

TEENUSEDISAIN AVALIKUS JA KOLMANDAS SEKTORIS

Töö: Vaba Lava uue teenusekontseptsiooni turuletoomine

Tööde esitamiseks vajalik informatsioon:

1. Teenuse, mille arendamiseks on teenusedisaini protsessi kasutatud, tutvustus (maksimaalselt 2 A4 lk,)
2. Kirjeldage täpset probleemi, mida hakati lahendama

Aastaid on olnud Eestis probleemiks see, et väike- ja projektiteatritel, aga ka gastrolleerivatel truppidel on puudunud Tallinnas võimalused oma lavastusi välja tuua professionaalset (a'la suurte repertuaariteatrite) teatrikeskkonda ja lavatehnikat kasutades. Väike- ja vabakutselised teatrid maadlesid erinevate probleemidega: lava ja prooviruumide puudus, vähene turundus- ja välissuhtluslane võimekus, mängu- ja enesetäiendusvõimaluste nappus jne.

Võtsime eesmärgiks üles ehitada uute teenuslahendustega rikastatud etenduskunstide keskus, mis pakuks era- ja projektiteatritele ning vabatruppidele esinemispindu, tehnikat ja erinevaid tugiteenuseid (turundus, kommunikatsioon, välissuhtlus jne). Vaba Lava rahvusvahelise avaliku konkursi baasil loodi uudne kuraatorprogramm - unikaalne etenduskunstide rendi- kui produktsioonimajana teenus (vt uue hooaja kuraatorprogrammi tutvustust: <http://vabalava.ee/esitatoo/>).

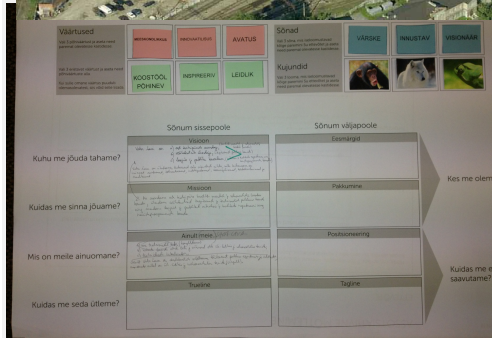
3. Disainiprotsessi lühikirjeldus: selgitage ja illustreerige disainiprotsessi algusest lõpuni:
 - Milliseid teenusedisaini meetodikaid ja tööriistu kasutati?
 - Kuidas kasutajad on olnud protsessi kaasatud?
 - Kuidas teenusekontseptsiooni kasutajatega testiti?
 - Tooge visuaalseid näiteid protsessi erinevatest osadest ja lõplikust teenusest (kuni 10 fotot)

Kasutasime turu probleemanalüüsi ja võimaluste, konkurentide kaardistamise ja *stakeholder mapping*, tarbijate tüpologiseerimise ning uue teenus-lahenduse visioneerimise meetodikaid. Aga ka brändi positsioneerimise ja DNA planeerimise mudelit.

Kõige aluseks oli tulevaste kasutajate probleemide ja vajaduste kaardistamine - milliste probleemidega kimpus, millest on vajaka, millised oleksid ootused loodavate teenuste suhtes, milline oleks teenuste eest tasumisvalmidus, mis hinnatasemel jne.

Hilisemate potentsiaalsete kasutajate tuumik (erinevad etendusorganisatsioonid) ja Eesti riik (Kultuuriministeeriumi kaudu) kaasati uue algatuse asutajateringi. Eraldi tegeleti nimesponsorile (hilisem Starman) väljundipaketi disainimisega.

Teenusekontseptsiooni arendades testiti mõttekäike ja lahenduskontseptsiooni pidevalt, seda vastavalt vajadusele arendades või ümber disainides. Selleks korraldati vastavasisulisi mõttekodasid ja F2F konsultatsioone.



4. Milline on olnud projekti mõju?

- Kuidas disain on teenusele väärtust lisanud?
- Milline on otsene kliendikasv? Kasu organisatsioonile?
- Äriline kasu?
- Kasu ühiskonnale või kogukonnale?

Vaba Lava startis sügisel 2014 uue teenuskontseptsiooniga üle ootuste hästi. Uut etenduskunstide keskust külastas esimese tegevushooaja (2015) jooksul 55 000 inimest (sh. 49% teater, 24% kontserdid, 15% muud kultuuriüritused ja 12% firmaüritused). Väljundi leidis 212 etendust (eri üritusi kokku 314), mille taga oli 55 kodu- ja välismaist truppi (sh USA-st, Hiinast, Inglismaalt jne.). Need numbrid on tänini kasvutrendis.

Esimese hooaja ideekonkursile laekus projektiteatritelt, vabatrupidelt ja vabakutselistelt loojatelt rekordarv taotlusi, ühtekokku 244, sealjuures 43 taotlust Eestist ja 201 taotlust välismaalt. Taotlusi esitati pea kõikidest Euroopa riikidest, lisaks USA-st, Brasiiliast, Hiinast, Jaapanist ja Austraaliast (ühtekokku 35 riiki).

Kliendid väärtustasid uut, Eestis unikaalset teenuslahendust - leida väljund publikuni koos tervikliku lavastusala organisatoorse korraldusega - kõrgelt. Juba esimese tegevusaasta tulemusena jõuti kasumisse (mis kultuuriasutuste puhul harvaesinev nähtus).

Kultuurisõbrad olid saanud uue atraktiivse teatrimaja, Telliskivi loomelinnak olulise võtmerentniku, etenduste korraldajad uue kaasaegsete teenustega rikastatud mängupaiga. Riigi tasandilt vaadates oli tegemist märgilise eraviisilise algatusega, millega koostöös loodi uus pakkumine turule - Tallinn sai üle 100 aasta uue teatrimaja.

5. Kliendi/kasutaja tagasiside.

- Tooge reaalne näide kliendi tagasisidest (tsitaat, FB kommentaar, e-mail, intervjuu vms)

Produtsent Eva Saare (Jazzkaar) kiri:

Esiteks suur-suur aitäh Sulle ja teie meeskonnale suure panuse eest Jazzkaare õnnestumisse! Erilised tänud Eerole, kes alati naertades meie kõige väikeste ja suuremate muredega kohapeal tegeles.

Oleme nüüd maikuus festivali kokku võtnud ja mõtleme juba vaikselt järgmise aasta programmile. Festivali külastas kokku 24 000 muusikasõpra - jälle festivali publikuarvu rekord.

6. Kataloogi ja näituse jaoks lühike kokkuvõtte kogu projektist (kuni 1000 tähemärki eesti ja inglise keeles kokku). Kontrollküsimus: kas kujutatu ja kirjeldatu on tavainimesele lugedes 5 minutiga arusaadav?

Projekti kokkuvõtte:

Aastaid on olnud Eestis probleemiks see, et väike- ja projektiteatritel, aga ka gastrolleerivatel truppidel on puudunud Tallinnas võimalused oma lavastusi välja tuua professionaalset teatrikeskkonda ja lavatehnikat kasutades. Väike- ja vabakutselised teatrid maadlesid erinevate probleemidega: lava ja prooviruumide puudus, vähene turundus- ja välissuhtlusala võimekus, mängu- ja enesetäiendusvõimaluste nappus jne.

Võeti eesmärgiks üles ehitada uute teenuslahendustega rikastatud etenduskunstide keskus, mis pakuks era- ja projektiteatritele ning vabatruppidele esinemispindu, tehnikat ja erinevaid tugiteenuseid (turundus, koolitus, kommunikatsioon, välissuhtlus jne). Loodi ka uudne kuraatorprogramm.

Vaba Lava startis sügisel 2014 uue teenuskontseptsiooniga üle ootuste hästi. Uut etenduskunstide keskust külastas esimese tegevushooaja (2015) jooksul 55 000 inimest. Väljundi leidis 212 etendust (eri üritusi kokku 314), mille taga oli 55 kodu- ja välismaist truppi. Need numbrid on tänini kasvutrendis.

English Summary:

Vaba Lava's goal was to build a center for performing arts enriched with new service design solutions that would offer private and project theatres stages, technologies and different supportive services like communication, marketing, PR etc.

A unique and contemporary curator program was created that is popular in the whole world: 244 applications were submitted to the 2015/2016 season's competition - 43 from Estonia and 201 from countries around the world.

Vaba Lava also offers educational programs both for professionals and the public. Vaba Lava started with better results than expected: 55 thousand people visited the new performing arts' center in the first season in 2015. Clients highly value the new service solution of offering an output to the public with a whole organizational arrangement at hand.

This is a significant civil initiative that has resulted in a new theatre house for Tallinn after more than 100 years, an attractive place to participate in and hold events.