

Jaana Soronen

VIESTINTÄSUUNNITELMA JA VUOSIKELLO KANSALAIPOISTON KULTTUURIPALVELUISSA

VIESTINTÄSUUNNITELMA JA VUOSIKELLO KANSALAIPOISTON KULTTUURIPALVELUISSA

Jaana Soronen
Opinnäytetyö
Syksy 2019
Kulttuurituottamisen ja luovan talouden
tutkinto-ohjelma YAMK
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu

Kulttuurituottamisen ja luovan talouden tutkinto-ohjelma YAMK

Tekijä: Jaana Soronen

Opinnäytetyön nimi: Viestintäsuunnitelma ja vuosikello kansalaisopiston kulttuuripalveluissa.

Työn ohjaaja: Jouko Tötterström

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: syksy 2019

Sivumäärä: 48 + 2

Kansalaisopistot ympäri Suomen tarjoavat vuosittain tuhansia kulttuuritapahtumia ja tuottavat kulttuuripalveluja kuntalaisille. Kansalaisopistot täydentävät kunnan tai toiminta-alueensa kulttuuritarjontaa tuottamalla erilaisia tapahtumia, taidenäyttelyitä, konserteja, teatteriesityksiä ja paljon muita tapahtumia. Jos kunnassa ei ole kulttuuritoimea, opiston rooli korostuu entisestään. Laki kuntien kulttuuritoiminnasta muuttui 1.3.2019. Laki kunnan kulttuuritoimesta määrittää, että kunnan tehtävänä on edistää, tukea ja järjestää kulttuuritoimintaa kunnassa.

Nyky-yhteiskunnassa markkinointi on jakautunut yhä monikanavaisemmaksi. Enää ei riitä pelkkä paperinen, vuosittain jaettava kansalaisopiston kurssiopas, vaan markkinointia, tiedottamista ja toiminnan näkyväksi tekemistä on tuotettava eri tavoin. Kaikki asiakasryhmät huomioiden. Opinnäytetyö on kehittämistehtävä toimiessani Riihimäen kansalaisopistossa suunnittelijaopettajana. Kehittämistehtävän tavoitteena on luoda kansalaisopistojen kulttuuripalvelujen markkinointia ja näkyvyyttä edistävä digimarkkinointisuunnitelma ja markkinoinnin vuosikello. Kehittämistyön taustalla on kyselyt opettajille ja asiakkaille, digimarkkinointiin liittyvä tieteellinen tutkimus sekä digitaalisten palvelujen asiantuntijakokemukset. Kehittämisen teoreettinen viitekehys nojaa systeemiseen ajatteluun. Opinnäytetyön lopputuote digimarkkinointisuunnitelma ja markkinoinnin vuosikello ovat työkaluja, joita oppilaitos voi päivittää tarpeen vaatiessa.

Toiminnan tavoitteena on kehittää erilaisia toimintatapoja digitaalisten taitojen opettamisessa ja markkinointi- sekä tiedotuskanavien käytössä, jotta voimme edistää yhdenvertaisuutta ja ottaa eri asiakasryhmät paremmin huomioon. Samalla täytyy pohtia myös digitaalisten välineiden sekä sovellusten mahdollisuuksia kulttuuripalvelujen näkyvyyden ja opetustoiminnan monipuolistamiseksi.

Asiasanat: Digitalisaatio, digitaalinen markkinointi, kulttuuripalvelut, systeemijattelu, kansalaisopistot

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Cultural Production in Creative Industries (Master)

Author: Jaana Soronen

Title of thesis: Communication plan and annual clock for cultural service activities of adult education centres.

Supervisor(s): Jouko Tötterström

Term and year when the thesis was submitted: December 2019 Number of pages: 48+2

Adult education centers all over Finland offer thousands of cultural events and cultural services to local residents every year. Adult education centers complement the cultural offerings of their municipality or area of activity by producing various events, art exhibitions, concerts, theater performances and many more. The law on Municipal Cultural Activities changed on 1 March 2019. The law on Cultural Activities of the Municipality defines that the role of the municipality is to promote, support and organize cultural activities in the municipality.

Marketing is increasingly multi-channel. It is no longer enough to simply produce a paper-based, year-round adults education centers course guide. Nowadays have to considering all customer groups. This thesis is a development task while working as a design teacher at Riihimäki Adults education. The purpose of the development task is to create a digital marketing plan and an annual marketing clock that promotes the marketing and visibility of the cultural services of the colleges. The development work is based on surveys of teachers and clients, scientific research related to digital marketing, and expertise in digital services. The theoretical framework for development is based on systemic thinking. The final product of the thesis digital marketing plan and the annual marketing clock are tools that the school can update as needed.

The aim is to develop a variety of approaches to digital skills teaching, marketing and information channels, so that we can promote equality and better address different customer groups. At the same time, consideration should also be given to the potential of digital tools and applications to enhance the visibility of cultural services and educational activities.

Keywords: digitalization, digital marketing, cultural services, systemic thinking, Adult Education Centres

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 KANSALAIPOISTOT KULTTUURIPALVELUJEN TUOTTAJANA	7
3 RIIHIMÄEN KANSALAIPOISTON PALVELUT JA KEHITTÄMISHANKKEET	9
3.1 Taito- ja taideaineiden kurssit	9
3.2 Kehittämishankkeet 2019	11
3.3 Digitaalisten taitojen kehittämishankkeet	11
3.4 Digitaaliset hallinto-, viestintä ja markkinointipalvelut	13
3.5 Painetut kurssioppaat	14
3.6 Tapahtumat	15
4 DIGITALISAATIO HAASTAA KULTTUURI- JA OPETUSPALVELUJA	16
5 SYSTEEMIAJATTELU KEHITTÄMISEN JA MUUTOKSEN NÄKÖKULMANA	17
6 KYSELYT TOIMINNAN KEHITTÄMISEN EDISTÄMISEKSI	19
6.1 Kysely opettajille digitaatioista	19
6.2 Kysely ikääntyvien messuilla	21
6.3. Kysely taito- ja taideaineiden opettajille	22
6.4 Asiakaskysely kurssilaisille lukuvuoden lopussa	27
7 KULTTUURIPALVELUJEN KEHITTÄMINEN KANSALAIPOISTOSSA	28
7.1 Kaupungin strategia	29
7.2 Laki kuntien kulttuuritoiminnasta	30
7.3 Digitalisaatio osa asiakkuusstrategiaa	31
7.4 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	34
7.5 Tapahtumat	35
8 MARKKINOINTISUUNNITELMA	37
8.1 Digimarkkinointi	37
8.2 Asiakaskokemus online-ympäristössä	38
8.3 Nykytilanteen analyysi ja tavoitteet	40
8.4 Markkinoinnin vuosikello	43
9 LOPUKSI	44
LÄHTEET	46
LIITTEET	49

1 JOHDANTO

Useiden tutkimusten mukaan heikot digitaaliset perustaidot lisäävät syrjäytymistä. Vaikka Suomessa koulutustaso on noussut, aikuisten osaamisessa on päivitettävää. Nykyinen tietoyhteiskunta kehittyy nopealla tahdilla. Kansainvälisen aikuistutkimuksen PIAAC 2012 mukaan 600 000:lla suomalaisella aikuisella on heikot ja vajaat valmiudet selviytyä tämän päivän tietoyhteiskunnan asettamista vaatimuksista. Arjessa selviytyminen ja asioiden hoitaminen vaativat nykypäivänä monenlaisia taitoja. Riihimäen kaupungin strategiassa valtuustokauden 2017-2021 kärkihankkeena on digitaalisen palvelutoiminnan kehittäminen. Osaamista täytyy päivittää jatkuvasti laitteiden ja sovelusten kehittymisen myötä. Heikot digitaaliset perustaidot ehkäisevät työllistymistä ja opiskelua. Näiden valmiuksien parantamisella voidaan ehkäistä tietoyhteiskunnasta syrjäytymistä ja edistää yhdenvertaisuutta niin työelämässä, kuin arjen askareiden hoitamisessa.

Kansalaisopistojen asiakkaina on eri-ikäisiä ja eri lähtökohdista tulevia. Kansalaisopistot ovat arvoltaan sukupuolten välistä tasa-arvoa edistäviä oppilaitoksia. Tavoitteena on kehittää työmarkkinoilta syrjäytymisvaarassa olevien aikuisten työhön, työnhakuun, koulutukseen ja arjen toimintoihin liittyviä digitaalisia taitoja. Tavoitteena on parantaa ikäihmisten selviytymistä arjen asioiden hoitamisessa. Toiminnan tavoitteena on kehittää erilaisia toimintatapoja digitaalisten taitojen opettamisessa, jotta voimme edistää yhdenvertaisuutta ja ottaa eri asiakasryhmät paremmin huomioon. Etäopetus mahdollistaa uusien kohderyhmien saamisen harrastuksen pariin, eli he jolle työn tai sairauden tai muun kotitilanteen takia on vaikeaa päästä lähtemään viikoittain harrastukseen.

Tämä opinnäytetyö on raportti kehittämistehtävästä, jota olen toteuttanut toimiessani suunnittelija-opettajana Riihimäen kansalaisopistossa. Kehittämistehtävänä on pohtia taito- ja taideaineiden näkökulmasta digitaalisia mahdollisuuksia kansalaisopiston kulttuuritoiminnan näkyvyyden ja saavutettavuuden parantamiseksi. Digitaalinen markkinointi ja sen suunnittelu ovat osa näkyvyyttä ja brändinhallintaa. Toimiva digimarkkinointi perustuu oppilaitoksen toiminnan tavoitteisiin ja on kohdennettu kohderyhmille. Riihimäen kansalaisopistoon ei ole tehty markkinointistrategiaa, jonka pohjalta olisi toimivaa luoda markkinointisuunnitelma. Kehittämistehtävänä laadin ehdotuksen digimarkkinointisuunnitelmaksi ja siihen liittyvän markkinoinnin vuosikellon.

2 KANSALAIPOISTOT KULTTUURIPALVELUJEN TUOTTAJANA

Laki kuntien kulttuuritoiminnasta muuttui 1.3.2019. Laki kunnan kulttuuritoimesta määrittää, että kunnan tehtävänä on edistää, tukea ja järjestää kulttuuritoimintaa kunnassa. Kunnan tehtävänä on myös järjestää kunnan asukkaille mahdollisuuksia taiteen perusopetukseen sekä harrastusta tukevaan opetukseen taiteen eri aloilla. Kulttuuritoiminnalla tarkoitetaan tässä laissa taiteen harjoittamista ja harrastamista, taidepalvelusten tarjontaa ja käyttöä, kotiseututyötä sekä paikallisen kulttuuriperinteen vaalimista ja edistämistä.

Suomessa toimii yli 180 kansalaisopistoa. Näistä 130 opistoa tarjoaa taiteen perusopetusta eri aihealueissa. Oppilaitosten pääasiallinen toiminta perustuu kurssitoimintaan ja opetukseen. Kansalaisopistot tarjoavat taito- ja taideaineiden opetusta, joten on luontevaa, että tämä toiminta tehdään näkyväksi erilaisten kulttuuritapahtumien muodossa. Kansalaisopistojen liiton mukaan (viitattu 12.9.2019) kädentaitojen opetusta tarjotaan kansalaisopistoissa eniten, 23% koko kurssitarjonnan määrästä. Seuraavaksi eniten tarjotaan musiikin kursseja 19%. Kuvataiteiden kursseja tarjotaan 10% ja teatterin sekä tanssin kursseja yhteensä 6%. Painotukset vaihtelevat paikkakunnittain.

Opetus- ja kulttuuriministeriön (2018, 11) kulttuuripolitiikan strategiassa esitetään ministeriön alueellisiksi suuntaviivoiksi kolmea strategista kehittämisehdotusta. Ensimmäisenä tavoitteena on vahvistaa luovia aloja ja alueellista kulttuuriyrittäjyyttä. Kehitetään luovan työn ja tuotannon mahdollisuuksia. Toisena tavoitteena on parantaa kulttuuripalveluiden saatavuutta alueellisesti ja paikallisesti. Näkökulmana on osallisuus ja osallistuminen kulttuuriin. Kolmantena tavoitteena on kehittää alueellista tietoperustaa päätöksenteon tukena ja lisätä strategista yhteistyötä alueiden kanssa. Toiminnalla pyritään takaamaan kulttuurin perusta ja jatkuvuus. Kuntien arvot eri toimijoiden osuuksista kunnan kulttuuritoimessa vaihtelevat peruspalveluiden arvioinnin mukaan. Kulttuuritarjonnassa ja taiteen perusopetuksen tarjonnassa, kysynnässä ja saavutettavuudessa on merkittäviä alueellisia eroja maakunnittain. Harvemmin asutuilla seuduilla saavutettavuus kulttuuripalveluissa on erityisen haastavaa. (emt. 32-33.)

Kansalaisopistojen toiminta ja kuntien oma kulttuurituotanto toimivat usein erillään, vaikka kansalaisopisto on usein monen kulttuuritapahtuman suora tai välillinen mahdollistaja. Laadukkaat sivistys-, kulttuuri ja kirjastopalvelut ovat osa kunnan roolia alueen elinvoiman kehittämisessä (emt. 45-

46). Kansalaisopistot täydentävät kunnan tai toiminta-alueensa kulttuuritarjontaa tuottamalla erilaisia tapahtumia, taidenäyttelyitä, konsertteja, teatteriesityksiä ja paljon muita tapahtumia. Jos kunnassa ei ole kulttuuritoimea, opiston rooli korostuu entisestään. (Keto & Takamaa 2008.)

3 RIIHIMÄEN KANSALAI SOPISTON PALVELUT JA KEHITTÄMISHANKKEET

Riihimäen kansalaisopisto on Riihimäen kaupungin ylläpitämä oppilaitos, joka toimii Sivistys- ja hyvinvointilautakunnan alaisuudessa. Vuotuisen talousarvion ja tilinpäätöksen hyväksyy viime kädessä kaupunginvaltuusto. Vuodelle 2019 valtionosuustunteja Riihimäen kansalaisopistolle on myönnetty 7719. Opistossa työskentelee vakituista opetushenkilöstöä 3 (suunnittelijaopettaja, kielten opettaja ja kuvataiteiden opettaja), tuntiopettajia noin 70 per lukuvuosi, yksi kokoaikainen ja yksi osa-aikainen toimistos sihteeri sekä yksi osa-aikainen iltavahtimestari. Taiteen perusopetuksen ja vapaan sivistystyön rehtori toimii kolmen oppilaitoksen yhteisenä rehtorina.

3.1 Taito- ja taideaineiden kurssit

Lukuvuonna 2018-2019 toteutui yhteensä 116 kurssia (4216 tuntia) taito- ja taideaineiden kursseja. Netto-osallistujamäärä taito- ja taideaineiden kursseilla oli 1429. Näistä 213 oli miehiä ja 1216 naisia. Kaikkien aineryhmien yhteisnetto-osallistujamäärä oli 3498. Taito- ja taideaineiden kurssit ja osallistujamäärät aineryhmittäin olivat:

- Musiikki: 22 kurssia, 217 kurssilaista
- Kuvataiteet: 29 kurssia, 275 kurssilaista
- Kädentaidot: 39 kurssia, 370 kurssilaista
- Tanssi: 19 kurssia, 480 kurssilaista
- Sanataide: 1 kurssi, 13 kurssilaista
- Valokuvaus: 3 kurssia, 38 kurssilaista
- Kehitysvammaisten opetus (kuvataidekurssi ja musiikin kurssit): 3 kurssia, 26 kurssilaista

Riihimäen kansalaisopisto tarjoaa niin luovuutta kuin käytännön taitoja kehittäviä kursseja. Opettajat pohtivat ja suunnittelevat kurssien tavoitteita ja sisältöjä yhdessä opiskelijoiden kanssa. Lähtökohtana ovat oppijan tarpeet ja motivaatio. Oppiminen perustuu henkilökohtaisiin kokemuksiin ja kykyyn arvioida omia kokemuksia. Ryhmässä opiskelu lisää yhteisöllisyyden ja osallisuuden tunnetta. Riihimäen kansalaisopiston lukuvuoden 2018-2019 kurssioppaaseen määriteltiin yhdessä aineryhmien vastuopettajien kanssa taito- ja taideaineiden kurssien tavoitteet seuraavasti:

1) Kansalaisopiston musiikin kurssien tavoitteena on tukea omaehtoista musiikin harrastamista. Opetuksen tavoitteet muodostuvat henkilökohtaisten tavoitteiden pohjalta. Ryhmässä opiskelu kehittää yhteismusisointitaitoja ja edistää luovuutta.

2) Tanssin harrastamisen tavoitteena on kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistäminen. Tavoitteena on saada oppilas kokemaan tanssin ja liikunnan iloa. Tanssi kehittää keuhohallintaa, tasapainoa ja koordinaatiota.

3) Kansalaisopiston muotoilun ja kädentaitojen kurssien tavoitteena on antaa taitoja käyttää erilaisia materiaaleja oman idean toteuttamisessa. Opettajan ohjauksessa voi valmistaa yksilöllisiä käytösesineitä ja tuotteita omien toiveiden pohjalta. Kurssit kehittävät luovaa suunnittelukykyä ja teknistä osaamista ja taitoa.

4) Kansalaisopiston taidekurssien tavoitteena on antaa valmiudet erilaisiin taiteentekemisen tekniikoihin ja ohjata opiskelijaa kehittymään kuvallisessa ilmaisussa. Taideharrastus lisää taiteen tuntemusta ja herättää kiinnostusta seurata tämän päivän taidemaailman tapahtumia. Taiteen parissa työskentelyllä on tutkitusti hyvinvointivaikutuksia. Ryhmä antaa sosiaalisen ympäristön.

5) Kehitysvammaisille suunnattujen kurssien tavoitteena on luovan toiminnan avulla kehittää erilaisia taitoja. Näitä ovat mm. keuhohallinta, motoriset taidot, suunnittelukyky sekä sosiaaliset- ja vuorovaikutukselliset taidot. Kansalaisopiston kurssit tarjoavat harrastusmahdollisuuksia kehitysvammaisille.

Riihimäen kansalaisopisto tekee yhteistyötä Riihimäen vankilan kanssa. Riihimäen vankila on suljettu vankila ja korkeimman turvaluokituksen vankila. Vangeilla on mahdollisuus osallistua vankilan tiloissa kuvataiteiden, kädentaitojen, kirjallisuuden ja musiikin kursseille. Opettajat käyvät vankilan tiloissa opettamassa. Taito- ja taideaineiden kurssit on kalenterivuoden aikana 10-12. Opetukseen osallistuu 4-7 henkilöä per kurssi. Vangit saavat esittää kurssitoiveita sekä suunnitella kurssien sisältöä ja näitä pyritään toteuttamaan opettajaresurssien puitteissa. Riihimäen vankilassa tarjotaan vuosittain 6-8 valtionosuuskursseja ja loput toteutetaan myyntipalvelukurssina.

Riihimäen kansalaisopiston alaisuudessa toimii kaupungin kutomo. Kutomolla järjestetään kansalaisopiston kudontakursseja. Kutomolla on mahdollista vuokrata kangaspuut ja kutoa yksilöllisiä kudonnaisia valmiisiin loimiin. Kutomo työllistää yhden kudonnan opettajan.

3.2 Kehittämishojjelma 2019

Riihimäen kansalaisopiston kehittämishojjelmassa 2019 opetuksen suunnitteluun vaikuttavia tekijöitä ovat kohderyhmä, opetuksen tavoitteet ja palautekyselyt. Opetuksen suunnitteluun osallistuu rehtori, suunnittelijaopettaja, vastuualueen päätoiminen opettaja ja tuntiopettajat. Ehdotuksia uusiksi kursseiksi voi tulla tuntiopettajilta, oppilailta ja opiston ulkopuolelta. Opetuksen suunnittelun perustana on opiston opetuksen kokonaisvaltainen kehittämishojjelma. Yksittäisiä kurssiehdotuksia mietitään kokonaisuuden näkökulmasta. Tuntiopettajien omakohtainen työllistymisen ei ole kurssien lisäämisen peruste, vaan opiston eri opetusalueiden kehittäminen. Alueelliset kehittämishojjelmat otetaan kurssisuunnittelussa huomioon. Kurssin suunnittelusta vastaa kurssin opettaja. Opettajan tuetaan käyttämään opetustoiminnassaan Peda.net -verkko-oppimisympäristöä, sekä Facebook -ryhmiä. Erilaisten digisovellusten joustava käyttö on suositeltavaa. Digitaalisten sovellusten avulla näkyvyys, tiedottaminen ja materiaalien jakaminen helpottuvat.

3.3 Digitaalisten taitojen kehittämishojjelmat

Riihimäen kansalaisopistossa on meneillään kaksi digitaalisten taitojen kehittämishojjelmaa. Toukokuussa 2018 alkoi neljän opiston yhteinen, Opetushallituksen rahoittama laatu- ja kehittämishojjelma, *Digitaalisuuden hyödyntäminen opistotoiminnassa* –hojelma. Hojjeen tavoitteena on opistojen henkilöstön digitaalisten taitojen edistäminen tarjoamalla koulutuksia. Opistojen henkilöstöstä koottu 10 hengen digitorryhmä, jonka tehtävänä on pohtia digitaalisia käytänteitä ja suunnitella opettajille koulutusta. Hojelma päättyy joulukuussa 2020. Hojjeelle on asetettu kolme tavoitetta: Digitaaliset taidot osana oppilaitoksen arkea, digitaaliset taidot osana opettajan arkea sekä oppilaan digitaaliset taidot osana oppimista.

Digitaaliset taidot osana oppilaitoksen arkea -tavoitteena on pohtia ja edistää keinoja, joilla oppilaitokset voivat vastata digitalisaation tuomiin muutoksiin palvelujen kehittämistyössä. Kehittämishojjelmat ovat etäopetusmahdollisuudet sekä markkinoinnin ja asiakaspalvelun sujuvuus. Henkilökuntaa koulutetaan ja erilaisia palvelutoimintoja kehitetään vastaamaan tarpeita. Digitaaliset taidot integroidaan osaksi oppilaitoksen arkea. Oppilaitoksen markkinointi, näkyvyys ja tiedotus tehostuu ja asiakas-kunta laajenee.

Digitaidot osana opettajan arkea -tavoitteena on päivittää opettajien osaaminen ja heidän valmiut-
taan käyttää erilaisia digisovelluksia sekä oppimisympäristöjä. Alkukyselyllä kartoitettiin opettajien
kiinnostuksia ja valmiuksia käyttää erilaisia laitteita ja sovelluksia osana opetuista. Koulutuksilla
herätetään ajatuksia sekä koulutetaan sovellusten käyttäjiä. Digitutorryhmä on opistojen opettajien
ja rehtoreiden välinen vertaisverkosto, missä jaetaan ja pohditaan opistojen digikäytänteitä. Näin
lisätään yhteistyötä opettajien välillä. Olemassa olevien sovellusten ja oppimisympäristöjen aktiivi-
nen ja joustava hyödyntäminen otetaan osaksi opettajien arkea. Ei väline tai sovellus edellä vaan
apuvälineenä, jos ja kun opettaja tarpeellisuuden arvioi. Digisovellusten ja verkkopalvelujen käyt-
täminen tehostaa opettajan tiedottamista ja opetusmateriaalin jakamista. Tämän seurauksena työ-
hyvinvointi lisääntyy, kurssien näkyvyys paranee. Opettajan työllisyys osaamisen kehittymisen
myötä paranee.

Oppilaan digitaidot osana oppimista -tavoitteena on, että digitaaliset kansalaistaidot kehittyvät ja
oppilas osaa käyttää ja soveltaa erilaisia tietoteknisiä laitteita sekä digisovelluksia. Hankeopistot
katsovat, että opistojen tehtävä on elinikäisen oppimisen periaatteen pohjalta järjestää koulutusta,
joka tukee yhteiskunnan eheyttä, tasa-arvoa ja aktiivista kansalaisuutta. Digitaalisten opettaminen
osana opetusta tukee tätä tehtävää. Oppilasta pyritään ohjaamaan käyttämään sujuvasti kurssilla
sovellusta tai verkko-oppimisympäristöä. Opettajalla tulee olla resursseja ja taitoja opastaa oppi-
lasta. Digitaaliset sovellukset ja verkko-oppimisympäristöt tukevat oppilaan oppimista ja tiedonkul-
kua. Digisovellusten integrointi osaksi kurssia on mielekäs tapa oppia digi- ja tietoteknisten välinei-
den käyttöä.

Ajalla 1.1.2019-31.12.2020 on käynnissä Opetushallituksen rahoittama *Digikauden taidot – kansa-
laisen digitaidot hake*. Hankkeen tavoitteena on tarjota ilmaisia tai kohtuuhintaisia kursseja, jotka
edistävät kurssilaisten digitaalisia taitoja. Lukuvuodelle 2019-2020 on laitettu tarjolle hankerahoista
Kuvataiteiden monimuotokurssi sekä Musiikin teoriaa verkossa -kurssi. Molemmat kurssit toteute-
taan Peda.net -oppimisympäristöä hyödyntäen. Hanke mahdollistaa yhteistyökursseja muiden toimi-
joiden kanssa.

3.4 Digitaaliset hallinto-, viestintä ja markkinointipalvelut

Kansalaisopiston palvelu- ja markkinatoiminnat ovat siirtyneet yhä enemmän digitaalisille selaimille ja alustoille. Tässä luvussa esittelen keskeisimmät käytössä olevat digitaaliset sovellukset ja verkkopalvelut.

Hellewi <https://opistopalvelut.fi/riihimaki/> on selainohjelma, jolla voi hallinnoida kurssi-ilmoittautumisia, tilojen varauksia, henkilöstön hallintaa, sekä opettajat voivat halutessaan täyttää sähköisen päiväkirjan ja tehdä kurssiehdotukset. Asiakkaat voivat ilmoittautua verkkopalvelun kautta sekä halutessaan maksaa kurssimaksun ilmoittautumisen yhteydessä. Hellewin etuna ajankohtaisuus verrattuna painettuun kurssioppaaseen. Verkkopas voidaan pitää reaaliajassa ja päivittää muutoksia tarvittaessa. Muutoksista on helppo ilmoittaa sähköpostitse tai tekstiviestillä kurssille osallistujille. Hellewin tuottaman kurssi-ilmoittautumiset lukuvuosittain -tilaston mukaan lukuvuonna 2018-2019 verkkoilmoittautumisia Riihimäen kansalaisopiston kursseille oli 3490. Kun taas opiston hallintopuolelta tallennettuja kurssi-ilmoittautumisia oli 668. Verkkoilmoittautumisten määrä on pysynyt taiseisena. Hallintopuolella kirjatut ilmoittautumiset ovat viimeisten viiden vuoden aikana vähentyneet. Esimerkiksi lukuvuonna 2014-2015 oli vielä yhteensä 1493 kirjattua ilmoittautumista.

Peda.net <https://peda.net/riihimaki/rk> on verkko-oppimisympäristö. Pääasiallinen käyttötarkoitus opetuksen tukena ja opetusmateriaalin jakamisena. Kansalaisopiston päätoiminen henkilöstö käyttää selaimen toimintoja eniten. Tuntiopettajat eivät juurikaan ole käyttäneet verkko-oppimisympäristöä. Muutama tuntiopettaja on käyttänyt ohjelmaa oman opetuksen tueksi ja materiaalien jakamiseen. Hankeavustuksella on tuettu tuntiopettajien käyttöaktiivisuutta.

Kaupungin internetsivut <https://www.riihimaki.fi/palvelut/sivistyspalvelut/kansalaisopisto/> sisältävät perusinfon ja linkin Hellewin verkkoilmoittautumisselaimeseen. Helppoa yhteydenotto- ja palautelomaketta toivottu keväällä 2019. Toteutuminen vielä kesken. *Sähköpostitse* asiakkaat antavat aktiivisesti asiakaspalautetta ja ottavat yhteyttä kursseihin liittyen. Opettajat ottavat yleensä yhteyttä sähköpostitse suoraan asianosaiselle. Sähköpostitiedotteita on helppo lähettää isolle joukolle Hellewin kautta.

Sosiaalisen median kanavista *Facebook* on käytetyin, koska se on perinteinen ja tavoittaa ikään-tyneempääkin asiakasryhmää. Facebookin etu on sen toimintojen helppous jakaa ja välittää tietoa

kurseista sekä tehdä tapahtumailmoituksia. Asiakkaat tiedustelevat kansalaisopiston messengerin kautta yksityisviestinä kursseihin liittyviä asioita. Kommenttikentissä on jonkin verran keskustelua. Seuraajia 5.9.2019 oli 697 henkilöä. Sivut löytyvät osoitteesta <https://www.facebook.com/Riihim%C3%A4en-kansalaisopisto-176793302369642/> Riihimäen kansalaisopiston viralliset *Twitter* -sivut löytyvät osoitteesta <https://twitter.com/KansalRmk>. Twitterin kautta toimii markkinointi ja tiedon jakaminen. Twitter on helppo väline jakaa julkaisuja eteenpäin tai poimia julkaisuja välitettäväksi. Sivulla ei ole juurikaan keskustelua kommenttikentissä. Pääasiassa tiedotetaan opiston ajankohtaisia asioita. Riihimäen kansalaisopiston *Instagram* -sivut löytyvät osoitteesta https://www.instagram.com/riihimaen_kansalaisopisto/. Instagram on sovellus kuvien jakamiseen kurssien markkinointia varten. Julkaisujen yhteydessä ei juurikaan ole syntynyt keskustelua kommenttikenttiin. Tiedotetaan opiston ajankohtaisia asioita. Opettajat tægäävät omien kurssien julkaisuissa Riihimäen kansalaisopiston mukaan.

YouTube -kanava on luotu Gmail -tilin kautta käyttöön, mutta vain yksi video jaettu. Videoita voi jakaa nykyään helpommin somekanaviin suoraan puhelimella kuvattuna ja striimattuna. Kanava löytyy osoitteesta <https://www.youtube.com/channel/UCIHb5pFI2xezJXcMu0rywYg>. YouTube -sovelluksen etu on, että sinne voi säilöä isoja videotiedostoja kuormittamatta mobiililaitteiden muistia.

3.5 Painetut kurssioppaat

Kesäkuun alussa jaetaan koko tulevan lukuvuoden kurssiopas. Ilmoittautumiset tulevan lukuvuoden kursseihin avautuvat verkossa kesäkuun toisella viikolla sovittuna ajankohtana. Marraskuussa jaetaan kevään kurssiopas, jossa on uusia kursseja ja keväällä alkavia kursseja. Maaliskuussa jaetaan kesäkurssiopas, jossa on vain loppukevällä huhti-toukokuussa tarjottavat kurssit. Kurssioppaat ovat noudettavissa opistotalolta, kirjastolta ja Riihimäen kaupungin palvelupisteeltä Tietotuvasta. Painettuja oppaita toimitetaan mahdollisuuksien mukaan muihinkin paikkoihin.

Liikuntapalveluiden ja kansalaisopiston yhteinen liikuntakalenteri julkaistiin sähköisesti ensimmäisen kerran keväällä 2019. Tavoitteena koota Riihimäen kaupungin ja yhdistysten tarjoamat liikuntapalvelut. Julkaisua mainostettiin keväällä *Koti & Kaupunki* lehden välissä olevalla flyerilla.

3.6 Tapahtumat

Tapahtumat (kuvio 1) ovat paitsi osa kurssien toimintaa, myös tärkeä osa markkinointia. Erilaisin tapahtumin kansalaisopiston toiminta tehdään näkyväksi. Lukuvuoden tärkein tapahtuma on kevät-näyttely, jossa on esillä kansalaisopiston kuvataiteiden ja kädentaitojen ryhmien töitä. Näyttely kestää 4-5 päivää. Näyttelyn yhteydessä on musiikkiesityksiä. Opiston kurssitoimintaa markkinoidaan syyskauden alussa Taiteiden yön tapahtumassa, Lokakuussa ikääntyvien messuilla ja lokakuussa Valojen talo –tapahtumassa. Valojen talo –tapahtuma toteutetaan yhteistyössä Riihimäen lasten- ja nuorten taidekoulun kanssa. Musiikkiryhmien yhteinen joulukonsertti on joulukuun alussa. Kevätlukukaudella Riihimäkeläisessä Bar Bulldogissa on lukuvuoden päätteeksi musiikkiryhmien illat. Muuten musiikkiryhmät sopivat toimintaansa sopivia esiintymistilaisuuksia ryhmäkohtaisesti. Kuvanveiston ryhmät ovat vuosia tehneet yhteistyötä Metsästysmuseon kanssa ja tuottaneet sinne näyttelyitä.



Kuvio 1. Riihimäen kansalaisopiston järjestämät kulttuuritapahtumat ja -palvelut vuonna 2018.

4 DIGITALISAATIO HAASTAA KULTTUURI- JA OPETUSPALVELUJA

Digitalisaatio tarkoittaa digitaalitekniikan integrointia osaksi elämän jokapäiväisiä toimintoja (Alasoini 2015, 26). Digitalisaatio on yhteiskunnallinen prosessi. Teknologian kehityksen uusia mahdollisuuksia hyödynnetään eri toiminnoissa niin palveluissa, arkipäivän toiminnoissa, kuin työpaikoilla. Digitalisaatio muuttaa työtapoja ja tiedon säilyttämisen tapoja. Monipuolisia aistihavaintokykyä vaativia sekä käden taitoja vaativia manuaalisia toimintoja teetetään yhä enemmän robottitekniikan avulla. Isojen tietomassojen kokoaminen, organisointi ja analysointi digitaalitekniikan avulla syrjäyttää perinteistä asiantuntijatyötä, myös hiljaista tietoa. (emt. 27.) Digitointi lisää kuitenkin edellytyksiä uudelle liiketoiminnalle ja liiketoimintamalleille. Teknologian kehitys on mahdollistanut työskentelyn mobiilia digitaalitekniikkaan ja pilvipalveluja hyödyntäen itseohjautuvasti aikaan ja paikkaan sitomatta. (emt. 30.) Toimintatapojen ja työn subjektiivitumiseen vaikuttaa yleisemmin myös ihmisten arvojen yksilöllistyminen, ihmisten elämäntilanteiden ja -tyylien kasvava kirjo sekä väestön ikärakenteen muutos (emt. 31.).

Kuluttajan ja kansalaisen näkökulmasta merkittävimpiä digitalisaation teknologisista innovaatioista ovat olleet henkilökohtaisten tietokoneiden, internetin ja sittemmin mobiili-internetin sekä sosiaalisen median hyödyntämisen yleistymisen. (Koiranen et al. 2016, 26.) Matkapuhelimet ja internet ovat yleistyneet Suomessa. Digitalisaatio on muuttanut kuluttajan ja palveluntarjoajan suhdetta ja rooleja. Kuluttajalla on huomattavasti enemmän mahdollisuuksia ja valtaa. Digitalisaation aiheuttamista muutoksista taas hyötyvät ne palveluntarjoajat, joilla on tietoa ja taitoa toimia jatkuvasti muuttuvassa mediaympäristössä.

Digitaalisuus haastaa taiteen tekijöiden osaamistarpeita ja taiteen vastaanoton kulutuskäytäntöjä. Taito- ja taideaineiden opetuksessa digitaaliset palvelu- ja jakelualustat mahdollistavat uusia ilmaisumuotoja ja määrittävät taiteen vastaanottoa, levitystä ja markkinointia. Viestintäkanavina erilaiset sovellukset kuten WhatsApp ja SnapChat ovat nopeita ja ilmaisia. Asiakkaiden helposti ladattavissa.

5 SYSTEEMIAJATTELU KEHITTÄMISEN JA MUUTOKSEN NÄKÖKULMANA

Systeemiajattelu on tällä hetkellä keskeisiä johtamisen, työhyvinvoinnin ja ymmärtämisen näkökulmia. Systeemiajattelun perustana on systeemis-konstruktivistinen teoria. Näkemyksen mukaan ihmisen identiteetti syntyy vuorovaikutussuhteissa, jolloin ihmisellä on mahdollisuus toteuttaa tarinoita itsestä eri suhteissa ja eri tilanteissa. Asioiden, ihmisten ja tapahtumien kytkökset nähdään sirkulaarisina. Sirkulaarisuuden vastakohta on lineaarinen ajattelutapa eli syy-seuraussuhde. Tärkeää on yksilön autopoeettinen ymmärrys kontekstista ja tietoisuus kielen merkityksestä vuorovaikutustilanteissa. Passiivinen subjekti nähdään aktiivisena toimijana kuten johto johtaa, organisaatio organisoii ja viestintä viestii. (Hornstrup & MacMann 2014, 10.) Autopoeettisen tiedonkäsityksen mukaan maailma ei ole ennalta annettu, vaan kognitiolla on yksilön havaintoihin perustuva rakentava rooli tietämyksen luomisessa (Uotila 2010, 26).

Systeemiajattelu perustuu näkemykseen, että informaatio muuttuu merkitykselliseksi ja ymmärrettäväksi kytkeytyessään osaksi isompaa kokonaisuutta. Yksittäinen toimija on aina osa isompaa kokonaisuutta ja nämä muokkaavat vuorovaikutuksen avulla toimintojaan. Kaikki kytkeytyy kaikkeen. Systeemiajattelu on aktiivista toimintaa ja kuvataan verbein, kuten johtaja johtaa tai organisaatio organisoii. Systeemiteoriat mahdollistavat lähestyä organisaation toimintoja kokonaisvaltaisesti

Erilaiset ryhmät, instituutiot ja organisaatiot ovat osa laajempaa systeemiä ja ovat järjestelmiä itessään. Systeemiajattelu on kiinnostunut systeemin dynaamisesta luonteesta, systeemin kaaottisuudesta ja ennustamattomasta toiminnasta sekä dynaamisen toiminnan tuloksena uuden syntyemisestä. Systeemi on vuorovaikutusta ja systeemiin liittyvät osat voidaan parhaiten ymmärtää kontekstissa, jossa ne ovat yhteydessä toisiinsa ja toisiin systeemeihin. Systeemin kokonaisuuteen vaikuttaa sen osien käyttäytyminen, mutta osat eivät vaikuta yksinään kokonaisuuteen (Kukkola 2018, 8-9). Systeemi voi olla (emt. 15):

- ryhmä asioita tai osia, jotka toimivat kokonaisuutena päämäärän saavuttamiseksi
- teorioita
- ideoita
- toimintamalleja

Systeemi toimii suhteessa ympäristönsä kanssa. Systeemiajattelu pyrkii ymmärtämään, miten eri osat vaikuttavat toisiinsa. Rakenteellisesti yhteen kietoutunut tietämys mahdollistaa toiminnan, liikumisen ja havainnoinnin maailmasta, mikä taas tuo maailman esiin toimiemme seurauksena (Uotila 2014,27). Systeemiajattelun vahvuuksia on taipumus korostaa kysymysasettelua mitä, miksi ja miten sen mukaan mihin suuntaan tarkastelu etenee suhteessa käsiteltävään systeemiin. (Laitila 2012, 6.) Ensiksi tarvitaan kysymyksiä, jonka jälkeen selittäviä välikysymyksiä luomaan näkemyksiä. Näkemyksistä luodaan vastuksia ja päättelöllä tehdään johtopäätökset, joista laaditaan lopulliset tulokset. Systeemille keskeistä on ympäristön rajaaminen, tiedon esittäminen ja tarkentaminen abstrahointia käyttäen ottaen käyttöön käsitteellistämisen keinot (emt. 11).

Miten systeemiajattelu esiintyy osaamisen johtamisessa? Jos organisaation johdossa päätökset tehdään yleisemmin lineaarisen ajattelumallin mukaan, olisi viimeistään osaamisen johtamisessa huomioitava systeemiajattelu. Identiteettiä rakennetaan dialogisena prosessina (Hornstrup & MacMann 2014, 9). Johto ja työntekijät kutsutaan aktiiviseen muutoksen tavoitteen luomiseen ja tulkitaan, kunnioittaen eri tulkintoja ja näkökulmia. (emt. 12.) Heikkilän mukaan (viitattu 11.9.2019) systeemiajattelu luo erinomaiset edellytykset itseohjautuvalle ajattelulle. Yksittäiset toimijat ymmärtävät itsensä osana kokonaisuutta ja kytkeytyvät suhteessa toisiin toimijoihin tai tapahtumaketjuihin. He ymmärtävät miten kokonaisuus muuttaa heitä ja he kokonaisuutta. Tämä näkökulma on tärkeä, kun pyritään yhdessä kohti visiota ja asetettuja tavoitteita.

Erilaiset tulkinnat ja näkökulmat on haaste käytännön johtamisen näkökulmasta. Uotilan mukaan (2010, 9) olennaista on asioiden käsittely ja soveltaminen, sekä yhteisten käsitteiden selventäminen kommunikation mahdollistamiseksi. Organisaation on kyettävä riittävään herkkyyteen ja oltava ajan tasalla, jotta voi toimia proaktiivisesti.

6 KYSELYT TOIMINNAN KEHITTÄMISEN EDISTÄMISEKSI

Kehittämistehtävän perustana on kyselyt, joita on toteutettu lukuvuoden 2018-2019 aikana kolmella eri välineellä. Google Forms -kyselytyökalulla (6.1 ja 6.3), oppilas- ja kurssienhallintaohjelma Hellewillä (6.4) sekä paperikyselynä (6.2). Olen laatinut kehittämistehtävään käytetyt kyselyt 6.1, 6.2, ja 6.3. Kyselyn 6.1 kysymykset tein yhteistyössä hankeopistojen rehtoreiden kanssa. Tein kysymysrunгон kokeilukyselynä ja rehtorit saivat vastata sekä antaa palautetta kysymysten muokkauksista varten. Hellewillä on valmiina kyselypohja, jota voi käyttää ja lähettää kursseille osallistuneille. Kyselyiden tarkoituksena on kartoittaa yleisesti harrastuneisuutta Riihimäen kansalaisopistossa, mutta tärkeimpänä tieto- ja viestintäteknikan käyttöä niin opetuksessa ja opetuksen tukena sekä viestinnässä ja markkinoinnissa. Yleinen suhtautuminen tieto- ja viestintäteknikkaan on hyvin vaihtelevaa niin opettajilla kuin asiakkailakin.

6.1 Kysely opettajille digitaidoista

Kysely toteutettiin elokuun lopussa 2018 Digitaalisuuden hyödyntäminen opistotoiminnassa –laatu- ja kehittämishankkeen opistojen opettajille. Kysely suunnattiin kaikkien aineryhmien opettajille. Kysely tehtiin Riihimäen kansalaisopiston, Lopen opiston, Hausjärven kansalaisopiston ja Hyvinkään opiston opettajille. Hankkeen aloituskyselyn vastauksien pohjalta suunnittelimme hankkeen koulutuksia ja digitutorointia vastaamaan kysyntään. Kyselyn tavoitteena oli kartoittaa kansalaisopiston opettajien ja kurssilaisten kiinnostusta tieto- ja viestintäteknisten laitteiden ja sovellusten käyttäjinä opettajan oman opetuskokemuksen näkökulmasta. Kysely lähetettiin noin 250:lle opettajalle. Vastaajia oli 61. Näistä 25 ilmoitti opettavansa Riihimäen kansalaisopistossa. Kyselyn arviointiasasteikko oli neliportainen: 1. Eri mieltä, 2 jokseenkin eri mieltä, 3 jokseenkin samaa mieltä ja 4 samaa mieltä. Kysymykset olivat:

1. Merkitse missä opistossa/ opistoissa opetat lukuvuoden 2018-2019. (monivalinta)
2. Tieto- ja viestintäteknikalla on tärkeä rooli opettaessani kansalaisopistossa. (arviointiasasteikko)
3. Sovellukset ja verkko-oppimisympäristöt tukevat oppimista. (arviointiasasteikko)
4. Tieto- ja viestintäteknisten laitteiden ja sovellusten käyttö opetuksessa vie liikaa aikaa. (arviointiasasteikko)

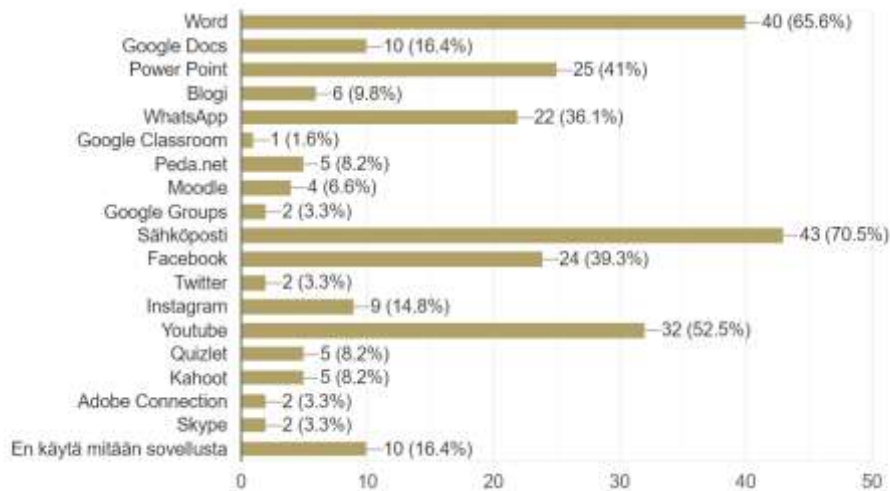
5. Kurssilaisten valmiudet oppia sovellusten käyttöä ovat rajalliset. (arviointiasteikko)
6. Sovellusten käyttö parantaa viestintää. (arviointiasteikko)
7. En ole löytänyt sopivaa sovellusta opetuksen tueksi (arviointiasteikko)
8. Kurssilaiset ovat kiinnostuneet käyttämään opiskelussa tieto- ja viestintätekniikkaa. (arviointiasteikko)
9. Olen kiinnostunut sovelluksista, jotka tukevat oman opetusalan opettamista ja viestintää. (arviointiasteikko)
10. Tarvitsen tukea tieto- ja viestintätekniisten laitteiden ja sovellusten opetuskäytössä. (arviointiasteikko)
11. Digitaaliset kansalaistaidot käsitteenä on minulle tuttu. (arviointiasteikko)
12. Valitse seuraavasta listasta ne sovellukset, joita käytät opettaessasi kansalaisopistossa. (monivalinta)
13. Mitä muita kuin yllä olevassa listassa olevia sovelluksia käytät opettaessasi kansalaisopistossa? (avoin vastauskenttä)
14. Millaista koulutusta toivot saavasi sovellusten ja ohjelmien käytössä? (avoin vastauskenttä)
15. Tiedätkö jonkun henkilön tai oppilaitoksen hallitsevan omille kursseille käyttökelpoisen sovelluksen tai ohjelman, jota toivoisit osaavasi hyödyntää? (avoin vastauskenttä)
16. Olen kiinnostunut toteuttamaan kurseja verkossa? (monivalinta)
17. Olen kiinnostunut toimimaan digitutorina? (Kyllä tai ei vastausvaihtoehdot)
18. Olen käyttänyt seuraavia sovelluksia opetuksessa ja voisin jakaa osaamistani pienimuotoisessa pajatyöskentelyssä. (avoin vastauskenttä)

Kyselyn kaikkien vastausten perusteella vastaajista enemmistö (n. 60%) koki, että tieto- ja viestintätekniikalla on tärkeä rooli opettaessaan kansalaisopistossa. Vastaajista 23 henkilöä oli jokseenkin samaa mieltä, 14 samaa mieltä, 16 jokseenkin eri mieltä ja 8 eri mieltä. Vastaajista 64% koki, että sovellukset ja verkko-oppimisympäristöt tukevat oppimista. Opettajista enemmistö (n.56%) kokee, että kurssilaisten valmiudet oppia sovellusten käyttöä ovat rajalliset ja enemmistö opettajista kokee myös, että kurssilaiset eivät ole kiinnostuneet käyttämään opetuksessa tieto- ja viestintätekniikkaa. Sovellusten käyttö parantaa opettajien vastausten mukaan viestintää (n. 69% oli samaa tai jokseenkin samaa mieltä). Opettajat kuitenkin kokevat tarvitsevansa tukea laitteiden ja sovellusten opetuskäytössä. Kyselyn mukaan (Kuvio 2) eniten opetuskäytössä käytetään sähköpostia, toiseksi eniten Word tekstinkäsittelyohjelmaa ja kolmanneksi YouTube -videoita. Avoimessa vas-

tauskentässä tiedusteltiin, mitä muita sovelluksia ja ohjelmia opettajat käyttävät. Vastausten mukaan mm. nuotinkirjoitusohjelmat, Padlet, Pinterest, Google hakukone, In Design ja sanakirjasovellukset.

Valitse seuraavasta listasta ne sovellukset, joita käytät opettaessasi kansalaisopistossa.

61 responses



Kuvio 2. Kyselyn monivalintakysymyksen vastaukset koskien sovellusten käyttöä opetuksessa. Kuvakaappaus kyselyn vastauksesta.

6.2 Kysely Ikääntyvien messuilla

Kysely toteutettiin palautekyselynä lokakuussa 2018 paperikyselyllä Ikääntyvien messuilla Riihimäellä. Kyselyllä kartoitettiin harrastuneisuutta ja pyydettiin asiakaspalautetta Riihimäen kansalaisopiston ikääntyvien kurssitoiminnan kehittämisen tueksi. Kyselyssä pyydettiin ympäröimään vastausvaihtoehto ja vastaamaan avoimeen vastauskenttään Kyselyn kysymykset olivat:

1. Käytkö Riihimäen kansalaisopiston kursseilla?

KYLLÄ

EI

2. Jos vastasit kyllä, kuinka monella kurssilla käyt lukuvuoden aikana?

3. Minkä aineryhmän kursseilla käyt?

KUVATAIDE

KÄDENTÄIDOT

KIELET

MUSIIKKI

LIIKUNTA
TANSSI
HYVINVOINTI
MUU

4. Jos vastasit EI (Et käy Riihimäen kansalaisopiston kursseilla), mikä on perustelusi, miksi et käy kansalaisopiston kursseilla?
5. Terveisesi Riihimäen kansalaisopistoon. Risuja tai ruusuja, kurssitoiveita.

Kyselyitä palautettiin 99. Vastaajista 42 ilmoitti käyvänsä Riihimäen kansalaisopiston kursseilla. Vastaajilla oli 1-3 kurssia lukuvuoden aikana. Taito- ja taideaineiden kursseja ilmoitti harrastavansa 26 vastaajaa. Eniten harrastetaan kuvataiteita (9 vastaajaa) ja kädentaitoja (9 vastaajaa). Tanssia ilmoitti harrastavansa 4 vastaajaa, musiikkia 3 ja sanataiteita 1. Jos vastaaja ilmoitti, että ei käy Riihimäen kansalaisopiston kursseilla, niin yleisimmät syyt olivat mm. kurssien korkeat hinnat, ei ole löytynyt mieleistä kurssia, asuminen toisella paikkakunnalla, vastaaja käy toisten toimijoiden tarjonnassa, sairaus tai ikääntyminen. Toiveita palautekyselyssä esitettiin jonkin verran. Toiveena oli lisää laulukursseja, kurssihinnat kohtuullisiksi, eläkeläisalennuksia, lisää lyhytkursseja ja opetuskauden pidennystä (liian lyhyet opetuskaudet).

6.3. Kysely taito- ja taideaineiden opettajille

Kysely toteutettiin toukokuussa 2019 Google Formsia käyttäen ja lähetettiin sähköpostilinkkinä neljällekymmenelle (40) lukuvuonna 2018-2019 Riihimäen kansalaisopistossa taito- ja taideaineita opettaneelle opettajalle. Taito- ja taideaineiden opetus koskee musiikin, kuvataiteiden, kädentaitojen, sanataiteen, valokuvauksen ja tanssin opetusta. Kyselyn tavoitteena on kansalaisopiston kurssien palveluprosessien, näkyvyyden ja saavutettavuuden kehittäminen digitaalisuutta hyödyntäen. Kyselyyn vastasi 15 opettajaa. Opettajista 3 ilmoitti opettavansa musiikkia, 3 kuvataiteita, 1 sanataiteita, 4 kädentaitoja ja 4 tanssia. Kysymykset jakoutuivat teemoihin digitalisaatio, yhteistyö eri toimijoiden kanssa ja kurssimarkkinointi. Kysymykset olivat:

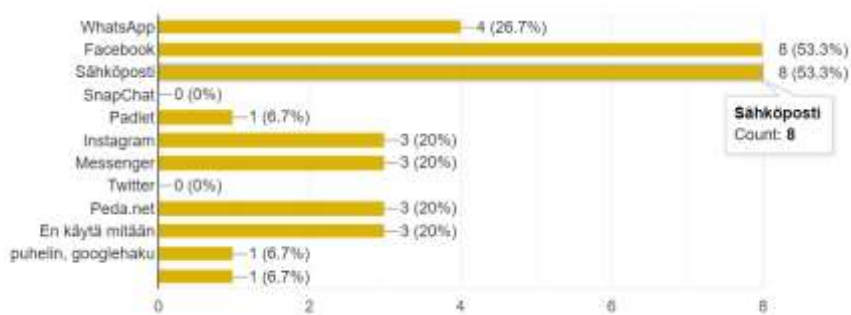
1. Opetusaine
2. Mitä viestintäkanavaa olet käyttänyt kurssien yhteydessä?
3. Kurssin osallistujien keskinäinen viestintä. Kerro ja pohdi avoimeen vastauskenttään mikä mielestäsi viestinnässä sovellusten avulla toimii ja mikä ei toimi.
4. Kurssin osallistujien keskinäisen viestinnän sisältö sovelluksia käyttäen. Mitä asioita kurssilaiset keskenään viestivät?

5. Kurssin osallistujien keskinäisen viestinnän sisältö sovelluksia käyttäen. Mitä asioita sinä opettajana viestität kurssilaisille?
6. Mitä alustaa, ohjelmia ja/tai sovelluksia käytät opetuksen tukena esimerkkien ja materiaalien jakamiseen? Perustele lyhyesti. Jos et käytä mitään, vastaa en käytä ja perustele lyhyesti.
7. Millaisessa muodossa jaat opetusmateriaalin? (Kuva)
8. Arvioi kuinka monta prosenttia jakamastasi opetusmateriaalista on sinun laatima materiaalia?
9. Miten markkinoit itse Riihimäen kansalaisopistossa opettamia kurssejasi? Käytätkö esim. sosiaalisen median kanavia hyödyksi ja laaditko markkinointimateriaalia? Jos et markkinoi itse kursseja, niin perustele lyhyesti miksi.
10. Miten kurssien markkinointia voisi mielestäsi tehdä tehokkaammin?
11. Voisiko kurssisi töistä pitää näyttelyn tai esityksen virtuaalisesti?
12. Millaista yhteistyötä teet eri toimijoiden kanssa, koskien Riihimäen kansalaisopistossa opettamiasi kursseja. Voit halutessasi mainita yhteistyökumppanit. Millaista yhteistyötä toivot tulevaisuudessa?
13. Millainen tehtävä mielestäsi Riihimäen kansalaisopistolla on kunnan kulttuuritoiminnan tuottajana ja palvelujen tarjoajana?
14. Kehittämisasiatuksia koskien taito- ja taidenäyttelyt, musiikkitilaisuudet ja muut tilaisuudet?

Kyselyn perusteella eniten viestintäkanavista käytetään Facebook –sovellusta, sähköpostia ja WhatsApp -sovellusta kurssien yhteydessä (kuvio 3). Opettajien vastauksista ilmenee, että kurssilaisilla on hyvin vaihtelevat valmiudet ja mahdollisuudet käyttää mobiililaitteita ja tietotekniikkaa viestintävälineenä. Facebook ja WhatsApp vaikuttaa olevan yleinen sosiaalisen median väline viestinnässä. Tosin ongelmana on, että kaikilla kurssilaisilla ei ole facebook-profiilia tai eivät edes omista mobiililaitetta. Osalla ei ole tietokonetta. Sähköposti ja perinteinen paperitiedote ovat edelleen käytössä. Yleensä kurssilaisten kesken tiedotetaan tai sovitaan aikatauluista ja työnjaosta. Osa opettajista ei tiedä, mitä kurssilaiset keskenään viestivät tai eivät koe viestintää mobiilisovelluksia käyttäen tarpeelliseksi.

2. Digitalisaatio: Mitä viestintäkanavaa olet käyttänyt kurssien yhteydessä?(Voit valita useita vaihtoehtoja)

15 responses



Kuvio 3. Opettajien käyttämät viestintäkanavat kurssien yhteydessä. Kuvakaappaus kyselyn vastauksesta.

“Kurssilaisten välinen viestintä jää tekstiviestien ja puheluiden varaan. Ryhmässä lähes aina joku, joka ei omista älypuhelin tai edes tietokonetta, jolloin mitään yhteistä viestintäkanavaa ei ole voitu ottaa käyttöön.”

“Kuvataideryhmissä keskinäinen viestintä = opetustilanteessa nokakkain kommunikointi, toisten harrastajien kuvallisen prosessin ja valmiin teoksen analysointia, keskustelua, aprikointia, ihailua, kritiikkiä yms.”

“WhatsApp on mainio yhteydenpitoväline, jos kaikki pysyvät tiukasti ruodussa eli käyttävät sitä vain kurssiin liittyvään kommunikointiin. Meillä on facebook-ryhmä, jossa kaikki opettamani ryhmäläiset voivat julkaista kuvia töistään tai sitten minä julkaisen. Siinä ei ongelmia, toimii hyvin.”

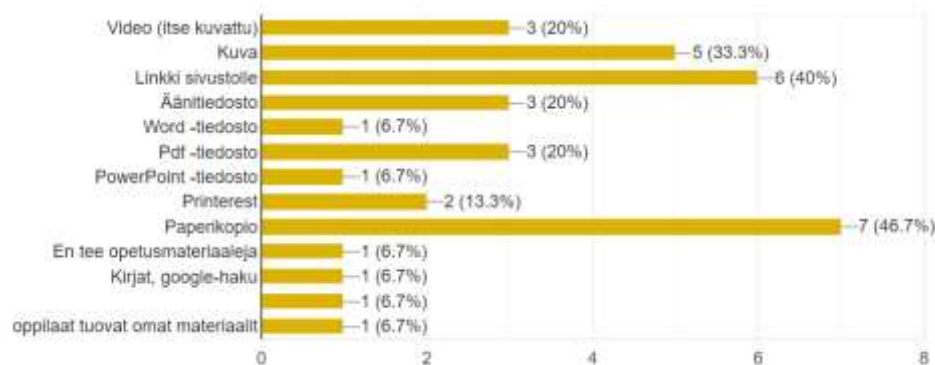
“He laittavat kuvia esim. keramiikkatöistään, jotka ovat käytössä kotiloissa ja kommentoivat toistensa töitä sekä kyselevät minulta kurssiin liittyviä asioita.”

“Aikatauluista, kurssin sisällöstä ja sopivat kimpakyytejä kurssille”

Opettajat yleensä sopivat sovellusten avulla kurssiin liittyviä aikataulu-, näyttely- ja retkiasioita. Musiikin ryhmissä jaetaan materiaalia. Kurssin sisältöasioita tarkennetaan kurssilaisille. Osa opettajista tiedottaa kurssilaisia opiston hallinnon kautta. Hallinnon henkilökunta lähettää viestin ryhmäsähköpostina tai -tekstiviestillä. Osa opettajista ei koe tarpeelliseksi jakaa materiaalia sovelluksen tai tietokoneohjelman avulla. Muuten käytännöt ja sovellukset vaihtelevat sen mukaan, mikä on kullekin opettajalle soveltuvin ja tutuin (kuviokuva 4). Tietotekniikan puute opetustilassa aiheuttaa ongelmia tiedon jakamiseen kurssilaisille. Näin ollen on oltava mahdollisuus paperisiin materiaaleihin. Vastaajista 33,33% kokee, että kaikki (100% materiaalista) kurssille jakama opetusmateriaali on opettajan itsensä laatimaa.

7. Millaisessa muodossa jaat opetusmateriaalin? (Voit valita useita vaihtoehtoja)

15 responses



Kuvio 4. Millaisessa muodossa opettajat jakavat opetusmateriaalin. Kuvakaappaus kyselyn vastauksesta.

Opettajat markkinoivat vaihtelevasti omia kurssejaan. Eniten sosiaalisen median kanavista käytössä on Facebook. Osa käyttää aktiivisesti omaa Instagram tiliä kurssien markkinoinnin tukena. Osa opettajista markkinoi kurssejaan eri keinoin tilaisuuden tullen esim. kertoo potentiaalisille asiakkaille kurseista ja/tai jakaa kurssiesitteitä. Osa opettajista ei käytä sosiaalisen median kanavia.

“Aina tilaisuuden tullen kerron kurseista - kirjastossa, näyttelyissä yms. kurssiohjelmat netissä - kerron niistä.”

“Markkinoin kaikkia ohjaamiani tunteja Facebookissa, Instagramissa ja oman postituslistani kautta.”

“Jaan Facebookissa opiston tekemiä postauksia kurseistani tai teen itse fb-julkaisun jossa mainostan kurssejani ilmoittautumislinkin kanssa. Markkinoin myös Instagramissa kurssejani ja pyrin julkaisemaan kuvia kurseilla tehdyistä töistä opiskelijoiden luvalla. Tähän kuuluu olennaisena osana se, että sosiaalisessa mediassa pitää olla itse aktiivisena, seurata, tykätä ja jakaa.”

“Videomainoksia kurssista. Videoklippejä kurssista. Facebook - kirjoitettuja mainoksia. Paperimainoksia.”

Kurssien markkinointia koskevassa kysymyksessä osa opettajista kokee somemarkkinoinnin hyvänä. Resursseja, sekä rahaa, että henkilöresursseja, toivotaan. Riihimäen kansalaisopistossa ei ole varsinaista tiedottajaa tai markkinoinnista vastaavaa henkilöä. Kurssikohtaiset mainostamiset ovat vakituisen henkilökunnan, lähinnä toimistohenkilökunnan ja suunnittelijaopettajan, vastuulla

oman työn ohella. Kurssuja pyritään tehomarkkinoimaan sosiaalisen median kautta silloin, kun tarvitaan lisää osallistujia. Edelleen perinteinen lehtimainos on myös toimiva. Markkinointia toivotaan jalkautettavan tapahtumiin. Opettajista 60% vastasi kyllä ja 40% ei kysymykseen voiko heidän opettamat kurssit pitää näyttelyn tai esityksen virtuaalisesti?

“Videoita mukaan selventämään”

“Näyttelyissä ja tapahtumissa, missä on kiinnostunut yleisö. Uutena voisi olla yksi kokeilupäivä, josta ei perittäisi maksua.”

“Aktiivinen opiston oma Face ja Insta.”

“Facebook, Instagram ja perinteiset mainokset kaupoissa yms. julkisilla paikoilla.”

“Itse uskon aika lailla tuohon somemarkkinointiin. Opistoilla olisi hyvä olla jollain henkilöillä työaikaresursseja somemarkkinointiin. Jonkun olisi hyvä ehtiä seuraamaan somea ja peukuttamaan asiallisia julkaisuja, jotka liittyy kursseihin ja opiston toimintaan. Olen huomannut, että opistojen fb-sivuilla julkaisuilla on tosi vähän tykkääjiä, yleensä minä ja 2 muuta. Instagramiin kannattaisi panostaa ehkä enemmän, sillä tavoittaisi ehkä uutta opistosukupolvea. Hyvä olisi, jos kurssilla syntyä jotain sellaista, josta haluat julkaista kuvan, tiedät kenelle sen voisi lähettää ainakin tarjolle julkaitavaksi esim. Instagramissa. Siinä olisi varmaankin tärkeää se, että materiaalia julkaistaan tasapuolisesti kaikilta aineryhmiltä.”

“Opistollamme pitäisi ehdottomasti olla mediavastaava, joka päivittäisi sivuja, tekisi niistä houkuttelevat ja niihin voisivat opettajat jakaa kurssimainoksiaan.”

“Kurssimainoksia eri kulttuurisivuille.”

Kysymys 12 taito- ja taideaineiden opettajille koski yhteistyöverkostoja: Millaista yhteistyötä teet eri toimijoiden kanssa, koskien Riihimäen kansalaisopistossa opettamiasi kurssuja. Voit halutessasi mainita yhteistyökumppanit. Millaista yhteistyötä toivot tulevaisuudessa?

Kysymyksen vastauksia käsitellään luvussa 7.4.

Kysymys 13. Laki kuntien kulttuuritoiminnasta muuttui 1.3.2019. Tiedustelin kyselyssä taito- ja taideaineiden opettajille, millainen tehtävä mielestäsi Riihimäen kansalaisopistolla on kunnan kulttuuritoiminnan tuottajana ja palvelujen tarjoajana? Vastauksia käsitellään luvussa 7.2.

Kysymys 14 tiedusteli opettajilta kehittämisajatuksia koskien taito- ja taidenäyttelyt, musiikkitaliisuudet ja muut tilaisuudet. Kysymyksen vastauksia käsitellään luvussa 7.5.

6.4 Asiakaskysely kurssilaisille lukuvuoden lopussa

Asiakaskysely toteutettiin oppilashallinto-ohjelma Hellewillä. Kysely lähetettiin sähköpostilinkkinä asiakkaille, jotka olivat antaneet oppilashallintoon sähköpostiosoitteen. Asiakkaat pystyivät arvioimaan niitä kurseja, joilla he olivat käyneet. Arviointikohteet olivat kurssikohtaisesti samat eli opetusjärjestelyt, opettaja, ryhmäkoko. Arviointiasteikko oli 1-5: 5 erinomainen, 4 hyvä, 3 kohtalainen, 2 tyydyttävä ja 1 heikko. Asiakas pystyi antamaan palautteen myös avoimeen vastauskenttään.

Kurssiarviointi lukuvuodelle 2018-2019, kun kaikkien aineryhmien vastukset huomioidaan:

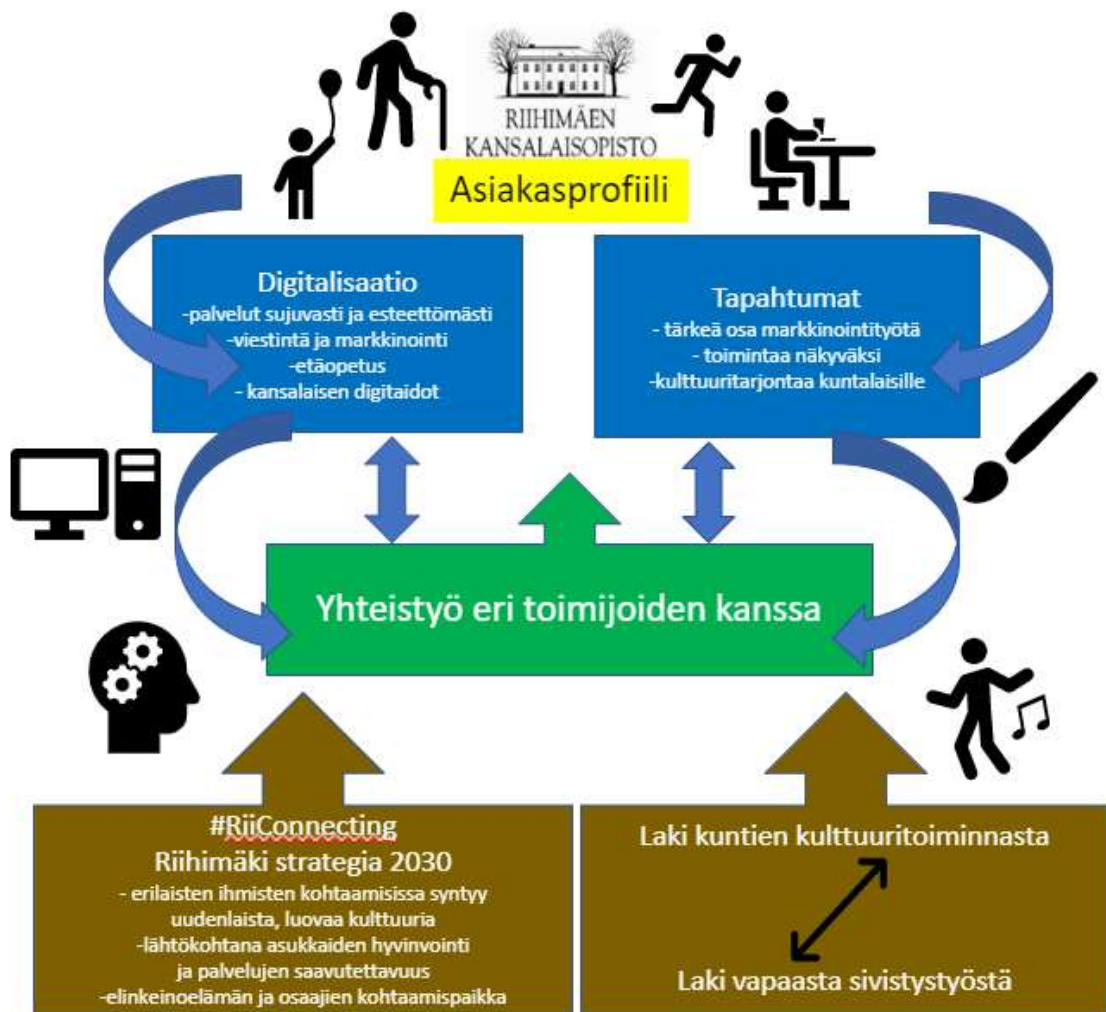
- Opetusjärjestelyt (kurssin kesto, ajoitus, opetustilojen sijainti, opetustilojen siisteys ja viihtyvyys, opetusmateriaali): vastauksia yhteensä 1278 ja vastausten keskiarvo 4,2,
- Opettaja (opettajan aineenhallinta, innostavuus ja opetustaito): vastauksia 1282 ja keskiarvo 4,7.
- Ryhmäkoko: Vastauksia 1279 ja keskiarvo 4,0.

Yleisellä tasolla avoimista vastauksista ilmeni opettajien ammattitaidon kehuminen ja opetustilanteissa kannustava työskentelyilmapiiri. Mukavat ja kannustavat kurssikaverit saivat kyselyssä myös kiitosta ja moni kokee kurssit tärkeiksi sosiaalisiksi tapahtumiksi. Lukukausi todettiin useissa vastauksissa liian lyhyeksi, tai kurssikerran oppituntien pituus liian lyhyeksi. Kurssihintoja pidettiin liian korkeina kurssien pituuteen nähden. Esteettömyyteen toivotaan parannusta ja samoin työskentelytilojen toimivuuteen sekä siisteyteen. Taito- ja taideaineita koskevassa kurssikohtaisessa kyselyssä kahdessa avoimen vastauskentän vastauksessa digitalisaation tuoma asiakaskokemus tuli esiin. Toisessa palautteessa toivottiin myös kirjallista ohjemateriaalia kurssin tueksi. Toisessa palautteessa todettiin kuvankäsittelyn olevan iso kokonaisuus valokuvauskurssin yhteydessä ja tästä toivottiin omaa kurssia, jotta kurssista saadaan tarvittava hyöty irti.

7 KULTTUURIPALVELUJEN KEHITTÄMINEN KANSALAIPOISTOSSA

Kansalaisopistot ovat arvoltaan tasa-arvoa edistäviä oppilaitoksia. Niiden tehtävä perustuu elinikäisen oppimisen eetokseen. Erilaisia kynnyksiä tulisi madaltaa, jotta asiakkaat voivat osallistua kursseille ja kehittää oppilaitoksen toimintaa. Tuntiopettajien vaikutusmahdollisuuksia tulisi parantaa ja motivoida heitä markkinoimaan ja kehittämään toimintaansa. Kansalaisopistojen on muuttumassa, koska pitkäaikainen, perinteinen asiakaskunta on vaihtumassa. Tätä muutosta voidaan kutsua sukupolviuudokseksi. Ikääntyvät jäävät iän tuomien haasteiden tai sairauden vuoksi pois. Nuorempaa asiakaskuntaa tulisi houkuttaa vastaavasti mukaan. Työkäiset ovat hyvä potentiaali asiakkaiksi ja heidän toiveitaan tulisi huomioida kehittämistyössä.

Riihimäen kansalaisopiston kulttuuripalvelujen kehittämisen taustalla on kuusi muutokseen vaikuttavaa tekijää: Riihimäen kaupungin strategia (7.1), laki kuntien kulttuuritoiminnasta (7.2), digitalisaatio (7.3), yhteistyö eri toimijoiden kanssa (7.4), tapahtumat (7.5) ja asiakasprofiili (8). Kehittämistehtävän näkökulma perustuu systeemiseen ajatteluun, koska voidaan katsoa, että kaikki vaikuttaa kaikkeen sirkulaarisesti (kuvio 5). Oppilaitos toimii vuorovaikutuksessa ja jatkuvassa yhteydessä toisiin systeemeihin (näitä ovat mm. muut toimijat, tilat, asiakkaat, yhteiskunnan muutos). Olennaista on asioiden käsitteleminen ja soveltaminen sekä yhteisten käsitteiden selventäminen. Dialogisena prosessina rakennetaan haluttua muutosta.



Kuvio 5. Riihimäen kansalaisopiston kulttuuripalvelujen kehittäminen. Jaana Sorosen laatima kuvio kiteyttämään palvelujen kehittämiseen vaikuttavia tekijöitä.

7.1 Kaupungin strategia

Riihimäen kaupungin strategian 2030 vision slogan on #RiiConnecting – Tulevaisuus syntyy kohtaamisista. Strategia on laadittu vuosille 2017-2029. Riihimäen kansalaisopiston osalta kunnan tarjoaman palvelun ja toiminnan lähtökohdaksi on asukkaiden hyvinvointi. Oppilaitos toimii asukkaiden arjen sekä vapaa-ajan kohtaamispaikkana. Tämä vaatii aktiivisuutta oppilaitoksen toimintaedellytysten kehittämisessä. Oppilaitos voi osallistua omalla panoksellaan strategisen päämäärän tavoitteluun ja olla elinkeinoelämän ja osaajien kohtaamispaikka. Erilaisten ihmisten kohtaamisissa syntyy strategian mukaan uudenlaista luovaa kulttuuria ja yhteisöllistä toimintaa. Strategian toisena päämääränä on aktiiviset ja tyytyväiset asukkaat. Kaupungin vireät kulttuuri- ja liikuntapal-

velut sekä monipuoliset koulutusmahdollisuudet houkuttelevat uusia asukkaita ja parantavat asukkaiden hyvinvointia ja tyytyväisyyttä. Yhtenä kärkihankkeista on toiminnan tehostaminen digitaalisten palvelujen keinoin.

7.2 Laki kuntien kulttuuritoiminnasta

Laki kuntien kulttuuritoiminnasta muuttui 1.3.2019. Kunnan kulttuuritoiminnalla tarkoitetaan toimintaa, jolla kunta edistää kulttuurin ja taiteen tekemistä, harrastamista, saatavuutta ja käyttöä sekä taide- ja kulttuurikasvatusta ja kulttuuriperintöä (viitattu 2.10.2019). Lain tavoitteiden toteuttamisen lähtökohtina ovat demokratia, asukaslähtöisyys, tasa-arvo, kestävä kehitys sekä kulttuurinen moninaisuus ja vuoropuhelu. Lain tavoitteena on tukea ihmisten mahdollisuuksia luovaan ilmaisuun ja toimintaan sekä kulttuurin ja taiteen tekemiseen ja kokemiseen sekä edistää kaikkien väestöryhmien yhdenvertaisia mahdollisuuksia ja osallistumista kulttuuriin, taiteeseen ja sivistykseen. Laissa on huomioitu hyvinvointinäkökulma: lain tavoitteena on vahvistaa väestön hyvinvointia ja terveyttä sekä osallisuutta ja yhteisöllisyyttä kulttuurin ja taiteen keinoin. Tavoitteena on myös luoda edellytyksiä paikallisen ja alueellisen elinvoiman kehittymiselle ja sitä tukevalle luovalle toiminnalle kulttuurin ja taiteen keinoin.

Tiedustelin kyselyssä taito- ja taideaineiden opettajille, millainen tehtävä mielestäsi Riihimäen kansalaisopistolla on kunnan kulttuuritoiminnan tuottajana ja palvelujen tarjoajana? Vastauksissaan opettajat kokevat kansalaisopiston merkityksen tärkeäksi, mutta toimintoja on nykyaikaistettava. Yhteistyötä eri toimijoiden ja taiteen perusopetuksen kanssa toivottiin lisää. Toiminta tulee kuitenkin pitää matalan kynnyksen palveluna ja mahdollisuutena kulttuuriharrastukseen. Hyvinvoinnin näkökulma nousi opettajien vastauksissa esiin:

“Tarjota kuntalaisille mahdollisuuksia harrastaa ja näin edistää sekä hyvinvointia, että taitoja. Toivoisin, että kunnan päättäjät arvostaisivat kansalaisopiston toimintaa osana kunnan palveluja ja houkuttelevuutta. Opistossa on ammattitaitoa ja osaamista. Toiminta ei ole vain puuhastelua vaan tavoitteellista toimintaa ammattitaitoisen opettajan ohjauksessa.”

“Erittäin merkittävä - kuntalaisten hyvinvoinnin ja terveyden kannalta aivan välttämätön - sosiaaliset suhteet - kädentaitojen ylläpito ja uusien asioiden oppiminen ovat merkittävimmät.”

“Riihimäen kansalaisopistolla, kuten muillakin opistoilla, on tärkeä tehtävä elinikäisen oppimisen mahdollistajana, uusien harrastusmahdollisuuksien tuottajana, kurssilaisten sosiaalisen verkoston ja hyvinvoinnin edistäjänä.”

“Kansalaisopiston tehtävänä on tarjota aikuisväestölle kohtuuhintainen mahdollisuus oppia ja harrastaa itselleen mieluisia, vaikka ihan hyödyttömiäkin asioita, jotka edistävät hyvinvointia, taitoja, luovuutta ja kulttuurista osallisuutta. Pitäisi pyrkiä turvaamaan kaikkien aineryhmien olemassaolo ja tulevaisuus. Sivistystehtävä on edelleen ajankohtainen.”

Lain mukaan kunnan tehtävänä on järjestää kulttuuritoimintaa. Kunnan tulee kulttuuritoimintaa järjestäessään ottaa huomioon toiminta, joka perustuu yleisistä kirjastoista annettuun lakiin (1492/2016), taiteen perusopetuksesta annettuun lakiin (633/1998), museolakiin (729/1992), teatteri- ja orkesterilakiin (730/1992) ja vapaasta sivistystyöstä annettuun lakiin (632/1998).

Lain mukaan kunnan tulee edistää kulttuurin ja taiteen yhdenvertaista saatavuutta ja monipuolista käyttöä. Kunnan tulee luoda edellytyksiä ammattimaiselle taiteelliselle työlle ja toiminnalle. Kunnan tulee edistää kulttuurin ja taiteen harrastamista sekä niihin liittyvää kansalaistoimintaa. Kunnan tulee tarjota mahdollisuuksia kulttuurin ja taiteen eri muotojen ja alojen tavoitteelliseen taide- ja kulttuurikasvatukseen. Kunnan tulee edistää kulttuuriperinnön ylläpitämistä ja käyttöä sekä paikallista identiteettiä tukevaa ja kehittävää toimintaa. Kunnan tulee edistää kulttuuria ja taidetta osana asukkaiden hyvinvointia ja terveyttä, osallisuutta ja yhteisöllisyyttä sekä paikallista ja alueellista elinvoimaa. Kunnan tulee edistää kulttuurista vuorovaikutusta ja kansainvälistä toimintaa ja toteuttaa muita kulttuuriin ja taiteeseen liittyviä toimia.

7.3 Digitalisaatio osa asiakkuusstrategiaa

Valtiovarainministeriön julkaisussa (2013) on luotu julkisen hallinnon asiakkuusstrategian asiakaspalvelun visio 2020. Vision mukaan asiakkaalla on käytettävissään tarvitsemansa palvelut, joiden sisältöön ja toteuttamiseen hänellä on mahdollisuus vaikuttaa. Asiakkaiden toiminnan ja tarpeiden ymmärtäminen sekä kunnioittaminen huomioidaan palvelujen kehittämisessä ja tuotannossa. Tavoitteena on, että asiakas saa tilanteeseensa sopivat palvelut sujuvasti ja esteettömästi sekä asiakas voi osallistua palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen. Julkisia palveluja johdetaan asiakaslähtöisesti sekä tuotetaan kustannustehokkaasti. Digitalisoinnilla luodaan hallinnon

ja palvelutuotannon muodonmuutos. Näin palvelurakenteita uudistetaan monikanavaisiksi. Asiakkuusstrategia linjaa, että sähköinen palvelukanava tulisi tehdä asiakkaalle houkuttelevimmaksi vaihtoehdoksi. Palveluntarjoajan tulisi tukea asiakkaiden siirtymistä sähköisten palvelujen käyttöön, joissa palvelu on mahdollista toteuttaa. Asiakkaalle tulee silti järjestää mahdollisuus käyntiasiointiin.

Digitaalisuuden onnistunut integrointi pienessäkin mittakaavassa kansalaisopiston aineryhmien kursseilla mahdollisesti edistää positiivista suhtautumista tietotekniikkaan. Digitaidot edistävät osallistumista ja osallistamista. Digitalisaation hyödyntäminen opistotoiminnassa –hankkeen tavoitteena ovat digitaidot osana oppilaitoksen arkea, henkilökunnan digitaitojen kehittäminen ja soveltaminen osaksi käytännön arkea sekä oppilaan digitaidot osana oppimista. Tavoitteena on, että käytännöt jäävät elämään ja osaksi oppilaitoksen arkea hankkeen päättymisen jälkeen.

Etäopetus mahdollistaa uusien kohderyhmien saamisen harrastuksen pariin, eli he jolle työn tai sairauden tai muun kotitilanteen takia on vaikeaa päästä lähtemään viikoittain harrastukseen. Tavoitteena on kehittää työmarkkinoilta syrjäytymisvaarassa olevien aikuisten ja maahanmuuttajien työhön, työnhakuun, koulutukseen ja arjen toimintoihin liittyviä digitaalisia taitoja ja parantaa heidän työllistymismahdollisuuksiaan. Parantaa ikäihmisten selviytymistä arjen asioiden hoitamisessa. Tavoitteenamme on kehittää erilaisia toimintatapoja digitaalisten taitojen opettamisessa, jotta voimme edistää yhdenvertaisuutta ja ottaa eri asiakasryhmät paremmin huomioon. Perinteistä luokkaopetusta ja mestari-kisälli -opetusta taito- ja taideaineissa ei ole tarkoitus syrjäyttää verkko-opetuksella. Etäopetus tulee jatkossakin olemaan vain pieni osa tarjontaa.

Opettajien ja etenkin tuntiopettajien positiivinen suhtautuminen digitalisaation mahdollisuuksiin parantaisi toimia edistää digitalisaation monipuolisia kanavia ja välineitä. Vakituista henkilökuntaa voi viran puolesta vaatiakin ottamaan digitaaliset välineet ja markkinointikanavat haltuun, mutta tuntiopettajien osalta aika on usein rahaa. Kuten Digitalisaation hyödyntäminen opistotoiminnassa -hankkeen kyselystä ilmenee, on kuitenkin 40% opettajista sitä mieltä, että tieto- ja viestintäteknikalla ei ole tärkeää roolia opetuksessa. Näin varmasti monilla kursseilla onkin, mutta viestinnässä ja verkostoitumisessa tieto- ja viestintäteknisillä taidoilla on merkitystä. Joillakin taito- ja taideaineiden opettajilla ei ole mitään sosiaalisen median profiilia, missä toisi esiin omia töitään tai mainostaisi kursseja. Digimarkkinointimateriaalia saa usein pyytää opettajilta erikseen. Sosiaalisen me-

dian kanavia voisi huomattavasti aktiivisemmin käyttää monipuolisen markkinoinnin tueksi. Kurssi-markkinoinnin lisäksi voisi julkaista blogeja ja vlogeja kertomaan tarinoita siitä, mitä kursseilla tapahtuu. Tehdä seinien sisäpuolella tapahtuva opetus näkyväksi. Ottaen kuitenkin huomioon tietosuojan (etenkin GDPR –asetus) ja kurssilaisten henkilökohtaisen suostumuksen digitaalisen sisälön tuottamiseen.

Kopiosto esitteessä todetaan (2015, 8), että internetissä oleva aineisto on tekijänoikeuden alaista. Käyttöön tarvitaan oikeudenhaltijan lupa. Tämä tarkoittaa opetusmateriaalia, kuvia ja musiikkia. Kansalaisopiston taideopettajat ovat pyytäneet kirjalliset luvat kurssilaisten teosten esittelyyn verkkoympäristöissä. Haastavaksi tilanteen tekee se, että esim. kuva useasta taulusta yhdessä kuvassa saattaa sisältää jonkun “ei luvan” antaneen teoksen. Toimintaa pyritään valokuvilla tekemään näkyväksi verkkoympäristöissä. Aina tämä toiminta ei ihan yksinkertaista ole. Kopiosto (emt. 11) määrittää, että oppilaille syntyy tekijänoikeus tekemäänsä teokseen, jos teos ylittää teoskynnyksen. Oppilaiden tekemien teosten, kuten piirustusten, esitelmien, runojen tai valokuvien käyttämiseen tarvitaan aina oppilaan lupa. Jos oppilas on alaikäinen, tulee lupa kysyä huoltajilta. Kriteerinä on ainoastaan teoskynnys eli työn itsenäisyys ja omaperäisyys.

Digitaidoista opettajien tulisikin ottaa ensimmäisenä haltuun tietoturva, sosiaalisen median kanavat, älylaitteet ja erilaiset pilvityökalut. Tietoturva koskee oman toimialansa osalta 2018 voimaan astunutta GDPR-asetusta, mutta myös yksityisen henkilön omaa päätösvaltaa siitä, haluaako näkyä kuvissa tai videoissa. Sosiaalisen median kanavat antavat mahdollisuuden markkinointiin ja asiakasviestintään. Älylaitteet ja niihin liittyvät palvelut säästävät aikaa, vaivaa ja rahaa. Pilvityökalut ovat käteviä monessakin toiminnassa. Jokaisen opettajan olisi hyvä löytää itselle jokin toimiva pilvityökalu. Elinikäisen oppimisen periaatteen pohjalta tulisi opiston henkilökunnan jokaisen henkilön päivittää osaamisensa digiaikaan. Tähän olemmekin saaneet laatu- ja kehittämishankkeen turvin apua, mutta valitettavasti vain pieni osa opettajista on tarttunut tähän mahdollisuuteen. Opettajia on tuettava myös jatkossa ja järjestettävä erilaisia teemakoulutuksia ja työkaluja toiminnan tueksi.

7.4 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa ja toiminnan vieminen kaupungin muihin yksiköihin on tärkeä osa niin markkinointia, mutta myös kurssilaisten aktivointia. Tavoitteena on kehittää erilaisia toimintatapoja, jotta voimme edistää yhdenvertaisuutta ja ottaa eri asiakasryhmät paremmin huomioon. Yhteistyötä on tehty mm. vanhuspalveluja tuottavan Kotokartanosäätön kanssa ja tarjottu digiverstaisohjaajien digikoulutusta. Kehitysvammaisille suunnatut kurssit sekä vankilayhteistyö ovat tärkeä osa edistäessämme tasa-arvoista ja yhdenvertaisuutta palvelujen saavutettavuudessa.

Opettajien yhteistyöverkostoja kartoitin kyselyssä taito- ja taideaineiden opettajille. Kysymyskohta 12 koski yhteistyöverkostoja: Millaista yhteistyötä teet eri toimijoiden kanssa, koskien Riihimäen kansalaisopistossa opettamiasi kurseja. Voit halutessasi mainita yhteistyökumppanit. Millaista yhteistyötä toivot tulevaisuudessa? Vastauksista päätellen opettajat tekevät hyvin vaihtelevasti yhteistyötä. Musiikinkurseja on luontevaa viedä muuallekin. Taidenäyttelyt ovat kyseisen ryhmän opettajan aktiivisuuden varassa. Kaikilla taito- ja taideaineiden kurssilaisilla on mahdollisuus osallistua opiston keväänäyttelyyn. Tanssiryhmiin tulee kesäajaksi pitkä tauko ja kansalaisopiston tanssiryhmät mielletään enemmän ryhmäliikuntatunneiksi. Tällaisen toiminnan esittely on yleensä haastavaa. Tarvitaan aktiivisia kurssilaisia, jotka mielellään esittelevät toimintaa. Videot voisivat tässä tapauksessa toimia hyvänä markkinointivälineenä.

Yhteistyö Riihimäen vankilan kanssa on tiivistynyt ja kurssitarjonta on laajentunut kysynnän mukaan. Vangit ovat itse saaneet esittää kurssitoiveita. Vankien opetukseen osallistuvat opettajat ovat samoja opettajia, jotka opettavat kurssilaisia siviilissä. Tämä on vangeille tärkeää, että opettaja ei ole vankilan henkilökuntaa vaan tuulahdus normaalista arkielämästä. Opettajan työ on vankilassa vaativaa, mutta antoisaa. Järjestyshäiriöitä vankilan oppitunneilla ei ole ollut. Monelle vangille viikoittainen harrastusryhmä on tärkeä osa arkea. Vangit arvostavat opettajien heille jakamaa aikaa ja ammattitaitoa.

Kansalaisopistojen liiton sivuille (viitattu 31.10.2019) kirjoitetussa vieraskynäblogissa Riihimäen vankilan opinto-ohjaaja toteaaakin, että kurssit ovat toimineet matalan kynnyksen kursseina sellaisille vangeille, joiden toimintoihin aktivoiminen on saattanut olla haastavaa. Positiiviset oppimiskemukset kursseilta ovat muuttaneet joidenkin vankien asenteita opiskelua kohtaan yleensä ja

saattaneet rohkaista hakeutua opiskelemaan tutkintotavoitteiseen koulutukseen. Taitojen kehittämisen lisäksi vangit ovat kokeneet itsetunnon vahvistuneen. Kursseille osallistuminen on tarjonnut mielekästä ja aktivoivaa tekemistä pitkän tuomion aikana.

Riihimäen vankilan kuvataidekurssin taidenäyttely Galleria Tärinässä toteutettiin 2017. Taideteoksia ja kädentaitojen töitä on mahdollisuuksien mukaan ollut esillä esim. valokuvien opiston kevätnäyttelyssä. Vankilan musiikkiryhmien musiikkia soitettiin 18.9.2018 Radio Rockin Korporaatio-ohjelmassa. Riihimäen vankilan kuvataiteiden ja kädentaidon töistä voisi jatkossa pitää virtuaalinäyttelyä. Tämä vaatii aineen opettajilta mahdollisuutta kuvata kurssilaisten töitä ja viedä esim. Peda.net alustalle. Vankilan musiikkiryhmien musiikkia voisi myös jatkossa olla kuultavissa opiston Peda.net -verkkoympäristössä. Jos ei koko kappaleita, niin esimerkiksi pieninä koosteina. Pieniä paloja siitä, mitä lukukauden aikana on tehty.

Erilaiset verkostot vanhuspalveluja ja ikääntyvien palveluja tuottavien toimijoiden kanssa on tärkeää. Seiorit ovat se heterogeeninen ryhmä, joilla on hyvin vaihtelevat tietotekniset taidot. Osalla ei tietokonetta tai mobiililaitetta. Tiedotus toiminnastamme yhteistyökanavien kautta on ehdottomasti tärkeää. Aktiivisuutta ikääntyville työryhmä pohtii Riihimäen kaupungissa toimivien eri toimijoiden kanssa ikääntyvien toiminnan ja elinympäristön parantamiseen liittyviä asioita. Tätä kautta on tietoa eri kursseista ja kurssioppaita mennyt eri toimintayksiköihin. Ikääntyvien liikuntaraati toteutetaan yhteistyössä Aktiivisuutta ikääntyville työryhmän kanssa keväisin huhtikuussa. Lokakuussa Ikääntyvien messuilla on Riihimäen kansalaisopiston osalta esitelty kurssitoimintaa, vedetty yhteislaulua, taukojumppana tanssia, pidetty nypläyksestä työnäytöksiä. Kurssilaisten kuvataiteiden ja kädentaitojen töitä on ollut esillä näyttelypöydällä. Musiikkiryhmät ovat toiminnan puitteissa pyrkineet viemään musiikkiesityksiä ja yhteislaulutilaisuuksia palvelutaloihin ja kirjastoon.

7.5 Tapahtumat

Kysely taito- ja taideaineiden opettajille kysymyskohta 14 tiedusteli opettajilta kehittämisajatuksia koskien taito- ja taidenäyttelyt, musiikkitilaisuudet ja muut tilaisuudet. Opettajat toivovat resursseja, niin henkilöstö- kuin taloudellisia-, tapahtumatoiminnan tuottamiseen. Toimintaa voisi viedä enemmän sinne, missä ihmiset liikkuvat esim. kauppakeskukseen ja kirjastolle eri aineryhmien kokeilu-

tunteja pop-up-tapahtumana. Mainostaminen tässäkin koetaan tärkeäksi. Opettajat toivovat kulttuurialojen ja taiteen perusopetuksen eri toimijoiden (lasten ja nuorten kuvataidekoulu sekä musiikkiopisto) kanssa yhteistyötä.

“Opettajia enemmän mukaan kevätnäyttelyrakentamiseen ja -ideointiin. Ohjelmallinen kevättapahtuma pois. Musiikkiesityksiä koko viikonlopun ajan ympäri opistotaloa. Musiikkiryhmät voivat pitää oman kevätkonsertin näyttelyn yhteydessä sopivana ajankohtana.”

“Sinne vain toreille ja turuille ihmisten pariin.”

“Esityksiä ja näyttelyitä voisi viedä ulos opistolta kaupungille, sinne missä ihmisiä liikkuu.”

“Osallistuminen kaupungin kulttuuritapahtumiin, musiikkia ja muita esityksiä hoitolaitoksiin.”

“Oppilaiden esiintymiskäynnit kouluissa.”

“Perinteisen kevätnäyttelyn kannattaja, kaikki aloittelijoista konkareihin ovat halutessaan tervetulleita osallistumaan. Pidempään harrastaneet pitävät omia näyttelyitään erilaisissa tiloissa Riihimäellä. Tuovat täten osaltaan panostaan matalan kynnyksen kulttuuritarjontaan.”

“Yhteistyötä lisäämällä taidemuseon, taiteenperusopetuksen, musiikkiopiston kanssa. Pieniä näyttelyitä ja tapahtumia pitkin vuotta kytkettynä kaupungin tapahtumiin.”

“Eri kulttuurialojen yhteistoiminnan lisääminen.”

8 MARKKINOINTISUUNNITELMA

Tuotteiden ja palvelujen digitalisointi on mullistanut alaa. Internet sekä tuotteiden ja palveluiden digitalisointi ovat avanneet uusia tapoja yrityksille, jotka harjoittavat liiketoimintaa verkkoympäristössä. (Kukkonen 2016, 15.) Digitaalisia markkinoita voidaan yhä enemmän pitää yhtenä suurena sosiaalisena verkostona, jossa ihmiset ovat vuorovaikutuksessa, jakavat tietoa ja sisältöä sekä vaikuttavat toisiinsa. (emt. 21.)

Digimarkkinointisuunnitelmassa (LIITE 1) yhdistän sekä SOSTAC-mallia (ks. luku 8.3) että pohdin asiakaskokemuksen sisältötekijöitä, toiminnallisia tekijöitä ja psykologisia tekijöitä asiakasnäkökulman online-ympäristössä (ks. luku 8.2). Suunnitelman lähtökohtana on Kuulu Oy:n (2018) tuottama koulutusmateriaali kulttuurituottamisen ja luovan talouden luennolta, sekä digitaalisen markkinoinnin webinaarista 17.9.2019. Lopussa esittelen laatimani pohjan markkinoinnin vuosikelloksi.

8.1 Digimarkkinointi

Riihimäen kansalaisopiston tavoitteena on tarjota harrastusmahdollisuuksia kuntalaisille ja lähialueen asukkaille. Digimarkkinoinnin tavoitteena on tehostaa markkinointia ja tiedotusta sekä lisätä tietoisuutta opiston toiminnasta. Kansalaisopiston kohdeyleisö ja ostopersonat ovat työikäiset (30-65 vuotiaat) ja seniorit (65-80 vuotiaat). Markkinoinnin sisältösuunnitteluun tulisi osallistua eri aine ryhmien opettajia, miettien ostopersonien näkökulmasta mitä toiminnasta halutaan tuoda esiin. Opiston brändiä tulisi kirkastaa ja terävöittää. Viestintäkanavia tulisi pyrkiä käyttämään mahdollisimman monipuolisesti niin sosiaalista mediaa, internetsivuja, sähköpostia että perinteisiä mainoksia. Osalla asiakkaista ei ole osaamista tai mahdollisuuksia käyttää digilaitteita ja tämä tulee huomioida markkinoinnissa. Resursoinnissa eli talousarviossa ja opettajien muun työn suunnittelussa tulee huomioida markkinointiin käytettävä resurssi. Tiedotus, videointi, valokuvaus ja kirjoitusten tekeminen viestintäkanaviin sekä kurssikuvauksen kirjoittaminen Hellewiin on osa opettajan työtä. Analysointi tulisi toteuttaa erilaisia mittareita käyttäen. Analysointi arvioi tavoittaako viestintä asiakkaita, näkykö markkinointi kurssien osallistujamäärissä ja ilmoittautumistilastoissa. Analysoinnissa tulisi pohtia, onko sisältömarkkinointi osattu ohjata oikeaan paikkaan.

Nykytilanteen arviointia tulisi tehdä säännöllisesti henkilöstön ja asiakkaiden kanssa (asiakasnäkökulma). Arvioinnissa tulisi pohtia säännöllisesti opiston vahvuudet ja heikkoudet seuraavia kysymyksiä käyttäen: Löytyykö oppilaitoksen tuotteet, tiedotus ja info? Miten Riihimäen kansalaisopisto erottautuu muista saman alan oppilaitoksista? Mitkä ovat oppilaitoksen omat vahvuudet ja erikoisuudet? Tunnistaako kuntalaiset ja asiakkaat Riihimäen kansalaisopiston? Saako kansalaisopisto viestin perille ja ymmärretäänkö se? Mitä ovat yleisimmin kysytyt kysymykset toiminnasta? Tärkeää olisi pohtia kumpi markkinoinnissa on keskiössä, asiakas vai tuote/palvelu. Kun palvelut ja tuotteet sekä tiedotus löydetään, innostuvatko potentiaaliset asiakkaat? Reagoidaanko toimintaamme ja ovatko ihmiset tyytyväisiä toimintaamme? (Kuulu Oy, 2018.)

8.2 Asiakaskokemus online-ympäristössä

Kukkosen väitöskirjatutkimuksen mukaan (2016) asiakaskokemuksen johtaminen digitaalisessa ajassa avaa asiakasarvonhallinnan näkökulmaa. Näkökulmaa tulee laajentaa perinteisestä asiakassuhteiden johtamisesta asiakaskokemuksen johtamiseen. Asiakaskokemuksen johtamisessa on kyse asiakkaan näkökulmasta ja tämän välittömästä reaktiosta yrityksen kanssa käytyyn vuorovaikutukseen. Verkko-ympäristössä asiakaskokemus koostuu paitsi kaupankäynnistä ja vuorovaikutuksesta yrityksen ja muiden asiakkaiden kanssa, myös tiedon hakemisesta, selailusta, löytämisestä, vertailemisesta ja arvioimisesta. Digitaalisen asiakaskokemuksen erityispiirre onkin alati muuttuvat odotus ja kokemus eri kohtaamispisteissä. Kukkonen kategorisoi kolme kivijalkaa asiakaskokemuksen online-ympäristössä: Sisältötekijät, toiminnalliset tekijät ja psykologiset tekijät. Sisältötekijät on jaettu kolmeen teemaan, joita ovat informaatio (preferointi), markkinointi (tuotteet ja hinta) ja ulkoasu (visuaalisuus ja grafiikka). Toiminnalliset tekijät on jaettu kahteen teemaan, joita ovat käytettävyys (rakenne, nopeus, haku) ja vuorovaikutus (tuotteet ja hinta). Psykologiset tekijät on jaettu kolmeen teemaan, joita ovat luotettavuus (turvallisuus ja oman datan suoja), uskottavuus (brändi ja tunnettavuus) sekä tunne (vaikuttaminen ja paitsi jäämisen pelko). (Kukkonen 2016, 104.)

Jos tarkastellaan asiakaskokemusta online-ympäristössä *sisältötekijöiden* näkökulmasta, on asiakkaalle keskeinen selainohjelma kansalaisopiston kurssi-ilmoittautumisohjelma osoitteessa <https://opistopalvelut.fi/riihimaki/> (*informaatio*). Sieltä löytyy tuotteet eli kurssit kurssikuvauksineen

ja hinta (*markkinointi*). Kaupungin internetsivuilta on linkki ilmoittautumisselainohjelmaan. Myös sosiaalisen median mainoksissa pyritään linkittämään suoraan kurssikohtaisesti verkkoilmoittautumisselaimelle. Internetsivujen ja sosiaalisen median kanavien grafiikkaan ei voi vaikuttaa. Mainosten graafinen ilme on sen varassa, kuka mainoksen tekee. Instagramissa, Twitterissä ja Peda.net -verkkoalustalla julkaistava markkinointi ja tapahtumainfo on tällä hetkellä muutaman työntekijän varassa. Facebook -sivuja päivittää useampi henkilö. Asiakkaat herkemmin kommentoivat facebookissa julkaisuja ja lähettävät yksityisviestinä kansalaisopistoon kurssitiedusteluja kuin muilla vastaavilla sovelluksilla.

Jos tarkastellaan asiakaskokemusta online-ympäristössä *toiminnallisten tekijöiden* näkökulmasta, googlehaulla löytyy nopeasti Riihimäen kaupungin kansalaisopiston sivut, peda.net -sivut ja opistopalvelut.fi. Tuotteet ja hinnat (*vuorovaikutus*) näkyvät kurssikohtaisesti opistopalvelut.fi -sivuilta. Kurssimaksualennuksiin oikeutetuille info löytyy aloitussivulta, ei kurssikohtaisesti. Rakenne perinteisissä verkkosivuissa mobiililaitetta käytettäessä on kankea – osaa informaatiosta vaikea hahmottaa. Peda.net -selaimen tulisi parantaa mobiilikäyttöä. Ensikertaa käyttävälle voi olla vaikeaa löytää toivomaansa tietoa tai kurssisivua (*käytettävyys*). Peda.net verkko-oppimisympäristö tarvitsee ohjausta, eli asiakkaalle tulee antaa selkeät ohjeet tai järjestää ohjaustilanne.

Jos tarkastellaan asiakaskokemusta online-ympäristössä *psykologisten tekijöiden* näkökulmasta Kurssi-ilmoittautumisen yhteydessä tulee antaa henkilötunnus. Tämä on aiheuttanut ihmettelyä asiakkaissa (*luotettavuus*). Riihimäen kansalaisopiston kurssilaiset ovat vakuutettuja oppitunnin aikana, joten tämä on peruste, miksi henkilötunnus täytyy antaa. Henkilötunnus tarvitaan myös laskutusta varten. Selain on ilmoittautumisen yhteydessä suojattu. Opiston tulee noudattaa voimassa olevaa GPDR –tietosuojasetusta.

Kaikilla asiakkailla, potentiaalisilla asiakkailla kuten opettajillakaan ei ole sosiaalisen median profiilia. Tämän vuoksi asiakaspalvelu ei voi olla vain sosiaalisen median varassa. Markkinointi ja viestintä on hajautettava ja käytettävä mahdollisimman moninaisia keinoja. Riihimäen kansalaisopiston visiota ja brändiä tulisi kirkastaa (*uskottavuus*). Kansalaisopisto on Riihimäen kaupungin ylläpitämä oppilaitos, joten tämä näkökulma on otettava huomioon. Suurelle osalle kuntalaisia kansalaisopiston toiminta on varsin näkymätön. Tai heille ei ole voitu tarjota heidän toivomaa palvelua. Kurssimarkkinointia tulisi nykyään tehdä jatkuvasti eri kanavien ja toimintatavoin. Toimintaa täytyy tehdä näkyväksi, jotta uskottavuus ja luotettavuus paranevat. Asiakaskyselyn mukaan (*tunne*) Riihimäen kansalaisopiston toimintaan ollaan tyytyväisiä ja opetuksen tasoa pidetään laadukkaana. Osalle

asiakkaista kansalaisopisto on varmasti luotettava, laadukasta opetusta tarjoava oppilaitos. Osalla asiakkaita ja kuntalaisia on huonoja kokemuksia kurssien muutoksiin vaikuttaneista toimenpiteistä ja osa ei tunne kansalaisopiston toimintaa lainkaan. Opettajat tulisi ottaa mukaan aktiivisesti markkinointi- ja imagonluomistyöhön. Tämä ei saisi olla yhden tai kahden ihmisen vastuulla. Opettajat voivat rakentaa luotettavaa tunnesuhdetta asiakkaisiin.

8.3 Nykytilanteen analyysi ja tavoitteet

Digimarkkinointisuunnitelma on osa markkinointiviestintästrategiaa. Tunnetuin ja ehkä käytetyin digitaalisen markkinoinnin suunnittelutyökalu on PR Smithin kehittämä SOSTAC-malli. Käytän mallia löyhästi arvioimaan nykytilannetta ja suunnittelemaan tulevaa. Mallin perusajatus koostuu kuudesta osasta (Suomen digimarkkinointi 2018, viitattu 4.10.2019):

1. Situation analysis – nykytilanteen analyysi eli missä olemme nyt
2. Objectives – Tavoitteet eli minne haluamme päästä
3. Strategy – strategia eli suunnitelma, millä pääsemme tavoitteeseemme
4. Tactics – toimenpiteet eli strategian yksityiskohdat
5. Actions – Toiminta eli taktiikoiden yksityiskohdat, joita ovat systeemit, prosessit, ohjeet ja tarkistuslistat
6. Control – Hallinta eli mittaristo ja tulosten analysointi. Analysointia pysymmekö tavoitteessa vai emme.

Opistopalvelut.fi-palvelun kautta kurssi-ilmoittautumisia kaikille kursseille 4.10.2019 mennessä oli 2702, hallintopuolelta ilmoittautuneita oli 455. Tässä oli mukana kaikki ilmoittautumiset, varsinaisen paikan ja varasijapaikan saaneet. Eli verkkoilmoittautumista käytetään huomattavasti enemmän. Netto-opiskelijamäärä lukuvuodelle 2019-2020 oli yhteensä 1944, joista naisia 1590 ja miehiä 534. Riihimäkeläisiä osallistujia oli yhteensä 1618 ja lähikunnista 326 henkilöä.

Tilaston mukaan vuonna 2018 eniten osallistui kursseille 51-60 vuotiaita naisia yhteensä 470, toiseksi eniten ikäryhmästä 61-70 vuotiaat, 467 osallistujaa. Aktiivisin kävijäikäryhmä on Hellewin tuottaman tilaston mukaan työikäiset, ikääntyvät naiset. Vastaavasti miehistä eniten kävi kansalaisopiston kursseilla 51-70 vuotiaat miehet, yhteensä 260 osallistujaa. Yli 70 vuotiaita miehiä osallistui kursseille 60 henkilöä ja vastaavasti naisia 305 henkilöä. Työikäisistä 26-50 vuotiaista kävi

vuonna 2018 kursseilla yhteensä 1026, joista naisia 866 ja miehiä 160. Riihimäen kansalaisopiston asiakasprofiili on tällä hetkellä työikäiset, ikääntyvät henkilöt. Pääasiassa naiset. Taiteen perusopetusta tarjotaan lapsille ja nuorille Riihimäen taidekoulussa, musiikkiopistossa ja nuorisoteatterissa. Yksityiset toimijat ja liikuntaseurat tarjoavat tanssikursseja nuorille. Lasten ja nuorten osallistujien määrä opiston taito- ja taideaineiden kursseille on vähäistä.

Tavoitteena on kansalaisopiston palvelujen saavutettavuuden ja toiminnan näkyvyyden parantaminen, kurssien osallistujamäärien lisääminen sekä valtio-osuustuntien toteutuminen. Tavoitteena tulisi olla, että opettajat tekevät kurssiehdotukset suoraan Hellewiin, joita voidaan päivittää ja pitää ajan tasalla tarvittaessa. Kurssikuvaukset ja -ehdotukset eivät enää mene toimistosihteerin kautta, vaan jokainen opettaja vastaa itse kurssikuvausten syöttämisestä selainohjelmaan. Tavoitteena on, että opettajat täyttävät sähköistä päiväkirjaa suoraan Hellewiin. Tässä voidaan tehdä poikkeus suurten ryhmien kohdalla, joiden osalta läsnäolokirjaaminen on opettajan näkökulmasta haastavaa, koska osallistujia on 30-40. Taito- ja taideaineiden osalta tämä koskee lähinnä tanssiryhmiä.

Sosiaalisen median kanavat eivät tulisi hiljentyä, jos yksi henkilö on pois. Kaikki opettajat tulisi ottaa mukaan tekemään, suunnittelemaan ja julkaisemaan sosiaalisen median sisältöjä. Kiertävä blogi tai vlogi eri aineryhmien opettajilta esim. kerran viikossa. Mitä tapahtuu, mikä työvaihe kurssilaisilla on menossa, millaisia fiiliksiä kurssi tai kurssit ovat herättäneet jne. Aineryhmistä valitaan vastuuhenkilö, joka suunnittelee ja toteuttaa aineryhmänsä somemarkkinointia ja tiedottamista. Hänen estyessä on nimetty varahenkilö. Kurssilaiden töitä esitellään säännöllisesti esim. kuva taulusta ja kurssilainen voi omin sanoin kertoa taulusta. Musiikinkursseilta voi julkaista musiikkia äänitettynä tai videoituna tekijänoikeudet huomioiden.

Tapahtumista tiedottaminen tulisi olla aktiivista. Vastuu julkaisuaktiivisuudesta aineryhmittäin tai joku opiston henkilöstöstä vastaa tiedottamisesta. Kurssimarkkinointiin tulisi panostaa kaikkia markkinointikanavia käyttäen. Kerran viikossa opistolta tiedotetaan somekanaville kursseista, joihin tarvitaan lisää osallistujia. Tapahtumista ja kursseista voi lähettää sähköpostitiedotteen luvan antaneille kurssilaisille. Sähköinen tiedote asiakkaille pari kertaa lukukauden aikana, missä kootusti info (loma-ajat, toimiston aukioloajat jne.), markkinoidaan kursseja, tiedotetaan tapahtumista sekä liitetään linkkejä julkaistuihin blogeihin ja vlogeihin. Sähköisen tiedotteen voi julkaista kaupungin sivuilla, Peda.net- verkkoalustalla ja sosiaalisen median kanavilla sekä lähettää sähköpostitse luvan antaneille kurssilaisille.

Riihimäen kansalaisopiston kaupungin internetsivuilla tulisi olla sähköinen palautelomake. Tapahtumatiedottaminen aktiiviseksi tiedottamisesta vastaavan henkilön toimesta. Sivuilta jaetaan linkki opiston blogeihin. Kurssihallintaselain Hellewi on kaikkien opettajien käytössä, jonne he tekevät kurssikuvaukset ja pitävät sähköistä päiväkirjaa.

Peda.net tulisi ottaa aktiivisemmin kansalaisopiston omina sivuina käyttöön. Siellä voi olla esim. virtuaalinäyttely kursseilta, kuvia tapahtumista sekä videomateriaalia kursseilta (tanssi, musiikki). Etä- ja monimuotokurssit toteutuvatkin jo alustalla. Opettajien alusta materiaalin säilyttämiseen ja jakamiseen. Tuntiopettajia tulisi aktivoida käyttämään. Aloitussivun tapahtumakalenteria päivitetään aktiivisesti tapahtumavastaavan toimesta.

Opettajien koulutus toteutetaan hankerahan turvin ja jatkossa vuotuisen käyttöarvion koulutusrahoista. Talousarviossa huomioidaan resurssit opettajille tehdystä työstä muun työn korvauksena tai määritellään työehtosopimuksen mukaan muuksi työksi. Vastuuhenkilöt aineryhmittäin (ja heille varahenkilö), jotka koordinoivat sosiaalisen median julkaisu- ja toimintaa. Vastuuhenkilöt suunnittelevat yhdessä muiden opettajien kanssa julkaistavasta aineistosta. Vastuuhenkilöt vastaavat, että julkaisuja tulee säännöllisesti ja sovitusti. Sisältö on muutakin kuin pelkkää kurssimainontaa mm. toiminnan esittelyä, kurssilaisten kertomuksia ja kokemuksia, taideteosesittelyjä ja paljon muuta. Tapahtumatiedotusta hoitaa määrätty vastuuhenkilö ja hänellä tulee olla varahenkilö. Tapahtumat ovat ajan tasalla ja niistä tiedotetaan kaikkia käytössä olevia markkinointikanavia pitkin.

Vastuuhenkilöt suunnittelevat yhdessä aineryhmän opettajien kanssa sisällöstä. Opettajien tekemät blogit ja vlogit sovitaan ennen lukukauden alkua. Voidaan aineryhmien kesken sopia, että minä viikkoina aineryhmäkohtaisesti joku opettaja julkaisee. Esimerkiksi joka kuukauden ensimmäinen viikko tanssin tai liikunnan julkaisu, toisella viikolla kuvataide, kolmannella vaihtelevat teemat (musiikki, sanataide tai kehitysvammaisten opetus), neljännellä kädentaidot jne. Unohtamatta suunnittelussa tietenkin muutkin aineryhmät kuin taito- ja taideaineet. Tapahtumatiedottamisesta vastaava henkilö tekee tapahtumatiedotukset eri kanaviin. Mahdollinen mainos lisätään mukaan tiedotteeseen. Kurssimarkkinoinnissa viikoittain on hyvä käydä läpi kurssit, joihin tarvitaan lisää osallistujia. Tehostetaan tällä tavoin kurssien markkinointia käyttäen sosiaalisen median kanavia. Potentiaalisille osallistujille lähetetään sähköpostitse kurssimainoksia kohdistetusti. Koulutuspäivät suunnitellaan lukukausittain ja otetaan opettajien toiveet huomioon. Tehdään ja päivitetään vuosittain markkinointisuunnitelma, jota toteutetaan. Kävijä- ja osallistujamääriä tulee säännöllisesti tarkastella ja

analysoida. Pohdintaa asiakasnäkökulmasta ja mahdolliset kyselyt asiakkaille, miten markkinointiviestintä näkyy ja miten asiakas viestinnän kokee.

8.4 Markkinoinnin vuosikello

Markkinoinnin vuosikello (LIITE 2) rakentuu Riihimäen kansalaisopiston vuosikellon keskeisten toimintojen mukaan. Markkinoinnin vuosikelloa ja digimarkkinointisuunnitelmaa voi käyttää toiminnan suunnittelun apuna. Markkinoinnin vuosikello toimii apuvälineenä keskeisten tapahtumien ja toimintojen suunnittelussa, koordinoinnissa ja toiminnassa.

9 LOPUKSI

”Osaaminen on resurssina vahvasti inhimillinen, hitaasti kumuloituva ja vaikeasti manipuloitavissa. Sen johtaminen edellyttää sekä huolellista keskittymistä että jatkuvuutta.” (Uotila 2010, 9.)

Digitalisaatioon suhtaudutaan edelleen hyvin ristiriitaisesti. Toiset näkevät sen mahdollisuutena, toiset uhkana ja osa kokee, ettei siitä tarvitse välittää: kaikki sujuu kuin aina ennenkin. Kansalaisopistot tarjoavat perinteisesti luokkahuoneessa tapahtuvaa opetusta, ja perinteinen markkinointiväline on joka lukuvuosi jaettu painettu kurssiopas. Näin tulee varmasti jatkossakin olemaan, koska etäopetus on hyvin pieni osa opetustarjontaa. Kurssiopaskin jaetaan edelleen monissa opistoissa koteihin asti. Markkinoinnin välineet ja mahdollisuudet ovat digitalisaation myötä monipuolistuneet. Tämä vaatii ajattelun muutosta sekä oppilaitoksilta, opettajilta että osalta asiakkaitakin.

Tämä kehittämistehtävä on ollut Riihimäen kansalaisopiston kulttuuripalvelujen ja muidenkin toimintojen kehittämisen tueksi tehty markkinoinnin vuosikello ja digimarkkinointisuunnitelma. Suunnitelmat sisältävät ehdotuksia, ja on oppilaitoksen henkilöstön varassa, kuinka ehdotuksia lähdetään tulevaisuudessa toteuttamaan. Keskeiset kehittämistehtävän näkökulmat ovat asiakaskokemuksen näkökulma, toiminnan näkyväksi tekeminen sekä resursointi markkinointityöhön. Opettajien saaminen aktiivisesti mukaan markkinointityöhön on tärkeää, koska heillä on kosketus asiakaspintaan (asiakaskokemuksen näkökulma). Toiminnan näkyväksi tekeminen eri keinoin vahvistaa asiakaskokemuksen psykologisia tekijöitä. Näkyvyys tukee toiminnan luotettavuutta ja edistää kurssien markkinointia. Opettajien resursointi markkinointityöhön tulisi nähdä kohtalaisen edullisena keinona tehostaa markkinointia. Tavoitteena on, että kursseilla on osallistujia, koska jokaisesta kurssilaisesta saadaan kurssimaksu. Kurssimaksuilla katetaan osa vuosittaisessa käyttöarviossa esitetyistä kustannuksista.

Kansalaisopistoissa ei ole useinkaan markkinointihenkilöä, vaan markkinointia hoidetaan muun työn ohessa, kuka mitäkin ja milloinkin ehtii. Tämä suunnitelma selkiyttää markkinoinnin toimintaa ja tavoitteita sekä aikatauluttamista. Markkinointisuunnitelma tulee päivittää tarvittaessa. Digimarkkinointisuunnitelman tehtävä on selkiyttää niitä digitaalisia palveluja, joita opistolla on ja tehostaa niiden käyttöä. Esimerkiksi sosiaalisen median kanavat eivät saisi hiljentyä, jos yksi henkilö on pois. Kanaville tulisi syöttää säännöllisesti materiaalia. Tapahtumakalenterit tulisi pitää ajan tasalla. Markkinointia tulisi tehdä jatkuvasti ja suunnitellusti.

Kansalaisopistot tuottavat kulttuuripalveluja kunnan asukkaille ja lähialueille. Tällainen toiminta ansaitsee nähdä ja kuulla tulemista. Oppilaitosten kulttuuri- ja opetuspalveluja olisi syytä tuoda esille monipuolisesti eri kanavien kautta. Kansalaisopiston toiminta on Riihimäki-strategian ytimessä: Kaupungin vireät kulttuuri- ja liikuntapalvelut sekä monipuoliset koulutusmahdollisuudet houkuttelevat uusia asukkaita ja parantavat asukkaiden hyvinvointia ja tyytyväisyyttä.

Digitaalisuus haastaa kulttuuri- ja opetuspalvelujen osaamistarpeita ja vastaanoton kulutuskäytäntöjä kansalaisopistoissa. On kuitenkin huomioitava, että noin neljäkymmentä prosenttia (40%) kansalaisopiston opettajista on sitä mieltä, että tieto- ja viestintätekniikalla ei ole tärkeää roolia opetuksessa. Opettajien lisääntynyt positiivinen suhtautuminen digitalisaation mahdollisuuksiin parantaisi toimia edistää digitalisaation tarjoamia monipuolisia kanavia sekä välineitä niin viestinnässä ja markkinoinnissa kuin opetuksen välineinä. Ne palveluntarjoajat, joilla on tietoa ja taitoa toimia jatkuvasti muuttuvassa mediaympäristössä, hyötyvät parhaiten digitalisaation aiheuttamista muutoksista.

LÄHTEET

Alasoini, T. 2015. Digitalisaatio muuttaa työtä – millaista työelämää uudistavaa innovaatiopolitiikkaa tarvitaan? Julkaisussa Työpoliittinen aikakauskirja 2/2015. Helsinki: TEM s. 26-37. Saatavilla <https://tem.fi/documents/1410877/2874993/tak22015.pdf>

Antikainen, J. 2018. Vieraskynä: Riihimäen vankilan ja Riihimäen kansalaisopiston yhteistyötä 2010 -luvulla. Helsinki: Kansalaisopistojen liitto. Viitattu 31.10.2019. Saatavilla <https://kansalaisopistojenliitto.fi/blog/riihimaen-vankilan-ja-riihimaen-kansalaisopiston-yhteistyota-2010-luvulla/>

Heikkilä, J-P. 2017. Kokonaisuuksien tajua - systeemisen ajattelun tarve. Viitattu 11.09.2019. Saatavilla <https://www.humap.com/blogi/2017/01/kokonaisuuksien-tajua-systeemisen-ajattelun-tarve/>

Hornstrup, C. ja MacMann Berg. 2014. Vuorovaikutussuhteiden johtaminen – Systeemisen ajattelun työkaluja (Suom. Kojo, H. ja Hedman, E.) Humap Oy

Kansalaisopistojen liitto. 2019. Kansalaisopistot pähkinänkuoressa. Viitattu 12.9.2019. Saatavilla <https://kansalaisopistot.fi/kansalaisopistot-pahkinankuoressa/>

Keto, L. ja Takamaa, M. 2008. KANSALAIPOISTON AIKA, PAIKKA JA MERKITYS YHTEISKUNNASSA Selvitys kansalaisopistoista alueensa kulttuuritoiminnan kehittäjinä. Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän julkaisu 1/2008 Saatavilla http://www.maaseutupolitiikka.fi/files/521/YTR_1_08.pdf

Koiranen, I., Räsänen, P. ja Södergård, C. 2016. Mitä digitalisaatio on tarkoittanut kansalaisen näkökulmasta -artikkeli lehdessä Talous ja yhteiskunta 3/2016. Saatavilla <https://www.labour.fi/ty/tylehti/ty/ty32016/ty32016pdf/ty32016KoiranenRasanenSodergard.pdf>

Kopiosto. 2015. ABC -tekijänoikeudet. Kopiraitti esite. <https://tekijanoikeus.fi/wp-content/uploads/2015/03/kopiraitti-esite.pdf>

Kukkola P. 2018. Luottamusmiesjärjestelmä systeemisenä ilmiönä. Tarkastelussa yksityisen terveyspalvelualan luottamusmiesjärjestelmä. Vaasan yliopisto, Acta Wasaensia, 399. Saatavilla <https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/7195/978-952-476-807-8.pdf?sequence=1&isAllo-wed=y>

Kukkonen, E. 2016. Gaining more Value from Customer Relationships in the Digital Business Environment. Helsinki: Aalto University Publication Series BUSINESS + ECONOMY 1/2016

Laitila, E. 2012. Johdatus systeemiajatteluun. GoodReason –tekniikka. GoodReason Tmi

Laki kuntien kulttuuritoimesta 166/2019. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190166>

Muurunen, J. 2018. Digitaalinen markkinointi. -luentomateriaali lokakuu 2018. Kuulu Oy

Opetus ja kulttuuriministeriö 2013. PIAAC 2012. Kansainvälisen aikuistutkimuksen esituloksia. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2038:19. Opetus- ja kulttuuriministeriö: Helsinki. Saatavilla <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75272/okm19.pdf>

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2018. Taide ja kulttuuri osana alueiden kehitystä. Näkymä vuoteen 2025. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2018:20. Opetus- ja kulttuuriministeriö: Helsinki
Oulun ammattikorkeakoulu 2014. Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyön ohje. <https://oiva.oamk.fi/utills/opendoc.php?aWRfZG9rdW1lbnR0aT0xNDMwNzY0Njky>.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2019. Kulttuuri ja taide hyvinvoinnin edistäjinä sosiaali- ja terveydenhuollossa, työelämässä ja koulutuksessa. Terveyttä ja hyvinvointia edistävän taide- ja kulttuuritoiminnan yhteistyöryhmän raportti ja jatkotoimenpide-ehdotukset. Toim. Minna Kaattari ja Ismo Suksi. Saatavilla http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161547/Rap_34_2019_Kulttuuri%20ja%20taide%20hyvinvoinnin%20edistajina.pdf









Sosiaali- ja terveysministeriö 2015. Taiteesta ja kulttuurista hyvinvointia. Toimintaohjelman 2010–2014 loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2015:17. Saatavilla

http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70355/URN_ISBN_978-952-00-3578-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Suomen digimarkkinointi 2018. Digitaalinen markkinointistrategia vuodelle 2018. Markkinointistrategia toimii karttana nykytilasi ja tavoitteidesi välillä. Viitattu 4.10.2019. Saatavilla <https://www.digimarkkinointi.fi/blogi/digitaalinen-markkinointistrategia-vuodelle-2018>

Uotila, T. 2010. Ikkunoita osaamisen johtamisen systeemiseen kokonaisuuteen. Vaasan yliopiston julkaisuja. Tutkimuksia, 293. Saatavilla https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-313-4.pdf

Valtiovarainministeriö 2013. Yhteistyössä palvelu pelaa – julkisen hallinnon asiakkuusstrategia. Valtiovarainministeriön verkkojulkaisu. Saatavilla <https://verkkojulkaisut.vm.fi/zine/9/article-809>

SELAINSOVELLUS	TEHTÄVÄ	TOIMINTA	RESURSSIT	ANALYYSINTI
     	<ul style="list-style-type: none"> - Kurssikuvaukset - Kurssien hallinta - Verkkoilmoittautuminen - Laskutus - Verkkopankki- ja mobiilimaksaminen - Kyselyt <ul style="list-style-type: none"> -Viesittäminen -Tiedotus -Kohdistettu kurssimainonta <ul style="list-style-type: none"> - Kurssimarkkinointi - Tiedotus - Tapahtumamainonta - Kurssi kuulumiset ja kurssilaisten kokemukset - Taide-esitteilyt - Keskustelu - Videot - Linkkejä sopiviin aiheisiin 	<ul style="list-style-type: none"> - Opettajat tekevät kurssikuvaukset sovittuihin päivämääriin mennessä - Käytetään kurssikuvauksessa kuvamateriaalia tai linkki toiseen selaimen (esim. ryhmän/opettajan Fb –sivut) - Sähköinen päiväkirja - Seurataan ilmoittautumisia - Opiston toimisto hoitaa kurssien hallinnoinnin ja laskutukset - Raportit <ul style="list-style-type: none"> - Asiakasviestintä - Kohdennettu kurssimainonta - Tiedotus opettajille - Tiedotus ja yhteydenpito yhteistyökumppaneille <ul style="list-style-type: none"> - Syötetään säännöllisesti kurssimarkkinointia edistävää materiaalia, tarinoita, kuvia, mainoksia, julkaisulinkkejä, videoita, linkki opettajien blogeihin ja vlogeihin. - Kurssimainonnan yhteydessä linkki aina opistopalvelu.fi sivustolle (houkuteluaan potentiaalinen asiakas) - Tehdään toimintaa näkyväksi toimintavuoden aikana - Aineryhmäkohtaisia julkaisuja, joita opettajat ovat suunnitelleet 	<ul style="list-style-type: none"> - Opettajien työaika - Tarvittaessa koulutus henkilöstölle - Hellewiin vuosikustannus - Verkkomaksupalvelun ja mobiilimaksusovellusten kustannukset - Hallinnon työaika <ul style="list-style-type: none"> - Kaupungin ylläpitämä Outlook webbapp - Hallinnon ja vakituisen henkilöstön työaika - Opettajien työaika <ul style="list-style-type: none"> - Opettajien työaika - Vastuuopettaja aineryhmittäin, joka koordinoi, että näkyvyyttä ja markkinointia tehdään sovitus! - Vastuuopettajalla varahenkilö - Aineryhmäkokoukset tai markkinoinnin suunnittelutyöryhmä - Tietosuojan ja yksityisyyden suojan huomioon ottaminen - Teosluvut - Sosiaalinen media ei tavoita kaikkia, joten markkinointi ja tiedottaminen täytyy hoitaa myös muilla keinoin. 	<ul style="list-style-type: none"> - Osallistujamäärät kurssille - Verkkoilmoittautumismäärät vs. hallinnon kirjaukset - Asiakasprofiili - Saavutettavuus ja löydettävyys esim. hakukoneella <ul style="list-style-type: none"> - Asiakaspalautteet ja niiden vaikutus toimintaan - Yhteistyöverkostot - Tehoaako kohdennettu markkinointi - Toteutuuko tietosuoja <ul style="list-style-type: none"> - Tykkäykset - Seuraajat - Osallistujat - Vaikutus osallistujamääriin - Tapahtuuko syöttöjä säännöllisesti - Miten asiakas viestinnän näkee ja kokee
	<ul style="list-style-type: none"> - Verkkoo-oppimisympäristö - Opiston 2. kotisivuseläin - Tiedotus - Virtuaalinäyttelyt - Kuvia näyttelyistä ja tapahtumista - Blogit ja vlogit - Kurssiesittelyt - Opettajien intra - Tapahtumakalenteri 	<ul style="list-style-type: none"> - Opettajat sopivat aineryhmittäin näyttelyistä, blogeista ja vlogeista - Kurssista laajemmat esittelyt, kuvia ja työvälineitä, videomateriaalia - Etäopetus sovitusti - Tapahtumakalenteri pidetään ajan tasalla - Opettajien intrassa ajankohtaiset tiedotteet, mahdollinen keskustelu (rkj. Virtuaalinen opettajahuone) - Opettajat voivat jakaa materiaalia (nuotteja, työohjeita, materiaali-infoa tms.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Opettajien työaika - Opettajille koulutus tarvittaessa - Vastuuopettaja aineryhmittäin, joka koordinoi, että näkyvyyttä ja markkinointia tehdään sovitus! - Vastuuopettajalla varahenkilö - aineryhmäkokoukset tai markkinoinnin suunnittelutyöryhmä - Peda.net tutor –opettaja tuntiopettajille ja asiakkaille - Etäopetus 1 ot x 1,5 (DVTES) - Vuosimaksu 	<ul style="list-style-type: none"> - Julkaisut - Opettajan toiminta - Miten asiakas viestinnän näkee ja kokee - Etäopiskelijoiden määrä ja osallistumisaktiivisuus
	<ul style="list-style-type: none"> - Opiston viralliset kotisivut - Oppilaitosinfo - Linkki ilmoittautumiselle - Tapahtumatiedotus 	<ul style="list-style-type: none"> - Ajankohtainen perusinfo - Linkki kurssi-ilmoittautumiselle - Tapahtumatiedotus - Linkki peda.net -sivustolle 	<ul style="list-style-type: none"> - Riihimäen kaupungin hallinnoima ja ylläpitämä - Opiston vakituisella henkilökunnalla oikeus päivittää omia sivuja - Tiedotukseen käytettävä aika - Vastuuopettajat päivittävät ajankohtaiset aineryhmäkohtaiset tapahtumat 	<ul style="list-style-type: none"> - Löydettävyys ja saavutettavuus - Hakukoneoptimointi

MARKKINOINNIN VUOSIKELLO

