



# KONSEPTIPÄIVITYS JA VISIO 2027

KONSEPTIESITYS



# SISÄLLYSLUETTELO

- Tausta, tavoitteet ja prosessi
- Konseptin kuvaus
- Asiakasprofiilit
- Konseptin toimeenpano



# KUINKA KÄYTÄT TÄTÄ ESITYSTÄ?

- Tässä esityksessä on kuvattu tiiviisti konseptiuudistuksen avainsisällöt
- Se toimii konseptin esittelyn tukena, esityksestä voi poimia haluamansa teemat ja sivut
- Tiiviinä yhden sivun esityksenä toimii sivulta 10 löytyvä konseptikuva
- Tämä esityksen lisäksi konseptityön eri vaiheista löytyy laajasti taustamateriaalia liitteistä

## LIITTEET:

- Toimenpiteiden listaus, alustava mittaristo ja alustava sidosryhmäkartta
- Asiakasymmärryksen tulosten tiivis purku
- Työpajojen yhteenvedot

MM

# TAUSTA JA TAVOITTEET



# KONSEPTIUUDISTUKSEN TAUSTA

Helsingin kaupunginmuseo avasi Uuden kaupunginmuseon uudistetulla konseptilla keväällä 2016. Konseptiuudistus on ollut onnistunut niin sisäisillä kuin ulkoisilla mittareilla tarkasteltuna. Kaupunginmuseo on ollut viime vuosina Helsingin suosituin museo houkuttelemalla vuonna 2019 yli 360 000 museovierasta.

Varmistaaksensa paikkansa Suomen johtavien museoiden joukossa museossa tunnistettiin tarve konseptipäivitykselle. Koko museon henkilökunnan kanssa määritelty visio ottaa kantaa siihen, kuinka museo reagoi muutoksiin toimintaympäristössä ja uudistuu rohkeasti. Näin museolla on mahdollisuus pysyä kiinnostavana helsinkiläisten silmissä.



# KONSEPTIPÄIVITYKSEN TAVOITTEET

Nyt uudistettu konsepti rakentuu vuonna 2016 valmistuneen konseptin menestystekijöiden pohjalle. Vanhaa konseptin kaikkia osa-alueita tarkasteltiin kriittisesti ja näkökulma laajennettiin ulottumaan museon kaikkeen toimintaan. Museon toimintamallia, haasteita ja mahdollisuuksia peilattiin toimintaympäristössä vuosina 2017-22 tapahtuneisiin merkittäviin muutoksiin.

Keskeisiä tunnistettuja kysymyksiä olivat:

**Mikä on Helsingin kaupunginmuseon paikka ja tehtävät?**

**Mitä pitää tehdä, kun mennään kohti uutta ja parempaa?**

Konseptisuunnitteluun kutsuttiin mukaan koko museon henkilökunta sekä tärkeitä sidosryhmiä ja yhteistyötahoja.



# KONSEPTIPÄIVITYKSEN TAVOITTEET

## Helsingin kaupunginmuseon uudistettu konsepti

- kattaa koko museon toiminnan ja ottaa huomioon museon eri asiakasrajapinnat
- on kehitetty yhdessä henkilökunnan kanssa
- on suunniteltu avainkumppaneita osallistaen
- on ymmärrettävä, innostava ja toimintaa aidosti ohjaava työkalu
- huomioi muutokset toimintaympäristössä (kaupunkiorganisaatio, toimintakenttä, museoala, kaupunkilaisten ja matkailijoiden näkökulma)
- on peilattu toimialan toimintatapojen muutoksiin sekä uuden valtuustostrategian painotuksiin

## UUDISTETTU KONSEPTI 2022-2027

### **Kaikki museon asiakasrajapinnat**

Helsingin kaupunginmuseon kaikki  
kohteet  
Digitaaliset palvelut  
Koko kaupunki

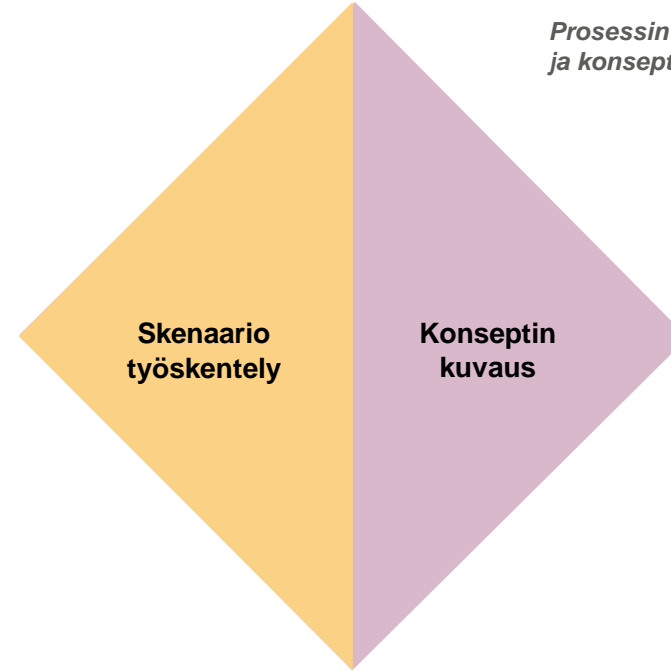
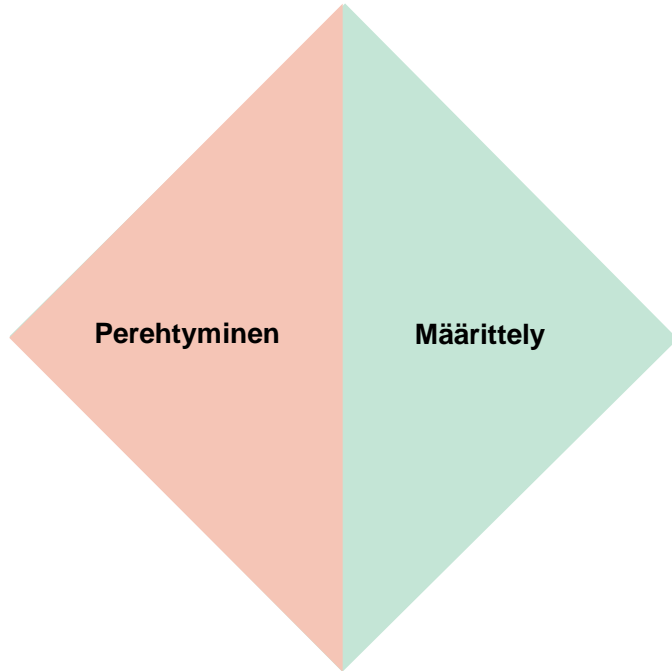
### **Kaikki museon toiminta**

Kokoelmatyö  
Kulttuuriympäristö  
Alueellinen museotyö  
Yleisötyö

### **UKM-KONSEPTI 2016**

Alexi  
Helsinkikuvia.fi  
Yleisötyö

# KONSEPTIPÄIVITYKSEN PROSESSI



*Prosessin ja yhteiskehittämisen fasilitointi ja konseptisuunnittelu, Pentagon Design*

Tiivis yhteistyö koko prosessin läpi museon projektiryhmän kanssa

14

Osallistujaa visiötyötä valmisteleavassa työpajassa

6

Museon ulkopuolista 'oraakkelia' HKM tulevaisuuden suuntaa hahmottavissa keskusteluissa



**Tuloksena syntyi:**  
Ymmärrys keskeisistä tavoitteista ja toimintakentän muutoksesta

62

Koko henkilöstön kick-off työpaja

9

Asiakasymmärryksen syventämiseen osallistunutta museolaista



**Tuloksena syntyi:**  
Vision määrittäminen, skenaarioaiheet museo tulevaisuuden suunnasta, syvennetty asiakasymmärrys museolaisten toimesta

27

Osallistujaa skenaariotyöpajassa

50

Osallistujaa skenaarioiden jatkotyöpajassa



**Tuloksena syntyi:**  
Skenaariotyöskentelyyn pohjaava konseptin luonnosmainen kuvaus, ymmärryksen pohjalta päivitetty asiakasprofiilit

30

Osallistujaa konseptin viimesitely työpajassa

16

Konkreettista toimenpidettä konseptin jalkauttamiseksi tiekartalle vietyä



**Lopputuotos**  
HKM 2027 toimintaa ja tulevaisuuden suuntaa ohjaava konseptiesitys







# KONSEPTIN Kuvaus



# Kerrotaan yhdessä Helsingin tarinat!

Helsingin kaupunginmuseo konseptipäivitys 2022-2027

Uudistetun  
konseptin kärjet

Tekemisen tavat

1

## Moninaisuus

Helsingin monet  
kasvot ja tarinat

2

## Alueellisuus

Museo  
kaupunkilaisia  
lähellä

3

## Asiantuntijuus

Helsingin historian ja  
muutoksen tutkija,  
tuntija ja välittäjä

Digitaalisuus

| Tarjonnan laajentaminen ja saavutettavuuden parantaminen

Osallisuus

| Helsinkiin juurtumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksien lisääminen

Elämyksellisyys

| Sisältökokemuksien kehittäminen entisestään

Kestävyys

| Kokonaisvaltainen ja uskottava lähestyminen kestävyteen

## Visio 2027

Laajennamme museon  
läsnäoloa kaupunkilaisten  
elämässä.

Toimimme seiniemme  
ulkopuolella Helsingin eri  
alueilla ja digitaalisissa  
kanavissa.

Avaamme näkökulmia ja  
toimimme parhaana ja  
monipuolisimpana Helsingin  
historian ja muutoksen  
asiantuntijana.

## Tarkoitus

Tehtävämme on antaa juuret ja auttaa rakentamaan omannäköinen suhde Helsinkiin ja helsinkiläisyyteen. Lisäämme empatiaa ja moniäänisyyttä tekemällä näkyväksi erilaisia näkökulmia ja luomalla myönteistä kokemusta itsestä osana historiaa ja paikkaa.



# TARKOITUS

## MIKSI OLEMME OLEMASSA

Tehtävämme on antaa kaupunkilaisille juuret ja auttaa heitä rakentamaan omannäköisensä suhde Helsinkiin ja helsinkiläisyyteen.

Lisäämme empatiaa ja moniäänisyyttä yhteiskunnassa tekemällä näkyväksi erilaisia näkökulmia ja luomalla myönteistä kokemusta itsestä osana historiaa ja paikkaa.

Olemme kaikkien kaupunkilaisten muisti ja tallennamme historian lisäksi myös nykyhetkeä ja suuntaamme katseen tulevaisuuteen. Tavoitteenamme on ymmärrys, joka ulottuu nykyhetken ajattelutapojen ja arvojen yli.

Vaikuttavuutemme laajenee museorakennusten ulkopuolelle alueellisen työn vahvistamisen kautta. Koko kaupunki voi olla osa museokokemusta.



# VISIO 2027

## TULEVAISUUS JOTA TAVOITTELEMME

Laajennamme läsnäoloamme kaupunkilaisten elämässä. Toimimme seiniemme ulkopuolella Helsingin eri alueilla ja digitaalisissa kanavissa.

Vahvistamme rooliamme uusien näkökulmien avaajana sekä parhaana ja monipuolisimpana Helsingin historian ja kaupungin muutoksen asiantuntijana.

Huomioimme Helsingin moninaisuuden ja tuomme sitä esiin kaikessa toiminnassamme. Saavutettavien ja monikanavaisten palveluidemme kautta kaikki pääsevät osallistumaan Helsingin kulttuuriperinnön luomiseen ja tutkimiseen.

Tarjoamme entistä elämyksellisempiä kokemuksia ja tavoitamme niiden avulla myös uusia asiakasryhmiä. Meidät tunnetaan paitsi paikkana, myös toimijana, jolla on kyky luoda yhdessä kaupunkilaisten kanssa mieleenpainuvia elämyksiä.

Toimimme kestävästi ekologisesta, sosiaalisesta, kulttuurisesta ja taloudellisesta näkökulmasta tarkasteltuna.



# KONSEPTIN KÄRJET

## Moninaisuus

Helsingin monet kasvot ja tarinat

### Tavoitteet moninaisuuden edistämiseksi

- Tunnistaa kaupunkilaisten erilaiset lähtökohdat museon palveluiden käyttäjinä tarkastelemalla ja parantamalla mm. kielivalikoimaa ja saavutettavuutta.
- Nostaa uushelsinkiläisyys vahvemmin esiin museon kokoelmissa, näyttelyissä ja yhteistyössä.
- Vahvistaa kaikkien kaupunkilaisten tunnetta, että myös minun tarinani osa yhteistä tarinaa.

## Alueellisuus

Museo kaupunkilaisia lähellä

### Tavoitteet alueellisuuden edistämiseksi:

- Olla läsnä laajemmin kaupunkilaisten arjessa
- Nostaa esille Helsingin alueellisia identiteettejä ja ominaispiirteitä kaikessa toiminnassa.
- Laajentaa toimintaa alueellisesti sidosryhmien ja yhteistyön kautta paikallisosaamista hyödyntäen.
- Tiivistää yhteistyötä kaupunkiorganisaation vahvojen alueellisten toimijoiden kanssa (kulttuurikeskukset, kirjastot, nuorisotalot).

## Asiantuntijuus

Helsingin historian ja kaupungin muutoksen tutkija, tuntija ja välittäjä

### Tavoitteet asiantuntijuuden edistämiseksi

- Vahvistaa asiantuntijaroolia entisestään tuottamalla luotettavaa tietoa ja laadukkaita palveluita eri asiakasryhmien käyttöön.
- Tuoda tieto ja osaaminen esille oivaltavilla tavoilla
- Varmistaa asiantuntijuuden kautta, että kaikessa museotyössä huomioidaan kenen äänet ja kokemukset tallennetaan ja kerrotaan
- Tarjota alusta kaupunkilaisten ja asiantuntijoiden ideoille ja hankkeille sekä toimia haluttuna yhteistyökumppanina

## UUDISTETUN KONSEPTIN KÄRKI

# Moninaisuus

## Helsingin monet kasvot ja tarinat

Helsinki muuttuu kaupunkina jatkuvasti. Kaupungissa on vahvoja alueellisia identiteettejä ja se on vahvasti monikulttuurinen. Siksi moniäänisyys on tärkeää huomioida kaikessa museon työssä.

Museo kiinnittää erityistä huomiota siihen, keiden ääni kuuluu, ketkä ovat museon sisältöjen tekijöitä ja että palvelut ovat mahdollisimman hyvin saavutettavia.

### Tavoitteet moninaisuuden edistämiseksi

- Tunnistaa kaupunkilaisten erilaiset lähtökohdat museon palveluiden käyttäjinä tarkastelemalla ja parantamalla mm. kielivalikoimaa ja saavutettavuutta.
- Nostaa uushelsinkiläisyys vahvemmin esiin museon kokoelmissa, näyttelyissä ja yhteistyössä.
- Vahvistaa kaikkien kaupunkilaisten tunnetta, että myös minun tarinani osa yhteistä tarinaa.



## UUDISTETUN KONSEPTIN KÄRKI

# Alueellisuus

## Museo kaupunkilaisia lähellä

Helsinki koostuu sekä kaupunkilaisten mieltämistä alueista ja virallisista kaupunginosista. Tärkeinä koetut alueet ovat monille helsinkiläisille merkityksellisempiä kuin koko Helsinki ja sen keskusta.

Museo laajentaa näkökulmaansa kohti Helsingin alueita ja niiden identiteettejä. Alueellinen läsnäolo voi tapahtua fyysisesti tai digitaalisesti. Näin museo saavuttaa potentiaalisten asiakkaidensa joukkoa ja madaltaa kynnystä palveluiden käyttämiseen.

### Tavoitteet alueellisuuden edistämiseksi:

- Olla läsnä laajemmin kaupunkilaisten arjessa
- Nostaa esille Helsingin alueellisia identiteettejä ja ominaispiirteitä kaikessa toiminnassa.
- Laajentaa toimintaa alueellisesti sidosryhmien ja yhteistyön kautta paikallisosaamista hyödyntäen.
- Tiivistää yhteistyötä kaupunkiorganisaation vahvojen alueellisten toimijoiden kanssa (kulttuurikeskukset, kirjastot, nuorisotalot).



Kuva: Shoot Hailey / Helsinki Partners

# Asiantuntijuus

**Helsingin historian ja kaupungin muutoksen tutkija, tuntija ja välittäjä**

Asiantuntijuus eri muodoissaan on museon toiminnan vankka pohja, tärkein pääoma ja jokaisen museotyöntekijän keskeinen työväline.

Museon pyrkimys tuoda esiin Helsingin moninaisuutta ja toimia aktiivisemmin alueellisesti edellyttää kaupunkilaisten ja muiden asiantuntijoiden osaamisen uudenlaista hyödyntämistä.

Museo on jatkossa entistä vahvemmin jaetun asiantuntijuuden alusta mukaan lukien museolaiset, eri sidosryhmät ja kaupunkilaiset.

## **Tavoitteet asiantuntijuuden edistämiseksi**

- Vahvistaa asiantuntijaroolia entisestään tuottamalla luotettavaa tietoa ja laadukkaita palveluita eri asiakasryhmien käyttöön.
- Tuoda tieto ja osaaminen esille oivaltavilla tavoilla
- Varmistaa asiantuntijuuden kautta, että kaikessa museotyössä huomioidaan kenen äänet ja kokemukset tallennetaan ja kerrotaan.
- Tarjota alusta kaupunkilaisten ja asiantuntijoiden ideoille ja hankkeille sekä toimia haluttuna yhteistyökumppanina







# TEKEMISEN TAVAT

## Digitaalisuus

### Tarjonnan laajentaminen ja saavutettavuuden parantaminen

- Digitaalisten palveluiden kehittäminen mahdollistaa entistä useammalle helsinkiläiselle tilaisuuden hyödyntää museon tietoa ja osaamista.
- Museo ottaa ennakkoluulottomasti käyttöön uusia digitaalisia ratkaisuja ja hyödyntää niiden tarjoamia mahdollisuuksia kehittää interaktiivisia palveluita.
- Digitaaliset palvelut usein täydentävät perinteisiä analogisia palveluita ja siksi analogisen ja digitaalisen palvelun suhde pitää miettiä huolellisesti.

## Osallisuus

### Mahdollisuuksien tarjoaminen aktiiviseen kaupunkilaisuuteen

- Museo tarjoaa tiloja ja osaamista kaupunkilaisten käyttöön, jotta mahdollisimman monella on mahdollisuus osallistua Helsinki-tarinan kertomiseen.
- Osallisuutta vahvistamalla museon sisällöistä ja palveluista tehdään kiinnostavampia ja monipuolisempia aiempaa laajemmalle yleisölle
- Osallisuuden avulla kaupunkilaiset oppivat arvostamaan ja ymmärtämään oman lähialueensa historiaa.

## Elämyksellisyys

### Sisältöjen kehittäminen entistä kokemuksellisemmiksi

- Museo tarjoaa mahdollisuuden kokea jotain erityistä, niin digitaalisesti kuin analogisesti.
- Elämyksellisyydellä tarkoitetaan nimenomaan sisältöjen ja palveluiden innovatiivisia ja omaperäisiä ratkaisuja, ei esim. teknologian itsetarkoituksellista käyttöä.
- Elämyksellisyys on ihmisen kokoista, se ammentaa tiedosta ja syntyy usein kaupunkilaisten tarinoista ja kokemuksista.

## Kestävyys

### Kokonaisvaltainen ja uskottava lähestyminen kestävyteen

- Kestävyys ymmärretään museossa laajasti ekologisena, sosiaalisena, kulttuurisena ja taloudellisena toimintatapana.
- Kestävä kehitys ei tarkoita vain museon omaa toimintaa, vaan sitä edellytetään myös yhteistyökumppaneilta ja sidosryhmiltä.
- Toiminnan vaikuttavuuden lisäämiseksi museo seuraa aktiivisesti kaupunkitasoisia linjauksia.



# M ASIAKAS- PROFIILIT

# ASIAKASPROFIILIT OSANA KONSEPTIN PÄIVITTÄMISTÄ

Konseptiuudistuksen aikana tarkasteltiin ja tutkittiin museon olemassa olevia tähtiasiakasprofiileja.


Museon konseptityöryhmästä muodostuvat tiimit tekivät tutkimusta tärkeimmiksi tunnistettujen tähtiasiakasprofiilien edustajien keskuudessa haastattelujen ja kyselyjen kautta. Näitä profiileita olivat **Helsinki-rakastaja** ja **Urbaani aktiivinen aikuinen**. Leikki-ikäinen perheineen tunnistettiin niin ikään tärkeäksi, mutta tutkimusosuutta ei kohdennettu heihin.

Lisäksi tarkastelun kohteeksi valittiin kaksi kohderyhmää, joista ei tiedetä tällä hetkellä tarpeeksi ja joita haluttaisiin palvelulla jatkossa entistä paremmin; **Nuoret** ja **Digipalveluiden käyttäjät**.

Kysymysten kautta selvitettiin, miten konseptin kehityksen mahdolliset kärjet resonoivat eri asiakkaissa ja miten tunnettuja museon eri palvelut ovat eri asiakasryhmille.

-> Katso lisää asiakasymmärryksen tiivistelmästä ja työparien tutkimusmateriaaleista.

**SATUNNAINEN TURISTI**



"赫尔辛基!"  
(Helsinki)

**Käyttäytymismallit ja tavat**

On risteyllä ja kaupunkiin tutustumiseen Suomenlinnan. Liikkuu yksin, pienessä pöydällä liiku pikki matkoja. Ei välttämättä myöskään venäjä

**Motivi käyttää palveluita**

Etsii Helsingin must-juttua, jotain tyypillistä käytäväksi. On nähnyt jo Tuomokirkon jonnekin "suomalaiseen paikkaan".


**Odotukset ja unelmat**

Löytää sen must-jutun, jota etsii. Voi ottaa tai tuliaiseksi. Voi jakaa kokemuksen matkalle.

**Esteet**

Ei löydä perille. Ei ymmärrä, mistä on ky...

**URBAANI AKTIIVINEN AIKUINEN (Meiningin fiilistelijä)**




"Meininki ja tunnelma."

**Käyttäytymismallit ja tavat**

Liikkuu sosiaalisesti, kotoa lähteminen on usein... Käyntiä kaupungin asuin- ja kohtaamispaikkana, luonnonläheisyydestä. Naattii tapahtumista, muut mahdollisuuksista. Viertää osan sosiaalisesta ajasta. Kiireinen etukäteen tapahtumista start up -he...  
...oille. Tarve...  
...tilaa keski...  
...etäi osallist...  
...isesta palje...  
...man peräsi...  
...kiinnostaa...  
...taa hyviä ja...  
...sia. Kokona...  
...n.

**LEIKKI-ikäinen SEURALAISINEEN (Puuhaastelija)**



"Jos ei ole toimintaa, lapsi järjestää sitä."

**Käyttäytymismallit ja tavat**

Käyttää kaupunkia näyttämönä omalle elämälleen. Viertää aikaa leikki- ja muissa puistoissa sekä paikoissa, joissa lapset voivat juoksennella ja tehdä jotain. Lähteminen on helpompaa kesällä kuin talvella, sillä lasten pukeminen ja liikkuminen on helpompaa. Terveiksi riittää pelkkä lähteminen. Kauskoostosten suunnitelmien tekeminen haastavaa tekemisen tapahtuu miltei täysin ex tempore. Lasten kanssa liikkeessä helpottaa "mental map" paikasta eli tieto siitä, missä vessat ja vaipanvaihto, missä pääsee kärryille, mistä saa ruokaa mahdollisimman nopeasti. Liikkuu perheensä tai isovanhempien kanssa.

**Motivi käyttää palveluita**

Haluaa tehdä yhdessä perheen kanssa. Seuralainen kytkee omat lempiasiansa arkiseen multiaikaamiseen. Hyvällä säällä tulee mieleen lähteä jonnekin tai haluaa päästä vaihteeksi kodin ulkopuoliseen maailmaan.

**Odotukset ja unelmat**

Arvostaa ilmaisutta ja epäkaupallisuutta. Tarvitsee kahvia. Innoituu mahdollisuudesta tehdä jotain itse, osallistua. Paikka, josta tietää, että kun se on auki, siellä on jotain lapsille. Pienikin lasten huomiointi riittää, että lapset eivät päässi karkuun ja heistä lähtevää ääntä siedettäisiin. Toivoo olevansa tervetullut. Toivoo, ettei tarvitse pelätä lapsen käyttäytymisen väärin koko ajan. Yksinkertaisesti toiminnalliset ja osallistavat jutut ovat tervetulleita, esimerkiksi työpaja, jossa on materiaali ja joku opastamassa tekemistä. Unelmoi yllätyksen löytämisestä. Toivoo, että kaikki ikäryhmät olisi huomioitu lasten tiloissa: lasten paikka voisi olla samalla vanhuksen paikka.


**Esteet**

Aikataulut jatkuvassa liikkeessä: pitkäjänteinen keskeytyminen tai läsnäolo ei ole mahdollista. Ei saa tietoa sopivasta tapahtumasta. Tapahtuma ei osi aikatauluun. Lähteminen tapahtuu lyhyellä varoitussajalla.

**HELSINKI-RAKASTAJA (Nykypäivän flanööri)**

Lite 5

Uuden kaupungin museon palvelujen suunnittelua tukevat tähtiasiakasprofiilit



"Olin pari vuotta Lahdessa tässä ja sitä ku oli monta kuukautta parjattu Helsinkiä, niin löin linat kiinni. Mä sanoin, että se on mun kotikaupunki ja mä oon siinä liian ja avoimin ja puiden sekaan syntynyt, että jollain viittä haukkua, että en mäikäin tuu haukkumaan teidän nurkkaa tänne."

**Käyttäytymismallit ja tavat**

Kesäisin liikkuu, tekee retkiä ja puuhailte luonossa. Tavoin pysyy sisätiloissa: kirjastoissa, elokuvateattereissa, museoissa, uimahalleissa. Liikoo kyy tapahtumissa, ravintoloissa, musiikkikohteilla, kahviloissa ja baareissa. Vapaa-aikalla haluaa toteuttaa mielihalujaan ja rentoutua. Suunnittelee etukäteen kalliimmat ja etukäteen varattavat tapahtumat ja sellaiset, joihin ehdottomasti haluaa osallistua. Lähtee spontaanisti näyttelyihin, konserteihin ja jääkiekko-otteluihin. Tiedot saa sosiaalisesta mediasta ja painetusta mediasta (NVT, esitteet). Seuran on puoliso, lapset, lapenlapset tai ystävät. Kyy myös yksin.

**Motivi käyttää palveluita**

Tunne siitä, että Helsinki on oma kaupunki ja haluaa tuntea oman Helsingin mahdollisimman hyvin. Ihmisten tapaaminen, kokemusten jakaminen tai tietojen kiinnostavasta tapahtumasta motivoi. Pelkkä kohteena oleva tapahtuma tai palvelu kokemusena voi riittää - jos lähtee tapahtumaan sellaisen ystävän kanssa, jota näkee harvemmin, myös ohjelmointina (ruoka, juoma) kuuluu asiaan.

**Odotukset ja unelmat**

Rakastaa tarinoita, haluaa saada uusia näkökulmia tuttuihin asioihin. On kiinnostunut Helsingissä tapahtuvasta muutoksesta. Osallistuu tunnelman aistimiseen riittävästi, ei halua joutua keskipäteeeseen. Luennot, opastukset ja puheenvuorot kiinnostavat, samoin ekaluksiviet kierrokset. Museon kautta halkee päätyä toiseen maailmaan.

**Esteet**

Vapaa-aika on kortilla. Tapahtuma on niin pitkäkestoinen, että lähtemistä voi lykätä.

2016 uudistuksen tähtiasiakasprofiilit





# ASIAKASPROFIILIT

## Tiedonjanoinen ja utelias

Tiedonjanoista ja uteliasta motivoi tiedon hakeminen. Kanavana ovat museon asiantuntijapalvelut ja yleisöpalvelut, digitaaliset ja analogiset palvelut.

Tiedonjanoinen ja utelias voi olla yksityishenkilö tai kaupungin sisäinen asiakas, joka tarvitsee museon asiantuntijuutta oman työnsä tueksi tai henkilökohtaisen kiinnostuksensa takia..

### Kiinnostuksen kärjet:

Tiettyyn tarpeeseen tai omiin intresseihin liittyvä tiedonhaku

## Helsinki-rakastaja

Helsinki-rakastajaa ohjaa tunne siitä, että Helsinki on kaupunki, johon liittyy omakohtaista historiaa ja tunteita. Tarinat, kokemusten jakaminen ja uusien näkökulmien avaaminen Helsinkiin kiinnostavat ja saavat palamaan uudelleen museon asiakkaaksi ja palveluiden käyttäjäksi.

### Kiinnostuksen kärjet:

Kaupungin historia ja tulevaisuus, oma henkilöhistoria ja nostalgia.

## Urbaani aktiivinen

Urbaani aktiivinen valitsee vapaa-ajan tekemisensä kyseisen hetken fiiliksen, seuran ja suositusten perusteella. Kaupunginmuseo on vain yksi mahdollisuus kaupungin valtavassa vapaa-ajan tarjonnassa. Museon täytyy onnistua erottumaan tarjonnasta urbaanin aktiivisen houkuttelemiseksi.

### Kiinnostuksen kärjet:

Ajankohtaiset sisällöt sekä omaleimaiset ja erottuvat palvelut.

## Yhdessä viihtyjät

Yhdessä viihtyjä ohjaa halu viettää aikaa museossa oman seurueen kanssa niin, että kaikki löytävät itselleen kiinnostavaa koettavaa ja asiat sujuvat vaivattomasti. Toiveena on viettää aikaa yhdessä inspiroivassa ja viihtyisässä ympäristössä. Yhdessä viihtyjille oheispalvelut ovat erityisen tärkeitä.

### Kiinnostuksen kärjet:

Yhdessä kokeminen ja oppiminen sekä toimivat palvelut.

**Sisällöt ja historia**

**Kokemukset ja yhdessä tekeminen**



# ASIAKASPROFIILIT

## Asiakasymmärryksen jatkaminen ja syventäminen

- Asiakasymmärrystä tehdessä pyritään linkittämään saatu tieto asiakasprofiileihin
- Tiedon kohdentamisessa voi hyödyntää esim. pientä kysymyspatteristoa, joka auttaa asiakkaan motiivin tunnistamisessa
- Kerrytetään tietoa eri profiileista, täydennetään niitä ja jaetaan oppeja
- **Kuvan kaupunkilaisprofiilien työkirjaa** voidaan hyödyntää asiakasymmärryksen kartuttamisessa – tärkeintä on motivaation pohtimisen kautta koittaa ymmärtää miten valittua kohderyhmää voidaan **houkuttaa** ja mitä **esteitä poistaa**
- -> Katso Kuvan kaupunkilaisprofiilien yhteiset työkalut osoitteesta [digi.hel.fi](https://digi.hel.fi)



# KONSEPTIN TOIMEENPANO





# SUOSITUKSIA KONSEPTIN TOTEUTUKSEEN

## 1 Tavoitellun muutoksen tukeminen museon toiminnassa:

- Kommunikoidaan aktiivisesti tavoitellusta muutoksesta museon sisällä
- Tehdään lyhyen ja pidemmän tähtäimen toimenpidesuunnitelma, joka vahvistaa konseptin kärkiä (kts. Toimenpidesuunnitelman luonnos)
- Viedään konseptin toimenpiteet museon toimintasuunnitelmaan
- Jatketaan vastuupari-työskentelyä konseptin kärkien ympärillä. Näiden kautta varmistetaan, että:
  - Kokonaisuus ei ole vain yhden henkilön varassa
  - Tehtäviä delegoidaan tarkoituksenmukaisesti oikeille henkilöille ja eri tiimeille
  - Tieto ja ideat liikkuvat tiimien ja muiden sidosryhmien kuten kaupungin viestinnän välillä
  - Museo pystyy reagoimaan ketterästi ja nopeasti tärkeisiin yhteistyöehdotuksiin



# SUOSITUKSIA KONSEPTIN TOTEUTUKSEEN

## 2 Konseptin toimeenpanon seuraaminen ja mittaaminen

- Tehdään muutosta näkyväksi museolla konkreettisesti esim. toimenpiteiden toteutumista seuraava kanban-taulu taukuhuoneessa
- Pohditaan yhdessä seuraavia kehitysaskeleita ja tehdään pieniä korjausliikkeitä ja tarkennuksia tarpeen mukaan
- Määritetään kullekin konseptin kärjelle mittaristo, jonka kautta onnistumista seurataan (kts. Toimenpidesuunnitelman luonnoksesta alustavat ideat mittareille)
- Juhlistetaan pieniä ja isoja saavutuksia yhteisesti
- Jaetaan hyviä käytänteitä museon sisällä, kaupunkiorganisaatiossa ja ammatillisissa verkostoissa





# SUOSITUKSIA KONSEPTIN TOTEUTUKSEEN

## 3 Konsepti toteutuu monipuolisen yhteistyön kautta

- Viestitään konseptipäivityksestä aktiivisesti kaupungin sisäisissä kanavissa.
- Aloitetaan kaupungin sisällä uudenlaista yhteistyön rakentaminen konseptin kärkien ympärille.
- Jatketaan sidosryhmien tunnistamista eri kärkien ympärillä ja ollaan matalalla kynnyksellä yhteydessä uusiin tahoihin konseptinesittelyn ja tutustumisen merkeissä
- Ymmärretään sidosryhmät tasavertaisina yhteistyökumppaneina – kuullaan mitä tarpeita heillä on ja avataan konseptia ja mahdollista synergiaa heidän näkökulmastaan.



M

Kuva: Jussi Hellsten