

Parempaa tukipalvelua yrityksille palvelun polkuja kuvaamalla

2.4.2025

Etelä-Pohjanmaalla toteutetussa EU:n osarahoittamassa Riihi-hankkeessa on tunnistettu yritysten tarpeet kiertotaloussiirtymässä ja haastettu aluetoimijoita pohtimaan omaa rooliaan. Työn pohjalta palveluita on tehty näkyväksi ja kerätty yhteen. Yhdessä alueen kehittäjäorganisaatioiden kanssa on rakennettu Etelä-Pohjanmaan yritystoimijakartasto, joka pitää sisällään neljä Etelä-Pohjanmaan pk-yrityksiin pohjautuvaa palvelupolkuesimerkkiä. Työpajoissa on ollut edustettuna yhteensä 29 organisaatiota.

Toimijakartaston palvelupolkuesimerkit on jäsennetty neljään erilaiseen yritysprofiiliin, jotka tullaan esittelemään myöhemmin tässä artikkelisarjassa tarkemmin. Otsikkotasolla polkuesimerkit ovat:

1. Huoltoyritys havahtuu
2. Kasvuhalusta kiertotalouteen
3. Yritykselle uudet toimitilat
4. Startup: kiertotaloudella markkinarakoon

Palvelumuotoilussa olisi keinoja kehittää palvelukenttää

Kiertotaloussiirtymä edellyttää yhteistyötä eri kehitystoimijoiden ja yritysten välillä. Palvelumuotoilun ajattelua ja keinoja hyödyntämällä voidaan rakentaa polkuja, jotka tekevät siirtymän sujuvammaksi ja tukevat yrityksiä oikealla tavalla oikeaan aikaan. Palvelupolkuja kuvaamalla karkeastikin sekä yritykset että aluekehittäjät voivat jo hahmottaa paremmin saatavilla olevia tukipalveluita. Kehitystoimijat voivat myös suunnata omia resurssejaan tehokkaammin, kun polkuja voidaan hahmottaa palveltavan asiakasyrityksen näkökulmasta.

Toimijakartastotyön aikana kehitystoimijoille järjestetyt työpajat ja yritysten kanssa käydyt keskustelut ovat osoittaneet, että konkreettinen tarinallistaminen ja tarinamuotoisten esimerkkien kuvaaminen auttavat kaikkia toimijoita tunnistamaan kiertotalouden hyötyjä ja liiketoimintamahdollisuuksia. Viimeisimmän työpajan lopputulemana todettiinkin, että hoksautus ja tuuppaus tulisi toimia aluekehittäjien palveluiden kehittämisen punaisena lankana.

Palveluiden kehittämisessä tulisi painottaa helppoutta ja konkreettista hyötyä, jotta yritykset voivat löytää ja rakentaa kestävästä kehityksestä kilpailuetua tai vähintään huomioida asioita kilpailukyvyn säilyttämiseksi. Toimijakartaston yhteydessä rakennetut polkukuvaukset on tehty melko karkealle tasolle, koska toimijakenttä on laaja ja vastaavaa kuvaustyötä ei ole aiemmin tehty. Tavoitteena on ollut tässä vaiheessa luoda esimerkkejä ja perspektiiviä siitä, millaisia tarpeita yritysten matkalle voisi tulla sekä testata polkukuvausten hyötyä käytännössä. Kuvausten avulla jokainen organisaatio voi paremmin tunnistaa omien palveluiden kohtaamispisteitä yrityksen polulla. Vastaavasti yritykset voivat esimerkkien kautta hahmottaa, millaisia tukipalveluita heidän matkalleen on tarjolla.

Kehitystoimijoiden välinen yhteistyö voidaan nähdä alueen kehitysorganisaatioiden taholta yrityksille tarjottavien palvelukokonaisuuksien taustaprosessina, jonka kehittäminen sujuvoittaisi yrityksen matkaa eri palveluiden hyödyntämisen polulla. Jokaisessa vaiheessa yrityksiä tulisi herätellä ja ohjata huomioimaan kiertotalouden mahdollisuudet. Alueen kehitystoimijoista muodostuva palvelupolku voisi parhaimmillaan ohjata yritystä askel askeleelta kiertotalouden mukaiseen liiketoimintaan helposti lähestyttävien, käytännönläheisten tuokioiden kautta, jotka antavat juuri oikeanlaista apua oikeaan aikaan. Konkreettinen tarinallistaminen ja asiakasprofiilien ja -polkujen kuvaaminen vaikuttaisi olevan Riihi-hankkeessa tähän mennessä saatujen kokemusten perusteella tärkeä osa kiertotaloussiirtymän vauhdittamista Etelä-Pohjanmaalla. Seuraava vaihe olisi jokaisessa organisaatiossa tarkastella ja sanoittaa omaa kyvykkyyttä ja palveluita tunnistettuihin tukitarpeisiin peilaten.

Fasilitointi vauhdittaisi siirtymää

Kehittäjäkentän kokonaisvaltainen ja prosessimainen kehittäminen saataisiin liikkeelle parhaiten, jos alueella olisi jokin kokonaisuutta fasilitoiva taho, joka edistäisi kiertotalousekosysteemin rakentamista alueelle. Tällaista ei tällä hetkellä ole, mikä vaikeuttaa verkoston prosessimaista kehittämistä. Esimerkiksi palvelumuotoilun tuplatimanttiprosessia voitaisiin hyödyntää niin organisaatiotasolla kuin aluekehittäjäverkoston toiminnan kehittämisen tasolla. Fasilitoiva taho mahdollistaisi sen, että palvelupolkuja voitaisiin pilotoida ja kehittää todellisten yritysten ja sen kehityspolulla olevien eri kehitystoimijoiden kanssa. Fasilitoitu yhteiskehittäminen mahdollistaa koko kehityspolun tarkastelun sekä koko aluekehittäjäverkoston näkökulmien huomioimisen järjestelmällisesti ja pitkällä tähtäimellä.

Ilman yhteistä fasilitointiakin, jokainen kehitysorganisaatio voisi kuitenkin kehittää omaa toimintaansa. Jokainen kehittäjäorganisaatio voi kehittää toimintaansa palvelumuotoilun keinoin ja peilata toimintaansa ympäröiviin toimijoihin. Kukin kehittäjätoimija voi myös edistää yhteistä tahtotilaa ja tavoitetta linkittää kehittämispalveluita yritysten näkökulmasta jatkumoksi.

Artikkelisarjassa aikaisemmin ilmestyneet artikkelit:

1. Löydä sopivat kestävän kasvun tukipalvelut E-P:n yrityksille yhdestä paikasta
2. Muotoiluajattelu voisi tuupata yrityskenttää kestävään menestykseen

Artikkelisarja liittyy keväällä 2025 julkaistuun Etelä-Pohjanmaan yritystoimijakartastoon. Kaikki materiaali on tuotettu osana SeAMKin toteuttamaa ja Euroopan unionin osarahoittamaa RIIHI – Resurssiviisaat verkostot Etelä-Pohjanmaalla -hanketta.

Heli Hietala
SeAMK

Krista Mäki
SeAMK

Kirjoittajat työskentelevät projektipäällikköinä ja asiantuntijoina kertotaloutta ja kestävää liiketoimintaa edistävissä hankkeissa.

Lähteet

Antikainen, J., Manu, S., Laiho, A., Berninger, K., Tynkkynen, O., Leskinen, R., Lahtela, A. (2022). Esiselvitys kuntien kiritysvälineistä ilmasto- ja kiertotaloustoimiin. Ympäristöministeriö. https://ym.fi/documents/1410903/33891761/Esiselvitys+kuntien+kiritysv%C3%A4lineist%C3%A4+ilmasto-+ja+kiertotaloustoimiin,+MDI+8.6.2022.pdf/7649f298-1831-8fe0-5774-2049a80db4fd/Esiselvitys+kuntien+kiritysv%C3%A4lineist%C3%A4+ilmasto-+ja+kiertotaloustoimiin,+MDI+8.6.2022.pdf?t=1655108643193

Behavioural Insights Team. EAST: Four simple ways to apply behavioural insights. Haettu 6.1.2025. https://www.bi.team/publications/east-four-simple-ways-to-apply-behavioural-insights/

Bridgeable. (n.d.). Bridgeable Toolkit. Haettu 15.1.2025. https://toolkit.bridgeable.com/

Dixson-Declève, S., Balland, P., Bria, F., Charveriat, C., Dunlop, K., Giovannini, E. Tataj, D., Hidalgo, C., Huang, A., Isaksson, D., Martins, F., Mir Roca, M., Morlet, A., Renda, A. & Schwaag Serger, S. (2021). Industry 5.0: A transformative Vision for Europe. Governing Systemic Transformation towards a Sustainable Industry. ESIR Policy Brief No.3. European Commission. https://op.europa.eu/en/web/eu-law-and-publications/publication-detail/-/publication/38a2fa08-728e-11ec-9136-01aa75ed71a1

Etelä-Pohjanmaan Liitto. (2022). Älykkään erikoistumisen strategia. https://epliitto.fi/aluekehitys/alykkaan-erikoistumisen-strategia/

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J., & Forsberg, S. (2019). Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent.

Lapin yliopisto. Johdatus palvelumuotoiluun verkkokurssi. Haettu 15.1.2025. https://blogi.eoppimispalvelut.fi/johdatuspalvelumuotoiluun/

Smith, P. (2012). Lead with a story: A guide to crafting business narratives that captivate, convince, and inspire. (lukija: L. James) [Äänikirja]. Storytel.

Suomen Yrittäjät. (2024). PK-yritysbarometri syksy 2024: Alue: Etelä-Pohjanmaan Yrittäjät. https://www.yrittajat.fi/wp-content/uploads/2024/09/8530_pk-baro_syksy-2024_alue-etela-pohjanmaan-yrittajat.pdf