

Yrityslinna

Helsingissä yritysten uusi kohtauspaikka on Yrityslinna. Se on palvelukeskus yrittäjäksi aikoville ja jo toimiville yrittäjille. Yrityslinnasta saa tukea liikeidean kehittämiseen ja oikeiden kontaktien löytämiseen.

Yrityslinnassa on nyt käynnistetty puolentoista vuoden projekti, jonka aikana kehitetään yhdessä asiakkaiden ja kumppaneiden kanssa Yrityslinnan palveluita, tiloja ja toimintaa. Tavoitteena on kehittää Yrityslinnaa käyttäjälähtöisesti, muotoilun menetelmiä hyödyntäen ja rakentaa siitä yrittäjyyden kasvun keskus.

Yrityslinnan käyttäjälähtöisestä kehittämisestä vastaavat yhdessä Yritys-Helsingin kanssa Haaga-Helian palvelumuotoilukoulutuksen aikuisopiskelijat sekä Toimivan kaupungin kaupunkimuotoilijat.

Projektitiimi

Yrityslinna

Elisa Kouvonen, Malina Pursiainen

Toimiva kaupunki

Pablo Riquelme, Sara Ikävalko

Haaga-Helia

Haaga-Helian palvelumuotoilukoulutuksen aikuisopiskelijat

1. Ongelma

Miten yhtenäistetään Yrityslinnan palvelukokonaisuus?

Yrityslinnan nykyiset palvelut eivät muodosta yhtenäistä kokonaisuutta. Palvelut ovat liian siiloutuneita ja eriytyneitä. Yrityslinnan käyttäjälähtöisessä kehittämishankkeessa on kyse siitä, että Yrityslinnan palveluja kehitetään yhtenä palvelukokonaisuutena.

Puolentoista vuoden kehittämishankkeessa rakennetaan organisaatiolle yhteinen palvelulupaus ja tapa toimia. Tämä tarkoittaa näkökulman kääntämistä yksittäisistä palveluista siihen palvelukokonaisuuteen, jonka yrittäjä asiakkaana Yrityslinnassa kohtaa. Siihen kuuluvat palveluiden lisäksi olennaisesti tila, toiminta, brändi-identiteetti ja digitaalisuus.

Tavoitteena on, että asennemuutoksessa organisaatio oppii tunnistamaan asiakkaan todelliset tarpeet, myös asiakkaiden erilaiset tarpeet ja oppii paremmin viestimään sisäisesti siitä, minkä palvelun ääreen asiakas on parasta ohjata. Yrityslinnan palveluita käyttävän yrittäjän näkökulmasta ei ole merkitystä kuka palvelujen tuottamisesta vastaa.

Muotoiluosaamista hyödynnetään Yrityslinnan kehittämisessä monin tavoin. Osallistavan suunnittelun avulla autetaan organisaatiota hahmottamaan koko palvelukokonaisuuden merkitys. Tärkeää on myös tilan ja palvelun yhteiskehittäminen.

