

Toimintakertomus 2012



www.kulttuuriakaikille.info
www.kulturforalla.info
www.cultureforall.info

Kulttuuria kaikille -palvelu
Kehittäminen ja yhteiskuntasuhteet KEHYS
Valtion taidemuseo Kaivokatu 2, 00100 Helsinki

Sisällys

Yhteenveto	3
1 Hallinto	4
Talous	4
Henkilöstö	5
2 Asiantuntijatoiminta	5
Mukana työryhmissä	6
Mukana yhteistyössä.....	7
Kouluttaminen	8
Kouluttautuminen.....	11
3 Saavutettavuuskartoitusten tekeminen	13
4 Kulttuuria kaikille -verkkopalvelu	13
Uusi tietomateriaali 2012	13
Sähköpostilista ja asiantuntijaverkosto	15
5 Kansainvälinen toiminta	15
6 Artikkelit/tiedotusvälineet	16
7 Valtion taidemuseon kehittäminen	17
Henkilöstökoulutukset	18
Tukena hankkeissa ja kysymyksissä.....	18

Kannen kuva: Aura Linnapuomi, Seminaari Mitä tila meille merkitsee?, Helsinki Pride
27.6.2012

Yhteenveto

Vuonna 2012 työstettiin Kulttuuria kaikille -palvelun hallintouudistusta. Uusi yhdistys *Kulttuuria kaikille tuki ry* perustettiin 12.12.2012 ylläpitämään Kulttuuria kaikille -palvelua. Yhdistyksen perustajajäsenet ovat Finland Festivals ry, Lukukeskus ry, Suomen kirjastoseura ry, Suomen museoliitto ry, Suomen Sinfoniaorkesterit ry, Suomen Teatterit ry ja Teatterikeskus ry.

Vuonna 2012 henkilöstössä tapahtui muutoksia jo alkuvuonna, sillä palvelu sai uuden projektipäällikön samalla kun edellinen siirtyi osa-aikaiseksi erityisasiantuntijaksi.

Vuoden aikana työstettiin HLBTI -kyselyä kulttuuripalveluihin liittyvistä toiveista sekä kulttuurifestivaaleille suunnattua opasta saavutettavasta toiminnasta. Osallistuttiin Kuuloliiton koordinoimaan Näyttämötaide saavutettavaksi -hankkeeseen, jossa pyrittiin kehittämään malleja ammattiteattereille kielensisäisen tekstityksen järjestämiseen. Teattereille suunnattua opasta saavutettavaan toimintaan työstettiin yhteistyössä Suomen Teatterit ry:n kanssa. Kulttuuria kaikille -palvelu julkaisi myös Giovanna Esposito Yussifin vapaaehtoistyöhön museoissa liittyvän tapaustutkimusraportin ja Outi Salon kirjoittaman saavutettavan viestinnän oppaan.

Vuonna 2012 haettiin ja saatiin rahoitusta Euroopan Unionin Elinikäisen oppimisen -ohjelman Grundtvig-rahaston oppimiskumppanuuteen hankkeessa ”Culture – Inclusion – Participation” 2012–2014. Hankkeessa tarkastellaan sosiaali- ja kulttuurialan yhteistoimintamahdollisuuksia, kulttuuripalvelujen saavutettavuuden edistämistä heikommassa asemassa olevien henkilöiden kannalta sekä kulttuuritoimintaa osana sosiaalityötä. Hankkeen ensimmäinen tapaaminen oli 21.–26.1.2013.

1 Hallinto

Kulttuuria kaikille -palvelu on Valtion taidemuseossa osa Kehittäminen ja yhteiskuntasuhteet -yksikkö Kehyksen toimintaa. Kulttuuria kaikille -palvelun talouden perusta on opetus- ja kulttuuriministeriön tuki, jota Valtion taidemuseo on yhteistyössä Suomen museoliiton kanssa hakenut ministeriöstä huhtikuusta 2006 lähtien kalenterivuositain. Hankkeesta vastaa Valtion taidemuseossa Kehittäminen ja yhteiskuntasuhteet Kehys.

Vuonna 2012 työstettiin edelleen hallintouudistusta, jossa Kulttuuria kaikille -palvelu irtautuu Valtion taidemuseon yhteydestä. Joulukuussa 2012 perustettiin uusi yhdistys Kulttuuria kaikille tuki ry, joka tulee ylläpitämään palvelua siirtymäkauden jälkeen 1.8.2013 lähtien. Yhdistyksen tarkoituksena on edistää ja tukea taiteen, kulttuurin ja taide- ja kulttuuripalvelujen saavutettavuutta ja moninaisuutta siten, että erilaiset yleisöt, kokemukset ja vähemmistökulttuurit tulevat huomioituiksi. Yhdistyksen perustajajäsenet ovat Finland Festivals ry, Lukukeskus ry, Suomen kirjastoseura ry, Suomen museoliitto ry, Suomen Sinfoniaorkesterit ry, Suomen Teatterit ry ja Teatterikeskus ry. Yhdistyksen ensimmäiseksi puheenjohtajaksi ehdotettiin presidentti Tarja Halosta ja hänet nimitettiin hallituksen puheenjohtajaksi 17.1.2013.

Kulttuuria kaikille -palvelun toimintaa tukee jatkossakin opetus- ja kulttuuriministeriö.

Talous

Vuodesta 2003 vuoden 2006 maaliskuuhun opetus- ja kulttuuriministeriö rahoitti hanketta kolmevuotisena kehittämisprojektina, jolloin avustuksen suuruus oli 30 000 euroa vuositasolla. Kehittämishankkeen päätyttyä avustuksen suuruus 1.4.–31.12.2006 oli 32 000 euroa. Vuonna 2007 avustuksen määrä oli 40 000 euroa, vuonna 2008 52 000 euroa ja vuonna 2009 55 000 euroa. Vuonna 2010 palvelun resursointi kasvoi monikulttuurisuusosaamisen tultua kiinteäksi osaksi palvelua, jolloin opetus- ja kulttuuriministeriön palvelulle osoittama avustus oli 120 000 euroa. Vuonna 2011 ministeriön tuki hankkeelle oli 160 000 euroa ja vuonna 2012 230 000 euroa.

Lisäksi Kulttuuria kaikille -palvelulla on ollut merkittäviä osahankkeita ja se on ollut osallisena kansainvälisissä projekteissa, joiden rahoittajia ovat olleet mm. Euroopan Unioni ja Pohjoismainen kulttuurirahasto. Vuonna 2012 haettiin ja saatiin rahoitusta Euroopan Unionin Elinikäisen oppimisen -ohjelman Grundtvig-rahaston oppimiskumppanuuteen hankkeessa ”Culture – Inclusion – Participation” 2012–2014.

Vuosittain palvelu kerää korvauksia asiantuntijapalveluista saatuina palkkioina noin 1000–3000 euroa. Palkkioilla katetaan mm. matkakuluja.

Henkilöstö

Vuonna 2012 Kulttuuria kaikille -palvelussa työskenteli neljä henkilöä asiantuntijatehtävissä sekä osa-aikainen projektisuunnittelija.

- projektipäällikkö Rita Paqvalén 1.3.–31.12.2012.
- erityisasiantuntija Sari Salovaara, lyhennetty työaika 30.3. asti 83 % koko työajasta, 1.4. lähtien noin 48 %
- monikulttuurisuusasiantuntija Ahmed Al-Nawas 1.1.–31.12.2012
- projektisuunnittelija Aura Linnapuomi 1.1.–31.11.2012 työaika 40 %, 1.11–31.12. työaika 100 %
- projektisuunnittelija Outi Salo 1.9.–31.12.2012, työaika 40 %

Outi Salo hoiti osa-aikaisesti toimeksiantona Kulttuuria kaikille -palvelun viestintää sekä toimi projektiaavustajana 1.2.–31.8.2012. Min Young Lee avusti osa-aikaisesti toimeksiantona monikulttuurisuuskysymyksissä (1.6.–31.12.2012).

Toimeksiantoina on vuonna 2012 teetetty selvityksiä ja muita tehtäviä, jotka on tilattu ulkopuolisilta henkilöiltä. Giovanna Esposito Yussif työsti vapaaehtoistyöhön museoissa liittyvää tapaustutkimusraporttia, Outi Salo työsti saavutettavan viestinnän opasta, Sini Kaartinen työsti vuonna 2013 valmistuvaa tapahtumajärjestäjille suunnattua saavutettavuusopasta osana opinnäytetyötään. Emmi Lahtinen työsti kesällä 2012 tehdyn HLBTI -kyselytutkimuksen pohjalta osaraportin. Lahtinen viimeisteli tämän lisäksi toimeksiantona myös opetus- ja kulttuuriministeriön Taiteen ja kulttuurin saavutettavuus -työryhmän (1999–2013) loppuraporttia. Lisäksi tilattiin kirjoituksia Kulttuuria kaikille -palvelun blogiin Nikolai Klixiltä ja Katriina Rosavaaralta sekä artikkeleita uuteen ”Keskusteluavauksia” -osioon seuraavilta henkilöiltä: Carolina Frände, Kalle Hamm, Kaija Kaitavuori, Olli Löytty sekä Pasi Saukkonen.

2 Asiantuntijatoiminta

Kulttuuria kaikille -palvelu on kulttuuritoimijoiden käytettävissä taiteen ja kulttuurin saavutettavuuteen ja monikulttuurisuuteen liittyvissä kysymyksissä. Se osallistuu kehittämistyöhön erilaisissa kokeilevissa hankkeissa ja tukee kulttuurihallintoa alansa kysymyksissä.

Palvelu jakaa tietoa hyvistä käytännöistä, kontakteista, yhteistyötahoista, kouluttajista, kartoitusten ja suunnitelmien tekemisestä, rahoittajista, opinnäytetöihin liittyvistä kysymyksistä, tietomateriaaleista jne. Kysymyksiä palvelulle tulee kulttuuripalvelujen tuottajilta, oppilaitoksilta, eri alojen opiskelijoilta, kansalaisjärjestöistä ja kuntien sekä

valtion hallinnolta, myös yrityksistä sekä toimittajilta. Osa kysymyksistä tulee kansainvälisiltä toimijoilta muualta kuin Suomesta.

Esimerkkejä hankkeista, joita Kulttuuria kaikille -palvelu on vuonna 2012 konsultoinut tai tukenut:

- Konsultoinut Suomen kansallisoopperaa liittyen viittomakielelle tulkattujen esitysten järjestämiseen.
- Konsultoinut Helinä Rautavaara -museota liittyen hankkeeseen, jossa museo mm. kehittää vammaisten opintoryhmien oppimista tukevia räätälöityjä työpajoja.
- Konsultoinut Aalto-yliopiston taiteen kuratoinnin ja näyttelypedagogiikan opiskelijaa AH-Design -näyttelyprojektiin liittyvän saavutettavuus-oppimispaketin suunnittelusta.
- Konsultoinut Tampereen kaupungin esteettömyysasiamiehen koordinoiman Tampereen kaupungin kulttuuritoimijoille sekä Pirkanmaan Festivaalit ry:n yhteisön jäsenille suunnatun saavutettavuuskoulutussarjan suunnittelua.
- Kommentoinut kirkon saavutettavuusohjelman sisältöä.
- Konsultoinut Kulttuuri saavutettavaksi Satakunnassa -hankkeen koulutussuunnitelmia vuodelle 2012.
- Konsultoinut Helsingin kaupungin rakennusviraston Opastepilotti-hanketta.
- Kommentoinut Suomen Teatterit ry:n vuonna 2012 toteuttaman teattereiden saavutettavuuden nykytilaa koskevan selvityksen raportin sisältöä.
- Konsultoinut virolaista organisaatiota "Estonian Foundation for the Visually Impaired" museoiden pedagogisten ohjelmien ja toimintojen saavutettavuuden kehittämisestä näkövammaisten henkilöiden kannalta. ("Estonian Foundation for the Visually Impaired" on mukana kansainvälisessä kulttuurialan saavutettavuushankkeessa "Heritage for All".)
- Konsultoinut hanketta "Vaihtoehto vitriinille", jossa tavoitellaan kolmiulotteisten pienoismallien sijoittamista näyttelyihin siten että kävijä voi kosketellen saada käsityksen näyttelyesineistä.
- Konsultoinut useita tahoja saavutettavuuteen liittyvien hankesuunnitelmien tekemisessä kun avustusten hakeminen on ollut ajankohtaista.
- Konsultoinut Pride-tapahtumaa esteettömyydestä ja saavutettavuudesta.
- Konsultoinut opetus- ja kulttuuriministeriötä kyselyn tekemisessä valtionosuuden piirissä oleville taide- ja kulttuurilaitoksille moninaisuudesta ja saavutettavuudesta

Mukana työryhmissä

Sari Salovaara ja Ahmed Al-Nawas jatkoivat opetus- ja kulttuuriministeriön Taiteen ja kulttuurin saavutettavuus -työryhmän (1999–2013) asiantuntijajäseninä. Ahmed Al-

Nawas ja varajäsenenä Sari Salovaara osallistuivat Selkokeskuksen neuvottelukunnan työskentelyyn. Näkövammaisten kulttuuripalvelun kuvailutoimikunnan jäsenenä toimi Aura Linnapuomi ja varajäsenenä Sari Salovaara. Aura Linnapuomi toimi Näkövammaisten kulttuuripalvelun kulttuurin kuluttaja -toimikunnan asiantuntijajäsenenä. Sari Salovaara (9.3. asti) sekä Rita Paqvalén (alkaen 9.3.), Ahmed Al-Nawas ja Aura Linnapuomi kuuluivat Valtion taidemuseon Kaikkien taidemuseo -strategian seurantatyöryhmään. Rita Paqvalén oli myös Svenska litteratursällskapet i Finland r.f. kirjallisuuslautakunnan jäsen, pohjoismaisen tutkimusverkoston Diversity in Nordic Literature ohjausryhmän jäsen sekä Pohjoismaisen HLBTI -tutkimuksen lehden Lambda Nordican kansainvälisen neuvottelukunnan jäsen.

Kulttuuria kaikille -palvelu oli ohjausryhmässä Kuuloliiton koordinoimassa Näyttämötaide saavutettavaksi 2011–2012 -hankkeessa. Kulttuuria kaikille -palvelu osallistui myös Suomen Design for all -verkoston sekä Terveyttä kulttuurista -verkoston toimintaan.

Mukana yhteistyössä

Kulttuuria kaikille -palvelu oli mukana järjestelemässä 18.9. ARSPRO taiteilija-tuottajatapaaminen yhteistyössä Uudenmaan taidetoimikunnan, Humanistisen ammattikorkeakoulun sekä Vantaan kulttuurituotannon yksikön kanssa. Tapahtuma oli osa Helsinki Region Welcome Weeks ohjelmaa. Taiteilija-tuottajatapaamisen tarkoituksena oli tarjota muunkielisille taiteilijoille ja tuottajille mahdollisuus kohdata. Tapahtumassa taiteilijat tarjosivat ohjelmaehdotuksia kulttuurikeskuksiin ja -tapahtumiin tanssin, musiikin, teatterin, sirkuksen tai muiden esittävien taiteiden alueelta.

Kulttuuria kaikille -palvelu perusti keväällä 2012 työryhmän HLBTI -kysymysten edistämiseksi kulttuurikentällä. Valtion taidemuseo ja Kulttuuria kaikille -palvelu osallistui ensimmäistä kertaa näkyvästi Helsinki Pride -festivaaliin kesällä 2012 – niin sateenkaariliputuksella kuin ohjelmatarjonnankin kautta järjestämällä queer-opastuksia Ateneumin ja Sinebrychoffin taidekokoelmiin, värikylvyn sateenkaariperheiden vauvoille ja HLBTI-aiheisen seminaarin Kiasmaan. Festivaalin yhteydessä Kulttuuria kaikille -palvelu suoritti yleisötutkimuksen sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöjen toiveista kulttuurin suhteen. Selvityksen tulokset julkaistaan keväällä 2013. Queer-opastuksien suosion innoittamana Kehittäminen ja yhteiskuntasuhteet KEHYS päätti toteuttaa pysyvän queer-aiheisen kokoelmareitin verkkosivuilleen. Kulttuuria kaikille -palvelu osallistui queer-reitin suunnitteluun ja tekstin sitä varten kirjoitti tutkija Juha-Heikki Tihinen.

Kulttuuria kaikille -palvelu aloitti myös uuden yhteistyön suomenruotsalaisen viittomakielisten taustajärjestön Finlandssvenska teckenspråkiga rf:n kanssa tavoitteena etsiä keinoja, miten kulttuurikenttä voisi huomioida kyseessä olevaa

kielivähemmistöä. Palvelu järjesti kokouksia ja konsultoi yhdistystä projektisuunnittelussa ja apurahanhaussa.

Kouluttaminen

Maaliskuussa Aura Linnapuomi esitteli Suomen Teatterit ry:n jäsenihteerille sekä Teatterin tiedotuskeskuksen tiedottajalle Ammattiteattereiden kuvailutulkkauksen - pilottihankkeen (2011) tuloksia. Tapaamisessa keskusteltiin myös eri keinoista, joilla hankkeessa esiin nousseita huomioita ja suosituksia voitaisiin välittää teatterikentälle.

Kulttuuria kaikille -palvelu järjesti 22.5. Kiasmassa saavutettavan viestinnän koulutuksen kulttuuritoimijoille. Samalla julkistettiin Outi Salon kokoama ja Kulttuuria kaikille -palvelun tuottama saavutettavan viestinnän opas kulttuuritoimijoille. Koulutukseen ilmoittautui 55 henkilöä ja paikalla oli noin 45 osallistujaa. Tilaisuudessa Outi Salo esitteli julkaistavaa opasta, Sari Salovaara puhui esteettömyys- ja saavutettavuussymbolien käytöstä ja Musiikkitalon viestintäkoordinaattori Marja-Leena Lehtimäki kertoi Musiikkitalon viestinnän saavutettavuusratkaisuista. Lehtori Outi Ahonen Humanistisesta ammattikorkeakoulusta, johtaja Reijo Juntunen AVIRIS-apuvälinemyymlästä ja monikulttuurisuusasiantuntija Ahmed Al-Nawas Kulttuuria kaikille -palvelusta toivat esiin käyttäjänäkökulmia viittomakieltä käyttävien, näkövammaisten ja muunkielisten henkilöiden kannalta.

Kulttuuria kaikille -palvelu julkaisi selvityksen vammaisten ihmisten kokemuksista taide- ja kulttuuripalvelujen käyttäjinä sekä järjesti 7.6. Helsingin Suvilahdessa Cross Over -festivaalin yhteydessä aiheesta seminaarin. Selvityksen esitteli Kirsi Kähkönen. Aiheesta käytyyn paneelikeskusteluun osallistuivat hänen lisäkseen taiteilija Milla Päiväniemi, kulttuurisihteeri Lea Halttunen opetus- ja kulttuuriministeriöstä, teatteriohjaaja Mikaela Hasán sekä festivaalikoordinaattori Marko Salonen Tampereen kitarafestivaalilta. Puheenjohtajana toimii mm. Utopia Helsingissä kulttuurituottajana toimiva Nikolai Klix.

Kulttuuria kaikille -palvelu järjesti 28.6. seminaarin "Kulttuurin toivomuslähde" osana Helsinki Pride -festivaalia Nykytaiteen museo Kiasmassa. Rita Paqvalén toimi keskustelun vetäjänä, mukana paneelissa oli kuvataiteilija Katriina Rosavaara ja tuottaja Kim Amberla (Kansallisooppera). Paikalla oli 20 osallistujaa.

Kulttuuria kaikille -palvelu järjesti 5.12. "Report on peer-led voluntary initiatives in Finnish museums" -raportin julkistamistilaisuuden Kiasmassa. Paikalla oli 20 osallistujaa. Giovanna Esposito Yussif esitteli julkaistavaa raporttia. Kulttuuritulkki Riia Romppanen ja tuottaja Maria Rantamäki kertoivat Kiasman Kulttuuritulkeista eli Kultuista ja kulttuuriluotsikoordinaattori Hanne Laitinen esitteli Jyväskylän taidemuseon

Kulttuuriluotsi-toimintaa. Lopuksi Riia Romppanen opasti museossa kierroksen Totuus vai tehtävä? – Seuraleikkiä nykytaiteen näyttämöllä.

Kulttuuria kaikille -palvelu ja Taloudellisen tiedotustoimiston Samalle Viivalle -hanke järjestivät Urahaaveet sarjakuvina -koulutuksia. Koulutus suunnattiin erityisesti yläkoulun opinto-ohjaajille, kuvaamataidon, S2- ja muille aineenopettajille, jotka työskentelevät monikulttuuristen nuorten parissa. Ajatuksena oli rohkaista opettajia ja antaa välinteitä keskustella nuorten kanssa uranhaaveista kuvien avulla. Koulutukset toteutti Helsingin sarjakuvakeskus ja kouluttaja Miriam Attias 18.4. ja 8.5. Helsingissä ja 3.10. ja 23.10. Turussa. Koulutuksiin osallistui yhteensä 19 henkilöä.

Rita Paqvalén luennoi seuraavissa tilaisuuksissa:

- Paneelikeskustelu: "Kulttuurin toivomuslähde". Rita Paqvalén toimi keskustelun vetäjänä, mukana paneelissa oli kuvataiteilija Katriina Rosavaara ja tuottaja (Kansallisooppera) Kim Amberla. Nykytaiteen museo Kiasma, Helsinki, 28.6.
- Paneelikeskustelu: "Att läsa och forska queert". Mukana: Claudia Lindén, Ann-Sofie Lönngrén, Rita Paqvalén ja Maria Margareta Österholm. Haastattelijana: Moa Holmqvist. Kulturhuset, Tukholma, 2.8.
- Paneelikeskustelu: "Normkritik/ normkreativitet inom scenkonsten." Mukana Rita Paqvalén, näyttelijät Dick Idman & Andrea Björkholm, teatterijohtaja Pekka Strang sekä teatteriohjaaja Liv Elf Karlén. Haastattelijana Malou Zilliacus. Luckan, Helsinki, 6.10.
- Kirjamessut. "Kultur för vem?" Keskustelu kulttuurin saavutettavuudesta. Keskustelijoina Rita Paqvalén & Solveig Arle. Helsingin kirjamessut, 26.10.
- Moninaisuuskoulutus, Arts Management -koulutusohjelma, Sibelius-Akatemia, 8.10.
- Paneelikeskustelu: "Homo-Helsinki". Paneelikeskustelu homokulttuurin näkyvyydestä ja paikoista kaupungissa. Keskustelijoina Atlas Saarikoski, Rita Paqvalén, Juha-Heikki Tihinen & Kati Mustola. Haastattelijana toimi Anna Moring. Tiedekulma, WDC Helsinki 2012, 13.11.
- Vaasan kaupungin kulttuuritoimijoille luento "Saavutettava kulttuuri?" yhdessä Aura Linnapuomin kanssa, Vaasan pääkirjasto 19.11.
- Haastattelu: "Samtal om Ångrarna". Rita Paqvalén haastatteli Ångrarna -näytelmän ohjaajaa Chris af Enehielmiä teatterin queer-kysymyksistä. Helsingfors Arbis, Helsinki, 27.11.
- Luento: "Taide tarjolle, kulttuuria kaikille". Kulttuuria kaikille -seminaarit, Tampereen kulttuuripalvelut, 3.12.

Sari Salovaara luennoi/toimi moderaattorina seuraavissa tilaisuuksissa:

- Puheenjohtajana/moderaattorina kuvailutulkkauksen asemaa koskeneessa keskustelutilaisuudessa, Helsinki 16.1.

- Saavutettavan viestinnän koulutus ja oppaan julkistus, Helsinki 22.5.
- Moderaattorina seminaarissa Vammaisten henkilöiden osallistumisesta kulttuuriin Cross Over -festivaalin yhteydessä, Helsinki 7.6.
- Lukutaito-tapahtuma, Helsinki 8.9.
- Esteettömyysseminaari, Seinäjoki 10.9.
- Arts and Audiences -konferenssi, Tukholma 11.10.
- Teatteri Totin juhlaseminaari, Helsinki 13.10.

Ahmed Al-Nawas luennoi seuraavissa tilaisuuksissa:

- Helsingin kulttuurikeskuksen kulttuuripalvelujen osaston maahanmuuttaja-aiheinen kehityspäivä, luento 28.3. Annatalossa.
- Sisäministeriön Maahanmuuton tulevaisuus 2020 -hankkeen seminaari 4.6., puheenvuoro, Eduskunnan Pikkuparlamentin auditorio, Helsinki.
- Helsingin ja Turun yliopiston yhteinen koulutushankeen ”Kulttuuritietoiset työkäytännöt maahanmuuttajatyössä” -luento 19.1., Helsinki.
- Satakunnan Kulttuuri kuuluu kaikille -koulutushankeen luento Eurajoella 1.2.
- Helsinki 200 vuotta pääkaupunkina -juhlan paneeli 12.4. Finlandia-talossa. Paneelin aiheena: Meidän Helsinki. Miten Helsinkiä tulee kehittää – seuraavat 200 vuotta?
- Latvian kulttuuriministeriön delegaation vierailu Suomessa. Luento, 30.5., aiheena maahanmuuttajien kotouttamista ja kulttuuripolitiikkaa Suomessa. Delegaation vierailu oli osa EU:n kolmansien maiden kansalaisten kotouttamisohjelmaa.
- World Design Capital Helsinki 2012 OK Talk – keskustelutapahtumassa. Paneeli 20.6. Aihe: Helsingistä avoimempi ja vastaanottavaisempi.

Aura Linnapuomi luennoi seuraavissa tilaisuuksissa:

- Taidemuseoalan teemapäivät, pyöreän pöydän keskustelu museoiden taloudellisesta saavutettavuudesta; Hunger auf Kunst und Kultur -yhdistyksen toiminnan esittely 17.1. Ateneumin taidemuseo, Helsinki
- Aaltoyliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulun Museopedagogiikan ryhmälle luento kulttuurin ja kulttuuripalveluiden saavutettavuudesta 4.4. Ateneumin taidemuseo, Helsinki.
- Suomen Teatterit ry:n tiedotus ja markkinointikoulutus, luento ”Saavutettavan viestinnän ABC” 10.5. Seinäjoen kaupunginteatteri.
- Tampereen kaupungin Kulttuuria kaikille -koulutussarja, luento ”Mitä on saavutettava kulttuuri?” 19.9. Tampereen kaupungintalo.

- Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulun Museopedagogiikan ryhmälle luento kulttuurin ja kulttuuripalveluiden saavutettavuudesta 7.11. Ateneumin taidemuseo, Helsinki.
- Tampereen kaupungin Kulttuuria kaikille -koulutussarja, luento ”Viestintää kaikille” 15.11. Tampereen kaupungintalo.
- Vaasan kaupungin kulttuuritoimijoille luento ”Saavutettava kulttuuri?” yhdessä Rita Paqvalénin kanssa 19.11. Vaasan pääkirjasto.

Outi Salo luennoi seuraavissa tilaisuuksissa:

- Saavutettavan viestinnän koulutus ja oppaan julkistus, Helsinki 22.5.
- Lukutaito-tapahtuma 8.9. Helsingissä
- Finland Festivals ry:n festivaalipäivät, ”Toimivatko festivaalit kaikille? Kulttuurifestivaalien saavutettavuus -kyselyn 2011 tulokset” 27.11. Paasitorni, Helsinki.

Kouluttautuminen

Kulttuuria kaikille -palvelun työntekijät osallistuvat asiantuntemuksen hankkimiseksi ja verkostojen ylläpitämiseksi seminaareihin ja koulutuksiin.

Valtion taidemuseon sisäisiä koulutuksia vuonna 2012:

- Kehyksen Teemapäivät 15–17.2.

Rita Paqvalén osallistui seuraaviin seminaareihin ja koulutuksiin:

- Kulttuuripalvelut vammaisten ihmisten näkökulmasta -paneeli Crossover -festivaalilla 7.6.
- Onko meille tilaa? Pride-paneeli, Vanha ylioppilastalo, Helsinki 27.6.
- Suomen venäjän- ja vironkieliset kulttuuripalveluiden käyttäjinä ja tuottajina -seminaari, Ateneum, Helsinki 12.9.
- Arts & Audiences -konferenssi, Tukholma, Ruotsi 10.–12.10.
- Valokeilassa johtaja - johtamisen haasteet ja kehittäminen esittävien taiteiden alalla, Hanasaari, 17.10.

Sari Salovaara osallistui seuraaviin seminaareihin ja koulutuksiin:

- Esteetöntä esteettömyyttä, Helsinki 21.3.
- Cities for All - People come first, Helsinki 24.5.
- Onko meille tilaa? Pride-paneeli 27.6., Helsinki
- Kulttuurin toivomuslähde -seminaari 28.6., Helsinki
- Selkoasiantuntijapäivät, Helsinki 7.9.

- Kehitysvammaliiton juhlaseminaari, Helsinki 9.10.
- Terveyttä kulttuurista -juhlaseminaari, Helsinki 26.10.
- Museot sosiaalisessa mediassa: video - tuottaminen ja jakaminen, Helsinki 12.11.
- Historian moninaiset kerrostumat, moninaisuuskoulutus Kiasmassa, Helsinki 26.11.

Ahmed Al-Nawas osallistui seuraaviin seminaareihin ja koulutuksiin:

- Romanit ja kulttuuri -selvityksen julkistamistilaisuus 27.3., Ihmisoikeusliitto, Helsinki
- Eurooppalaisten kulttuuritalojen verkoston (ENCC) seminaari ENCC PROJECT FAIR 2012, Malmintalolla 14.–16.6.
- Report on peer-led voluntary initiatives in Finnish museums -raportin julkistamistilaisuus 5.12. Nykyaiteen museo Kiasma, Helsinki.

Aura Linnapuomi osallistui seuraaviin seminaareihin ja koulutuksiin:

- Kulttuuripalvelut vammaisten ihmisten näkökulmasta -paneeli 7.6., Crossover-festivaali, Suvilahti
- Onko meille tilaa? Pride-paneeli 27.6., Vanha ylioppilastalo, Helsinki
- Kulttuurin toivomuslähde -seminaari 28.6., Kiasma, Helsinki
- Report on peer-led voluntary initiatives in Finnish museums -raportin julkistamistilaisuus 5.12. Nykyaiteen museo Kiasma, Helsinki.

Outi Salo osallistui seuraaviin seminaareihin ja koulutuksiin

- Kulttuuripalvelut vammaisten ihmisten näkökulmasta -paneeli Crossover-festivaalilla 7.6.
- Onko meille tilaa? Pride-paneeli, Vanha ylioppilastalo, Helsinki 27.6.
- Kulttuurin toivomuslähde -seminaari, Kiasma, Helsinki 28.6.
- Suomen venäjän- ja vironkieliset kulttuuripalveluiden käyttäjinä ja tuottajina – seminaari, Ateneum, Helsinki 12.9.
- Arts & Audiences -konferenssi, Tukholma, Ruotsi 10.–12.10.
- Report on peer-led voluntary initiatives in Finnish museums -raportin julkistamistilaisuus 5.12. Nykyaiteen museo Kiasma, Helsinki.

3 Saavutettavuuskartoitusten tekeminen

Kulttuuria kaikille -palvelulta tilatuissa saavutettavuuskartoituksissa tarkastellaan kulttuurikohteen toimivuutta kaikkien kävijöiden/asiakkaiden (mahdollisesti myös henkilökunnan) kannalta, mutta erityisesti siten, että toimintarajoitteisten ihmisten osallistuminen mahdollistuisi. Kartoituksen tilaajalle luovutettavassa raportissa tehdään kehittämissuhteita koskien viestintää, palveluja ja rakennettua ympäristöä.

Vuonna 2012 kartoitettiin Espoon kulttuurikeskus yhteistyössä Kynnys ry:n Kynnyskonsulttien kanssa. Kulttuuria kaikille -palvelun osuus tarkasteli saavutettavuutta viestinnän, palveluiden, tiedon ja elämysten välittymisen osalta. Lisäksi vierailtiin Saloon suunnitteilla olevassa elektroniikkamuseossa ja kommentointiin museon ratkaisuja saavutettavuuden kannalta sekä tuotiin esiin ehdotuksia museon toiminnan saavutettavuuden edelleen lisäämiseksi. Myös Urho Kekkosen museoon Tamminiemeen tehtiin vierailu peruskorjauksen valmistuttua ja testattiin uusien tilojen toimivuutta pyörätuolin käyttäjän kannalta. Lisäksi kerrottiin kartoittamisesta ja annettiin kysyttäessä tietoja eri tahoille, jotka suunnittelivat tilaavansa kartoituksia ja tekivät avustushakemuksia.

4 Kulttuuria kaikille -verkkopalvelu

Kulttuuria kaikille -palvelun keskeiset välineet tiedon välittämisessä ovat verkkosivusto, www.kulttuuriakaikille.info, sekä sähköpostilista, jolle voi rekisteröityä sivuston kautta jäseneksi. Vuonna 2012 sivuston uudistustarpeita kartoitettiin ja mm. tilattiin moninaisuuteen liittyviä kirjoituksia sekä laajennuksia kuten osio suomenruotsalaisella viittomakielellä sekä englanninkielinen käännös verkkosivuston osiolle ”Symboleja viestintään”.

Kulttuuria kaikille -palvelu julkaisi edelleen blogikirjoituksia liittyen taiteen ja kulttuuriin saavutettavuuteen ja moninaisuuteen osoitteessa <http://kulttuuriakaikille.blogspot.com/>. Nikolai Klix bloggasi 3.5.–30.6. Hän kirjoitti osan teksteistään englanniksi. Katriina Rosavaara kirjoitti blogia 5.9.–24.11.

Kulttuuria kaikille -palvelu tilasi myös uuden blogialustan verkkosivuilleen. Alusta otetaan käyttöön alkuvuodesta 2013.

Uusi tietomateriaali 2012

Verkkosivuille lisättiin raportti Näkövammaisten keskusliiton koordinoimasta ammatti teattereiden kuvailutulkkaus -pilotti hankkeesta (2011). Kulttuuria kaikille -

palvelu oli mukana hankkeen työryhmässä. Raportin alkuun tuotettiin osio ”Suosituksia ja huomioita ammattiteattereille kuvailutulkauksen järjestämiseen”. Kulttuuria kaikille -palvelu osallistui hankeraportin kommentoimiseen ja suosituksia ja huomioita -osion laatimiseen. Raportin julkaisemisesta tiedotettiin laajalti kulttuuritoimijoille ja Kulttuuria kaikille -palvelun sidosryhmille.

Kulttuuria kaikille -palvelu kommentoi Suomen Teatterit ry:n vuonna 2012 toteuttaman teattereiden saavutettavuuden nykytilaa koskevan selvityksen raportin sisältöä. Raportti ”Teattereiden esteettömyyskartoitus 2012 – Kyselyn tulokset” julkaistiin Suomen Teatterit ry:n ja Kulttuuria kaikille -palvelun yhteisjulkaisuna mm. Kulttuuria kaikille -palvelun verkkosivuilla. Kartoituksen raportin julkaisemisesta tiedotettiin laajalti kulttuuritoimijoille ja Kulttuuria kaikille -palvelun sidosryhmille.

Yhteistyössä Suomen teatterit ry:n kanssa Kulttuuria kaikille -palvelu työsti teattereille suunnattavaa saavutettavan toiminnan opasta, joka julkaistaan alkuvuodesta 2013.

Kulttuuria kaikille -palvelussa ohjattiin ja työstettiin saavutettavuusopasta festivaaleille. Opas on osa Sini Kaartisen opinnäytetyötä Humanistiselle ammattikorkeakoululle ja Kulttuuria kaikille -palvelu julkaisee sen vuonna 2013. Emmi Lahtinen työsti kesällä 2012 tehdyn HLBTI -kyselytutkimuksen pohjalta osaraportin. Raportti julkaistaan kesällä 2013 projektipäällikön kirjoittaman museokenttää koskevan lisäosion kanssa. Emmi Lahtinen valmisti toimeksiantona opetus- ja kulttuuriministeriön asettaman Taiteen ja kulttuurin saavutettavuus- ja moninaisuus työryhmän loppuraporttia. Raportti julkaistaan 2013 aikana.

Kulttuuria kaikille -palvelun julkaisu ”Saavutettavan viestinnän opas kulttuuritoimijoille” saatiin valmiiksi ja julkaistiin Kiasmassa 22.5.2012 osana Kulttuuria kaikille -palvelun kulttuuritoimijoille suuntaamaa saavutettavan viestinnän koulutusta. Opas oli osa Humanistisen ammattikorkeakoulun opiskelijan Outi Salon opinnäytetyötä. Opas sijoitettiin palvelun verkkosivuille ja sen julkaisemisesta tiedotettiin laajalti kulttuuritoimijoille ja Kulttuuria kaikille -palvelun sidosryhmille.

Kulttuuria kaikille -palvelun keväällä 2011 toteuttaman kulttuurifestivaalien ja -tapahtumien saavutettavuutta koskevan selvityksen raportin julkaisemisesta tiedotettiin yhteistyössä Finland Festivals ry:n kanssa kulttuurifestivaaleille ja laajasti myös muille kulttuuritoimijoille ja Kulttuuria kaikille -palvelun sidosryhmille. Festivaaleille suunnattiin myös erikseen tiedote, jossa tuotiin esiin keinoja ja materiaaleja, joiden avulla festivaalit voivat edistää toimintansa saavutettavuutta. Tiedotetta levitettiin yhteistyössä Finland Festivals ry:n kanssa ja lisäksi Kulttuuria kaikille -palvelun omia viestintäkanavia pitkin.

Verkkosivuille lisättiin Kulttuuria kaikille -palvelun vuonna 2011 Valtion taidemuseon Kaikkien taidemuseo -seurantatyöryhmälle laatima ”Harjoittelupaikkojen tarjoaminen erityisryhmiin kuuluville henkilöille”-kooste.

Kulttuuria kaikille -palvelussa ohjattiin ja työstettiin aktiivisesti toimeksiantoina tilattuja vuonna 2012 valmistuvia kokonaisuuksia: 1) Giovanna Esposito Yussifin vapaaehtoistyöhön museoissa liittyvää tapaustutkimusraportti, 2) Outi Salon saavutettavan viestinnän opas.

Kulttuuria kaikille -palvelu hankki ISBN-julkaisijatunnuksen loppuvuodesta 2012 ja aikeissa on hankkia ISSN-julkaisusarjatunnus vuonna 2013.

Kulttuuria kaikille -palvelun verkkojulkaisut vuodelta 2012:

- Esposito Yussif, Giovanna 2012. Report on peer-led voluntary initiatives in Finnish museums. Reviewed cases: Kulttuuriluotsi and Kultu. Culture for All Service's web publications 4:2012. Community relations and development Kehys. Finnish National Gallery.
- Salo, Outi 2012. Vierailulla Urho Kekkosen museossa. Kulttuuria kaikille - palvelun verkkojulkaisuja 3:2012. Kehittäminen ja yhteiskuntasuhteet KEHYS. Valtion taidemuseo.
- Salo, Outi 2012. Viestintää kaikille - Saavutettavan viestinnän opas kulttuuritoimijoille. Kulttuuria kaikille -palvelun verkkojulkaisuja 2:2012. Kehittäminen ja yhteiskuntasuhteet KEHYS. Valtion taidemuseo.
- Kähkönen, Kirsi 2012. Vammaisten ihmisten kokemukset taide- ja kulttuuripalvelujen käyttäjinä - Kyselyyn ja haastatteluihin perustuva selvitys vuonna 2011. Kulttuuria kaikille -palvelun verkkojulkaisuja 1:2012. Kehittäminen ja yhteiskuntasuhteet KEHYS. Valtion taidemuseo.

Sähköpostilista ja asiantuntijaverkosto

Kulttuuria kaikille -palvelun sähköpostilistalla oli vuoden lopulla jäseniä noin 430. Listalla uutisoidaan ajankohtaisista kulttuurin saavutettavuuteen liittyvistä asioista. Listalla oli vuoden aikana liikennettä yhteensä 135 viestin verran. Kulttuuria kaikille - palvelun työntekijät lähettivät yhteensä 87 tiedotetta, kysymystä tai kommenttia listalle vuoden aikana. Osa viesteistä oli koontiviestejä, joissa oli useita uutisia samassa viestissä. Muut listan jäsenet lähettivät yhteensä 48 tiedotetta, kysymystä tai kommenttia listalle vuoden aikana. Ylivoimaisesti suurin osa listan jäsenistä on suomalaisia, osa on muista pohjoismaista sekä muualta Euroopasta.

5. Kansainvälinen toiminta

Kulttuuria kaikille -palvelu osallistuu kansainvälisiin verkostoihin ja yhteistyöhankkeisiin, joiden tavoitteena on taiteen ja kulttuurin saavutettavuuden lisääminen. Vuorovaikutus

muualla Pohjoismaissa, Euroopassa sekä Yhdysvalloissa ja Aasiassa toimivien saavutettavuusasiantuntijoiden kanssa on säännöllistä.

Kulttuuria kaikille -palvelu ja Kehys jatkoivat mukanaoloaan norjalaisten toimijoiden vuonna 2010 käynnistämässä 3-vuotisessa yleisösuhd Hankkeessa. Hanketta koordinoi Audiences Norway/Norsk publikumsutvikling. Toinen hankkeessa järjestetty konferenssi oli Ruotsin Tukholmassa syksyllä 2012, jossa Sari Salovaara puhui yhdessä Maria Koskijoen kanssa aiheesta ”Coproducting with 'The other'”. Rita Paqvalén ja Outi Salo osallistuivat yleisönä. Kolmas konferenssi *New Audiences* järjestetään Helsingissä 21.–23.8.2013. Kulttuuria kaikille -palvelu on osallistunut konferenssin suunnitteluun ja toiminut paikallisen työryhmän vetäjänä.

Kulttuuria kaikille -palvelun monikulttuurisuusasiantuntija Ahmed Al-Nawas nimitettiin varaedustajana EU:n OMC -kulttuuridiversiteetti ja kulttuurien välinen vuoropuhelu -asiantuntijaryhmään. Asiantuntijatyhmän tarkoitus on kartoittaa toimintapolitiikkoja ja hyviä käytäntöjä sellaisten tilojen luomiseksi julkisiin taide- ja kulttuurilaitoksiin, joilla voidaan edistää kulttuurien välistä ja eri sosiaaliryhmien välistä kanssakäymistä, korostamalla erityisesti kulttuuriperintöön liittyvää kulttuurienvälistä ulottuvuutta ja edistämällä taide- ja kulttuurikasvatusta ja monikulttuurisuustaitojen kehittämistä. Ryhmän toimintakausi on 2012–2013.

Sari Salovaara toimi varajäsenenä EU:n OMC-asiantuntijaryhmässä, jonka aiheena oli parempi saavutettavuus ja laajempi osallistuminen kulttuuriin (2011-2012). Työryhmän loppuraportissa esitellään Kulttuuria kaikille -palvelun toimintamallia. Ulkoasultaan viimeistelty raportti *A Report on Policies and Practices in the Public Arts and in Cultural Institutions* julkaistaan tammikuussa 2013.

Vuonna 2012 haettiin ja saatiin rahoitusta Euroopan Unionin Elinikäisen oppimisen -ohjelman Grundtvig-rahaston oppimiskumppanuuteen hankkeessa ”Culture – Inclusion – Participation” 2012–2014. Hankkeessa tarkastellaan sosiaali- ja kulttuurialan yhteistoimintamahdollisuuksia, kulttuuripalvelujen saavutettavuuden edistämistä heikommassa asemassa olevien henkilöiden kannalta sekä kulttuuritoimintaa osana sosiaalityötä. Hankkeen ensimmäinen tapaaminen oli 21.–26.1.2013.

6 Artikkelit/tiedotusvälineet

Rita Paqvalénia haastateltiin kulttuurin saavutettavuudesta YLEn Radio Vegan Kulttuurin -ohjelmaan 29.8.2012. Paqvalén kirjoitti seuraavat artikkelit kulttuurin moninaisuudesta ja saavutettavuudesta; ”Queer-katse taidemuseoihin” (Lasuuri, 2/2012), ”Om rätten till konst och kultur” (Rita Paqvalén & Solveig Arle, Ny Tid, 12.11.2012), ”Vad har kultur med toaletter att göra?” (Ny Tid, 22.10.2012), ”Om den marginaliserade facklitteraturen” (Ny Tid, 24.6.2012), ”Uusi aika koittaa myös Kulttuuria

kaikille -palvelulle” (Lasuuri, 1/2012), ”Om teater som en viskning på huden” (Ny Tid, 12.3.2012).

Sari Salovaaraa haastateltiin teatteritarjonnan saavutettavuudesta YLE:n *Viikko viitottuna* -ohjelmaan 21.10.

Aura Linnapuomin artikkeli ”Verraton ajatusleikki” ja Sari Salovaaran artikkeli ”Saavutettavuuden näkökulmia kulttuuriin” julkaistiin kirjassa *Samasta ovesta – Saavutettavia kulttuurihistoriallisia kohteita* (Kynnys ry ja Museovirasto 2012). Invalidiliiton IT-lehdessä julkaistiin ”Kulttuurielämys vaatii vaivannäköä” -artikkeli, joka käsitteli Kulttuuria kaikille -palvelun Cross Over -festivaalin yhteydessä järjestämää seminaaria ja sen aiheita.

Radio Valo teki videojutun Kulttuuria kaikille -palvelun Cross Over -festivaalin yhteydessä järjestämästä seminaarista. Juttu on katsottavissa osoitteessa <http://www.radiovalo.fi/bo1cd>.

Sydän-verkkolehden (joulukuu 2012) Kulttuuripulssi-osiossa julkaistiin Aura Linnapuomin haastattelu ”Tavoitteena saavutettavuus” otsikon ”Kulttuuri vuoden 2013 trendituulia: saavutettavuus, esteettömyys ja äänimaisemiin ihastuminen” alla.

Ahmed Al-Nawasin artikkeli ”Maahanmuuttaja & kulttuuripalvelujen saavutettavuus” -artikkeli julkaistiin *KULTTUURI KUULUU KAIKILLE! Kulttuuri saavutettavaksi Satakunnassa* -neuvontahankkeen päätösjulkaisussa (Porin kaupungin kulttuuriasiankeskus 2012). Ahmed Al-Nawas haastateltiin siirtolaistaiteilijoiden työllistymisestä ja monikulttuurisuudesta *SixDegrees* aikakauslehteen 25.6.2012.

7 Valtion taidemuseon kehittäminen

Kulttuuria kaikille -palvelu on osa Kehittäminen ja yhteiskuntasuhteet -yksikkö Kehyksen toimintaa ja osallistuu suunnittelu- ja seuranta- asiakirjojen laadintaan ja tarpeen mukaan yksikön eri hankkeisiin.

Kulttuuria kaikille -palvelu osallistui myös aktiivisesti Museoalan Teemapäivät: Oikeus kokoelmiin! -suunnitteluun ja oli vastuussa mm. ohjelman moninaisuusosioista. Teemapäivät pidettiin Ateneumin taidemuseossa 7.–8.2.2013.

Valtion taidemuseon saavutettavuus- ja diversiteettistrategian ”Kaikkien taidemuseo 2009–2013” seurantaa jatkettiin. Seurannassa vuonna 2010 käyttöönotettu seurantalomakkeita kehitettiin henkilöstön palautteen pohjalta. Uudistetut suunnittelulomakkeet jaettiin yksiköiden johtajien kautta vastuuhenkilöille syksyllä 2012 täytettäväksi samalla kun suunnittelua ja seurantaa tehdään vuositasolla yksiköissä

muutenkin. Vuoden 2011 toteutuneiden toimenpiteiden seurantaraportin laatiminen aloitettiin; Outi Salo vastasi seurantataulukoiden yhteenvedon työstämisestä.

Kulttuuria kaikille -palvelun työntekijät osallistuivat VTM:n henkilöstön edustajista asetettuun Kaikkien taidemuseo -seurannan työryhmän työskentelyyn. Ryhmän tehtävä on vuoteen 2013 asti paitsi seurata strategian toteutumista ja raportoida siitä, myös toimia yhteisfoorumina ajankohtaisille asioille. Työryhmän puheenjohtajana toimii Kehyksen kehitysjohtaja ja sihteerinä Kulttuuria kaikille -palvelun projektipäällikkö.

Henkilöstökoulutukset

Kulttuuria kaikille -palvelu suunnitteli ja toteutti Valtion taidemuseolle kaksi moninaisuus-koulutusta Valtion taidemuseon henkilökunnalle syksyllä 2012: Moninaisuus katsojan silmässä ja saavutettava museo (1.10.) ja Historian moninaiset kerrostumat (26.11.). Ensimmäisen koulutuksen vetäjä oli Miriam Attias ja toisen ruotsalaiset Ulf Pettersson ja Anna Stenkula.

Kulttuuria kaikille -palvelu on myös kouluttanut ja konsultoinut Sinebrychoffin taidemuseon oppaita ja museolehtoria queer-näkökulmista queer-opastuksien suunnittelun tukena.

Tukena hankkeissa ja kysymyksissä

Nykytaiteenmuseumo Kiasmaa tuettiin Kiasman seminaaritalan induktiosilmukan päivittämiseen liittyvissä kysymyksissä.

Kulttuuria kaikille -palvelu organisoii Valtion taidemuseon Onnistunut museokäynti – työryhmän kokouksia, joissa laadittiin ohjeita onnistuneista museokäynneistä eri ryhmäasiakkaille. Työryhmään osallistui museoiden asiakaspalvelupäälliköt.