onkin luonteva etu, sillä asiakaspaneeliin osallistujat on kutsuttu mukaan nimenomaan ohjelmistoa suunnittelemaan. On siis oletettavaa, että he ovat kiinnostuneita kulttuuritapahtumista jo tällä hetkellä. Vapaaliput ovat myös talolle helppo ja kevyt tapa palkita asiakaspaneelin jäsenet. Käytännöllisin tapa on antaa asiakaspaneelin jäsenille lista sellaisista tapahtumista, joihin heidän on mahdollista saada vapaaliput. Sen jälkeen he voivat itse huolehtia lippujen varaamisesta.

Muiksi eduiksi asiakaspaneelin jäsenille ideoitiin muun muassa pullakahvit, tavara-palkinnot, illallinen taiteilijan kanssa ja erilaiset taiteilijatapaamiset. Aivorihi myös pohti, onko asiakaspaneelin jäsenille edes syytä antaa paljon etuja? Kaikkiaan oltiin sitä mieltä, että edun tulisi olla suhteellisen kohtuullinen ja että kasvokkain kokoontuvan asiakaspaneelin tulisi saada parempia etuja kuin mahdollisen sähköisen asiakaspaneelin. Myös pitkäaikaisesta sitoutumisesta tulisi palkita lyhyempää sitoutumista paremmin. Olen itse samalla linjalla aivoriheen osallistuneiden kanssa siitä, että edun ei pitäisi olla motivaatio osallistua asiakaspaneelin toimintaan. Pääsyliput ovat riittävä etu asiakaspaneelin kokoontumisessa olevan pienen tarjoilun lisäksi. Hyvä idea on myös asiakaspaneelin valitsemien tapahtumien merkitseminen kausiesitteisiin ja internetsivuille erillisellä leimalla. Tämä kohottaisi asiakaspaneelin merkitystä ja antaisi tapahtumille lisäarvoa.

5.4 Miten ohjelmistosuunnittelu muuttuisi?

"Mahdollisuus yhä tietoisempaan ohjelmasuunnitteluun."

"Kuka päättää? Kuka on asiantuntija?"

Neljännessä pisteessä aivoriihen osallistajat saivat miettiä, miten talojen ohjelmistosuunnittelu muuttuisi, jos asiakkaat pääsisivät vaikuttamaan ohjelmistoon. Pyysin ryhmiä punnitsemaan erilaisia aiheeseen liittyviä mahdollisuuksia ja riskejä.

Mahdollisuudeksi nähtiin, että asiakaspaneeli rikastaa tuotannon ideamaailmaa. Kun suunnitteluryhmä laajenisi, ideat monipuolistuisivat. Myös näkökulmat avartuisivat ja ohjelmiston laatu mahdollisesti paranisi. Vastuu ohjelmasuunnittelusta siirtyisi ainakin osittain kansalle ja ohjelmistosuunnittelun päätöksentekoprosessi muuttuisi. Asiakkaiden toiveiden kuunteleminen haastaisi kulttuurituottajat, kun heidän pitäisi pyrkiä vastaamaan toiveisiin. Asiakaspaneelilta saattaisi tulla parhaassa tapauksessa loistavaa ohjelmasuunnittelua.

Asiakaspaneelin nähtiin mahdollistavan yhä tietoisemmän ohjelmistosuunnittelun. Jopa kokonaan uusien ohjelmistokonseptien luominen nähtiin mahdolliseksi. Myös uudet kulttuurin lajit saataisiin mahdollisesti asiakaspaneelin avulla paremmin esiin. Erityisesti tämä nähtiin mahdollisuudeksi nuorten kohdalla. Kohderyhmän katsottiin olevan oma asiantuntijansa. Toisaalta pohdittiin sitä, kenellä on asiantuntemus. Kuka päättää loppujen lopuksi ohjelmistosta ja kenellä on vastuu?

Toinen tärkeä mahdollisuuksien ryhmä liittyi paikallisuuteen, sitouttamiseen ja asukkaiden juurruttamiseen omaan asuinalueeseensa. Aivoriihen osallistajat näkivät asiakaspaneelin jopa lisäävän sitä, että alueelle muuttavat asukkaat ottaisivat talon paremmin omakseen. Kaiken kaikkiaan alueen tarpeet saataisiin asiakaspaneelin avulla paremmin kuuluviin ja dialogi ja yhteisöllisyys lisääntyisivät.

Mahdollisia asiakaspaneeliin liittyviä riskejäkin aivoriiheen osallistuneet löysivät. Yhtenä riskinä nähtiin jo se aiemmin mainittu seikka, että asiakaspaneelin jäsenillä ei ole realistisia tietoja talojen ohjelmistobudjeteista. Tämä saattaa luoda vääriä odotuksia ja synnyttää liian kalliita ohjelmaideoita. Myös mahdollista ohjelmiston popularisointumista pidettiin riskinä. Laadun pelättiin toisaalta myös laskevan, kun mahdollisuuksissa sen arveltiin nousevan. Myös ohjelmiston epäiltiin yksipuolistuvan. Pelättiin myös sitä, että mikään ei enää riittäisi asiakkaille ja vaatimukset talojen ohjelmiston suhteen kasvaisivat, kun "kaikki haluavat kaikkea".

Työmäärän lisääntyminen oli yksi riskiryhmä. Aivoriihen osallistujat epäilivät, että asiakaspaneelin toiveiden toteuttamiseksi on kenties neuvoteltava enemmän ja se taas pidentää ohjelmistosuunnittelun aikajännettä. Tätä kautta aikataulut monimutkaistuisi. Jos asiakaspaneelille annetaan vaihtoehtoja valittavaksi, kulttuurituottajien on mietittävä ne ajoissa valmiiksi. Aivoriihi oli myös sitä mieltä, että se, millä summalla asiakaspaneelin toiveita toteutetaan, vaatii tarkkaa etukäteisbudjetointia. Myös asiakaspaneelin ylläpitäminen vaatii työtä. Kaikkiaan oltiin sitä mieltä, että asiakaspaneelijatellussa on syytä lähteä liikkeelle varovaisesti. Erityisen tärkeäksi koettiin, että monikulttuurinen yleisö saadaan myös mukaan ja että nuorten ja senioreiden ääni saadaan kuuluville.

6 STOAN ASIAKASPANEELI

Kehittämishankkeen konkreettinen käytännön tekeminen liittyi Stoan asiakaspaneelin kokoamiseen ja ensimmäisen kokoontumisen järjestämiseen. Tässä luvussa kerron näistä Stoan asiakaspaneelin kokoamiseen ja käytännön suunnitteluun liittyvistä asioista sekä asiakaspaneelin ensimmäisestä kokoontumisesta ja siellä nousseista Stoan ohjelmistosuunnitteluun liittyvistä ideoista.

Jotta asiakaspaneelin onnistumisesta raportointi ei jäisi vain omien havaintojeni vaaraan, käytin tiedonhankintamenetelmänä ryhmähaastattelua. Haastattelin Stoan kulttuurituottajia viikko asiakaspaneelin kokoontumisen jälkeen 19.3.2012 (liite 5). Stoan johtaja vastasi samoihin kysymyksiin myöhemmin sähköpostilla. Ryhmähaastattelu on tehokas tiedonkeruun muoto, koska yhdellä kerralla saadaan tietoja usealta ihmiseltä samanaikaisesti (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2008, 205). Valitsin tämän haastattelumuodon, koska tiesin ennakolta, että haastattelemani ryhmä pystyy rennosti ja vapautuneesti keskustelemaan yhdessä. Se oli myös kaikkien ajankäytön kannalta kustannustehokkain tapa. Tein ryhmähaastattelun saadakseni Stoan kulttuurituottajilta mielipiteitä ja kehittämisehdotuksia Stoan asiakaspaneelin tulevaisuudesta. Tein ryhmähaastattelun avoimena haastatteluna, jossa keskustelimme avoimesti ja tasa-vertaisesti asiakaspaneelin herättäneistä ajatuksista. Keskustelu oli epämuodollista. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 97.)

6.1 Asiakaspaneelin kokoaminen ja käytännön suunnittelu

Stoan asiakaspaneeli koottiin tammi-helmikuun 2012 aikana. Asiakaspaneelin saivat ilmoittautua kaikki helsinkiläiset. Hakijoiden asuinpaikkaa ei haluttu rajata vain Itä-Helsinkiin siitä syystä, että Stoan palveluja käyttävät muutkin kuin alueen asukkaat. Stoan kevät 2012 -esitteessä oli sivun kokoinen ilmoitus asiakaspaneelistä (liite 1). Ilmoituksessa pyydettiin asiakaspaneelistä kiinnostuneita henkilöitä lähettämään lyhyt hakemus 31.1.2012 mennessä. Stoan kevätseite ilmestyi loppiaisien jälkeen, joten ilmoittautumisaika jäi hieman liian lyhyeksi, vain reilun kolmen viikon mittaiseksi. Kun ilmoittautumisia ei heti alkuun tullut riittävästi, lähetin Stoan sähköpostilistalla oleville kanta-asiakkaille sähköpostiviestin asiakaspaneelistä. Tein asiakaspaneelistä myös lehdistötiedotteen heti tammikuun alussa (liite 2) ja lähetin sen Stoan medialistalla oleville tiedotusvälineille sähköpostilla. Tiedotteen pohjalta tehdyt uutiset julkaistiin ainakin Helsingin kaupungin internetsivuilla ja Itis-lehden verkkosivuilla. Asiakaspaneelistä oli tietoa myös Stoan omilla internetsivuilla, Helsingin kulttuurikeskuksen internetsivuilla sekä Stoan Vartti-lehden itä-painoksessa ilmestyvässä viikkoilmoituksessa. Myös Stoan Facebook-sivuilla ilmoitettiin asiakaspaneelin hausta muutamaan otteeseen.

Hakemuksia tuli määräaikaan 31.1.2012 mennessä 30 kappaletta. Kaikki hakemukset tulivat sähköpostilla. Koska haku-aikaan mennessä ei ollut tullut yhtään hakemusta maahanmuuttajataustaisilta tai alle 20-vuotiailta henkilöiltä, päätettiin haku-aikaa jatkaa 5.2.2012 asti. Tästä ilmoitettiin Stoan internet- ja Facebook-sivuilla. Hakemukset käsiteltiin Stoassa 6.2.2012. Paikalla hakemuksia käsittelemässä olivat Stoan johtaja Tuula Yrjö-Koskinen, kulttuurituottajat Monika Silander, Petra Hannus ja Ia Pellinen sekä allekirjoittanut. Hakemukset luettiin ääneen ja asiakaspaneeliin jäseniä valittaessa pyrittiin mahdollisimman suureen monimuotoisuuteen. Mukaan valikoitui 10 naista ja 3 miestä. Ikähaitari oli 20–70.

Koska asiakaspaneelin ei tullut hakemuksia maahanmuuttajataustaisilta tai nuorilta hakijoilta hakuajan jatkamisen jälkeenkään, päätettiin haku-aikaa jatkaa vielä 12.2.2012 asti. Stoan monikulttuurisesta ohjelmistosta vastaava kulttuurituottaja Petra Hannus lähetti tietoa jatkoajasta omille kontakteilleen sähköpostilla. Nuorten tavoittamiseksi olin yhteydessä Stoassa toimivaan Itäkeskuksen nuorten toimintatalo

Kipinän henkilökuntaan. Hakuajan pidentäminen toi tällä kertaa asiakaspaneelin hakijoiksi kaksi maahanmuuttajataustaista henkilöä. Nuoret eivät innostuneet hakemaan asiakaspaneeliin, vaikka hakuaikaa jatkettiin. Molemmat maahanmuuttajataustaiset henkilöt otettiin mukaan asiakaspaneeliin. Heistä toinen oli nainen ja toinen mies. Yhteensä asiakaspaneeliin valittiin siis 15 henkilöä, joista 4 oli miehiä. Asiakaspaneeliin valituista kaikki yhtä lukuun ottamatta olivat itähelsinkiläisiä.

Kun asiakaspaneeli oli saatu kasattua ja valituille ilmoitettu asiasta, aloitettiin asiakaspaneelin ensimmäisen kokoontumisen suunnittelu Stoassa 27.2.2012. Suunnittelukokoukseen osallistuivat samat henkilöt kuin asiakaspaneelin jäsenten valintatilaisuuteenkin. Suunnittelukokouksessa nousi ilmoille ajatus, että asiakaspaneelin kokoontumisessa olisi syytä keskustella myös muista kuin ohjelmistosuunnitteluun liittyvistä asioista. Toiveissa oli, että tapaamisessa puhuttaisiin ohjelmistosuunnittelun lisäksi myös Stoan ympäristöön, turvallisuuteen ja yleiseen asiakaspalveluun sekä viestinnän kehittämiseen liittyvistä asioista. Koska kyseessä oli ensimmäinen tapaaminen, pidettiin tärkeänä sitä, että kaikki paikallaolijat esittäytyvät ja myös Stoan toimintaa esitellään lyhyesti. Laadin suunnittelukokouksen pohjalta esityslistan (liite 3), jonka lähetin asiakaspaneelin jäsenille ja asiakaspaneelin tapaamiseen kutsutulle Stoan henkilökunnalle 1.3.2012.

Yllätyin iloisesti, että 32 henkilöä haki Stoan asiakaspaneelin jäseniksi. Se on erinomainen määrä, kun ottaa huomioon sen, että kyseessä on Stoan historian ensimmäinen asiakaspaneeli ja aivan uusi toimintamalli. Hakemuksia oli mielenkiintoista lukea. Suurelle osalle hakijoista Stoa oli jo ennestään tuttu paikka, mutta mukaan mahtui myös sellaisia, joille Stoan toiminta ei ollut ennestään kovin tuttua. Kaikkiaan hakijat suhtautuivat positiivisesti kulttuuriin ja kävivät ahkerasti kulttuuritapahtumissa. Tämä oli odotettavissa, sillä on melko luontevaa, että ihmiset hakeutuvat sellaisen toiminnan pariin, joka heitä jo valmiiksi kiinnostaa. Myös Stoan osalta on siis haasteena ei-kävijöiden tavoittaminen. Haasteet ovat siis samat kuin Karatalolla (luku 4.2) ja Lappeenrannan museoilla (luku 4.4).

6.2 Asiakaspaneelin ensimmäinen kokoontuminen

Stoan ensimmäinen asiakaspaneelin kokoontuminen järjestettiin maanantaina 12.3.2012 kello 18–20 välisenä aikana Stoan kerhuhuoneessa. Ainoastaan yksi asiakaspaneelin valituista ei päässyt ensimmäiseen tapaamiseen, mutta hänkin ilmoitti esteestään etukäteen. Muut 14 saapuivat sovitusti paikalle. Tämä kertoo mielestäni sitoutuneisuudesta ja innostuksesta. Tarjolla oli pientä purtavaa ja erilaisia Helsingin kulttuurikeskuksen tuotteita kasseihin pakattuna. Asiakaspaneelin jäsenille annettiin myös kirje, jossa lueteltiin sellaiset kevätkauden esitykset, joihin asiakaspaneelin jäsenillä oli oikeus saada vapaalippuja palkkioksi osallistumisestaan.

Aloitin asiakaspaneelin tapaamisen lyhyellä puheenvuorolla, jossa kerroin opinnäytetyöstäni ja kävin läpi tilaisuuden kulun. Sen jälkeen kaikki paikalla olleet kertoivat nimensä, ikänsä ja asuinpaikkansa sekä kertoivat lyhyesti suhteestaan Stoaan. Tämän jälkeen Stoan johtaja Tuula Yrjö-Koskinen piti lyhyen Stoan esittelyn ja kulttuurituottajat kertoivat Stoan ohjelmistosuunnittelun nykytilasta. Asiakaspaneelin jäsenille avattiin lyhyesti muun muassa ohjelmistosuunnitteluun liittyviä aikatauluja ja käytettävissä olevaa budjettia. Tämän jälkeen siirryttiin ideointiin. Ideointiaiheita oli ennakoon suunniteltu neljä (liite 3), joista korostin ensimmäistä, eli Stoan ohjelmiston suunnittelua. Toimin puheenjohtajana ja kirjoitin ideat ylös fläppitaululle. Ideointi oli vilkasta ja suurin osa asiakaspaneelin jäsenistä uskaltautui puhumaan ja tuomaan mielipiteitään esille. Mukana oli myös muutama sellainen henkilö, jotka ideoivat todella paljon.

Loppujen lopuksi koko tapaamisaika käytettiin Stoan ohjelmiston suunnitteluun. Muihin ideointiaiheisiin ei ehditty paneutua, eikä niihin edes yritetty ehtiä. Vilkasta keskustelua ei ollut mielekästä keskeyttää. Ohjelmiston ideoinnissa nousi esiin runsaasti monenlaisia tapahtumia ja toimintaa, jotka voidaan jakaa kahdeksaan teemaan (liite 4). Asiakaspaneeli lähti yllättävän voimakkaasti ideoimaan erilaisia yleisötyöhankkeita ja Stoan seinien ulkopuolelle suuntautuvaa toimintaa. Myös itse tekeminen, vieraisiin kulttuureihin tutustuminen ja eri sukupolvien kohtaaminen herättivät keskustelua. Tärkeäksi nähtiin myös sellaisten ryhmien osallistuminen Stoan tapahtumiin, joille kotoa liikkuminen saattaa olla mahdotonta (vanhukset, vammaiset). Stoalle tämän-

kaltaiset toiveet asettavat valtavasti haasteita. Talon päätoimintaa kun on sali- ja näyttelytilojen mahdollisimman tehokas ja monipuolinen käyttö.

Ensimmäinen tapaaminen yllätti minut positiivisesti. Keskustelu oli vilkasta ja osallistujat olivat todella motivoituneita. Myös muut Stoan työntekijät olivat iloisesti yllättyneitä asiakaspaneelin aktiivisuudesta. "Ensimmäinen tapaaminen yllätti minut erittäin positiivisesti. Koottu ryhmä oli monipuolisempi kuin olin odottanut sekä hyvin aktiivinen ja idearikas. Hyvä ennakkovalmistelu oli varmasti iso tekijä." (Yrjö-Koskinen 2012.) "Tuntui, että tapaamisessa oli vapautunut tila, jossa aika monet uskalsivat avata suunsa" (Hannus 2012). "Positiivinen yllätys oli se, että asiakaspaneeli ei ideoinut yhtään viihdetapahtumia tyyliin Jari Sillanpään konsertti" (Silander 2012). "Se yllätti, että puhetta oli niin paljon" (Pellinen 2012).

Kysyin ryhmähaastattelussa, yllättikö joku asiakaspaneelin ensimmäisessä kokoontumisessa. Yllättäviä asioita nousi esiin useita. Yksi näistä oli yleisötyön nouseminen voimakkaasti esiin ohjelmistoidoissa. "Se yllätti, että asiakaspaneelin jäsenet alkoivat suunnitella monimutkaisia yleisötyökuvioita" (Salminen 2012). "Yleisötyön nouseminen suoraan asiakaspaneelistä yllätti" (Yrjö-Koskinen 2012). Myös se yllätti, että kaikki asiakaspaneelin jäsenet eivät uskaltaneet ollenkaan ideoida. "Jotkut eivät sanoneet mitään, vaikka hakivat asiakaspaneeliin. Luulisi, että he, jotka tulevat mukaan tällaiseen, haluaisivat kommentoida. Ideoissa oli paljon sellaista, jota Stoassa jo tehdään, mutta joka ei näy samalla tavalla ulos kuin esitykset." (Silander 2012.)

Stoan seinien ulkopuolelle kohdistuneet ohjelmaideat ja odotukset saivat kulttuurituottajat mietteleäiksi. Miten asiakkaiden toiveisiin voidaan vastata vai voidaanko ollenkaan? "Tieto siitä, mikä on Stoan tehtävä, oli kenties hieman vääristynyt. Toivotaan, että asiakaspaneelin jäsenet eivät pety, jos kaikkia toiveita ei pystytä toteuttamaan." (Salminen 2012.) "Odotukset syrjäytyneiden huomioimista kohtaan olivat todella isot. Käsitys Stoan resursseista olivat epärealistisia ja odotuksia oli paljon Stoan seinien ulkopuolelle. Asiakaspaneelin kokoontumisessa ei toteutunut kehittämishankkeen otsikko, koska ideointi keskittyi niin paljon Stoan ulkopuolisiin asioihin." (Silander 2012.) "Ihmiset eivät ehkä ymmärrä, että eri tehtävät on virastoittain sidottu ja yhteistyö virastojen välillä toimii melko kankeasti. Asiakaspaneelin jäsenillä oli

hyviä ajatuksia, mutta niiden työstäminen vaatii pitkäjänteistä suunnittelutyötä." (Pellinen 2012.)

Kysyin myös ryhmähaastattelussa, antoiko asiakaspaneeli eväitä ohjelmistosuunnitteluun. Kovin konkreettisia ideoita asiakaspaneelista ei kulttuurituottajien mielestä noussut esille ainakaan tulevan syyskauden suunnittelua ajatellen. "En saanut konkreettisia ideoita ohjelmistosuunnitteluun" (Silander 2012). "En osaa nimetä mitään yksittäistä, toteuttamiskelpoista ideaa. Asiakaspaneelilla oli kuitenkin mielenkiintoista ideointia ja on aina tärkeää kuunnella ihmisiä." (Salminen 2012.) "Yksi idea oli sellainen, jonka aion ehdottomasti toteuttaa" (Pellinen 2012). Toisaalta asiakaspaneelin uudenlainen ajattelutapa sai myös innostumaan. "Asiakaspaneeli antoi eväitä ohjelmistosuunnitteluun juuri niin kiinnostavalla tavalla kuin saattoi toivoa – ei päälle liimattuja esitysideoita, vaan uutta luovia ehdotuksia lähestymistavan, Stoaan jalkautumisen, yhteistyön ja yleisön osallistumisen suhteen." (Yrjö-Koskinen 2012.)

Jos asiakaspaneelissa esiin nousseet ajatukset otetaan tosissaan, ollaan Helsingin kulttuurikeskuksessa ja luonnollisesti Stoassa uuden ajattelun edessä. Asiakaspaneelin jäsenet toivoivat osallistumista, itse tekemistä ja sitä, että kulttuuri viedään ihmisten luokse tai vaihtoehtoisesti hankalasti kotoaan pois pääsevät ihmiset tuodaan Stoaan vaikkapa kulttuuribussilla. Tämä ei ole sellaista toimintaa, jota Stoassa tai muissakaan kulttuuritaloissa olisi tähän mennessä pääsääntöisesti järjestetty. Pääpaino on taloissa tapahtuvilla esityksillä ja näyttelyillä. Toisaalta asiaa pitäisi analysoida laajemmin. Pelkästään tämä opinnäytetyö ja yksi asiakaspaneelin tapaaminen eivät anna riittävästi pohjaa toiminnan totaalille muuttamiselle.

6.3 Stoaan asiakaspaneelin jatkosuunnitelmat

Kansalaisosallistumista ei ole Stoassa ajatuksena jättää yhteen asiakaspaneelin tapaamiseen, vaan asiakaspaneelitoimintaa ja kansalaisosallistumista yleensäkin on tarkoitus jatkaa ja kehittää. Asiakaspaneelille sovittiin ensimmäisessä tapaamisessa uusi tapaamisaika ja panelistit kokoontuvat jälleen 21.5.2012. Mielestäni on tärkeää, että asiakaspaneelille annetaan aikaa. Yhden tapaamisen perusteella on mahdotonta tietää, onko asiakaspaneeli toimiva kansalaisosallistumisen muoto ja kannattaako

toimintaa jatkaa. Uskon, että vasta parin vuoden kuluttua nähdään, onko asiakaspaneeli toimiva tapa saada asiakkaiden ääni kuuluville. Ennen kaikkea Stoan ja koko Helsingin kulttuurikeskuksen on syytä miettiä suhdettaan kansalaisosallistumiseen ja pitää asiaa esillä viraston sisäisessä keskustelussa. Ei myöskään kannata jumittaa pelkkään asiakaspaneeli-ideaan, vaan pitää erilaiset vaihtoehdot ilmassa. Kansalaisosallistumiseen kannattaa tutustua myös kansainvälisesti enemmän kuin se on ollut tämän kehittämishankkeen aikana mahdollista.

Kysyin ryhmähaastattelussa, pitääkö Stoan henkilökunta tarpeellisena asiakaspaneelitoiminnan jatkamista. Yleinen tunnelma oli hyväksyvä ja sekä kulttuurituottajat että johtaja olivat sitä mieltä, että toimintaa kannattaa jatkaa. "Kyllä, näen hyödylliseksi vuorovaikutuksen syntymisen yleisöjen kanssa tälläkin foorumilla" (Yrjö-Koskinen 2012). "Ei tästä haittaakaan ole. Seuraavalle kerralle olisi hyvä antaa paneelin jäsenille teemoja, joiden pohjalta ideoidaan." (Silander 2012.)

Asiakaspaneelitoiminnalle nousi jo ensimmäisen tapaamiskerran jälkeen paljon kehittämisideoita. Kehittämisideat liittyivät asiakaspaneelin yleisiin toimintaperiaatteisiin, tapaamistiheyteen ja -ajankohtiin, asiakaspaneelin jäsenten kausien pituuteen sekä siihen, millainen kokoonpano olisi hyvä. "Panelisteille pitäisi antaa konkreettisia ehdotuksia. Esimerkiksi kaksi artistia, joista he voisivat valita." (Pellinen 2012.) "Ensimmäisessä tapaamisessa asiakaspaneeli osoittautui niin luovaksi ja idearikkaaksi, että tämä kannustaa suunnittelemaan eteenpäin radikaalistikin. Ottaisin tämän foorumin mukaan yhdeksi Stoan toiminnan kehittämisen välineeksi." (Yrjö-Koskinen 2012.) "Sama porukka ei voi jatkaa aina. Kokoonumisajankohtaa pitää aikaistaa selkeästi. Asiakaspaneelin olisi hyvä kokoontua aina alkuvuodesta ja alkusyksystä. Sellainen asiakaspaneeli on hyvä, jossa on kaikenikäisiä ja kaikenlaisia ihmisiä." (Silander 2012.) "Nuorille olisi hyvä perustaa oma asiakaspaneeli. Tai sitten annetaan nuori-asiainkeskuksen hoitaa nuorten asiat. Joku työpaja osana asiakaspaneelin kokoontumista olisi hyvä, että ei olisi pelkkää kokoustamista." (Pellinen 2012.) "Asiakaspaneelin jäsenet puhuivat paljon aikuisten työpajoista. Niitä ei ole järjestetty, koska työväenopiston tehtävä on hoitaa yli 16-vuotiaiden helsinkiläisten kurssit. Voisiko työväenopistoa ottaa enemmän mukaan esimerkiksi galleriatyöpajojen suunnitteluun?" (Silander 2012.)

Pohdimme ryhmähaastattelussa, olisiko joku muu tapa osallistaa ihmisiä parempi kuin asiakaspaneeli. Erilaisia ideoita syntyi ja kulttuurituottajien parissa eniten kannatusta sai ajatus, että Tuottaja tavattavissa -päivästä tehtäisiin jokavuotinen perinne. Tämän lisäksi sähköinen asiakaspaneeli tai nettiäänestys sai innostuneen vastaanoton. "Jos järjestetään sekä Tuottaja tavattavissa -päiviä että asiakaspaneelin kokoontumisia, voisiko näitä vertailla jotenkin ristiin tai laittaa yhteen?" (Silander 2012.) "Sähköinen asiakaspaneeli olisi hyvä olla olemassa" (Hannus 2012). "Nopea ja iisi nettiäänestys" (Silander 2012). Tämän lisäksi erilaiset kyselyt saivat kannatusta. "Esityksen jälkeen voisi olla kysely asiakkaille siitä, mitä he pitivät esityksestä ja mitä haluavat nähdä seuraavaksi" (Hannus 2012). "Järjestetään gallup-kysely Tallinnanaukiolla" (Pellinen 2012). "Koko talon esittelytilaisuuksia Itiksessä kannattaisi järjestää säännöllisesti" (Silander 2012). "Näen tämän yhtenä monista tavoista. Asiakaspaneeli-idea voisi syventää ja keskittää eri tavoin, esimerkkejä löytyy mm. ulkomailta." (Yrjö-Koskinen 2012.)

On ilahduttavaa huomata, että kansalaisosallistuminen koetaan Stoassa tärkeäksi ja asiakaspaneelia halutaan jatkaa. Nostaisin tässä kohdassa esiin resurssit. Rahaa asiakaspaneelitoiminnan ylläpitäminen ei juuri vie, mutta aikaa ja tahtotilaa se vaatii. Herääkin kysymys, kenen pitäisi olla asiakaspaneelista päävastuussa? Onko se tiedottajan, kulttuurituottajien vai johtajan työtä? Aivoriihessä (luku 5.2) pohdittiin tätä asiaa ja ajatukset olivat kahdensuuntaiset. Osa aivoriiheen osallistuneista oli sitä mieltä, että asiakaspaneeli olisi johtajan vastuulla, osa taas ehdotti kulttuurituottaja-tiedottaja -työparia tai johtaja-kulttuurituottaja -työparia. Itse näen, että asiakaspaneeli on työkalu niille, joiden työhön sillä on eniten vaikutusta. Näitä ovat kulttuurituottajat ja johtaja. Tiedottajan roolin tulee asiakaspaneelissa olla kokoava. Hänen vastuulleen voisi olla asiakaspaneelin yhteystietojen ylläpito sekä esityslistojen ja muun informaation lähettäminen asiakaspaneelin jäsenille. Sen sijaan asiakaspaneelin kokoontumisten sisällön on tultava kulttuurituottajilta ja johtajilta.

Seuraavalla kerralla Stoan asiakaspaneelissa on syytä rajata käsiteltäviä aiheita ja jakaa puheenvuoroja paremmin kuin ensimmäisessä kokoontumisessa. Näin varmistetaan, että kaikilla on mahdollisuus ideoida ja kommentoida. Asiakaspaneelissa voidaan käyttää myös erilaisia ryhmätyötekniikoita, jos näyttää siltä, että muutama eniten ideoiva henkilö on turhankin paljon äänessä. Koko työyhteisön on oltava sitoutu-

nut asiakaspaneelin toimintaan. Tämä on ehdoton edellytys onnistumiselle. Erityisen tärkeäksi näen johdon sitoutumisen. Asiakaspaneeli on nähtävä tärkeäksi työkaluksi. Jos asiakaspaneelilla ei nähdä olevan hyötyä toiminnan kehittämisen kannalta, ei sitä ole mielekästä pitää yllä.

7 OSALLISTAMISEN ONNISTUMISEN ARVIOINTI

Tämän luvun tarkoituksena on koota yhteen kehittämishankkeen aikana nousseita ajatuksia kansalaisosallistumisesta kulttuuritalojen ohjelmistosuunnittelussa. Luku toimii siis kokoavana ja arvioivana lukuna. Annan myös kehittämissuhteita Helsingin kulttuurikeskukselle ja Stoalle sen osana kansalaisosallistumisen tulevaisuudesta. Lisäksi pohdin kehittämishankkeen prosessin onnistumista. Toivon, että tämä luku ja samalla koko kehittämishanke toimii innoittajana myös niille muille Suomen kulttuuritaloille, joissa kansalaisosallistumista tällä hetkellä pohditaan.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tarjota kaupunkilaisille mahdollisuus osallistua Stoan ohjelmistosuunnitteluun ja selvittää, miten asiakaspaneeli (voidaan puhua myös asiakasraadista) voisi toimia kansalaisosallistumisen kanavana. Osallistumismahdollisuus tarjoutui asiakaspaneelin kautta, johon helsinkiläisillä oli mahdollisuus ilmoittautua mukaan. Asiakaspaneeliin valittiin 15 henkilöä ja asiakaspaneeli ehti kokoontua yhden kerran kehittämishankkeen aikana. Asiakaspaneelin tapaamisessa keskityttiin ideoimaan nimenomaan Stoan ohjelmistoa. Tältä osin tavoitteet siis täyttyivät. Asiakaspaneelin tuottamat ideat osoittautuivat laajemmiksi ja moninaisemmiksi kuin kenties ennakkoon oli ajateltu. Asiakaspaneeli ideoi suuria yleisöyöhankeita ja suuntasi toimintaa Stoan seinien ulkopuolelle. Vaikka yhden asiakaspaneelin tapaamisen perusteella ei voi tehdä laajoja johtopäätöksiä, jostain kuitenkin kertoo se, että asiakaspaneelin jäsenet toivoivat paljon osallistavaa toimintaa ja itse tekemistä perinteisten konserttien tai teatteriesitysten sijasta. Tätä asiaa Helsingin kulttuurikeskuksessa ja Stoassa on syytä seurata tarkkaan. Asiakaspaneelin toimivuutta kansalaisosallistumisen kanavana arvioin luvussa 7.3.

Olen esitellyt tämän prosessin aikana kehittämishankettani Helsingin kulttuurikeskuksen henkilökunnalle useissa eri yhteyksissä. Viimeisin tilaisuuteni puhua asiasta oli helmikuun alussa järjestetyssä yleisötyötä käsitelleessä seminaaripäivässä. Voin vilpittömästi sanoa, että kansalaisosallistuminen herättää Helsingin kulttuurikeskuksessa mielenkiintoa, mutta resurssien puute nähdään kaikkein suurimpana esteenä toiminnan laajamittaisemmalle käyttöönotolle. Helsingin kulttuurikeskuksessa pohditaan tällä hetkellä yleisötyön roolia talojen toiminnassa. Kansalaisosallistuminen ja yleisötyö kannattaa nähdä toisiaan hyödyntävinä asioina ja pohtia, miten niitä voitaisiin yhdistää. Kaikkiaan kehittämishankeprosessi on edennyt jouhevasti. Työyhteisö on suhtautunut siihen positiivisesti ja osallistunut aktiivisesti kaikkiin järjestämiini koontumisiin. Jos kuitenkin ollaan sitä mieltä, että kansalaisosallistumisen on syytä laajentua Stoasta myös muihin Helsingin kulttuurikeskuksen toimipisteisiin, vaatii se avointa keskustelua henkilökunnan kanssa. Jos osallistuminen tulee kentälle johdon antamana linjauksena, en näe, että se pidemmän päälle kantaa hedelmää. On tärkeää, että henkilökunta otetaan mukaan suunnitteluun heti alusta alkaen.

7.1 Miksi kaupunkilaisilla pitäisi olla mahdollisuus osallistua?

On syytä hieman pohtia sitä, miksi kaupunkilaisten pitäisi ylipäänsä päästä osallistumaan kulttuuritalojen ohjelmistosuunnitteluun. Yksi vastaus tähän on yksinkertaisesti sen vuoksi, koska heillä on siihen oikeus. Meillä jokaisella on kulttuuriset oikeutemme ja niihin sisältyvät oikeus osallistua kulttuurielämään ja kulttuuripolitiikan suunnitteluun ja toteuttamiseen, kuten Hannele Koivunen ja Leena Marsio (2006, 31–33) *Reilu kulttuuri? Kulttuuripolitiikan eettinen ulottuvuus ja kulttuuriset oikeudet* -selvityksessä kertovat.

Koivunen ja Marsio (2006, 31–33) jaottelevat kulttuuriset oikeudet kahteen osaan. Näitä ovat kulttuuriin ja luovuuteen liittyvät oikeudet. Kulttuuriin liittyvät oikeudet sisältävät juuri mainitsemani ja tämän kehittämishankkeen kannalta olennaiset asiat, oikeuden osallistua kulttuurielämään ja oikeuden osallistua kulttuuripolitiikan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Oikeus luovuuteen sisältää puolestaan sellaisia asioita kuin tekijänoikeudet, ilmaisunvapaus ja sananvapaus. Koivusen ja Marsion selvityksessä todetaan, että oikeus osallistua kulttuurielämään ei viittaa vain taiteesta nauttimiseen

tekijänä tai kuluttajana. Se viittaa kaikkiin kulttuurin osa-alueisiin ja sen pitäisi kattaa myös oikeuden osallistua kulttuuripolitiikan muotoilemiseen. Tekijänoikeudet on hyvin edustettuna lainsäädännössä, mutta vähemmälle huomiolle on jäänyt juuri oikeus osallistua kulttuurielämään.

Stoan ohjelmistosuunnitteluun osallistuminen antaa kaupunkilaisille mahdollisuuden toteuttaa kulttuurisia oikeuksiaan perinteistä kulttuurin kuluttamista laajemmin. Oikeuden päästä mukaan ohjelmiston suunnitteluun antaa myös kaupunkilaisten rooli toiminnan rahoittajina. Koska Stoan toiminta on verovaroin rahoitettua, antaa jo se yksistään riittävän oikeutuksen kyseenalaistaa nykyisiä toimintatapoja. Helsingin kulttuurikeskus ei rahoituksen osalta eroa millään tavalla vaikkapa kaupunkisuunnittelu- tai rakennusvirastoista, jolla on maankäyttö- ja rakennuslain nojalla lakisääteinen velvollisuus ottaa kaupunkilaiset mukaan suunnitteluun ja laatia kaikista kaavoista osallisuus- ja arviointisuunnitelmat (Bäcklund, Häkli & Schulman 2002, 8). Helsingin kulttuurikeskuksella näin voimakasta velvoitetta ei ole, mutta kuntalaki (17.3.1995/365, § 27) velvoittaa osaltaan myös kulttuurikeskusta mahdollistamaan kunnan asukkaille ja palvelujen käyttäjille edellytykset osallistua ja vaikuttaa toimintaan.

Toinen syy kansalaisosallistumisen mahdollistamiselle on toiminnan kehittäminen. Maailma muuttuu ympärillämme. On siis luontevaa, että kulttuuritalot ovat tässä muutoksessa mukana ja tarkastelevat nykyisiä käytäntöjään säännöllisesti kriittisesti. Vaikka kulttuuritalot on aikoinaan suunniteltu tiettyä tarkoitusta varten, ei voi olettaa, että tästä tarkoituksesta on pidettävä kiinni vielä vuosien päästäkin. Jos tilanne on sellainen, että ihmiset haluavat edelleen tulla katsomaan tanssia ja teatteria tai kuuntelemaan musiikkia salitiloihin ja ovat tyytyväisiä heitä varten suunniteltuun ohjelmatarjontaan, ei toimintaa ole perusteltua lähteä radikaalisti muuttamaan. Mutta ainakin asia on syytä selvittää, jos näyttää siltä, että yleisömäärät lähtevät laskuun tai toiminta ei muuten herätä toivotunlaista kiinnostusta.

Myös taloudelliset seikat on hyvä huomioida, kun pohditaan syitä sille, miksi kaupunkilaisilla pitäisi olla mahdollisuus osallistua kulttuuritalojen ohjelmistosuunnitteluun. Myös Helsingin kaupunki on joutunut vuosien varrella nipistämään menoistaan suhdannevaihteluiden mukaan. Julkisen sektorin osuus palveluverkostossa on jatkuvasti

puheenaiheena yhteiskunnassamme. Erityisesti tämä koskee terveydenhuolto- ja koulutussektoria, mutta myös kulttuuri on tässä keskustelussa mukana. Toki suuret kulttuurihankkeet ovat tähänkin asti herättäneet keskustelua, mutta ainakaan omiin korviini ei ole kantautunut kovin paljon negatiivisia kommentteja Helsingin kulttuurikeskuksen olemassaolosta. Vaikka Helsingin kulttuurikeskuksen budjetti on koko kaupungin tasolla marginaalinen, eikä merkittäviä säästöjä syntyisi edes koko virasto ja kaikki sen toimipisteet lakkauttamalla, on kulttuurikeskuksen pystyttävä tarvittaessa perustelemaan olemassaolonsa merkitys. Vankan pohjan tälle perustelulle antaa se, jos kaupunkilaiset kokevat toiminnan mielekkääksi ja heitä hyödyttäväksi sekä kaupungin vetovoimaa lisääväksi.

On myös syytä muistaa, että Helsingin kulttuurikeskuksen tehtävänä ei ole tarjota yleisölle ainoastaan sellaista, mikä heitä automaattisesti kiinnostaa. Kulttuurikeskuksen tehtävänä on olla toiminta-ajatuksensa mukaisesti taiteen, kulttuurin ja luovuuden edistäjä, joka kehittää kulttuurisesti rikasta ja monimuotoista Helsingin seutua (Helsingin kulttuurikeskus 2011b). Kulttuurisesti rikas ja monimuotoinen Helsingin seutu ei synny sillä, että kulttuuritalot tarjoavat ainoastaan sellaista, jota kaupunkilaiset itse valitsevat ohjelmistoon. On syytä myös luottaa kulttuurituottajien asiantunteemukseen ja tehdä kulttuuritekoja. Näitä tehdään nostamalla esiin sellaisia uusia taiteilijoita tai kokonaan uusia taiteenlajeja, jotka eivät vielä ole suurelle yleisölle tuttuja. Näin yleisöllekin tarjoutuu mahdollisuus kokea jotain sellaista, joka heille ei välttämättä olisi itselleen tullut ensimmäisenä mieleen.

7.2 Kansalaisosallistumisen hyödyt ja haasteet

Visioin luvun kolme alkuun kuvitteellisen skenaarion parinkymmenen vuoden päähän Stoan kaltaisen kulttuuritalon kannalta katsottuna. Skenaariossa asiakkaat nähtiin aktiivisina toimijoina, joille perinteinen kulttuuritapahtumien seuraaminen passiivisina vastaanottajina ei enää riitä. Tuollainen skenaario voi hyvinkin olla tulevaisuudessa totta ja aivan yhtä hyvin voi olla niin, että näin ei tule tapahtumaan. Olen kuitenkin vakuuttunut siitä, että jollain tavalla ihmisissä oleva osallistumisen tarve tulee vaikuttamaan myös kulttuuritalojen toimintaan.

Tämän kehittämishankkeen aikana minulle on syntynyt mielikuva siitä, että kansalaisosallistumisen tulisi olla myös kulttuuritaloissa nykyistä voimakkaammin esillä ja osana ohjelmistosuunnittelua. Olen vakuuttunut, että kaupunkilaisten mielipiteiden kuuntelemisella on väliä. Voin siis itse vilpittömästi myöntää, jos en nyt hurahaneeni kansalaisosallistumiseen, niin ainakin ajattelevani lämpimästi sen edistämisen puolesta. Itse asiassa olen aika hämmästynyt siitä, kuinka Stoa on voinut toimia niinkin hyvin kuin se tänä päivänä toimii, ilman, että kaupunkilaisia on systemaattisesti otettu mukaan ohjelmistosuunniteluun. Asiasta voidaan kiittää ammattitaitoisia kulttuurituottajia ja johtajia, joilla on ollut kysy verkostoitua ja haistaa uusimmat kulttuurielämän virtaukset.

Kysyin Stoaan henkilökunnalta ryhmähaastattelussa, mitä hyötyä heidän mielestään on sillä, että asiakkaat otetaan mukaan ohjelmistosuunniteluun. Kansalaisosallistumisen mahdollistamisella nähtiin olevan monenlaista hyötyä. "Yleisö saa haluamaansa ohjelmaa ja kokevat, että tätä tehdään juuri heille" (Salminen 2012). "Veronmaksajien rahoilla tehtävä toiminta tehdään veronmaksajien näköiseksi" (Pellinen 2012). "Synnytetään vuoropuhelu eri yleisöryhmien kanssa, kuullaan asiakkaiden tarpeita ja ollaan valmiita uudistumaan. Ohjelmistot ja näiden toteutustapa pääsee muuttumaan, palaute rikastuttaa omaa suunnittelua, pysytään ajassa kiinni." (Yrjö-Koskinen 2012.)

Tätä samaa aihetta käsiteltiin myös joulukuussa 2011 järjestämässäni aivoriihessä (luku 5.4) otsikon "Miten ohjelmasuunnittelu muuttuisi?" alla. Aivoriihessä keskityttiin nimenomaan asiakaspaneeliin, mutta ajatuksia voi ajatella laajemminkin kansalaisosallistumista koskeviksi. Aivoriiheen osallistuneet näkivät, että asiakkaiden mahdollisuus osallistua ohjelmistosuunniteluun muun muassa rikastaa tuotannon ideamaailmaa, mahdollistaa yhä tietoisemman ohjelmistosuunnittelun sekä lisää dialogia ja yhteisöllisyyttä.

Kehittämishankkeen perusteella voin allekirjoittaa kaikki nämä näkemykset, vaikka toiminnan laajempi arvioiminen onkin tämän työn puitteissa mahdotonta. Olen saanut vahvistusta ajatuksilleni erityisesti suorittamani vertaisarvioinnin kautta. Kotimaiset Karatalon, Kanneltalon sekä Lappeenrannan ja Kokkolan museoiden toimintatavat ja kansainväliset esimerkit antoivat todella rohkaisevaa viestiä kansalaisosallistumisen mahdollisuuksista ja siitä lisäarvosta, jota se kulttuurilaitoksille tuo. Ilahduttavaa oli

myös nähdä työtovereiden positiivinen suhtautuminen kansalaisosallistumiseen. Tätä kertoi osaltaan järjestämäni aivoriihi ja siellä vallinnut aktiivinen ja innostunut ideointi.

Kansalaisosallistumista ei kuitenkaan ole syytä kokeilla vain sen vuoksi, että se sattuu olemaan ajan henki ja asiaa tuodaan esille strategioissa. Kansalaisosallistuminen on koettava aidosti työkaluksi ja -välineeksi ohjelmistoa suunniteltaessa. Osallistumisen on siis tuotava jotain positiivista lisäarvoa kulttuuritalojen toimintaan. Olkoon se sitten uusia ohjelmaideoita, sitoutuneempaa asiakaskuntaa tai viestinnän kehittämistä. Tosiasia on, että jos osallistaminen hoidetaan kunnolla, vaati se aikaa, resursseja ja uudenlaista osaamista. Lisäksi se vaatii sitoutumista erityisesti johdolta, mutta myös kaikilta niiltä työntekijöiltä, joiden työhön kansalaisosallistumisella on vaikutusta.

Kysyin ryhmähaastattelussa myös, mitä haasteita asiakkaiden ottaminen mukaan ohjelmistosuunnitteluun mahdollisesti aiheuttaa. Yleisesti ottaen haasteet tuntuivat liittyvän siihen, miten toiveisiin voidaan vastata. "Jos emme pystykään toteuttamaan toiveita, asiakkaat turhautuvat eivätkä enää ideoi" (Silander 2012). "Saadaan enemmän kuin on osattu odottaa. Miten käsitellä runsas palaute ja miten se oikeasti huomioidaan suunnittelussa? Jatkuessaan vaatii työtä, valmistelua ja purkua/seurantaa. On mielestäni kuitenkin sen väärsti, juuri tällaista toimintaa taidelaitoksilta tänä päivänä kaivataan. Yrityselämässä asiakkaiden mukaan ottaminen suunnitteluun on jo arkipäivää." (Yrjö-Koskinen 2012.)

Myös aivoriihessä (luku 5.4) pohdittiin sitä, millaisia riskejä asiakaspaneeliin mahdollisesti liittyy. Näitä ajatuksia voi ajatella asiakaspaneelia laajemmallekin. Riskeinä nähtiin, että ohjelmisto popularisoituu, ohjelmiston laatu laskee ja ohjelmisto yksipuolistuu. Pelättiin myös, että mikään ei enää riitä asiakkaille ja vaatimukset talojen ohjelmiston suhteen kasvavat. Työmäärän lisääntyminen nähtiin yhtenä haasteena. Aivoriiehen osallistuneet epäilivät, että asiakaspaneelin toiveiden toteuttamiseksi on neuvoteltava enemmän ja se pidentää ohjelmistosuunnittelun aikajännettä.

Kaikki nämä haasteet ovat aivan varmasti tosia ja huolet aitoja. Siksi ehdotankin, että Helsingin kulttuurikeskuksessa nostetaan kansalaisosallistuminen esiin sisäisessä

keskustelussa ja laaditaan yhteistyössä viraston johdon, kulttuurituottajien ja tiedottajien kanssa Helsingin kulttuurikeskuksen yhteinen kansalaisosallistumisen strategia, jonka mukaan kansalaisosallistumista lähdetään kehittämään. Strategiaan tulee sisällyttää asiaan olennaisesti liittyvä osallistavien työtapojen koulutustarve ja toimintaan vaadittavat resurssit. Kuten eräs aivoriiheen (luku 5) osallistunut osuvasti sanoi, "näin laajaa hommaa ei hoideta vasurilla". Myös viestintähenkilökunta on syytä ottaa mukaan suunnitteluun, sillä kansalaisosallistumisella on selvä yhteys myös viestinnän kehittämiseen.

Jos kansalaisosallistuminen nostetaan tärkeään rooliin Helsingin kulttuurikeskuksessa, on selvää, että toimintatavat muuttuvat nykyisestä. Jos kaupunkilaisten mielipiteitä kuunnellaan ja toimintaa lähdetään suunnittelemaan heiltä tulleiden ideoiden mukaisesti, on osattava varautua siihen, että perinteinen saleihin suunnattava kulttuuritarjonta ei enää tulevaisuudessa riitä. Tällä hetkellä Helsingin kulttuurikeskuksessa tuloksia mitataan muun muassa salien käyttöasteiden mukaisesti. Jos kansalaisosallistumisen kautta saadun palautteen perusteella kulttuuritaloilta toivotaan enemmän muunlaista toimintaa, on tämäkin asia otettava huomioon tuloksia mitattaessa.

7.3 Asiakaspaneeli – mahdollisuus muillekin?

Kuten totesin, tämän kehittämishankeen aikana ei ollut mahdollista konkreettisesti kokeilla muita kansalaisosallistumisen kanavia asiakaspaneelin lisäksi, eikä tutustua kovinkaan syvästi muihin keinoihin. Asiakaspaneeli valikoitui keinoksi Helsingin kulttuurikeskuksessa syntyneiden ajatusten pohjalta. Tästä huolimatta uskallan väittää, että asiakaspaneeli (tai asiakasraati) sopii kulttuuritalon kansalaisosallistumisen kanavaksi varsin hyvin. Stoan asiakaspaneelin lisäksi muiden tässä kehittämishankkeessa käsittelemieni tahojen esimerkit kertovat samaa. Olen siis valmis suosittelemaan asiakaspaneelin perustamista myös muille kulttuuritaloille.

Pohdittavaksi jää, onko kasvokkain kokoontuva asiakaspaneeli toimivampi kuin sähköinen asiakaspaneeli vai toisin päin. Voi hyvinkin olla, että molemmille asiakaspaneelimuodoille on tarvetta. Kasvokkain tapahtuva kohtaaminen synnyttää mielestäni aina jotain enemmän. Se mahdollistaa välittömän dialogin ja lisää yhteisöllisyyttä

sähköistä asiakaspaneelia huomattavasti enemmän. Ainakin kasvokkain tapahtuvan kohtaamisen kautta syntyy välitön kontakti kaupunkilaiseen, joka edustaa toisia kaltaisiaan. Sähköisen asiakaspaneelin puolesta puhuu taas sen käytön helppous ja nopeus. Sähköiseltä asiakaspaneelilta voi kysyä yksittäistä asiaa nopeasti ja saada vastauksen niin ikään nopeasti. Ei pidä kuitenkaan unohtaa sitä, että sähköinen asiakaspaneeli vaatii enemmän työtä kuin kasvokkain kokoontuva asiakaspaneeli ennen kuin se on käyttövalmis. Tässä Helsingin kulttuurikeskuksen kannattaa hyödyntää Helsingin kaupungilla jo olemassa olevia työkaluja (luku 3.2).

Keskustelimme ryhmähaastattelussa Stoan henkilökunnan kanssa siitä, olisiko asiakaspaneeli heidän mielestään hyvä kansalaisosallistumisen kanava kulttuuritaloissa ja voisiko sitä suositella muillekin. Yleisesti ottaen ajatukset olivat myönteisiä, mutta asian tarkempi käsittely nähtiin yhden tapaamisen perusteella haasteelliseksi. "Tarkempi analysointi on vaikeaa yhden tapaamisen perusteella" (Pellinen 2012). "Ideaalitasolla hyvä idea, mutta meillä on vasta yksi tapaaminen takana, joten sen perusteella on hankala sanoa" (Salminen 2012).

Toisaalta ryhmähaastattelussa tuli ilmi, että asiakaspaneeli-idean laajentaminen olisi suotavaa ainakin Helsingin kulttuurikeskuksen sisällä. "Asiakaspaneeli-idea voisi laajentaa Helsingin kulttuurikeskuksessa myös kulttuuripolitiikan osastolle, jossa ollaan monissa hankkeissa mukana ja päätetään myös avustuksista" (Silander 2012). "Jos muut innostuvat, tulosten vertaaminen on helpompaa. Olisi kiinnostavaa, jos muut Helsingin alueelliset kulttuurikeskukset järjestäisivät vastaavanlaista toimintaa." (Pellinen 2012.) "Ilman muuta. Kokemuksia on varmasti jo kertynytkin. Näitä olisi hyvä vaihtaa, ettei turhaan keksitä pyörää uudestaan. Kannustaisin lämpimästi verkottumaan myös kansainvälisesti, sillä kiinnostavia kokemuksia ja malleja löytyy varmaan melko läheltäkin. Ehdottomasti. Aloittaisin kulttuurikeskuksesta." (Yrjö-Koskinen, 2012.)

Uskon myös itse, että asiakaspaneelin toimintaa voi arvioida paremmin vasta useamman kokoontumisen jälkeen. Vasta silloin näkee, kiinnostaako asiakaspaneeli niin paljon, että siinä halutaan olla mukana ja innostaako toiminta osallistujia riittävästi. Ja mikä tärkeintä, saako asiakaspaneelin avulla uusia, toteuttamiskelpoisia ideoita ohjelmistosuunnitteluun. Myös sitä on syytä pohtia tarkkaan, onko asiakaspaneelin tar-

koituksenmukaista olla heterogeeninen vai kannattaisiko suosia homogeenisiä asiakaspaneelleja Karatalon tapaan (luku 4.2). Tämäkin selviää vain kokeilemalla ja toimintaa testaamalla. Mitään uutta ei voi saavuttaa, jos ei olla valmiita ottamaan riskejä. Jos asiakaspaneeli todetaan toimimattomaksi, on oltava riittävän rohkea myös muuttamaan suuntaa, kuten Theater Zuidpleinissa (luku 4.5) tehtiin. Ja vaikka asiakaspaneeli ei olisi toimiva malli, ei silti kannata lannistua ja heittää pyyhettä kehään koko kansalaisosallistumisen osalta. Voi olla, että joku toinen tapa toimii paremmin.

Kerroin johdannossa, että yksi syy parantaa kansalaisosallistumista Stoan ohjelmistosuunnittelussa on viestinnällinen. Perusolettamus on, että ihmiset, jotka ovat saaneet itse vaikuttaa Stoan ohjelmistoon, tulevat myös herkemmin katsomaan tapahtumia. Lisäksi he kertovat tapahtumista lähipiirilleen. Viestinnän suhteen osallistumisen arviointi on mahdotonta yhden tapaamisen perusteella. Rohkaiseva esimerkki asiakaspaneelin toimivuudesta myös viestinnän kannalta on kuitenkin Karatalo. Karatalossa juuri ne tapahtumat, joita asiakasraatilaiset ovat olleet toteuttamassa, ovat toimineet kaikkein parhaiten. Uskon siis, että pidemmällä tähtäimellä asiakaspaneelilla on annettavaa myös viestinnän tehostumisen kannalta.

7.4 Osallistamisen mahdollisuudet kulttuurialalla

Kansalaisosallistuminen on kulttuurialalla ilmiselvä mahdollisuus, jota ei ole osattu vielä hyödyntää. Museot ovat osallistamisessa jo selvästi paljon pidemmällä ja se onkin luontevaa museoiden toiminnan luonne huomion ottaen. Kulttuuritaloissa on sen sijaan totuttu suunnittelemaan itse ja hyödyntämään verkostoja, mutta asiakkaiden potentiaalia toiminnan kehittämisessä ei ole vielä ymmärretty. Näen, että kansalaisosallistuminen tulee kuitenkin lisääntymään tulevaisuudessa. Siitä kertoo Suomen kulttuuritaloille, -keskuksille ja konserttitaloille tekemäni vertaisarviointi (luku 4.1). Asiaa on selvästi jo mietitty ja siihen suhtaudutaan varovaisen uteliaasti.

Pelot ohjelmiston popularisoitumisesta ja vallan liukumisesta kansan käsiin ovat täysin turhia. Myönnän, että itselläni oli samanlaisia ajatuksia ennen tämän kehittämissankkeen aloittamista. Olin aivan varma siitä, että Stoan ensimmäisessä asiakaspaneelissa tuotettaisiin ohjelmaehdotuksiksi liuta hittiartistien konsertteja. Hämmäs-

tykseni oli melkoinen, kun näin ei tapahtunutkaan. En myöskään usko, että mikään kulttuuritalo siirtyy täysin kansalaisosallistumisen avulla suunniteltuun ohjelmistoon ja täyttää kalentereitaan vain asiakkailta tulleiden ideoiden pohjalta. Tämä ei ole edes tarkoituksenmukaista. Yleisölle täytyy voida tarjota myös sellaista, jota he eivät osaa itse ajatellakaan.

Kansalaisosallistumiselle on annettava tilaisuus ja mahdollisuus, riittävästi aikaa ja toimintaan on ehdottomasti mitoitettava riittävät resurssit. Ennen kaikkea kansalaisosallistumista on myös kulttuuritaloissa uskaltauduttava kokeilemaan. On myös uskallettava muuttaa suuntaa, jos kansalaisosallistuminen ei jostain syystä toimi. Toimintaan on sitouduttava ja sitä varten on tehtävä selkeät pelisäännöt. Seuranta ja seurannan kehittämistä pidän erittäin tärkeänä. Jotta kansalaisosallistumista voidaan kehittää ja osallistumisen kautta saatuja tuloksia hyödyntää riittävän hyvin, on tärkeää tietää, mitä on kysytty, ketä on osallistettu ja millä aikajänteellä osallistamista on toteutettu.

Kuten Jouko Astor (2012) luvussa 4.1 totesi, on myös tärkeää määrittää, ketkä käyttävät kuluttajien ääntä, kuka puhuu ja kuka ei puhu. Muuten voi käydä niin, että vain aktiivinen ydin pääsee vaikuttamaan ja päättämään sisällöistä. Tämä onkin valtava haaste, sillä on vaikea kuvitella aktiivisesti kulttuuritalon ohjelmistosuunnitteluun osallistuvia kansalaisia, joita ei kyseinen toiminta kiinnosta lainkaan. Pitäisikö näitä käyttäjiä houkutella mukaan jotenkin suuremmilla etuisuuksilla kuin jo valmiiksi kiinnostuneita? Sekään ei tunnu järkevältä eikä oikeudenmukaiselta. Ketään kun ei voi väkisin saada kiinnostumaan kulttuuritarjonnasta, oli se miten laadukkaasti suunniteltua tahansa ja vaikka siihen kuinka tarjottaisiin osallistumismahdollisuuksia. Täytyy ainakin olla tietoinen siitä, että kansalaisosallistumisessa on se mahdollisuus, että vain aktiiviset, kulttuurista kiinnostuneet osallistuvat. Osallistumisen kynnys voidaan kuitenkin laskea niin alas kuin mahdollista. Kulttuuritalojen henkilökunta voi jalkautua talojen ulkopuolelle ja järjestää osallistavia tilaisuuksia siellä, missä ihmiset luonnollisesti liikkuvat, kuten kouluissa, vanhustenkeskuksissa tai ostoskeskuksissa.

Entä kenen vastuulla osallistamisen kulttuuritaloissa pitäisi olla? Jokainen ratkaisee tämän tietysti tavallaan, mutta uskoisin kansalaisosallistumisesta olevan eniten hyötyä, jos se nähdään koko työyhteisön yhteisenä asiana. Samaa mieltä on myös mu-

seiden osallistamisesta kirjoittanut Kaija Kaitavuori (2007, 293). Hänen mukaansa osallistamisen on museoissa oltava kaikkien museon toimitahojen asia. Museoissa pedagoginen osasto on osallistamisessa keskeisessä roolissa, mutta oleellisia ovat yhteydet viestintään sekä ymmärrys osallistumisen laaja-alaisuudesta. (Kaitavuori 2007, 293.)

Kulttuuritalojen kohdalla kulttuurituottajat ovat luonnollisesti kansalaisosallistumisen mahdollistamisessa keskeisessä roolissa, koska ohjelmistosuunnittelu on heidän ydintyötään. Viittasin luvussa 3.4 Katri Halosen (2012, 50–51) pohdintoihin kulttuurituottajan roolin muuttumisesta. Halosen mukaan kulttuurituottajien työnkuvassa korostuu tulevaisuudessa kyky koota yhteisöjä ja aktivoida ihmisiä ottamaan kantaa ja osallistumaan. Näyttäisikin siltä, että kulttuurituottajat ovat muuttumassa perinteisistä taiteen tuottajista yhä enemmän osallistajiksi, yhteisöllisyyden ja hyvän fiiliksen luojaiksi. Tämä ei näy vielä tällä hetkellä ainakaan Stoassa, tuskin muissakaan kulttuuritaloissa. Yhä enemmän on kuitenkin painetta siihen suuntaan, että kulttuuritaloissa työskentelevät kulttuurituottajat olisivat juuri näitä osallistajia.

Jos kulttuurituottajien työn tulevaisuus näyttää tältä, on siis todellakin syytä miettiä tarkkaan Stoaan kaltaisten kulttuuritalojen kohdalla sitä, mikä on niiden ydinaluetta tulevaisuudessa. Onko se edelleen perinteinen kulttuuritarjonta vai muuttuuko toiminta yhä enemmän osallistavaan suuntaan? Selvää on, että samoilla resursseilla (henkilökunnan määrä, käytettävissä oleva budjetti) ei voi jatkuvasti lisätä uutta ja jatkaa samalla nykyisiä toimintoja, vaan koko toimintaa täytyy tarkastella uudesta näkökulmasta.

Osallistumista ei kuitenkaan tule nähdä kaiken autuaaksi tekevänä ja pelastajana. Ei ole itsestään selvää, että kansalaisosallistumisen mahdollistaminen tuottaa loistavia uusia ideoita ja nostaa kulttuuritalojen kävijämäärät huippuun. Ennen kaikkea on tärkeää, että osallistaminen toteutetaan laadukkaasti ja huolellisesti.

Lasse Peltonen (2006) kirjoittaa www.kansanvalta.fi -sivustolla:

Huonoimmillaan osallistujien ja osallistajien tavoitteet ja odotukset ovat yhteismitattomia ja huolimattomasti rakennetut osallistumisjärjestelyt kärjistävät ristiriitoja. Parhaimmillaan odotukset kohtaavat ja toimivat osallistumisjärjestelyt synnyttävät luovia ratkaisuja ja lisääntyvää luottamusta. Aidosta

osallisuudesta voidaan puhua, mikäli osallistuminen on laajaa ja vaikutusmahdollisuudet ovat merkittäviä. Tällöin osallistuminen koetaan mielekkääksi ja se rohkaisee osallistumista myös tulevaisuudessa. Aitoa osallisuutta voi olla vain prosesseissa, joissa on aitoja vaihtoehtoja ja liikkumavaraa uusille, luoville ratkaisuille.

Kulttuuritalojenkin on siis tarpeen miettiä, mikä on kansalaisosallistumisen laajuus suhteessa muuhun toimintaan. Tarpeeksi ei voi korostaa sitä, että osallistuminen on nähtävä todellisena työkaluna ohjelmistosuunnittelussa ja osallistujien mielipiteillä on oltava merkitystä. Muuten kansalaisosallistuminen vaikuttaa päälle liimatulta "mukaosallistumiselta", jolla ei ole toiminnan kehittämisen kannalta juurikaan merkitystä.

LÄHTEET

- Ahmas, Kristina 2012. Amatööriasiatuntijat museossa. Pyöreän pöydän keskustelu ja alustus Taidemuseoalan Teemapäivillä Ateneumissa 16.2.2012. Helsinki.
- Bäcklund, Pia & Häkli, Jouni & Schulman, Harry 2002. Osallisuuden jäljillä. Teoksessa Osalliset ja osaajat. Kansalaiset kaupungin suunnittelussa. Toim. Pia Bäcklund, Jouni Häkli & Harry Schulman. Helsinki: Gaudeamus.
- Demokratia-ryhmä 2011. Loppuraportti. Demokratia-ryhmä 1.11.2011. Viitattu 6.4.2012. http://www.hel.fi/static/public/hela/Kulttuuri- ja_kirjastolautakunta/Suomi/Esitys/2012/Kulke_2012-02-14_Kklk_2_EI/5D170C31-EB4A-451E-BE95-5693D9A34F90/Liite.pdf
- Forsström, Terttu (toim.) 2011. Helsingin kulttuurikeskus. Toimintakertomus 2010. Helsinki: Helsingin kulttuurikeskus. Viitattu 23.2.2012. http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/42bd7a004a179a4dbea3fe3d8d1d4668/Toimintakertomus_2011_kulttuurikeskus.pdf?MOD=AJPERES&lmod=53245457
- Halonen, Katri 2004. Huomisen rientoja tuottamassa. Tapahtumatuottajien ammatin kehitystrendejä kouluttavien ammattikorkeakoulujen näkökulmasta. Cuporen julkaisuja 5. Helsinki: Kulttuuripoliittisen tutkimuksen edistämissätiö. Viitattu 2.4.2012. http://www.cupore.fi/documents/Cupore_Julkaisu_5_2004.pdf
- Halonen, Katri 2005. Visioita ja valintoja. Tapahtumatuotannon tulevaisuus helsinkiläisten tuottajien arvioimana. Cuporen julkaisuja 10. Helsinki: Kulttuuripoliittisen tutkimuksen edistämissätiö. Viitattu 2.4.2012. http://www.cupore.fi/documents/CUPORE_10_Visioita_ja_valintoja.pdf
- Halonen, Katri (toim.) 2010. Kulttuuri kokoaa. Kulttuuritapahtumien muuttuvat verkostot. Tuottaja2020 - Osaraportti 1. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu, Kulttuuri ja luova ala. Viitattu 2.4.2012. http://tuottaja2020.metropolia.fi/fileadmin/user_upload/Kokoaa/1_Kulttuuri_kokoaa_Halonen_WEB.pdf
- Halonen, Katri 2012. Tuottaja tuottaa taidetta ja yhteisöjä: Tuottajan kolme sfääriä. Teoksessa Kulttuurituottajakoulutuksen suuntaviivoja. Tuottaja2020 -hankkeen loppuraportti. Toim. Katri Halonen. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. Kulttuuri ja luova ala. Viitattu 5.4.2012. http://tuottaja2020.metropolia.fi/fileadmin/user_upload/katalysoi/12_suuntaviivoja_VALMIS.pdf
- Helsingin kaupunki 2012a. Maahanmuutto ja maahanmuuttajat Helsingissä - tilastoja. Viitattu 23.2.2012. http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/48d667004a525997bf68ffc230444d78/tilastoliite_painoversio2_mukautettu+koko+216x303.pdf?MOD=AJPERES
- Helsingin kaupunki 2012b. Kerrokartalla. Kuntalaisten oma osallistumiskanava. Viitattu 6.4.2012. <http://kerrokartalla.hel.fi/>

- Helsingin kaupunki 2012c. Ylipormestari Jussi Pajusen asukasillat 2008–. Viitattu 6.4.2012.
http://www.hel.fi/hki/helsinki/fi/P__t_ksenteko+ja+hallinto/Osallistuminen/Asukasillat_uudet
- Helsingin kaupunki 2012d. Ruuti. Helsingin nuorten ideat ja aloitteet. Viitattu 6.4.2012. <http://www.ruuti.net/>
- Helsingin kaupunki, Talous- ja suunnittelukeskus 2011a. Strategiaohjelma 2009–2012. Demokratiaa vahvistetaan kansanvaltahankkeella. Helsinki: Helsingin kaupunki, Talous- ja suunnittelukeskus. Viitattu 21.2.2012
<http://www.hel.fi/hki/taske/fi/strategiat/vaikuttaminen>
- Helsingin kaupunki, Talous- ja suunnittelukeskus 2011b. Strategiaohjelma 2009–2012. Sivistystä ja kulttuuria vahvistetaan hyvinvoinnin ja kilpailukyvyn perustana. Viitattu 21.2.2012.
<http://www.hel.fi/hki/taske/fi/strategiat/Hyvinvointi+ja+palvelut/oppimisella#1>
- Helsingin kulttuurikeskus 2011a. Organisaatiokaavio. Viitattu 21.2.2012
<http://www.hel.fi/hki/kulke/fi/Viraston+esittely/Organisaatiokaavio>
- Helsingin kulttuurikeskus 2011b. Toiminta-ajatus. Viitattu 8.4.2012.
<http://www.hel.fi/hki/kulke/fi/Viraston+esittely>
- Helsingin kulttuuristrategia 2012–2017. Viitattu 20.2.2012.
http://www.hel.fi/static/public/hela/Kaupunginvaltuusto/Suomi/Esitys/2011/Halke_2011-12-14_Kvsto_19_EI/A874A435-9120-4E9C-8DAC-8A24768481D3/Liite.pdf
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2008. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hyvönen, Kaarina & Heiskanen, Eva & Repo, Petteri & Saastamoinen, Mika 2007. Kuluttajat tuotekehittäjinä: haasteita ja mahdollisuuksia. Teoksessa Kuluttajat kehittäjinä. Miten asiakkaat vaikuttavat palvelumarkkinoilla? Kuluttajatutkimuksen vuosikirja 2007. Toim. Minna Lammi, Raija Järvinen ja Johanna Leskinen. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus. Viitattu 7.4.2012.
http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/5128/Kuluttajat_kehittajina_Vuosikirja_2007.pdf
- Kaitavuori, Kaija 2007. Museo ja yleisö. Teoksessa Museologia tänään. Suomen museoliiton julkaisuja 57. Toim. Pauliina Kinanen. Helsinki: Suomen museoliitto.
- Karatalo 2012. Viitattu 23.3.2012. http://www.espoo.fi/fi-FI/Kulttuuri_ja_liikunta/Kulttuuri/Kulttuurikeskukset_ja_talot/Karatalo
- Kettunen, Pekka 2002. Miksi osallistumisesta puhutaan? Osallistumisen kehittäminen kunnissa. Teoksessa Osalliset ja osaajat. Kansalaiset kaupungin suunnittelussa. Toim. Pia Bäcklund, Jouni Häkli & Harry Schulman. Helsinki: Gaudeamus.
- Koivunen, Hannele & Marsio, Leena 2006. Reilu kulttuuri? Kulttuuripolitiikan eettinen ulottuvuus ja kulttuuriset oikeudet. Opetusministeriön julkaisuja 2006:40. Helsinki:

Opetusministeriö. Viitattu 7.4.2012.

<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2006/liitteet/opm50.pdf>

Kortesmäki, Terhi 2005. Käyttäjälähtöisyys tuotekehityksen kulmakivenä. Teoksessa *Kompassina asiakas. Näkemyksiä ja kokemuksia käyttäjälähtöisyydestä*. Toim. Marike De Mooij, Terhi Kortesmäki, Miia Lammi, Satu Lautamäki, Janne Pekkala, & Irmeli Sinkkonen. Helsinki: Teknologiateollisuus ry.

Kuntalaki 17.3.1995/365. Viitattu 20.3.2012.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950365>

Lammi, Miia 2005. Toimintatapoja markkina-, asiakas- ja käyttäjälähtöisyyteen. Teoksessa *Kompassina asiakas. Näkemyksiä ja kokemuksia käyttäjälähtöisyydestä*. Toim. Marike De Mooij, Terhi Kortesmäki, Miia Lammi, Satu Lautamäki, Janne Pekkala, & Irmeli Sinkkonen. Helsinki: Teknologiateollisuus ry.

Merimaa, Maija & Väliniemi, Jenni 2005. Jyväskylän kesästä Helsingin arkeen – Stoa, Kanneltalon ja Malmitalon syntyvaiheet. Teoksessa *Kaupunkilaisten kulttuurikeskus – tarkastelussa Stoa, Kanneltalo ja Malmitalo*. Toim. Satu Silvanto, Maaria Linko, Vesa Keskinen ja Timo Cantell. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.

Niemi, Irmeli 2005. Itse asiassa kuultuna – muisteluja kulttuurikeskusten alkutaipaleilta. Teoksessa *Kaupunkilaisten kulttuurikeskus – tarkastelussa Stoa, Kanneltalo ja Malmitalo*. Toim. Satu Silvanto, Maaria Linko, Vesa Keskinen ja Timo Cantell. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.

Paldanius, Jari 1992. Kansalaisten osallistuminen energiapolitiikkaan. Institutionaalisen ja omaehtoisen osallistumisen kehittämisenäkökohtia. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 11/1992. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.

Partanen, Päivi 2012. Lappeenrannan museoiden asiakasraati. Pyöreän pöydän keskustelu ja alustus Taidemuseoalan Teemapäivillä Ateneumissa 16.2.2012. Helsinki.

Peltonen, Lasse 2006. Apua, kansalaiset haluavat vaikuttaa, eivät vain osallistua! Viitattu 8.4.2012.

<http://www.kansanvalta.fi/Etusivu/Ajankohtaista/Puheenvuoroja/Puheenvuorojenaristo/Puheenvuorot2006/Peltonenvaikuttaaosaosallistua>

Rakennusviraston talosuunnitteluosasto 1972. *Monitoimitaloselvitys. Osa 2. Yhteen-veto*. Helsinki: Helsingin kaupunki, rakennusviraston talosuunnitteluosasto.

Sainio, Ari 1994. *Kohti kansalaisten kuntaa*. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Silvanto, Satu & Linko, Maaria & Cantell, Timo 2008. From enlightenment to experience: Cultural centres in Helsinki neighbourhoods. *International Journal of Cultural Policy*, 2008 (2), 165–178.

- Simon, Nina 2010. *The Participatory Museum*. Santa Cruz, California: Museum 2.0. Viitattu 6.4.2012. <http://www.participatorymuseum.org/read/>
- Suomen kuntaliitto 2012. *Kuntalaisten osallistuminen*. Viitattu 7.4.2012. <http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/demokratia/osallistuminen/Sivut/default.aspx>
- Sääksjärvi, Hemminki 2012. *Vapise johtaja – demokratialiike leviää yrityksiin*. Talouselämän kumppaniblogi 13.3.2012. Viitattu 9.4.2012. <http://www.talouselama.fi/kumppaniblogit/fujitsu/vapise+johtaja++demokratialiike+leviaa+yriytyksiin/a2091065>
- TeKes 2011. *Kansainväliset ilmiöt – globaalit megatrendit*. Viitattu 9.4.2012. http://www.tekes.fi/fi/community/Kansainv%C3%A4liset_ilmi%C3%B6t_%E2%80%93_globaalit_megatrendit/1066/Kansainv%C3%A4liset_ilmi%C3%B6t_%E2%80%93_globaalit_megatrendit/2354
- Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. *Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämissprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon*. Tampere: Tampere University Press.
- Valtiovarainministeriö 2005. *Kuuleminen ja osallistuminen tietoverkoissa. Selvitys kansalaisvaikuttamisen kanavista tietoverkoissa*. Helsinki: Valtiovarainministeriö. Viitattu 7.4.2012. http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/92435_fi.pdf
- Young Tate 2012. Viitattu 29.3.2012. <https://www.tate.org.uk/youngtate/>

Haastattelut

Vepsä, Johanna 2012. Toiminnanohjaaja. Karatalo. 28.2.2012.
Virkkumaa, Leena 2012. Kulttuurituottaja. Kanneltalo. 29.2.2012.

Sähköpostihaastattelut:

Alku, Annikki 2012. Kulttuurituottaja. Monitoimikeskus Lumo. 22.2.2012.
Astor, Jouko 2012. Toimitusjohtaja. Verkatehdas. 15.2.2012.
Franssila, Heljä 2012. Viestintäpäällikkö. Kulttuuritehdas Korjaamo. 16.3.2012.
Lieppinen, Marja-Liisa 2012. Intendentti. Turun konserttitalo. 15.2.2012.
Liljeström, Hannele 2012. Toiminnanjohtaja. Martinus. 22.2.2012.
Mönttinen, Pekka 2012. Toiminnanjohtaja. Kulttuuriareena Gloria. 14.2.2012.
Ohlsen, Søren Søeborg 2012. Secretary General. The national society of Danish cultural centres "Kulturhusene i Danmark". 29.3.2012
Olavinen, Suvi 2012. Taiteellinen johtaja. Aino Acktén huvila. 22.2.2012.
Patrikainen, Anne 2012. Kulttuuripäällikkö. Muuramen kulttuurikeskus. 15.2.2012.
Saonegin, Ari 2012. Johtaja. Mediakeskus Lume. 15.2.2012.
Siepel, Doro 2012. Director. Theater Zuidplein. 26.3.2012.
Särkinen, Ulla 2012. Kulttuuripalveluiden päällikkö. Kulttuurikeskus Virta. 15.2.2012.
Virtanen, Riitta 2012. Johtaja. Hyvinkääsali. 14.2.2012.
Yrjö-Koskinen, Tuula 2012. Johtaja. Stoa. 21.3.2012.

Ryhmähaastattelu:

Hannus, Petra 2012. Kulttuurituottaja. Stoa. 19.3.2012.
Pellinen, Ija 2012. Kulttuurituottaja. Stoa. 19.3.2012.
Silander, Monika 2012. Kulttuurituottaja. Stoa. 19.3.2012.

LIITTEET

Liite 1

Sivu 15 Stoan kevät 2012 -esitteestä.

Stoan asiakaspaneeli

Haluaisitko olla mukana valitsemassa ohjelmaa Stoan yhdessä Stoan kulttuurituottajien kanssa? Tule mukaan asiakaspaneeliin, niin pääset vaikuttamaan ohjelmistovalintoihin!

Stoan asiakaspaneeli aloittaa toimintansa keväällä 2012. Asiakaspaneeliin valitaan 10–15 eri-ikäistä helsinkiläistä. Mukaan toivotaan naisia ja miehiä, kantasuomalaisia ja muualta maailmasta Helsinkiin muuttaneita, aikuisia, nuoria, eläkeläisiä, kotiäitejä ja -isiä, työssäkäyviä ja työttömiä. Siis kaikenlaisia helsinkiläisiä.

Asiakaspaneeli kokoontuu ensimmäisen kerran helmi-maaliskuussa 2012. Tarkempi kokoontumisajankohta ilmoitetaan valituille henkilöille. Jatkossa asiakaspaneeli kokoontuu noin 2–4 kertaa vuodessa.

Asiakaspaneelin jäsenet saavat vapaalippuja Stoan esityksiin ja mahdollisesti myös muita etuja. Kokoontumisissa on myös pientä tarjoilua.

Lähetä ti 31.1.2012 mennessä lyhyt, vapaamuotoinen hakemus, jossa kerrot itsestäsi ja suhteestasi Stoan sähköpostilla osoitteeseen marjo.haatainen@hel.fi tai postilla osoitteeseen Stoa / Marjo Haatainen, PL 4721, 00099 Helsingin kaupunki. Lisätietoja: (09) 310 88403, 050 382 8150.

Stoan asiakaspaneeli on osa tiedottaja Marjo Haataisen kulttuurituottajan ylempään ammattikorkeakoulututkintoon liittyvää opinnäytetyötä.



Kuva: Marjo Haatainen

Liite 2

Stoan asiakaspaneelista 5.1.2012 lähetetty lehdistötiedote.

Lehdistötiedote / julkaisuvapaa heti

Stoa kutsuu asiakkaita mukaan ohjelmistosuunnitteluun

Haluaisitko olla mukana valitsemassa ohjelmaa Stoaan yhdessä Stoan kulttuurituottajien kanssa? Tule mukaan asiakaspaneeliin, niin pääset vaikuttamaan ohjelmistovalintoihin.

Stoan asiakaspaneeli aloittaa toimintansa keväällä 2012. Asiakaspaneeliin valitaan 10–15 eri-ikäistä helsinkiläistä. Mukaan toivotaan naisia ja miehiä, kansuomalaisia ja muualta maailmasta Helsinkiin muuttaneita, aikuisia, nuoria, eläkeläisiä, kotiäitejä ja -isiä, työssäkäyviä ja työttömiä – siis kaikenlaisia helsinkiläisiä.

Asiakaspaneelin avulla halutaan lisätä kaupunkilaisten mahdollisuuksia vaikuttaa Stoan ohjelmistotarjontaan. Stoa on Itä-Helsingin alueen kulttuurikeskus, joka tarjoaa monipuolisia kulttuuritapahtumia, näyttelyitä ja taidekasvatuspalveluja.

Stoan asiakaspaneeli kokoontuu ensimmäisen kerran helmi-maaliskuussa 2012. Tarkempi kokoontumisajankohta ilmoitetaan asiakaspaneeliin valituille henkilöille. Jatkossa asiakaspaneeli kokoontuu noin 2–4 kertaa vuodessa. Asiakaspaneelin jäsenet saavat vapaalippuja Stoan esityksiin ja mahdollisesti myös muita etuja.

Asiasta kiinnostuneita pyydetään lähettämään ti 31.1.2012 mennessä lyhyt, vapaamuotoinen hakemus sähköpostilla osoitteeseen marjo.haatainen@hel.fi tai postilla osoitteeseen Stoa / Marjo Haatainen, PL 4721, 00099 Helsingin kaupunki. Hakemuksessa on hyvä kertoa lyhyesti itsestään ja suhteestaan Stoaan.

Stoan asiakaspaneeli on osa tiedottaja Marjo Haataisen kulttuurituottajan ylemmän ammattikorkeakoulututkintoon liittyvää opinnäytetyötä. Opinnäytetyössään Haatainen selvittää, onko asiakaspaneeli hyvä keino vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseksi Stoan kaltaisessa kulttuurikeskuksessa.

Lisätiedot:

Tiedottaja Marjo Haatainen, puh. (09) 310 88403, marjo.haatainen@hel.fi

Stoa

Turunlinnantie 1, Itäkeskus, Helsinki

www.stoa.fi, www.facebook.com/stoansivu

Liite 3

Stoan ensimmäisen asiakaspaneelin asialista. Lähetetty sähköpostilla kaikille osallistujille 1.3.2012.

Stoan asiakaspaneelin ensimmäinen kokoontuminen

Aika: ma 12.3.2012 klo 18–20

Paikka: Stoa / Kerhuhuone (aulasta, kirjaston oven vierestä rappuset alas kellarikerrokseen)

Asiakaspaneelin jäsenet: Ayhan Turkmen, Fatma Doagu, Hanna-Leena Rissanen, Helena Sloan, Henna Koskenlahti, Inge Finell, Marina Rautakoski, Marjaana Larpa, Nina Saukkonen, Raimo Manner, Riitta Raita, Silja Eskelinen, Terttu Niemistö, Teuvo Mikkonen, Timo Leino

Stoan henkilökunta: johtaja Tuula Yrjö-Koskinen, kulttuurituottaja Monika Silander, kulttuurituottaja Petra Hannus, kulttuurituottaja Ila Pellinen, tiedottaja Marjo Haatainen

Aihelista:

1. Asiakaspaneelin ensimmäisen kokoontumisen avaus, tiedottaja Marjo Haatainen
2. Stoan henkilökunta ja asiakaspaneelin jäsenet esittäytyvät
3. Stoan esittely, johtaja Tuula Yrjö-Koskinen
4. Stoan ohjelmiston suunnittelu, kulttuurituottajat Monika Silander, Petra Hannus ja Ila Pellinen
5. Ideointiaiheet:
 - a) Stoan ohjelmisto (sisältö, esityspäivät, esitysajat, lipunmyynti)
 - b) Susanna Leinonen Stoan residenssitaiteilijana (osallistuminen, yleisötyö)
 - c) Stoan viestinnän kehittäminen
 - d) Stoan ympäristö, viihtyisyys, turvallisuus
6. Lippuedut asiakaspaneelin jäsenille
7. Muut mahdolliset asiat ja ideat
8. Asiakaspaneelin seuraava kokoontuminen

Tarjolla kahvia, teetä ja pientä purtavaa. Ota mukaan avoin ja innostunut mieli sekä paljon hyviä ideoita. Lämpimästi tervetuloa!

Tiedustelut:

tiedottaja Marjo Haatainen (opintovapaalla 31.3.2012 asti)
marjo.haatainen@gmail.com, 050-3516787

Liite 4

Stoan ohjelmiston ideointi asiakaspaneelin ensimmäisessä kokoontumisessa 12.3.2012. Kooste ideoista asiakaspaneelin kokoontumisessa esiin nousseiden teemojen mukaisesti.

Stoan ohjelmiston ideointi:**1. Itse tekeminen**

- Karaoke (kaikki eivät halua mennä publiin)
- "Tavikset" tekemään jotain yhdessä ammattilaisten kanssa (tästä esimerkkinä Zodiakin toiminta)
- Hyde Park -tyyppinen juttu. Ihmiset saavat tulla puhumaan mitä vain
- Stoan oma teatteri/musiikki/tanssiryhmä > Taidekorkeakoulujen ja ammattikorkeakoulujen opiskelijat mukaan
- Maailman pisin kaulaliina > toiminnallista yhdessä tekemistä
- Sävellyskilpailua voisi kehittää niin, että Stoassa olisi silloin tällöin estradi ihmisten omille esityksille

2. Vieraat kulttuurit tutuksi

- Galleriatyöpajoja myös aikuisväestölle > tähän voisi yhdistää muihin kulttuureihin tutustumista
- Yhteinen tekeminen maahanmuuttajajärjestöjen kanssa
- Ruokakulttuuri täkynä, lippuun yhdistetään ruoka (monikulttuurista, keväällä voisi olla vaikka ulkona)
- Salsaa ja salsa -tapahtuma
- Musiikki yhdistää (yhteistyötä esim. Sibiksen kanssa)
- Konsertti, jossa eri uskontokuntien edustajien musiikkia > tulisi yleisöä kaikista ryhmistä
- Suomalainen kulttuuri tutuksi maahanmuuttajille
- Kulttuurikummi maahanmuuttajaisille

3. Eri sukupolvien kohtaaminen

- Tapahtumia, joissa eri sukupolvet kohtaavat. Kulttuuri linkkinä sukupolvien välillä
- Tarinapaja, jossa mukana kuvia ja vanhoja esineitä. tarinat ovat loputon aarreaitta. Lähdetään liikkeelle pienestä ja helposta.
- Työpaja (vanhusryhmä + lapsiryhmä)
- K50-disko tai mummo/vaari + lapsi -disko

4. Teemana Itä-Helsinki

- Itähelsinkiläisten yhteinen elokuva- tai teatteriprojekti
- Keskustelutilaisuuksia galleriassa, teemana Itä-Helsingin alueellisuus
- Itä-Helsinki -sarja "Itä-Helsingin helmi" > taideopiskelijat kuvaamaan (voisi olla myös kilpailu)

5. Haetaan kotoa Stoaan sellaisia ihmisiä, jotka eivät muuten pääsisi kulttuuritapahtumiin

- Yhteistyö eri vammaisryhmien kanssa > ryhmät tuodaan Stoaan tekemään ja toiminta tehdään yhteistyössä vammaisryhmien kanssa, sitä ei pelkästään suunnata heille

- Näkövammaisteatteria
- Kulttuuribussi, joka hakee kotoa Stoaan esim. vanhuksia ja vammaisia

6. Kulttuurin vieminen Stoaan seinien ulkopuolelle

- Toimintapaketteja kouluihin, palvelutaloihin, vammaisryhmille > tuloksena vaikka yhteinen näyttely Stoaan galleriassa
- Joku tapahtuma Stoaan ulkopuolella, esim. Itiksessä (tuunaa kenkä - työpaja, tanssija tekee tanssin vain minulle, maksuttomuus valttina)

7. Avoimet ovet, Stoa tutuksi

- Avoimien ovien päivä (samalla Stoassa kursseilla käyvien yhteinen esityspäivä)
- Maratonkonsertti/tapahtuma/elokuvat > koko päivän erilaista ohjelmaa kaikenikäisille > koko talo mukaan avoimien ovien hengessä

8. Muita ideoita

- Halailutunnit > ihmisten ikävä toisten luo
- Matkarauhaa-kampanjan inspiroimana kulttuurirauhaa-kampanja
- Yllätysesitys, ei tietoa etukäteen siitä, mitä tulee näkemään. Joku teema (esim. pelko, rakkaus) voisi kuitenkin olla

Liite 5

Ryhmähaastattelussa 19.3.2012 käsitellyt teemat ja kysymykset.

1) Stoan asiakaspaneelin ensimmäinen kokoontuminen

Yleiset tunnelmat eli miltä tuntui ja miten meni?

Antoiko asiakaspaneeli eväitä ohjelmistosuunnitteluun?

Yllättikö joku?

2) Stoan asiakaspaneelin jatkosuunnitelmat

Näetkö tarpeelliseksi, että Stoassa jatketaan asiakaspaneelitoimintaa?

Miten asiakaspaneelia pitäisi jatkossa kehittää?

Olisiko joku muu tapa osallistaa ihmisiä parempi kuin asiakaspaneeli?

3) Kansalaisosallistumisen hyödyt ja haasteet

Mitä hyötyä sinun mielestäsi yleensä on siitä, että asiakkaat otetaan mukaan ohjelmistosuunnitteluun?

Entä mitä haasteita siitä mahdollisesti aiheutuu?

4) Asiakaspaneeli – mahdollisuus muillekin?

Näetkö, että asiakaspaneeli olisi hyvä kansalaisosallistumisen kanava kulttuuri-taloissa/keskuksissa? Voitko suositella muillekin?