

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



 **CITYDRIVERS**

Teemme luovan osaamisen
myynnistä ja ostamisesta helppoa

Koordinaattori:



Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman CityDrivers-projektin (S21030) loppujulkaisu.

Copyright © tekijä ja Laurea-ammattikorkeakoulu 2019
CC BY-SA 4.0

ISSN-L 2242-5241
ISSN 2242-5225 [verkko]
ISBN 978-951-799-527-6 [verkko]

Toimintalinja: 4. Koulutus, ammattitaito ja elinikäinen oppiminen

Osatoteuttajat:



Eriytystavoite: 9.2. Kasvu- ja rakenne- muutosalojen koulutuksen tarjonnan ja laadun parantaminen

CityDrivers on toukokuun 2017 ja elokuun 2019 välisenä aikana toteutettu Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittama projekti, joka tekee luovan osaamisen ostamisesta ja myynnistä vaivatonta laajentamalla alan toimijoiden ammatillista osaamista maksuttoman palvelumuotoilukoulutuksen avulla.

Digitalisoitumisen myötä tuotteiden ja palveluiden suunnittelun lähtökohdaksi on



tullut ihminen tuotteen loppukäyttäjänä ja palvelun asiakkaana. Käyttäjälähtöinen suunnittelu ja palvelumuotoilu vaativat uudenlaista osaamista:

Tässä työssä pitää päästä lähelle erilaisia ihmisiä ja voittaa heidän luottamuksensa. Lisäksi tarvitaan analyttisyyttä, luovuutta, liiketoimintaosaamista ja visualisointitaitoja, jotta louhituista tiedonsirpaleista syntyy toimivia palveluja ja kannattavaa liiketoimintaa. (Palvelumuotoilujohtaja Mikko Koivisto, Hellon)



Graafinen suunnittelu:

Vinkeä Design oy, Petri Hurme

Valokuvat:

Tiina Ikkonen, Adobe Stock

Kuvitus:

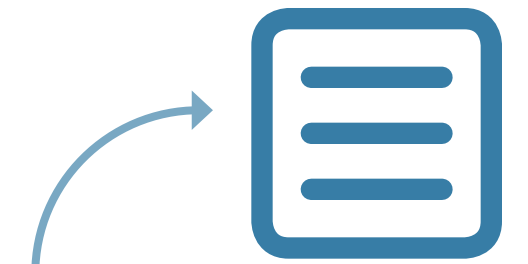
Petri Hurme, Katariina Silvola ja Teemu Rosenqvist

Video ja animaatio:

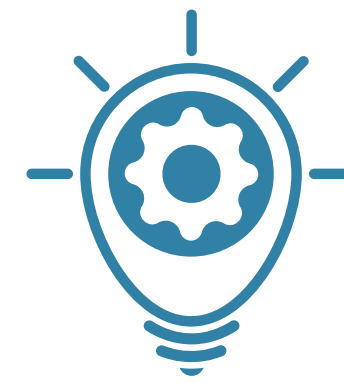
Teemu Rosenqvist, Roosa Lehtonen, Arvi Toivonen, Same-eYes Oy, Cuckoo-Tiimi, Vantaan Energia -Tiimi, Niini-tiimi, Co-opolis osuuskunta



Tämä nappi
merkitsee
ulkoista
videolinkkiä



Tästä napista
pääset
sisälly-
luetteloon.



Sisällys

CityDrivers – Miksi, kenelle ja miksi juuri nyt?.....	4
CityDrivers-projektin tehtävät ja tavoitteet.....	8
Koulutettujen esittely.....	12
Koulutusten rakenne ja sisällöt.....	26
Foorumit, yleisesittely.....	35
Luovan osaamisen hankinta.....	40
CityDrivers-koulutuksen aikana toteutetut toimeksiannot.....	43
Koulutuksen jälkiarviointi.....	57
Johtopäätökset ja kehittämissuhteukset.....	69
CityDrivers-hankkeen kouluttajat/tiimi.....	70



CityDrivers – Miksi, kenelle ja miksi juuri nyt?

Yhteiskunnalliset muutokset muovaavat luova alaa

CityDrivers-hankkeen taustalla on kaksi merkittävää yhteiskunnallista muutosta. Osana Suomen elinkeinoelämän murrosta luovien alojen toimiala on monipuolistunut, ja luovan talouden merkityksen kasvu on aiheuttanut muutospaineita työelämän kehittämiselle ja koulutukselle.

Samaan aikaan suunnittelu- ja muotoilualalla painopiste on siirtynyt tuotteiden suunnittelusta yhä enemmän asiakas- ja käyttäjäkeskeiseen palvelujen suunnitteluun. Innovaatioiden edistämisen kannalta on tärkeää huolehtia siitä, että eri toimialojen kohtaamisille on tilaa ja mahdollisuuksia, sillä luovat alat vaikuttavat kansantaloudessa kolmella tavalla¹:

¹ Luovat alat Toimialaraportti Timo Metsä-Tokila 7/2013 TEM:n ja ELY-keskusten julkaisu

- **Luovan osaamisen perustalle syntyy uutta itsenäistä liiketoimintaa**
- **Luova osaaminen auttaa muita toimialoja parantamaan tuotteitaan ja palveluitaan**
- **Luovan osaamisen parempi hyödyntäminen lisää koko maamme kilpailukykyä**

Kilpailukyvyn parantaminen on tärkeää myös kansallisella tasolla, koska Suomen osaamiseen perustuva kilpailukyky on viime vuosina heikentynyt verrattuna kilpailijamaihin. Asiakasymmärryksestä ja aineettomasta pääomasta on muodostunut ydin potentiaaliselle kasvulle, joka meillä Suomessa on jäänyt vielä täysimääräisesti lunastamatta. Vastaamalla asiakkaiden ja markkinoiden muuttuviin tarpeisiin luovaa



osaamista hyödyntäen voitaisiin entistä paremmin ja nopeammin edesauttaa innovaatioiden kaupallistamista.

Luovien osaamisen myynnin ja ostamisen haasteet

Selvitysten mukaan työmarkkinoilla ei todennäköisesti ole odotettavissa riittävää kysyntää kaikille luoville osaajille suoraan heidän koulutustaan vastaavassa työssä,

vaan paikka työmarkkinoilla löytyy jatkossa muilla toimialoilla omaa osaamista hyödyntäen¹. Muiden toimialojen yritykset kuitenkin osaavat hyödyntää luovien alojen osaamista vain rajallisesti, vaikka se voisi tuoda heille merkittävää kilpailuetua. Työmarkkinoilla on havaittavissa kysynnän ja tarjonnan välinen kuilu tai tavoittamattomuus, jota voidaan vain osittain

¹ Luovat alat Toimialaraportti Sami Peltola, Matias Ollila, 7/2014
Timo Metsä-Tokila TEM:N JA ELY-KESKUSTEN JULKAISU

selittää puutteellisella kyvyllä kommunikoida luovan osaamisen mahdollisuuksista uudenlaisen kilpailukyvyn tuottamisessa.

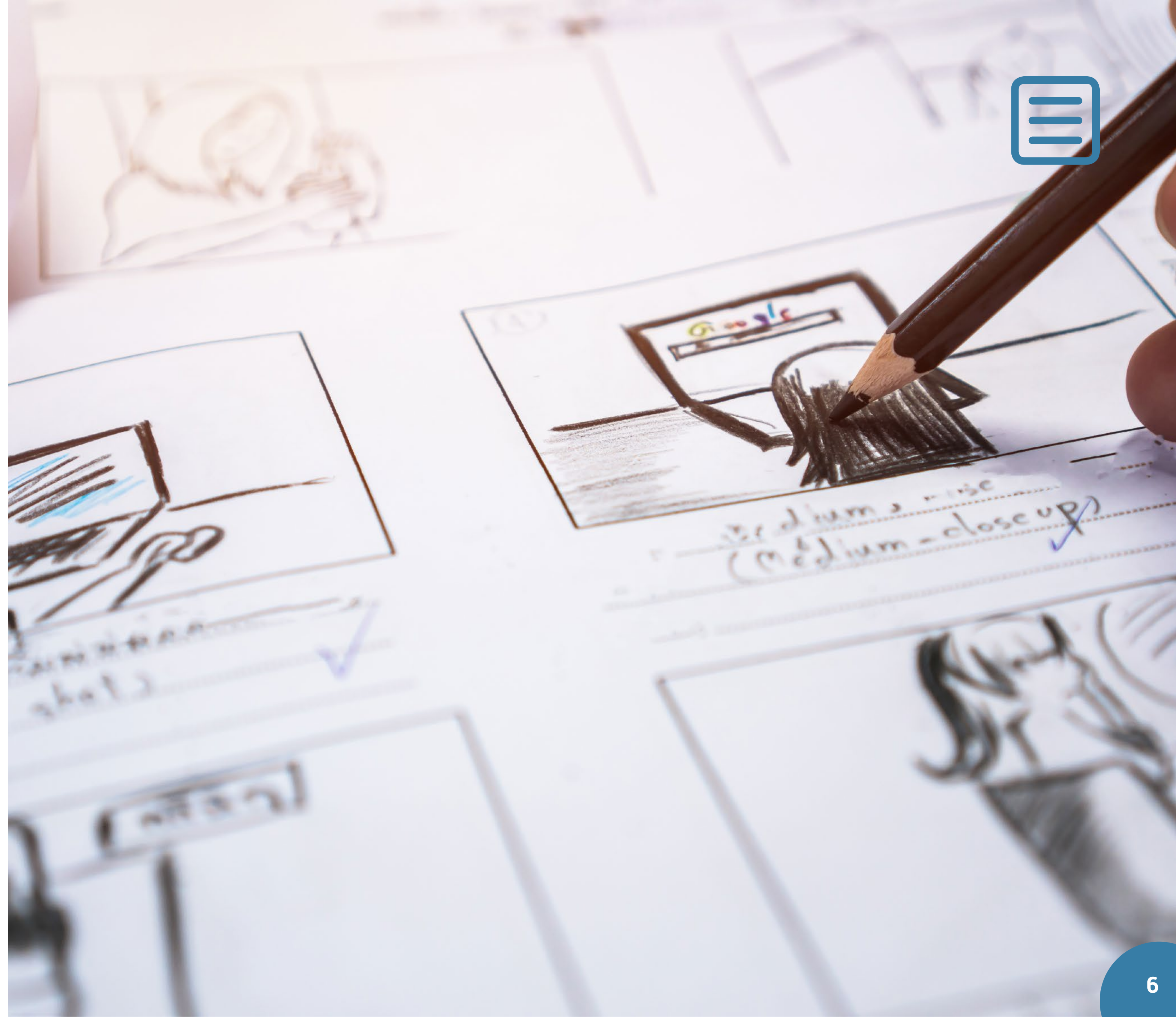
Luovan alan toimintakenttä on hajanainen ja koostuu useista pienistä yrityksistä tai yksittäisistä toimijoista. Suuremmat yritykset saattavat kokea nämä yritykset riskialttiina kumppaneina eikä tilanne pienempien asiakasyritysten kohdalla ei ole sen helpompi, koska näillä yrityksillä

ei ehkä ole taloudellisia resursseja hankkia luovaa osaamista, vaikka sille olisikin selkeästi tarvetta.

Tuotteistamalla oman osaamisensa helpommin ymmärrettäviksi palveluiksi luovan alan ammattilaiset voivat osaltaan helpottaa luovan osaamisen myyntiä ja ostamista. Palveluiden tuotteistaminen ja niiden tunnetuksi tekeminen edellyttää myös liiketoiminta- ja markkinoin-

tiosaamista, jota luovan alan yrityksillä ja yksilöillä on usein niukasti, muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Monipuolisen erityisosaamisen ja liiketoiminnan kehittämisen yhdistäminen on tavoite, jonka saavuttamiseksi tarvitsemme täydennyskoulutusta ja asennemuutosta. Yhteisen kielen löydyttyä luovan osaamisen markkinoilla ostajien ja myyjien on mahdollista nopeasti kehittää asiakaslähtöisiä innovaatioita esimerkiksi innovaatioaseteli-rahoituksen avulla.

Näihin edellä kuvattuihin haasteisiin esitämme tässä julkaisussa ratkaisuja, joita vuosina 2017–2019 toteutetun CityDrivers-hankkeen tuloksena on syntynyt.





Luovien alojen tabut

Tabut ovat asioita, joista tavallisimmin vaietaan tai joista kielletään puhumasta. Tabut estävät näkemästä tulevaisuuden uusia mahdollisuuksia tai muutoksen tarpeita. CityDrivers-koulutukseen osallistuneet luovan alan toimijat listasivat tunnistamiaan luovan alan tabuja osana koulutuksen ennakointiosiota¹.

¹ Tarja Meristö ja Jukka Laitinen Laurea ammattikorkeakoulusta toimivat ennakointiosion kouluttajina

- 1. Luovan alan toimijoiden suhde talouteen:** Joko heitä pidetään haihattelijoina, joilla ei ole menestymisen mahdollisuuksia liikemaailmassa, tai he itse vierastavat kaupallista ajattelua, joka saattaa tuhota luovuuden. Luovan alan taloudellinen tukeminen nähtiin Suomessa olevan surkeissa kantimissa, ala ei ole organisoitunut, luovan alan agentteja ei ole riittävästi, ja järjestökenttäkin on pirstoutunut. Luovan alan toimintaa ei arvosteta niin paljon, että se näkyisi maksettavissa korvauksissa tai palkkauksessa. Alan työehtosopimuksetkin puuttuvat.
- 2. Luovan alan toimijoiden osaaminen:** Luovuus sinällään ei ole vain joidenkin harvojen erityiskyky, vaan se on prosessi, jota voi myös oppia. Luovuuden tai taiteellisuuden piikkiin ei saa laittaa huonoa laatua. Kiire voi johtaa huonoon laatuun eikä tuota välttämättä niitä innovaatioita, mitä työltä odotetaan, mutta luovuuteen ei voi vedota silloin, kun ei pysytä aikatauluissa. On osattava neuvotella projektille aikataulu ja resurssit, jotka mahdollistavat työn tekemisen laadukkaasti. Toisaalta epäonnistumisista pitäisi keskustella ja ottaa oppia, jolloin koko ala kehittyisi. Taloudellisen osaamisen puute näkyy myös puutteellisena hinnoitteluosaamisena.
- 3. Luovien alojen menetelmät ja termit:** Palvelumuotoilun käyttö on luovilla aloilla yleistynyt, mutta termi määritellään tapauskohtaisesti monin eri tavoin. Design-termin käyttöä ei saa kyseenalaistaa, koska "kaikki mikä suunnitellaan on designia". Keskusteluun nostettiin myös uudet työmenetelmät, jotka perustuvat robotiikkaan, tekoälyyn tai virtuaalitodellisuuden hyödyntämiseen: mikä on se ihmisen verraton kyky, jota ei kone eikä koodi tulevaisuudessa korvaa?



Teemu Santonen



Projektipäällikkö Teemu Santonen, Laurea:
Mikä on CityDrivers? (Klikkaa kuvasta auki
videolinkki, kesto 4:48)

CityDrivers-projektin tehtävät ja tavoitteet

Maksutonta koulutusta, seminaareja sekä palvelumuotoilu projekteja

CityDrivers projekti järjesti maksutonta koulutusta, jossa osallistujat perehtyivät

1. palvelumuotoilun teoriaan,
2. prosessiin sekä
3. prosessin eri vaiheisiin liittyviin keskeisiin menetelmiin.

Erilaisten menetelmien avulla harjoiteltiin ja opittiin, miten menetelmät auttavat yrityksiä kehittämään liiketoimintaansa, tuotteitaan ja palveluitaan asiakaslähtöi-

semmäksi. Koulutettavista muodostettiin monialaisia tiimejä, jotka toteuttivat palvelumuotoilu-toimeksiantoja. Toteutusten eri vaiheissa opittuja asioita sovellettiin käytäntöön yhdessä toimeksiantajien, heidän asiakkaidensa sekä muiden keskeisten sidosryhmien kanssa.

CityDrivers-Forum-seminaarisarja kokosi yhteen kansainväliset ja kotimaiset asiantuntijat keskustelemaan luovan osaamisen hyödyntämisestä liiketoiminnan kehittämisessä sekä esitteli kunkin koulutuskokonaisuuden aikana toteutettujen projektien tuloksia.



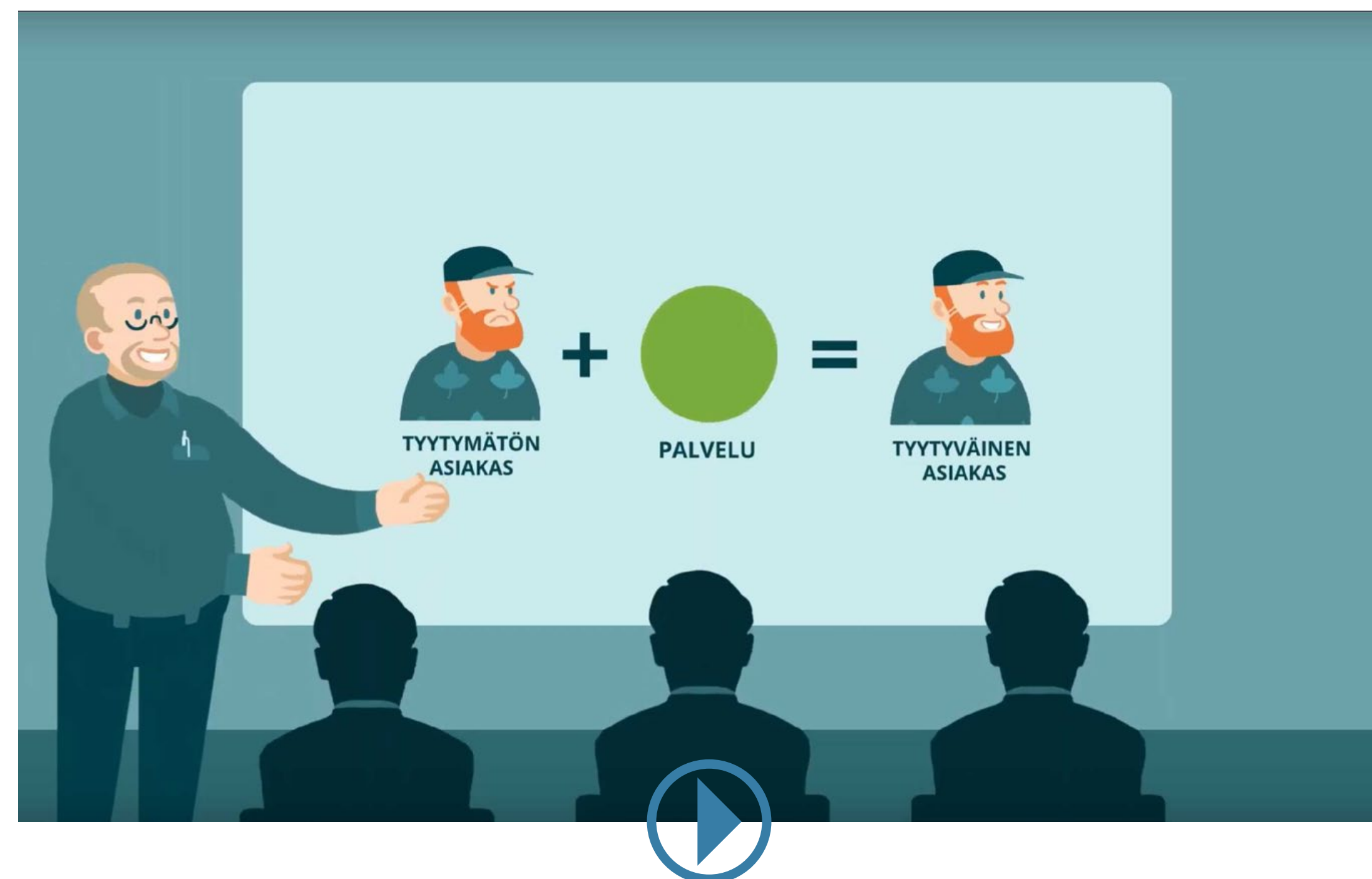
SOPIMUS



Luovien alojen osaajille ja luovan osaamisen ostajille

Ensisijaisen kohderyhmän muodostivat luovien alojen yksityishenkilöt ja yritykset, jotka halusivat omaa osaamistaan päivittämällä löytää uusia työ- ja ansaintamahdollisuuksia muilta toimialoilta. Työ- ja elinkeinoministeriön mukaan luoviin aloihin kuuluvat

1. **media-ala** sisältäen julkaisutoiminta, musiikki, radio, televisio, kirjat, lehdet, audiovisuaalinen ala, peli- ja ohjelmistoteollisuus
2. **taide- ja kulttuuriala** sisältäen esittävä taide, kuvataide ja muu visuaalinen taide, festivaalit, tapahtumat, galleriat, museot sekä käsi- ja taideteollisuus



3. **palvelut** sisältäen muotoilu, arkkitehtuuri, muoti, vaatesuunnittelu, mainonta, markkinointiviestintä, luovat menetöt työelämässä, kulttuurin hyvinvointituotteet ja sekä liikunta- ja elämyspalvelut.

Lisäksi hankkeen kohderyhmään kuuluivat yksityisen ja julkisen sektorin toimijat sekä kansalaisjärjestöt, jotka ovat kiinnostuneet hyödyntämään luovaa osaamista oman toimintansa kehittämisessä.

CityDrivers koulutettavan silmin

- **Opit** palvelumuotoilun periaatteet ja yhteiskehittämisen prosessin vaiheet ja tutustut eri vaiheisiin liittyviin keskeisiin menetelmiin ja lähestymistapoihin.
- **Toteutat** palvelumuotoilu-toimeksiannon, jossa sovellet oppimiasi asioita käytännössä yhdessä monialaisen tiimisi kanssa.
- **Luot** uusia yhteistyösuhteita muihin luovan alan osaajiin sekä potentiaalisiin asiakkaisiin, jotka ovat kiinnostuneita hyödyntämään luovan alan osaajia liiketoiminnan kehittämisessä.
- **Saat tukea ja sparrausta** oman osaamisesi ja liiketoimintasi kehittämiseen, myyntiin, markkinointiin ja rahoittamiseen.
- **Saat todistuksen** osallistumisestasi koulutukseen



Hankkeessa toteutettiin vuosina 2017–2019 koulutusta seuraavilla paikkakunnilla

lokakuu 2017 – helmikuu 2018
Uusimaa 1 (Espoo/Vantaa)

helmikuu 2018 – toukokuu 2018
Pirkanmaa (Tampere)

elokuu 2018 – marraskuu 2018
Kymenlaakso (Kouvola)

tammikuu 2019 – huhtikuu 2019
Uusimaa 2 (Espoo/Vantaa)

Koulutuksen toteuttajat Laurea AMK, TAMK, Xamk ja Ornamo ry

Laurea ammattikorkeakoulu toimi projektin koordinaattorina sekä vastasi palvelumuotoilu-koulutuskokonaisuuden suunnittelusta, toteutuksesta ja arvioinnista sekä alueellisten toimeksiantojen toteuttamisesta pääkaupunkiseudulla.

Tampereen (TAMK) ja Kaakkois-Suomen (Xamk) ammattikorkeakoulut vastasivat alueellisten pilottien suunnittelusta, toteutuksesta ja arvioinnista sekä koulutuksen ja seminaarien järjestämisestä Pirkanmaalla ja Kaakkois-Suomessa.

Muotoilualan asiantuntijajärjestö Ornamo ry (Ornamo) toimi hankkeessa valtakunnallisena luovien hankintojen kouluttajana sekä tarjoajien että ostajien osalta.



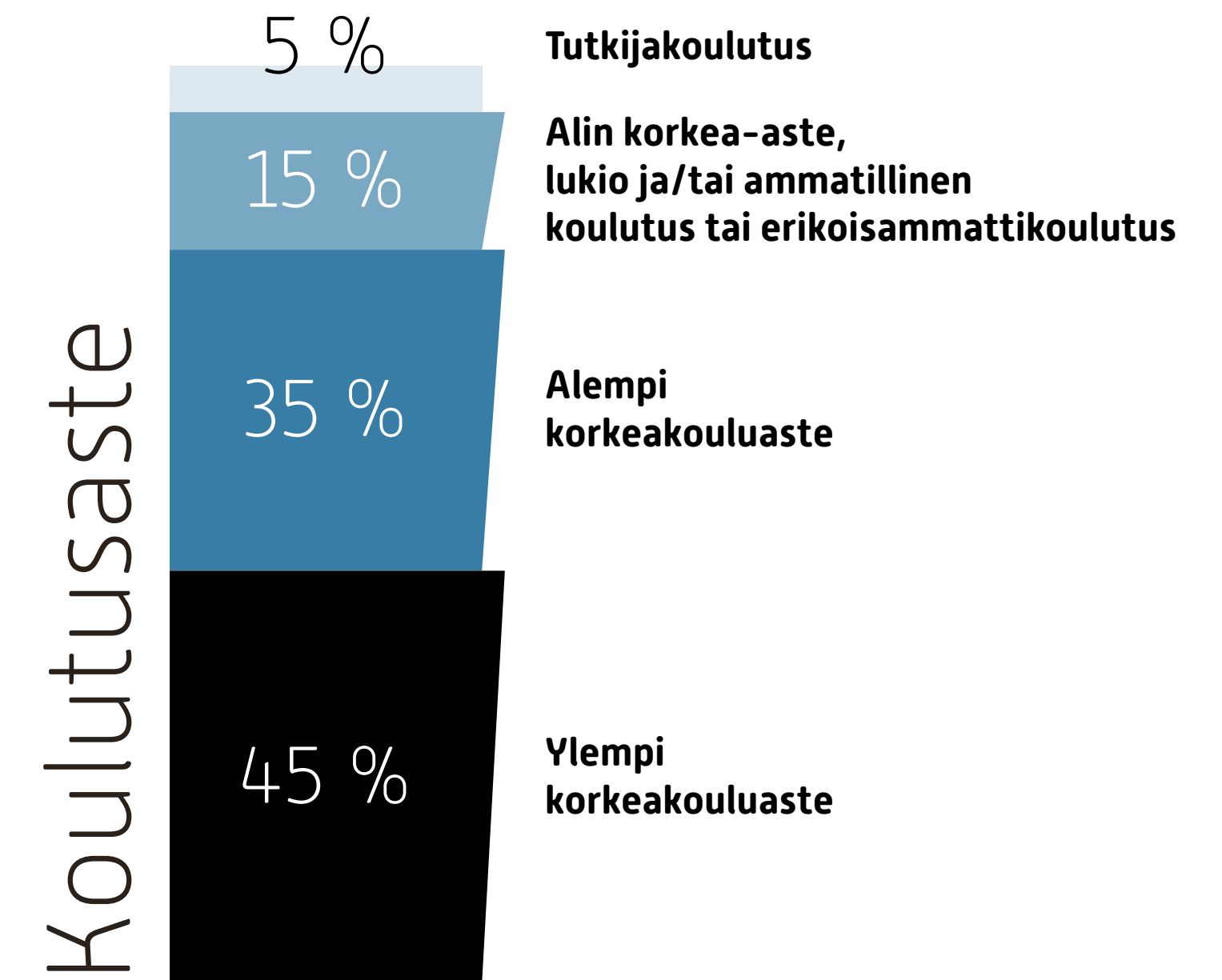
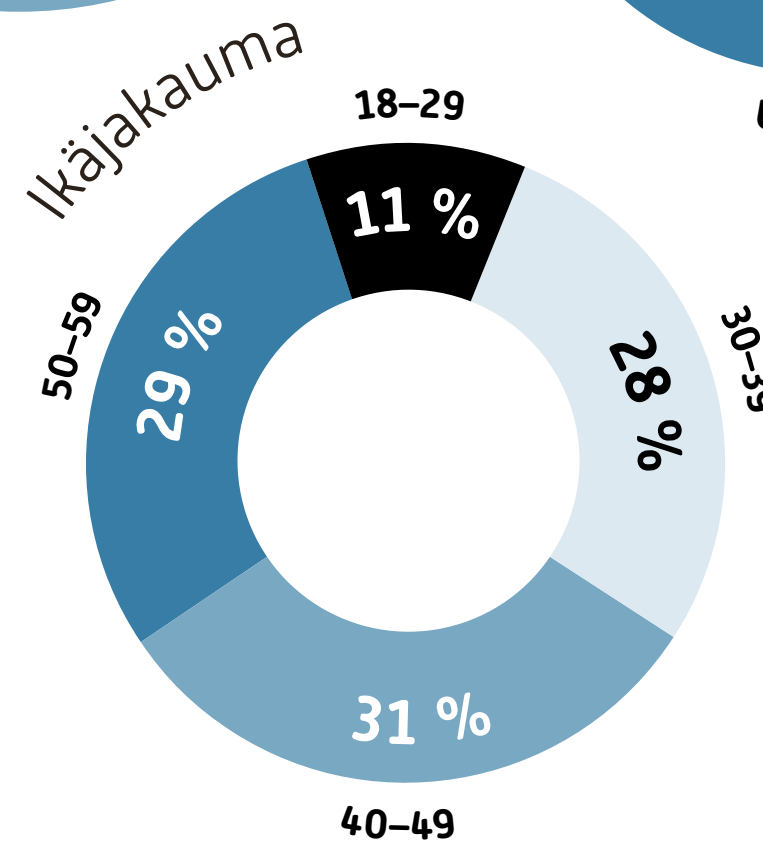
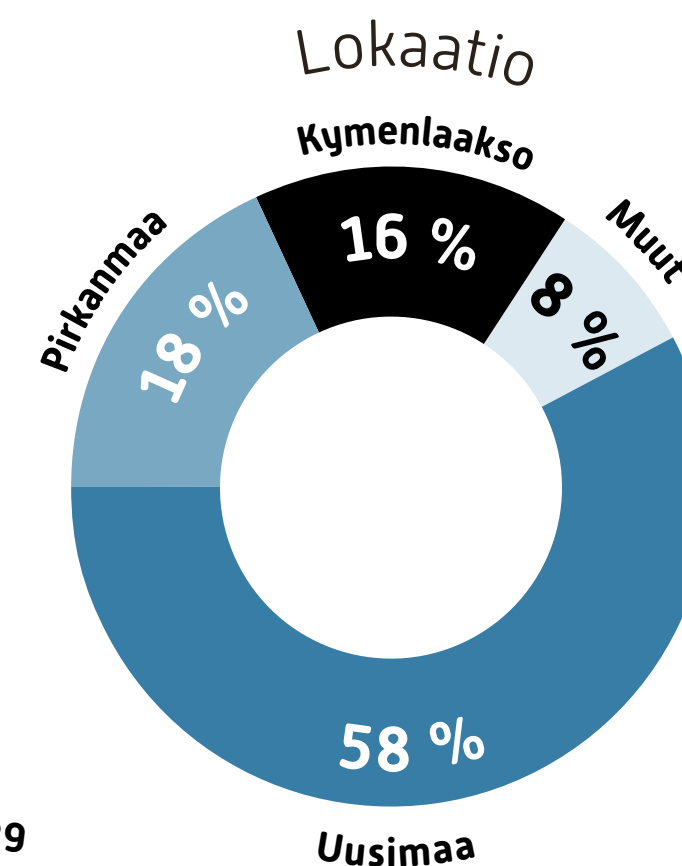
Koulutettujen esittely

285

henkilöä aloitti hakemuksen täyttämisen

246

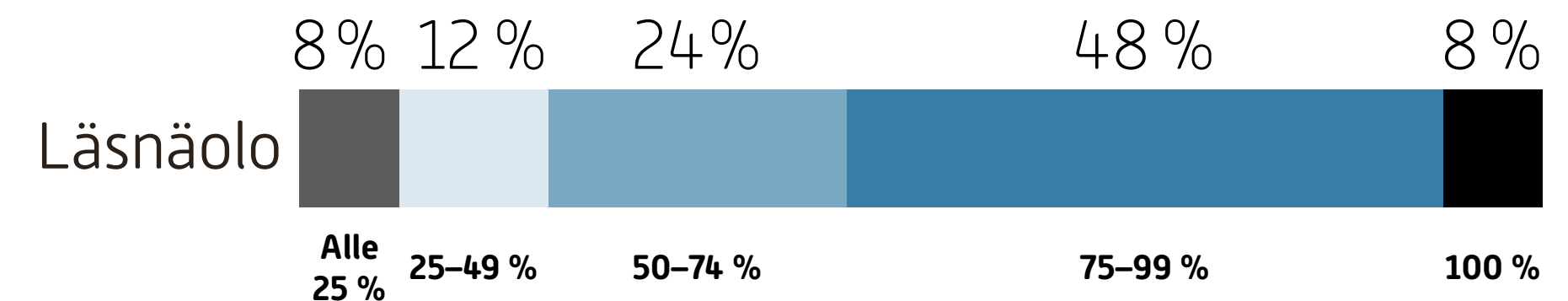
henkilöä täytti hakemuksen loppuun asti



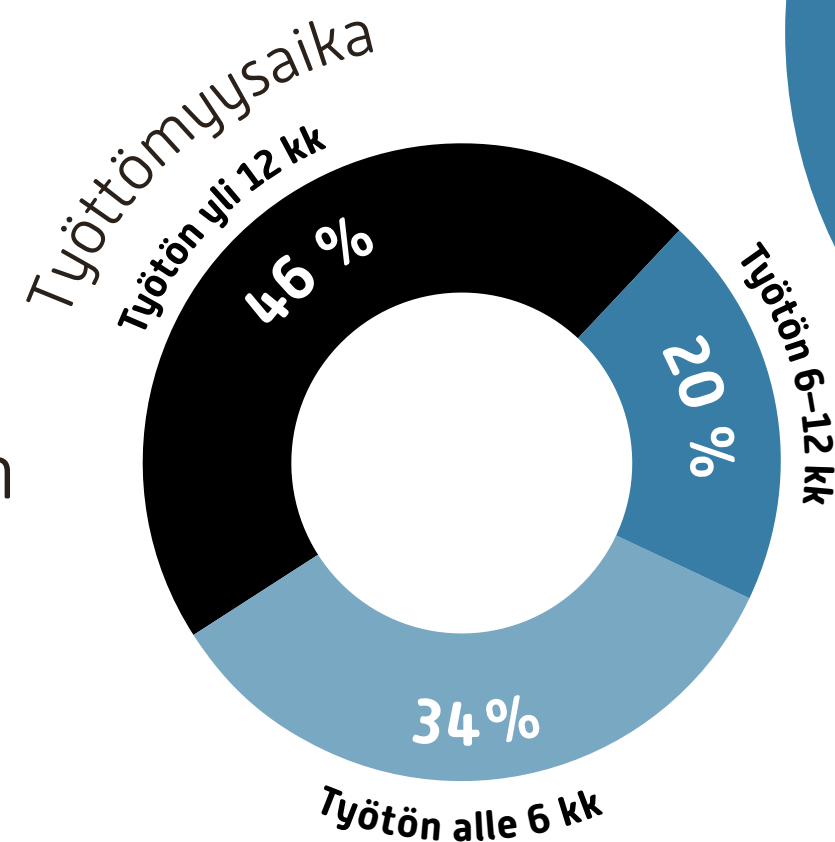
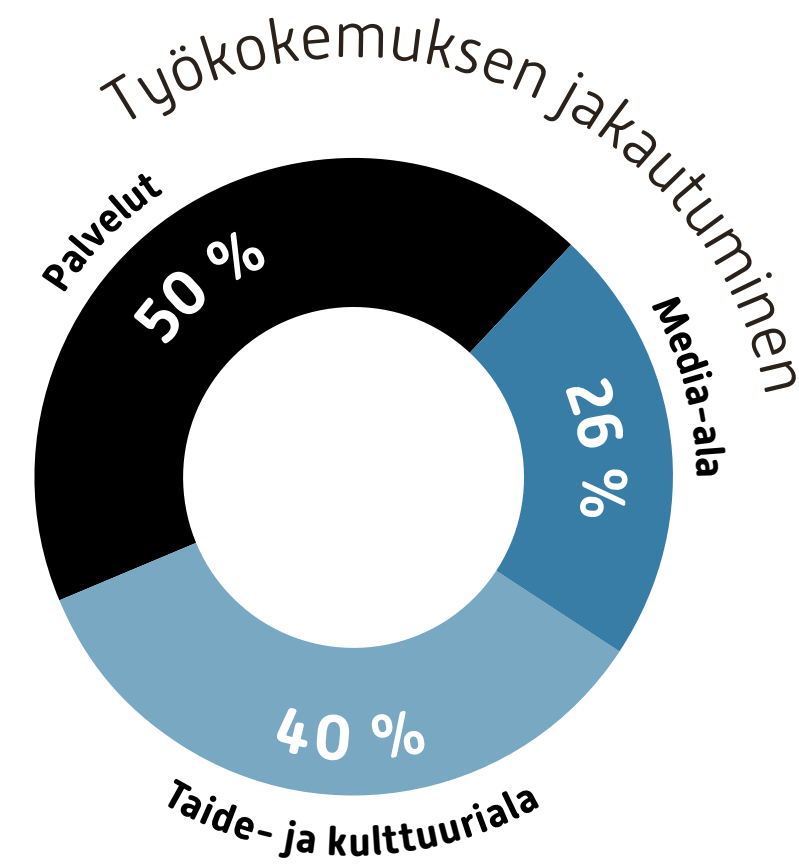
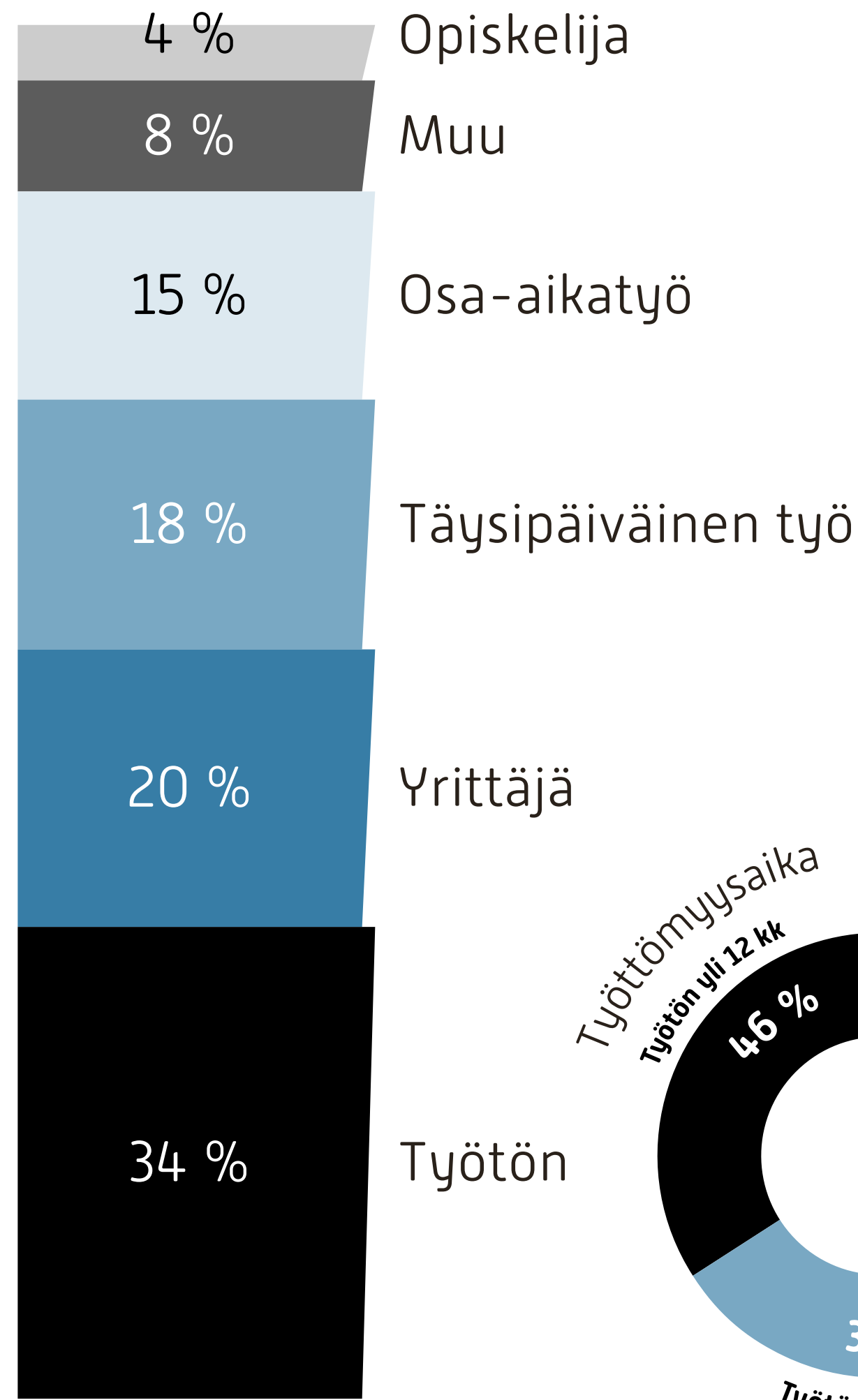
110

¹ henkilöä kävi vähintään kerran koulutuksessa, joista naisia **88 %**

¹ Lisäksi elokuussa 2019 järjestettiin 1-2 päivän mittaisia lyhyt koulutuksia joihin osallistui 93 eri henkilöä.

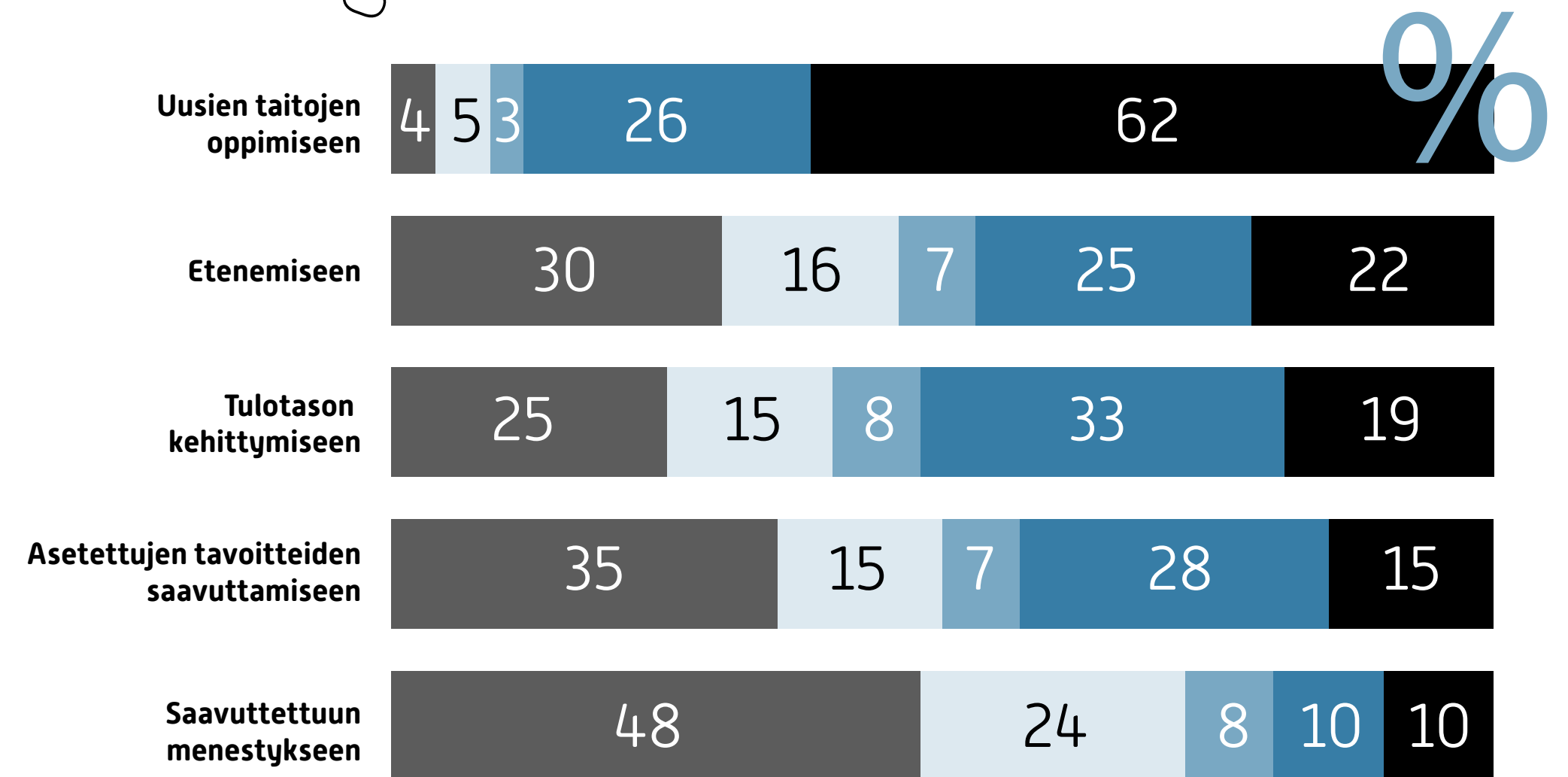


Koulutettavien työmarkkina-asema¹



Olen tyytyväinen työurallani...

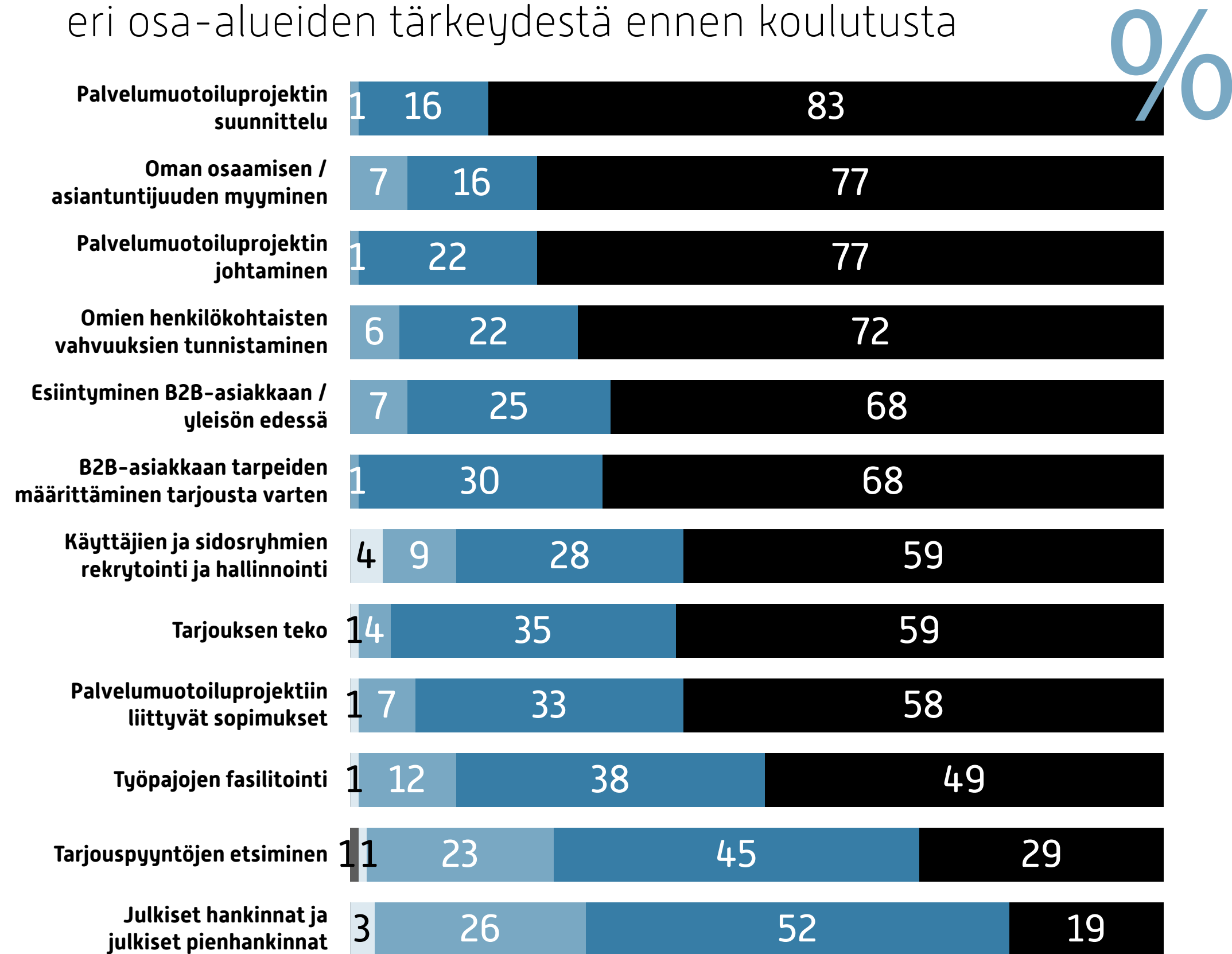
- Täysin erimieltä tai eri mieltä
- Jonkin verran eri mieltä
- Ei eri mieltä eikä samaa mieltä
- Jonkin verran samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä tai samaa mieltä



¹ 20 % koulutettavista ilmoittavat omaavansa kaksi tai kolme työmarkkina-asemaa.



Koulutettavien arvio liiketoimintaosaamisen eri osa-alueiden tärkeydestä ennen koulutusta

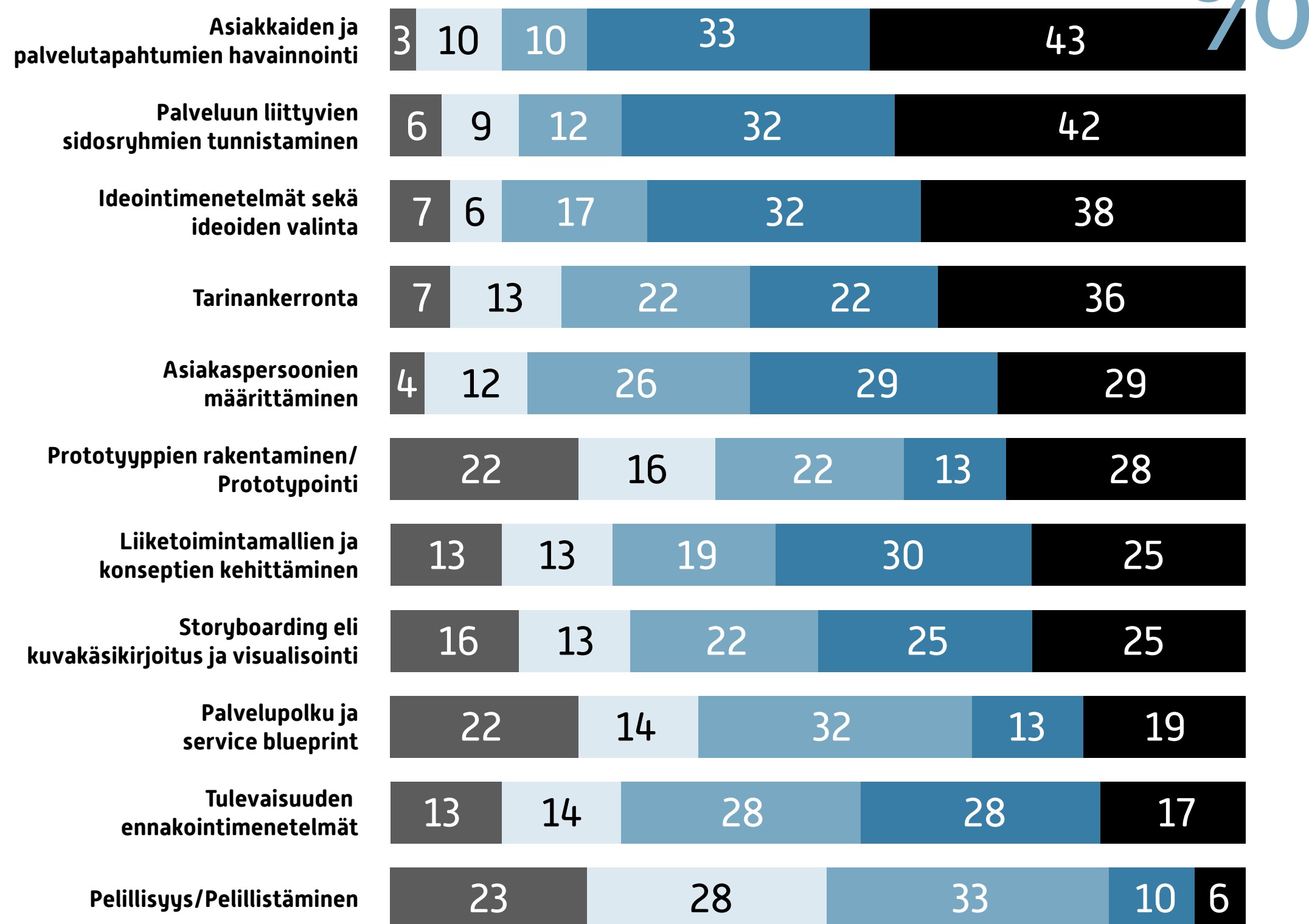


Hakijoiden oma arvio liiketoimintaosaamisestaan ennen koulutusta

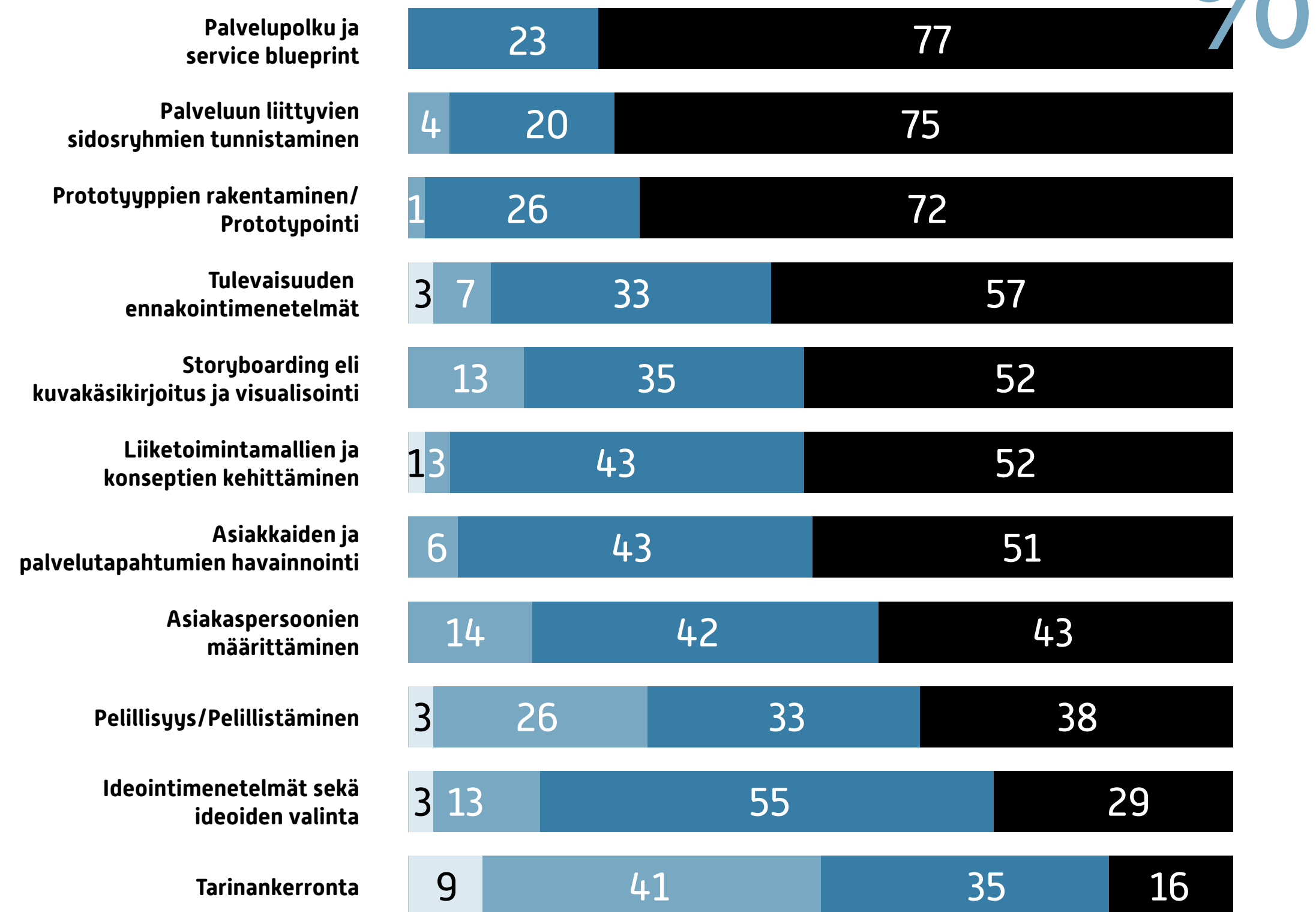




Koulutettavien arvio palvelumuotoiluosaamisen eri osa-alueiden tärkeydestä ennen koulutusta



Hakijoiden oma arvio palvelumuotoiluosaamisestaan ennen koulutusta





Tulevaisuuden muistelu – Koulutukseen osallistuneiden toiveet, motivaatiot ja tarpeet

Tulevaisuuden muistelu on yksi toiveikkuutta ja tulevaisuuden uskoa lisäävä menetelmä, jota käytimme CityDrivers-hankkeessa osallistujien lähtökohtien ja tarpeiden tunnistamiseksi sekä koulutuksen onnistumisen arvioinnin pohjana¹.

Tulevaisuuden muistelu on ennakoitidiialogi-menetelmä, joka antaa osallistujille mahdollisuuden kertoa asioista ja tunteista heidän omista näkökulmistaan sekä kytkeä kerrottu heidän sisäisessä dialogissaan osaksi muiden kertomia mielipiteitä. Samalla jokaisen nykyisyydessä

¹ Kokko, Riitta-Liisa 2007. Tulevaisuuden muistelu -palaveri – toiveikkuutta tuottava yhteistyömenetelmä. Yhteiskuntapolitiikka 72:2, 166–174.

olevat toiveet ja pelot nousevat esiin^{2 3}. Monipuolinen ajatusten esilletulo mahdollistuu, koska eri ihmiset näkevät, kuulevat ja muistavat asioita eritavoin⁴. Menetelmän perustana on ratkaisukeskeinen lähestymistapa ja tietokäsityksen taustalla sosiaalinen konstruktivismi, jonka mukaan todellisuus on sosiaalisesti rakentunutta⁵.

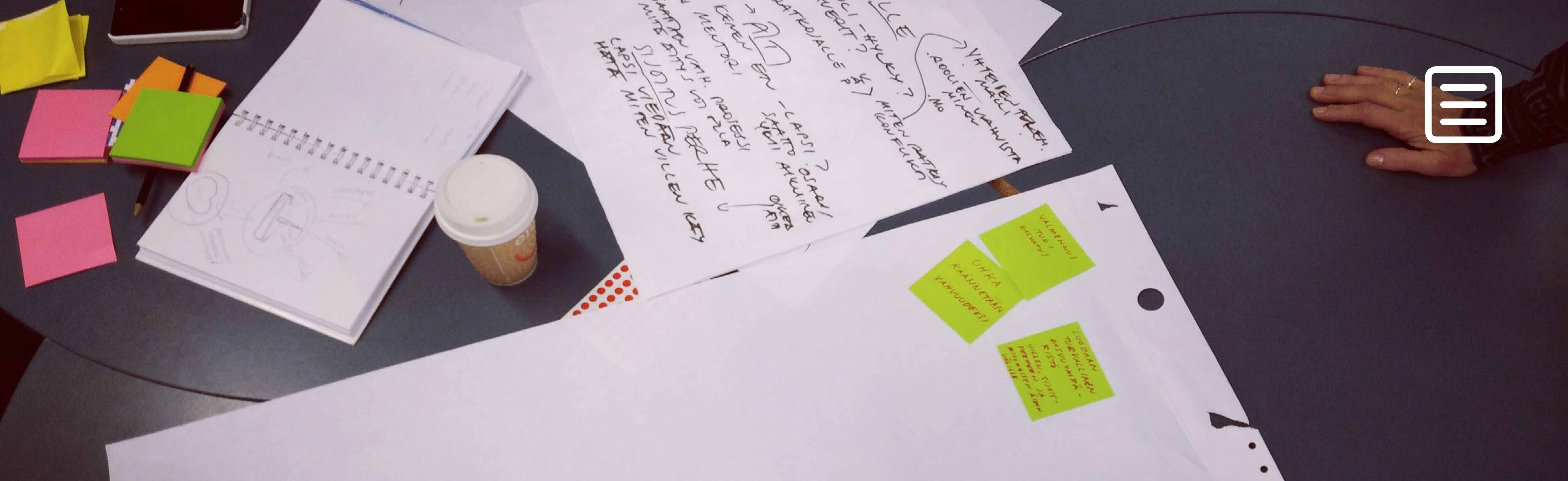
Ensimmäisenä koulutuspäivänä teimme tulevaisuuden muistelun sisäpiiri–ulkopiiri-asetelmassa vaihtaen välillä osallistujien ja kuuntelijoiden paikkaa. Kouluttajat toimi-

² Kokko, Riitta-Liisa 2006. Tulevaisuuden muistelu. Ennakointidiialogit asiakkaiden kokemina. Stakes, Helsinki

³ Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik 2005. Dialoginen verkostotyö. Tammi, Tampere.

⁴ Eriksson, E., Arnkil, T. & Rautava, M. Ennakointi-dialogeja huolen vyöhykkeillä. Verkostokonsultin käsikirja – ohjeita verkostomaiseen työskentelyyn. Stakes Työpapereita 29/2006.

⁵ Berger, P.L. & Luckmann, T. 2002. Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Tiedonsosiologian tutkielma. 3. painos. Alkuperäisteos: The Social Construction of Reality. 1966. Suomentanut ja toimittanut Vesa Raiskila. Helsinki: Yliopistopaino.



vat keskustelun vetäjinä sekä kirjureina¹. Keskustelun edetessä kaikki esiin nousseet asiat kirjattiin kaikkien näkyville.

Tulevaisuuden muistelu aloitettiin siirtymällä noin kolme kuukautta eteenpäin, aikaan kun CityDrivers koulutus on loppunut. Sisäpiiriltä kysyttiin, miten asiat

ovat nyt, kun kaikki tekijät, joiden vuoksi menit CityDrivers koulutukseen ovat toteutuneet hyvin. Tämän keskustelun jälkeen kysyttiin, mitä teit itse myönteisen kehityksen aikaansaamiseksi. Seuraavaksi kysyttiin mistä ja millaista tukea oli saatu. Lopuksi kysyttiin mistä kukin oli huolissaan koulutuksen alkaessa ja mikä sai huolet hälvenemään. Tulevaisuuden muistelun päätyttyä palattiin reaaliaikaan

ja katseltiin koottuja ajatuksia koulutukseen liittyvistä toiveista, omista toimista koulutuksen onnistumiseksi, tukeen liittyvistä toiveista sekä mahdollisista huolista.

Koulutuksen loppupuolella palattiin opintojen alussa tehtyyn tulevaisuuden muisteluun siitä tehdyn jäsennyksen avulla. Kukin koulutuksen osallistuja sai lisätä jäsennyksiin omat kommenttinsa toteu-

tuneen perusteella niin, että positiiviset ja negatiiviset kokemukset olivat eriteltävissä toisistaan. Lopuksi opiskelijat ryhmittäytyivät analysoimaan kunkin osa-alueen antia tulevaisuuden muistelun sekä koetun ja annetun palautteen perusteella.

¹ Tulevaisuuden muistelun toteuttivat Tuija Suikkainen-Malin ja Tiina Ikkonen, Kaakkois-Suomen (Xamk) ammattikorkeakoulusta.



Motivaatio ¹	"Persoonaa"	Toiveet koulutukselle	Huolet koulutuksen suhteen	Omat teot koulutuksen onnistumiseksi	Mistä tuki koulutuksen onnistumiseksi
Sisäinen motivaatio: Yksilö hakeutuu tekemään kiinnostavia asioita.	Sisäisesti tekemiseen innostuja <i>"Palvelumuotoilu on innostava aihe kokonaisuudessaan"</i>	Oppia uusia menetelmiä	Oppiminen, koulutuksen taso	Uusiutuminen	Opetus
	Proaktiivinen <i>"Osaan ajatella asiakkaan toiveita ja tarpeita syvällisemmin"</i>	Kehittää oman osaamisen tuotteistamista ja myyntiä	Tieto	Aktivoituminen	Aineistot
	Positiivinen etsiytyjä <i>"Hyviä tyyppejä. Voisiko jotenkin jatkaa oikeassa elämässä?"</i>	Kasvattaa omia verkostoja	—	Verkostoituminen	Opiskelijaryhmä, verkostoituminen
	Näkökulman laajentaja <i>"Pinna pidentynyt ja asenne on vahvistunut. Tutkinnallisempi asenne. Kuuntelun taito ryhmässä lisääntynyt, antoisaa."</i>	Oman ajattelun kehittäminen ja laajentaminen	Sitoutuminen	Sitoutuminen	Oma toiminta
	Tekemisen puoleensa vetämä <i>"Hyvä työpaja, se ainakin onnistui"</i>	Päästä tekemään konkreettisia tilaustöitä	Toiminta	Oman toiminnan kehittäminen	Tehtävät
Ulkoinen motivaatio: Yksilö joutuu työntämään itsensä, kuluttaa henkisiä resursseja	Kohti työntäjä <i>"Omaa osaamista on pystynyt hyvin hyödyntämään toimeksiannossa"</i>	Koulutuksen ja todistuksen tuoma lisäarvo	Koulutuksen lisäarvo, aika	Ajan hallinta	Ajankäyttö
	Keppi ja porkkana <i>"Hyöty tulevaisuudessa"</i>	Saada uusia työmahdollisuuksia ja enemmän palkkaa	Työ	Kriittisyys	—

¹ Ryan, R.M. & Deci, E.L. 2008. From Ego Depletion to Vitality: Theory and Findings Concerning the Facilitation of Energy Available to the Self. Social and Personality Psychology Compass 2 [2]. 702–717

Koulutettavien ydinpätevyydet ja persoonat

CityDrivers-koulutus suunnattiin luovien alojen ammattilaisille, joilla on monipuolinen, vahva oma osaamisalueensa ja erilaista kokemusta useilta toimialoilta. Koulutuksen keskeisenä tavoitteena oli myös auttaa osallistujia tunnistamaan ja tarkentamaan omaa osaamistaan suhteessa palvelumuotoiluprosessien vaatimiin tehtäviin. Jokaisen koulutuskokonaisuuden aluksi osana ennakkoinnikoulutusta kunkin osallistujan tehtäväksi annettiin oman ydinosaamispuun rakentaminen ¹.

Ydinpätevyyspuu esittelee osallistujan eri osaamisalueet jaoteltuna puun juuriin:

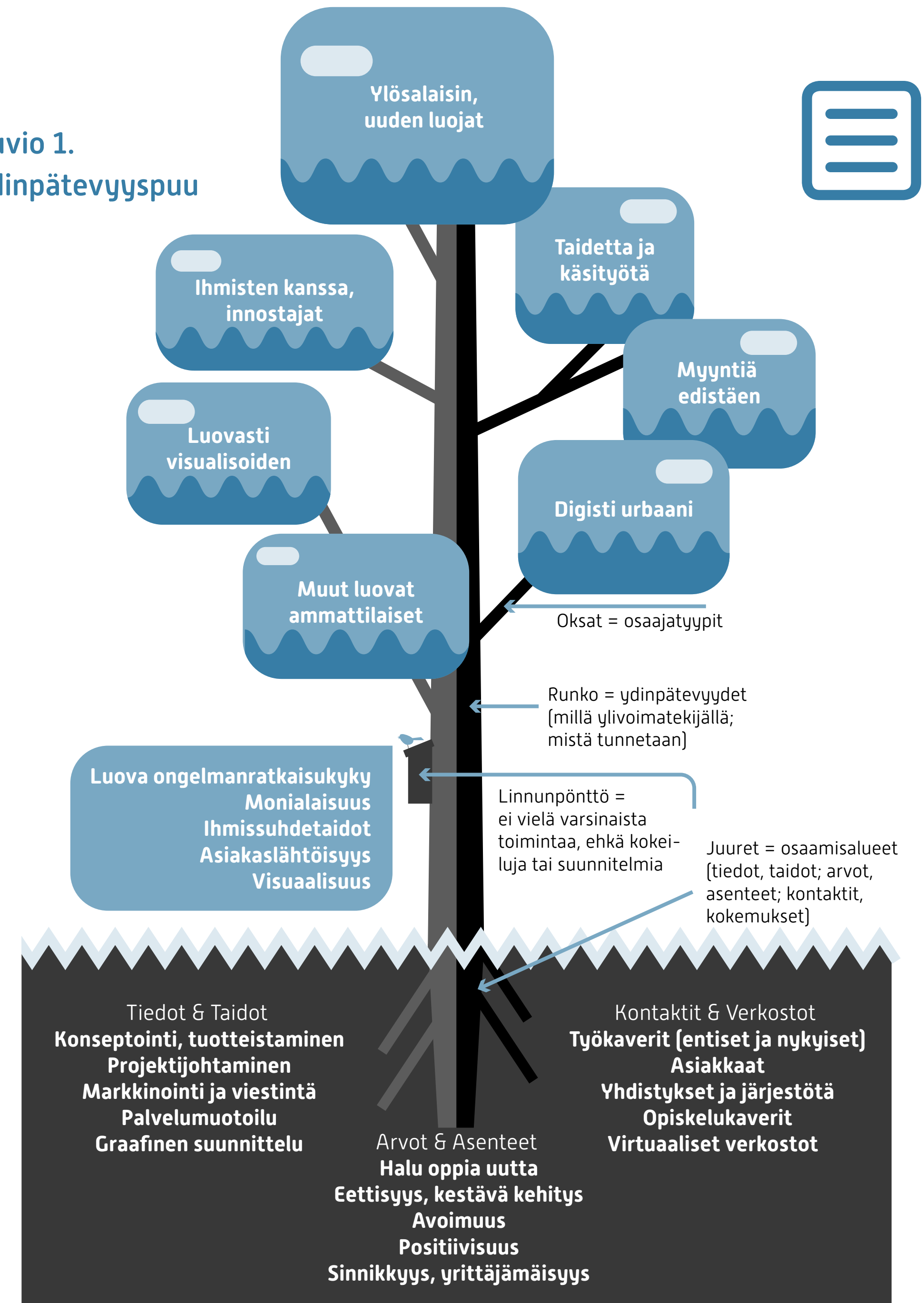
¹ Tarja Meristö ja Jukka Laitinen Laurea ammattikorkeakoulusta vastasivat ydinpätevyyspuun rakentamisesta. Ks. lisätiedot Laitinen J., Meristö T, (2019) Innovation Capabilities in Creative Industries for the Future Needs, The ISPIM Innovation Conference – Celebrating Innovation: 500 Years Since daVinci, Florence, Italy on 16-19 June 2019.

tiedot ja taidot; arvot ja asenteet; kontaktit ja verkostot. Näiden avulla voidaan koota puun runkoon ydinpätevyydet, jotka ovat sellaisia asioita, minkä vuoksi juuri tämän osallistujan osaamista ja palveluita käytetään.

Osallistujat edustivat erilaisia luovien alojen ammattilaisia, joiden joukossa oli niin graafikoita, näyttelijöitä, muotoilijoita kuin taide- ja käsityöläisiäkin. Kukin osallistuja laati omaan ydinpätevyyspuuhunsa latvan, jonka oksat edustivat niitä alueita, joihin omaa osaamista oli tarkoitus soveltaa.

Ryhmittelimme näin laaditut ydinpätevyyspuut sisällönanalyysin avulla kuudeksi kokonaisuudeksi, joiden alle useimmat puut oli helppo sijoittaa. Yhden ryhmän "muut" muodostavat ne puut, joilla ei tunnut olevan vertaisia osallistujajoukossa. Yhdistimme eri tyyppit yhdeksi puuksi niin että kukin ryhmä on puussa oma oksansa.

Kuvio 1. Ydinpätevyyspuu



Kuvat ja visualisoinnit herättävät kiinnostuksen, tukevat tekstin sanomaa, auttavat ymmärtämään sekä kehittämään ideoita eteenpäin. Palvelumuotoilussa visualisoinnilla on suuri merkitys. Esimerkiksi tiivistetyt kuvaukset palvelun käyttäjistä tarpeineen ja toiveineen, eli persoonat, voidaan tekstin tueksi

Kaikille yhteisinä ydinpätevyyksinä puun runkoon saatiin **Visuaalisuus, Monialaisuus, Luova ongelmanratkaisutaito, Ihmissuhdetaidot** sekä **Asiakaslähtöisyys**. Nämä ydinpätevyydet pystytään pitämään toimivina ja kurantteina mm. laajan kontaktiverkoston, yrittäjämäisen asenteen sekä markkinointi- ja viestintäosaamisen avulla, kuten puun juuristo laatimassamme kokonaiskuvassa osoittaa.

Osallistujajoukossa oli eniten osaajia, joille annoimme nimen **1. Ylösalaisin, uuden**

kuvittaa. Tämä lisää ymmärrystä erilaisista palvelun käyttäjistä ja tekee asiakkaista todellisempia.”

Katariina Silvola kuvitti CityDrivers osallistujista luodut persoonat.

luojat. Sen ryhmän osaajat pyrkivät työssään murtamaan vanhoja käsityksiä.

Toiseksi suurimman joukon muodostivat **2. Ihmisten kanssa, innostajat** -ryhmä, jotka toteuttivat yhteiskehittämisen ja fasilitoinnin menetelmiä tuloksiin pääsemiseksi.

Kolmantena ryhmänä on **3. Luovasti visualisoiden**. Tässä joukossa vahvuutena on visuaalisuus ja sen hyödyntäminen työprosessien aikana.





4. Muut luovat ammattilaiset



5. Taidetta



ja käsityötä

6. Myyntiä edistäen



7. Digisti urbaani



Neljäs ryhmä **4. Muut luovat ammattilaiset** sisältää joukon yksittäisiä luovan alan toimijoita, jotka käyttävät niin perinteisiä kuin modernejakin luovia menetelmiä.

Viides ryhmä **5. Taidetta ja käsityötä** toteuttaa omaa osaamistaan kädentaidoilla ja taiteen keinoin.

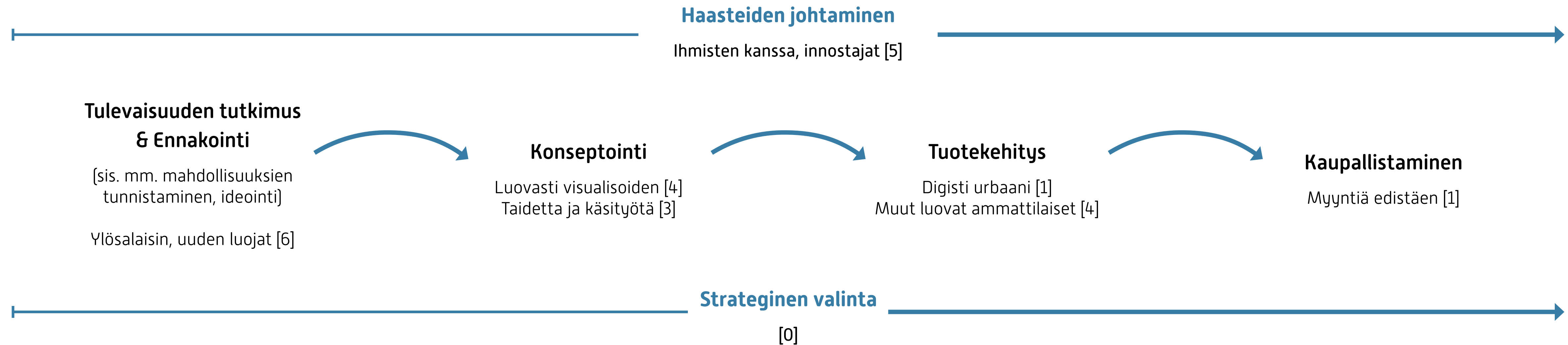
Viimeisissä ryhmissä luovan alan ammattilaiset osaavat kaupallisuuden vaatimukset **6. Myyntiä edistäen...**

...tai ottavat huomioon megatrendit olemalla **7. Digisti urbaani.**

Luovan alan ammattilaisten sijoittuminen innovaatioprosessin eri vaiheisiin on esitetty kuviossa 2.



Kuvio 2: Luovan alan ammattilaisten sijoittuminen innovaatioprosessin eri vaiheisiin



Luovan alan ammattilaisten sijoittuminen innovaatioprosessin eri vaiheisiin. Numerot osaajaryhmien perässä kuvaavat kyseiseen ryhmään kuuluvien osaajien lukumäärää CityDriversin PKS2-toteutuksessa (Laitinen & Meristö 2019).

Lähde: Laitinen, J. & Meristö, T. (2019) Innovation capabilities in creative industries for the futures needs. Teoksessa: Bitran, I., Conn, S., Gernreich, C., Heber, M., Huizingh, K.R.E., Kokshagina, O., Torkkeli, M. & Tynnhammar, M. (eds.) Proceedings of the ISPIIM Florence 2019.

Luovan työn johtaminen ja ohjaus



Kokonaisuuden ja projektin hallinta; management ja organisointi

aikataulutus, budjetointi, ennakointi ja skenaario työskentely, johdonmukaisuus, johtamistaidot, järjestelmällisyys, kommunikointi ja (kansainvälinen) viestintä, organisointi ja delegointikyky, projektin ja kokonaiskuvan hallinta, riskien hallinta, strategian luominen ja johtaminen, tuottaminen

Neuvottelu ja sosiaaliset taidot sekä tiimin rekrytointi ja sen koossapitäminen

empatia kyky ja ihmislähtöisyys, etiikka ja esiintymistaidot, henkilöstöhallinto, ihmisten kohtaaminen ja kuunteleminen, konfliktitilanteisiin puuttuminen, kumppanuuksien luominen ja ylläpito, palautteen antaminen ja vastaanottaminen, vapaaehtoisten johtaminen, verkostoituminen, yhteistyö- ja neuvottelutaidot, vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot

Ryhmä prosessin ja yhteistoiminnan suunnittelu ja toteutus sekä tapahtumien järjestäminen ja niiden fasilitointi

keskustelun ja ryhmätyön johtaminen sekä ilmapiirin luominen, opetus, innostus ja motivointikyky, tapahtumien järjestäminen ja tuottaminen, tunnejohtaminen, työpajojen vetäminen ja yhdessä tekeminen, vuorovaikutus, regointiherkkyys ja läsnäolo tilanteen lukeminen

Visualisointi ja kuvitus

tekstaus & kalligrafia, (live)kuvittaminen, 3D mallinnus, esteettisyys, grafiikka, hahmottelu, havainnollistaminen, ideoinnin sekä kommunikaation tukeminen ja stimulointi visuaalisin keinoin, informaatiomuotoilu, kuvakerronta ja storyboardit, lisätty todellisuus (AR), luonnostelu, maalaaminen, mainosten suunnittelu ja toteutus, piirtäminen, plastinensuunnittelu, tiedon/datan visualisointi, valo- ja videotaide, valo-, video- ja ilmakehu sekä editointi, virtuaali todellisuus (VR), visuaalinen hahmotuskyky ja - näkemys sekä kuvanlukutaito, visuaalinen markkinointi ja – brändäys, visuaalisten menetelmien opettaminen, värisommittelu/suunnittelu

Kädentaidot

erilaisten materiaalien hallinta, kaavoitus ja ompeleminen, kolmiulotteisuus, tilanhallinta ja tuotteiden esillepano, korutaide, metallityöt, prototyyppien rakentaminen, somistaminen, visuaaliset ja materiaalilähtöiset työpajat

Tekstin tuottaminen /Tarinankerronta

(digitaalinen) tarinankerronta ja tarinallistaminen, dialogin kirjoittaminen, eri tekstityyppien ja sävyjen kirjoittaminen kuten asiatekstit, tiivistelmät, raportit, pöytäkirjat sekä brändin mukainen kirjoittaminen, markkinoinimateriaali ja -viestit eri kanavissa, oikoluku ja kielioppi, sisällön suunnittelu, tarinan kehittäminen ja konseptointi, some-viestintä kuten blogit ja twiitit, tarinan kerronta ja prosessidraama työpajamenetelmänä, tekstin editointi, kirkastaminen, kiteyttäminen ja loogisuuden rakentaminen, tekstin ymmärtäminen

Esittävä taide ja muu kehollinen toiminta

elämyssuunnittelu ja pelillistäminen, esiintymisjännityksen kanssa työskentely, esittämistaito, esiintymis- ja presenaatiokoulutus, improvisaatio, simulointi ja reality leikit, näytteleminen ja esiintyminen, tanssitaide ja koreografian tekeminen, urheilu, äänen käyttö ja sen kouluttaminen,

Ääni ja musiikki

esiintymistaito, haastattelu, juontaminen, laulaminen, laulunopetus, musiikin tuottaminen, oppimateriaalien tuottaminen, soitonopettaminen, soittimen soittaminen, säveltäminen, tilaisuuden läpivienti suunnitelmien mukaisesti, vuorovaikutustaidot, yleisön viihdyttäminen, äänisuunnittelu, äänittäminen, musiikki, äänen käyttö ja sen kouluttaminen, äänimaisema

Ratkaisujen ja konseptien luominen – Uuden luominen, kehittäminen ja suunnittelu

asiakasymmärrys, kuuntelu- ja asiakaspalvelutaidot sekä empatiakyky, avoin ideoille ja muutokselle, kyky kehittää muiden ideoita eteenpäin, systemaattisuus ja loogisuus, toimialaymmärrys, UI/UX-osaaminen, uuden kuvittelu ja uteliaisuus, vaihtoehtojen punnitseminen, kyseenalaistaminen ja kill your darlings kyvykyys, yhteistyökyky sekä kyky jakaa avoimesti tietoa ja synnyttää dialogia



Luovan alan ammattinimikkeet ja niiden tyypilliset ydinosaamiset*

Ammattinimike	Luovan työn johtaminen ja ohjaus	Visualisointi	Käden-taidot	Tekstin tuottaminen	Esittävä taide ja muu kehollinen toiminta	Ääni ja musiikki	Ratkaisun luominen
animaattori		1					
arkkitehti (sisustus)	1	1	1				1
art director	1	1		1			1
bloggari/blogisti		1		1			
copywriter				1			
design manager/director	1						1
designer(UI)(UX)(service)(visual)		1					1
dramaturgi	1			1	1		1
graafikko		1					
juontaja/spiikkeri				1	1	1	
kapellimestari	1				1	1	1
kirjailija (näytelmä)				1			1
konseptioija (palvelu)		1		1			1
koreografi	1				1	1	1
kustannustoimittaja	1	1		1			1
kuvaaja (elo)(TV)(valo)		1					
kuvanveistäjä		1	1		1	1	
kuvittaja		1					1
käsikirjoittaja				1			1
kääntäjä				1			
laulaja					1	1	
lavastaja	1	1	1				1
leikkaaja(elokuva)		1					

* Listassa on pyritty mallintamaan kunkin ammattinimikkeen tyypillisiä ydinosaamisia. Käytännössä osaaminen vaihtelee yksilöittäin. Lista ja siihen liittyvät osaamiset perustuvat koulutukseen osallistuneiden täyttämiin Personal Business Model Canvas tietoihin jota on edelleen täydennetty.



Ammattinimike	Luovan työn johtaminen ja ohjaus	Visualisointi	Käden-taidot	Tekstin tuottaminen	Esittävä taide ja muu kehollinen toiminta	Ääni ja musiikki	Ratkaisun luominen
luova johtaja	1	1		1			1
maskeeraaja		1	1				
messu- ja tapahtumarakentaja		1	1				1
muotoilija (graafinen)		1					1
muotoilija (palvelu) (teollinen)(kaupunki) (kokemus)	1	1	1	1			1
musiikkipedagogi	1				1	1	
musiikkiterapeutti	1				1	1	
muusikko					1	1	
näyttelijä (nukketeatteri)					1	1	
ohjaaja (elokuva)(tv)	1	1				1	1
ohjaaja (kulttuuri)	1						1
ohjaaja (teatteri)	1	1		1	1	1	1
päätoimittaja	1			1			1
sarjakuvantekijä		1		1			
seppä (kulta)(hopea)		1	1				1
sisällöntuottaja				1			
soitinrakentaja			1			1	
somettaja		1		1		1	
suunnittelija (graafinen) (huonekalu)(kaluste) (myymälä)(peli)(puku) (sisustus)(tila)(vaate)		1	1	1		1	1
säveltäjä						1	1



Ammattinimike	Luovan työn johtaminen ja ohjaus	Visualisointi	Käden-taidot	Tekstin tuottaminen	Esittävä taide ja muu kehollinen toiminta	Ääni ja musiikki	Ratkaisun luominen
taidemaalari		1	1				
taitelija (esitys) (performanssi)(sirkus) (tanssi)					1	1	
taitelija (kuva)(media) (video)		1				1	
taitelija(keramiikka) (koru)(käsityö)(lasi) (ympäristö)		1	1				
tanssija					1	1	
tatuojia		1	1				1
tiedottaja				1			1
tietokirjailija				1			1
toimittaja (radio)				1	1	1	
toimittaja (radio)(tv)				1	1	1	
tubettaja	1	1		1	1	1	
tuottaja (kulttuuri) (tapahtuma)(tv)(elokuva) (peli)	1			1			1
verkkoviestijä		1		1			1
viestinnänasiantuntija		1		1			1
viestinnäsuunnittelija		1		1			1
visuaalinen markkinoija		1					1
visualisti		1	1				1
vloggari/vloggaja	1	1		1	1	1	
yhteisötaiteilija	1	1	1	1	1	1	1
äänisuunnittelija						1	1
äänitaiteilija						1	1



Koulutusten rakenne ja sisällöt

Koulutuksen rakenne

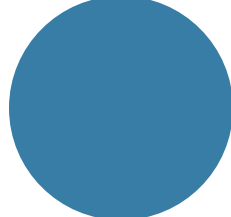
CityDrivers-projektin tarjoaman sivutoimisen koulutuksen kesto vaihteli 18 ja 25 lähipäivän välillä riippuen koulutuskokonaisuudesta. Yksittäisenä viikkona koulutukseen osallistuminen edellytti kuitenkin korkeintaan 24 tunnin viikkotyöpanosta

sisältäen lähipäivät, perehtymisen oppimista tukeviin materiaaleihin sekä koti-tehtävät. Tällä tuntimäärällä myös työttömyysedun piirissä olevat henkilöt pystyivät osallistumaan koulutukseen. Merkittävä osa koulutuksesta toteutettiin interaktiivisina harjoituksina ja/tai työpajoina joissa koulutettavat sovelsivat oppimiaan eri

menetelmiä käytännössä yhdessä monialaisen tiiminsä kanssa.

Neljän alueellisen koulutuspaketin sisältöjä, painotuksia ja aikatauluja räätälöitiin jonkin verran koulutettavien taustojen ja tarpeiden, alueen toimeksiantojen ja edellisistä koulutuksista saadun palautteen perus-

teella. Yksittäisten koulutuspäivien sisällöt pysyivät jokaisessa toteutuksessa jotta-kuinkin samoina, mutta kokeilujen avulla työstimme ja testasimme koulutusrunkoa toimivammaksi. CityDrivers-koulutuskokonaisuudet voidaan jakaa sisältöjen osalta karkeasti kolmeen ryhmään tavoitteiden ja sisältöjen mukaisesti:



1. **Palvelumuotoilu: teoria, asiakasymmärrys, yhteiskehittämisen ja suunnittelun menetelmät**

Tutustutaan palvelumuotoilun teoriaan, prosessiin sekä prosessin eri vaiheisiin liittyviin keskeisiin menetelmiin ja siihen, miten yrityksen liiketoimintaa voidaan kehittää niiden avulla tuottavammaksi ja asiakaslähtöisemmäksi. Erilaisten menetelmien avulla hankitaan syvällinen asiakas- ja toimintaympäristöymmärrys. Palvelumuotoilun keinoin selvitetään ongelmien ja mahdollisuuksien todellinen luonne, jolloin jatkovaiheissa voidaan paremmin arvioida ja testata kehitettävän tuotteen tai palvelun todellinen arvo ja hyöty asiakkaille. Koulutuksen aikana perehdytään erilaisiin käyttäjä- ja markkinatutkimusten menetelmiin sekä opitaan keräämään, analysoimaan ja raportoimaan näihin liittyvää informaatiota.



2. **Oman osaamisen tunnistaminen, ryhmäytyminen ja verkostoituminen**

Koulutettavat ymmärtävät ja näkevät luovien alojen merkityksen eri toimialoilla ja oppivat näkemään luovien alojen (markkina)potentiaalin omassa toiminnassaan. Tutustuminen erilaisiin työkaluihin kuten ydinpätevyyspuu, Personal Business Model canvas ja tulevaisuuden muistelu, jotka ohjaavat tunnistamaan oman henkilökohtaisen osaamisen ja ideoimaan siihen liittyvää liiketoimintapotentiaalia ja ansaintamahdollisuuksia. Ryhmädynamiikan tukeminen sekä osallistujien lämmittäminen ja motivointi, menetelmiin tutustuminen sekä fasilitaattorina toimiminen työpajoissa. Omien yhteistyöverkostojen kasvattaminen ja niiden hyödyntäminen.




3. **Markkinointi ja myynti, liiketoimintaosaaminen**

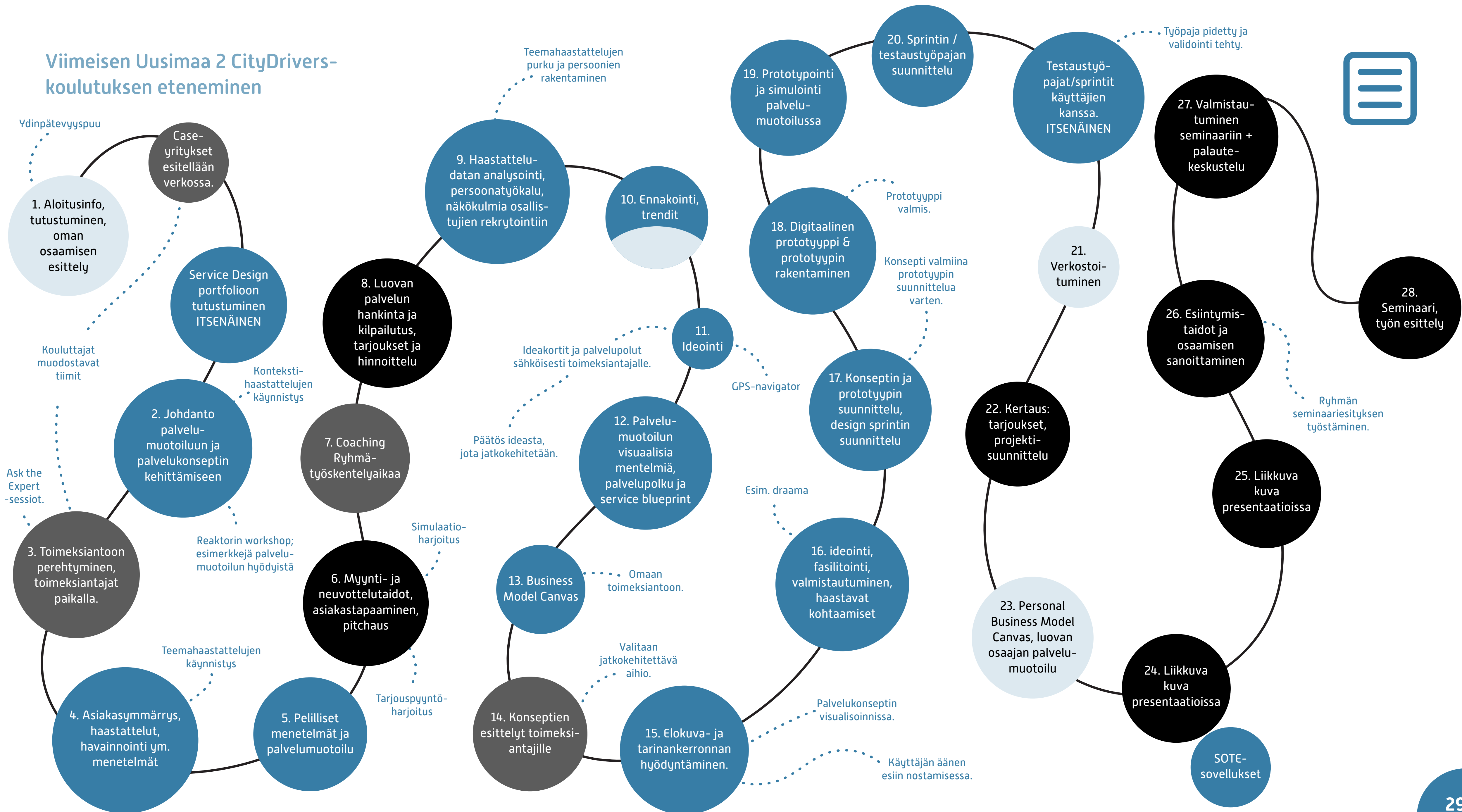
Sisältäen luovan palvelun myynti, hankinta, kilpailutus, tarjoukset ja omien palveluiden hinnoittelu. Kehitetään osallistujien esiintymis-, pitchaus- ja neuvotteluosaamista B2B-asiakkaiden edessä. Liiketoimintaosaamisen osiossa tutustutaan mm. Business Model Canvas työkaluun, jonka avulla luodaan uusia tai kehitetään jo olemassa olevia liiketoimintamalleja. Valmiudet oman osaamisen tuotteistamiseen ja sen liiketoimintapotentiaalin määrittämiseen.

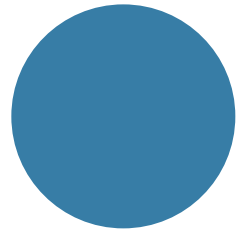


4. **Tiimityönä toteutettava palvelumuotoilu-toimeksianto**

 City Drivers Tampereella, kevät 2018, TAMK ([dokumenttivideo, kesto 20:46](#)), haastateltavina koulutukseen osallistuneet Sami Kojonen ja Raili Heikkilä, toimeksiantajien/tilaajien edustajat Jussi Leinonen, DDC-Tekniikka Oy, ja Lilli-Noora Siikasmaa, Tampereen kaupunki.

Viimeisen Uusimaa 2 CityDrivers-koulutuksen eteneminen





Koulutuksen keskeiset tavoitteet, sisällöt ja menetelmät

Johdanto palvelumuotoiluun

Tavoitteet: Tutustutaan lyhyesti palvelumuotoilun keskeisiin periaatteisiin, prosesseihin sekä prosessein eri vaiheisiin liittyviin tyypillisiin menetelmiin joiden avulla yrityksen liiketoimintaa voi kehittää asiakaslähtöiseksi.

Business Model Canvas

Tavoitteet: Perehdytään Business Model Canvas (BMC) työkaluun, jonka avulla voidaan luoda uusia tai kehittää jo olemassa olevia liiketoimintamalleja. BMC-työkalu ohjaa ideoimaan ja tarkentamaan liiketoimintamallia yhdeksästä eri näkökulmasta. Harjoitellaan työkalun soveltamista oman toimeksiannon puitteissa.

Menetelmät ja työkalut: Business Model Canvas

Asiakasymmärrys, segmentointi ja sidosryhmät

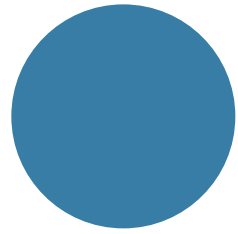
Tavoitteet: Asiakasymmärrys, segmentointi ja sidosryhmät -koulutuksen tavoitteena on perehdyttää osallistujat asiakasymmärryksen, asiakasryhmittelyn eli segmentoinnin ja sidosryhmien työkaluihin, sekä soveltaa niitä käytännössä. Lisäksi tavoitteena on perehtyä siihen, miten ja miksi asiakasymmärrystä kerätään ja mikä on asiakasryhmittelyn ja sidosryhmäkartoituksen merkitys osana palvelumuotoiluprosessia.

Menetelmät & työkalut: Empatiakartta, haastattelututkimus, havainnointi, sidosryhmäkartta, Customer Grouping Canvas by Futurice, persoonat

Ideointi ja fasilitointi

Tavoitteet: Koulutuksen aikana tutustutaan erilaisiin ideoiden generointi- ja valintamenetelmiin sekä niihin liittyvän työpa-japrosessin fasilitointiin. Opit soveltamaan menetelmiä yksittäisten henkilöiden, työparien ja pienryhmien kanssa toteuttavissa työpajoissa. Koulutuksen ansiosta osaat valita oikeanlaiset ideointimenetelmät asetettujen tavoitteiden ja kontekstin mukaan. Kykenet ohjaamaan ideointityöpajaa ja toimimaan tuloksellisena fasilitattorina ja lopuksi analysoimaan työpajan aineistosta oleellisen lopputuloksen.

Menetelmät ja työkalut: GPS-navigaattori



Ennakointi

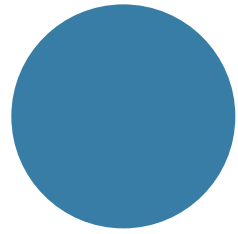
Tavoite: Ennakointikoulutuksen tavoitteena on perehdyttää osallistujat ennakkoinnin periaatteisiin, käsitteisiin ja menetelmiin, niin että osallistujat voivat koulutuksen käytyään hyödyntää sen antia oman liiketoiminnan suunnittelussa, esim. markkinoiden tulevaisuuden kehityssuuntien kartoituksessa, asiakkaiden tarpeiden ja kysynnän kehityksen arvioimisessa sekä heikkojen signaalien hyödyntämisessä. Tavoitteena on myös auttaa osallistujia tunnistamaan omia osaamisalueitaan, joiden avulla tehdään tulevaisuutta.

Menetelmät ja työkalut: *Tabukartoitus:* tunnistaa sellaiset vaietut asiat, jotka voivat estää näkemästä tulevaisuutta; *Ydinpätevyyspuu:* omien osaamisalueiden laaja-alainen tunnistaminen; Tulevaisuuden lööppi: tulevaisuustiedon viestintä; *Minitrendianalyysi:* megatrendien pohjalta lähiajan 2–3 v. liiketoimintamahdollisuuksien tunnistaminen; *Visioiva konseptointi:* tulevaisuuden tuote- ja palvelukonseptien luonnostelu eri skenaarioissa.

Sote-sovellutukset

Tavoite: Sosiaali- ja terveysalan koulutusnäkökulman tavoitteena on saada koulutettavat tietoisiksi tutkimusnäytöstä taiteen ja kulttuurin merkityksestä hyvinvoinnille. Lisäksi taiteen ja kulttuurin nautintaoikeudet henkilön omasta toimintakyvystä huolimatta takaavat tasa-arvoisten ihmisoikeuksien toteutumisen. Sosiaalialan sovellutusten käsitteilyn tavoitteella on antaa koulutettaville mahdollisuus löytää oman osaamisensa hyödyntämismahdollisuudet sote-sektorilla, jonka toimintaa määrittävät normit ja säädökset on koettu usein mahdollisuuksien sijaan toiminnan esteenä. Tavoitteena on myös erityisryhmien, esimerkiksi lasten, huomioiminen kehittämisessä.

Menetelmät ja työkalut: Case työskentely; erilaisten asiakasryhmien ja -tilanteiden konkreettinen käsittely, sisältäen ansaintalogiikat sekä säätelevät lait ja asetukset. Asiakaskuvaukset olivat lastensuojelusta, aikuissosiaalityöstä ja ikäihmisten palveluista. Harjoituksessa hyödynnettiin business model canvasta sekä peli-/eläinhahmoja.



Prototyointi ja testaaminen

Tavoitteet: Tutustua erilaisiin palvelumuotoilun prototyyppeihin sekä rakentaa prototyyppi tai suunnitella kokeilu omassa projektissa. Ymmärtää testaamisen merkitys palvelumuotoiluprosessissa ja oppia tekemään testisuunnitelma.

Menetelmät ja työkalut: Prototyointi, testaaminen

Palvelumuotoilun visuaalisia menetelmiä – Palvelupolku ja service blueprint

Tavoitteet: Tutustutaan palveluiden mallintamiseen palvelupolku ja service blueprint työkalujen avulla. Opitaan havainnollistamaan palveluprosessin kulku ja sen eri vaiheet asiakkaan näkökulmasta. Ymmärretään kuinka asiakkaiden omat valinnat vaikuttavat palvelun käyttöön ja mitä palveluntuottaminen edellyttää palveluntarjoajalta eri vaihtoehtojen osalta.

Menetelmät ja työkalut: Palvelupolku ja service blueprint

Haastattelu datan analysointi ja persoonatyökalu

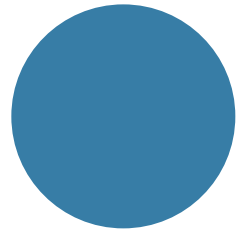
Tavoitteet: Tutustutaan kvalitatiivisten haastattelujen suunnittelu- ja toteutusperiaatteisiin sekä persoona työkaluun. Toteutetaan toimeksiantaja ja asiakashaastatteluja. Analysoidaan kerätty aineisto opittujen periaatteiden mukaan sekä raportoidaan tulokset hyödyntäen persoonatyökalua.

Menetelmät ja työkalut: Erilaiset haastattelu menetelmät, Persoona työkalu

Pelilliset menetelmät

Tavoitteet: Tutustutaan pelillisyyden teorioihin, pelielementtien ja -mekanismeihin periaatteisiin. Analysoidaan digitaalisia palveluja pelillisyyden näkökulmasta. Perehdytään pelillisyyden mahdollisuuksiin sekä suunnitteluprosessin osana että lopullisen palvelun toimivuuden ja sujuvuuden mahdollistajana.

Menetelmät ja työkalut: Analysointi, leikkittely, testaus ja pienet demot.



Palvelumuotoilu: teoria, asiakasymmärrys, yhteiskehittämisen ja suunnittelun menetelmät

Tarinankerronta – elokuvakerronnan hyödyntäminen palvelumuotoilussa

Tavoitteet: Tutustutaan tarinankerronnan merkitykseen sekä elokuvakerronnan keskeisiin käsitteisiin, kuten teema, samaistuminen, myötätunto ja konflikti. Toteutetaan elokuvakerrontaa soveltamalla asiakasanalyysi, tuloksen kiteyttäminen ja avataan kiteytyksen mahdollisuuksia erilaisiksi kerronnallisiksi tuotoksiksi.

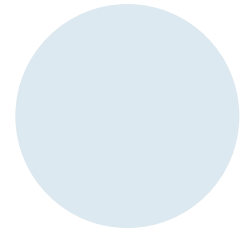
Menetelmät ja työkalut: Luennot, mind map, työpaja

Design sprint ja testaus työpaja

Tavoitteet: Opitaan suunnittelemaan Design sprint, joka on lyhyt kestoinen palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntävä kehitysprosessi. Toteutetaan omaan toimeksiantoon liittyvä yhden päivän mittainen Design sprint jonka aikana testataan ja edelleen kehitetään toimeksiantoon liittyvää konseptia.

Menetelmät ja työkalut: Design sprint ja erilaiset testausmenetelmät





Empatia

Tavoitteet: Empatia opetuksen tavoite on auttaa koulutettavia ymmärtämään omien tunteiden tunnistamiskyvyn merkitys empatiakyvylle sekä nimetä ja ymmärtää toisen ihmisen tunteita. Empatiaharjoitusten tavoite on ymmärtää toisen henkilön roolia ja näkökulmaa asiaan sekä tiedostaa vastavuoroisen tunneilmaisun merkitys kuunneltaessa toisen ihmisen viestiä.

Menetelmät ja työkalut: Häpeän käsitteen avaaminen, empatiaharjoitus, lasten osallistumisen etiikka, empatiakartta, elokuva.

Ryhmytyminen

Tavoite: Ryhmytymisharjoitusten ja -tehtävien tarkoituksina ovat havainnollistaa ryhmytymisen merkitys ryhmän ja tiimin toiminnalle sekä tuottaa tietoa ryhmän dynamiikan lainalaisuuksista. Ryhmydynamiikan tukeminen auttaa ryhmän toimivuutta ja antaa toimintamalleja, joiden avulla ryhmän jäsenten tunne osallisuudesta vahvistuu. Osallisuuden kokemuksen mahdollistaminen on keskeistä niin tiimien omassa työskentelyssä, työpajoja järjestettäessä kuin yhteiskehittämisessä.

Menetelmät ja työkalut: Ryhmän ja ryhmädynamiikan avaaminen sosiaalipsykologisesta näkökulmasta. Lämmitelyharjoitukset; osallistujien läsnäolon mahdollistamiseksi, ryhmän toimivuuden vahvistamiseksi. Tiimien ryhmän aloitustehtävä koulutuspäivien aamuissa

Personal Business Model Canvas

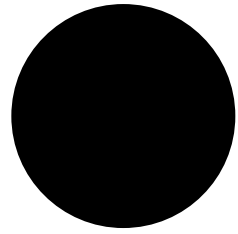
Tavoitteet: Tutustua Personal Business Model Canvas työkaluun ja mallinnetaan sen avulla ensin oma henkilökohtainen liiketoimintamalli. Näihin henkilökohtaisiin malleihin perustuen, kehittää yhdessä muiden ryhmänjäsenten kanssa tuotettuja innovaatioaseteli palveluja, joissa hyödynnetään luovan osaamisen erityispiirteitä sekä erilaisia palvelumuotoilu menetelmiä.

Menetelmät ja työkalut: Personal Business Model Canvas

Verkostoituminen

Tavoitteet: Opitaan tunnistamaan omat verkostot, analysoidaan niiden merkitys ammatilliseen kehittymiseen. Kootaan ideat verkoston määrätietoiseksi kehittämiseksi alan tapahtumissa, sosiaalisen median kanavilla ja yhteistyön kautta.

Menetelmät ja työkalut: verkostopiirros, keskustelut, sosiaalisen median analysointi ja käytön aktivointi.



Luovan palvelun hankinta ja kilpailutus, tarjoukset ja hinnoittelu

Tavoitteet: Palvelumuotoilu on uusi ala, jonka käytännöt erityisesti suhteessa julkisiin hankintoihin ovat vielä osin vakiintumattomia ja moninaisia. Ornamo on kokemustensa pohjalta aiemmin koonnut oppaan "[Vaikuttavaa vuoro-puhelua – Opas tulokselliseen muotoiluun](#)" jonka sisältöjä sovelletaan CityDrivers-hankkeessa.

Menetelmät ja työkalut: Koulutuksessa tutustutaan julkisten hankintojen erityispiirteisiin ja harjoitellaan tarjouspyyntöjen löytämistä Hilma-tietokannasta, niihin perehtymistä ja niihin vastaamista tarjouksella. Käydään läpi myös yhteistyöjuridiikkaa ja -käytäntöjä mm. sopimusten ja hinnoittelun peruseräperiaatteiden osalta.

Myynti- ja neuvottelutaidot

Tavoitteet: Myynti- ja neuvottelutaidot -koulutuksen tavoitteena on kehittää osallistujien B2B-myyntiosaamista ja pitchaustaitoja. Koulutuksessa perehdytään siihen, miten palvelumuotoilu voi toimia yrityksen kaupallisen menestymisen apuna ja miten asiakaskäyttämisen muutos ja muuttuvat asiakasodotukset tulisi huomioida myynnissä. Koulutuksen jälkeen osallistujat ymmärtävät B2B-myyntitapaamisen eri vaiheet ja sen, miten eri myyntimenetelmiä voi hyödyntää myyntiprosessin eri vaiheissa.

Menetelmät ja työkalut: Pitchaus-harjoitus NABC-mallin mukaisesti, SPIN-myyntimenetelmän soveltaminen tarvekartoituksessa.

Esiintymistaidot, ryhmän seminaariesityksen työstäminen ja oman osaamisen sanoittaminen

Tavoitteet: Kehittää osallistujien esiintymis- ja pitchausosaamista. Koulutuksen jälkeen osallistujat osaavat suunnitella ja toteuttaa pitchauksen omalla persoonallisella ja luovalla tavalla.

Menetelmät ja työkalut: Koulutuksessa perehdytään harjoitusten avulla esiintymiseen valmistautumiseen ja sen käytännön toteuttamiseen.

Liikkuva kuva presentaatioissa

Tavoitteet: Perehdytetään opiskelijat tuottamaan kustannustehokkaasti mutta sisällöllisesti kunnianhimoista materiaalia palvelumuotoiluprosessin eri vaiheisiin. Toteutetaan ryhmäkohtaiset puolentoista minuutin mittaiset videot. Analysoidaan tarinankerronnan ja palvelumuotoiluprosessin suhdetta yhteisissä puruissa.

Menetelmät ja työkalut: Videotuotannot ryhmätöinä.

Foorumit, yleisesittely

Jokaisen koulutuksen päätteeksi järjestettiin avoin, yhden päivän maksuton seminaari, joiden ohjelma koostui luennoista, työpajoista ja koulutukseen osallistuneiden case-esittelyistä.

Mukana oli kansainvälisiä ja kotimaisia asiantuntijoita luennoimassa ja keskustelemassa luovien alojen kehityksestä, palvelumuotoilun mahdollisuuksista ja osaamisen hyödyntämisestä liiketoiminnan kehittämisessä.





Uusimaa 1 – Laurea AMK 13.2.2018

ENoLL Living Labit ylikansallisena yhteiskehittämissympäristönä

Tuija Hirvikoski, President of European Network of Living Labs (ENoLL)

Together we stand – Spring House, a new kind of co-working space

▶ [Menno Liauw](#), Partner Vandejong Creative Agency (NL)

Espoon koulut ja päiväkodit yhteiskehittämisen Living Lab ympäristöinä yrityksille ja yhteisöille

Minna Kukkonen, KYKY-vastuuhenkilö, Espoon kaupunki

Robotics, Drones & AR/VR industry ecosystems opportunities for creative industry

▶ [Patrick Halford](#), Nordic Drone, Robotics & AR/VR Leader at IBM

Taide osaksi työelämää! -arvostavaa vuorovaikutusta, positiivista energiaa yhdessä tekemiseen

Tero Annanoli, Toimitusjohtaja, Kuvataiteilija, Taidepedagogi ja Taitelijakehittäjä

Made4You: The role of citizens and DIT (Do-It-Together)-approach in designing a healthy future

▶ [Sabine Wildevuur](#), Head Creative Care Lab, Waag Society, (NL)

Vaikuttavaa vuoropuhelua! Tuloksellinen luovan osaamisen hankinta

Salla Heinänen, Toiminnanjohtaja, Teollisuustaitteen Liitto Ornamo

TYÖPAJAT:

Cities as Experimental Labs for Innovation and Change

Erik Kristiansen, founder of BRAINS, Copenhagen Denmark

Mitä yhteiskehittäminen tarkoittaa?

Entä kuinka muodostaa yhteisiä visuaalisia näkemyksiä? Lyhyen alustuksen jälkeen kokeilemme ja tutustumme Laurean tutkijoiden kehittämään pelinkaltaiseen CoCo Tool Kit yhteiskehittämisen työkaluun.

Antti Kytö, Palvelumuotoilija, Laurea AMK



Uusimaa 2 – Laurea AMK 24.4.2019

City of people: engaging citizens and civil organizations to co-create innovative solutions for complex societal challenges + QA

▶ [Wout Duthoo](#) (Ph.D),
user research expert and innovation manager, imec living lab, (BE)

How to anticipate constraints on upscaling inclusive innovation experiments?

▶ [Marc Dijk](#) (PhD),
Research fellow at ICIS,
Maastricht University

TYÖPAJAT:

TALK + WORKSHOP: XR Global Trends & Market Analysis and Opportunities of AR/VR for Tourism| Accessing AR and VR technology for creative practitioners in tourism. Developing components of business idea and first version of business plan

Timo Jalava, Partner at Future Gravity Ventures / Nordic Impact Bay (FI)

Citizen co-creation workshop: introduction to the living labs methodology cookbook on how to innovate with end-users

Wout Duthoo (Ph.D), imec living lab, (BE)

How to anticipate constraints on upscaling inclusive innovation experiments?

Marc Dijk (PhD), Research fellow at ICIS, Maastricht University, (NL)

Asiakaskokemuksesta liiketoimintaan – Miksi Palvelumuotoilua tarvitaan?

Hellon (FI)

Introduction to Lean Service Creation, how to create services in new innovative way

Futurice (FI)

Pirkanmaa – TAMK 23.5.2018

Asiakasymmärrys ja asiakaskokemus

*Mirkka Länsisalo, Culture Engineer &
Lead Service Designer, Futurice Oy*

The Health Innovation Centre of Southern Denmark

▶ [Caroline Strudwick](#), *Specialist Advisor
and International Coordinator (DK)*

Hackable City

▶ [Frank Alsema](#), *Producer,
Director & Designer, Urban Labs (NL)*

Tarinateatteri Vox: Tarinateatterin käyttö asiakaskokemuksen kehittämisessä

*Päähjaajat Minna Hokkanen
(TeM, näyttelijä), sekä Tiina Syrjä
(TeT, yliopistonlehtori)*





3. Kymenlaakso – Xamk 28.11.2018

Kouvolassa Xamk järjesti foorumin yhdistämällä kahden hankkeen päätösseminaarit. Symbioosi oli Miljöomatkaileu-hankkeen päätösseminääri ja CityDrivers-hankkeen Kouvolan koulutusosion päättävä seminaari.

Käyttäjälähtöisen suunnittelun ja toteutuksen tulisi olla niin yksinkertaista, että se on vaikea toteuttaa

▶ [Konsta Leskelä](#) / Saavu

Tulevaisuuden leikkiympäristöt kaupunkien vetonaulana

▶ [Maija Gulin](#), Creative & Landscape Architect / Berry Creative

Lasten Verla

Piia Kleimola, Toimintavoima

Uimahallin palvelukonseptin kehittäminen – tilaajan näkökulma

▶ [Markku Hannonen](#), kaupunkisuunnittelujohtaja, Kotkan kaupunki

My Helsinki: Osallistava kaupunkikehittäminen, kuinka se tehdään?

▶ [Mikko-Pekka Hanski](#), Idean

ELY-keskuksen rahoitusmahdollisuudet

Asko Jaakkola, Team Finland, kasvu- ja kansainvälistymiskoordinaattori / Kaakkois-Suomen ELY-keskus

Kuntalaisten taidelähtöinen osallistaminen muistiystävällisen taajaman kehittämiseen

▶ [Petteri Aaltolainen](#), kulttuurikoordinaattori, Lapinjärven kunta

CitizenLab: The success factors for digital participation

▶ [Joost Vandenbroele](#), Specialist Online Participatie, Project & CS Manager / Citizenlab (BE)

Design with empathy – Crematorium / The story behind the UI

Nele Erikson, Digital Product Designer, Creative Partner, Anu Salumaa, Designer, Nope Creative (EE)

Design and User Experience: Do we really have to design comfortable products?

▶ [Katerina Kamprani](#), designer & architect / The Uncomfortable (Greece)

Elämysmarkkinoinnin salat: Case Kari Grandi

Sami Kojonen, Näyttelijä (FIA), Laulaja, Teatterinjohtaja / Tahtiteatteri



Salla Heinänen



Toiminnanjohtaja Salla Heinänen, Ornamo: Luovan osaamisen hankinta [video, kesto 1:51]

Luovan osaamisen hankinta

Lisää markkinavuoropuhelua

Luovan osaamisen hankkimisella on kiistattomat hyödyt, mutta markkinat eivät ole vielä täysin muotoutuneet, ja markkinavuoropuhelu palveluiden tilaajien ja tarjoajien välillä on vielä paikoin kehittymätöntä. Vuorovaikutus ja keskustelu tarpeista ja näkemyksistä onkin keskeinen kehittämiskohde.

Keskustelut luovan alan toimijoiden kanssa lisäävät tilaajien markkinatuntemusta ja ymmärrystä alan erityispiirteistä. Luovan alan ammattilaisille avoin dialogi tarjoaa mahdollisuuksia kehittää palveluita tilaajan tarpeet tuntien. Koska

toimiva vuorovaikutus on keskeistä kaikissa hankkeiden vaiheissa, on syytä ennen hankintapäätöstä ja toimittajaan sitoutumista testata, ollaanko samalla aaltopituudella. Käyttäjälähtöisessä kehittämistyössä käyttäjät voi nostaa keskustelujen kolmanneksi osapuoleksi.

City Drivers -hankkeen tavoite on tehdä luovan osaamisen myynnistä ja ostamisesta helppoa. Luovan alan toimijoita on autettu tuotteistamaan omaa osaamistaan. Ratkaisuja ovat tarjonneet palvelumuotoilun menetelmät, liiketoiminta- ja markkinointiosaamisen lisääminen ja muut osaamisen konseptoinnin välineet.



Osaajia voi palkata tai tilata konsultointia

Luovilla aloilla on paljon monipuolista osaamista, jota ei havaita eikä sen hyödyntämistä ei osata oivaltaa. Yksittäisissä tapauksissa saatetaan huomata, että suunnittelussa tai toteutuksessa on puutteita ja jotain pitäisi tehdä, mutta selkeää tarvetta tai korjaavaa hankintaa ei osata tunnistaa tai määritellä. Luovien hankintojen osaamisen kasvua odotellessa on tarjoajan toistaiseksi otettava aktiivinen

rooli. Luovien alojen osaajien työllistyessä organisaatioihin saadaan samalla luovien alojen hankintaymmärrystä ja -osamista taloon. Joissain organisaatioissa on perusteltua muodostaa konsultoiva luovien osaajien tiimi, toisissa tarkoitusta palvelee paremmin läpileikkaava ote, jossa luovia toimijoita sijoitetaan eri yksiköihin varmistamaan näiden käyttäjä- ja uudistuslähtöinen kehittäminen.

Parhaimmillaan luovuus otetaan mukaan yksityisen tai julkisen sektorin toimi-

jan strategiaan, jolloin luovat hankinnat eivät ole yksittäisiä, vaan kytkeytyvät pitkän aikavälin tavoitteisiin. Strateginen käyttöönotto on vielä harvinaista ja vaatii rohkeutta, mutta palkintona ovat tyytyväiset asiakkaat.

Vaikka hankinta olisi yksittäinen ja satunnainen, on luottamuksellisen vuorovaihtuksen luominen tärkeää. Yksi CityDrivers-hankeeseen casen tilaajana osallistunut kuvailee:

“Luovat alat ja palvelumuotoilu ovat tätä päivää ja niiden näkökulma on meillä koko ajan mukana. Vuoropuhelua yritysten kanssa on oltava jatkuvasti.”

“Mielestäni onnistuneen hankinnan takaavat luottamus ja avoimuus. Luottamus on ansaittava yhteistyöllä, jolloin molemmilla on täysi panos mukana ja luodaan jotain uutta. Myös innostunut ilmapiiri syntyy tästä ja on tärkeää! Oman edun tavoittelu ei johda mihinkään. Luovassa yhteistyössä on nähtävä kokonaisuus.



Prosessin on tuotettava kokonaisuuden kannalta positiivisia tavoitteita, suppea näkökulma ei riitä.”

Briiffistä kaikki lähtee

“Onnistunut hanke lähtee tarpeesta. Sillä on selkeä asiakastarve ja lähtökohta – myös tekniset edellytykset tuotteistukselle on oltava”, kertoo toinen hankkeeseen osallistunut tilaaja.

“Onnistuneessa hankkeessa havainnointi ja haastattelut ovat mielestäni olennaisia – sukeltaminen kunnolla sisälle asiakasorganisaation toimintaan”, painottaa kolmas.

Luovaa osaamista hankkiessa on tärkeää lähteä kuvaamaan tarvetta tai ongelmaa. Jo ongelman tunnistaminen ja määrittely voi olla suuri haaste, ja jo siihen voi käyttää luovien alojen osaajien ammattitaito. On

mahdollista teettää esimerkiksi tuotteen tai palvelun käyttäjiä osallistava työpaja, haastattelututkimus, datan analysointi tai muu interventio, jonka avulla tarjouspyyntöä tai briiffiä lähdetään muodostamaan. Ongelmalähtöinen lähestyminen on tärkeää siksi, että haettavan ratkaisun lukitseminen jo prosessin alkumetreillä ei tuota toivottua tulosta. Ratkaisu kehitetään ammattilaisen johdolla, yhteistyössä prosessin aikana.

Toivotut tulokset ja niiden arviointikriteerit on toki syytä määritellä. Iteratiivinen, prosessin aikana kehittyvä tapa toimia on monille organisaatioille uutta. Tämä on huomioitava sekä avoimissa asenteissa että esimerkiksi sopimuksissa. Lisäksi on sovittava myös immateriaalisten oikeuksien siirtymisen laajuudesta ja esimerkiksi salassapidosta, jos ne ovat tarpeen.



Tutustu CityDrivers-hankkeen osana julkaistuun Helpompi, luovempi hankinta-oppaaseen!

Opas kokoaa yhteen kokemuksia ja näkemyksiä luovan suunnittelun hankintojen mahdollisuuksiin erilaisissa tilanteissa sekä julkiselle että yksityiselle tilaajalle; palvelumuotoilusta taidehankintoihin, visuaalisesta viestinnästä tilasuunnitteluun. Mukana myös neuvoja tarjouspyynnön valmisteluun, vaikuttavampiin hankintoihin ja tarkoituksenmukaisten hankintamenettelyjen valintaan.

<https://www.ornamo.fi/fi/projekti/city-drivers/>



CityDrivers-koulutuksen aikana toteutetut toimeksiannot

Palvelumuotoilu-toimeksiantojen toteuttaminen yrityksille, julkiselle sektorille sekä järjestöille ja yhteisöille muodostivat keskeisen osana CityDrivers-koulutuskonaisuutta. Koulutettavista muodostettiin monialaisia tiimejä, jotka toteutusten eri vaiheissa sovelsivat opittuja asioita käytäntöön yhdessä toimeksiantajien, heidän asiakkaidensa sekä muiden keskeisten sidosryhmien kanssa. Yhteensä

toimeksiantoja toteutettiin 33 kappaletta, joista 19 kappaletta yrityksille, 8 julkiselle sektorille ja 6 yhdistyksille/järjestöille (ks. Taulukko 2). Ohessa lyhyet kuvaukset toimeksiantojen sisällöistä ja toteuttajatiimit.

Taulukko 2: CityDrivers-koulutuksen aikana toteutettujen toimeksiantojen luokittelu

Koulutuspaikka	Toimeksiantaja			Yhteensä
	Yritys	Julkinen sektori	Yhdistys tai järjestö	
Uusimaa 1	4	1	1	6
Pirkanmaa	3	4	2	9
Kymenlaakso	3	3	3	9
Uusimaa 2	9			9



Respecta tukipohjallis- ja jalkineasiakkaiden palvelupolku

Susanne Jacobson, Tiina Piironen, Merja Pylkkänen, Raija Siikamäki

Respecta tuottaa apuvälineisiin perustuvia yksilöllisiä palveluja, joiden tavoitteena on ihmisen itsenäisen selviytymisen, elämänlaadun ja elinpiirin parantaminen. Projektissa määritettiin tukipohjallis- ja jalkineasiakkaiden palvelupolku, jonka avulla synnytetään toimeksiantajayritykselle syvälinen ymmärrys asiakaskokemuksesta palvelupolun eri vaiheissa. Toimeksiannon tulokset mahdollistavat yrityksen siirtymisen kohti käyttäjälähtöistä toimintatapaa.

Hilda-seniorisovelluksen käyttäjäkokemuksen kehittäminen

Salla Hänninen, Anni Ruppenen

HILDA on musiikin voimaa hyödyntävä sovellus, jonka tavoitteena on parantaa ikäihmisten elämänlaatua aktivoimalla ja kuntouttamalla muistia. Sovellus luo käyttäjän syntymävuoden perusteella muistoihin nojaavan musiikkimatkan, johon voi tallentaa omia muistoja ja kuvia, sekä jakaa ne muiden käyttäjien kanssa. Projektissa tutkittiin kuluttajakäyttäjien käyttäjäkokemuksia sekä visualisointiin Seppo-Seniori käyttäjäpersoonan palvelupolku.

Asiakaspalvelun kehittäminen Knauf Oy:lle

Ritva Kara, Maria Mieltunen, Teija Sotkasiira, Antero Takku

Knauf Oy:n tilaukset ja asiakaspalaute otetaan vastaan sähköpostilla ja puhelimitse. Tulevaisuuden tavoitteena olisi näiden kanavien rinnalle tarjota uutta helppokäyttöistä ja asiakaslähtöistä sovellusta. Haasteena oli valittujen kohderyhmien (arkkitehtien ja suunnittelijoiden) asiakaskokemuksen parantaminen asiakaspalvelussa.

Ahertava – Palvelumuotoilulla kasvua turvallisuusalan asiantuntijayritykselle

Birgit Eskelinen, Eeva Mäkinen, Sanna Skants

Case Ahertavassa arvolupauksena oli palvelumuotoilun menetelmin mallintaa toimintakonsepti mahdollistamaan yrityksen kasvua kansallisesti ja kansainvälisesti. Tämä toteutui asiakkaita ja henkilökuntaa osallistavalla palvelupolun ja asiakasprofiilin mallintamisella.



Urakoinnista palveluksi – DDC-tekniikka Oy

*Johanna Kivimäki, Sami Kojonen,
Laura Liljanto*

Monimutkaisten ja vaikeasti myytävien rakennusautomaatio -järjestelmien myyntiprosessin kehittäminen. Haasteena oli selvittää kuinka päästä suhdanneherkstä ja riskialttiista urakoinnista tasaisen laskutuksen palveluliiketoimintaan?

Mediapoliksen mahdollisuudet uuteen elämykselliseen liiketoimintaan

*Isabella Rossi, Tarja Suomi,
Otto Vainio, Teija Vainio*

Haasteena oli selvittää minkälaisille erilaisille kohderyhmille Mediapolis voisi tarjota elämyksiä, minkälaista liiketoimintaa siitä muodostuisi ja kuka voisi kiinnostua näistä uusista liiketoimintamahdollisuuksista?

Konecranes – Baggage Butler

*Maria Lahdenperä, Anna Kuronen,
Tarja Toikka*

Konecranesin toimeksiannossa keskiössä oli uusi älykäs materiaalinhallintajärjestelmä Agilon, jonka soveltuvuutta matkalaukkujen turvalliseen ja yksilölliseen noutamiseen testattiin ja kehitettiin yhdessä matkustajien kanssa. Menetelmänä käytettiin kokemusprototyyppiä, jossa kohderyhmään kuuluvat eläkeläiset testasivat näytellyn skenaarion avulla matkataroiden noutoprosessia lentokentällä. Kokemusproton tuloksena tunnistettiin suunnitteluajureita, lisäpalveluita sekä kehitettiin itse menetelmää.

Hommanäs Gård – Luksuspakkauksen suunnittelu asiakasymmärrystä hyödyntäen

Pia Liila, Minna Toivonen, Sofia Virtanen

Hommanäs Gård on porvoolainen elintarvikealan perheyrittäjä. Hommanäsilla valmistetaan maailman marjaisimpia hilloja, hyytelöitä, kastikkeita, mehuja sekä sesonkituotteita jopa 80% marjapitoisuudella. Kaikki tuotteet ovat täysin lisä- ja säilöntäaineettomia. CityDrivers -tiimin toimeksiannoksi tarkentui luksusta ja premiumia edustavan uniikin lahjapakkauksen suunnittelu palvelumuotoilun menetelmiä ja asiakasymmärrystä hyödyntäen.



Kouvolan Ajokoulutuskeskus Oy

Laura Huusari, Anu Pöllänen

Autokoulun yrittäjät olivat pohtineet uuden, method putkistoon ja life coachingiin pohjautuvan palvelun kehittämistä autokoulun tarjontaan. Tätä hyvinvointipalvelua kehitettiin palvelumuotoilun menetelmin muun muassa haastattele-malla ja profiloimalla työmatka-autoilijoita, sekä työpajassa autokoulun henkilökunnan kanssa.

Tilineloset

Paula Myöhänen, Auri Räsänen

Toimeksiantona oli helpottaa tilitoimis-ton muuntautumista täysin digitaalisesti toimivaksi ja digitaalisia palveluita tarjoavaksi. Tehtävässä kartoitettiin muun muassa uusien potentiaalisten asiakkaiden tarpeita, joiden avulla muutosprosessia voitaisiin helpottaa.

Green Drivers – turvallisesti tien päällä tulevaisuudessakin

*Niina Laurenti, Tiina Saine,
Jarkko Saunamäki*

Autokoulun liikevaihto putosi 50 %, kun ajokortin suorittamisen lainsäädäntö muuttui viime vuonna. Autokoulut tarvitsevat uusia palveluita selviytyäkseen. Opetuslupaopettajat ovat uusi kohde-ryhmä, jolle kehitimme palvelupaketteja. Haasteena on luoda tarve ryhmälle, jonka ei ole pakko ostaa mitään. Pyrimme tavoittamaan heidät sekä suoraan että oppilaan, eli yleensä oman lapsen, kautta.

Kuski on ykkönen!

*Usva Kärnä, Kaisa Pikkarainen,
Tyra Therman*

Taksiala on muutoksessa. Tarjonta on lisääntynyt ja kuskienvaihtuvuus on suurta. Etsimme palvelumuotoilun keinoilla ratkaisuja taksinkuljettajien rekrytointiongelmaan ja löysimme haasteesta toisen puolen: Kuljettajat eivät sitoudu. Päätimme lyödä jarrut tiskiinkin ja muuttaa työntekijöiden läpiajot kestäviksi kumppanuuksiksi. Näin näytetään työntekijöille, että he ovat tärkeitä yritykselle ja heistä välitetään.



R-Collection kierrätystuotteiden SoMe-yhteisö

*Anna Hallikainen, Tiina Härkäsalmi,
Petri Juola*

Tekstiilien nykyiset tuotantotavat ja kulutustottumukset ovat yksi merkittävimmistä ympäristöhaitoista ja siksi tarvitaan uusia tapoja ehkäistä tekstiilijätteen syntymistä ja edistää vaatteiden elinkaarta kierrättämällä. Laatutietoiset ja ympäristötietoiset nuoret kuluttajat ovat halukkaita lisäämään R-Collectionin käytettyjen vaatteiden ostoa ja myyntiä vaivattomasti netissä. R-Collection kierrätyskonsepti tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden markkinoida omia käytettyjä RC-vaatteitaan verkkosivuillaan sekä osallistua RC-kierrätystapahtumiin ja some-kampanjoihin (Instagram ja Facebook) ympäristöllisesti ja eettisesti kestävämmän huomisen rakentamiseksi.



Kuinka tehdä taukoliikunnasta tapa – Cuckoo Workout

*Aura Dufva, Saara Holmas,
Marja Laosmaa, Soile Pietilä*

Nykypäivänä kaikki tietävät, että taukojen pitäminen työpäivän aikana on hyväksi. Cuckoo Workout tarjoaa työyhteisöjen käyttöön taukoliikuntasovelluksen, jonka palvelukonseptia CityDrivers-tiimi on kehittänyt. Vaikka taukoliikuntapalvelu on saanut hyvän vastaanoton, eri syistä tauot saattavat jäädä väliin aktiivisillakin käyttäjillä. CityDrivers-tiimin haasteena onkin tehdä taukoliikunnasta tapa kehittämällä Cuckoon palvelukonseptia käyttäjän sitouttamiseksi. Ja sehän meiltä onnistuu!

MUUTOSMASIINALLA yrityskulttuuri uusiksi!

*Juha Auvinen, Jenny Eräsaari,
Anu Suhonen*

Toimeksiantomme oli suunnitella asiakasnäkemykseen keskittyvän Frankly Partnersin teoreettisesta asiakaskeskeisyyden dna-mallista käytännönsovellus. Useinhan ongelmana ei ole niinkään datan puute vaan sen muuttaminen näkemykseksi ja paremmaksi liiketoiminnaksi. Kehitimme Franklylle 7-osaisen palvelukonseptin Muutosmasiina. Masiinassa selvitetään yrityksen asiakaskeskeisyyden nykytaso ja luodaan toimet sen jatkuvaan parantamiseen. Pääroolissa on yrityksen sisäisen inspiraatioalustan ja arjen mikrotekojen välille syntyvä positiivinen kehityskierre, joka mahdollistaa muutoksen ja kehityksen jatkumisen yrityksessä.

Käyttäjäkokemuksesta nousi näkemyksellinen markkinointirekisterin keräyskampanja

*Soila Hänninen, Timo Pesonen,
Kati Kokljuschkin, Satu Salmelin-Tikkala*

Haasteellinen toimeksiantomme oli ideoida keinoja, kuinka kerätä Sähkövertailu.fi -sivustolla tuhansia uniikkeja sähköpostiosoitteita markkinointirekisteriä varten. Halusimme ottaa tyypillistä markkinointitemppua laajemmin näkökulman: Miten loppukäyttäjä voi aidosti hyötyä sähköpostiosoitteensa luovuttamisesta? Onko loppukäyttäjä ainut, jota haluamme aktivoida? Kuinka Sanoma Digital voi osallistua? Ja lopuksi, kuinka huomioimme energiantuotannon merkityksen ilmastomuutokseen?



Millaisen konseptin kestävä elämäntapaa tavoitteleva tarvitsee?

Nissilä Saku, Mustakallio Riikka, Salo Kirsi

Tulevaisuuden energiayhtiöltä odotetaan asiantuntijaosaamisen esittämistä monialaisen asiantuntijainformaation sisällöntuottajana ja tarjoajana. Vantaan Energian palvelumuotoiluryhmä Riikka Mustakallio, Saku Nissilä ja Kirsi Salo esittävät ratkaisunaan uudenajan "Eko - Energiaportaalin". Portaalin avulla käyttäjä löytää tarvitsemansa tiedon liittyen ekologisuuteen ja energiavalintoihin. Löydä sinäkin itsesi kestävä kehityksen kartalta

Kuntosalin jäsenmäärän lisääminen palvelumuotoilun keinoin, UniSport

Mari Matikainen, Mira Koskinen, Ina Tiittula

UniSportin rahoittajayliopistojen henkilökunnasta vain noin 20% on UniSportin maksavia jäseniä. Yhdeksi saliharjoittelun aloittamisen kynnykseksi tunnistimme osaamattomuuden ja pelon kuntosaliharjoittelua kohtaan. Olemme luoneet uuden palvelun, joka keskittyy yksilön osaamisen lisäämiseen ja pelkojen hälyntämiseen kuntosaliharjoittelua kohtaan. Kokemattomien harjoittelijoiden lisäksi uusi palvelumme tuo lisäarvoa myös nykyisille jäsenille.



AR-avusteinen painopalvelu

Maria Grönqvist-Lior, Merja Helander, Hanna-Kaisa Vaittinen

Tiimi on lähtenyt rohkeasti haastamaan painoalalla toimivan Niinin showroomin palvelukonseptointiin liittyvää toimeksiantoa. Ratkaisuehdotuksessa esittelemme Niinin uudistetun showroomin pohjapiirustuksen. Showroomin vetonaulana toimii AR-teknologiaan perustuva palvelu, joka tuo todellista lisäarvoa painotöiden suunnitteluun. AR-sovellus visualisoi painotuotteen jo suunnitteluvaiheessa ja auttaa näin asiakasta hahmottamaan ja testaamaan suunniteltavaa painotyötä.

Tekemämme AR-ratkaisu perustuu tarkkaan asiakaskuunteluun ja pyrkimykseen auttaa asiakasta painotöiden suunnitteluun liittyvissä haasteissa. Eriytyisen hyvin AR-sovellus auttaa isojen painotöiden, kuten ikkunateippausten, messuseinien tai suurkuvatulosteiden visualisoinnissa. Uuden AR-sovelluksen myötä Niini pystyy tarjoamaan aiempaa parempaa palvelua osoittaen samalla olevansa ajan hermolla oleva yritys, joka on myös kiinnostunut hyödyntämään uutta teknologiaa.



Esimerkki nukketeatterin soveltamisesta CityDrivers-toimeksiannossa

Nukketeatterilla tarkoitetaan teatterimuotoa, jossa näyttelijöiden tilalla on nuket tai muut keinotekoiset hahmot. Näitä ohjataan joko suoraan sormilla tai yläpuolelta narujen kanssa. Nukketeatteri on lähtöisin Ranskasta, missä sitä esitettiin jo keskiajalla (nukkis.net).

Maria Grönqvist-Lior on sosionomi-AMK ja yrittäjä, jonka intohimona on nukketeatteri. Maria osallistui Citydrivers-hankkeen palvelumuotoilu-koulutukseen tal-

vella 2019. Soveltava taide on päivän sana, johon myös palvelumuotoilu liittyy, tästä Maria kuuli Pro Soveltavan taiteen tila ry:n tilaisuudessa ja hakeutui sitten Citydrivers-hankkeen koulutukseen. Nukketeatterialasta Maria kiinnostui ollessaan Nukketeatteri Sammon Pääsiäisnäytelmä-esityksessä lapsensa kanssa, siitä innostuneena hän perehtyi aiheeseen ja suoritti alan tutkinnon. Sen jälkeen hän on toteuttanut useita nukketeatteri-esityksiä kevytyrittäjänä.

Palvelumuotoilu-koulutuksen jälkeen Marian tarkoituksena on muuttaa harrastus elannoksi eli soveltaa nukketeatteria palvelujen kehittämiseen.

Miksi nukketeatteria?

Marian mielestä kommunikointi nukketeatterin keinoin tarjoaa rajattoman maailman, jossa kaikki on mahdollista. Sympaattiset hahmot voivat ottaa erilaisia rooleja, viihteellisyydestä vaikeiden käsitteiden

yksinkertaistamiseen ja esittämiseen. Universaalien nukkehahmon avulla voi sanoa asioita sympaattisessa ja rakastettavassa muodossa, esim. esittää kysymyksiä, joita ei muuten helposti sanoisi.

Nukketeatteria case Niinin palvelumuotoilu-projektissa

Citydrivers-hankkeessa Marian tiimi kehitti ratkaisuja Niini Oy:n asiakashaasteeseen. Tavoitteena oli tuottaa palvelukonsepti,



joka kuvaa uudenlaisen myymälätilan palveluineen ja sen pääkohderyhmät. Miltä myymälätila näyttää, tuntuu, mitä palveluja ja toiminnallisuuksia se voisi tarjota? Tiimi selvitti tutkimuksessaan miksi asiakas tulisi fyysisesti paikalle uuteen myymälätilaan ellei siellä ole jotain uutta ja mielenkiintoista koettavaa. Tiimin palvelukonsepti sisälsi Augmented Reality (lisätty todellisuus) -teknologiaan perustuvan ratkaisun, yhteistyössä Arilyn Oy:n kanssa.

Marian mielestä kaikkiin palvelumuotoilun vaiheisiin oli helppo soveltaa nukketeatterin keinoja. Tiimi teki Kartoita- ja ymmärrä-vaiheessa runsaasti asiakashaastatteluja ja kiteytti saadun asiakasymmärryksen persooniksi, jotka olivat nukenhahmoisia. Käyttäjän palvelupolun päätähtenä oli nukke, joka toimi videolla tarinankertojana sekä Niinin asiakkaan roolissa.

Tiimin konseptoimasta Virtual showroomista työstettiin prototyyppi videolla.

Videolla nukketeatterin hahmo, asiakas, haastattelee Niinin myyntihenkilöstöä ja pyytää tarjoutua kahvilan julkisivun markkinointimateriaaleista. Myyjä esittelee materiaalivaihtoehtoja AR-palvelun avulla omasta puhelimestaan. Nukketeatterin hahmo (asiakas) kysyy myyjältä mm. mitä AR tarkoittaa ja millaisia vaihtoehtoja on tarjolla. Lopuksi hahmo toistaa omin sanoin mitä AR tarkoittaa ja vaikutelmaksi jää, että asian hoitaminen on helppoa ja nopeaa.

Dialogi on viihdyttävä, hauska ja informatiivinen, se madaltaa painoalan asiakkaiden kynnystä kysyä ”tyhmiäkin” kysymyksiä, se tekee yrityksestä helposti lähestyttävän ja että ostaminen on helppoa. Virtual showroom toimii Niinin verkkosivulla ja sosiaalisessa mielenkiinnon herättäjänä.

[▶ Katso video.](#)



Julkisen sektorin toimeksiannot

Muuttajan digitaaliset palvelut

Tarja Heinonen, Noona Taavela, Marika Taipalus

Haasteena oli selvittää, minkälaisia palvelutarpeita uusilla kuntalaisilla Tampereella on? Kaupungin asiakaspalvelussa halutaan paremmin pystyä ennakoimaan kuntalaisten tarpeita heidän muuttaessaan kaupunkiin. Miten ja mitä digitaalisia palvelupaketteja tulisi kehittää erityisesti muuttajille? Miten erilaiset asiakkuudet ja tarpeet tulisi huomioida palvelun suunnittelussa?

Kouvolan pääkirjasto – Osallistamalla ja yhteistyöllä asiakkaiden näköinen pääkirjasto

Petri Hurme, Tiina Järvinen, Marika Rautjärvi

Kirjastorakennuksen käyttöikä lähestyy loppuaan. Rakennuksen uudistamisen ollessa ajankohtaista, tarjoutui hyvä mahdollisuus suunnitella käyttäjäystävällisiä ja asiakkaiden tarpeisiin pohjautuvia palveluita. CityDrivers -tiimin toimeksiannoksi tarkentui kerätä kirjastoon suunniteltavan uuden perheosaston käyttäjien (lapsiperheet) unelmia, toiveita ja ajatuksia.

Koe Kouvola – Osallistava – Kokemuksellinen – Informatiivinen

Päivi-Mari Hietamies, Sanna-Mari Pirkola, Saara Kullström-Koljonen, Katja Määttä

Kouvolan uudistuvalla kävelykadulle suunnitellaan digitaalisia näyttöjä. Miten tarjota paikallisille ja matkailijoille kiinnostavaa ja relevanttia sisältöä, joka tekisi mediasta ainutlaatuisen – kouvolaalaisen? Miten taata, että media on avoin myös pienemmille toimijoille, järjestöille ja yhdistyksille? Koe Kouvola on luova laboratorio, jossa me mainonnan, brändin, graafisen suunnittelun ja muotoilun taitajat luomme pohjan käyttäjälähtöiselle toimintamallille. Koe Kouvola tuo kaupunkikokemukseen oivaltavan ja osallistavan lisän, jossa digitaaliset palvelut voivat tukea elävää kaupunkikeskustaa.

Joukkorahoituksen mahdollisuudet kaupunkikehittämisessä

Raili Heikkilä, Kristiina Huttunen, Marianne Tiitinen-Ritvanen, Heidi Vehmas

Tampereen kaupunki haluaa tukea kuntalaisten omaehtoista aktiivisuutta kaupunkikehittämisessä ja joukkorahoituksen on todettu olevan yksi keino edistää tätä tavoitetta. Haasteena oli selvittää mitkä kohderyhmät ovat kiinnostuneita joukkorahoituksen hyödyntämisestä ja miten eri kohderyhmiä voidaan tukea hyödyntämään joukkorahoitusta asukaslähtöisten ideoiden toteuttamiseksi? Millaisilla viestinnällä tavoitetaan valitut kohderyhmät?



Opiskelija ja työpaikan kohtaaminen – Tredu

*Taina Laaksonen, Mari Laesterä,
Meri Lampinen*

Tredun opiskelijat tarvitsevat työpaikkoja ja työnantajat työntekijöitä. He löytävät toisensa usein sattumanvaraisesti. Haasteena oli lähteä selvittämään millaiset palvelut edistävät systemaattista ja vaikuttavaa työn ja tekijän kohtaamista? Tavoitteena oli selvittää millaista palvelua opiskelijat ja työnantajat tarvitsevat ja haluavat käyttää?

Digiaktorit / Ekami

*Anna-Maria Kaustola, Samuel Lescelius,
Jean-Francois Thys*

Digiaktorit-hankkeessa kehitetään oppilaitokseen digituutoroinnin mallia. Toimeksiannossa luovan alan tiimi selvitti ja kehitti palvelua sekä aktoreiden että tuutoreiden näkökulmasta, kartoittaen heidän tarpeitaan haastattelujen, havainnoinnin ja työpajatyöskentelyn kautta.

Carea / Kymenlaakson psykiatrinen sairaala – Sairaalan sisäpihan käyttäjälähtöinen suunnittelu

*Marjut Kalin-Eloaho, Sari Kyllönen,
Marianne Laaksonen, Heli Turkia*

Toimeksiantona oli ideoida yhdessä potilaiden ja henkilökunnan kanssa kuntouttava, viihtyisä ja houkutteleva sisäpiha turvallisuus ja helppohoitoisuus huomioiden.

Tampereen nuorisovaltuusto

*Irma Capiten, Johanna Pihlajamaa,
Kira Sjöberg*

Nuorten vaikutusmahdollisuuksien lisääminen ja osallistuttaminen päätöksentekoon Tampereen alueella.

Järjestöjen ja yhdistysten toimeksiannot

Suomen World Vision

*Helena Hyvärinen, Katri Liikola,
Marika Sarha*

Toimeksiannoksi tarkentui jo tunnistetun kohderyhmäsegmentin tavoittaminen ja sitouttaminen kuukausilahjoittamiseen. Työssä etsittiin uusia lahjoittamisen keinoja ja tapoja yhdessä käyttäjäryhmän kanssa.

Kansalaisille toimintaa uudessa Setlementtitalossa!

Aila Laisi, Anna Matveinen, Anu Valli

Haasteena oli selvittää minkälaista yhteisöllistä toimintaa uuteen tilaan tulisi luoda? Ketkä ovat kohderyhmät ja miten heidät tavoittaa? Tavoitteena oli kehittää helposti tavoitettava, innostava ja synerginen yhteisötila.

Parik-säätiö

Anitta Ollikainen, Susanna Tuominen

Parik-säätiö järjestää sosiaalisia, työllistämis- ja kuntoutuspalveluja sekä ylläpitää kierrätysmyymälä Ekomaan toimintaa Kouvolan alueella. Toimeksiantona oli kehittää Ekomaan myymäläpalveluita houkuttelevaksi uusille asiakasryhmille. Ratkaisuideoissa tuli ottaa huomioon toiminnassa mukana olevien työvalmennettävien osallistuminen myymälän järjestelyihin sekä kiertotalouden näkökulmat.

Kokijasta ratkaisijaksi – Vamlaksen kokemusasiantuntija -palvelu

Heli Kuikka, Sari Elfving, Tanja Nykänen

Kokijasta ratkaisijaksi -projekti toteutettiin yhdessä Vamlasin (Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiö) kanssa. Vamlasin kokemusasiantuntija -konseptia kehitettiin palvelumuotoilun keinoin. Projektissa kartoitettiin kokemusasiantuntijoiden profiileja ja urapolkuja haastatteluiden kautta ja workshopissa, johon osallistui myös Vamlasin yhteistyökumppaneita. Samalla arvioitiin kokemusasiantuntijoiden työn vaikuttavuutta. Vamlas käyttää em. profiileja koulutuksessa ja palveluiden kehittämisessä.



KooKoo Jäätaiturit – Uuden yleisön tavoittaminen yksinluistelun, jäätanssin ja pariluistelun SM-kisoihin

*Anna Koskela, Nina Markkanen,
Tarja Levonen*

KooKoo Jäätaiturit järjestivät joulukuussa 2018 yksinluistelun, jäätanssin ja pariluistelun SM-kisat Kouvolassa. Toimeksiantona oli tavoittaa kisoihin uutta yleisöä ja kiinnostuneita lajin pariin luistelupiirien ulkopuolelta palvelumuotoilua ja luovaa osaamista hyödyntäen.





Esimerkki graafinen suunnittelun soveltamisessa CityDrivers-toimeksiannossa¹

CityDrivers koulutettava: Saara Holmas: Graafinen suunnittelija ja AD, visuaalista markkinointia ja brändin hallintaa markkinointi- ja mainosalalla. Viime vuodet työskennellyt toiminimellä ja osa-aikaisena yrittäjänä kiinteistöalalla. Saara on suunnittelijana hyvin liiketoimintalähtöinen.

Aikaisempi koulutus: Graafinen suunnittelija, Medianomi AMK (2006), Master of Design, Muotoilun YAMK (2016)

Miksi hakeuduin City Driver -koulutukseen? City Drivers -koulutukseen hakeuduin täydentääkseni palvelumuotoiluosaamista ja oman osaamisen sanoittamista. Aikeissani on muotoilutoimiston perustaminen, mutta sitä ennen haluan varmistaa, että osaaminen ja yhteistyöverkostot ovat kunnossa.

CityDrivers toimeksianto – Case Cuckoo: Cuckoo Workout on helppokäyttöinen taukoliikuntasovellus, joka aktivoi työyhteisön hausalla tavalla liikkumaan. Sen avulla istumatyötä tekevät muistavat

pitää taukoja ja aktivoida itsensä välillä pois päätteen äärestä. Projektin tavoitteena oli kehittää palvelukonsepti Cuckoo Workout käyttäjien sitouttamiseksi.


Graafisen suunnittelijan rooli palvelumuotoilu projektissa: "Graafiselle suunnittelijan tehtävät palvelumuotoiluprojekteissa mielletään usein lopullisen konseptin visualisoinniksi, myyntiesityksen kasaamiseksi ja loppuraportin taittamiseksi. Vähätteleättä yhtään visualisointien merkitystä ideoiden jakamisessa ja myymisessä, tämä rooli on itsestäni

pitkään tuntunut kakunkoristelulta. Olen hakeutunut palvelumuotoilijaksi, sillä minulle ei riitä että kakku näyttää hyvältä, vaan sen tulee olla hyvä. Näin ollen kerroin tiimilleni projektin alussa, että tässä projektissa ottaisin mielelläni myös muita rooleja ja oppisin uutta, ja tarjosin muille mahdollisuutta vastata visualisoinneista, mutta roolit taitavat kuitenkin olla sen verran syvällä meissä, että päädyin kuitenkin vastaamaan visualisoinneista."

¹ Kirjoituksen on tehnyt CityDrivers koulutettava Saara Holmas, Graafinen suunnittelija /Muotoilun YAMK



Visualisoinnit toimeksiannon eri vaiheissa

1. **Visuaalinen kartta:** Projektin alussa, ennen "ask the expert" -haastattelua tein tiimillemme tiedon jäsentämistä tarkoituskeeseen visualisen kartan asiakkaamme toiminnan, asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden ja tavoitteiden jäsentämiseksi, jota täydensimme asiakastapaamisessa saadulla tiedolla.
2. **Käyttäjäpersoonan visualisointi:** Käyttäjähaastattelujen jälkeen tein kiteytyksen ja visualisoinnit käyttäjäpersoonista.
3. **Palvelupolun visualisointi:** Kun olimme tehneet service blue printin ja kartoittaneet eri käyttäjäpersoonien kokemusten sijoittumista siellä, kiteytin havaintomme yhdeksi kolmen erikäyttäjärühmän kokemuksia kuvaavaksi palvelupoluksi.
4. **Alustavien palvelukonseptien ideointi ja nimeäminen** (töissä taisi näkyä mainostoimistotaustat)
5. **Toimeksiantaja esityksen visualisointi:** Tähän mennessä tehdystä työstämme kasasin esityksen, jonka pohjalta oli helppo määrittellä seuraavat kehityssuunnat.
6. **Konseptin visualisointi:** Konsepti-ideoiden konkretisointivaiheessa piirtelin asioita paperille, jotta saisimme ryhmänä yhteistä näkemystä siitä, mitä ideamme voisi olla käytännössä.
7. **Digitaalinen prototyyppi:** Ryhmässämme oli muillakin visuaalista osaamista, joten protoilu-vaiheessa jaoimme niin että muu ryhmä teki paperisen mallin kehittämisestämme uudesta karttamallista ja minä tein digitaalisen prototyypin sovelluksen käyttöönottovaiheen määrittelystä. Sketch oli minulle ohjelmana uusi, mutta sen omaksuin nopeasti.
8. **Sovellusnäkyvien rautalankamallit:** Protoilujen jälkeen tein rautalankamalleja uusista sovellusnäkyistä, joita pyörittelimme yhdessä tiimiläisten kanssa.
9. **Käyttöliittymän ja sen elementtien visualisointi:** Kun toiminnot olivat kirkastuneet, luonnostelin uusia pelielementtejä, uutta käyttöliittymää ja ulkoasua sovellukselle tukemaan ajatustamme personoitavasta myCuckoosta.
10. **Videolla esiintyvien hahmojen visualisointi:** [Videoharjoitus](#)  oli hieman irrallinen varsinaisesta projektista, mutta siinä tein meidän "paperihahmot" ja kuvasin.
11. **Pitchaus-esityksen visualisointi:** Tein pitchaus-esityksen.
12. **Portfolion visualisointi:** Jäsentelin, rakensin, taitoin ja kuvitin portfolion.

Graafinen suunnittelija palveluprojektissa lyhyesti

- Vie abstraktit ajatukset kohti konkretiaa visuaalisuuden avulla
- Asiakasymmärrystä ja epämääräisen tiedon jäsentämistä yhteisen ymmärryksen saavuttamiseksi
- Tekee ideoita ja konsepteja havainnollistavia esityksiä ajatusten myymiseksi ja saattamiseksi toteutukseen



Koulutuksen jälkiarviointi

Koulutettavien jälkiarvioinnin toteuttaminen

CityDrivers-projektin jälkiarviointia¹ varten toteutettiin joukko haastatteluja, joissa kartoitettiin koulutettavien (N=56² eli 51 % kaikista koulutettavista) kokemuksia liittyen koulutuksen toteutukseen ja sen mahdollisiin vaikutuksiin. Koulutet-

¹ Jälkiarvioinnin toteuttivat yhteistyössä Teemu Santonen (Laurea) ja Laura Lehtinen (Xamk).

² Näiden lisäksi aineistossa oli yksi anonyyminä pysyttelevä vastaaja jonka kokemukset koulutuksesta muista poiketen olivat kauttaaltaan erittäin negatiiviset. Vastaaja ei eritellyt tarkasti kokemuksiaan eikä esittänyt konkreettisia parannuksia. Hänen vastauksensa eivät sisälly jälkiarviointiin.

tavien haastattelut tehtiin maaliskuun ja toukokuun 2019 välisenä aikana.

Vastauksia tulkittaessa on tärkeää huomioida, että koulutettavien kyky arvioida erityisesti koulutuksen jälkeisiä vaikutuksia vaihtelee, koska Uudenmaan ensimmäinen koulutus päättyi helmikuussa 2018, Pirkanmaan koulutus toukokuussa 2018, Kymenlaakson koulutus marraskuussa 2018 ja Uudenmaan toinen koulutus huhtikuussa 2019.

Koulutettavien haastatteluissa kartoitettiin:

1. päällimmäisiä tunteita koulutuksen jälkeen,
2. verkostoitumista,
3. mitä uutta opittiin,
4. koulutuksen hyötyjä,
5. parannusehdotuksia sekä koulutuksen toteuttamisen suhteen sekä kartoitettiin millaista apua luovan alan tekijät tarvitsevat tarjousten tekemiseen tai palvelunsa myyntiin,

6. näkemyksiä sekä omasta koulutuksen jälkeisestä roolista että yleisesti luovan alan osaajien roolista työmarkkinoilla, ja
7. koulutuksen vaikutusta työmarkkina-aseman muutokseen.

Haastattelut äänitettiin haastateltavien luvalla. Haastatteluaineiston litteroinnin jälkeen toteutettiin avoimeen koodaukseen perustuva aineistolähtöinen sisällönanalyysi kahden tutkijan toimesta. Tämän jälkeen vastaukset ryhmiteltiin ala- ja



Päällimmäisissä tuntemuksissa painottuivat positiiviset tuntemukset, mutta kritiikin kohteitakin löytyi

pääloukkiin, joille annettiin kuvaava nimi. Kunkin sisältöteeman suhteellisen tärkeyden selvittämiseksi aineistoon pohjautuen tuotettiin "vastajaa X teema"-matriisi jonka avulla pystyttiin toteamaan kunkin teeman esiintymistiheys vastaajien keskuudessa. Lopuksi kunkin sisältöteeman osalta pyrittiin löytämään suoria lainauksia, jotka edustivat vastaajien ajatuksia kyseiseen teemaan liittyen.

Mitkä olivat koulutettavien päällimmäiset tuntemukset CityDrivers-koulutuksesta?

Vastaajista 51 henkilöä (91 %) esitti ainakin yhden positiivisen asian kysyttäessä päällimmäisiä tuntemuksia koulutuksesta. Tuntemuksissa esiintyi myös kritiikkiä koulusta kohtaan ja ainakin yhden kriittisen tuntemuksen esitti puolestaan 30

vastaajaa eli 54 % kaikista vastaajista. Tämän perustella tuntemukset näyttivät kuitenkin voittopuoleisesti asettuvan positiivisuuden puolelle.

Yhteenveto positiivisista tuntemuksista: Kaikista haastatteluista 43 eri koulutettavaa (77 %) nostivat esille erilaisia yleisluontoisia positiivisia asioita, kuten "kiva kurssi", "hyvät fiilikset", "tosi myönteinen" tai vastaavaa. Tämän lisäksi 23 eri vastaajaa (41 %) toi esiin suoraan koulutukseen sisältöön liittyviä positiivisia asioita, kuten "hyviä työkaluja", "monipuolinen" ja "käytännönläheinen sisältö".

Vastaajista 15 henkilöä (27 %) nosti esille "ryhmätyön", "verkostoitumisen" tai "kivan porukan". Noin viidesosa (21 %) vastaajista kertoi myös ymmärryksensä parantuneen liittyen palvelumuotoilun

käsitteeseen ja palvelumuotoiluun metodiikan osalta.

Yksittäisiä mainintoja (ts. 3–4 kappaletta) saivat myös opettajat, case-toimeksianto, kurssin rakenne ja parantunut itsetuntemus.

"Päällimmäiset ja sen jälkeisetkin tunteet ovat oikein positiiviset, kiitos tästä. Se oli mun mielestä oikein onnistunut, neljän kuukauden kompakti paketti. Aika rankkaa, mutta tosi mielenkiintoista."

"Hyvin tyytyväinen, mutta olo tyhjä, kun se loppui. Kyllä koin paljon siitä saaneeni. En nyt oikein tiedä, mitä tuohon vastata, hyvät on fiilikset. Tosi tyytyväinen toteutukseen, että se oli hyvin käytännönläheinen, menetelmiä tuli paljon."

"Se oli tosi myönteinen juttu. Ollaan tavattu itse asiassa sen jälkeenkin opiskelijoiden kanssa. Se oli tosi kiva. Olen tutuille ja kavereille puhunut, että sen huomaa, kun luovan alan ihmiset törmäävät toisiinsa, se silleen vaikuttaa myönteisesti ryhmäytymiseen ja muutenkin lopputulemaan. Ajattelen, että on tavallaan kyky avoimempaan ajatteluun ja kyseenalaistavampaa, ettei ole niin tärkeä pitää niistä rooleista kiinni."

Yhteenveto negatiivista tuntemuksista: Kurssin sisältöön liittyvä kritiikki, jota antoi 10 vastaajaa eli 18 % kaikista vastaajista, nousi suosituimmaksi kritiikin aiheeksi. Sisältökritiikki oli osittain ristiriitaista, sillä osa vastaajista koki sisällön olleen "liian pinnallista" kun taas joku toinen vastaaja kertoi, että kurssilla oli "liikaa asiaa ja tietoa". Kurssin vaatima työmäärä oli yllättänyt ainakin osan kurssilaisista, sillä 10 vastaajaa



Uusia verkostoja syntyi, mutta yhteistyön syvyys ja aktiivisuus vaihteli merkittävästi osallistujien välillä

[18 %] kertoi kurssin olleen ”intensiivinen” ja ”työläs”. Vastaajista 7 henkilöä [13 %] koki ristiriitaisia tunteita, kuten ”kurssi oli hyvä, mutta onko siitä tarpeeksi hyötyä”. Kuusi vastaajaa [11 %] nosti esiin myös ryhmätyöskentelyssä esiin tulleita haasteita tai jonkin yleisen negatiivisen asian. Lähinnä yksittäisiä vastauksia (ts. 2–5 kappaletta) saivat myös käytännön asiat ja viestintä, omien aikataulujen yhteensovittamisen haasteet, case-toimeksiantoan liittyvät asiat ja motivaatio-ongelmat.

”Koin olevani pilottiryhmässä, ensimmäisessä toteutuksessa, jossa oli pilottiryhmän haasteet, tai pilottitoteutuksen haasteet. Olen kuullut, että se on siitä mukavasti kehittynyt eteenpäin.”

”Ei osannut varautua siihen, että kuinka paljon siihen tarvitsee tehdä töitä niiden koulutuspäivien lisäksi. Se, ja muihin asioihin

liittyvät muut työmäärät yhdistettynä tekivät vähän sellaisen, että oli aika työteliästä.”

”Yhteistyö ryhmän kanssa, myös toimeksiantajien suuntaan. Tuntui, että he eivät olleet kunnolla siinä mukana. Sitten tuntui, ettei meidän ryhmä ollut kunnolla tekemässä sitä. Monta kävi niin, että ryhmässä osa porukasta oli pihalla, että mitä piti tehdä. Ihan semmoista perusjuttua, ettei ole tehty kotitehtäviä. Tai ollaan pihalla, mitä tapahtuu, ettei seurata hommia. Tosi vaikea synnyttää mitään järkevää lopputulosta. Siinä oli paljon kaoottisia elementtejä.”

Minkälaisia verkostoja koulutettaville syntyi koulutuksen aikana?

Merkittävälle osalle osallistujia [44 henkilöä, 79 % vastaajista] syntyi uusia ver-

kostoja, mutta yhteydenpito ja yhteistyön syvyys ja aktiivisuus vaihteli merkittävästi löyhistä sosiaalisen median kontakteista aina tarjousten jättämiseen. Uudet tuttavuudet tulivat lähinnä muista osallistujista ja erityisesti oman tiimin jäsenistä, joiden kanssa tehtiin tiivistä yhteistyötä koulutuksen aikana. Vastaajista 20 [36 %] oli ollut kouluttajien kanssa yhteydessä, kuten myös toimeksiantajien kanssa [14 henkilöä, 25 % vastaajista]. Yhteistyö oli useimmissa tapauksissa kuitenkin jäänyt kontaktien ja yleisen keskustelun tasolle sillä vain 8 vastaajaa [14 %] mainitsi esimerkkejä konkreettista yhteistyötä koulutuksen jälkeen. Näihin lukeutuvia yhteiset tarjoukset, tarjouspyyntöjen edelleen välittäminen verkoston jäsenille, projektin saaminen, sekä yhteistyö suunnitelmat. Sähköisistä kanavista Facebook ja LinkedIn olivat suosituimmat, mutta myös

muutamia ryhmätapaamisia oli järjestetty. Verkostoitumisen esteiksi nousivat kiireet työelämässä, vähäinen tiimien välinen yhteistyö sekä yhteyden katkeaminen pian sen jälkeen kun koulutus loppui.

”Se meidän kurssiporukka - - me ollaan tavattu muutaman kerran sen jälkeenkin. Ja me facebookissa ollaan linkattu toisillemme, jos joku näkee jotain, voi kommentoida jotain. Siinä mielessä on jäänyt hyviä tuttavuuksia mieleen, mutta ei mitenkään tiiviisti olla tekemisissä. Jotkut ryhmät voivat olla enemmänkin, mutta mä en kauhean paljon, mutta ihan hyviä kontakteja jäi.”

”Toimeksiantajan kanssa jäi mun mielestä tosi hyvä fiilis ja hyvät välit siinä mielessä, että hän oli kiinnostunut jatkossakin tekemään yhteistyötä. Nyt ei ole ollut senkal-



Ymmärrys palvelumuotoilun mahdollisuuksista ja menetelmistä sekä käsitys omasta osaamisesta lisääntyi

taista tarvetta tässä, mutta uskoisin, että sinne voisi olla yhteydessä tulevaisuudessakin, jos sellaista tarvetta tulee.”

”Ehkä oli siitä kiinni, että kun olin päässyt töihin, niin oli intressit sillä suunnalla. Eikä varmaan olisikaan hirveästi aikaa ja jakamista tehdä ylimääräistä.”

Mitä uutta koulutettavat oppivat ja mitä hyötyä koulutuksesta oli?

Haastatteluiden aikana nousi esiin monia koulutuksen osallistujilleen tuomia hyötyjä, kuten uusia kontakteja ja verkostoja, uutta osaamista, itsevarmuutta ja täydennystä ansioluetteloon. Haasteltavilta kysyttiin myös erikseen, mitä konkreettisia hyötyjä koulutus toi. Vastaukset vaihtelivat, eikä osa välttämättä osannut konkretisoida koettua hyötyä.

Selvästi suosituimmaksi teemaksi nousi palvelumuotoilu, jonka toi esiin jossain muodossa 48 vastaajaa eli 86 % vastaajista. Palvelumuotoilun eri osateemoihin liittyen suosituin näkökulma (30 henkilöä, 54 % vastaajista) oli kokonaiskuva palvelumuotoilusta, mukaan lukien prosessin vaiheet sekä hyödyntämismahdollisuudet. Valtaosa vastaajista (22 henkilöä, 39 % vastaajista) viittasi lähinnä yleisesti erilaisiin menetelmiin tai työkaluihin ja vain 16 vastaajaa (29 %) nimesi yhden tai useamman yksittäisen menetelmän tai työkalun. Esimerkkinä näistä työkaluista voidaan mainita ”palvelupolku”, ”käyttäjäpaneelit”; ”testaus” ja ”fasilitointi”. Mikään yksittäinen menetelmä tai työkalu ei kuitenkaan nousut ylitse muiden vastaajien keskuudessa.

”Varmaan kaiken kaikkiaan se, mitä se palvelumuotoilu ylipäätään voi olla eri-

laisissa toimintaympäristöissä. Että se ei ole teollisuuden tuotekehitystä, vaan on paljon laajempi. Kokonaisnäkemys, mitä palvelumuotoilu on. Se tuli myös sitä kautta, että meidän ryhmässä oli paljon eri alojen ihmisiä, jotka jokainen katsoi palvelumuotoilua omasta perspektiivistään, ja siitä syntyi konsensuskäsitys siitä, että todellakin se ei ole vaan puhelimen tai nettisaitin kehittämistä vaan on monia muitakin asioita.”

”Kyllä se palvelumuotoilun kokonaisuus, sen osalta tuli paljonkin oppia. Siellä sai käytännön kautta kokemusta erilaisten menetelmien käytöstä. Muutamit canvaasit jäivät kyllä hyvinkin mieleen. Sitten joutui heittäytymään niiden omien rajojen ulkopuolelle, esimerkiksi videon tekeminen. Sen puolen kokemusta ja osaamista kyllä karttui.”

Oman osaamisen tunnistaminen oli toiseksi tärkein teemakokonaisuus palvelumuotoilun jälkeen. Tämä oli 12 vastaajan (21 %) mielestä keskeinen uusi oppi. Ajattelutapaansa sai uutta näkökulmaa 9 vastaajaa (16 %) sekä 7 vastaajaa (13 %) arvioi oman aiemman osaamisensa syventyneen tai laajentuneen. Erilaisia sekalaisia kompetensseja mainitsi 8 vastaajaa (16 %), joiden joukossa oli mm. tiimityöskentely, tiimin kokoonpano, ryhmädynamiikka ja erilaiset tavat tutkia. Huolestuttavana voidaan pitää liiketoiminta osaamisen vähäistä osuutta uuden oppimisessa. Vain 5 vastaajaa (9 %) nosti tämän näkökulman esiin.

”Ehkä suurimpana, että oppi markkinoimaan itseään ja oppi paremmin tuomaan itseään esille, ja ylipäätään huomasi, että itse aisassa on ihan vakuuttava asiantun-



Hyötyinä korostuivat verkostoitumis- ja ryhmätyötaidot sekä ammatti-identiteetin kasvu

tija tietyissä asioissa. Se oli aina ihan positiivinen merkki, että löysi itsestään uusia puolia sitä kautta.”

Vastaajista 40 henkilöä (71 %) esitti ainakin jonkin yhden selkeän hyödyn koulutuksesta. Päällimmäisenä hyötynä nähtiin verkostoituminen, johon sisältyivät myös ryhmätyötaidot ja ihmisiin tutustuminen. Tämän seikan toi esille 27 % vastaajista eli 15 vastaajaa. Vastaavasti oman osaamisensa arvostamisen sekä ammatti-identiteetin kasvun koki hyödyksi myös neljäsosa vastaajista. Motivaatiota ja rohkeutta sai lisää 9 vastaajaa (16 %), 8 vastaajaa kertoi soveltavansa kurssin oppeja omassa työssään. Kursista saadun todistuksen mainitsi hyödyksi 7 vastaajaa (13 %). Vastaajista 6 uskoi kurssin toimivan referenssinä, joka auttaa työnsaannissa.

”Jotain varmuutta siihen, on ajatuksena, että menisin työssäni ja uralla enemmän palvelumuotoilun suuntaan. Välillinen vaikutus, uskalsin mennä palvelumuotoilijoiden verkostoihin, - - , olen aktiivisesti käynyt tapahtumissa ja verkostoitunut. Antoi varmuuden osallistua palvelumuotoilutapahtumiin. Antoi ehkä potkun että pääsee etenemään ja olen menossa oikeaan suuntaan uran kanssa.”

”Se on ehkä ollut iso hyöty, että mä olen pystynyt positioimaan itseni palvelumuotoilun kentällä, joka on tällä hetkellä aika villikin, että siellä on monenlaisilla taustoilla ja näkökulmilla palvelumuotoilua toteuttavia. Se koulutus kirkasti aika hyvin sen, mitä mä pystyn tarjoamaan ja mitä mä edustan.”

”Sellainen mikä on vahvistunut, ja mitä on saanut omaan työyhteisöön ja työpaikalle

viedä kaikille, on se asiakasymmärryksen merkityksellisyys. Se on ihan selkeä, että se on noussut täällä meillä kanssa.”

Miten koulutettavat kehittäisivät CityDrivers-koulutusta?

Kuten jo päällimmäisten tuntemusten osalta aiemmin todettiin, haastateltavien vastauksissa oli ristiriitaisuutta kurssin laajuuden ja intensiteetin suhteen. Tämä näkyi myös parannusehdotuksissa. Vastaajista 23 % eli 13 vastaajaa toivoi ajankäytön tehostamista, kuten aikataulun tiivistämistä, turhien päivien karsimista tai nopeampaa etenemistä. Toisaalta 9 vastaajaa puolestaan toivoi rauhallisempaa tahtia, ja enemmän aikaa omaksua asioita. Osa vastaajista (10 henkilöä, 18 % vastaajista) koki sisällön pintaraapaisuksi ja totesi, että yksittäisiä sisältöjä olisi

voinut käydä syvällisemmin läpi. Kaikki vastaajat (10 henkilöä, 18 % vastaajista) eivät myöskään olleet tyytyväisiä siihen, kuinka teoria ja käytäntöön soveltaminen oli kurssin aikana sisäänrakennettu. Kriittikin kohteena näissä vastauksissa korostui yleisemmin teorian puute ennen käytännön soveltamista. Opettajakunnassa oli 8 haastateltavan mukaan selkeitä tasoeroja, joka näyttäytyi erilaisina laatuvaihteluina. Parempaa tukea opettajalta toivoi myös 8 vastaajaa.

”Kun puhutaan tällaisesta lyhytkoulutuksesta, niin meillä oli hyvin vähän aikaa tehdä niitä kaikkia eri harjoituksia. Hyvin monia erilaisia harjoitteita tehtiin, mutta niille oli aikaa 10–15 min, niin siinä ei ehtinyt luova prosessi vielä käynnistyä kunnolla. Kiireen tuntu oli koko ajan läsnä, niin sen takia se juuri jäi sellaiseksi pintaraapaisuksi.”



Kehitysehdotukset kurssin sisältöön ja toteutukseen liittyen olivat osin ristiriitaista

”Itsellä kun on opiskellut paljon ja ollut töissä ja työelämä on aika nopeeta, mulle se oli tosi hidastempoista se koulutuspäivä. Tuntui että meni aikaa hukkaan, olisi voinut mennä nopeammin. Itsellä vaikutti se, että en saanut palkallista aikaa koulutukseen, tein työtunnit illalla ja viikonloppuna. Se turhautti, kun tiesin että täytyy paikata ne tunnit.”

”Osa päivistä oli tosi hyviä, että ´wau´, mutta sitten osa päivistä oli vähemmän relevantteja. Tähän liittyy tietysti se, että ihmisillä on eri osaamistasot eri asioissa, että eihän niitä voi yhteismitallistaa, että kaikki olisivat jotenkin samalla tietotaitotasolla varustettuja.”

Keskustelua herätti myös toimeksiantoon liittyvät seikat (10 henkilöä, 18 % vastaajista). Näissä parannusehdotuksissa mietittiin esimerkiksi, olisiko järkevämpää

toteuttaa monien toimeksiantojen sijaan 1–2 isoa toimeksiantoa vai sittenkin paljon pieniä toimeksiantoja peräkkäin. Samassa yhteydessä tiiviimpi yhteys toimeksiantajiin nousi toivomuksena esiin.

Neljäsosa vastaajista (15 henkilöä, 25 % vastaajista) toivoi parannuksia ryhmäytymiseen sekä oman tiimin valintaan tai sen toimintaan. Näissä toivomuksissa korostui mahdollisuus valita oma tiimi, sekä tarve lisätä mahdollisuuksia tutustua toisiin koulutettaviin. Osittain edelliseen liittyen, ”muita osallistujia” syytettiin motivaation puutteesta (12 vastaajaa). Motivaation ongelmat tuotiin esiin lähinnä toteamuksena esittämättä sen tarkempia parannusehdotuksia.

”Enemmän sellaisia mahdollisuuksia, että sekoitetaan niitä ryhmiä ja verkostoidutaan

paremmin muiden osaajien kanssa. Sillä lailla oppii tuntemaan muitakin ihmisiä. Sitä ehkä kaipaisi siihen lisää.”

”Joo, varmaan itsellä oli projektiryhmässä sellaisia henkilöitä, jotka eivät olleet kauan motivoituneita sen projektityön, toimeksiannon, tekemiseen. Itse koin, että jouduin vähän patistamaan muita tekemään omaa osuuttaan. Osallistujien briiffaaminen heti siinä alkuvaiheessa ja siinä ilmoituksessa, että mitä tällainen kurssi ihmisiltä vaatii.”

Erilaiset käytännönjärjestelyt mainitsi parannusehdotuksena 14 henkilöä (25 % vastaajista). Nämä ehdotukset koskettivat mm. tiedonkulkua, aikataulutusta, osallistujien parempaa informointia kurssin alussa ja sen aikana sekä ilmoitusta kursseille valinnasta. Lisäksi yksitoista erilaista

ehdotusta saivat lähinnä yksittäisiä mainintoja (1–3 vastaajaa).

Miten koulutettavat kehittäisivät Luovan osaamisen ostamisen opasta?

Koulutettavien haastattelujen perusteella selvästi keskeisimmäksi teemaksi muodostui hinnoittelu, jonka mainitsi 41 % haastateltavista.

”Tärkein olisi hintataso. Tästä keskusteltiin jo kurssin aikana, kun ei ole mitään yleisiä sovittuja hintoja, vaan kaikilla on hinnat piilossa. Silloin tulee se tilanne, että todennäköisesti myy tuotetta liian halvalla, joka nyrjäyttää koko kentän, kun siellä on joku, joka puoli-ilmaiseksi tekee töitä. Sen pitäisi olla sellainen hyvin selkeä joku mittari tai jonkinnäköinen edes työkalu, jolla



Ornamon luovan osaamisen ostamisen opas ja siihen liittyvä koulutuskokonaisuus koettiin tärkeänä

voisi vähän suuntaa-antavasti miettiä, että kuinka laaja projekti ja kuinka paljon siitä voi pyytää. - - . Tämä olisi tärkeä kaikille mahdollisille luovan alan kentille, koska kaikki on niin salaista, että kukaan ei koskaan puhu paljonko mikä maksaa.”

Haastatelluista hieman yli viidesosa (21 % vastaajista) korosti haastelussa ylipäättään Ornamon oppaan tärkeyttä osana koulutuskokonaisuutta.

”Kyllä se on juuri tätä tietoa, mitä Ornamo jakaa, että tämä on hyvä materiaali ja se oli hyvä päivä sekä hyviä keskusteluja siinä Ornamon tilaisuudessa. Tuntui, että ehkä monellekaan toimijalle meidän ryhmässä ei ollut nämä asiat niin tuttuja.”

”Ei osaa sanoa, ei ajankohtaista tai ei tarvetta” nousi kolmanneksi suosituimmaksi

kommentiksi (20 % vastaajista). Toisaalta osa näistä vastaajat toi esiin että jatkossa heille voi syntyä tarvetta, jos toimenkuva muuttuu tai on joutuu työllistämään itsensä. Tämä heijastaa osaltaan toimialalle tyyppillistä epävarmuutta työn jatkuvuudesta. Lisäksi vaikka tarkasti ei osata sanoa mitä tarpeita on, niin vastausten perusteella kuitenkin näyttäisi että on olemassa osaluueita mihin kaipaisi apua, mutta niitä ei osata nimetä. Tämä puolestaan kertoo toimialan epämääräisyydestä.

Esimerkkejä toteutuneista toimeksiantoista toivoivat noin 14 % vastaajista ja tukea ajankäytön arviointiin puolestaan mainitsivat 13 % vastaajista.

”Ehkä olisi hyvä listasta toteutettuja töitä tai esimerkkikeissejä, millä hinnalla myytiin, monta oli tekemässä, ja työvaiheita.

Ei ole kahta samanlaista palvelumuotoilun keissiä, niin että saisi jonkunlaiset raamit.”

Haastatelluista 9–11 % toivoivat lisäinformaatiota tekijänoikeuksista, lainsäädännöstä sekä apua tarjouspyynnön tulintaan ja tarjouksen laadinta.

”Nämä julkiset tarjouskilpailut ovat mulle ahdistavia, kun ne ovat niin kauhean strukturoituja. Siinä pitää olla tietty juttu ja tietty juttu. Tietää, että pystyisi tekemään tämän ihan näin, mutta täytänkö tämän virallisen luokituksen. Koko tapa tehdä tarjouksia on kauhean rankka luovalle ihmiselle.”

Miten koulutus vaikutti työmarkkina-aseman muutokseen ja minkälainen luovien osaajien rooli on työmarkkinoilla?

Yhteensä 18 vastaajaa (32 % vastaajista) ei osannut sanoa tai heidän statuksensa työmarkkinoilla tai nykyisessä työpaikassa ei ollut muuttunut. Noin 20 % vastaajista (11 henkilöä) puolestaan koki että koulutuksella oli suoraa vaikutusta joko työllistymiseen, työpaikan vaihtoon tai aiemman työntoimenkuvan muutokseen. Vastaajista seitsemän (13 %) toi esille että koulutus oli vaikuttanut heidän itsensä kehittämiseen tai urasuunnitteluun. Seitsemän vastaajaa myös arveli tai uskoi että koulutuksella saattoi olla vaikutusta työmarkkina-asemanmuutokseen, mutta ei ollut tästä varma. Kolme vastaajaa totesi koulutuksella olleen välillistä vaikutusta kuten esi-



Panostamalla osaamisen täydentämiseen, verkostoitumiseen, oman osaamisen myyntiin ja markkinointiin koettiin keinoiksi parantaa omaa työmarkkina-asemaa

merkiksi kontaktin saamisena, jonka kautta sai työpaikan. Yhteensä 10 vastaajaa (18 %) puolestaan koki että CityDrivers-koulutuksella ei ollut suoraa vaikutusta joko työpaikan vaihtamiseen, työllistymiseen tai toimenkuvan muutokseen.

Haasteellinen ja epävarma toimeentulo sekä työnsaannin hankaluus, joka näyttäytyy silpputyönä, pakkoyrittäjyytenä sekä kovana kilpailuna avoimista työpaikoista, nousi keskeisimmäksi teemaksi, kun kartoitettiin koulutettujen ajatuksia luovan alan osaajien roolista työmarkkinoilla. Tämän aiheen nosti esiin 38 % haastatteluista.

“Hirveän kilpailullinenhan se on. Jos ajattelee viestintää ja markkinointia, niin saattaa yhteen paikkaan olla 400 hakijaa. Kilpailu on tosi kova. Ja luova ala on tietenkin aika laaja, on monenlaista, graafista suunnitte-

lijaa ja taiteilijoita ja muita, kyllä se on tosi kilpailtu. Täytyy olla vahvaa osaamista, että erottuu muista hakijoista. Kokemusta pitäisi olla. Haasteellinen työ hakijalla, alana.”

“Tuntuu, että osaaminen ei enää riitä mihinkään, sen se tekee. Koko ajan tarvitsisi opiskella lisää, paljon laaja-alaisemmin. Tämähän on vain yksi keino siihen, vaikka joku palvelumuotoilu, mutta kaikilla aloilla se elinikäinen oppiminen tai kiinnostus pitäisi yrittää pitää yllä. Se varmaan ensisijaisesti jäänyt. Enemmän kuin se, että nyt mä osaan kaiken, niin voi hitsi, miten vähän mä osaan.”

Haastatteluista 30 % toi esille verkostoitumisen, oman osaamisensa myyntiin ja markkinointiin panostamisen sekä oman osaamisen täydentämisen keinoina parantaa omaa asemaa työmarkkinoilla.

“Kyllä näen, että paremmat mahdollisuudet myös työmarkkinoilla. Tuon kurssin myötä tuli sellainen fiilis, että kyllä pystyisin toimimaan palvelumuotoilijanakin, ja tässä ajassa heille on kysyntää. Uskaltaisin rohkeasti tarjota itseäni sellaiseenkin työhän. En ehkä ole kiinnostunut yrittäjyydestä vaan palvelumuotoilijana, voisinkin ehkä ajatella meneväni sellaiseen yritykseen töihin, missä tarvittaisiin palvelumuotoilijoita.”

“Uskon, että se toimii tämmöisenä täydennuskoulutuksena hyvin, tuo sellaista lisäosaamista sen aikaisemman osaamisen lisäksi. Se aikaisempi työhistoria plus nyt tämä lisäkoulutus on tosi hyvä yhdistelmä.”

Vastaajista 21 % toi esiin luovan osaajien arvostuksen puutteen, joka näkyy mm. palkkauksessa sekä ns. “ilmaisen työn teettämisenä”. Tämän vastakohtana 11 %

vastaajista korosti luovan alan sekä luovien osaajien tärkeyttä työmarkkinoilla, mikä ehkä joidenkin vastaajien kohdalla ilmeni merkityksenäntona tai tulevaisuuden toiveena, kuin vallitsevan tilanteen kuvailuna. Uskoa parempaan tulevaisuuteen kuitenkin löytyi 18 % vastaajista, jotka arvioivat luovan alan merkityksen kasvavan tulevaisuudessa.

“Työnantajien puolella asenteissa on tekemistä sekä luovien alojen että korkeasti koulutettujen työllistymiseen liittyvissä kysymyksissä. Mitä tekoa taitelijalla ylipäänsä on, tämähän on iso kysymys, citydrivers-koulutus ei yksin kyllä sitä pysty ratkaisemaan. Toinen kysymys pitkälle koulutettujen, mitä hyötyä heistä voi olla -tyyppisiä asenteita kumoamaan. Yksi palvelumuotoilukoulutus tuskin pystyy sitä selättämään.”

Opettajien näkemyksiä CityDrivers-projektista

CityDrivers-projektin jälkiarviointia varten toteutettiin 5.2.–5.3.2019 välisenä aikana myös kaksitoista opettajien haastattelua. Osa opettajista kävi vain koulutuksessa vain yksittäisiä päiviä, ja osa taas oli vastuussa useista eri kurssipäivistä ja toimeksiannon toteuttamisesta. Siten osa opettajista sai luonnollisesti kattavamman kuvan koulutettavista sekä itse projektista. Vastaukset heijastelivat ehkä kulloistakin parhaiten mielessä olevaa toteutusta tai sen osa-aluetta. Toteutukset poikkesivat toisistaan niin sisältöjen,

toimeksiantojen, osallistujien kuin ryhmädynamiikankin osalta, mistä johtuen vastauksissa on hajontaa.

Opettajien haastatteluissa kartoitettiin opettajien näkemyksiä koulutettavista, kuten:

1. osaamistaso ennen koulutusta sekä osaamistasojen mahdolliset eroavaisuudet koulutettujen välillä,
2. koulutettavien motivaatio ja tavoitteet koulutuksen aikana,

3. kykyä soveltaa aiempaa omaa luovaa osaamista koulutuksen aikana annetuissa tehtävissä,

4. uusien taitojen oppiminen käytännössä ja kuinka ne näkyivät toimeksiantojen toteuttamisessa,

5. osallistujien keskinäinen kommunikaatio, vertaisoppiminen ja verkostoituminen koulutuksen aikana.

Lisäksi selvitettiin opettajien näkemyksiä hankkeen tavoitteiden saavuttamisen osalta ja kuinka toimeksiantajien odotuk-

siin pystyttiin heidän mielestään vastaamaan. Lopuksi opettajia pyydettiin kertomaan kehitysehdotuksia koulutuksen toteuttamiseen.

Tavoitteiden saavuttaminen: Projektin tavoitteet eivät kaikilla vastaajilla olleet mielessä aivan yhtä kirkkaina, kuin ne hankesuunnitelmassa oli eriteltyinä. Vastajille lueteltiin yleisen kysymyksen jälkeen hankkeen tavoitteet, jolloin vastaaminen oli helpompaa. Yleisesti näkemys oli, että tavoitteiden saavuttamisessa onnistuttiin melko hyvin tai vaihtelevasti eri osa-alueilla. Pystyttiin tarjoamaan lisäosaamista tuova koulutus. Onnistuminen koettiin





Koulutettavien heterogeeninen koulutus- ja osaamistausta sekä työhistoria loivat omat haasteensa koulutuksen toetukseen

monen mielestä työllistymisen edistämisessä. Suuren osan mielestä osaamisen tunnistamisessa, tuotteistamisessa ja myynnissä olisi ollut varaa parantaa.

Näkemykset jakoutuivat siinä, hyödynnettiinkö luovan alan mahdollisuuksia ja soveltamispotentiaalia eri aloille. Muutama huomautti, että toimeksiantajien koulutusta luovan alan sekä palvelumuotoilun mahdollisuuksista tulisi lisätä. Kansainvälistymispotentiaali jäi vähemmälle huomiolle, vaikka eräs huomautti, että sitä tuotiin esille loppuseminaarien vierailuluentojen kautta.

Koulutukseen osallistuneet: Osallistujajoukot olivat heterogeenisenä niin koulutus- kuin työtaustoiltaankin. Kaksi vastaajaa piti Kouvolan joukkoa heterogeenisempänä, kaksi vastaajaa taas katsoi

Tampereen olevan tasaisin taustoiltaan tai liittyen oman alan osaamiseen. On tärkeää myös huomioida, että Kouvolassa oli mukana mm. sote-alan osaajia muista koulutuksista poiketen. Kouluttajat pitivät yleisesti kuitenkin koulutettavia kovina alansa osaajina ja kokeneina ammattilaisina. Tämä ilmeni noin puolessa vastauksista. Joitakin tasoeroja osallistujien välillä oli yleisesti liittyen aiempaan osaamiseen – toisille ei ollut tarpeeksi haastetta, osalle kaikki oli uutta. Kahdeksan vastaajaa huomautti, että ehkä liiketalousosaaminen oli heikompaa. Toisaalta pääkaupunkiseudun toteutukset saivat kaksi mainintaa aiemmasta liiketalousosaamisesta, toisaalta myös Kouvolan osallistujien kytkökset yrittäjyyteen tai kaupalliseen alaan mainittiin kaksi kertaa. Aiempi palvelumuotoiluun liittyvä osaaminen vaihteli: joillain oli hieman kokemusta, toisilla runsaasti,

usealle se oli täysin uutta. Pääkaupunkiseudun toteutuksissa kokemusta palvelumuotoilusta oli ilmeisesti enemmän, Kouvolassa vähemmän.

Aiemman ja opitun osaamisen soveltaminen: Osallistujat eivät toimeksiannoissa hyödyntäneet ydinosaamistaan aivan täydellä teholla. Tämä heijastui kysyttäessä kykyä soveltaa aiempaa osaamista toimeksiannoissa. Vaikka moni hyödynsi taustaansa toimeksiantojen toteutuksessa, se näkyi esimerkiksi fasilitoinnissa tai teatteritaustaisen käyttäessä improvisaation menetelmiä, jäi enemmistön mielestä osaaminen hyödyntämättä. Esimerkiksi visuaalista osaamista ei aivan täysin tuotu loppuseminaarin presentatioihin. Syyksi pari vastaajaa epäili, ettei olemassa olevaa osaamista ehditty soveltaa, koska oli omaksuttava paljon

uutta tietoa, tutustuttava asiakkaaseen ja toimeksiantoon. Nousi esiin myös, että koulutettavat ehkä olivat ns. oppimismoodissa, joten uuden ja aiemman osaamisen yhdistäminen jäi puolitiehen.

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että uusia opittuja taitoja onnistuttiin soveltamaan ja ne näkyivät toimeksiannoissa. Palvelumuotoilun työkaluja käytettiin. Noin puolet vastasi, että osaamisen kehittymistä koulutuksen aikana oli vaikea seurata. Puolet vastaajista uskoi palvelumuotoiluosaamisen kehittyneen – muutama kommentoi, että se näkyi lopputuloksissa. Liiketalousosaamisen kehittymisen mainitsi vain pari vastaajaa, samoin soveltamisosaamisen kehittymisen vain kolme vastaajaa. Pari vastaajaa huomautti, että opitun soveltaminen näkyy ehkä vasta viiveellä. Ehkäpä opitut asiat ja osaami-



Kommunikaatio ja yhteistyö pienryhmien sisällä oli pääsääntöisesti hyvää

sen soveltaminen pääsevät todelliseen testiin työelämässä ja työnhaussa uusien tilanteiden edessä.

Kommunikaatio ja verkostoituminen:

Kouluttajien näkemys yleisesti oli, että kommunikaatio opiskelijoiden välillä oli hyvää. Kahdeksan vastaajan mielestä toimeksiantotiimit toimivat hyvin. Ryhmän jäsenet auttoivat toisiaan tunneilla, muodostivat kommunikaatioalustoja ja jakoivat tietoa toisilleen. Tiimit olivat ”lämminkisiä” ja ihmiset pitivät toisensa ajan tasalla. Eräs huomautti, että tiimeissä saattoi olla jotain ongelmia, mitä aina tiimityössä on.

Näkemykset verkostoitumisesta vaihteli. Toisaalta verkostoitumiseen kannustettiin, mutta verkostoituminen vaikutti haastavalta ja annetut mahdollisuudet

jäivät hyödyntämättä. Toisaalta kuvailtiin, että verkostoitumista tapahtui. Verkostoja muodostui kuitenkin ehkä enemmän tiimeissä ja yksilöiden välillä. Kolme vastaajaa kertoi myös verkostoituneensa koulutettavien kanssa – tätä ei erikseen kysytty, joten ehkäpä useampikin kouluttaja loi kontakteja näihin osajiin.

Koulutettavat vaikuttivat myös jakavan osaamistaan sekä oppivan toisiltaan koulutuspäivien aikana ja toimeksiantoja työstettäessä. Pari huomautti, että ehkä enemmänkin yli tiimien olisi voitu vaihtaa tietoja.

Toimeksiantajien odotuksiin vastaaminen: Noin puolet uskoi, että toimeksiantajien odotukset täyttyivät. Osa oli kuullut hyvää palautetta toimeksiantajilta. Moni vastaaja ei tosin osannut arvioida, miten onnistuttiin. Kolme vastaajaa huomautti,

että ainakin toimeksiantajat saivat uutta näkökulmaa tekemiseen. Kolmessa vastauksessa nousi esiin tavoitteiden epäselvyys – aina ei tiedetty, mitä annettiin toimeksi tai opiskelijat eivät tieneet kunnolla, mitä tehdä. Neljässä vastauksessa kävi ilmi toimeksiantajalähtöiset haasteet, kuten heikko sitoutuminen tai epäselvä tehtävänanto. Haastatteluissa nousi pari kertaa esiin, että ehkä yhteiskehittelyä asiakkaan kanssa olisi pitänyt olla enemmän. Ehkä se olisi sitouttanut paremmin ja auttanut etsimään eri ratkaisuvaihtoehtoja.

Opetuksen mukauttaminen: Koulutuksia muokattiin eri toteutuksiin ja kaikkien kohdalla opetuskin muuttui jollain tapaa. Vain yksi vastaaja sanoi, ettei opetuksen sisältöön tullut juuri muutoksia. Useiden kohdalla syinä olivat aikataululliset syyt tai työtapojen muutokset, kuten

sisällölliset painotukset tai kouluttajaparien sekoittaminen. Kaikkien kohdalla syy muutoksiin oli oikeastaan opiskelijoiden tarpeet ja koulutuksen aikana saatu palaute. Esimerkiksi joku vähensi teoriaa ja siirtyi nopeammin konkretiaan, toinen huomasi, että tarjouspyyntöjen käsittelyyn kaivattiin lisää aikaa. Sekä koulutustoteutuksissa kokonaisuutena että päiväkohtaisissa sisällöissä oli jouston varaa, ja lisäksi kouluttajat refleктоivat etenemistä sekä keräsivät palautetta. Tämä mahdollisti kehittämisen, mukauttamisen opiskelijoiden tarpeiden mukaan sekä tehostamisen, jotka edesauttoivat uudenlaisen koulutuksen luomisessa ja tavoitteiden kirkastamisessa.

Oma oppiminen: Myös kouluttajille osallistuminen hankkeeseen vaikutti olevan antoisaa. Kaikki vastasivat oppineensa



Koulutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa koettiin onnistuneen

uusiasiain – tosin yksi vastaaja ei eritellyt, mutta uskoi oppineensa ”jotain”, mistä ei ole välttämättä edes tietoinen. Kolme vastaajaa (vastausta) oppi toisesta oppialasta ja eri alojen edustajien näkökulmista, neljä palvelumuotoilusta. Ainakin seitsemän kehitti kompetenssiosaamistaan, esimerkiksi opettamiseen tai projektinhallintaan liittyen. Kolme kertoi oppineensa lisää luovien alojen osaajista, lisäksi yksi havaitsi luovien alojen lunastamattoman potentiaalin – ja sen, ettei luovat alat ehkä saa ansaitsemaansa arvostusta.

Hyvää ja kehitettävää: Mikä sitten toimi hyvin hankkeen aikana ja missä olisi parantamisen varaa? Yleisesti koulutuksen suunnittelua ja toteutusta pidettiin onnistuneena. Osan mielestä kommunikaatio eri ammattikorkeakoulujen välillä toimi. Eri osista muodostui onnistunut kokonai-

suus, huomautettiin. Toisen mielestä eri korkeakoulujen tavat tehdä koulutusta oli kiinnostavaa. Kahdelle keskustelut ja eri näkökulmat olivat antoisia. Eräs kuitenkin toivoi, että ”siiloja” esim. liiketalouden ja luovan alan välillä olisi purettu enemmän ja pyritty oppimaan eri aloilta.

Toisaalta noin puolet huomautti tiedonkulkua, yhteiseen suunnitteluun tai kommunikaatioon liittyvistä ongelmista. Esimerkiksi tiedonkulkua kouluttajien välillä olisi voinut parantaa tai pyrkiä ennakoimaan koulutuksen etenemistä. Kuten eräs huomautti, vaaditaan paljon keskustelua, että eri alojen ihmiset pääsevät ”yhteiseen näkyyn”.

Kaksi vastaajaa mainitsi, että yhteistyö oman ammattikorkeakoulun edustajien välillä toimi. Ehkä uusiin työpareihin ja

työskentelytapoihin tutustuttiin myös oppilaitosten sisällä. Selvästi eri alojen lähestymistavat toivat hedelmällisiä näkökulmien avauksia kouluttajillekin.

Eräs huomautti toimivista käytännön asioista, kuten Slack viestintävälineenä ja assistenttien apu koulutustoteutusten aikana. Yhden mielestä palautteen keruu ja reflektointi hankkeen aikana oli hyvä asia, mikä auttoi kehittämään koulutusta.

Neljä vastaajaa huomautti ryhmänvetäjän roolin merkityksestä. Ryhmänvetäjä on ”kokoava voima” ja rooli on keskeinen onnistumisessa ja opiskelijoiden sitoutumisessa. Toteutuksessa ja ryhmän koordinoimisessa on jollain oltava päävastuu.

Muina parannettavina asioina mainittiin esimerkiksi pari kertaa ”punaisen langan”

säilyttäminen koulutuksessa sekä opiskelijoiden sitouttaminen tai poissaolojen vähentäminen.

Motivaatio ja tavoitteet: Suurin osa vastaajista piti osallistujia motivoituneina. Jotkut huomauttivat heikommasta motivaatiotasosta, esimerkiksi jotkut eivät sitoutuneet tai ajallinen panostus yllätti opiskelijan.

Osallistujien tavoitteet liittyivät suurimmaksi osaksi joko työllistymiseen tai osaamisen täydentämiseen tai uuden oppimiseen. Jotkut hakivat täydennystä palveluntarjontaansa. Kolmen vastaajan perusteella joillain osallistujilla tavoitteet olivat epäselvät. Kolme huomautti myös ulkoisista motivaatiotekijöistä, kuten palkka tai palvelumuotoiluymmärryksen osoitus.



Muuta esille tulevaa: Haastatteluissa nousi joitakin kertoja esiin liiketaloudelliset näkökulmat luovalla alalla ja taiteilijoiden työssä. Raha nousi keskusteluihin koulutuspäivissä, esimerkiksi luovan työn tekijöiden ansainta, tekemisen palo ja ilmaisen työn tekeminen versus kuu-kausipalkkalaiset: toimeentulo voi olla tiukassa, kuka maksaa (hanke)suunnittelusta, ja onko raha toimintaa määräävä tekijä? Toisaalta osaamisen ja palveluiden myynnissä olisi luovilla aloilla kehittämisen ja kehittymisen varaa. Mutta myös toimeksiantajat tarvitsevat koulutusta, jotta ymmärrettäisiin alan tuomat hyödyt, ja jotta ostajat saavat rahalleen vastinetta kirjavalla kentällä. Eräs vastaaja ehdotti välitystoiminnan kehittämistä luovan alan ja ostajien välille, jos tekijät itse eivät ole siitä kiinnostuneita.

Lopuksi: Hankkeessa pyrittiin helpottamaan luovan osaamisen ostamista ja myyntiä. Ainakin lukuisat toimeksiantojen toteutukset toivat esille palvelumuotoilun ja luovan alan yhdistämisen mahdollisuuksia ja soveltamista eri aloille. Joiltakin toimeksiantajilta kuultiin hyvää palautetta. Opiskelijat vaikuttivat kehittäneen taitojaan ja saaneen uusia näkökulmia omaan tekemiseen. Ehkä luovan alan ja palvelumuotoilun yhdistäminen olisi voinut toteutua vieläkin paremmin, ja ostajan ja myyjän kommunikaatio sekä yhteistyö toimia sujuvammin. Myös osaamisen tuotteistaminen ja myynti kaipasivat terävöitystä. Näiden korjausliikkeiden jälkeen olisi paremmin kristallisoitunut se lisäarvo, jonka luovan alan osaajien on palvelumuotoilun avulla mahdollista asiakkaalle tuottaa.



Johtopäätökset ja ehdotukset jatkotoimenpiteiksi

Tavoitteiden saavuttaminen: Jälkiarviointiin perustuen projektin keskeisten tavoitteiden saavuttamisessa onnistuttiin varsin hyvin, koska koulutettaville pystyttiin tarjoamaan lisäosaamista, tunnistettavia hyötyjä ja positiivisia kokemuksia tuottava koulutus. Uuden oppimisessa korostuivat parantunut käsitys palvelumuotoilun käsitteestä, prosessista ja siihen liittyvistä erilaisista menetelmistä. Mikään yksittäinen menetelmä tai työkalu ei kuitenkaan noussut ylitse muiden, jonka johdosta voidaan päätellä, että osallistujien tarpeet uuden oppimiseen vaihtelivat. Myös kouluttajat oppivat uusia asioita

toimiessaan yhdessä eri alojen edustajien kanssa, sekä työskennellessään vaihtuvan, toisesta koulusta olevan parin kanssa. Ymmärrys palvelumuotoilusta, luovista aloista ja siellä toimivista henkilöistä kasvoi opettajien keskuudessa.

Projektin toinen keskeinen tavoite oli helpottaa luovan osaamisen ostamista ja myyntiä. Projektin aikana toteutetut 33 toimeksiantoa auttoivat eri toimijoita käsittämään paremmin, miten luovaa osaamista voidaan hyödyntää erilaisissa konteksteissa. Ymmärrys soveltamismahdollisuuksista lisääntyi, ja toimeksiantajilta saatiin

hyvää palautetta. Projektissa tunnistettiin myös luovan alan tekijöiden ydinosaamisia sekä mallinnettiin näiden perusteella alan tyypillisiä persoonaprofiileja. Osaamisen tuotteistaminen ja sen myynti kaipaavat kuitenkin vielä terävöitystä.

Vaikka koulutettavien palvelumuotoiluun liittyvä osaaminen lisääntyi selvästi, huolestuttavana havaintona voidaan pitää liiketoimintaosaamisen vähäistä osuutta uuden oppimisessa. On kuitenkin huomioitava, että koulutettavien lähtötaso liiketoimintaosaamisen suhteen oli selvästi alhaisempi kuin palvelumuotoiluosaa-

misen. Siten näiden kahden osaamisen vertailu on hankalaa. Osaltaan tarpeeseen parantaa liiketoimintaosaamista voidaan vastata projektin tuloksena syntyneellä Helpompi, luovempi hankinta -oppaalla. Niin julkisille kuin yksityisille tilaajille suunnattu opas kokoaa yhteen kokemuksia luovan suunnittelun hankinnoista sekä näkemyksiä niiden mahdollisuuksista erilaisissa tilanteissa. Opas sisältää myös neuvoja tarjouspyynnön valmisteluun, vaikuttavampiin hankintoihin ja tarkoituksenmukaisten hankintamenettelyjen valintaan. Luovan alan toimijoiden parempi ymmärrys hankintaprosessista



Kurssin oli hyödyllinen, mutta sen intensiivisyys ja työmäärä yllättivät monet osallistujista

mahdollistaa heille paremmat menestymismahdollisuudet tarjouskilpailuissa.

Ryhmätyö ja verkostoituminen: Työskentely ryhmässä sekä verkostoituminen muiden osallistujien ja erilaisten osaajien kanssa, mainittiin myös koulutuksen keskeiseksi hyödyiksi. Osallistujat kokivat saaneensa uusia kontakteja ja tutustuneensa uusiin ihmisiin, joilla oli erilaista osaamista kuin heillä itsellään. Eriyisen tutuksi tulivat omaan toimeksiantoon kuuluneet muut ryhmän jäsenet. Kyvyn toimia ryhmässä koettiin myös parantuneen. Sen sijaan yli tiimirajojen tapahtuva verkostoituminen ja yhteistyö vaikuttivat haasteellisilta, ja annetut mahdollisuudet jäivät ainakin osittain hyödyntämättä. Jatkossa ohjaavien opettajien tulisi

kiinnittää tähän enemmän huomiota, ja kurssin sisältöön pitäisi liittää enemmän tehtäviä, jotka ohjatusti varmistavat yli tiimirajojen tapahtuvan työskentelyn.

Ryhmätyöskentely ei kuitenkaan kaikilta osin ollut täysin ongelmaton. Muutamissa ryhmissä oli havaittavissa konflikteja ryhmän jäsenten kesken. Tätä ilmiötä ei kuitenkaan voida pitää poikkeuksellisena, sillä konflikteja esiintyy varsin usein opetukseen liittyvissä ryhmätöissä. Yhtenä osasyynä konflikteihin voidaan pitää "muiden osallistujien" motivaation tai panostuksen puutetta, jota ajoittain esiintyi koulutettavien keskuudessa. Osittain ehkä tähän liittyen esitti osa koulutettavista toiveen, että olisi itse voinut vaikuttaa oman ryhmän valintaan. Omavalintai-

sisä ryhmissä on tosin vaarana se, että ryhmän sisäinen monialaisuus ei toteudu, ja osallistujat valitsevat itselleen tutun ja turvallisen sisältöteeman valmiiksi tutujen toimijoiden kanssa. Mikäli näin kävisi, monialaisuudesta periytyvät hyödyt eivät toteutuisi. Kommunikaatio opiskelijoiden välillä oli kuitenkin pääsääntöisesti hyvää ja toimeksiantotiimit toimivia, joten kysymys oli lähinnä yksittäistapauksista, joita tiimityössä aina esiintyy. Pääsääntöisesti voidaan kuitenkin todeta, että valtaosa opiskelijoista oli motivoituneita, sillä 56 % osallistuneista oli paikalla yli 75 prosentissa lähipäivistä ja 80% yli 50 prosentissa.

Heterogeeniset osallistujat: Koulutettavat olivat heterogeenisiä niin koulutus- kuin työtaustoiltaankin, mutta yleisesti ottaen

kuitenkin heitä voitiin pitää kovina luovan alan osaajina ja kokeneina ammattilaisina. Selviä tasoeroja osallistujien välillä oli kuitenkin havaittavissa liittyen aiempaan palvelumuotoilu- ja liiketoimintaosaamiseen. Myös kurssin intensiivisyys ja sen vaatima työpanos yllättivät monet osallistujista, erityisesti ne, joilla oli vain vähän aiempaa kokemusta palvelumuotoilusta ja yhteiskehittämisestä. Tasoerojen takia koulutuksessa ei joillekin ollut tarpeeksi haastetta, osalle taas kaikki oli uutta. Toisten mielestä oppimistahti oli liian nopeaa ja koulutus sisälsi liian paljon asiaa, minkä johdosta asioiden omaksuminen oli haasteellista. Vastakohtana tähän osa kritisoi kurssin sisältöä liian pinnalliseksi ja olisi halunnut syvällisempää teoriaa tai soveltamiseen liittyvää tietoa sekä nopeampaa etenemistä.



Toimeksiantajien odotukset näyttivät täyttyneen ja he saivat uusia näkökulmia omaan tekemiseensä

Kurssin sisällön ja rakenteen kehittäminen: Osallistujien heterogeenisyyteen liittyvät seikat havaittiin heti koulutuksen alkuvaiheessa. Lisäksi osa osallistujista koki koulutuksen sisältäneen ”turhia päiviä” tai että opetuspäivissä oli laatu- vaihteluita. Näiden seikkojen johdosta koulutuksia muokattiin aktiivisesti eri toteutuksista saadun palautteen perusteella. Tämä mahdollisti kehittämisen, mukauttamisen opiskelijoiden tarpeiden mukaan sekä tehostamisen, mikä edesauttoi vaiheittain tässä dokumentissa esitetyn uudenlaisen koulutuskokonaisuuden luomisessa. Jatkossa on kuitenkin tarpeen miettiä, olisiko järkevää toteuttaa kaksi erillistä koulutusta: vasta-alkajille ja niille, joilla on jo aiempaa kokemusta aiheesta. Toinen vaihtoehto vähentää heterogeeni-

syydestä johtuvia haasteita on toteuttaa ns. johdantokurssi, jonka avulla vasta-alkajat saavat perusteet kuntoon ennen varsinaisen kurssin aloitusta. Opetustantavien eri opettajien lukumäärä oli merkittävästi suurempi kuin tyypillisellä tutkintoon johtavalla ammattikorkeakoulun kurssilla. Tämän johdosta yhtenä keinona vähentää laatu- vaihteluita on vähentää eri opettajien lukumäärää. Tämä asettaa tosin merkittäviä vaatimuksia opettajien osaamistasolle, koska CityDrivers-kurssin sisältö kattaa monipuolisesti eri tyyppisiä sisältöjä. Selittävän teorian ja opettajan konsultatiivista roolia on tarpeen lisätä nykyiseen toteutukseen verrattuna, koska teorian ja konsultaation vähäinen määrä ennen käytännön soveltamista tuotiin esille yhtenä puutteena.

Toimeksiantojen integrointi opetukseen ja oppien käytäntöön soveltaminen: Toimeksiantajien odotukset näyttivät täyttyneen ja he saivat työn tuloksena uutta näkökulmaa omaan tekemiseensä. Toimeksiantojen toteuttamiseen liittyen pohdittiin kuitenkin useaan otteeseen, olisiko sittenkin parempi toteuttaa 1) vain muutama iso toimeksianto johon kaikki osallistuvat, 2) paljon pienempiä lyhytkestoisia toimeksiantoja, joita voitaisiin toistaa vai 3) pitäytyä nykyisessä mallissa. Lopullista vastausta tähän ei saatu, sillä kaikilla näillä ratkaisuilla on omat hyvät ja huonot puolensa. Isoihin toimeksiantoihin perustuvaa kurssirakennetta puoltaa mahdollisuus parantaa eri tiimien välistä yhteistyötä, johon nykyinen toteutusmalli ei täysin pystynyt vastaamaan.

Tämän mallin toteuttamisen ehdottamana edellytyksenä on löytää erittäin sitoutunut toimeksiantaja, joka on valmis panostamaan myös omaa työaikaansa merkittävästi sekä tarjoamaan riittävän laajan haasteen, jossa riittää tekemistä useista eri näkökulmista. Tämän vaatimuksen toteutumista ei voida pitää itsestäänselvyytenä, sillä toimeksiantajien sitoutumisessa ja tehtävänannon selkeydessä havaittiin merkittäviä eroja.

Toisaalta useaan kertaan toistuvien, pienten ja lyhyiden toimeksiantojen avulla voitaisiin parantaa osallistujien mahdollisuuksia ja kykyä soveltaa uusia oppeja niin, että toiminnassa ja sen tuottamisessa ratkaisuissa näkyisivät paremmin myös luovan alan ydinosaaminen kuten visuaali-



CityDrivers on osoittautunut yhdeksi tuloksellisimmista hankkeista omassa rahoitusohjelmassaan

sointi, kädentaidot, tekstin tuottaminen, esittävä taide, ääni ja musiikki. Erilaisten osaamisten integrointi käytännössä toimivaksi kokonaisuudeksi edellyttää aina useita toistoja. Toistettavuuden puute on nykymuotoisessa koulutusmallissa keskeinen puute. Tosin tällä ei näyttänyt olevan merkittävää vaikutusta uuden oppimiseen, sillä uusia opittuja taitoja onnistuttiin selvästi soveltamaan ja ne näkyivät selkeästi toimeksiannoissa. Kuitenkin luovan osaajan kilpailuedun palvelumuotoilumarkkinoilla tulisi nimenomaan perustua luovan alan ydinosaimisen integroimiseen, sillä liiketoimintalähtöistä palvelumuotoilun osaamista on jo runsaasti tarjolla perinteisemmällä toimijoilla. Siten tulevaisuudessa tulisi kiinnittää aiempaa enemmän huomiota

luovan alan ydinosaimisen ja palvelumuotoilun yhdistämiseen.

Projektin vaikuttavuus: Useiden koulutettavien arkea leimasi haasteellinen ja epävarma toimeentulo sekä työnsaannin hankaluus, jotka näyttäytyivät esimerkiksi silpputyönä, pakkoyrittäjyytenä, heikkona palkkauksena tai ns. "ilmaisen työn teettämisenä". Avoimista työpaikoista on kova kilpailu. Myös luovien osaajien arvostuksen puute nähtiin usein ongelmana, vaikka uskoa parempaan tulevaisuuteen ja arvioita alan merkityksen kasvusta oli havaittavissa osallistujien keskuudessa. CityDriversin tyyppisellä koulutuksella näyttäisi kuitenkin olevan positiivista vaikutusta tilanteen muuttamiseksi. Koulutettavat näkivät osaamisen

täydentämisen, verkostoitumisen sekä myyntiin- ja markkinointiin panostamisen keinoina parantaa omaa asemaansa. Koulutuksen tuomien uusien taitojen ja tietojen omaksumisen ansiosta useiden koulutettavien itsevarmuus lisääntyi sekä näkemys omasta asemasta ja roolista työmarkkinoilla selkiintyi. Uusi ajattelutapa ja osaaminen kasvattivat myös monien osallistujien motivaatiota ja rohkeutta hakea uusia työmahdollisuuksia tai suunnata nykyistä toimenkuvaa sellaiseksi, jossa uutta osaamista voisi hyödyntää. Välillisen vaikutuksen lisäksi noin viidesosa koulutettavista arvioi, että koulutuksella oli suoraa vaikutusta joko työllistymiseen, työpaikan vaihtoon tai aiemman työn toimenkuvan muutokseen.

Loppusanat: Projektin ohjausryhmässä käydyn keskustelun perusteella CityDrivers on osoittautunut yhdeksi tuloksellisimmista hankkeista omassa rahoitusohjelmassaan. Lisäksi hakijoita CityDrivers-koulutukseen olisi ollut tarjolla enemmän kuin pystyttiin ottamaan. Näiden seikkojen johdosta on helppo argumentoida, että CityDrivers-tyyppiselle koulutusprojektille.



CityDrivers-hankkeen kouluttajat/tiimi

Laurea

Santonen Teemu*
CityDrivers-projektin
koordinaattori,
yliopettaja, KTT

Harmoinen Päivi*
lehtori,
KTM, M.Sc. [Econ.]

Kärkäs Suvi
projektityöntekijä,
restonomi AMK

Laitinen Jukka*
Hankeasiantuntija,
KTM

Meristö Tarja*
Yliopettaja,
KTT

Tawast Kati
lehtori,
KTM, eMBA

TAMK

Jokinen Mika*
projektipäällikkö,
lehtori, MBA

Joronen Tuomo
lehtori, TaM

Karimäki Kirsi*
lehtori, YTM

Leino Tomi*
lehtori, TaM

Sirkesalo Sohvi*
lehtori, TaM

Xamk

Ikkonen Tiina*
projektipäällikkö,
TKI-asiantuntija,
muotoilija AMK

Lehtinen Laura*
projektipäällikkö, FM

Luukkonen Satu
soveltava taiteilija,
teatteri-ilmaisun ohjaaja
AMK / Pro Soveltavan
taiteen tila ry

Ornamo

Heinänen Salla*
toiminnanjohtaja,
VTM / Ornamo

Boman-Björkell Asta*
asiantuntija,
FM / Ornamo

* Osallistui raportin
kirjoitukseen



**TEEMME LUOVAN
OSAAMISEN
MYYNNISTÄ JA
OSTAMISESTA
VAIVATONTA**

laajentamalla alan toimijoiden
ammattillista osaamista maksuttoman
palvelumuotoilukoulutuksen avulla.

Kysy tai katso lisää:
www.citydrivers-project.fi