

KALLION KIRKONTORNIN TOIMINTA KESÄLLÄ 2024

torniopas Piia Pasanen

YLEISTÄ TORNIN TOIMINNASTA KESÄLLÄ 2024

Kirkon tornin toiminta alkoi toukokuussa 2024. Virallisena avajaispäivänä helatorstaina 9.5. tornissa vieraili jonottamalla 208 kävijää ja ennakkoon varattavat kierrokset käynnistyivät 14.5.

Ennakkoon varattavien kierrosten lisäksi tornikäyntejä järjestettiin kesä-elokuussa ilman ajanvarauksia walk in-periaatteella lauantaisin ja tiettyinä erityispäivinä (Pride-messu-perjantai, Taiteiden yö). Walk in-tapahtumien pituus oli yleensä 6 tuntia.

Lisäksi tornissa oli mahdollista vierailta yksityisesti vierailu etukäteen sopimalla. Ryhmän enimmäiskoko oli tuolloinkin 10 henkeä.

Yhteensä 1.5.–24.9. välillä tornissa vieraili 3664 vierasta, joista kesä-elokuun sesongin aikana 3038 kävijää.

Tornissa järjestettiin 1.5.–24.9. yhteensä 129 ennakkoon varattavaa Johku-kierrosta ja 28 oppaiden sopimaa yksityisvierailua, joista osassa tornissa vieraili 2–3 erillistä ryhmää.

Jonottamiseen perustuneita walk in-tapahtumia oli yhteensä 17, ja niiden keskimääräinen kävijämäärä oli 96 henkilöä. Walk in-tapahtumien kävijämäärän vaihtelu oli poikkeuksellisen suurta: 28–208 kävijää. Hiljaisinta (28) oli lauantaina 1. kesäkuuta, joka oli Helsingissä lukuvuoden päättäjäispäivä. Kävijäennätys (208) tuli avajaispäivänä 9. toukokuuta, mutta 100 kävijän raja rikottiin viitenä walk in-päivänä.

Kuukausittaiset kävijämäärät

toukokuu: 392

kesäkuu: 920

heinäkuu: 950

elokuu: 1164

syyskuu (24.9. asti): 238

HINNOITTELU

Sesongin ulkopuoliseksi hinnaksi päätettiin 14 euroa pienempien henkilöstöressurssien takia. Kesä-elokuun turistisesongin ajaksi lipun hinta laskettiin 10 euroon. Toivetta alennushinnasta kuunnellen päädyimme ottamaan käyttöön ns.festarifemman, eli 5 euron lipun. Tämä hinta oli käytössä ennakkoon sovittuina walk in-päivinä: Helsinki-päivänä 12.6, Pride-messupäivänä 28.6., Kallio Block Party-päivänä 3.8., Taiteiden yönä 15.8. ja kirkon syntymäpäivänä 1.9.

Kävijöiden kanssa käytyjen keskustelujen perusteella 10 euron hintaa pidettiin pääosin sopivana. 5 euron alennushinta oli joillekin kävijöille ratkaiseva syy vierailta tornissa tiettyinä päivinä, mutta

varsinaisia alennuksia esimerkiksi opiskelijoille kysyttiin harvoin. 5 euron alennuslipulla tornissa kävi kesän aikana 471 kävijää (sisältää kirkon syntymäpäivän 1.9.)

Yksityiskierrosten osallistujamäärät olivat aluksi verrattain pieniä, usein 4–5 henkilöä, jolloin lipputulot jäivät vaatimattomiksi suhteessa henkilöstökuluihin. Suuren kysynnän vuoksi päädyimme kesäkuussa asettamaan yksityiskierroksille minimiveloituksen monien muiden kohteiden tapaan. Koska yksityiskierros sitoo valvojiksi kaksi opasta kuten täyteen varattu verkkokauppakierros, päädyimme asettamaan yksityiskierroksen minimiveloitukseksi 10 henkilön hinnan. Tätä suurempia ryhmiä veloitimme toteutuneen henkilömäärän mukaan. Minimiveloitus ei tietävästi muodostunut yhdessäkään tapauksessa kynnyksymykseksi.

TORNIKIERROSTEN HALLINTO

Sähköposti

Kallio kirkon tornikierroksia ja kirkko-opastuksia varten luotiin usean työntekijän kesken jaettu sähköpostiosoite kallio.kirkontorni@evl.fi. Ratkaisu oli perusteltu, sillä yhteisen sähköpostilaatikon avulla tieto pysyy useamman henkilön takana ja tornin toimintoja pystytään edistämään myös tornioppaan työsuhteen päätyttyä. Yleisötyössä sähköpostin käyttämistä ensisijaisena kommunikaatiovälineenä puoltaa se, että sovitut asiat jäävät molemmille osapuolille talteen.

Johku-verkkokauppa

Torniprojektissa Kallion seurakunta sitoutui tekemään yhteistyötä Tuomiokirkkoseurakunnan kanssa. Tämä toteutui erityisesti siinä, että Kallion seurakunta liittyi Tuomiokirkkoseurakunnan ylläpitämään Johku-verkkokauppaan. Käytännössä tornikierroksista tehtiin verkkokauppaan oma tuote, jota Kallion tornioppaat pystyivät itsenäisesti hallinnoimaan. Torniooppaat vastasivat esimerkiksi kierrosten avaamisesta myyntiin.

Verkkokaupan avulla pystyttiin varmistamaan arkipäivien henkilöstöressurssien ja tarjonnan välinen suhde. Verkkokaupassa myytävien kierrosten etu walk in-tapahtumiin oli, että kävijä pääsi varmuudella vierailulle tiettyyn kellonaikaan ilman jonottamista. Kesän aikana tuli selväksi, että eri myyntikanavat tukivat toisiaan, ja kävijöitä pystyttiin ohjaamaan sujuvasti heille sopivimpaan vierailutapaan.

TORNIN TYÖVOIMA

Kesän 2024 aikana tornin walk in-päivissä toimi oppaita erilaisista taustoista. Tornin työvoiman muodostivat palkatut tornioppaat, muu seurakunnan työntekijät, palkkiolliset seurakunta-aktiivit, yksi korkeakouluharjoittelija, yksi yhdyskuntapalvelija sekä varsinaiset vapaaehtoiset. Tämän lisäksi tornin lipunmyyntiä hoitivat walk in-päivinä kahvilan työntekijät, mukaan lukien kesäseteliläiset.

vapaaehtoiset

Toukokuussa 2024 vapaaehtoistyö.fi-palvelussa julkaistu ilmoitus keräsi kesän aikana 38 kiinnostuksensa ilmaissutta. Kaikkia ei ehditty enää kauden käynnistyttyä kontaktoimaan, mutta kahteen samansisältöiseen perehdytysiltaan osallistui touko-kesäkuussa yhteensä 18 vapaaehtoista. Lisäksi pari jo tornissa olleen vapaaehtoisen mukaan kutsumaan henkilöä perehdytettiin erikseen walk in-päivän yhteydessä.

Sesongin aikana tornissa toimi yhteensä 15 vapaaehtoista. Huomiolle pantavaa on tornin vapaaehtoisten sitoutuminen tehtäväänsä. Muutama vapaaehtoisista oli mukana 1–3 kertaa, mutta reilu enemmistö oli mukana vähintään neljänä walk in-päivänä.

Vapaaehtoisten pääasiallinen kommunikaatiokanava oli Whatsapp-ryhmä, jota hyödynnettiin viestinnässä myös walk in-päivien aikana. Lisäksi joihinkin vapaaehtoisiiin pidettiin yhteyttä sähköpostilla.

TORNIN KÄVIJÄT

1.5.–24.9.2024 välisenä aikana tornikävijöitä oli 3664, joista kesä-elokuun turistisesongin aikana tornissa vieraili 3038 kävijää.

Yleisesti voidaan todeta tornin kävijöiden olleen heterogeeninen ryhmä, mutta kohteen fyysisen vaatavuuden takia on ymmärrettävää, että kävijöissä korostuivat työikäiset ja hyväkuntoiset eläkeläiset. Huomasimme, että ennakkoon varattavien Johku-kierrosten osallistujaprofiili vaihteli kellonajan mukaan. Erityisesti kesä- ja elo-syyskuun aamupäivän kierroksilla korostuivat turistit ja eläkeikäiset, joilla on aikatauluissaan enemmän joustoa. Myöhäisten iltapäivien (klo.16 ja klo.17) kierroksilla puolestaan kävivät erityisesti työikäiset. Taiteiden yönä, jolloin torni oli avoinna klo.18–23, liikkeellä oli erityisesti nuoria aikuisia.

Tietävästi vanhin torniin kiivennyt oli täyttänyt 90 vuotta. Iäkkäimmät kävijät tiedostivat hyvin omat rajoitteensa, ja saattoivat walk in-päivinä keskustella kohteen haasteista pitkään ennen lipun ostoa. Ikä ei heijastunut keskeyttämiseen, vaan iäkkäimmät kävijät osasivat säännöstellä jaksamistaan ja levätä kerrosten välissä.

Kävijöiden asuinpaikkaa ei järjestelmällisesti kartoitettu, mutta asia tuli usein esiin käydyissä keskusteluissa. Alkukesästä (touko-kesäkuu) tornissa korostuivat paikalliset kävijät. Joukossa oli kävijöitä, jotka olivat panneet merkille jo viime syksyn koekierrokset, mutta eivät olleet osallistuneet niihin. Suomen kesälomasesongin aikana heinäkuussa tornikävijöissä vaikutti olevan enemmän ulkopaikkakuntalaisia, jotka olivat huomanneet kohteen mediassa tai joille oli suositeltu vierailua. Helsingiläiset palasivat torniin taas lomien päätyttyä elokuussa. Elokussa korostuivat tornikävijöiden joukossa myös ulkomaalaiset matkailijat, sillä monessa Euroopan maassa elokuu on yleisin lomakuukausi. Vastaava kävijöiden vaihtelu toistuu oman kokemukseni mukaan myös muissa matkailukohteissa, ja tämä kannattaa huomioida tornin markkinoinnissa.

KÄVIJÄPALAUTE

Walk in-tapahtumissa kävijöiltä kerättiin palautetta itse tehdyllä neliportaisella palautejärjestelmällä, jossa kävijät saivat pudottaa lasikiven mieleisimmän vaihtoehdon kohdalle. Numeroiden sijaan palautejärjestelmässä käytettiin hymynaamoja.

Palautteen määrä vaihteli, mutta sen kävijöiden mielipiteet olivat hyvin yhdensuuntaiset. Huonointa arvosanaa vastaavaa vaihtoehtoa eli valittu kesän aikana kertaakaan, ja arvosanaa 2 vastaavaa vaihtoehtoa annettiin walk in-päivinä tavallisesti muutamia kappaleita. Ehdoton enemmistö, noin yhdeksän kymmenestä kävijästä, antoi arvosanaksi 3 tai 4.

TURVALLISUUS

Vakavia vaaratilanteita tai tapaturmia ei tornissa tapahtunut kesän 2024 aikana. Torniprojekti pyrki aktiivisesti tapaturmien ennaltaehkäisyyn. Tästä syystä tornin vapaaehtoisille järjestettiin hätäensiapukoulutus. Lisäksi kävijöitä seurattiin erityisen tarkkaan ilta-aikaan sijoittuneiden walk in-tapahtumien aikana (Pride-messu, Taiteiden yö).

Pääasiassa kävijät ymmärsivät yksityiskohtaisten turvallisuusohjeiden tarkoituksen, eikä niitä juuri kritisoitu. Äänekkäin kritiikki kuului yksittäisiltä ulkomaisilta kävijöiltä, jotka kokivat ohjeet holhoaviksi. Toinen linjauksia kritisoinut ryhmä olivat alle 18-vuotiaiden teini-ikäisten vanhemmat. Näissäkin tapauksissa samassa perheessä saattoi olla sekä 18 vuoden ikärajan ymmärtäviä että sitä kritisovia aikuisia.

Tornissa turvatoimista tuli pääasiassa kiitosta. Useampi vierailija totesi, että radiopuhelimet lisäsivät turvallisuuden tunnetta. Eräs kävijä totesi tornioppaalle, että pitää suomalaisesta toimintatavasta, jossa panostetaan ennaltaehkäisyyn sen sijaan, että reagoitaisiin vasta kun jotain tapahtuu. Erityistä kiitosta kävijöiltä sai muistutus siitä, että kiipeämistahti kannattaa hyväkuntoisenkin kävijän pitää rauhallisena ja että kierroksen saa aina keskeyttää mistä tahansa syystä.

Rakenteet

Rakenteiden turvallisuus oli arvioitu ennalta myös ulkopuolisia asiantuntijoita käyttäen. Joitakin täydennyksiä turvallisuuteen tehtiin sesongin aikana oppaiden havaintojen ja kävijöiden palautteen perusteella. Tämä on normaalia, sillä etukäteen on vaikea täysin hahmottaa, mitkä seikat ovat satunnaiskävijöille haastavia.

Haastaviksi osoittautuivat välikaton tason aidan tukiraudat, jotka eivät harmaan värinsä vuoksi erottuneet betonilattiasta. Nämä olivat lähellä aiheuttaa useita kompastumisia. Tästä syystä ne päädyttiin merkitsemään huomioteipillä, mikä vähensi tapauksia selvästi.

Samalla välikaton tasolla ongelmalliseksi osoittautui krusifiksin kiinnityskohta. Kyseinen metallikate oli merkitty huomioteippauksin jo ennen tornin avaamista. Kiinnityskohta kuitenkin sijaitsee ahtaassa paikassa, jossa kävijän huomio on usein kiinnittynyt joko portaisiin tai historianäyttelyyn. Korkeampi este vaikutti kiinnittävän kävijöiden huomion paremmin kuin lattianrajassa oleva teippaus, jonka pinta-alaa päädyttiin laajentamaan.

Tornin huipulla päädyimme sulkemaan lippusiimalla välin paloportaiden kaiteen ja itäisen parvekkeen portaikon välillä. Suurin osa kävijöistä ymmärtää kiertää portaikon päästäkseen itäparvekkeelle, mutta satunnaiset kävijät kyseinen rako houkutteli oikaisemaan. Rako on vain noin 25 cm levyinen, mikä pakotti ihmiset kulkemaan siitä sivuttain. Horjahtaessaan ihminen kaatuisi todennäköisesti alas paloportaisiin. Suosittelemme estämään välistä kulkemisen pysyvästi.

Työhyvinvointi (kattaa vapaaehtoiset)

Tornioppaiden työn fyysisen rasittavuuden arviointi oli poikkeuksellisten työolosuhteiden vuoksi etukäteen vaikeaa. Aiemmat kokemukset useamman tornikäynnin sisältäneestä työpäivästä ovat satunnaisia, ja enemmistö näistäkin on sijoittunut kesäsesongin ulkopuolelle. Työn kokonaisrasitusta arvioitaessa on huomioitava askelmäärän ja tornin lämpötilan lisäksi myös puhumisen aiheuttamaa rasitusta äänelle. Kierroksia vetävien oppaiden kuormituksen olisi hyvä lisäantä vähitellen, jotta rasitusvammoilta vältytään. Walk in-päivinä taukojen pitämisessä oli huomioitava matkoihin kulunut aika.

On hyvä tietää, että kesän kuluessa sekä palkattu henkilökunta että vapaaehtoiset raportoivat migreenikohtauksista, allergisista reaktioista, äänen katoamisesta, huimauksesta, lihaskrampeista ja akillesjänteen tulehduksesta. Lisäksi tornikierroksen aiheuttama rasitus on syytä huomioida riskinä myös esimerkiksi kuumeisesta flunssasta toivuttaessa.

ERITYISIÄ HAASTEITA KESÄSSÄ 2024

Yleisesti voidaan todeta tornin ensimmäisen kesän sujuneen ilman ongelmia. Osin tämä johtui hyvästä ennakkoinnista, mutta kaikkia haasteita ei kuitenkaan tiedetty tai tunnistettu etukäteen.

Sääolosuhteet

Etukäteen oli tiedossa, että ukonilma ja myrskytuuli aiheuttaisivat esteen kierrokselle. Kävijät ymmärsivät ukkosen olevan force majeure- tekijä, ja ukonilman vaikutuksesta kierroksiin informoitiin jo lippukaupassa. Walk in-päivinä kävijöitä informoitiin ukkosen mahdollisuudesta lipunmyynnissä. Ennakkoon varattavia kierroksia keskeytettiin tai peruttiin kesän aikana yhteensä neljä, jonka lisäksi ukonilma aiheutti tauon walk in-lipunmyyntiin kahdesti. Toiminnan määrään suhteutettuna keskeytysten määrää voidaan pitää kohtuullisena.

Vierailujen ajallinen kesto walk in-päivinä

Toistuva haaste oli vierailujen venyminen walk in-päivinä. Tuolloin kävijät saivat liikkua tornissa omaan tahtiinsa, ja erityisesti tornin parvekkeet ruuhkautuivat helposti. Vaikka kävijöitä kohteliaasti suositeltiin jo alhaalla rajaamaan huipulla vietetty aika 15 minuuttiin, syntyi helposti dominoefekti. Vuoroaan alhaalla odottamaan joutuneet halusivat myös viettää huipulla pidemmän ajan ja ongelma kasaantui.

Tämä vaikeutti myös jonotusajan arviointia. Walk in-tapahtumissa tehtiin pistemäistä seurantaa vierailuajoista koko tapahtuman ajan, ja keskimääräinen vierailuaika oli 30–35 minuuttia. Nopeimmat tornikävijät suorittivat walk in-tornikierroksen 15 minuutissa, mutta 45–60 minuutin vierailu ei ollut epätavallinen.

E erityisen haastava ryhmä olivat valokuvaajat, joista osa kävi tornissa toistuvasti. Pari kertaa heille jouduttiin huomauttamaan parvekkeella vietetystä ajasta. Alun perin valokuvaajille oli laadittu oma hinnastonsa, mutta suhteessa paljon korkeampi hinta selkeästi ohjasi kuvaajia walk in-tapahtumiin. Tätä taustaa varten ohjeistuksia on hyvä tarkentaa tulevia kausia varten.

Turvallisuusohjeista viestiminen

Huolimatta verkkokaupan ohjeistuksesta, Johku-kierroksille tuli ajoittain kävijöitä, jotka eivät olleet perehtyneet ohjeisiin etukäteen. E erityisen haastavia olivat tilanteet, joissa yksi asiakas osti lipun useammalle kävijälle. Kävijälle ilmoitettiin verkkokaupan sivulla, että ostajan vastuulla on välittää tieto muille seurueen jäsenille. Vastaan tuli kuitenkin useampi tilanne, jossa tornikierroksen lippu oli ostettu yllätyksenä osallistujalle. Tätä ei voi pitää suotavana.

Kirkonkellot ja niiden korjaus

Kirkonkellojen moottoreiden remontti kesällä 2024 aiheutti kierroksille ajoittaisia haasteita. Kirkonkelloja oli ymmärrettävästi välillä tarpeen soittaa, mutta välillä testisoitot tapahtuivat tornikierrosten aikana ja tulivat yllätyksenä oppaille ja kierroksille osallistuneille. Vaikka äänialtistus oli lyhytkestoista eikä siten aiheuta kuulovaurion vaaraa, äkillinen kova ääni säikäytti joitain kävijöitä, mikä lisäksi onnettomuusriskiä. Kovat äänet myös voivat esimerkiksi laukaista migreenikohtauksen.

