

# ZWALCZANIE KRYZYSÓW

W SEKTORZE KULTURY I SEKTORZE  
KREATYWNYM (CCS) POPRZEZ ZWIĘKSZENIE  
INNOWACYJNOŚCI OFEROWANYCH USŁUG

*\*ang. CCS – Cultural and Creative Sector*

NEWSLETTER  
KWIECIEŃ 2022 ServiceDigiCulture



Pandemia COVID-19 spowodowała pilną potrzebę znalezienia nowych rozwiązań dla przedsiębiorstw, produktów i usług w sektorze kultury i sektorze kreatywnym. Konieczność zwiększenia innowacyjności usług i produktów wykracza poza obecną pandemię, ponieważ pojawiają się nowe sytuacje i kryzysy, a społeczeństwo zmienia się w coraz szybszym tempie. Dlatego też tak potrzebne są innowacje w usługach i umiejętność przewidywania przyszłych potrzeb ich odbiorców. Projekt ServiceDigiCulture podejmuje te wyzwania za pomocą metody projektowania usług.

Projekt ServiceDigiCulture podejmuje wyzwania stojące przed sektorem kultury i sektorem kreatywnym, koncentrując się na zdolności przedsiębiorstw i ich pracowników do przemyślenia na nowo i wprowadzenia innowacji w usługach i produktach w celu znalezienia nowatorskich, trwałych i alternatywnych rozwiązań wspierających ich źródła utrzymania w czasach zmian i kryzysów. W ramach projektu zostanie opracowany internetowy zestaw praktycznych narzędzi szkoleniowych, który będzie wspierał sektor kultury i sektor kreatywny w tych działaniach, a w stosownych przypadkach uwzględni także ich digitalizację.

Główną metodą wykorzystywaną do innowacji usługowych w ServiceDigiCulture jest ich projektowanie. Jest to jedno z podejść projektowych (ang. design), które pomaga w rozwiązywaniu skomplikowanych problemów oraz w odkrywaniu tego, co nieoczekiwane. Uwzględnia ono także klientów i użytkowników oraz często dostarcza rozwiązań, które są lepiej ukierunkowane i przyjazne dla odbiorców. Ponieważ klienci i użytkownicy są coraz bardziej doświadczeni w konsumpcji, a także nieustannie bombardowani różnymi sugestiami, jak konsumować i wykorzystywać swój czas, uwzględnienie istotnej roli klientów podczas ponownego przemyślenia usług jest niezbędne. Pomaga w tym projektowanie usług, a także zrozumienie całych ekosystemów i przewidywanie przyszłych działań.

Szkolenie internetowe i zestaw narzędzi ServiceDigiCulture będą obejmowały też przewodniki instruktażowe dla uczących się i dla trenerów oraz przewodnik dotyczący zrównoważonego foresightu strategicznego którego celem jest stworzenie gotowości do przewidywania i reagowania na zmiany społeczne i sektorowe z wykorzystaniem innowacji w usługach.

# NARZĘDZIA DOSTOSOWANE DO POTRZEB SEKTORA KULTURY I SEKTORA KREATYWNEGO



Powiedzenie "jeden rozmiar dla wszystkich" nie ma zastosowania, jeśli chodzi o materiały szkoleniowe. Należy wziąć pod uwagę charakterystykę i sytuację poszczególnych sektorów, a także ich gotowość do rozwiązywania problemów. Punktem wyjścia do opracowania szkolenia i zestawu narzędzi ServiceDigiCulture było zbadanie, w jakim stopniu sektor kultury i sektor kreatywny znają metodę projektowania usług i innowacje w ich zakresie oraz jakie mają wyobrażenia na ten temat. Badanie zostało przeprowadzone w krajach, z których pochodzą partnerzy projektu tj.: Finlandii, Bułgarii, Polski oraz UK. Badając elementy, które pomogą nam zdefiniować ramy kompetencji ServiceDigiCulture, zidentyfikowaliśmy pięć głównych wyzwań i pięć kluczowych szans do wykorzystania:

## Wyzwania

Osoby pracujące w sektorze kultury i sektorze kreatywnym mają niewielką wiedzę na temat projektowania usług i innowacji w usługach. Jak można zmniejszyć tę lukę?

Wiele małych firm prowadzi działalność samodzielnie np. mikroprzedsiębiorstwa i osoby prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą. Jak mogą współpracować i tworzyć warsztaty?

Ograniczone zasoby, w tym czas, ludzie i pieniądze.

Sektor heterogeniczny z uniwersalnymi produktami o szerokim zakresie.

Stały sposób myślenia i postrzegania, w tym potencjalna ochrona własnych pomysłów i produktów.

## Szanse

Osoby pracujące w sektorze kultury i sektorze kreatywnym coraz częściej uważnie słuchają klientów i użytkowników oraz dostosowują swoją ofertę w oparciu o informacje zwrotne. Orientacja na klienta i użytkownika jest ważna w projektowaniu usług.

Przedsiębiorstwa tego sektora stosują już pewne metody projektowania usług, takie jak burza mózgow czy metoda prób i błędów.

Cyfryzacja.

Kreatywność i otwarty sposób myślenia.

Otwartość na różne formy uczenia się i naukę przez Internet.

Są to elementy, które stanowią myśl przewodnią przy opracowywaniu zestawu narzędzi i szkoleń. Więcej informacji o wynikach badań można znaleźć w raporcie [The Service Competency Framework Report](#).

## CO DALEJ?



W pierwszej fazie projektu zbadaliśmy 12 modeli procesu projektowania usług i myślenia projektowego, które można wykorzystać do projektowania usług. Zdefiniowaliśmy dzięki temu nasz własny model procesu projektowania usług na potrzeby szkolenia online i zestawu narzędzi ServiceDigiCulture dla sektora kultury i sektora kreatywnego. Model ten nosi nazwę CREATE, a w swoich poszczególnych fazach i narzędziach uwzględnia zarówno pracę samodzielną, jak i zespołową. Więcej o modelu projektowania usług CREATE przeczytacie w naszym kolejnym newsletterze.

**OBSERWUJ NAS NA BIEŻĄCO I  
WEŹ UDZIAŁ W TWORZENIU I  
OCENIE SZKOLENIA ORAZ  
NARZĘDZI SZKOLENIOWYCH!**



[www.servicedigiculture.eu](http://www.servicedigiculture.eu)

[www.facebook.com/servicedigiculture](https://www.facebook.com/servicedigiculture)

**W KOLEJNYCH MIESIĄCACH  
PLANOWANE SĄ  
NASTĘPUJĄCE DZIAŁANIA:**

---

**Walidacja ram kompetencyjnych  
ServiceDigiCulture (SDC)**

---

**Finalizowanie i zatwierdzanie  
konspektu szkolenia  
SDC/projektu programu  
nauczania**

---

**Przygotowanie pierwszej wersji  
materiałów szkoleniowych i  
zestawu narzędzi do  
przetestowania jesienią 2022 r**

---

**Rozpoczęcie opracowywania  
przewodników do realizacji  
szkoleń SDC**

---

**Rozpoczęcie opracowywania  
przewodnika dotyczącego  
zrównoważonego foresightu  
strategicznego dla sektora  
kultury i sektora kreatywnego**



## O PROJEKCIE

Projekt ServiceDigiCult ma na celu opracowanie internetowego szkolenia i zestawu narzędzi z zakresu innowacji w usługach dla sektora kultury i sektora kreatywnego, aby wspierać ich innowacyjność i rozwój w kierunku nowatorskich i trwałych rozwiązań, które mogą być świadczone również w formie cyfrowej. W związku z tym projekt wykorzystuje kreatywne metody, aby sprostać wyzwaniom stojącym przed tymi sektorami. Szkolenie będzie zawierało również wskazówki dla uczestników i trenerów, jak korzystać ze szkolenia i zestawu opracowanych narzędzi oraz przewodnik dotyczący zrównoważonego foresightu strategicznego którego celem jest stworzenie gotowości do przewidywania i reagowania na zmiany społeczne i sektorowe z wykorzystaniem innowacji w usługach. Metody szkoleniowe będą zróżnicowane np. zestaw gotowych do wykorzystania narzędzi, materiały tekstowe, filmy/webinaria, przykłady oraz narzędzia oparte na zrozumieniu potrzeb poszczególnych odbiorców usług.

### **Pełna nazwa projektu:**

ServiceDigiCult - Cyfrowe i zrównoważone innowacje w usługach sektora kultury i sektora kreatywnego

### **Czas trwania:**

czerwiec 2021 – maj 2023

### **Partnerzy:**

Fundacja Rozwoju Aktywności Międzynarodowej i Edukacyjnej - FRAME (Polska), EUROPEAN CENTER FOR QUALITY OOD (Bułgaria), INOVA CONSULTANCY LTD (Wielka Brytania), CLUB 9000 (Bułgaria), Österbottens Hantverk rf (Finlandia), Vaasa University of Applied Sciences (Finlandia; koordynator)

