

Johanna Aartomaa & Annika Utriainen

Altistuimme yleisölle – Raatitoimintaa Merikeskus Vellamossa

Artikkeli käsittelee Kotkassa sijaitsevan Merikeskus Vellamon asiakasraatitoimintaa, jonka avulla kehitetään asiakaslähtöisesti Suomen merimuseon ja Kymenlaakson museon toimintaa. Pääpaino raatityöskentelyn alkumetreillä on näyttelyiden ja yleisötoiminnan tarkastelussa.

Raatitoiminnan tavoitteet

Merikeskus Vellamo, jossa toimivat Suomen merimuseo ja Kymenlaakson museo sekä kirjasto- ja arkistopalveluita tarjoava Tietokeskus Vellamo, avattiin kesällä 2008. Suositun museokohteen perustoiminnan jo vakiinnuttua halusimme kehittää aikuisikävijöille suunnattuja palveluita. Koimme museokentälläkin pinnalle nousseet osallistamisen ja yhteisöllisyyden trendit kiinnostavina näkökulmina. Olimme kuulleet hyviä kokemuksia Porissa ja Lappeenrannassa käynnistetyistä asiakasraadeista ja uskoimme raatitoiminnan täydentävän jo olemassa olevan palautejärjestelmämme sekä erilaisten kävijäkyselyiden antia. Yhtenä pontimena raadin perustamiselle oli Museot hyvinvoinnin edistäjinä -hanke, jonka yhdeksi työkaluksi suunnitelmissamme ollut raatitoiminta valittiin.

Alkukesästä 2012 kutsuimme ihmisiä raatiin lehdistötiedotteen ja yhden lehti-ilmoituksen avulla. Raatiin ilmoittautui iloksemme 18 paikallishistoriasta tai merestä kiinnostunutta. Raatilaiset ovat iältään noin 20–75 -vuotiaita pääpainon ollessa toki eläkeläisissä. Suurin osa on paikallisia, mutta muutama on myös pääkaupunkiseudulta. Ilmoittautuneiden keskeisimpiä syitä tulla raatiin olivat mielenkiinto uudenlaista vuorovaikutusta kohtaan sekä ylpeys Vellamosta. Moni kertoi tuoneensa tuttaviaan ja jopa ryhmiä museoon. Erilaisten kävijäryhmien ja ei-kävijöiden näkemyksiä pyrimme tässä vaiheessa saamaan kuuluviin mm. raatilaisten lähipiirin kautta.

Mielikuvia museoista ja Vellamosta

Raatilaisten ensimmäinen tehtävä oli kirjoittaa, mitä tulee mieleen sanasta museo. Tyypillisiä miellelyhtymiä olivat elämys, menneisyys ja historia. Seuraavaksi kysyessämme mielikuvia sanasta Vellamo tuli yleisimmin mieleen arkkitehtuuri. Tulos oli arvattavissa, mutta silti se herätti. Tullaanko talon arkkitehtuuria katsomaan uudelleenkin? Eivätkö vaihtuvat näyttelyt ole mielikuvissa korkeammalla? Miten voimme hyödyntää tätä tulosta esimerkiksi viestinnässä?

olemassa olevaan palveluun liittyen. Toisella tapaamiskerralla tiedonkeruun metodimme keskittyi puolestaan havaitsemiseen, eli katsoimme, mitä museokävijät tekivät ja sanoivat näyttelyissä. Kolmannella tapaamisella halusimme laajentaa näkökulmaamme ulos Vellamon seinien sisältä ja ehkä herätellä siten ideoita aivan uusienkin palveluiden suunnitteluun.



Asiakasraadin näyttelykäynnit vahvistivat, että moni kävijöistä kaipaa selkeää reititystä museossa.
Kuva: Markku Haverinen, Suomen merimuseo.

Pyysimme raatilaisia kuvailemaan hauskan lomapäivän kotikaupungissaan sekä täydellisen museokäynnin. Lomapäivän haaveissa pystymme tarkastelemaan ihmisten tarpeita vähän laajemmin - ei ainoastaan museokävijöinä. Noissa haaveissa pääsemme käsiksi pään, sydämen ja vatsan iloihin, eli siihen mikä on maittavan ruoan, hyvän seuran tai innostavan keskustelun merkitys ihmisten vapaa-ajan vietossa. Täydellisiin museokäynteihin kuuluivat mm. isovanhemman ja lapsenlapsen yhteiset oppimisen hetket, kahvikupin ääressä keskusteleva opas sekä monipuoliset työpajat. Kaiken kaikkiaan haaveilu toi esiin ajatuksia, joita kävijä ei tule perinteisissä palautekyselyissä kertoneeksi.

Vuorovaikutusta museon sisälle ja ulos

Asiakaslähtöisessä toiminnassa kommunikaation tulee olla kaksisuuntaista. Kolmihenkinen raatitiimimme haasteena onkin nyt välittää raadin tuomat ajatukset koko Vellamon henkilökunnalle aina vartijoita ja ravintolaa myöten ja palata raadin eteen joko kertomaan asioiden etenemisestä tai perustella hylätyt ehdotukset. Kaikkien osapuolten kannalta on tärkeää tulla kuulluksi.



”Tietokeskuksessa villasukissa”. Merikeskus Vellamossa toivotaan talon olevan olohuonemainen paikka. Raatitoiminta osaltaan tukee ajatusta olohuoneesta ja kohtaamispaikasta. Kuva: Johanna Artomaa.

Määrittelimme aluksi, että raati toimii vuoden loppuun ja tapaa neljä kertaa. Tässä vaiheessa voimme jo todeta työtavan olevan hedelmällinen, ja toimintaa tullaan jatkamaan. Olemme imarreltuja, että asiakkaat ovat innostuneina mukana kehittämässä työtämme. Ei ole itsestään selvää, että näin tapahtuisi joka alalla.

Johanna Aartomaa (FM) on Suomen merimuseon museolehtori ja Annika Utriainen (FM) Merikeskus Vellamon tapahtumatuottaja. Kumpikin työskentelee Merikeskus Vellamossa.

