



Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan alueellisten kulttuurikeskusten visiotyön tarjouspyyntö

Työn taustat

Helsinki ja sen väestö muuttuvat ja moninaistuvat. Myös kaupungin palvelut elävät ajassa ja katsovat tulevaan. Millaisia ja keitä varten ovat esikaupunkialueiden sydämet, alueiden kulttuurikeskukset, vuonna 2030? Miten ne luovat alueille viihtyisyyttä, elinvoimaa ja vetovoimaa sekä alueiden asukkaille ja toimijoille hyvän elämän edellytyksiä?

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan alueelliset kulttuurikeskukset palvelevat laajaa joukkoa helsinkiläisiä vuosittain. Kulttuurikeskuksista Kanneltalo, Malmitalo, Stoa ja Vuotalo, sijaitsevat Kannelmäessä, Malmilla, Itäkeskuksessa ja Vuosaarissa. Nämä alueelliset kulttuurikeskukset ovat Helsingin esikaupunkialueiden kulttuurin, toiminnan ja sivistyksen keskuksia. Niiden palvelutarjontaan kuuluu teatteri-, tanssi-, sirkus- ja musiikkiesityksiä, taidenäyttelyitä, taidekasvatusta ja -opetusta, harrastuskursseja, luentoja, perhetapahtumia, elokuvia, kirjallisuutta, harjoitustiloja ammattitaiteilijoille, kokoontumistiloja ja nuorten palveluita. Niitä yhdistää sijainti keskeisellä paikalla ja laaja palvelutarjonta, jota luonnehtii korkealaatuisuus, matala kynnys ja saavutettavuus. Kulttuurikeskuksissa toimivat Helsingin kaupungin kirjasto, kulttuuripalvelut, nuorisopalvelut sekä Helsingin työväenopisto. Lisäksi taloissa toimii useita taiteen perusopetuksen oppilaitoksia. Tutkimustiedon mukaan alueelliset kulttuurikeskukset tavoittavat kävijöitä kaikista tulo- ja koulutustaustoista.

Kulttuurikeskusten visiotyön hanke on käynnistynyt toukokuussa 2023 ja se jatkuu vuoteen 2025 saakka.

Työssä on vahva tulevaisuusnäkökulma, ja unelmointikin sallitaan. Teemme palveluita 2030-luvun helsinkiläisille ja tästä eteenpäin. Tästä syystä kumppanilta edellytetään kyvykkyyttä koota ja analysoida aiheelle olennaista ennakointitietoa ja tilastoja sekä tuoda työpajoihin ja tilaisuuksiin tulevaisuusasiantuntijoita. Hankkeen aikana kerätään laaja aineisto asiakas- ja sidosryhmien tarpeista ja toiveista, määritellään kulttuurikeskusten ydintehtävät ja kehitetään palveluympäristöjä (palvelut, tilat, tuotteistus, ihmiset ja prosessit, avainasiakasryhmät, asiakaspalvelukonseptit, palvelulupaukset). Lisäksi edistetään organisoitumista palveluympäristön mukaisesti. Hankkeen tavoitteena on tulevaisuuden tarpeisiin vastaavien palveluiden kehittäminen ja niiden tuottamista tukevien organisaation ja kiinteistön kehittäminen, kulttuurikeskusten alueiden vetovoiman vahvistaminen, segregaaation ehkäiseminen. Tavoitteena on tehdä muutosta yhdessä yli palvelurajojen. Palveluympäristöjen kehittämisen tulee vahvistaa alueen asukkaiden ja toimijoiden omistajuuden tunnetta kulttuurikeskuksissa ja kannustaa aktiiviseen elämäntapaan.

Haaste:

Kulttuurikeskusten visiotyöhön vaikuttavat lähestyvät perusparannuskorjaukset sekä halu tarkastella palveluiden tuottamisen tavan asiakaslähtöisyyttä ja vaikuttavuutta. Palveluita tuotetaan tällä hetkellä verrattain siilomaisesti lähtökohtana yksittäisen palvelun reunaehdot. Palveluiden yhdessä toimimista halutaan vahvistaa asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Tätä varten tarvitaan laajasti tietoa eri asiakas- ja sidosryhmien tarpeista ja toiveista kulttuurikeskusten toimintaan liittyen. Kulttuurikeskukset ovat keskenään erilaisia, samoin kuin Helsingin eri asuinalueet eroavat toisistaan. Tästä syystä jokaista kulttuurikeskusta tulee tarkastella omanlaisenaan toimijana alueellaan, mutta myös mahdollisia synergioita on hyvä tunnistaa. Kulttuurikeskukset sijaitsevat kaupunkiudistusalueilla, joiden vetovoimaa ja viihtyisyyttä halutaan lisätä sekä segregaatiota ehkäistä kaupunkistrategian mukaisesti kaupunkiyhteisin toimin. Kulttuurikeskusten tulisi jatkossa tukea näitä tavoitteita entistä vahvemmin, ja asukkaiden (sisältäen eri väestöryhmät) ja toimijoiden omistajuuden tunnetta keskuksissa tulisi lisätä palvelusisältöjen, -ympäristöjen ja organisoitumisen kehittämisen kautta.

Muuta huomioitavaa:

Kaupunkistrategia ja osallisuusmalli

Helsinki painottaa kaikessa kehittämisessä kaupunkilais- ja käyttäjälähtöisyyttä. Tällä tarkoitetaan lähestymistapaa, jossa niin kaupunkilaisten, kumppanien kuin työntekijöiden tarpeet asetetaan kehittämisen keskiöön.

<https://www.hel.fi/fi/paatoksenteko-ja-hallinto/osallistu-ja-vaikuta>

Liikkumisen edistäminen

Helsingin tavoitteena on olla kaupunki, jossa edellytykset liikkuvaan elämään kohenevat niin, että kaupunkilaisten terveys paranee. Jokaista helsinkiläistä, ikään katsomatta, kannustetaan lähtemään liikkeelle ja liikkumaan matalalla kynnyksellä. Kulttuurikeskusten visiotyössä huomioidaan liikkumisen edistäminen osana palveluympäristön kehittämistä. Kulttuurikeskukset ovat houkuttava syy lähteä liikkeelle kaupungissa.

Elinkeinoelämä ja alueiden elinvoimaisuus

Kulttuurikeskukset tuovat alueilleen vetovoimaa ja elinvoimaa, siksi ne hyödyttävät myös alueen elinkeinoelämää ja yrityksiä.

Stoan laajennus

Itä-Helsingin kulttuurikeskuksen Stoan laajennuksen ja perusparannuksen sekä talon piha-alueiden suunnittelu ja kaavamuutokset käynnistyivät syksyllä 2022. Hankkeessa luodaan alustavaa palveluvisiota syksyn 2023 ja kevään 2024 aikana. Visiotyöskentelyssä tulee huomioida Stoan hankkeen eteneminen ja osallistavat toimet. Hankkeessa syntynyttä tietoa hyödynnetään myös visiotyössä. Osallistavista toimenpiteistä haetaan synergiaetuja ja vältetään päällekkäistä tekemistä, mutta hyödynnetään kertyvää ymmärrystä molemmissa hankkeissa.

LIITTEET JA LINKIT

DOKUMENTIT

- alustava projektisuunnitelma kulttuurikeskusten visiotyö 2023-2025,
- Alueellinen kulttuurikeskus. Toiminnan kuvaus ja palvelukonsepti 2018.
- Helsingin elinkeinopolitiikan painopisteet 2022-2025
- Paikallisten kulttuurien talot. Stoan, Malmitalon, Vuotalon ja Kanneltalon asiakas- ja sidosryhmäymmärrysprojekti.

- Kulttuurikeskusten kohderyhmätutkimus 2021
- Kulttuuri ja vapaa-ajan toimialan palvelustrategia -esitys

VERKKOAINEISTOT

- Stoan tilakonsepti:
https://www.hel.fi/static/hel2/ksv/liitteet/2023_kaava/0750_15_Stoan_laajennus_ja_perusparannus_konseptisuunnitelma_230508.pdf
- Helsingin nuorisotyön perussuunnitelma: https://julkaisut.hel.fi/sites/default/files/2022-11/NUPS_Helsingin%20nuorisoty%C3%B6n%20perussuunnitelma_11_22.pdf
- Taide ja kulttuuri Helsingissä 2030: <https://www.hel.fi/kulttuurin-ja-vapaa-ajan-toimiala/fi/tietoa-meista/kulttuurin-palvelukokonaisuus/taide-ja-kulttuurivisio/>
- Helsingin liikkumishjelma: <https://helsinkiliikkuu.fi/liikkumishjelma/>
- Mikä on kaupunkiudistus?:
 - <https://www.hel.fi/fi/kaupunkiymparisto-ja-liikenne/kaupunkisuunnittelu-ja-rakentaminen/suunnittelun-ja-rakentamisen-tavoitteet/kaupunkiudistus#mika-on-kaupunkiudistus---katso-video>
 - <https://www.hel.fi/fi/kaupunkiymparisto-ja-liikenne/kaupunkisuunnittelu-ja-rakentaminen/suunnittelun-ja-rakentamisen-tavoitteet/kaupunkiudistus>

Työn kuvaus

Tilattavan työn tavoitteena on luoda tietoon ja asiantuntijanäkemyksiin perustuva kulttuurikeskusten visio Helsingin alueellisten kulttuurikeskusten palveluympäristöjen kehittämiseksi. Pohja työlle kootaan olemassa olevista raporteista, selvityksistä ja muista asiakirjoista. Sitä täydennetään haastatteluin ja kyselyillä. Työn eri vaiheissa järjestetään yhteiskehittämisen tilaisuuksia, joissa kerätään ideoita, keskustellaan ja esitellään tuloksia.

Tämän tarjouspyynnön kohteena on kulttuurikeskusten visiotyö. Työ jakaantuu 3 työkokonaisuuteen.

1. Lähtötilanteen analyysi ja alustavat palveluvisiot

Ensimmäiseen työkokonaisuuteen kuuluu talojen nykyisten palvelumallien kuvaaminen ja palveluympäristöjen analyysi hyödyntäen olemassa olevaa materiaalia. Valittu toimittaja tutustuu kaikkiin kulttuuritaloihin vierailukäynneillä, joiden aikana keskustellaan henkilöstön kanssa. Lisäksi toteutetaan syksyllä 2023 alueen väestön ja demografian ennakointitietoon perustuva datafestari, jossa työstetään kulttuurikeskuksille alustavat palveluvisiot. Palvelumuotoilukumppani osallistuu lähtötilanteen analyysiä ja tulevaa yhteistyöprosessia kuvailen myös syksyn 2023 järjestettävään kahteen iltapäivään. Kumppani esittelee tilaisuuksissa lähtötilanteen analyysin sekä kuvailee tulevaa yhteistyöprosessia kulttuurikeskusten henkilöstölle.

- TULOKSET:
 - Haastatteluiden (keskustelut kulttuurikeskuksissa, tavoitteena 20 tapaamista) ja taustamateriaalin pohjalta tehty lähtötilanteen analyysi kulttuurikeskusten toiminnasta ja palveluympäristöistä. Taustamateriaali täydentyy henkilöstön näkemyksillä syksyn 2023 aikana.
 - Väestöennusteisiin ja demografiatietoon sekä henkilöstön näkemyksiin perustuva alustava kuvaus kulttuurikeskusten palveluiden ja tilojen kehittämisen palveluvisiosta. Jokaisen kulttuurikeskuksen osalta tehdään oma alustava palveluvisiona.
 - Henkilöstön datafestari -tilaisuus, jossa työstetään kulttuurikeskusten alustavia palveluvisiona (esimerkiksi kohderyhmät, kenelle palvelut on tarkoitettu, mikä tekee kulttuurikeskuksesta ainutlaatuisen, minkälaisia palveluita kulttuurikeskuksissa tulisi olla huomioiden, että nykyistä osaamista tullaan tarvitsemaan jatkossakin, keitä kumppanitoimijoita tarvitsemme tulevaisuudessa?) ennustetietoon perustuen.
 - Alustava organisoitumisen malli

2. Asiakas- ja sidosryhmäaineiston kerääminen

Toinen työkokonaisuus keskittyy asukkaiden ja alueen toimijoiden toiveiden ja tarpeiden laajaan kuulemiseen, ja ymmärtämiseen, esimerkiksi työpajoissa ja kyselyiden avulla keväällä 2024. Tutkitaan eri vaihtoehtoja asukasosallisuuden lisäämiseksi talojen toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa.

- Valittu kumppani havainnoi kaikissa taloissa jokaisten palvelun sisältöjä (esimerkiksi osallistuu katsojana esitykseen, käyttää kirjastoa, sekä havainnoi nuorisopalvelun, työväenopiston ja taiteenperusopetuksen toimintaa kulttuurikeskuksessa.) Käynneistä kerätyt havainnot ovat osa asiakastietokokonaisuutta.
- Aineiston keruussa selvitetään, millaisia palveluita eri asukasryhmät, alueiden toimijat ja elinkeinonharjoittajat kulttuurikeskuksilta tarvitsevat ja toivovat eri vuodenaikoina ja vuorokauden aikoina, yhdessä ja yksin, arkena ja vapaa-ajalla. Huomiota kriittisissä tarpeissa tulee kiinnittää haavoittuvassa asemassa oleviin väestöryhmiin (väestöryhmä, jolla oman vaikutusvaltansa ulkopuolella olevista tekijöistä johtuen ei ole samoja mahdollisuuksia kuin muilla väestöryhmillä ja jolla tästä syystä on riski joutua eriarvoiseen asemaan), esteettömyyteen ja saavutettavuuteen.
- Tavoitteena on tavoittaa kohderyhmää kohtaamisten, haastatteluiden, työpajojen ja kyselyiden avulla. Kohderyhmää ovat eri väestöryhmät, alueiden toimijat ja elinkeinonharjoittajat. Helsingiläisten määrä, jotka haluamme kohdata on arviolta n. 2000. Tämä määrä jakautuu eri kulttuuritalojen kesken. Jokaisen talon osalta osallistetaan sekä ydinkävijöitä että alueen eikävijöitä, joita tavoitetaan muualta kuin kulttuurikeskuksista, jolloin kumppani jalkautuu alueen palveluihin, kuten leikkipuistoihin tai kauppakeskuksiin. Osallistaminen edellyttää henkilö- ja ryhmäkohtaisten tapaamisten järjestämistä.
- Kohderyhmät, kuke=kulttuurikeskus.
 - Ydinasiakkaat, kävijät, useita ryhmiä, tavoite 4 (kuke) x 200= 800 henkilöä, joista tavoitteena vähintään 4x50 osallistumista haastatteluun tai työpajaan.
 - Lapset, nuoret ja perheet, tavoite 4 (kuke) x100 = 400 hlö, joista vähintään 4x50 osallistumista haastatteluun tai työpajaan
 - Ikäihmiset 4 (kuke) x50 = 200 hlö, joista vähintään 4x25 osallistumista haastatteluun
 - Alueiden eri yhteisöt, tavoitteena vähintään 4 (kuke)x25 =100 hlö
 - Palveluiden sidosryhmät 4 (kuke) x 25=100
 - Alueella asuvat, eri taustaiset väestöryhmät, useita ryhmiä erikseen toteutettuina ryhmähaastatteluina, läsnätilaisuuksina. Suurimmista kieliryhmistä ainakin somalin- ja arabiankieliset, yhteensä 5 (kieliryhmää) x20=100
 - Elinkeinonharjoittajat lähialueilla 4x25=100 (esimerkiksi taide- ja kulttuuritoimijat, divarit, kahvilat tms.)
 - Haavoittuvassa asemassa olevat alueen asukkaat ja yhteisöt, läsnätilaisuuksina, mikäli erityisestä syystä ei ole tarve etäkohtaamisille, 4x50 = 200
 - Yhteensä 2000 hlö
- Kerätystä aineistosta työstetään avainasiakassegmentit sekä tieto kriittisimmistä tarpeista. Aineiston työstämisessä hyödynnetään kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan motivaatioperustaisia asiakasprofiileita eli [Kaupunkilaisprofiileita](#).
- TULOKSET:
 - Laajasti kerätty, asukas- ja sidosryhmien henkilökohtaisiin näkemyksiin perustuva asiakas- ja sidosryhmätieto tarpeista ja toiveista.
 - Tähän tietoon perustuva kuvaus avainasiakassegmenteistä ja ymmärrys asiakkaiden ja sidosryhmien kriittisimmistä tarpeista, jotka vaikuttavat palvelun käyttöön, kiinnostavuuteen ja suosioon.

- Toimintatapaehdotus, miten asukkaiden osallisuutta lisätään talojen toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa.

3. Palvelumallien kehittäminen

Kolmannessa kokonaisuudessa, syksyllä 2024, jokaiselle kulttuurikeskukselle tehdään alueen tarpeista riippuen osittain yhteinen ja osittain oma palveluvision ja palvelumalli, joka pohjautuu kerättyyn aineistoon ja henkilöstön ja asiantuntijoiden näkemyksiin, ja jossa on huomioitu tilat ja saavutettavuus.

- TULOKSET :
 - Tavoitteena on järjestää 5 työpäivän mittaista kehittämispäivää henkilöstölle palveluvision ja palvelumallin muodostamiseksi. Tavoitteena on saavuttaa talojen henkilöstöä 100 (KUVA ja KASKO), palveluiden johtoa 25 ja muita kaupungin päättäjät 25.
 - Raportti, jossa on kiteytettyä kulttuurikeskuksen ydintehtävät, missio ja visio. Nämä perustuvat kerättyyn aineistoon, asiantuntijanäkemyksiin ja ennakoititietoon. Visiossa huomioidaan asukkaiden ja alueen toimijoiden vahvistuva omistajuuden kokemus kulttuurikeskuksissa.
 - Palveluvision raportti, sisältäen talokohtaisesti:
 - Avainasiakasprofiilit tai asiakassegmentit. Asiakkaiden ryhmittely heidän priorisoimiensa tarpeiden perusteella. Ymmärrys eri asiakasryhmien kriittisimmistä tarpeista, jotka vaikuttavat palvelun käyttöön, kiinnostavuuteen ja suosioon.
 - Ydinpalvelut/tuotteistukset, määrittely mitä ja miten. Näistä syntyvän tavoitellun asiakaskokemuksen pääperiaatteet.
 - Asiakaskokemuksen tavoitetila, asiakaspalvelumalli, joka pitää sisällään myös periaatteet, jotka ohjaavat palvelun tuotantoa. Asiakasarvot.
 - Palveluvision jokaiselle kulttuurikeskukselle ja yhteinen palveluvision
 - Kulttuurikeskusten hallinta- ja työskentelymallin kuvaus, organisoitumisen malli
 - Palvelumallit jokaiselle kulttuurikeskukselle, eli Service Blueprint ja palvelukonseptit. Sisältäen myös yhteistyökumppanit.
 - Tilalliset palvelukartat, joissa palvelut ovat sijoiteltuna kulttuurikeskusten pohjapiirroksiin, sisältäen jatkokehitysehdotukset.
 - Tiekartta palveluvision mukaiseen palveluiden, tilojen ja organisoitumisen kehittämiseen.

Aikataulu

Hanke toteutetaan välillä elokuu 2023 - joulukuu 2024. Sidosryhmien kuuleminen keväällä 2024, Tarkempi aikataulu sovitaan valitun palveluntarjoajan kanssa.

Hankintayksikkö

Hankintayksiköllä tarkoitetaan työn hankkivaa tahoa. Työn edetessä hankintayksikkö pidättää mahdollisuuden hankkia vain osan työkokonaisuuksista.

Pidätämme oikeuden olla hankkimatta palvelua tämän kilpailutuksen kautta.

Minikilpailutukseen vastaaminen

Tiivistelmä työn kuvauksesta

Prosessin kuvaus, vaiheet, työskentelymenetelmät ja aikataulu.

Haluamme eriteltynä hinnan jokaiseen tuotokseen ja työn osa-alueeseen liittyen esitettynä h/€.

Henkilöiden ja projektitiimin nimeäminen, jotka olisi resursoitu teiltä tekemään tätä työtä.

Referenssejä vastaavista tekemistänne töistä maksimissaan 3 kappaletta.

Toivomme vastauksia **15.8. 2023 klo 16 mennessä**.

Lähetäkää vastaukset Tiina Susiluodolle ja Ville Mensiolle sähköpostiin. Yhteystiedot alla.

Tarjouksen esittely

Varaamme teille aikaa esitellä teidän tarjouksenne seuraavina päivinä: 21.8. klo 9–11.30 välillä, 25.8 klo 13–15.30 välillä tai sovittuna aikana.

Minikilpailutuksen arviointi ja valintaperusteet

Valintaperusteena on kokonaistaloudellinen edullisuus, jossa arvioidaan hinnan ja laadun suhdetta. Hinta 60 ja laatu 40. Laadun vertailussa kiinnitämme huomiota referensseihin, prosessin kuvaukseen ja projektitiimin kokoonpanoon.

Kysymykset minikilpailutukseen liittyen

Lähetäkää kysymykset sähköpostilla Tiina Susiluodolle ja Ville Mensiolle kummallekin. Kysymyksiä toivotaan 7.8.2023 klo 16 mennessä. Vastaukset kysymyksiin annetaan 9.8.2023.

Ystävällisin terveisin, Tiina Susiluoto ja Ville Mensio

Tiina Susiluoto

Projektipäällikkö, Kehittämisen- ja digitalisaatiopalvelut, Helsingin kaupunki / Kulttuuri ja vapaa-aika / Kehittämispalvelut

gsm + 358 50 376 21 70, e-mail tiina.susiluoto@hel.fi

Ville Mensio

Kehittämisasiantuntija, Kehittämisen- ja digitalisaatiopalvelut, Helsingin kaupunki / Kulttuuri ja vapaa-aika / Kehittämispalvelut

gsm + 358 + 358 40 486 66 57, e-mail ville.mensio@hel.fi