

# UUDET JA UUDISTETUT PALVELUT

## TUKEMAAN KULTTUURIALOJA JA LUOVIA ALOJA KRIISIKAUSINA



Koronaviruspandemia loi kulttuurialoille ja luoville aloille tarpeen löytää uusia ratkaisuja, kuten uusia palvelu-, tuote- ja yritysratkaisuja. Palvelujen uudistaminen ja uusien palvelujen kehittäminen ei rajoitu ainoastaan koronaviruspandemiaan, sillä uusia haastavia tilanteita ja kriisejä ilmaantuu jatkuvasti ja yhteiskunta muuttuu koko ajan nopeaan tahtiin. Tässä yhteydessä kulttuurialat ja luovat alat hyötyvät palveluinnovoinnista ja tulevaisuuden ennakkoinnista, mikä onkin ServiceDigiCulture-projektin lähestymistapa.

ServiceDigiCulture-projekti pyrkii vastaamaan koronaviruspandemian kulttuurialoille ja luoville aloille tuomiin haasteisiin kehittämällä alan pien- ja mikroyritysten, itsenäisten ammatinharjoittajien, työntekijöiden sekä työn etsijöiden taitoja pohtia ja innovoida uusia palveluita ja olemassa olevia palveluita uudelleen asiakaslähtöiseltä ja kestävältä pohjalta mahdollisesti toteutettavaksi myös digitaalisessa muodossa, ja näin lisätä alan yritysten elinvoimaisuutta. Projektin aikana tähän tarkoitukseen kehitetään virtuaalinen palvelumuotoilu ja palveluinnovoinnin valmennuskurssi sekä työkalupakki.

ServiceDigiCulture-valmennuksessa palveluiden innovoinnin päämenetelmänä on palvelumuotoilu. Se on yksi muotoilun menetelmistä, ja se auttaa työstämään hankalia ja monimutkaisia pulmia sekä löytämään niin odottamattomia ratkaisuja kuin pulmiakin. Se ottaa huomioon asiakkaat sekä käyttäjät ja auttaa kehittämään paremmin kohdistettuja resurssiystävällisempiä ratkaisuja. Kuluttajien ja asiakkaiden ollessa yhä valveutuneempia ja heidän kohdatessaan yhä useampia keinoja käyttää aikaansa sekä rahaansa, on heidän huomioon ottamisensa uusia ja paranneltuja palveluita kehitettäessä vieläkin tärkeämpää. Palvelumuotoilu tarjoaa välineitä sekä tähän että yrityksen kokonaisen toiminnan ja ekosysteemin ymmärtämiseen sekä tulevaisuuden ennakkointiin.

ServiceDigiCulture-valmennusta ja -työkalupakki täydentävät oppijan ja valmentajan oppaat, jotka tukevat valmennusmateriaalien käyttöä, sekä opas muutosten ennakkointiin lisäämään valmiutta reagoida yhteiskunnan ja alan muutoksiin palvelumuotoilun keinoin.

# PALVELUMUOTOILUA KULTTUURIALOILLE JA LUOVILLE ALOILLE



Palvelumuotoilun materiaalia on monenlaista, mutta kun kyseessä ovat kulttuurialat ja luovat alat, tulee palvelumuotoilumateriaalissa ottaa huomioon näiden alojen erityisluonne, tarpeet ja taustatilanne. ServiceDigiCulture-valmennuksen ja työkalupakin kehittämisen lähtökohtana onkin ollut kartoittaa muun muassa kuinka tuttua palvelumuotoilu ja palveluinnovointi ovat kulttuurialoille ja luoville aloille ja mitä käsityksiä näistä on alalla. Tämä auttaa määrittämään valmennuksessa tarvittavia kompetensseja. Tämän kartoituksen aikana esiin nousi viisi merkittävää haastetta ja viisi merkittävää mahdollisuutta:

## Haasteet

Palvelumuotoilun ja palveluinnovoinnin käsitteet ovat melko vieraita kulttuurialoilla ja luovilla aloilla työskenteleville. Kuinka lisätä ymmärrystä näistä?

Alojen yritykset ovat pieniä, mm. mikroyrityksiä ja yhden hengen yrityksiä. Moni työskentelee yksin. Miten luoda heille mahdollisuuksia tehdä yhteistyötä, yhteiskehitystä ja työpajoja?

Alan toimijoilla on rajalliset mm. ajalliset, työvoimaa koskevat ja taloudelliset resurssit.

Alan toimintamuotojen ja tuotteiden kirjo on hyvin heterogeeninen ja laaja.

Rajallinen ajattelu ja näkemykset sekä mahdollinen omien ideoiden ja tuotteiden korostunut suojelu.

## Mahdollisuudet

Kulttuurialoilla ja luovilla aloilla työskentelevät kuuntelevat asiakkaitaan ja käyttäjiä, ja muokkaavat tarjontaansa saamansa palautteen perusteella. Asiakas- ja käyttäjälähtöisyys on tärkeää palvelumuotoilussa.

Alan työntekijät ja yritykset tietämättään jo käyttävät joitain palvelumuotoilun menetelmiä, kuten aivoriieheä.

Digitalisaatio.

Luovuus ja avoin mielenlaatu ja ajattelu.

Avoimuus erilaisia oppimismuotoja sekä verkko-oppimista kohtaan.

Yllä oleva lista sisältää valmennuksen ja työkalupakin kehittämistä ohjaavia elementtejä. **Lue lisää kartoituksen löydöksistä raportista [The Service Competency Framework Report](#).**

# MITÄ TAPAHTUU SEURAAVAKSI?



Projektin ensimmäisen vaiheen aikana tutkimme ja benchmarkkasimme kahtatoista palvelumuotoilun prosessimallia ja sellaista muotoiluajattelun prosessimallia, joita voidaan käyttää palvelumuotoilun yhteydessä, ja kehitimme näiden sekä ensimmäisen vaiheen tarve- ja kompetenssikartoituksen perusteella kulttuurialoille ja luoville aloille oman palvelumuotoiluprosessimallin ServiceDigiCulture-valmennukselle ja työkalupakille. Malli on nimeltään CREATE, ja jokainen sen vaiheista ja työkaluista huomio alan työtavat, eli työskentelyn yksin sekä yhdessä muiden kanssa.

## SEURAA PROJEKTIA JA OSALLISTU PROJEKTIIN



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

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

### LÄHIKUUKAUSINA PROJEKTISSA:

Validoidaan ja määritellään ServiceDigiCulture-valmennuksen osaamiskompetenssit

Viimeistellään ja validoidaan ServiceDigiCulture-valmennuksen rakenne

Kehitetään ServiceDigiCulture-valmennuksen ja työkalupakin ensimmäinen versio testattavaksi syksyllä 2022

Aloitetaan ServiceDigiCulture-oppaiden kirjoittaminen

Aloitetaan muutosten ennakointioppaan kirjoittaminen



# SERVICEDIGICULTURE-PROJEKTI PÄHKINÄNKUORESSA

ServiceDigiCulture-projektin aikana kehitetään verkossa saatavilla oleva palveluinnovoinnin valmennus ja -työkalupakki kulttuurialoille ja luoville aloille auttamaan alan toimijoita pohtimaan ja innovoimaan palveluita uudelleen asiakaslähtöiseltä ja kestävältä pohjalta toteutettavaksi myös digitaalisessa muodossa. Projekti käyttää luovia menetelmiä vastatakseen kulttuurin ja luovien alojen kohtaamiin haasteisiin. Oppijan ja valmentajan oppaat auttavat valmennuksen läpikäymisessä ja opas muutosten ennakkointiin auttaa lisäämään valmiutta reagoida yhteiskunnan ja alan muutoksiin palvelumuotoilun keinoin. Valmennusmenetelmät sisältävät muun muassa, työkalupakin, esimerkkejä, empatia- ja käyttäjälähtöisiä työkaluja sekä videoita.

## **Projektin koko nimi:**

Digital and Sustainable Service Innovation for the Cultural and Creative Sectors

## **Projektin kesto:**

1.6.2021 – 31.5.2023

## **Projektikonsortio:**

Fundacja Rozwoju Aktywnosci Miedzynarodowej i Edukacyjnej – FRAME (Puola), EUROPEAN CENTER FOR QUALITY OOD (Bulgaria), INOVA CONSULTANCY LTD (Yhdistynyt kuningaskunta), CLUB 9000 (Bulgaria), Österbottens Hantverk rf (Suomi), Vaasan ammattikorkeakoulu (Suomi, koordinaattori)

