



www.vaikuttavamuseo.fi

Etelä-Karjalan museot – Asiakslähtöisyydestä energiaa museotyöhön

Etelä-Karjalan museossa asiakastyö on nostettu museon tärkeäksi painopistealueeksi. Asiakkaan tarpeet ja toiveet halutaan ottaa paremmin huomioon. Asiakasraati on museon yleisöyön kehittämisen väline ja askel kohti parempaa asiakastyytyväisyyttä ja vaikuttavuutta. Toisin sanoen se auttaa museota toteuttamaan visiotaan: Museo on rohkea, utelias ja kiinnostunut ihmisistä. Museo on tärkeä vaikuttaja ja kasvattaja. Museo levittää ympärilleen hyvää mieltä.

Asiakasraatitoiminta sai alkunsa 2009 tehdyn saavutettavuuskartoituksen vanavedessä. Saavutettavuuskartoituksen yhteydessä hyödynnettiin sitä varten kootun, erilaisia kävijäryhmiä edustavan ryhmän palautetta. Siitä lähti idea hyödyntää edustuksellisen ryhmän palautetta muussakin museotoiminnassa. Myös kaupungin toiminnan tehostamissuunnitelmat kannustivat museota pohtimaan syvällisemmin asiakasnäkökulmaa ja toiminnan vaikuttavuutta. Lappeenrannan kaupungissa esim. kaupunginosaraadit ovat ennestään tuttua toimintaa ja kuntalaisen äänen kuuntelemista pidetään tärkeänä.

Nykyään asiakasraati käsittää parikymmentä henkilöä, jotka kuuluvat museon keskeisiin kävijä- ja sidosryhmiä. Edustettuna ovat mm. alle 18-vuotiaat, työikäiset vakiokävijät, päiväkodit, koulut, monikulttuurisuusyhdistys, matkaoppaat, maakuntayhdistys ja vammaisneuvosto. Myös museokriittistä henkilöä on haettu raatiin. Jäsenen kausi on kaksi vuotta ja sama henkilö voi olla mukana korkeintaan kaksi kautta. Raadin vaihtuvuudesta on huolehdittu siten, että vaihtuminen on asteittaista ja koko porukka ei vaihdu kerralla.

Raati kokoontuu neljästi vuodessa, osin iltaisin ja osin viikonloppuisin. Työskentelytapa on yleensä vapaa keskustelu jonkin teeman ympärillä. Esim. museon asiakastutkimuksen tulokset käsiteltiin asiakasraadissa. Pääasiassa aihepiirit ovat liikkuneet museon asiakaspalveluun ja yleisötapahtumiin liittyvissä kysymyksissä, mm. näyttelyjen oheisohjelmaa on ideoitu raadissa.

Museon edustajat luonnehtivat asiakasraateja ”herätyskokoustyypisiksi” tapaamisiksi. Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa on antanut valtavasti energiaa ja intoa työhön ja usein raatilaiset antavat museolle positiivista palautetta. Myös raatilaiset ovat olleet innostuneita ja sitoutuneita osallistumaan ja toimivat museon näkökulmasta tärkeinä ”agentteina” ja viestin viejinä museon toiminnasta. Raatilaisten joukossa on myös mm. eläkeläisiä, jotka ovat kiinnostuneita vapaaehtoistyöstä ja joilla on halua tehdä vapaaehtoistyötä museon hyväksi. Tästä on konkreettisesti poikunut museomummo- ja vaaritoiminta, jonka avulla tietoa ja perinnettä siirretään omakohtaisen kokemuksen ja osaamisen kautta. Asiakastutkimuksessa toivottua vuorovaikutteisuutta on pystytty lisäämään mm. museomummojen toimiessa näyttelyssä vertaisihmettelijöinä ja museovaarin järjestämä äijäjooga on tasoittanut museon kynnystä uusille kävijäryhmille. Syksyllä 2012 avattiin Muisku! Koettava näyttely, jonka suunnitteluun ja toteutukseen osallistuivat sekä taiteilijat että asiakkaat.



www.vaikuttavamuseo.fi

Jatkossa asiakasraatitoimintaa halutaan kehittää edelleen. Raadin vetäminen on ollut tähän asti museonjohtajan ja yhden amanuenssin vastuulla ja jatkossa raatilaisia ja sen toimintaa halutaan tuoda koko museon henkilökunnan tietoisuuteen ja käyttöön, jotta toiminnasta tulisi aidosti ”koko museon juttu”. Myös museon työtä tehdään laajemmin raatilaisille tutuksi ja tulevaisuudessa on mahdollista etsiä yhä uusia kontaktipintoja asiakkaiden ja asiantuntijoiden välille museotyön eri osa-alueilla myös esim. kokoelmatyössä vaikkapa kaupunkikuvan dokumentoinnin parissa. Etelä-Karjalan museotoimeen sisältyvät aluetaidemuseo ja maakuntamuseo ja vaikka museot ovat samaa, parinkymmenen työntekijän organisaatiota, ovat monet kulttuuri- ja taidehistoriallisen museon prosessit erillisiä. Asiakasraati sen sijaan on molempia osa-alueita yhdistävä tekijä – asiakkaan näkökulmasta kokonaisuus on yksi museo.

Keväällä 2013 museon rinnalle perustettiin Museoklubi, joka on avoin kaikille kiinnostuneille. Klubissa tutustutaan museotoiminnan aihepiireihin liittyviin asioihin ja ilmiöihin (esim. taide, arkeologia, historia) klubi-iltoina, joita on neljä kertaa vuodessa. Lisäksi tehdään retkiä. Suunnittelijoina ja alustajina toimivat museon työntekijät ja klubilaiset yhdessä. Klubiin toimintaan on osallistunut kolmisenkymmentä henkeä, mutta kiinnostus sitä kohtaan on kasvamassa.

Raati- ja klubitoiminta on rahallisesti hyvin pieni menoerä ja niiden hyödytkin ovat sellaisia, joita ei voi välittömästi rahassa mitata. Toiminta tarjoaa ennen kaikkea uusia tapoja nähdä ja yhdistää asioita ja museolle mahdollisuuden olla vahvemmin läsnä ihmisten elämässä.

Teksti: Päivi Partanen ja Ulla Teräs

Lisätietoa:

Lappeenrannan museot:

<http://www.lappeenranta.fi/Suomeksi/Palvelut/Kulttuuri/Museot.iw3>

Lappeenrannan museot panostavat asiakaslähtöisyyteen:

http://www.lappeenranta.fi/Suomeksi/Kaupunki-info/Kaupunki_tiedottaa.iw3?showmodul=149&newsID=b4825889-9b9d-4f0d-ba63-0da059a9f217

Asiakasraati on yleisötyön kehittämisen väline:

<http://www.fng.fi/arvoisayleiso/museojayleisovuorovaikutuksessa/asiakasraati>