

Otteita Vellamon digitaalisen asiakaskokemuksen kehittämisestä

Yhteenveto 1.2.2019 Pentagon Design,
muokattu versio Merikeskus Vellamo

Sisällys

1. Museoalan keskeisiä tulevaisuuden teemoja ja trendejä

2. Vellamon digivisio

3. Yleiskuva tiekartasta 2024

4. Digitaalinen tarinankerronta

5. Linkkejä ja luettavaa

Digitaalisen asiakaskokemuksen kanavat museossa

Digitaalinen asiakaskokemus on osa kokonaisvaltaista asiakaskokemusta museossa. Se muodostuu monen eri kanavan kautta.



1. Museoalan keskeisiä tulevaisuuden teemoja ja trendejä

Digitaalisen asiakaskokemuksen rakentamisen uudet mahdollisuudet

1 Rohkea maailmanmuuttaja ja luotettava tiedonlähde

Mistä on kyse?

Museoiden rooli neutraaleina ja luotettavina tiedonlähteinä sekä yhteiskunnallisiin keskusteluihin syvällistä ymmärrystä tuovina tahoina tulee oletettavasti kasvamaan tulevaisuudessa. Useat museot ottavat entistä rohkeammin kantaa yhteiskunnallisiin ilmiöihin ja mahdollistavat moniäänisen keskustelun ajankohtaisten aiheiden ympärillä. Museoiden erityisvahvuutena on kulttuuriperintö, joka toimii voimavarana yhteiskunnan uusiutumiselle ja positiivisille kehityskuluille.

Mitä mahdollisuuksia tarjoaa digitaalisen asiakaskokemuksen kehittämiseksi?

Merkitykselliset ja ajankohtaisiin ilmiöihin syvyyttä tuovat sisällöt jättävät vahvan muistijäljen niin perinteisin kuin digitaalisin keinoin kerrottuna. Ne ovat keskeinen osa digitaalista asiakaskokemusta ja sen vahvistamista. Museoilta odotetaan yhä enemmän proaktiivista näkymistä ja kuulumista somessa ja erilaisilla digitaalisilla keskustelufoorumeilla.

Esimerkkejä museokentältä ja muualta:

MoMA ottaa kantaa politiikkaan kuratoinnin kautta.

Linkki artikkeliin

<https://www.nytimes.com/2017/02/03/arts/design/moma-president-trump-travel-ban-art.html>

2 Elinikäinen oppiminen ja innostava oivalluttaminen

Mistä on kyse?

Museot ovat toimineet aina oppimisympäristöinä ja oppimiskokemukset keskeisenä asiakaskokemuksen rakentajina. Museon ja sen kävijöiden suhde nähdään yhä enemmän vastavuoroisena oppimisprosessina, jossa uudet oppimisen muodot kuten omakohtainen oivalluttaminen ja ilmiöoppiminen toimivat hyvinä lähtökohtina museokokemusten ja näyttelyiden rakentamiselle kaikenikäisille kävijöille. Samalla asiantuntijuus eri aiheista laajentuu myös museon ulkopuolella.

Mitä mahdollisuuksia se tarjoaa digitaalisen asiakaskokemuksen kehittämiselle?

Esimerkiksi pelillistäminen, digitaalinen tarinankerronta ja "oppimislaborat" voivat syventää ja laajentaa oppimista ja mahdollistaa itseohjautuvan oppimiskokemuksen. Keskeistä on, että digiratkaisut suunnitellaan oppimiskokemuksen- ja prosessin ehdoilla, ei teknologia edellä.

Esimerkkejä museokentältä ja muualta:

Digitaalinen käyttöliittymä mahdollistaa kurkistamisen sarkofagin sisälle.

Linkki artikkeliin

<https://www.fastcompany.com/3028219/museum-invites-visitors-to-unwrap-a-mummy-virtually>

3 Avoimuus ja ”hackattavuus”

Mistä on kyse?

Museokentän muutosta on vauhdittanut viime vuosina kulttuuriperinnön avoimeksi ja saavutettavaksi tekeminen ja siihen liittyvät *open source* ja *commons*-ajattelun periaatteet. Odotusarvona on yhä enemmän, että kulttuuriperintö on avointa ja ”hackattavaa” eli siitä voidaan luoda uusia tulkintoja ja teoksia. Samalla museoiden odotetaan toimivan avoimena alustana yhteiselle toiminnalle. Museoiden uudet, usein digiratkaisuja hyödyntävät ”maker spacet” ja ”labit” sekä monialainen yhteistyö esimerkiksi yliopistojen ja yritysten kanssa toimivat tästä hyvänä esimerkkinä.

Mitä mahdollisuuksia se tarjoaa digitaalisen asiakaskokemuksen kehittämiselle?

Digitaalisuus mahdollistaa kokoelmien avaamisen koko laajuudessaan suurelle yleisölle. Myös museoiden toimintaa ja palveluita voidaan kehittää sekä sisältöjä tuottaa ja kuratoida yhdessä eri tahojen kanssa. Keskeistä avoimen kulttuuridatan hankkeissa ovat merkitykselliset sisällöt ja teemat, joihin data liittyy sekä prosessin innostava fasilitointi.

Esimerkkejä museokentältä ja muualta:

Spark lab on erityisesti lapsille suunnattu Tekemisen ja tutkimisen alusta.

Linkki <http://www.sparklab.qm.qld.gov.au/>

4 Moniääninen yhteisöllisyys ja yhteistyö

Mistä on kyse?

Neutraalina, kaikille avoimena, turvallisena ja saavutettavana tilana museot mahdollistavat monenlaisten yhteisöjen yhteen tuomisen ja yhteistyön edistämisen yli rajojen. Museot voivat edistää empatiaa eri ryhmien ja näkökulmien välillä ja tarjota mahdollisuuksia kohdata muita kulttuureja. Moniääniset tulkinnat rikastavat yhteistä kulttuuriperintöä ja tekevät siitä relevanttia ja resonoivaa mahdollisimman isolle yleisölle.

Mitä mahdollisuuksia se tarjoaa digitaalisen asiakaskokemuksen kehittämiseksi?

Digitaalista asiakaskokemusta on hyvä ajatella yksittäisen kävijäkokemuksen ohella myös yhteisöllisestä näkökulmasta. Parhaimmillaan digitaalisuus toimii yhteisöjä yhteen tuovana tahona niin online kuin offline -ympäristöissä. Se mahdollistaa esimerkiksi moniäänisten tulkintojen näkyväksi tekemisen ja jakamisen some-kanavissa.

Esimerkkejä museokentältä ja muualta:

Tate Modernin näyttely juhlisti homoseksuaalisuuden osittaisen diskriminaation 50-vuotisjuhlapäivää.

Linkki <https://www.tate.org.uk/whats-on/tate-britain/exhibition/queer-british-art-1861-1967>

5 Personoidut sisällöt ja omakohtainen kokeminen

Mistä on kyse?

Museo voi tarjota identiteettiä ja itsereflektiota rikastavan oppimiskokemuksen ja tilan ja ajan pysähtyä miettimään merkityksellisiä kysymyksiä ja sisältöjä. Parhaimmillaan digitaalisuus mahdollistaa jokaiselle kävijälle näyttelyn ja sisältöjen omakohtaisen ja itseohjautuvan kokemuksen.

Mitä mahdollisuuksia se tarjoaa digitaalisen asiakaskokemuksen kehittämiselle?

DNA- testien mahdollistaessa syvemmän ymmärryksen omista juurista ja suvun historiasta herää myös identiteettiin ja itseymmärrykseen liittyviä uusia kysymyksiä – museot voivat tarjota digitaalisten tietokantojen ja avoimen datan avulla ihmisille mahdollisuuden uusiin oivalluksiin ja identiteetin rakentamiseen kulttuuriperinnön avulla. Lisäksi digitaalisuus mahdollistaa esimerkiksi näyttelyn kokemuksen personoidusti ja omien valintojen johdattamana, sekä oman jäljen ja äänen jättämisen osaksi tulevien kävijöiden näyttelykokemusta.

Esimerkkejä museokentältä ja muualta:

Räätälöityvä artikkeli on jokaiselle lukijalle erilainen.

Linkki <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000005064300.html>

6 Useat todellisuudet ja monipaikkaisuus

Mistä on kyse?

Lisätyt todellisuudet (AR), sekoitetut todellisuudet (MR) ja keinotodellisuudet (VR) ovat muuttaneet pysyvästi käsitystämme ajasta, tilallisuudesta ja todellisuuden luonteesta. Ne tarjoavat mahdollisuuden uudenvälisiin immersiiivisiin kokemuksiin osana museovierailua. Samalla käsitys museoiden tilasta on laajentunut ja yhä useampi museo toimii seiniensä ulkopuolella esimerkiksi toteuttamalla pop-up toimintaa eri teemojen kannalta relevanteissa paikoissa

Mitä mahdollisuuksia se tarjoaa digitaalisen asiakaskokemuksen kehittämiselle?

Museot voivat tehostaa sisältöjen ja tarinoiden kokemista eri todellisuuksien kautta. Tärkeää kokonaiskokemuksen kannalta on, että VR- ja AR-sovellusten sisällöt ja kokemukset liittyvät saumattomasti muihin sisältöihin. Museoiden näyttelyiden etäkokeminen tai toimintaan osallistuminen ilman fyysistä läsnäoloa mahdollistaa kaikille pääsyn kulttuuriperinnön äärelle.

Esimerkkejä museokentältä ja muualta:

NYC:n Metropolitanin museon 360-virtuaalisäilytö tarjoaa uuden näkökulman ikonisiin tiloihin.

Linkki <https://www.metmuseum.org/art/online-features/met-360-project>

7 Elämyksellinen tarinan-kerronta

Mistä on kyse?

Digitaalinen tarinankerronta mahdollistaa tehokkaan muistijäljen jättämisen ja herättää faktat ja sisällöt eloon ennennäkemättömällä tavalla. Kulttuuriperintö on loputon aarreaitta, joka toimii alustana merkityksellisten tositarinoiden kertomiselle. Sitä voidaan tehostaa luovasti esimerkiksi tuomalla yhteen tiedettä ja taidetta. Digitaalisessa tarinankerronnassa voidaan hyödyntää tehokeinona esimerkiksi pelillistämistä, ja herättää jo kadonneet tarinan paikat ja henkilöahomot uudelleen eloon.

Mitä mahdollisuuksia se tarjoaa digitaalisen asiakaskokemuksen kehittämiselle?

Tarinat ja elämykset kiinnostavat ja innostavat kaikenikäisiä ja lisäävät myös mahdollisuuksia tavoittaa kävijöitä, jotka eivät muuten viihtyisi museossa. Näyttäviä ja elämyksellisiä kokemuksia, kuten osallistavia installaatioita jaetaan usein myös some-kanavissa ja ne saattavat nousta näyttelyiden vetonauloiksi.

Esimerkkejä museokentältä ja muualta:

NYC:n kaupungin museon uusi osallistava ja vahvasti digitaalinen perusnäyttely.

Linkki <http://localprojects.com/work/mcny-new-york-at-its-core>

Sanastoa

AR eli Augmented reality (suom. Lisätty todellisuus)

lisätty todellisuus on avoin ja osittain immersiiivinen kokemus, joka tuo virtuaalisia asioita käyttäjän todelliseen maailmaan lisäkerroksena (yleensä alypuhelimien tai padin kameran kautta).

VR eli Virtual reality (suom. Virtuaalitodellisuus)

Suljettu virtuaalimaailmaan rakennettu immersiiivinen kokemus (yleensä VR-lasien avulla koettavissa) joka vie käyttäjän kokonaan erilliseen maailmaan, jossa voi olla myös ääni ja liike mukana.

MR eli Mixed reality (suom. yhdistetty todellisuus)

Sekoitus todellista ja virtuaalimaailmaa, jossa fyysiset ja digitaaliset asiat ovat olemassa yhtä aikaa ja pystyvät kommunikoimaan keskenään.

Pelillistäminen

Pelien periaatteiden, dynamiikan ja mekaniikan soveltamista eri ympäristöihin, kuten erilaisiin verkkopalveluihin tai opetustilanteisiin.

Commons

Yleistermi jaetuille sisällöille, jotka ovat vapaasti eri osapuolien käytettävissä ja muokattavissa.

Open source (suom. avoin lähdekoodi)

Tietokoneohjelmien tekemisen tapa, jotka tarjoaa käyttäjälle mahdollisuuden tutustua ohjelman lähdekoodiin ja muokata sitä omien tarpeidensa mukaisesti. Vapaus käyttää ohjelmaa mihin tahansa tarkoitukseen ja kopioida ja levittää sekä alkuperäistä että muokattua versiota.

Maker's space

Työtila, tyypillisesti koulussa, kirjastossa tai muussa julkisessa tilassa, jossa voi tehdä, kokeilla ja jakaa erilaisia ideoita erilaisia laitteita ja tekniikoita hyödyntäen. Tila on avoin kaikille, varusteet voivat sisältää mm. 3D tulostimia, laserleikkureita, cnc-jyrsijöitä, ompelukoneita jne.

Häkkääminen / Hackaton

Tehdä teknologian avulla asioista parempia rajoituksista piittaamatta.

Sanoista "hack" ja "marathon" muodostuva "hackathon" tarkoittaa intensiivistä lyhytkestoista tapahtumaa, jonka aikana joukko eri alojen ihmisiä kokoontuu yhteen suunnittelemaan ja toteuttamaan yhteistyön voimin erilaisia projekteja, yleisimmin ohjelmistoja tai sovelluksia. Kulttuurialan hackathoneissa voidaan toteuttaa erilaisia taide- ja kulttuuriteoksia tai -palveluita

2. Vellamon digivisio

Vellamon tarkoitus ja tavoitteet suhteessa digitaaliseen asiakaskokemukseen

Vellamon digitaalisen asiakaskokemuksen visio:

Tarjoamamme merkitykselliset sisällöt ja niitä tukevat digitaaliset ratkaisut rikastavat vierailukokemusta ja jättävät vahvan muistijäljen. Ne toimivat parhaimmillaan yhteisinä, elämyksellisinä oppimiskokemuksina lisäten ymmärrystä niin historiasta kuin ajankohtaisista ilmiöistä.

Vellamon digitaalisen asiakaskokemuksen ankkurit:

- ⚓ Merkitykselliset sisällöt, jotka parantavat asiakkaan arkea ja ymmärrystä ajankohtaisista ilmiöistä
- ⚓ Enemmän vuorovaikutusta asiakkaan kanssa
- ⚓ Perustana asiakkaan tarve
- ⚓ Avoin data: museoiden ydin kaikkien yhteiseksi
- ⚓ Koskettaminen tunteiden kautta
- ⚓ Vierailukokemuksen rikastaminen
- ⚓ Sosiaalinen & yhteinen kokemus
- ⚓ Kokonaisvaltaisuus
- ⚓ Tarkoitus ensin, toteutus/tekniikka sitten

3. Yleiskuva tiekartasta 2024

Tasokohtaiset hankkeet

I-taso	Strategia Osaamisen kehittäminen (tiekartta sisältää näistä kaikista erilliset tarkennukset) Sisältöstrategia
II-taso	Ratkaisut Some 2.0 Vellamo-kanava
III-taso	Keinovalikoima Vellamo-kanavan keinot Karttapohjaiset palvelut Avoin data Wikipedia Tila/opastusvarausjärjestelmä ja verkkokauppa Livestriimaus Palautejärjestelmä Uutiskirje

Lyhyt kuvaus:

Uuden teknologian käyttö haastaa työyhteisön ja yksilöiden kyvyn oppia ja uudistua. Vellamon digitaalinen asiakaskokemus ei kehity, elleivät ehdotetut toimenpiteet siirry luontevaksi osaksi kaikkien jokapäiväistä työtä. Jotta tällainen muutos on mahdollinen, tarvitaan sekä uuden toiminnan oppimista että vanhasta toimintatavasta luopumista.

Hyöty organisaatiolle/asiakkaalle:

Digitaalisen asiakaskokemuksen kehittämiseen liittyvät toimintatavat ovat siirtyneet osaksi arjen työtä. Vellamossa vallitsee yhdessä oppimiseen ja osaamisen jakamiseen kannustava kulttuuri. Toisilta oppimista edistetään esimerkiksi mentoroinnin ja työparityöskentelyn avulla. Digitaalisten työvälineiden käyttöön järjestetään myös koulutusta.

Koulutukset tärkeänä osana osaamisen kehittämistä:

- Nettisivukoulutukset 2019, myös Vellamo-kanavan näkökulmasta
- Verkkosisältöjen tuottamisen näkökulmasta: sisältöstrategia-ajattelun tuntevan verkkotoimittajan koulutus sisältöjä tuottavalle henkilökunnalle & eri medioiden vaatima koulutus
- Wikipedia-koulutus
- varausjärjestelmäkoulutus asiakaspalveluyksikkö & asiakasrajapinta
- Katso tarkemmat sisällöt seuraavilta sivuilta -> (sisäisessä versiossa käyty läpi II- ja III-tasot, poistettu julkisesta versiosta)

4. Digitaalinen tarinankerronta

Suunnitteluohjeet tulevia näyttelyitä varten.

Näyttelyitä suunniteltaessa digitaalisen tarinankerronnan ja sen mahdollisuuksien huomioiminen on yksi osa onnistuneen näyttelyelämyksen luomista.

Seuraavilla sivuilla on kirjattu ohjeita näyttelyiden digitaalisten elementtien suunnittelua helpottamaan. Näitä elementtejä voivat olla mm. VR/AR/MR toteutukset, erilaiset interaktiiviset ratkaisut, elämykselliset projisoinnit, interaktiiviset ja tietoa syventävät kosketusnäytöt, pelilliset elementit jne. Mukana on myös tarkastuslista, joka kaikkien digitaalisten elementtien tulisi täyttää.

Loppuosasta löydät ideapankin, johon on kerätty hankkeen varrella syntyneitä ideoita digitaalisen tarinankerronnan mahdollisuuksista Vellamossa.

Suunnitteluohjeet näyttelyiden digitaalisille tarinankerronnalle

1 Suunnittele osana kokonaisuutta

Määritä ensin konsepti kirkkaaksi ja vasta sen jälkeen hahmottele yksittäisiä toteutustapoja ja teknisiä ratkaisuja. Digitaaliset elementit näyttelyssä ovat aina osa kokonaisuutta.

2 Pidä kävijäkokemus keskiössä

Mieti kokemuksen muodostuminen kävijän näkökulmasta. Mitä kyseisellä osuudella halutaan tavoittaa? Onko tavoitteena herättää tunteita vai syventää tietoperustaa? Tunnista missä kohdissa digitaaliset elementit voisivat tuoda lisä-arvoa.

3 Kartoita keinot ja kumppanit

Kun tiedät minkälaista kokemusta tavoittelet, pohdi millä keinoilla se saataisiin parhaiten onnistumaan. Toimisiko AR tai VR toteutus tässä hyvin, vai kenties interaktiivinen kosketusnäyttö? Ota keskusteluun ja ideointiin mukaan kyseisen aihealueen asiantuntijat.

Suunnitteluohjeet näyttelyiden digitaalisille tarinankerronnalle

4 Muista kriittinen tarkastelu

Perustele, mikä tekee digitaalisesta kerronnasta parhaan vaihtoehdon tietyssä kohdassa. Voisiko saman kokemuksen välittää myös muilla kenties helpommin toteutettavilla keinoilla? Muista, että erilaiset kerronnan tavat luovat kiinnostavuutta ja rikkautta näyttelyn sisälle. Varmista, että ratkaisu läpäisee tarkastuslistan (kts. seuraava sivu).

5 Varmista helppokäyttöisyys

Tarkastele ja testaa ratkaisua suunnittelun edetessä. Eläydy erilaisten kävijöiden rooliin. Mieti, mitkä ovat potentiaalisesti hankalia kohtia, miten niitä tulisi parantaa.

6 Jaa hyvä käytännöt

Kun olet todennut jonkun asian toimineen erityisen hyvin, kerro siitä kollegoille ja jaa kokemuksia. Myös epäonnistumisten jakamisesta on hyötyä – toiset voivat välttää astumasta samoihin sudenkuoppiin.

Tarkistuslista: Digitaalinen tarinankerronta

Vellamon näyttelyissä...

... on

- ☐ Saumaton osa näyttelykokonaisuutta
- ☐ Ennen kokemattoman elämyksellistä
- ☐ Jotain mitä ei muilla välineillä voida saavuttaa
- ☐ Toimivaa, helppokäyttöistä ja saavutettavaa
- ☐ Sosiaalinen ja jaettava kokemus

... ei ole

- ☐ Teknologia edellä tehty
- ☐ Päälle liimattua tai vailla tarkoitusta
- ☐ Hankala käyttää
- ☐ Paljon opettelua vaativaa
- ☐ Rajattu yksilökokemus

5. Linkkejä ja luettavaa

Linkkejä ja luettavaa

Kattava katsaus museoalan trendeihin NEMO:n tilauksesta:

[https://www.ne-mo.org/fileadmin/Dateien/public/Activities_2017-2021/Training_Courses/2017 FR Paris/We Are Museums - Trends and prospects for 2018-min.pdf](https://www.ne-mo.org/fileadmin/Dateien/public/Activities_2017-2021/Training_Courses/2017_FR_Paris/We_Are_Museums_-_Trends_and_prospects_for_2018-min.pdf)

Tutkija Oonagh Murphyn puheenvuoro otsikolla “Redefining the Museum for a Digital Age”:

<https://vimeo.com/267817765>

Center for the future of museums:in katsaus tulevaisuuden skenaarioihin museoiden näkökulmasta:

<https://www.aam-us.org/wp-content/uploads/2018/07/Download-TrendsWatch-2018.pdf>

Genslerin raportti osallistamisesta museoissa:

https://www.gensler.com/uploads/document/395/file/gensler_museum-research-interim-report.pdf