

Hyvinvointitoimialan vastaukset v. 2018 arviointikertomukseen tarkastuslautakunnalle

1317/00.03.00/2017

Hyvoltk 21.08.2019 § 98

Valmistelija: hyvinvointijohtaja Pirjo Hepo-oja,
puh. 050 071 7310, etunimi.sukunimi@heinola.fi

Tarkastuslautakunta jätti 3.6.2019 arviointikertomuksen vuodelta 2018 Heinolan kaupunginvaltuuston käsiteltäväksi. Kaupunginvaltuusto pyytää arviointikertomuksessa julkituoduista suosituksista vastaukset lautakunnilta niin, että ne voidaan käsitellä kaupunginhalituksessa 30.9.2019 mennessä.

Vastauksia pyydetään arviointikertomuksessa kehystettyjen ja värillisten huomiolaatikoiden sisällöstä. Erityisesti "suositukset"-otsikolla varustettuihin laatikoihin pyydetään kommentteja.

Tarkastuslautakunnan suositukset Hyvinvointitoimialan vuoden 2018 toiminnasta:

1. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen alueen onnistumista tulee jatkossa mitata esimerkiksi asiakaspalautteella.
2. Museotoiminnan hyödyntämistä matkailussa on parannettava.
3. Toimiala selvittää ja edesauttaa yhteistyötä suhteessa muihin toimialoihin kaupungin toimialarakenteen sisällä.

Hyvinvointitoimialan vastaus edellisiin huomioihin:

1. Hyvinvointikoordinaattori Kirsi Mäkilän vastaus tarkastuslautakunnan suositukseen asiakaspalautteen keräämiseksi onnistumisen arvioinnissa.

Toiminnan arviointi on keskeinen osa palvelujen kehittämistä. Se voidaan kohdistaa toiminnan tulosten lisäksi mm. asiakkaiden kokemukseen avun saannista sekä organisaatioon itseensä, sen omien toimintatapojen arviointiin. Arviointi on kiinnostavaa ja se on herättänyt innostusta toimijoissa. Tulosten hyödyntämistä on tärkeä kehittää. Asiakkailta kerättävä palaute voi olla yksilökohtaista tai laajemmalla joukolla yhdessä annettua palautetta.

Osa palveluissa "onnistumista" on se, että toiminnassa löydetään asiakkaiden tarpeet ja palveluiden käyttäjät kokevat palvelusta/ toiminnasta olevan apua ja hyötyä arkeen. Hyvinvoinnin ja terveyden

edistämisen palvelualueen asiakkaita ovat oppilas- ja opiskelijahuollon asiakkaat, maahanmuuttajat sekä perhekeskuksen ryhmämuotoisen toiminnan asiakkaat. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyötä tehdään kuitenkin paljon tätä laajemmalla kentällä, kaikissa palveluissa.

Asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen on tarpeellista ja herättää kiinnostusta työntekijöissä. Perhekeskuksessa arviointityö onkin osa toiminnan vuorovaikutteista rakennetta. Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaisesti asiakaspalautteen kokoamista tullaan vahvistamaan kevään 2020 aikana myös muilla toiminnan osa-alueilla. Tämä toteutetaan suunnitelmallisesti yhdessä, jotta ajoitukset maakunnallisten ja valtakunnallisten arviointien kanssa rytmittyvät tarkoituksenmukaisella tavalla.

2. Museonjohtaja Terhi Pietiläisen vastaus tarkastuslautakunnan suositukseen ”Museotoiminnan hyödyntämistä matkailussa on parannettava”

Heinolan museot kerää säännöllisesti tietoa asiakkaistaan eri tavoilla. Tietoa on saatu muun muassa siitä, mitä palveluja museoiden tulisi tarjota ja millaisia teemoja näyttelyissä käsitellä. Museoiden näyttelyt ja elämykselliset tapahtumat kiinnostavat eniten asiakkaita, vaikka myös muut museon palvelut (tiedonhaku, kuva-arkiston palvelut) ovat tärkeitä. Enemmistöä asiakkaista kiinnostaa lähihistoria ja viime vuosikymmenien esinekulttuuri ja henkilöhistorialliset tarinat (Asiakaskysely 2016, Museoraati 2017, Pop up pankin -kysely 2019).

Omiin kokoelmiin perustuva näyttelytoiminta onkin yhä tärkeämpää museon profiloitumisessa. Myös spontaani palaute kertoo asiakkaiden arvostuksista. Lähi- ja paikallishistoriaa, designia arvostetaan, samoin vuorovaikutteisuutta sekä museorakennuksia. Asiakkaat toivovat silloin tällöin myös vaikuttavia korkeatasoisia näyttelyitä. Trendi on valtakunnallinen.

Vuonna 2013 Suomen Museoliiton Vaasan yliopiston Lévon instituutilla teettämän selvityksen mukaan museoiden yleinen merkitys matkailuvetovoiman lisääjänä Suomessa on kiistaton. Suomessa museoita ei ole nähty perinteisesti matkailuelinkeinotoiminnan osina, vaikka museolla voi olla suuri merkitys sen kehittämisessä.

Museon perustehtävä, joka ilmaistaan vuonna 2020 voimaan tulevassa museolaissa, on kulttuuriperinnön tallennus ja esittäminen. Museot on priorisoitu viime aikoina uusiin sisältöihin (Kaupunginmuseon perusnäyttelyuudistus). Tavoitteita ovat asiakasryhmien parempi huomioiminen ja esteettömyyden lisääminen. Seuraavana kehittämiskohteena on taidemuseon toiminta. Museo kerää asiakaspa-

lautetta taidemuseon kehittämiseksi ja on mukana museoyhteistyössä Varkauden museoiden kanssa. Perustehtävä tukee monin tavoin ajatusta museon hyödynnettävyydestä matkailussa, joten ne eivät ole keskenään ristiriidassa. Heinolan museoiden pitkän aikavälin museotoiminnan tehtävä on linjattu sekä 1.1.2020 voimaan tulevan museolain ja museopoliittisen ohjelman hengessä.

Yleisötyöhön, vuorovaikutukseen ja elämysten tarjoamiseen sekä aineistojen ja tiedon saatavuuden, saavutettavuuden ja käytön edistämiseen panostetaan erityisesti. Heinolan kaupungin Hyvinvointilautakunnan 15.5. 2019 hyväksymässä pitkän ajan toimintasuunnitelmassa todetaan toimintaympäristön nykytilanne ja haasteet sekä etsitään ratkaisuja. Matkailun, koulutuksen ja työelämän kansainvälistyminen korostavat tulevaisuudessa kielitaidon merkitystä. Digitalisaatio muuttaa toimintaympäristöä. Museo toteuttaa kaupunkistrategiaa asiakas keskiössä -periaatteella. Museo osaltaan edistää seudun elinvoimaisuutta, työllisyyttä ja hyvinvointia.

Heinolan museoiden vastikään laatima kävijätilasto antaa hyvän kuvan museon kehityksestä ja haasteista. Kävijämäärät ovat olleet korkeita, joskin ne ovat vaihdelleet 25 vuoden aikana. Tilasto ei vastaa kuitenkaan kysymykseen, kuinka museota on hyödynnetty sen olemassaolon ajan matkailullisesti tai onko siinä tapahtunut muutoksia. Museon kävijämäärä on laskenut suunnilleen lakkautetun Galleria Lambertin kävijämäärän verran. Vastauksia hyödynnettävyydestä pitää hakea muualta.

Tilasto ei paljoakaan kerro museopalveluiden hyödynnettävyydestä matkailussa tai kaikista asiakkuuksista. Jokaisella museokohteella ja palvelulla on hieman erilaiset asiakassegmenttinsä. Myös valokuvia kysellään säännöllisesti muun muassa matkailua hyödyttäviin julkaisuihin. Täydentävä yleisötyö museoseinien ulkopuolella on nouseva trendi. Erityisesti mainittakoon vuoden 2019 uusi avaus Kivalterintalon mobiilireitti, joka vastaa digitalisaation vaatimukseen.

Museokortti -järjestelmään liittymisen (alk. 2016) myötä voimme tutkia museokorttia museokohteissa käyttäneiden matkailijoiden kotipaikkoja. Niiden mukaan suurin osa ulkopaikkakuntalaisista museokortti-kävijöistä on kotoisin pääkaupunkiseudulta ja muista suurista kaupungeista. Museokortti-kävijöiden osuus maksaneista kävijöistä on kasvanut. Järjestelmässä mukana olo markkinoi kohteitamme valtakunnallisesti. Vuonna 2019 museo oli mukana Suuri museoseikkailu -kampanjassa. Heinolan museot on näkynyt myös Heinolan kesäteatterin ja Heinolan yleismarkkinoinnissa.

Ulkomaisten kävijöiden osuus on suhteellisen pieni ja painottuu kesään. Käännökset ja esteettömyys ovat avainsanoja erilaisten kävijäryhmien palvelemisessa. Museo on verkostoitunut matkailutoimijoi-

den kanssa. Toiminnan kehittäminen rakentuu kokemuksen ja osaamisen lisäksi avoimuudesta, johdonmukaisuudesta ja reilusta vuorovaikutuksesta yleisönsä ja yhteistyökumppaneiden kanssa.

Käytävissä ei ole tutkimustietoa siitä, missä määrin matkailijat hyödyntävät Heinolan museota. Heinolan museot sekä seudun muut museot ja historiakohteet saattavat muodostaa kulttuurimatkailijoiden silmissä houkuttelevan kokonaisuuden, joskaan sen yhteismarkkinointiin ei ole ollut resursseja. Tarvitaan syvällisempää ymmärrystä matkailijoista ja matkailijasegmenteistä. Keitä matkailijoita haluamme houkutella Heinolaan? Millaista museon hyödynnettävyyttä matkailussa halutaan parantaa? Matkailun ja sen markkinoinnin kehittämisen museo näkee olevan leveämmillä hartioilla. Museolla ei ole resursseja tuottaa tutkimustietoa tai valtakunnallista markkinointia itse. Matkailijat/matkailutoimijat voivat hyödyntää museokohteita ja tapahutumia sekä asiantuntijapalveluita jo nyt ympärivuotisesti. Kaiken kaikkiaan on erityisen ilahduttavaa, että museotoimintaa halutaan hyödyntää paremmin matkailussa.

3.Vastaus suositukseen:

Toimialojen välistä yhteistyötä edistetään viikoittain kokoontuvassa kaupunginjohtajan johtoryhmässä. Strategiatyö ja strategiaohjelmien laadinta on tehty kauttaaltaan toimialarajoista riippumattomana ja kaikkien ohjelmien työryhmissä on ollut henkilöitä kaikilta toimialoilta. Ohjelmien tavoitteet ja toimenpiteet on suunnattu koko kaupunkiorganisaatiolle.

Meneillään on myös Yhteisten palveluiden kokoamisen prosessi, jonka tarkoituksena on siirtyä entistä laajemmin käyttämään toimialojen yhteisiä resursseja.

Hyvinvointijohtajan (PH) ehdotus:

Hyvinvointilautakunta päättää esittää edellisen selvityksen vastauksenaan tarkastuslautakunnalle arviointikertomuksen 2018 suositukseen.

Päätös: Hyvinvointilautakunta hyväksyi päätösehdotuksen yksimielisesti.

Muutoksenhaku: muutoksenhakukielto

Tiedoksianto: Sähköposti kaupunginhallitus