

# Matkalla muotoilun osaajaksi

– Kokemuksia maahanmuuttajanaisten palvelumuotoilukoulutuksesta

SALLA KUULUVAINEN (TOIM.)

SALLA KUULUVAINEN, SANNA ANTOLA, TARJA CHYDENIUS, SANDRA HALME, ELENA HOWLADER,  
SABINE MASELKOWSKI, MINNA NIEMINEN JA EKATERINA OHOTNIKOVA



Laurea-ammattikorkeakoulun erillisjulkaisu

Toimittaja: Salla Kuuluvainen

Tekijät: Salla Kuuluvainen, Sanna Antola, Tarja Chydenius, Sandra Halme, Elena Howlader,  
Sabine Maselkowski, Minna Nieminen ja Ekaterina Ohotnikova

DiversCity – monimuotoista ja digitaalista palvelumuotoilua -hanketta rahoitti Hämeen ELY-keskus, Euroopan sosiaalirahasto (ESR).

Hanke rahoitettiin osana Euroopan unionin Covid-19-pandemian johdosta toteuttamia toimia.

Copyright tekijät ja Laurea-ammattikorkeakoulu 2023

CC BY-SA 4.0.

Kuvat: s. 3 Salla Lehtipuu, s. 13 Salla Kuuluvainen ja Sandra Halme, s. 16 Salla Kuuluvainen ja Sandra Halme, s. 20 Tarja Chydenius, s. 23 Tarja Chydenius ja Sandra Halme,  
s. 26 Tarja Chydenius ja Sandra Halme, s. 35-37 Tarja Chydenius ja Sandra Halme, s. 42 Minna Nieminen, s. 48 Sayalee Karkare, s. 49 Ekaterina Ohotnikova, s. 51 Ekaterina  
Ohotnikova, s. 55 Salla Lehtipuu, s. 71 Salla Lehtipuu, s. 79 Salla Kuuluvainen ja Sandra Halme, s. 82 Ekaterina Ohotnikova ja Sayalee Karkare, s. 86-87 Sandra Halme,  
s. 90 Sandra Halme, s. 96 Sandra Halme, s. 98 Sandra Halme, s.99 Sandra Halme ja Taina Tossavainen, s. 101 Rafia Sultana, Dina Farhan, Melek Yagmur Viridi,  
s. 103 Ekaterina Ohotnikova, s. 105 Ekaterina Ohotnikova ja Sandra Halme, s. 111-112 Sabine Maselkowski, s. 116 Minna Nieminen ja Sandra Halme, s. 120 Sanna Antola.

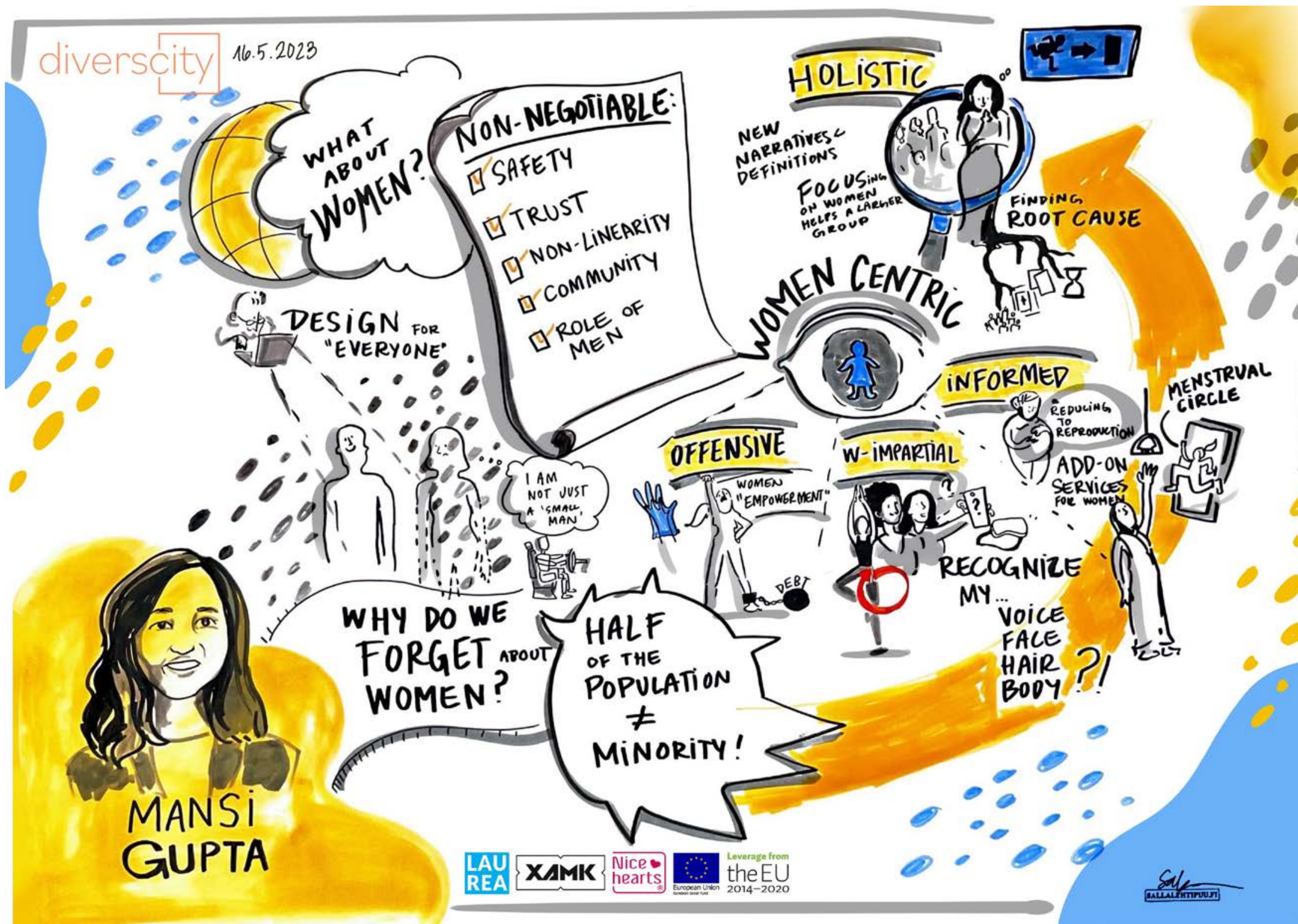
Kuvituskuvat: Sandra Halme Adobe Stockin pohjalta.

ISBN 978-951-799-562-7

Ulkoasu: Sandra Halme



**AMMATTIKORKEAKOULU**  
*University of Applied Sciences*



Kuva 1. Livekuvittajan tekemä tiivistelmä hankkeen lopputapahtuman pääpuheenvuorosta (Salla Lehtipuu).

# SISÄLLYS

DiversCity -hankkeen oppeja työllisyyden, osallisuuden ja palvelumuotoilun kehittäjille	6
Maahanmuuttajanaisten työllisyys Suomessa	8
Mikä on DiversCity-monimuotoista ja digitaalista palvelumuotoilua -hanke?	11
<b>DiversCity-hankkeen lähestymistapa</b>	<b>14</b>
Mitä on palvelumuotoilu?	17
Osallisuus on toimenpiteitä	19
Muotoilua kulttuurista tietoisina	22
Kolme teoreettista näkökulmaa palveluun	26
Inklusiivisen muotoilun näkökulmia	29
Muotoillaanko suomeksi vai in English?	34
<b>Maahanmuuttajanaiset palvelumuotoilua oppimassa</b>	<b>38</b>
Tietoa hankkeen osallistujista	39
Osallistujapersoonat	41
Matka palvelumuotoilun maailmaan – osallistujan kokemus DiversCity-kurssista	47
DiversCity -hankkeen vinkit osallistujien rekrytointiin ja markkinointiin	50



## **Toimeksiantajana DiversCity-hankkeessa 56**

Hankkeeseen osallistuneet organisaatiot ja palvelumuotoilun toimeksiannot 57

Organisaatiot ja opiskelijat yhteistyössä: rikasta ja monimuotoista palvelumuotoilua 60

Oivalluksia osallistamisesta – toimeksiantajan kokemus DiversCity-kurssista 68

## **Oppiminen DiversCityn tapaan 72**

Koulutuksen kolme oppimismatkaa 77

Koulutus alkaa 80

Koulutuksen keskivaihe 85

Koulutuksen loppuvaihe 91

Digitaitoja oppimassa 100

Mentorointi DiversCity-kurssilla 102

## **Reflektioita kurssin vaikuttavuudesta 106**

The immediate impact on the students' lives – how did the participants of the DiversCity course assess the course 107

Elämää DiversCityn jälkeen – Pidemmän aikavälin vaikutukset osallistujan elämään 113

DiversCity-hanke – mitä opittiin? 117

Julkaisun kirjoittajien Ystäväkirja 120

Lähteet 129

# DIVERSCITY -HANKKEEN OPPEJA TYÖLLISYYDEN, OSALLISUUDEN JA PALVELUMUOTOILUN KEHITTÄJILLE

*Salla Kuuluvainen*

Miten luoda osallisuuden tunnetta Suomeen muuttaneille ihmisille? Työpaikka on yksi osallisuuden merkittäviä elementtejä - sen avulla voi kehittää osaamistaan, saada elannon, tutustua ihmisiin ja parhaimmillaan vaikuttaa maailmaan itselleen merkityksellisellä tavalla. DiversCity-hankkeessa (1.9.2021- 31.8.2023) haluttiin auttaa erityisesti korkeakoulutettuja naisia löytämään paikkansa suomalaisessa yhteiskunnassa. Hankkeessa tarjottiin palvelumuotoilun koulutusta korkeakoulutetuille maahanmuuttajaisille. Palvelumuotoilu täydentää hyvin eri alojen korkeakouluopintoja, sillä palvelumuotoilussa tarvittava osaaminen on monipuolista, ja voi auttaa erityisesti asiantuntijatehtäviin työllistymisessä.

DiversCity-hankkeessa saavutettiin oivallisia tuloksia: ei vain työllistymistä vaan myös ammatillista itsevarmuutta ja kasvaneita verkostoja sekä yleistä hyvinvoinnin tunnetta osallistuneille naisille.

Hankkeessa pohdittiin myös inklusiivista suunnittelua ja sitä, miten erilaiset organisaatiot voivat hyötyä palveluidensa suunnittelussa monimuotoisten kohderyhmien huomioon ottamisesta. Hankkeen tulokset olivat hyviä: osallistujia koulutuksiin oli helppo löytää ja myös yrityksiä kiinnosti olla mukana hankkeessa. Palaute osallistujilta oli todella hyvää: koulutukseen osallistuminen oli vaikuttanut positiivisesti hyvinvointiin, yleiseen mo-

***DiversCity-hankkeessa haluttiin auttaa erityisesti korkeakoulutettuja naisia löytämään paikkansa suomalaisessa yhteiskunnassa.***

tivaatioon työllistyä ja uusien taitojen oppimiseen. Hankkeeseen osallistuminen oli kannattavaa myös opiskelijatöiden toimeksiantajina olleille yrityksille ja organisaatioille, joista monet hyödynsivät opiskelijatöitä toiminnassaan. Usein myös toimeksiantajien asiakasymmärrys lisääntyi.

DiversCity oli hankkeena huikea oppimismatka yhteisölliseen, moninaisuutta hyödyntävään palvelumuotoiluun niin hankkeen osallistujille kuin sen järjestäjillekin. Tässä julkaisussa ei juurikaan kerrota hankkeessa ilmenneistä haasteista, koska

haasteita ei oikeastaan ilmennyt. Koronapandemia johti siihen, että hankkeen toteutusta jouduttiin joiltain osin siirtämään verkossa tapahtuvaksi, mutta tästä huolimatta hankkeessa syntyi hyviä tuloksia.

Tämä julkaisu kertoo hankkeessa kehitetyistä toimintatavoista ja koulutusmallista, ja tarjoaa yhden

vastauksen siihen, miten korkeakoulutettujen maahanmuuttajanaisten työllistymistä ja yhteiskunnallista osallisuutta voi tukea. Tämä julkaisu on tarkoitettu kaikille työllisyyden kehittämisen ja maahanmuuton kysymysten parissa työskenteleville sekä yrityksille, jotka ovat kiinnostuneita kansainvälisistä osaajista ja koulutus- ja kehittämisorganisaatioille. Tästä julkaisusta voivat saada inspiraatiota myös palvelumuotoilijat ja muotoilun opetuksen parissa työskentelevät.



# MAAHANMUUTTAJANAISTEN TYÖLLISYYS SUOMESSA

*Salla Kuuluvainen*

Suomi on eräitä maailman pahiten osaajapulasta kärsiviä alueita (Manpower Group 2020). Esimerkiksi Teknologiateollisuus (2022) on arvioinut, että seuraavan kymmenen vuoden aikana Suomeen tarvitaan jopa 130 000 uutta teknologia-alan osaajaa. Maahanmuutto on yksi ratkaisu osaajapulaan. Etlan raportin (2023) mukaan maahanmuuton Suomeen pitäisi melkein kolminkertaistua, jotta suomalaisten työllisten määrä pysyisi tasaisena. Tämä tarkoittaisi jopa 44 0000 henkilön maahanmuuttoa vuosittain (Alho, Kangasharju, Lassila & Valkonen 2023). Maahanmuuton vaikutukset olisivat erittäin positiivisia talouskasvulle ja julkisen talouden kestävyydelle (Alho, Kangasharju, Lassila & Valkonen 2023).

Osaajapulan pahentuessa työnantajienkin kiinnostus palkata kansainvälistä työvoimaa on lisääntynyt (Barona 2022). Maahanmuuttajien on kuitenkin yhä vaikea työllistyä Suomessa, ja erityisen vaikeaa työllistyminen on maahanmuuttajanaisille (Larja 2019; Penkari 2021; Kurronen 2021). Suomeen muuttaneiden naisten työllisyys on jäljessä sekä maahanmuuttajamiesten työllisyydestä, muiden Pohjoismaiden naisten työllisyydestä ja suomalaisten naisten työllisyydestä (Kurronen 2021; Larja 2019). Jopa 15 Suomessa asutun vuoden jälkeen maahanmuuttajanaisten työllisyys on edelleen alempi kuin suomalaisnaisten (Larja 2019). Kolmansista maista saapuneiden maahanmuuttajanaisten työllisyys on vain 41 prosenttia verrattuna suomalaisnaisten 72 prosenttiin (Euroopan

***Etlan raportin mukaan maahanmuuton Suomeen pitäisi melkein kolminkertaistua, jotta suomalaisten työllisten määrä pysyisi tasaisena.***



***Jopa 75 % korkeakoulutetuista maahanmuuttajista ilmoitti kokeneensa syrjintää työhaussa, ja 61 % oli kokenut syrjintää työpaikalla.***



muuttoliikeverkosto 2022).

Maahanmuuttajanaisista 36 prosentilla on korkeakoulutus, siinä missä suomalaisnaisilla 40 prosentilla, eli lähes yhtä suuri osa maahanmuuttajanaisista kuin suomalaisnaisista on korkeakoulutettuja (Sutela & Larja 2014). Korkeakoulutetuistakin maahanmuuttajanaisista kuitenkin suuri osa on työmarkkinoiden ulkopuolella, ja usein korkeakoulutetuille maahanmuuttajanaisille on tarjolla vain koulutustaan vastaamatonta työtä (Larja 2019).

Miksi korkeakoulutetut maahanmuuttajanaiset eivät työllisty Suomessa? Yhdeksi syyksi on esitetty Suomen sukupuolittuneita työmarkkinoita - naiset työllistyvät tyypillisesti aloille, joilla tarvitaan vahvaa suomen kielen taitoa: esimerkiksi sosiaalialalla on vaikea työskennellä ilman hyvää kielitaitoa (Larja 2019). Syiksi on esitetty myös suomalais-

ta pitkää kodinhoidon tukea, joka voi houkutella jäämään lasten kanssa kotiin, erityisesti koska huomattavan moni nainen muuttaa Suomeen perhesyistä (Sutela & Larja 2014; Larja 2019). Toisaalta pitkä hoitovapaa voi olla myös seuraus siitä, että ei ole työpaikkaa mihin palata. Työttömyydestä voi muodostua itseään vahvistava kehä, kun muuttajalla ei aluksi ole vahvoja verkostoja uudessa kotimaassaan, eikä niitä pääse syntymään, kun verkostojen syntymiselle keskeistä asiaa eli työpaikkaa ei löydy (Väestöliitto 2023).

Suomalaisilla työmarkkinoilla ilmenee myös ennakkoluuloja ja syrjintää, jotka heikentävät ulkomaalaistaustaisten mahdollisuuksia työllistyä (Himanen & Könönen 2019). Espoon kaupungin tekemässä kyselyssä jopa 75 prosenttia korkeakoulutetuista maahanmuuttajista ilmoitti kokeneensa syrjintää työhaussa, ja 61 prosenttia oli kokenut syrjintää työpaikalla (Espoon kaupunki

2022). Maahanmuuttajanaisten työllisyyteen liittyy myös väärinkäsityksiä ja ennakkoluuloja: esimerkiksi että kaikki maahanmuuttajanaiset olisivat lähtökohtaisesti matalasti koulutettuja, tai että kaikkien maahanmuuttajanaisten kotoutuminen olisi heikkoa huonon kielitaidon vuoksi. Maahanmuuttajanaiset ovat kuitenkin monimuotoinen joukko, johon mahtuu paljon erilaisia elämäntilanteita ja -kokemuksia. (Yuksel, Mankinen ja Rask 2022.)

***Maahanmuuttajanaisten työllisyyteen liittyy myös väärinkäsityksiä ja ennakkoluuloja: esimerkiksi että kaikki maahanmuuttajanaiset olisivat lähtökohtaisesti matalasti koulutettuja, tai että kaikkien maahanmuuttajanaisten kotoutuminen olisi heikkoa huonon kielitaidon vuoksi.***

# MIKÄ ON DIVERSCITY-MONIMUOTOISTA JA DIGITAALISTA PALVELUMUOTOILUA -HANKE?

Minna Nieminen

DiversCity on Laurea ammattikorkeakoulun, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun ja Nice-Hearts yhdistyksen yhdessä toteuttama, syrjimätöntä ja monimuotoista työkuultuuria edistävä hanke, jonka tavoitteena on lisätä korkeasti koulutettujen maahanmuuttajanaisten palvelumuotoiluosaamista ja siten edistää heidän työllistymistään kehittämistehtäviin. Hankkeen toiminta-alueena on Uusimaa ja Kymenlaakso.

Hankkeen aikana 2021–2023 toteutettiin kolme palvelumuotoilun täydennyskoulutusta. Osallistujat työstivät moniammatillisissa tiimeissä yritystoimeksiantoja palvelumuotoilun menetelmin ja lopputuloksena syntyi yrityksille projektiportfolio

kehittämistyöstä. Noin neljä kuukautta kestävät koulutukset toteutettiin Uudellamaalla Laurean kampuksella sekä verkossa. Koulutuspäiviä oli 1–2 viikossa. Hankkeessa oli mukana yhteensä 21 erilaista yritystä ja organisaatioita, jotka tarjosivat palvelumuotoilun toimeksiantoja koulutuksiin. Hanketta rahoitti Euroopan sosiaalirahasto. DiversCity -hankkeen palvelumuotoilukurssin aloitti 91 naista kolmella koulutuskierröksellä. Koulutuksen suoritti loppuun 79 naista. Kurssin keskeyttämisen syy oli useimmiten työllistyminen kurssin aikana.

Koulutuksen kulku myötäili palvelumuotoilusta tutun tuplatimantin mallia (kuva 2). Tuplatimant-

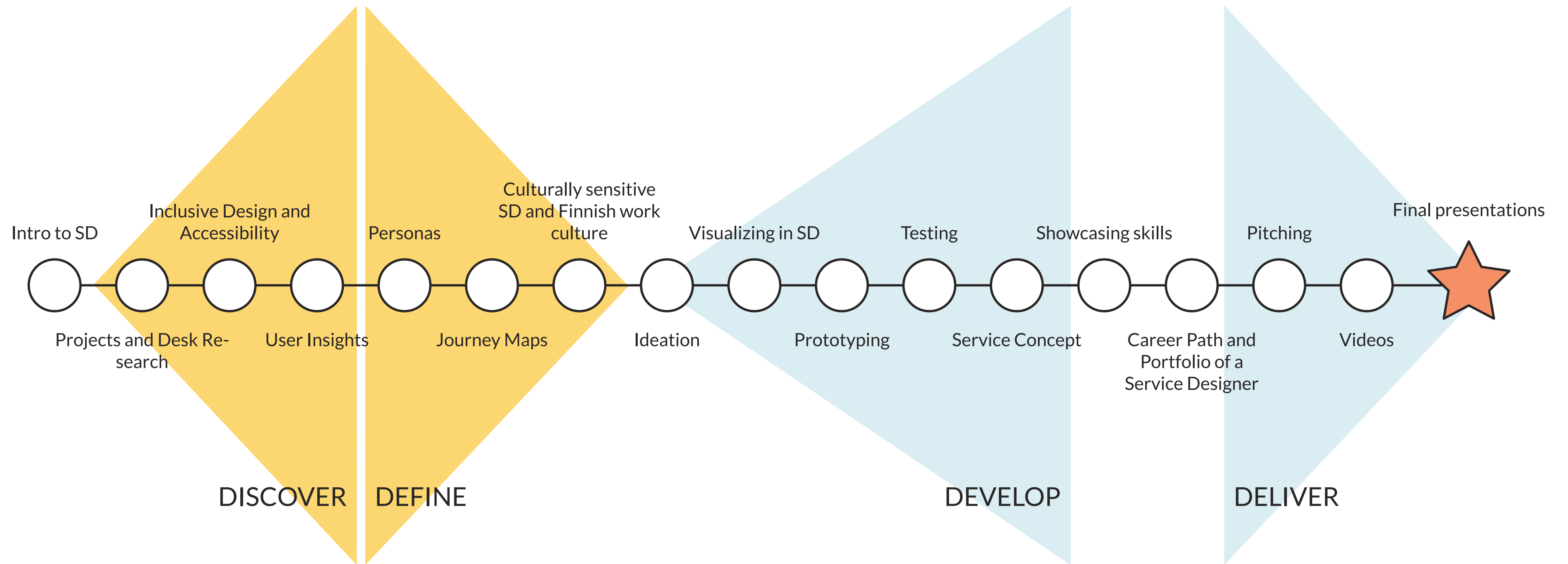
***DiversCity on Laurea ammattikorkeakoulun, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun ja Nicehearts yhdistyksen yhdessä toteuttama, syrjimätöntä ja monimuotoista työkuultuuria edistävä hanke.***

timalli on jaettu karkeasti neljään osaan: tutki, määrittele, kehitä ja toimita. Tutkimusvaiheessa perehdytään kehitettävään aiheeseen ja tehdään käyttäjätutkimusta erilaisin menetelmin, jotta asiakasta ja hänen tarpeitaan voidaan ymmärtää. Määrittelyvaiheessa kerättyä tutkimustietoa analysoidaan ja määritellään haasteet, toiveet ja tarpeet käyttäjän näkökulmasta. Kehitysvaiheessa ratkaisuja ideoidaan ja niitä kehitetään erilaisia näkökulmia hyödyntäen käyttäjän tarpeita palveleviksi. Käyttäjiä osallistetaan kehittämiseen prosessin eri vaiheissa, jolloin saadaan aidosti käyttäjälähtöistä tietoa. Toimitusvaiheessa ideoituja ratkaisuja testataan käyttäjillä ja kehitetään edelleen ennen lopullisen konseptin luomista. Prosessin lopputulema on tutkittu ja käyttäjillä testattu ratkaisu tai konsepti, joka ratkaisee käyttäjän haasteet parhaalla mahdollisella tavalla. (Design Council 2019.)

Koulutuksen sisältö käsitti palvelumuotoilun teorian lisäksi osuuksia kulttuurisensitiivisestä muotoilusta sekä oman osaamisen tunnistamisesta ja kehittamisestä. Koulutuskokonaisuuden toteuttamisessa hyödynnettiin erilaisia digitaalisia työkaluja ja yhteistyöalustoja. Käytettyjen menetelmien avulla vahvistettiin osallistujien työllistymismahdollisuuksia tulevaisuudessa. Koulutuksen aikana työstettävistä toimeksiannoista osallistujat saivat uusia ammatillisia verkostoja ja palvelumuotoilun työkokemusta. Koulutuksen avulla lisättiin myös monimuotoisuuden näkökulmaa käyttäjälähtöisten palveluiden kehittämisessä, monet toimeksiannot koskivat monimuotoisuuden ja osallisuuden lisäämistä erilaisissa konteksteissa.

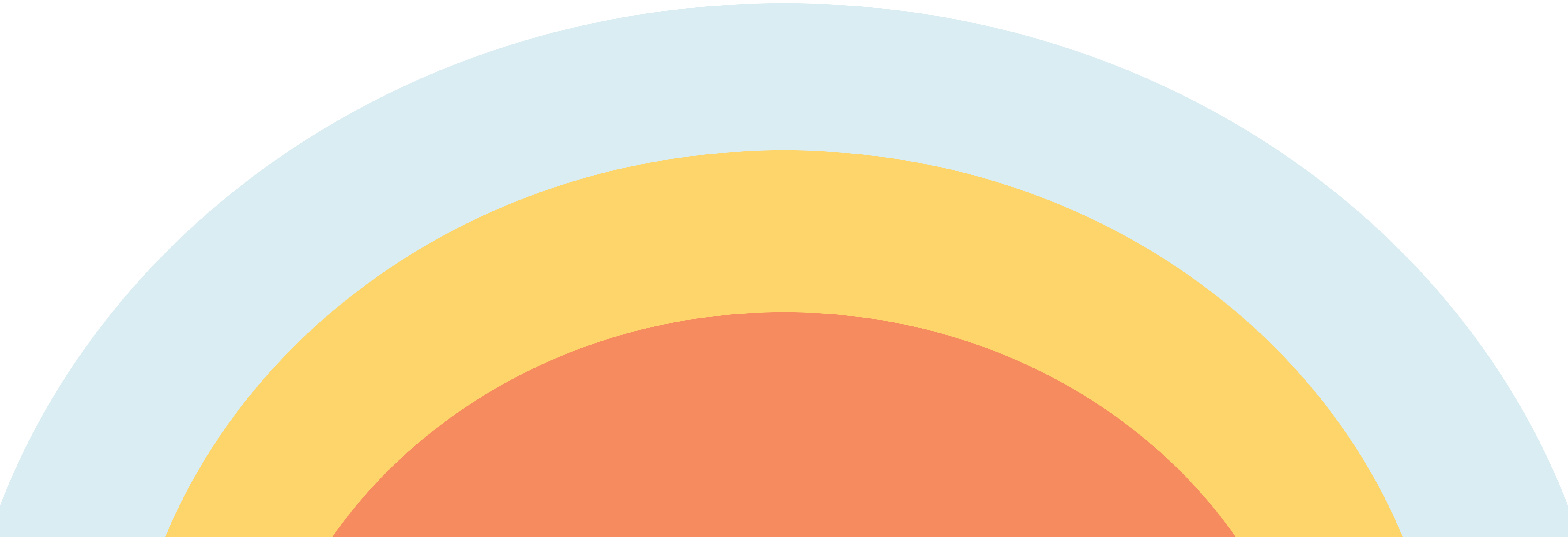
#### KOULUTUSPÄIVIEN TEEMAT:

- **Palvelumuotoilun perusteet ja muotoiluajattelu**
- **Tutkimus & asiakasymmärrys**
- **Kehittämiprojekti**
- **Analysointi ja asiakaspersoonat**
- **Palvelupolku**
- **Ideointi**
- **Inklusiivinen suunnittelu ja saavutettavuus**
- **Visualisointi**
- **Kulttuurisensitiivinen muotoilu ja suomalainen organisaatiokulttuuri**
- **Prototypointi ja testaus**
- **Palvelun konseptointi**
- **Työpajojen fasilitointi**
- **Omien vahvuuksien esiintuominen työhaussa**
- **Videointi ja videokäyntikortti**
- **Myyntipuhe ja esiintyminen**



Kuva 2. DiversCity-hankkeen koulutussuunnitelma (Salla Kuuluvainen).

# DiversCity-hankkeen lähestymistapa



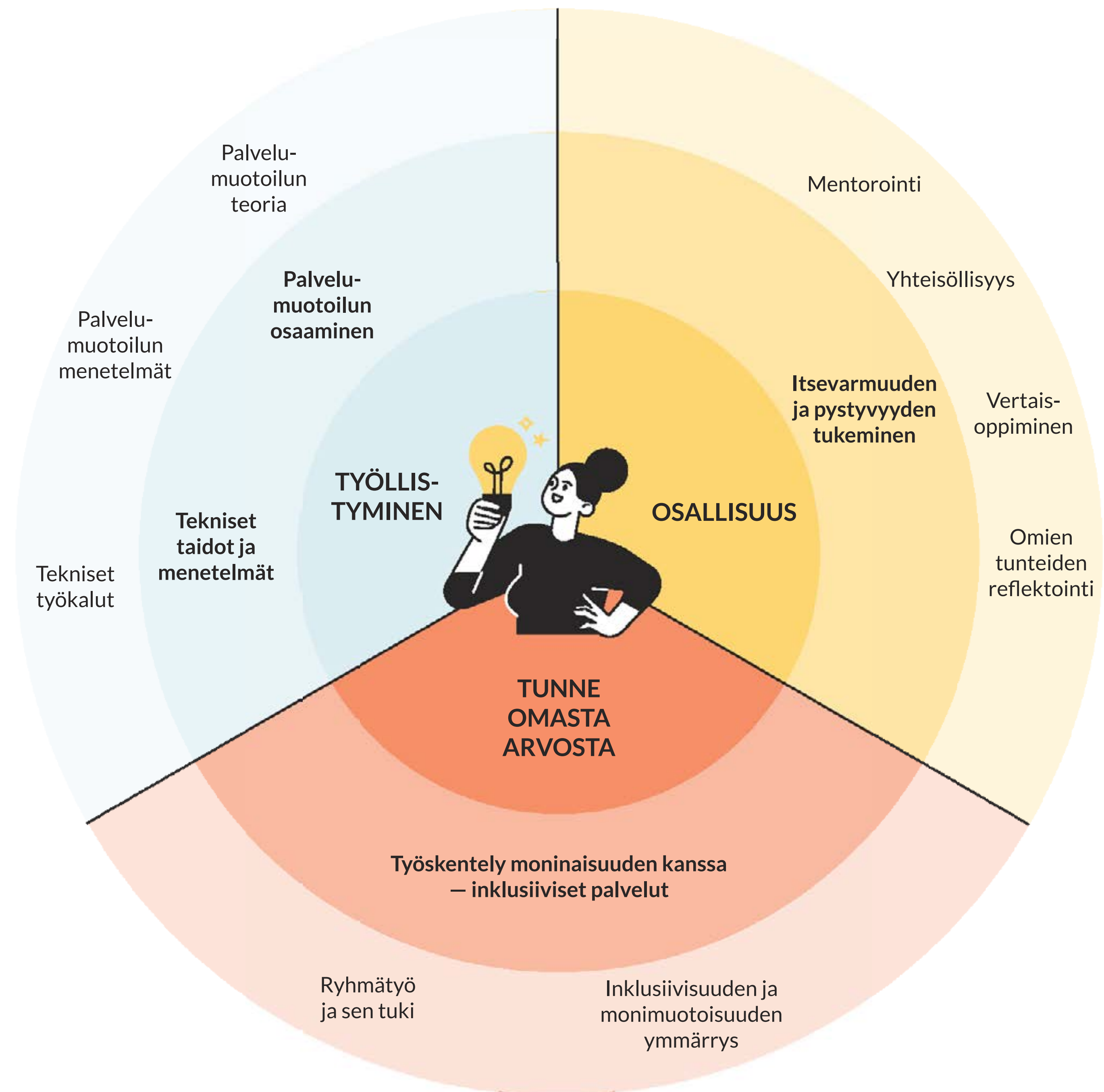
Tutkimusten mukaan hyvinvoinnin ja osallisuuden tunne lisäävät maahanmuuttajien kotoutumista. Ne vaikuttavat siten parempaan työllistymiseen ja vahvistavat esimerkiksi kielitaitoa. (Castaneda & Kuusio 2019.) Maahanmuuttajat itse raportoivat, että työ on tärkein kotiutumiseen vaikuttava tekijä. Kotiutumista vaikeuttavat puolestaan vaikeus löytää ystäviä sekä kielimuuri (Välimäki, Pitkänen, Niemi & Veijola 2023). Kansainväliset osaajat myös kokevat, etteivät suomalaiset työnantajat välttämättä arvosta muualla hankittua osaamista (Välimäki ym. 2023). DiversCity -hankkeessa haluttiinkin käyttää pedagogiikkaa, joka vahvistaa osallistuvien naisten hyvinvoinnin ja osallisuuden tunnetta, auttaa heitä luomaan verkostoja ja tuottaa heille osaamista, joka on suomalaisille työnantajille helposti ymmärrettävää ja herättää kiinnostusta rekrytoinnissa (kuva 3).

Palvelumuotoilu täydentää hyvin erilaisia korkeakouluopintoja, koska palvelumuotoilijoille moniosaajuudesta on tyypillisesti paljon hyötyä (Demirkan & Spohrer 2015). Palvelumuotoilua voi myös soveltaa monissa eri asiantuntija-ammateissa, ei ainoastaan palvelumuotoilijana. Koska palvelumuotoilussa keskitytään paljon käyttäjien tarpeisiin ja palveluiden kehittämiseen tarpeista lähtien, voi palvelumuotoilusta olla hyötyä monenlaisille organisaatioille: yrityksille, julkisille organisaatioille ja järjestöille. Palvelumuotoilijoille on myös paljon kysyntää suomalaisilla työmarkkinoilla (mm. Duunitori 2022; Lab Ammattikorkeakoulu 2022; Hongisto 2017; Niipola 2020; Tillaeus 2018).

Osallistuminen hankkeen koulutukseen haluttiin tehdä mahdollisimman saavutettavaksi, joten naiset saivat halutessaan tuoda koulutukseen lapsen-

**Palvelumuotoilu täydentää hyvin erilaisia korkeakouluopintoja, koska palvelumuotoilijoille moniosaajuudesta on tyypillisesti paljon hyötyä.**

sa mukanaan. Kurssin yhteydessä tarjottiin myös mentorointia, jonka tarkoituksena oli auttaa erilaisissa elämänpulmissa ja työllistymiseen liittyvissä kysymyksissä. Hankkeen osallistujille tarjottiin myös enemmän mahdollisuuksia ohjaukseen kuin mitä korkeakoulujen opinnoissa tyypillisesti on tarjolla, ja osallistujia tuettiin esimerkiksi perus-digitaidoissa silloin kuin siihen oli tarvetta.



Kuva 3. DiversCity-hankkeen lähestymistapa (Salla Kuuluvainen & Sandra Halme).



# MITÄ ON PALVELUMUOTOILU?

Minna Nieminen

Palvelumuotoilu on palveluiden ja prosessien käyttäjälähtöistä kehittämistä. Palvelumuotoilun avulla lisätään palveluiden sujuvuutta, käytettävyyttä ja palvelun tuottamaa arvoa asiakkaalle. Palvelumuotoilun tarkoitus on yhdistää käyttäjien tarpeet ja toiveet sekä liiketoiminnalliset tavoitteet käyttäjää palvelevaksi toimivaksi kokonaisuudeksi. Palvelumuotoilun keskiössä on asiakas ja asiakaskokemus.

Palvelumuotoilu sisältää monia eri menetelmiä. Menetelmien avulla luodaan kokonaisvaltainen kuva palvelusta, sen osa-alueista ja haasteista, ja esimerkiksi palvelun aineettomat kohdat voidaan visualisoida erilaisiksi toimintamalleiksi kehittämistyön helpottamiseksi. Palveluprosessit pilkotaan pienempiin osiin, jotta niitä voidaan kehittää ja tarkastella yksityiskohtaisemmin ja näin löytää palveluun tai sen käyttöön liittyviä haasteita, joita voidaan ratkaista.

Keskeistä palvelumuotoilussa on osallistaa palvelun eri osapuolet kehittämisprosessiin. Erilaiset asiakkaat ja palvelua tuottavat työntekijät tuovat kehittämiseen reaaliaikaista käyttäjätietoa ja he sitoutuvat paremmin palveluun sekä sen tuottamiseen. Usein kehittäjä ei itse ole asiakas tai tunne asiakastaan hyvin. Osallistamisen avulla palvelusta tulee aidosti käyttäjälähtöinen eikä kehittämisprosessin aikana hukata resursseja olettamuksiin asiakkaiden toiveista. (Tuulaniemi 2011.)



# MAAHANMUUTTAJANAINEN – MITEN PUHUMME KOHDERYHMÄSTÄ?

Salla Kuuluvainen

Heti hankkeen alussa jouduimme pohtimaan, millä sanoilla hankkeen kohderyhmää kuvataan. Maahanmuuttaja on joidenkin mielestä leimaava termi. Hankkeessa käydyissä keskusteluissa erilaisten sidosryhmien kanssa saatiin heti tuntumaa siihen, mitä eri sanoja Suomeen muista maista muuttaneista ihmisistä käytetään: maahanmuuttaja, maahan muuttanut, uussuomalainen, siirtolainen, kansainvälinen osaaja, ulkomailla syntynyt, vieraskielinen... Englanniksi törmättiin mm. käsitteisiin migrant, immigrant, expat, relocated person, person who is settling in Finland, international talent jne.

Avasimme aiheesta keskustelun kohderyhmän kanssa eräässä sosiaalisen median ryhmässä,

jossa on jäseninä useita tuhansia Suomessa asuvia maahanmuuttajanaisia. Keskusteluun osallistui paljon ihmisiä. Useimmat olivat sitä mieltä, että maahanmuuttaja on hyvä termi, jonka käyttö johdonmukaisesti kaikista ulkomailta Suomeen muuttaneista ihmisistä johtaisi sen neutraloitumiseen. Jotkut keskustelijat kuitenkin tunnistivat, että maahanmuuttaja on Suomessa sana, jossa on negatiivista painolastia, eivätkä kaikki halunneet käyttää sitä itsestään. Keskustelijat eivät kuitenkaan ehdottaneet mitään muutakaan käsitettä termin tilalle, joten keskustelun tuloksena DiversCity-hankkeessa päädyttiin termin maahanmuuttajanainen / immigrant woman -käyttöön hankkeen viestinnässä ja tässä julkaisussa.



# OSALLISUUS ON TOIMENPITEITÄ

Tarja Chydenius

Koulutukseen osallistuneet halusivat kaikki löytää itselleen sopivan työn Suomesta. Työpaikan löytäminen on yksi parhaimmista tavoista tulla osaksi uuden kotimaan yhteiskuntaa. Jos työ vielä vastaa omaa osaamista ja opintoja, vahvistuu tunne joukkoon kuulumisesta entisestään. Kasvanut itsetunto ja tunne arvostuksesta edistävät tehokkaasti inklusiota eli osallisuutta (Karael 2021).

Inklusio-termin merkitys vaihtelee hieman eri asiayhteyksissä. Tyypillisesti sillä tarkoitetaan mukaan ottamista ja yhdenvertaisten mahdollisuuksien luomista kaikille niin, ettei ketään jätetä kategorisesti sivuun kulttuuritaustan, fyysisen tai kognitiivisen ominaisuuden vuoksi.

Osallisuuden edistäminen (*inclusion*) perustuu moninaisuuden hallintaan (*diversity management*). Joskus näitä käsitteitä käytetään synonyymeina, joita ne eivät kuitenkaan ole.

Sherbinin ja Rashidin (2017) mukaan moninaisuus tarkoittaa representaatiota, erilaisten ihmisten mukana oloa ja edustusta. Heidän läsnäolonsa – erilaiset lahjakkuudet, taidot ja ajattelutavat – ovat tärkeitä innovaatioiden ja uudenlaisen liiketoiminnan kasvattamiseksi. Erilaisuutta ei kuitenkaan saada valjastettua voimavaraksi ilman osallisuutta. Sherbin ja Rashid korostavat, että moninaisuus ei johda automaattisesti osallisuuteen. Aito osallisuus edellyttää toimenpiteitä ja taitavaa moninaisuuden hallintaa. Työyhteisöt

***Inklusiolla tarkoitetaan mukaan ottamista ja yhdenvertaisten mahdollisuuksien luomista kaikille niin, ettei ketään jätetä kategorisesti sivuun kulttuuritaustan, fyysisen tai kognitiivisen ominaisuuden vuoksi.***

ovat usein jo luontaisesti moninaisia (*inherent diversity*), kun niissä työskentelee eri ikäisiä ja -taustaisia ihmisiä. Tämä ei aina johda suoraan eri ajatusmallien, tapojen ja näkökulmien huomioimiseen. Hankittu moninaisuus (*acquired diversity*) vaatii erilaisuuden mukana tuomien mahdollisuuksien aktiivista edistämistä ja resonoi vahvasti avoimen toimintakulttuurin kanssa.

Avoimessa ja osallistavassa ympäristössä jokainen tuntee saavansa äänensä kuuluviin ja olevansa osa yhteisöä. Hankittu ja voimavaraistava moninaisuus edellyttää johtajia, joilla on sosiaalisia ja kulttuurisia taitoja. He osaa- vat huomioida ja tukea ketterästi eri ikäisten, eri sukupuolta edustavien tai muuten eri taustaisten ihmisten tarpeita ja toimintatapoja. Heillä on myös

ymmärrystä alojen välisestä yhteistyöstä, myönteinen asenne kansainvälisyyteen sekä kielitaitoa, ja he hallitsevat eri medioita (Hewlett & al. 2013). Karayelin (2021) mukaan jokainen voi toimia suunnannäyttäjänä ja kartuttaa osallistavaa älyk-

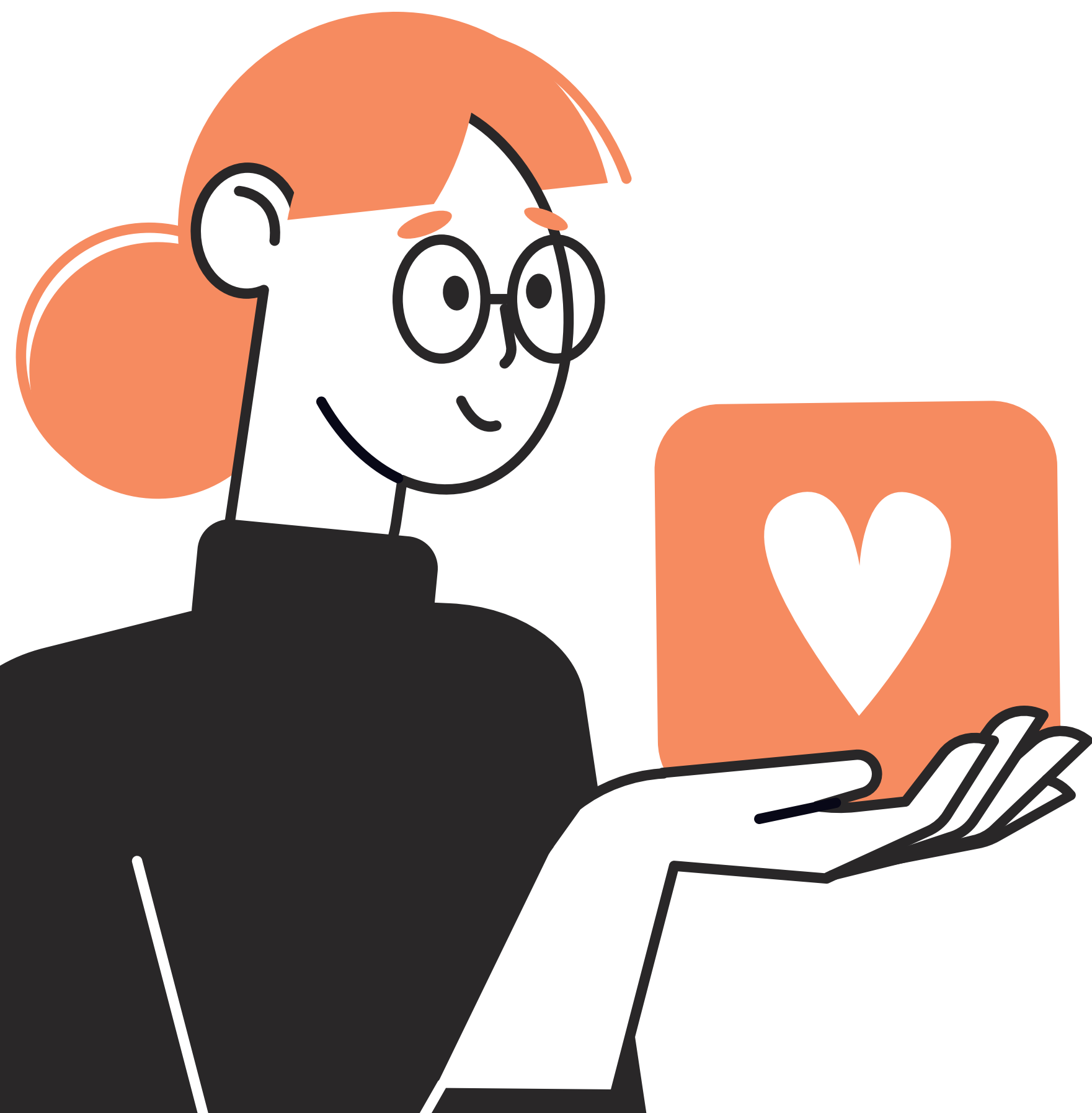
kyyttään (*inclusive intelligence*). Se edellyttää sitoutumista, empatiaa, vastuullisuutta ja kulttuurisia taitoja sekä tietoisuutta omista toimintamalleista.

Osallisuuden tuottaminen ja tukeminen on siten pidempi sosiaalinen prosessi (Cobigo ym. 2016). Taitava johtaja ymmärtää, että mukaan kuulumisen tunne lähtee yksilöstä. Hänen kokemustaan voidaan tukea monella tavoin ja edellytyksiä niihin synnytetään eri tasolla. Ferdman (2014) on hahmotellut viitekehyksen, joka havainnollistaa, miten yksilön kokemus osallisuudesta eli itselleen merkitykselliseen ryhmään kuulumisen tunne on osallisuuden rakentumisen ytimessä (**kuva 4**). Henkilökohtaisen kokemuksen lisäksi osallisuuden tunteen syntymiseksi tarvitaan hyväksyvää ja mukaan ottavaa vuorovaikutusta, yhteisöllisyyden tun-



Kuva 4. Osallisuuden systeemiset tasot (Ferdman 2014, suom. Chydenius)

netta kannattelevia ja aktiivisuutta mahdollistavia ryhmiä, osallistavaa johtamista sekä työyhteisöjä, joissa yhdenvertaisuutta ja mukana oloa edistään tietoisesti. Yhteiskunnallisesti osallisuutta tuetaan lainsäädännöllä, tasavertaisuutta luovilla toimintatavoilla sekä arvostamalla erilaisuutta.



DiversCity-hanke todentaa Ferdmanin hahmotelmaa osallisuudesta. Rahoittajana toiminut EU:n Euroopan sosiaalirahasto mahdollisti hankkeen käytännön vaikuttavuuden eli sellaisen isomman yhteisön muodostamisen ja johtamisen tavan, joilla maahanmuuttajataustaiset korkeakoulutetut naiset saatiin mukaan ryhmään. Ryhmä tarjosi turvallisen oppimisympäristön, vertaistuen ja monta erilaista kosketuspintaa suomalaiseen työelämään. Tärkeää oli myös kokemusten jakaminen ja ulkopuolisuuden tunteen työstämisen samankaltaisessa elämäntilanteessa olevien kanssa niin, että syntyi aitoa osallisuutta.

Kolmannen kurssin lopputilaisuudessa (2.3.2023) osallistajat saivat tiivistää oman tunteensa kurssin merkityksestä. Osallistujien kokemukset olivat hyvin myönteisiä, ja moni puheenvuoro sivusi joukkoon kuulumisen teemaa:

***”Tutustuin täällä mahtaviin ihmisiin, jotka tulevat olemaan minulle tärkeitä ystäviä jatkossakin.”***

***”Opin valtavasti palvelumuotoilusta ja monta uutta taitoa.”***

***”Sain hienon kurkistuksen suomalaiseen työelämään.”***

***”Lähdin joka kerta innoissani kurssipäiville, tämä yhteisö antoi minulle voimaa.”***

Työpaikan löytäminen on usein pidempiaikainen prosessi. Työllistymisensä edistämiseksi kurssilaiset saivat monipuolista tietotaitoa, ja jo hankkeen loppuvaiheessa on nähtävissä, että kurssille osallistuminen vahvisti monen korkeakoulutetun Suomeen muuttaneen naisen uskoa itseensä ja työllistymiseensä. DiversCity-hanke vahvisti hyvin kohderyhmän kokemusta osallisuudesta.

# MUOTOILUA KULTTUURISTA TIETOISINA

Tarja Chydenius

Mitä tarkoittaa kulttuurisensitiivinen muotoilu? Tai miksi kulttuuria ylipäättään tarvitsee nostaa esille, kun sen huomioiminen on vaikeaa, osin kärkevää tai jopa epäoleellista? Kulttuurin roolia pohdittiin DiversCity-kurssilla monesta näkökulmasta, sillä eri taustaiset ihmiset tuovat kulttuuri-aiheen helposti keskusteluun.

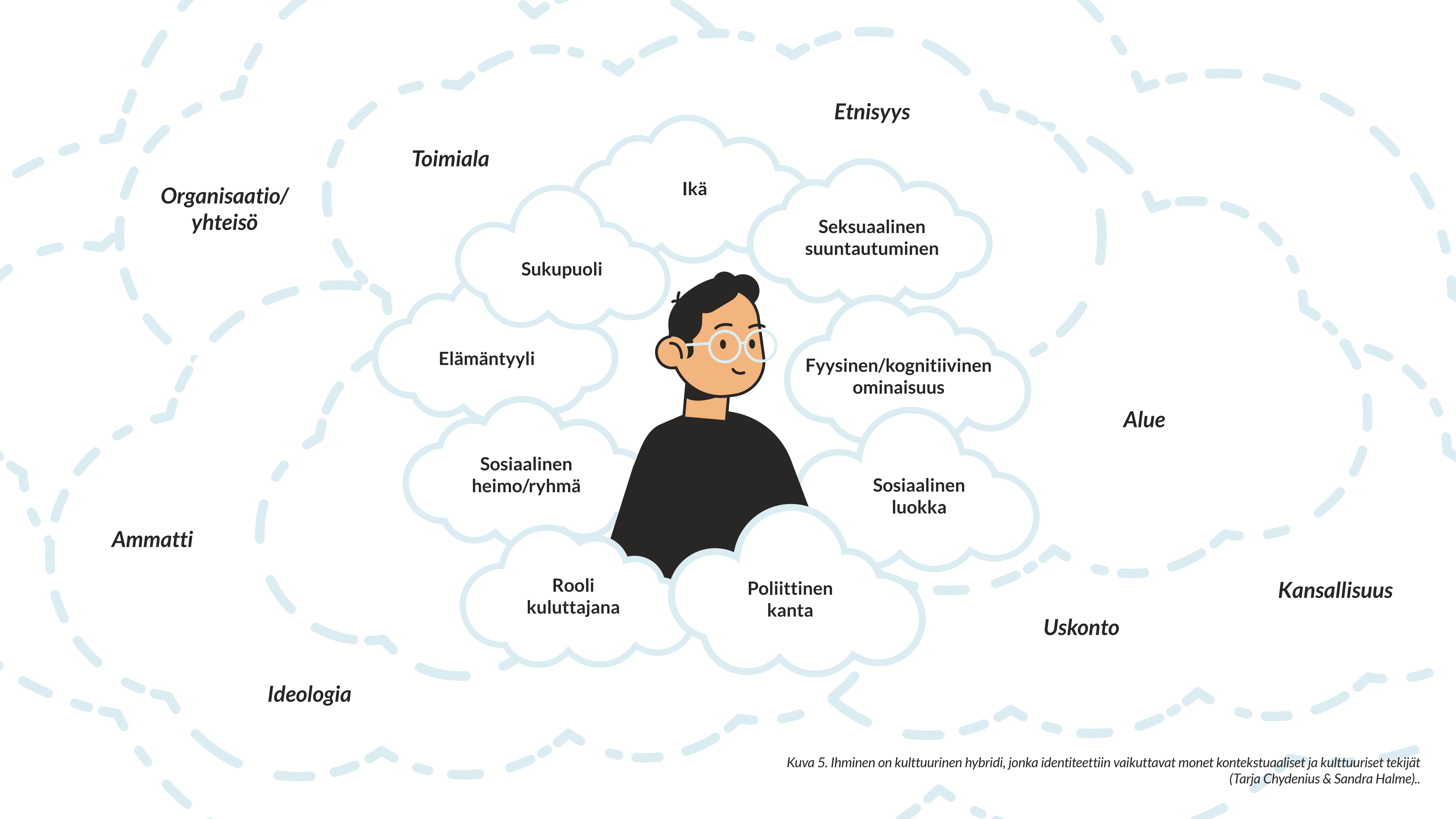
Kulttuuri on laaja, hämäinen ilmiö, joka heijastuu monella tapaa toiminnoissamme tai ohjaa ajattelemme arvoina, asenteina ja arkisina käytäntöinä. Sekä palvelumuotoilijat että palvelujen käyttäjät kertovat, että kulttuuriset tekijät vaikuttavat palvelukokemukseen. Haastavana ja aikaa vievänä kulttuuriteema kuitenkin usein ohitetaan palvelumuotoilussa. (Chydenius 2020.) Kulttuuristen

merkitysten ymmärtäminen ja tarkastelu sosiaalisten ympäristöjen kokonaisuudesta vaatii monenlaista osaamista.

## Mistä puhutaan, kun puhutaan kulttuurista?

Kulttuurin määrittämisellä on lukuisia, mutta yksinkertaisimmillaan kulttuuri voidaan kuvata ymmärryksenä siitä, mitä ryhmässä arvostetaan ja miten toimitaan. Ihminen on samanaikaisesti osa monenlaisia jatkuvasti muokkautuvia sosiokulttuurisia ryhmiä (kuva 5). DiversCity-hanke oli suunnattu Suomeen muualta muuttaneille korkeakoulutetuille naisille, joten oli selvää, että kulttuuriteema nousi esille monissa keskusteluissa opintojen ja muotoiluprosessien aikana. Keskusteluun nousi-

***Yksinkertaisimmillaan kulttuuri voidaan kuvata ymmärryksenä siitä, mitä ryhmässä arvostetaan ja miten toimitaan.***



Kuva 5. Ihminen on kulttuurinen hybridi, jonka identiteettiin vaikuttavat monet kontekstuaaliset ja kulttuuriset tekijät (Tarja Chydenius & Sandra Halme)..

vat erityisesti ns. suuriin kulttuureihin (Holliday 1999) liittyvät teemat eli kansalliset ja osin alueelliset tai etniset eri kulttuureihin liittyvät näkökulmat. Osallistujia oli ympäri maailmaa, joten tiimeihin saatiin laajaa kulttuurista näkemystä.

Nykykäsitys kulttuurin olemuksesta on karkeasti kahtalainen. Ryhmätasolla ihmisryhmillä on tunnistettavissa erilaisia tyypillisiä, yleistettävissä olevia toimintatapoja ja arvostuksia, joiden ennakointi on järkevää. Toisaalta kulttuurin ymmärtää myös olevan jatkuvassa muutoksessa ja rakentuvan dynaamisesti ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, jolloin jokainen yksilö muokkaa ja uusintaa kulttuureja eri yhteyksissä. Ihminen ei siis ole automaattisesti vain kansallisen kulttuurinsa edustaja eikä kulttuuri ole staattinen ominaisuus. Jatkuvasti muokkautuvalle kulttuurille tulee antaa muotoiluprosessissa tilaa ja välttää kulttuurikeskustelun helposti liian yleistävää kuvailua.

Kulttuuria huomioiva muotoilu on tietoista ja jatkuvaa tasapainoilua kulttuurin eri ulottuvuuksien välillä.

### **Miten ja kenen kulttuuri näkyy muotoilussa?**

Jokainen ihminen on oma kulttuurinen kokonaisuutensa, josta yritämme päästä selville ja josta jaamme jotain eteenpäin tarinoidemme muodossa. Näin myös palvelumuotoilussa, joten kulttuuristen vaikutteiden ja tavoitteiden mahdollinen merkitys on hyvä tiedostaa muotoiluhaasteen alussa sekä tarttua niihin sopivin menetelmin prosessin eri vaiheissa.

Palvelumuotoilu on ihmiskeskeistä, mikä vaatii huomioimaan monen muotoiluprosessiin osallisen kulttuurisia arvostuksia tai toimintatapoja. Myös palveluntarjoajan edustajat, yhteistyökumppanit tai palvelumuotoilijat tuovat mukanaan erilaisia

kulttuurisia toimintamalleja. Muotoilussa keskittään kuitenkin erityisesti palvelun käyttäjien kokemuksiin. Ihmiskeskeisyys mahdollistaa erilaisuuden ymmärtämisen ja huomioimisen sekä palvelun muotoilun monenlaisille ryhmille. Palvelumuotoilussa asiakkaan eli palvelunkäyttäjän piilevätkin tarpeet ja toiveet selvitetään, ja ne ohjaavat palvelun kehittämistä. Asiakaskeskeisen liiketoimintalogiikan mukaan **(ks. Kolme teoreettista näkökulmaa palveluun s. 26)** asiakkaan maailmojen kokonaisvaltainen tuntemus – esimerkiksi arjen, elämäntilanteen ja yhteisön kulttuurista nousevien seikkojen ymmärrys on tärkeää.

### **Mikä on kulttuurin rooli muotoilussa?**

Myös palvelumuotoilu on kulttuurin ehdolla tapahtuva ja sitä uusintava toiminto. Van Boeijen ja Zijlstra (2020) kannustavat muotoilijoita tunnistamaan projektiinsa liittyvät tiedostetut tai piilevät



kulttuuriin liittyvät tahtotilat. Yleensä muotoilulla halutaan muuttaa jotakin asian tilaa. Siksi muotoilijan tulee ymmärtää, minkälaisiin kulttuurisiin asioihin hän tai hänen tiiminsä haluaa vaikuttaa palvelun kautta. Van Boeijen ja Zijlstra ovat tunnustaneet muotoiluprojekteissa viisi erilaista kulttuuriin liittyvää tahtotilaa (taulukko 1).

Näistä viimeisin vaihtoehto eli kulttuurin ohittaminen on muotoilijoille yleinen lähestymistapa (Chydenius 2020). Silloin muotoilussa pyritään tietoisesti tuottamaan universaaleja suunnitteluratkaisuja, jotka olisivat kulttuureista vapaita. Koska muotoilukaan ei tapahdu kulttuurisessa tyhjiössä, voi toisaalta pohtia, onko viimeinen tahtotila edes mahdollista. Saattaa myös olla, että kulttuuri ohitetaan tiedostamatta mihin kaikkeen se vaikuttaa tai sen vuoksi, että sen käsittelyyn ei ole aikaa tai osaamista. Kulttuurisensitiivinen muotoilu tarkoittaaakin, että muotoilijat ovat tietoisia omista,

palveluntarjoajan, eri palveluita käyttävien ryhmien sekä laajemman toimintaympäristön kulttuurisista tekijöistä ja huomioivat nämä seikat tarkoituksenmukaisesti muotoiluprosessin aikana.

Kulttuurin vahvistaminen	Kulttuuriin mukautuminen	Kulttuurin muuttaminen	Kulttuurien yhdistäminen	Kulttuurin ohittaminen
Halutaanko ratkaisulla tehdä näkyväksi olemassa olevaa kulttuuria?	Tuleeko palvelun sopia yhteen ominaisuuksiensa, toiminnallisuksiensa, vuorovaikutustensa tai arvojen avulla vallitsevan kulttuurin kanssa?	Miten palvelulla voidaan muuttaa olemassa olevaa (toiminta-)kulttuuria?	Miten eri kulttuurisia arvoja voitaisiin yhdistää tai tuoda esille palvelussa?	Miten muotoilu-projektissa voitaisiin ohittaa vallitseva(t) kulttuuri(t) ja keskittyä yksilöllisiin tai universaaleihin merkityksiin?

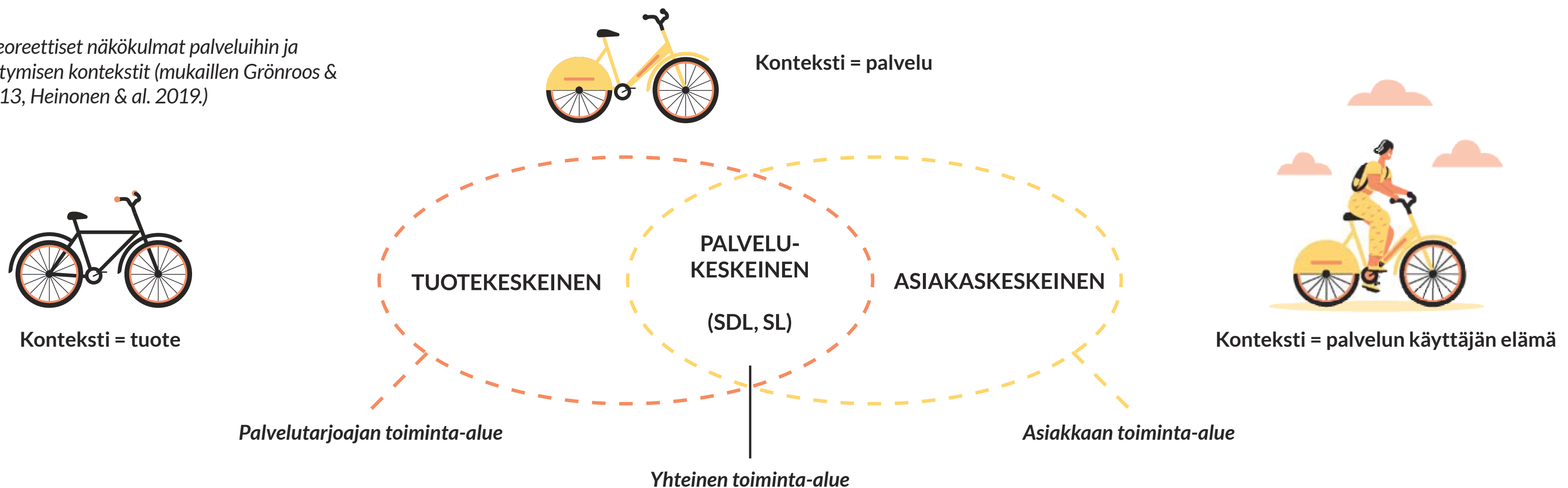
Taulukko 1. Muotoiluprojektin kulttuuristen tahtotilojen vaihtoehtoja ja niihin liittyviä kysymyksiä (mukaillen Van Boeijen ja Zijlstra 2020).

# KOLME TEOREETTISTA NÄKÖKULMAA PALVELUUN

Tarja Chydenius

Palvelujen markkinoinnissa on kolme teoreettista painopistettä palvelujen tarkasteluun ja kehittämiseen: tuotekeskeinen, palvelukeskeinen ja asiakaskeskeinen (Aarnio ym. 2018.) Tuotekeskeinen ajattelumalli on perinteisin liiketoiminnallinen lähestymistapa, jossa palvelut mielletään ai-neettomina vaihtoehtoina tuotteille. Palveluiden kehittäminen tapahtuu valmistajan ehdoilla ja ”palvelutuotteen” ominaisuuksia parantamalla. Esimerkkinä vaikkapa polkupyörä, jossa liikuntavälineestä kehitetään houkuttelevampi lisäämällä vaihteita tai parantelemalla pyörän ulkonäköä (Kuva 6).

Kuva 6. Teoreettiset näkökulmat palveluihin ja arvon syntymisen kontekstit (mukaillen Grönroos & Voima 2013, Heinonen & al. 2019.)



**Palvelukeskeisen liiketoimintalogiikan** (Vargo & Lusch 2004) ja sitä lähellä olevan palveluliiketoiminnan logiikan (Grönroos 2011) myötä tarkaste-  
luun nousee itse palvelu. Nämä ajattelumallit painottavat, että kaikki liiketoiminta on viime kädessä palveluliiketoimintaa, ja esineetkin fyysinen  
osa palveluprosessia. Siten polkupyörän arvo ei ole itse pyörä tai sen ominai-  
suudet vaan se voidaan nähdä konkreettisenä välineenä, jonka avulla tuo-  
tetaan liikkumispalvelua,. Arvoa luodaan yhdessä palveluntuottajan ja pal-  
velun käyttäjän toiminta-alueilla. Tässä ajattelumallissa palveluntarjoajan  
keskeiseksi rooliksi nousee asiakkaan palvelukokemuksen mahdollistami-  
nen ja tukeminen.

Vielä pidemmälle asiakkaan elämänpiiriin menevä ajattelutapa on asiakas-  
keskeinen liiketoimintalogiikka (Strandvik, Holmlund & Edvardsson 2011). Sii-  
nä toiminnan ja arvonluonnin ytimessä on palvelun käyttäjän eli asiakkaan  
elämän ymmärtäminen kokonaisvaltaisena ajallisena jatkumona: ennen pal-  
velua, sen aikana ja jälkeen. **Asiakaskeskeinen ajattelumalli huomioi myös  
arvon luonnin kollektiivisena ilmiönä yksilön, palveluntarjoajan ja yhteisön  
jatkuvana vuorovaikutuksena** (Heinonen & ym. 2019).

Tämä ajattelumalli mahdollistaa parhaiten myös suurempien kulttuuristen  
ilmiöiden huomioimisen, sillä kulttuuria on vaikea eristää ihmisen muusta  
elämästä. Palveluihin voi liittyä kulttuurisia arvostuksia ja odotuksia,

***Asiakaskeskeinen ajattelumalli  
huomioi myös arvon luonnin  
kollektiivisena ilmiönä yksilön,  
palveluntarjoajan ja yhteisön  
jatkuvana vuorovaikutuksena.***

palveluhetken vuorovaikutuksen ja palvelukokemuksen jälkikäteistä jakamista ja arvottamista. Ajattelumallin avulla on mahdollista ymmärtää kulttuureja jatkuvasti uusiutuvina ja rakentuvina yhteisöllisinä merkityksenantoina erilaisissa palveluissa.

Pyöräesimerkkiä käyttäksemme: pyöräilyä tarkastellaan osana liikkumisen arkea, jolloin liikkumispalveluun voi liittyä monia yksilöllistä mutta myös yhteisöllisiä tapoja hyödyntää palvelua ja muodostaa arvoa (esimerkiksi hankintaan tai vuokraukseen liittyviä asioita, pyöräilyreittien valintoja, pukeutumiseen, turvalliseen liikkumiseen tai säilyttämiseen liittyviä seikkoja). Asiakaskeskeisessä liiketoimintalogiikassa tunnistetaan, että arvon luonti ei ole palveluntarjoajan kontrolloitavissa, vaan se ymmärretään sekä yksilöllisenä että kollektiivisena ilmiönä, jollainen myös kulttuuri on.



# INKLUSIIVISEN MUOTOILUN NÄKÖKULMIA

*Salla Kuuluvainen*

Onnistuneelle yhteiskehittämiselle ja palvelumuotoilulle on keskeistä, että suunnittelussa on mukana erilaisia ihmisiä. Erilaiset ihmiset tuovat palvelumuotoilun haasteen ratkaisuun erilaista kokemusta ja osaamista, ja ilman sitä syntyneet ratkaisut olisivat ennalta-arvattavia ja epäinnovatiivisia. (Torfing & Sorensen 2011; McInerney 2016; Curedale 2018, 405; Phillips 2014; Torfing & Sorensen 2011). Jos palvelumuotoilutiimissä on mukana yksikin jotain tiettyä vähemmistöä edustava suunnittelija, kyseisen henkilön läsnäolo lisää koko suunnittelutiimin ymmärtämystä kyseisen vähemmistön elämään liittyen (Hewlett ym. 2013).

On myös havaittu, että moninaisuus lisää organisaatioiden innovaatiokyvykkyyttä (Lorenzo, Voigt,

Tsunaka, Krentz & Abouzahr 2018; Nathan & Lee 2013; Hewlett, Marshall & Sherbin 2013; Phillips 2014, Bassett-Jones 2005). Toki moninaisuus lisää innovatiivisuutta yhteiskehittämisessä vain siinä tapauksessa, että prosessin fasilitointi luo psykologista turvallisuutta, osallisuutta ja luottamusta (Bresman & Edmondson 2022; Trischler, Kristensson, and Scott 2018; Frost and Alidina 2019, 25). DiversCity-hankkeen osallistujien toivottiin muodostavan tällaisia innovatiivisia, moninaisuuttaan hyödyntäviä tiimejä ja hankkeessa hyödynnettiin erilaisia menetelmiä, joiden tarkoituksena oli luoda psykologista turvallisuutta. Hankkeen osallistajat ilmoittivatkin loppukyselyssä, että olivat ymmärtäneet moninaisuuden hyödyt palvelumuotoilulle.

***Erilaiset ihmiset tuovat palvelumuotoilun haasteen ratkaisuun erilaista kokemusta ja osaamista, ja ilman sitä syntyneet ratkaisut olisivat ennalta-arvattavia ja epäinnovatiivisia.***

**Inklusiivinen muotoilu vaatii tietoisista omien ennakoasenteiden tuulettamista ja erilaisten käyttäjien elämään perehtymistä.**

DiversCity-hankkeen tarkoituksena oli luoda palveluja, jotka toimivat erilaisille kohderyhmille. Näin hyödynnettiin hankkeen opiskelijoiden moninaisuutta. Hankkeen keskeisiin oppimissisältöihin kuuluikin inklusiivinen muotoilu, jonka määrittelemme Holmesin (2018) mukaan ”muotoiluksi, joka sisällyttää ihmiselämän kokemuksellisen rikkauden”. Inklusiivinen muotoilu ottaa syvemmän näkökulman palvelumuotoilun käyttäjä- tai

asiakaskeskeisyyteen, pyrkien kyseenalaistamaan sen, kenelle palvelua lopulta suunnitellaan.

Caroline Criardo Perez (2019) huomauttaa, että perinteisesti ”kaikille sopiviksi” suunnitellut palvelut tai tuotteet tavallisesti soveltuvat parhaiten miesten käyttöön. Tästä äärimmäisenä esimerkkinä autojen turvallisuustesteissä käytettävät miehenmuotoiset testinuket, joiden takia autokolarissa kuoleminen on naisille huomattavasti todennäköisempää kuin miehille. Useimmiten muotoilijat suunnittelevat palveluita samankaltaisille henkilöille kuin mitä he itse ovat, ilman että ovat tästä itse tietoisia (Holmes 2018; Constanza-Chock 2020).

Kat Holmes puhuu huonosti sopivista ratkaisuista (*”mismatched designs”*), jotka vaativat, että käyt-

täjä pystyy käyttämään niitä normien mukaisesti, esimerkkinä vaikkapa peliohjain, joka vaatii peukalon käyttöä. Tällainen suunnittelu jättää erityisryhmien tarpeet katveeseen, ja lisää erilaisten vähemmistöjen näkymättömyyttä yhteiskunnassa (Holmes 2018). Inklusiivinen muotoilu vaatii tietoisista omien ennakoasenteiden tuulettamista ja erilaisten käyttäjien elämään perehtymistä, ja en-



nen kaikkea ajatusta siitä, että yhteiskunnan epäkohtia on mahdollista muuttaa muotoilun keinoin. Inklusiivinen suunnittelu lisää osallisuuden tunnetta yhteiskunnassa, ja mahdollistaa monenlaiset ratkaisut osallistumiseen (Goltsman 2007). Kun hyödynnetään inklusiivista suunnittelua, erityisten tarpeiden huomioon ottaminen tuo lopulta tuotteiden ja palveluiden suhteen hyötyjä kaikille niitä käyttäville (Holmes 2018).

Sasha Constanza-Chock (2020) puolestaan korostaa, että aidosti moninaisen ja osallistavan suunnittelun tulisi aina lähteä ymmärryksestä yhteiskunnan valtarakenteista, ja siitä ketkä saavat osallistua muotoiluun, joko asiantuntijoina

tai käyttäjinä. Hän kehottaa myös miettimään, miten muotoiluprosessissa syntyvät ratkaisut mahdollisesti tuottavat eriarvoisuutta erilaisien ihmisten välille yhteiskunnassa. Hänen mu-

kaansa kaikissa suunnitteluprosesseissa suositaan joidenkin tiettyjen ihmisryhmien tarpeita, ja näillä päätöksille on kauaskantoisia seurauksia yhteiskunnalle. Constanza-Chockin mukaan ongelmia syntyy, kun ei olla avoimia siitä, keiden tarpeiden perusteella tuotteet tai palvelut on suunnitel-

tu. Ratkaisuna inklusiiviseen suunnitteluun Constanza-Chock ehdottaa eritaustaisen ihmisten mukanaoloa suunnittelutiimissä, ei vain asiakasymmärryksen keräämistä näiltä ryhmiltä.





## DiversCity-hankkeen suositukset inklusiiviseen palvelumuotoiluun

1

Pyri tulemaan tietoiseksi omista tiedostamattomista ennakkoluuloistasi.

2

Ymmärrä, mitkä syrjivät rakenteet voivat vaikuttaa käyttäjiin.

3

Ymmärrä, mitkä käyttäjäryhmät saattavat jäädä ulkopuolisiksi tai syrjityiksi suunnitteluprosessissa, ja kokeile ottaa heidät suunnittelun keskiöön.

4

Yhteiskehitä ratkaisut käyttäjien kanssa.

5

Älä stereotypisoi käyttäjiä, vaan luo aitoa ymmärrystä käyttäjien elämästä.





## Vinkkejä ja työkaluja inklusiiviseen suunnitteluun

[Futurice Inclusion Canvas](#)

*Klikkaa  
siirtyäksesi sivulle!*

[Microsoft Inclusive Design Guides and Tools](#)

[Digital Ethics Compass by The Danish Design Council](#)

[Airbnb Another Lens Tool](#)

[Gofore Ethical Design Booklet](#)

[Design Justice Network Principles and Resources](#)

[Norm-critical Innovation Tactics](#)



# MUOTOILLAANKO SUOMEKSI VAI IN ENGLISH?

*Tarja Chydenius*

Kielikysymykset ovat olleet aina haastavia. Niiden kanssa on kuitenkin tultu toimeen, ja vanhojen käytäntöjen rinnalle syntyy jatkuvasti uusia toimintatapoja, kun kieleen liittyvät ongelmat elävät ajassa.

Myös DiversCity-kurssilla kielivalintoja jouduttiin pohtimaan monelta kantilta. Hankkeen kaksi pääkaupunkiseudulla järjestettyä kurssia toteutettiin englanninkielisinä. Kymenlaakson toteutuksella kieliä käytettiin moninaisemmin, sillä yhtä yhteistä sujuvaa kieltä ei ollut. Kurssin virallinen kieli oli suomi, joten materiaalit tuotettiin suomeksi, mutta suurelta osin myös englanniksi. Samoin toimeksiantajien kanssa puhuttiin suomea tai englantia. Tiimien kesken käyttökielenä saattoi olla myös venäjä.

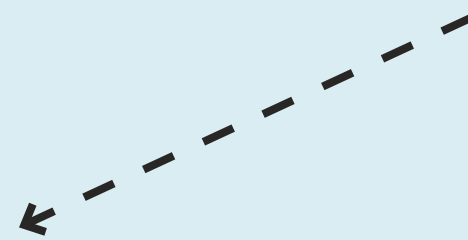
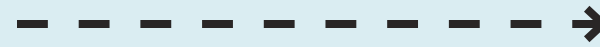
Seuraavalla sivulla (kuva 7) kaksi fiktiivistä hahmoa keskustelevat kieliteemasta. Toinen hahmo työskentelee jo palvelumuotoilutoimistossa, toinen vielä haaveilee työskentelystä alan parissa. Keskustelu pohjautuu todellisuudessa kuultuihin lausuntoihin ja mielipiteisiin sekä aiheen tutkimukseen.

En kyllä käsitä, miten voi toimia Suomessa palvelumuotoilijana, jos ei osaa suomea! Asiantuntijan työssä kieli on sekä väline että työn tuotos.

My Finnish is not yet fluent. But I would be happy to contribute to international design projects.

En kyllä usko, että meidän toimistossa olisi riittävästi kansainvälisiä projekteja. Sitä paitsi äidinkieli on aina tunnekieli, ja asiakasempatiaa tavoittelevina meidän pitää ymmärtää ja sanoittaa palvelun käyttäjien syvimpiäkin odotuksia ja fiiliksiä.

Ideally, services are designed in multidisciplinary and diverse teams. I could well focus on jobs where the role of language fluency is of minor importance. For example, visualizing meanings and processes. Or enlarging user insights by tapping into various culture experiences.



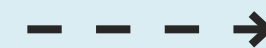
Mutta meidän duunissa halutaan käyttää suomea myös kokouskielenä. Jos otetaan mukaan ulkomaalaisia, niin se kangistaa kaikkien työntekoa.

In many organisations, there are bilingual practices in use. For example, I could use English while my colleagues express their ideas in Finnish. I do understand it well enough in order to understand the topic under discussion.

One of my friends in a similar situation always gets the meeting material in advance. That way she can familiarize with the vocabulary in advance and join the discussion. It's been a very well working practice in her job.

Joo, mikä ettei tuota voisi kokeilla meilläkin. Me kyllä tarvitaan laaja-alaisia muotoilun ammattilaisia. Toisaalta olen kyllä kuitenkin sen verran kieliaktivisti ja huolissani suomen kielen tulevaisuudesta, että toivoisin kaikkien kollegoideni tuottavan sisältöä myös suomeksi. Vaarana on, että suomesta tulee taas ns. kyökkikieli kuten ennen vanhaan Ruotsin vallan aikana. Silloin vaan ylemmän luokan ihmiset pääsivät osallisiksi tärkeistä keskustelunaiheista.

Jos me ei vaalita suomen kieltä ja sen kehitystä, me samalla murennetaan sosiaalista osallisuutta joidenkin ryhmien kohdalla. Kielestä tulee helposti marginaalisoiva tekijä. Mielestäni meidän tulisi olla huolissaan suomen kielen ammatillisen sanavaraston köyhtymisestä ja yleisestä englannistumisesta.



I understand the social debate. Yet, I need to focus on my personal life and find a job. I wish employers would be patient enough to let me show my competences. And support me in my language activities. There are many great ways such as using clear language, paying language courses or letting me use work time for language learning.

If I don't find a job in Finland, I will need to start looking for it abroad.



Palvelumuotoilu on alana hyvin kansainvälinen, joten Suomessa hankittua muotoiluosaamista voi helposti soveltaa muuallakin. Mutta olisi kyllä tosi harmi, jos et löydä töitä täällä. Sullahan on perhe ja paljon muitakin tärkeitä siteitä täällä. Tunnistan kyllä itsessänikin kärsimättömyyden, että vaihdan nopeasti kielen englanniksi, jos joku ei puhu suomea kovin sujuvasti.

Well, I am no native English speaker either but manage well with it. It is actually a false assumption that English would be a right language for serving all people with foreign backgrounds. I just learned that the largest foreign language groups in Finland are Russian, Estonian and Arabic speakers. People coming from those language areas have often lacking English skills.



Totta! Ja tuo kehitys vahvistuu kasvavan maahanmuuton myötä. Valtaosa ulkomaalaistaustaisista Suomessa asuvista on tulleet maista, joissa englanti ei ole käyttökieli. Suurimpia ryhmiä ovat nykyään venäläiset, virolaiset, irakilaiset ja somalialaiset. Virallisesti englanninkielisistä maista tulevia on aika vähän näihin verrattuna. Toinen yllättävä fakta on, että 1/3 suomalaisistakaan ei osaa englantia. Siksipä Suomessa yhteisen kielen pitäisi olla suomi tai ruotsi.

Well, I have enough challenges in learning Finnish. I hope I do not need to learn Swedish at the same time!

Suomen kielen taito kyllä riittää useimmille palvelumuotoilijoille. Ruotsia tarvitsee erityisesti joillakin seuduilla, ja sitä on hyvä osata, jos työskentelee julkisella sektorilla. Suomen kielen oppiminen ei ole yleensä sen vaikeampaa kuin muidenkaan vieraiden kielten oppiminen. Vaikeusaste riippuu oppijan omasta äidinkielestä ja sen tuttuudesta verrattuna opittavaan kieleen.

Yes, I have noticed that Finnish has been given a "difficult language" label. But to me, learning English was quite hard, too. I just wish that my still evolving Finnish competence would not become a barrier for my employment.



Toivotaan näin! Yritysten täytyisi muutenkin olla joustavia ja löytää eri ratkaisuja kieliasiaan. Kielitietoisuuden tulisi tulla osaksi kaikkien työ-  
kulttuuria. Sillä tarkoitetaan, että ymmärretään kielen ja sen käyttövalintojen erilaisia vaikutuksia esimerkiksi oppimiseen, mielipiteiden esil-  
letuomiseen ja kokemukseen siitä, että kuuluu työporukkaan.



I read that in recent years, attitudes towards multilingualism and workplace diversity have changed positively in Finland. I also heard that some companies no longer demand Finnish skills in their recruiting.

Totta! Erityisesti it-alalla pohditaan jo tarkkaan, millaista kielitaitoa tehtävä edellyttää arjessa. Tuo on hyvä esimerkki kielitietoisuudesta. Käytäntö varmasti leviää muillekin aloille, jotka etsivät osaavia työntekijöitä.



So you think there is hope for me to find a job in Finland with lacking language skills?

Tottakai! Ja kannattaa aina osoittaa oma motivaatio. Että olet innokas oppimaan suomea lisää, vaikket sitä vielä sujuvasti hallitsekaan. Kyllä silloin työnantajakin tulee vastaan!



Kuva 7. Keskustelua kieliteemasta fiktiivisen suomalaisen palvelumuotoilijan ja siksi hakeutuvan, suomea vielä hapuilevasti osaavan kesken. (Tarja Chydenius ja Sandra Halme)



**Maahanmuuttajanaiset  
palvelumuotoilua oppimassa**

# TIETOA HANKKEEN OSALLISTUJISTA

Elena Howlader

Hankkeeseen osallistui yhteensä 91 maahanmuuttajanaista. Osallistuneista naisista suurin osa, 49 prosenttia, oli ollut Suomessa 1-5 vuotta.

Naisista 47 prosentilla oli alempi korkeakoulututkinto ja 44 prosentilla ylempi korkeakoulututkinto. Naisista suurin (58%) osa oli 30-40 -vuotiaita.

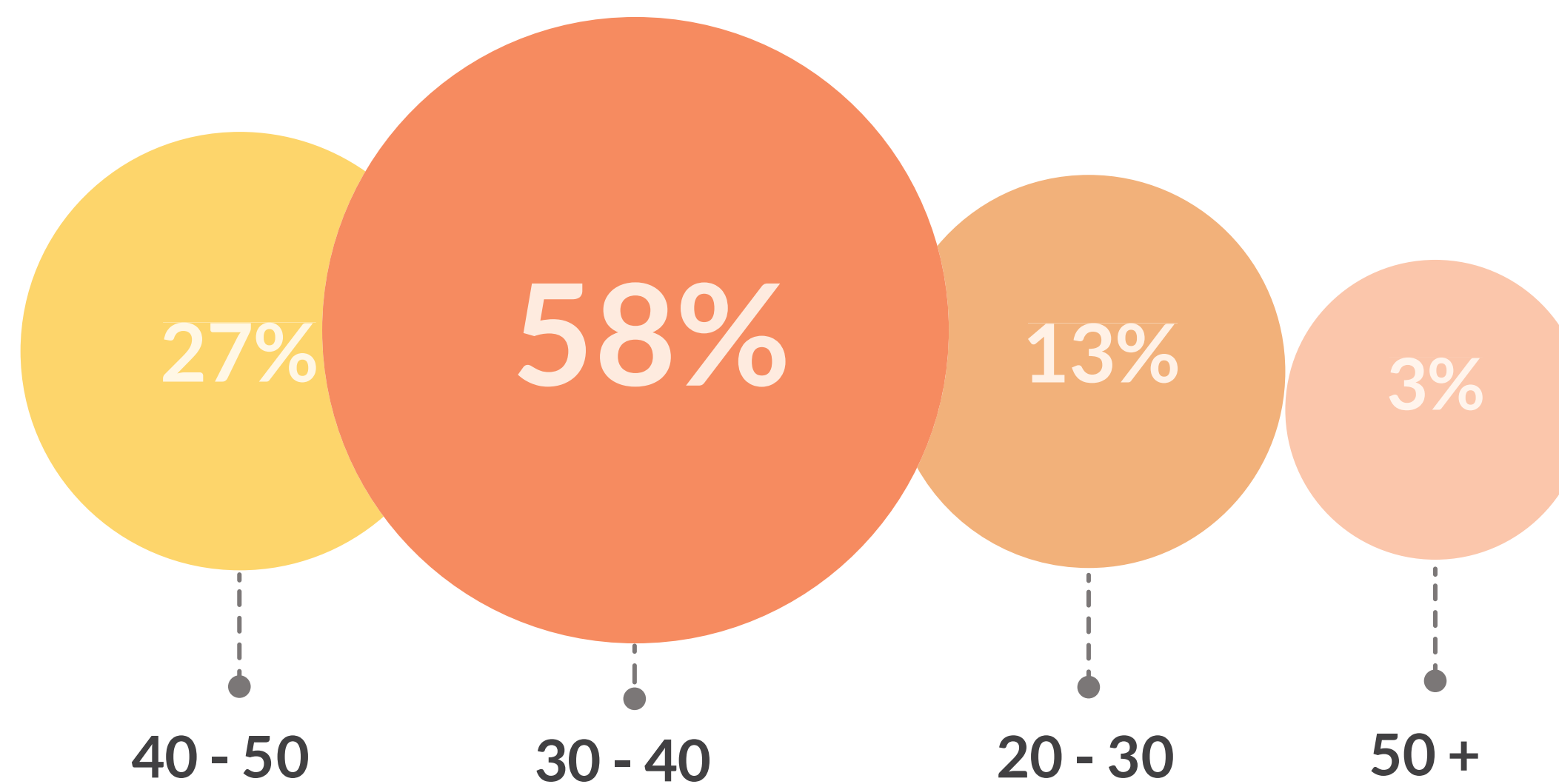
## Osallistujamäärät koulutuskiirroksilla

**35** ENSIMMÄINEN KIERROS  
marraskuu 2021 - maaliskuu 2022

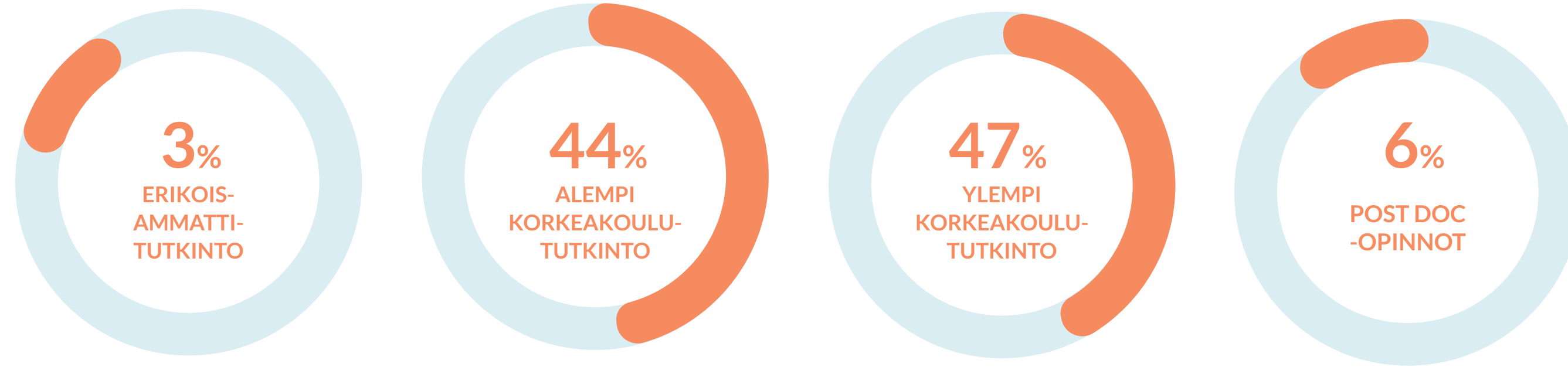
**12** TOINEN KIERROS  
maaliskuu 2021 - toukokuu 2022

**43** KOLMAS KIERROS  
lokakuu 2022 - maaliskuu 2023

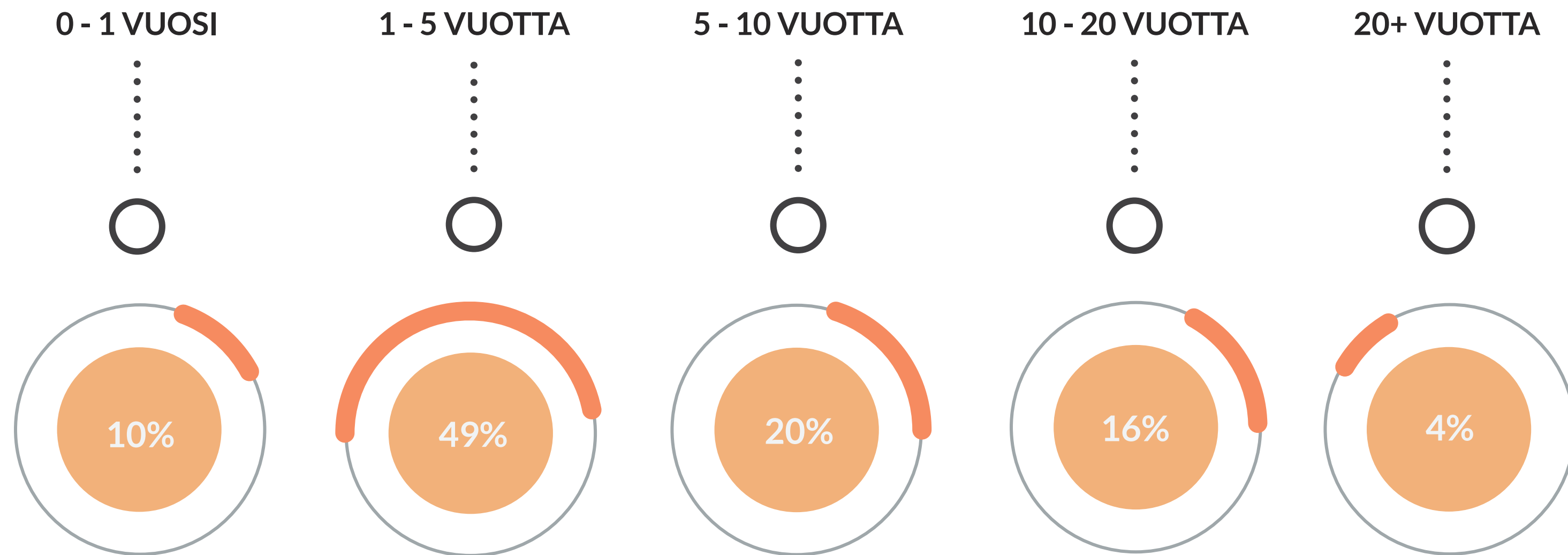
## Ikäjakauma



## Koulutustaso



## Asumisaika Suomessa





# OSALLISTUJAPERSONAT

Minna Nieminen

Asiakaspersonat ja -profiilit ovat yksi työkalu palvelumuotoilijan työssä. Persoonien avulla palvelua on helppo suunnitella käyttäjälähtöisemmäksi ja parantaa asiakaskokemusta. Asiakaspersonien tai -profiilien avulla tunnistetaan paremmin käyttäjän tarpeet, tavat ja toiminta.

Persoonat ja profiilit perustuvat aina kerättyyn tutkimustietoon eivätkä ole kuvauksia yksittäisestä asiakkaasta tai käyttäjästä, eivätkä myöskään ole stereotyyppisiä tai olettamuksiin perustuvia kuvauksia asiakkaasta. (Stickdorn 2021.)

DiversCity -hankkeessa koulutuksen osallistujilta kerättiin tietoa erilaisten menetelmien avulla. Saatua osallistujatietoa analysoitiin samankaltaisuuskaavion avulla ja sen pohjalta muodostettiin

DiversCity kurssin osallistujapersoonat. Persoonien avulla kurssia tai vastaavaa korkeasti koulutetuille maahanmuuttajanaيسille suunnattua koulutusta voidaan tulevaisuudessa muokata paremmin käyttäjälähtöisemmäksi kokonaisuudeksi.

Persoonien luonti on monivaiheinen prosessi (kuva 8.), jossa yhdistetään käyttäjäymmärryksestä kerätty tieto visuaaliseksi kokonaisuudeksi. Ensimmäisen ja toisen kurssin osallistujapersoonaluonnoksia testautettiin kolmannen kurssin osallistujilla. Osallistujat tutustuivat persoonaluonnoksiin, nimesivät itseään eniten muistuttavat persoonat ja antoivat luonnoksista palautetta. Kerätyn palautteen perusteella persoonaluonnoksia kehitettiin ja yhdistettiin kolmannen koulutus-

***Persoonien avulla kurssia tai vastaavaa korkeasti koulutetuille maahanmuuttajanaيسille suunnattua koulutusta voidaan tulevaisuudessa muokata paremmin käyttäjälähtöisemmäksi kokonaisuudeksi.***

kierroksen osallistujista saatuun tietoon. Lopuksi luotiin DiversCity -kurssin neljä persoonaa.



Kuva 8. Persoonan luomisen prosessi (Minna Nieminen).

## Persoonakortti 1



**PAMELA PASSION**

Pamela on ollut Suomessa kolme vuotta. Hän on äskettäin valmistunut **maisteriksi kansainvälisestä koulutuksesta** ja on **intoahimoisesti uraansa suhtautuva** ihminen. Pamelalla on työkokemusta ulkomailta, muttei Suomesta.

Hän tietää mitä haluaa työuraltaan, mutta yrityksistä huolimatta hän ei ole onnistunut saamaan töitä. Suurin este hänen työllistymiseensä on **huono suomen kielen taito**. Kurssille hän tuli hakemaan **osaamisen näyttöä** portfolioonsa, saadakseen **ammattillisia verkostoja** ja **täydentääkseen osaamistaan palvelumuotoilulla**.

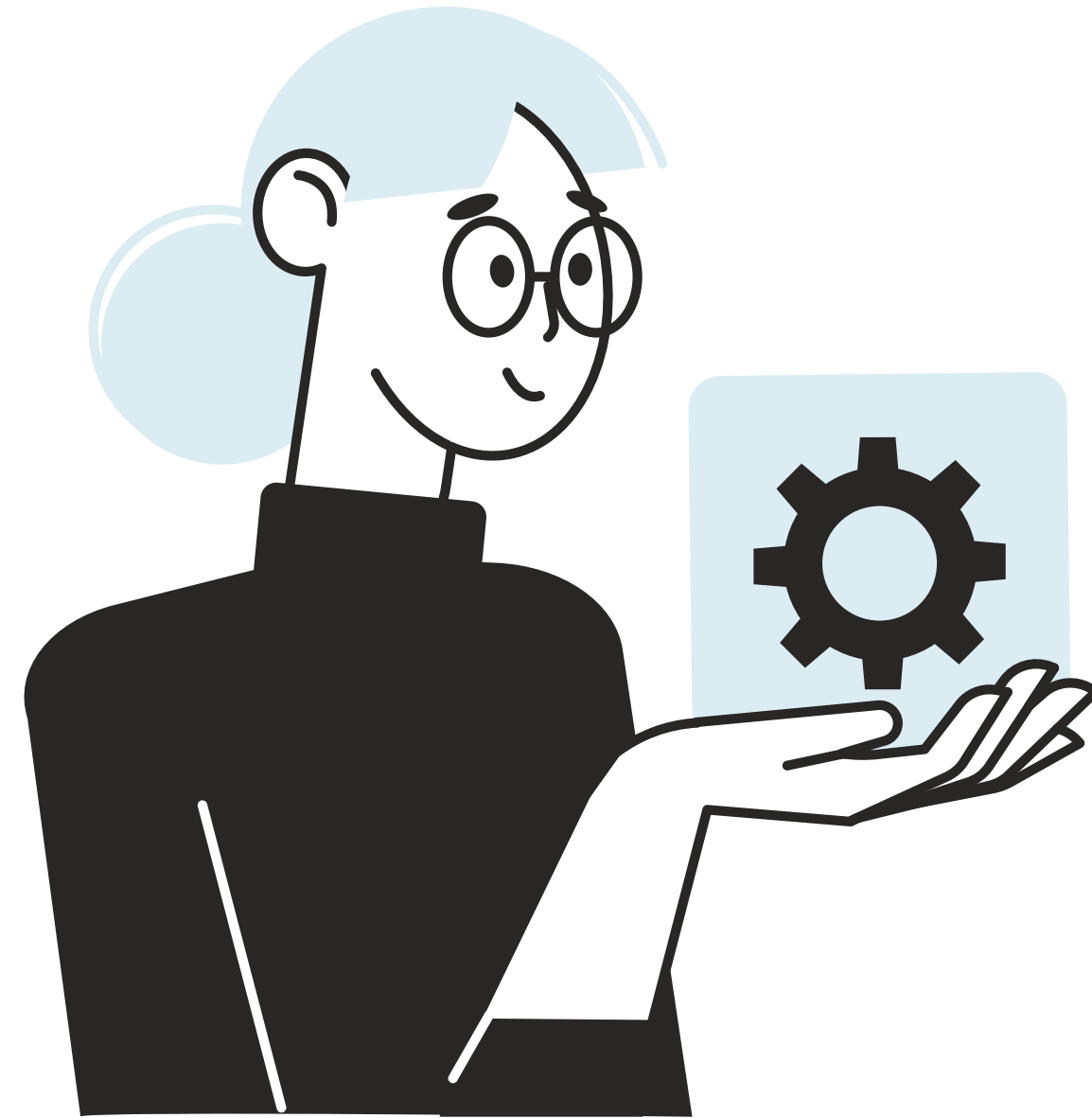
Niyati on hiljattain Suomeen muuttanut nainen, joka pohtii mitä elämältään haluaa. Hänelle **suomen kieli, kulttuuri ja tavat ovat vielä vieraita** ja sosiaalisia verkostoja ei juurikaan ole.

Niyati osallistui kurssille, koska on kiinnostunut **oman osaamisen tunnistamisesta, palvelumuotoilusta ja asiakaslähtöisestä kehittämisestä**. Hän miettii tutkinnon suorittamista Suomessa saadakseen **paremmat työllistymismahdollisuudet**.



NIYATI NEWLIFE

### Persoonakortti 3



**EKATERINA  
ENTREPRENEUR**

Ekaterina on tullut Suomeen yli kymmenen vuotta sitten, joista viimeiset kuusi vuotta hän on ollut **yrittäjä**. Hänellä on **hyvä suomen ja englannin kielen taito**.

Ekaterina tuli kurssille, koska on **aktiivinen uuden oppija**, ja hän haluaa **kehittää itseään ja liiketoimintaansa**. Hän on kiinnostunut **ammattillisten verkostojen laajentamisesta, palvelumuotoilun menetelmistä** ja toivoo saavansa **päivitystä** myös **digitaitoihinsa** kurssin aikana.

Chandi on ollut Suomessa jo reilun kuusi vuotta, mutta suurimman osan ajasta lasten kanssa kotona. Chandi haluaisi **opiskella uutta alaa, jolle voisi työllistyä**. Kurssille hän tuli oppiakseen lisää **palvelumuotoilusta ja digitaalisten palveluiden kehittämisestä**.

Chandi työskentelee osa-aikaisesti koulutustaan vastaamattomassa työssä ja opiskelee samalla suomeksi avoimen ammattikorkeakoulun kursseja. Chandin **suomen kielen taito on hyvä**. Hänelle on tärkeää, että hän voi **opiskella joustavasti** ja tarvittaessa **ottaa lapset mukaan** kurssipäivään.

Persoonakortti 4



CHANDI CHANGER

## OSALLISTUJANÄKÖKULMA

DiversCityn osallistuja Sayalee Karkare kertoo, millaista opiskelu kurssilla oli.



# MATKA PALVELUMUOTOILUN MAAILMAAN – OSALLISTUJAN KOKEMUS DIVERSCITY-KURSSISTA

Sandra Halme

Sayalee Karkare oli jo jonkun aikaa haaveillut urasta muotoilun parissa, kun hän huomasi DiversCity-kurssin hakevan osallistujia. Palvelumuotoilu oli kirjallisuutta ja elokuva-alaa opiskelleelle sarjakuvataiteilija Karkareelle entuudestaan tuntematon ala, ja sen mahdollisuudet kiinnostivat. Aiheen ja sisällön lisäksi Karkareta motivoi liittymään kurssille erityisesti sen kohderyhmä: *“Naisille, ja nimenomaan maahanmuuttajanaisille, suunnattu kurssi tuntui helposti lähestyttävältä ja turvalliselta. Toivoin löytäväni kurssilta ihmisiä, jotka ovat samassa tilanteessa kuin minä – pienen lapsen kotiäitinä uudessa maassa.”* Karkare kertoo.

Karkare oli mukana DiversCity -hankkeen kol-

mannella koulutuskierröksellä ja työskenteli ryhmänsä kanssa Opintokeskus Vision toimeksiannon parissa. Ryhmään kuului Karkareen lisäksi neljä muuta jäsentä. Toimeksiannossa toivottiin syvempää ymmärrystä maahan muuttaneiden osallistumisen ja osallisuuden esteistä, erityisesti suomalaisella järjestökentällä.

### Haasteiden kautta onnistumiseen

Ryhmän työskentely oli Karkareen mielestä pääasiassa sujuvaa ja tehokasta, pieniä aikatauluhaasteita lukuun ottamatta. Kurssityötä työstiin koulutuksen aikana askel askeleelta eteenpäin erilaisten kehittämissivaiheiden kautta, ja ryhmän

jäsenten monipuolinen osaaminen edesauttoi sen jouhevaa etenemistä. Kurssin prototyyppi- ja testausvaiheessa ryhmä kuitenkin kohtasi haasteita, ja työn edistäminen tyssäsi kuin seinään. Aidosti testattavissa olevan prototyypin luominen tuntui mahdottomalta: **“Kurssin ideointivaiheessa kehittämämme ratkaisuideat eivät suoranaisesti oleet tuotteita tai palveluita – miten niistä voisi siis luoda testattavan prototyypin?”**

Pitkän pohdinnan ja usean iterointikierroksen jälkeen ryhmä päätyi jatkokehittämään yhtä ideoista (Kuva 9, *Immigrants as Experts*), ja luomaan sen pohjalta *Melting Pot Workshops* -konseptin, jossa maahanmuuttajat pääsisi-

vät jakamaan omaa osaamistaan paikallisen yhteisön kanssa. Konseptia päätettiin prototypoida ja testata pilottitapahtuman muodossa, jossa ryhmän jäsenet itse pääsivät jakamaan omia taitojaan ja opettamaan muita.

Helsingin NMKY:n tiloissa järjestetyssä työpajassa (Kuva 10) osallistujat pääsivät tekemään oman

### Ideation phase: making immigrant participation easier

IDEA 1	IDEA 2	IDEA 3	IDEA 4
<b>Maximizing Technology</b>	<b>Continues Feedback</b>	<b>Language Sensitivity</b>	<b>Immigrants as Experts</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mix of hybrid, online, in-person events</li> <li>Prerecorded sessions</li> <li>Availability of subtitles, captions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>QR codes</li> <li>Active invitation</li> <li>Tailored for audience</li> <li>Tailored for topic</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructions on how to approach language issue</li> <li>Considering talking vs listening language</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invite immigrants as co-hosts, speakers</li> <li>Immigrants share their talents to local community</li> </ul>

Kuva 9. DiversCity-kurssin ideointivaiheessa Sayalee Karkare ryhmineen tuotti neljä ratkaisuideaa maahanmuuttajien osallistamisen edistämiseksi suomalaisella järjestökentällä (Sayalee Karkare).



Kuva 10. Ryhmän tekemä mainos sarjakuvatyöpajasta. (Sayalee Karkare).

pienlehden (eng. zine) sarjakuvataiteilija Karkareen ja erään kuvittajana työskentelevän ryhmän jäsenen johdolla. Tapahtuma oli menestys: siihen osallistui 25 henkilöä, 13:lla eri kansallisuudella varustettuna. **“Olin todella positiivisesti yllättynyt, että tapahtuma keräsi niin paljon osallistujia! Saimme osallistujilta hyvää palautetta, ja onnistuimme**



***keräämään tärkeää tietoa kohderyhmästä sekä testattua konseptimme toimivuutta ja haluttavuutta.”***

### **Työelämäyhteistyö tuki oppimista**

Karkare koki, että työskentely aidon työelämäprojektin parissa opetti paljon ja auttoi hahmottamaan, millaisia palvelumuotoilun toimeksiannot saattavat tosielämässä olla. Yhteistyö Opinto-



Kuva 11. Sayalee Karkare pitchaamassa ryhmänsä projektia hankkeen lopputapahtumassa. (Ekaterina Ohotnikova).

keskus Vision kanssa oli antoisaa ja vaivatonta: ***“Vision Maia Fandi oli todella kannustava ja rohkaiseva. Hän antoi meille paljon vapauksia ja liikkumavaraa portfolion työstössä. Olisin tosin toivonut, että olisimme tavanneet useammin kurssin aikana, mutta aikataulut eivät antaneet myöten.”*** Karkareen ja hänen ryhmänsä tuottama portfolio sai paljon kiitosta Visiolta, ja yhteistyö tahojen välillä jatkuu jossain muodossa kurssin päättymisen jälkeenkin.

### **Itsevarmuutta ja vertaistukea**

Karkareen kiinnostus palvelumuotoilua kohtaan kasvoi kurssin edetessä ja seuraavaksi suunnitelmassa on löytää työpaikka muotoilun parista: ***“Kurssin aikana oivalsin palvelumuotoilun arvon ja sen lukemattomat soveltamismahdollisuudet. Erityisesti vaikutuin sen kokonaisvaltaisesta lähestymistavasta kehittämiseen.”*** Karkare kokee saaneen-

sa kurssilta uusien taitojen lisäksi itsevarmuutta sekä tärkeitä verkostoja. Itsenäiseen työskentelyyn tottunut Karkare vierasti alkuun tiivistä ryhmätyöskentelyä, mutta huomasikin kurssin aikana navigoivansa tiimissä sujuvasti, ja olevansa hyvä ratkaisemaan konflikteja. Kansainvälisistä naisista koostuvasta osallistujajoukosta muodostui Karkareelle tärkeä tukiverkosto, joista monen kanssa Karkare aikoo pitää säännöllisesti yhteyttä kurssin päättymisen jälkeenkin: ***“Sain kurssilta kaipaamaani vertaistukea ja uusia ystäviä. Minulle oli tärkeä huomata, kuinka moni kamppailee samojen asioiden kanssa kuin minä, ja saada tuntee kuuluvani joukkoon. Olin myös todella vaikuttunut muiden naisten osaamisesta, ja samalla ihmeissäni siitä, kuinka moni ei pääse hyödyntämään sitä osaamista täällä Suomessa. Aloimmekin jo muutaman osallistujan kanssa miettimään, miten pystyisimme itse luomaan jotain uutta ja hyödyntämään taitojamme – esim. perustamalla muotoiluyrityksen.”***



## DIVERSCITY -HANKKEEN VINKIT OSALLISTUJIEN REKRYTOINTIIN JA MARKKINOINTIIN

*Minna Nieminen, Salla Kuuluvainen ja Ekaterina Ohotnikova*

DiversCity -hankkeen osallistujarekrytointi oli onnistunutta: hankkeeseen tavoitettiin suunnitelman mukaisesti osallistujia lähes 100, ja kiinnostuneet osallistajat olivat itse yhteyksissä hanketiimiin ja kyselivät mahdollisuudesta osallistua kurssille. Vahvat verkostot, sosiaalisen median kanavat ja jalkautuminen tapahtumiin auttoivat rekrytoinnin onnistumisessa ensimmäisillä koulutuskiirroksilla.

Erityisesti pääkaupunkiseudulla korkeakoulutettuja maahanmuuttajanaisia on paljon, joten kohderyhmää oli helppo tavoittaa – enemmän haasteita ilmeni Kymenlaakson alueella. Kolmannen koulutuskierron osallistujarekrytointia helpotti aiempien kierrosten osallistujien hyvät kokemukset ja suositukset, joita he jakoivat kurssista erilaisissa sosiaalisen median kanavissa ja kertomalla kurssista ystävilleen.

# Free Service Design Course

## for immigrant women 31.10.2022 - 2.3.2023

**WHO CAN PARTICIPATE**

- you are an immigrant woman born outside Finland, who has a higher or equivalent education degree (no need to be completed)
- you are a resident of the Uusimaa or Kymenlaakso region
- you are able to study during weekdays between 9-17 (e.g. unemployed, on family leave, students, entrepreneurs)

**WHAT YOU WILL LEARN**

- basics of the service design process, methods, and tools in a solution-oriented project with Finnish companies
- to acknowledge the role of diversity & inclusion in the design process
- to manage a service design team project
- to use different digital tools
- to reflect on your personal and professional goals
- to create a service design portfolio
- to market your expertise to employers

**LANGUAGE**

- the course language is English and Finnish (the language skills of participants will be taken into account)

**COST**

- the course is **free** of charge

**LOCATION**

- Laurea University of Applied Sciences campus in Leppävaara

**TIME**

- 31.10.2022 - 2.3.2023
- the course includes 19 training days, intermediate group work, and individual assignments

**Register now!**  
at [diverscity.fi](https://diverscity.fi)  
or use QR code link




**LAU** **REA** **XAMK** **Nice hearts** **theEU** Leverage from the EU 2014-2020

**Diverscity.fi**

Kuva 12. Sosiaalisen median mainos kolmannesta palvelumuotoilukurssista. (Ekaterina Ohotnikova).

## Vinkit onnistuneeseen osallistujarekrytointiin hankkeessa

1

### Etsi potentiaalisten osallistujien verkostot

Tunne kohderyhmäsi. Millaiset ihmiset ovat potentiaalisia asiakkaitasi? Selvitä, millaisia palveluita he käyttävät, millaisten organisaatioiden kanssa he ovat tekemisissä ja millaisiin yhteisöihin osallistujat kuuluvat. Hyviä rekrypaikkoja kohderyhmän tavoittamiseen on myös erilaiset sosiaalisen median ryhmät. Liity sopiviin ryhmiin ja jaa mainostasi, toki ryhmän sääntöjen puitteissa. DiversCitylle Facebookin ryhmät osoittautuivat miltei parhaaksi rekrytointikanavaksi.

2

### Mieti markkinoinnin viesti kohderyhmää kiinnostavaksi

Mieti miten viestit, mikä on viestisi sävy ja kenelle se on kohdennettu. Viesti siis suoraan osallistujan näkökulmasta häntä hyödyttävällä tavalla. Kerro, mitä arvoa osallistuja saa osallistuessaan toimintaasi, mitä hyötyä siitä on hänelle. Kun markkinoit organisaatioille, yksilöi viesti heidän toimintansa näkökulmaan sopivaksi, älä lähetä samansisältöistä massa-sähköpostia kaikille. Älä kerro, että Hanke x tekee sitä ja tätä, vaan aloita viestisi puhuttelemalla osallistujaa suoraan (kuva 12).

3

### Soita ja esittele asia ennen materiaalien sähköpostitusta

Useimmilla meistä on puhelin, tartu siis siihen ja esittele asiasi ennen sähköpostien ja materiaalien lähettämistä. Ihmiseltä ihmiselle kerrottu viesti on tehokkaampi kuin kasvoton sähköposti. Voit myös sopia kokouksen sopivan organisaation edustajan kanssa, ja kertoa tarkemmin hankkeesta ja mitä synergiaetuja yhteistyönne tarjoaa.

4

### Jalkaudu tapahtumiin

Mene sinne missä kohderyhmäsi edustajat ovat. Jalkaudu tapahtumiin esittelemään asiaasi. Ole helposti lähestyttävä ja keskustele. Kerro tarinaa, hyviä kokemuksia ja onnistumisia joita toiminnan kautta on saavutettu osallistujille. Muista näkökulma! Osallistujaa ei kiinnosta kuinka monta osallistujaa aiemmissa tapahtumissasi on ollut, häntä kiinnostaa mitä hän itse siitä voisi saada.

5

### Säännöllinen somerummutus ja maksettu mainonta

Tee aikataulu ja postaa säännöllisesti erilaisiin ryhmiin ja kanaviin erilaisia, osallistujia kiinnostavia tietoiskuja asias-tasi. Tarvittaessa osta mainontaa. Muista että ihminen ja tarinat ovat aina kiinnostavampia kuin pelkkä mainos tai kuva, missä on kuvailtu ohjelma.



**6**

### Hyvät viestinnän rakenteet

Muista, että jos jotain asiaa ei löydä Googlella, sitä ei ole olemassa – informatiiviset nettisivut ovat tarpeelliset myös sosiaalisen median ajassa. Mieti myös, mistä somekanavista todennäköisimmin tavoitat kohderyhmäsi, ja perusta sometilit – heti hankkeen alussa, jotta ne ehtivät kerryttää seuraajia. DiversCity-hankkeessa LinkedIn ja Instagram olivat tehokkaimmat oman sosiaalisen median kanavat.

**7**

### Näe vaivaa, ole aktiivinen ja varaa aikaa

Mikään ei tule ilmaiseksi. Aikatauluta ja varaa rekryprosessiin ja markkinointiin aikaa, asiasta riippuen ainakin 2kk + materiaalien valmistelu-aika. Varaudu käyttämään markkinointiin runsaastikin työaikaa, ja muuttamaan markkinointiviestejä, mikäli ne osoittautuvat toimimattomiksi. Tapahtumiin jalkautuminen ja esitteiden vieminen kohderyhmän suosimiin paikkoihin on tehokasta, mutta vaatii paljon aikaa ja työntekijäresursseja.

**8**

### Osallista kohderyhmä markkinoinnin suunnitteluun

Mieti toiminnan toteutusta osallistujan näkökulmasta, miten toiminta vastaa tarpeeseen tai minkä ongelman se ratkaisee. Kokeeko tai oppiiko osallistuja jotain uutta? Tätä voi myös kysyä kohderyhmältä toimintaa suunnitellessa, ja osallistaa potentiaalisia osallistujia toiminnan suunnitteluun. Kun osallistuja pääsee itse vaikuttamaan toiminnan sisältöön suunnitteluvaiheessa, hän todennäköisemmin myös osallistuu siihen ja kertoo siitä verkostoilleen.

**9****Hyödynnä osallistujien verkostot ja someaktiivisuus**

Jos on kyse toistuvasta tapahtumasta tai toiminnasta hyödynnä aiemmin osallistuneiden verkostot ja someaktiivisuus. Jos osallistujan kokemus on ollut hyvä ja hän on kokenut jotain arvokasta, hän todennäköisesti postaa siitä somessa tai kertoo verkostoilleen. Pyydä aktiivisesti apua aikaisemmilta osallistujilta ja kehota heitä kertomaan toiminnasta verkostoilleen.

**10****Tyhjästä on paha nyhjäistä**

Joskus vain käy niin, että kohderyhmää ei alueella ole tai toiminta ei ole heitä tarpeeksi kiinnostavaa. Mieti, miten muokkaat viestiä tai asiaa paremmin heidän tarpeitaan sopivaksi tai miten tapahtuman tai toiminnan voisi toteuttaa esimerkiksi virtuaalisesti. Verkkotapahtumat tai koulutukset eivät rajaa osallistujia alueellisesti mutta kilpailu osallistujista on kovaa. Silloin mieti, miten voit erottaa muista ja kirkasta viestisi houkuttelevaksi.

**11****Ole itse innostunut!**

Innostuminen asiasta näkyy myös osallistujille – tee sellaista toimintaa mihin itse uskot ja joka mielestäsi on laadukasta – sillä saat myös osallistujat mukaan ja innostumaan.



# STUDENT PROJECTS

# DiversCity

**HERE Ukraine!**

UKRAINIAN COUNSELOR

JOB IN FINLAND?

**COURSES**

WHAT? WHERE? HOW?



**OSANA**

MUNICIPALITIES & THEIR WORKERS

AWARENESS

**OVERCOME THE LANGUAGE BARRIER**

IMMIGRANTS



WHOLE PEOPLE...

**EMPLOYMENT OF HIGHLY EDUCATED IMMIGRANT WOMEN**

**SERVICE DESIGN**

TOOLS & METHODS

NETWORKS

SEE IN A HOPEFUL AND MEANINGFUL LIFE PATH & FUTURE



**WOMENTO**

VÄESTÖLIITTO MENTORING PROGRAMME

MARKETING

SHARE STORIES & EXPERIENCES AFTER THE PROGRAMME



**VINCIT SUOMI SPORT**

AS MANY USERS AS POSSIBLE

TALKS ON: NON-FINNISH SPEAKING

**FILTER**

NEEDS ALSO TO BE MARKETED!



**VISIO**

HOW TO CREATE BELONGING?

NOT JUST LEARNING THE LANGUAGE

HOW DOES IT FEEL LIKE?

HOW DO YOU MEASURE IT?

NGO



Salla Lehtipuu  
SALLALEHTIPUU.FI

Kuva 13. Livekuvittajan tekemä tiivistelmä hankkeen lopputapahtuman opiskelijapitcheistä (Salla Lehtipuu).

# Toimeksiantajana DiversCity-hankkeessa





# HANKKEESEEN OSALLISTUNEET ORGANISAATIOT JA PALVELUMUOTOILUN TOIMEKSIANNOT

**emblica**

Toimeksianto:  
Rekrytoinnin  
kehittäminen



Toimeksianto:  
Nuorten maahanmuuttajien  
vapaaehtoistoiminnan  
kehittäminen

**StaffPoint**

Toimeksianto:  
Kansainvälisen työvoiman  
rekrytoinnin kehittäminen



Toimeksianto:  
Nuorten vapaaehtoistoiminnan  
kehittäminen

**Espoon kaupunki**  
Lippulaiva Library

Toimeksianto:  
Nuorten maahanmuuttajien  
vapaaehtoistoiminnan  
kehittäminen

**Helsingin kaupunki**  
Kaupunginosien  
stadiluotsit

Toimeksianto:  
Osallisuusviestinnän  
kehittäminen



Toimeksianto:  
Uusien työntekijöiden  
perehdyttämisen kehittäminen

**SAK**

Toimeksianto:  
Työelämän pelisäännöt  
maahanmuuttajille -palvelun  
kehittäminen

**GOFORE**

Toimeksianto:  
Maahanmuuttajien digitaalisten  
palveluiden kehittäminen

Ensimmäinen koulutuskierrros

**Fyssa Riikka**  
FYSIOTERAPEUTTI RIIKKA MUSTONEN

**Toimeksianto:**

Uusien asiakasryhmien  
tavoittaminen ja markkinoinnin  
kehittäminen

TaideTupa PikkuSelma

**Toimeksianto:**

Maahanmuuttajataustaisten taiteilijoiden  
tavoittaminen ja näyttelytilojen kehittäminen

Wanhan Töpinä Oy

**Toimeksianto:**

Matkailuyrityksen ja museon digitaalisen  
markkinoinnin mahdollisuuksien kartoittaminen  
ja kehittäminen

**Toinen koulutuskierrros**



**Toimeksianto:**

Maahanmuuttajaisille tarkoitettun mentorointiohjelman viestinnän kehittäminen



**Toimeksianto:**

Kotona lasten kanssa olevien maahanmuuttajavanhempien palvelutarpeiden kartoitus



**Toimeksianto:**

Maahan muuttaneiden osallistumisen ja osallisuuden esteiden kartoitus suomalaisella järjestökentällä



**Toimeksianto:**

Kolmen eri Vincitin luoman palvelun analysointi inklusiivisuuden näkökulmasta



**Toimeksianto:**

Vähemmistöryhmien tavoittaminen osallisuusprosessihin



**Toimeksianto:**

Mentorointiyrityksen palveluiden kehittäminen



**Toimeksianto:**

Myyntitiimin käyttöön tarkoitettujen sovellusten tarvekartoitus ja prototyyppien rakennus



**Toimeksianto:**

Here Ukraine! -hankkeen opiskelijakokemuksen muotoilu



**Toimeksianto:**

Hankkeessa kehitettävien pk-yrityksille suunnattujen mikrokursien yritystarpeiden selvittäminen

Kolmas koulutuskierron

# ORGANISAATIOT JA OPISKELIJAT YHTEISTYÖSSÄ: RIKASTA JA MONIMUOTOISTA PALVELUMUOTOILUA

*Ekaterina Ohotnikova ja Sanna Antola*

## Toimeksiantajana DiversCity-hankkeessa

DiversCity-hankkeessa toimeksiantajilla tarkoitetaan yrityksiä tai organisaatiota, jotka tarjosivat opiskelijoille palvelumuotoilutoimeksiantoja. Näin opiskelijoilla oli tilaisuus verkostoitua potentiaalisten työnantajien kanssa. Toimeksiannoissa kehitettiin uusia asiakaslähtöisiä ratkaisuja tai kehitettiin jo olemassa olevia palveluita. Vuosina 2021-2023 DiversCity-hankkeen kolmen kurssikierroksen aikana mukana oli yhteensä 21 toimeksiantajaa Uusimaan ja Kymenlaakson alueilta. Pk- ja suuryritysten lisäksi mukana oli myös muutama mikroyritys sekä julkisia organisaatioita ja järjestöjä.

Kurssin alussa toimeksiantajat esittelivät palvelumuotoiluun liittyvän tehtävänannon, jonka jälkeen opiskelijat saivat itse valita, mitä toimeksiantoa he halusivat työstää. Mukana oli muun muassa uusien asiakasryhmien kartoittamiseen, vapaaehtoistyöhön, koulutukseen, viestintään, matkailuun, perehdyttämiseen, rekrytointiin, yhteiskeittiön toimintoihin ja digitaalisten palveluiden kehittämiseen liittyviä toimeksiantoja. Kunkin toimeksianton ympärille muodostui aiheesta kiinnostuneiden opiskelijoiden opiskelijaryhmä.

Toimeksiantojen pohjalta opiskelijat kehittivät muun muassa asiakaspersoonia, palvelupolkuja sekä tuote- ja palvelukonsepteja kurssilla opetet-

***Toimeksiannoissa kehitettiin uusia asiakaslähtöisiä ratkaisuja tai kehitettiin jo olemassa olevia palveluita.***

tujen palvelumuotoilumenetelmien avulla. Tehtävänannon lisäksi toimeksiantajien tehtäviin kuului oman organisaationsa toimintaan liittyvä neuvonta, sidosryhmien yhteydenotossa auttaminen, väli- ja loppuportfolion arviointi sekä palautteen antaminen opiskelijoille. Yhteistyö toimeksiantajan kanssa kesti neljä kuukautta eli koko kurssikierroksen ajan.

***Suurin osa toimeksiantajista oli hyvin tyytyväisiä opiskelijoiden tekemiin tuote- tai palvelukonsepteihin.***

Toimeksiannot olivat tärkeässä roolissa opiskelijoiden oppimisen kannalta, sillä näissä aidoissa työelämäprojekteissa opiskelijat pääsivät kokeilemaan oppimiaan palvelumuotoilun työkaluja käytännössä. Lisäksi opiskelijoiden laatimat palvelu- tai tuoteideat päättyivät osaksi yritysten toimintaa ja joissakin tapauksissa suoraan toimeksiantajien tuotteisiin tai palveluihin.

#### **Yhteistyössä syntyi odotettua enemmän**

Kurssin päätyttyä toimeksiantajilla oli mahdollisuus antaa palautetta sekä haastattelun että anonyymien kyselyn kautta. Palautteessa selvitettiin muun muassa yhteistyön sujumiseen, työelämän monimuotoisuuteen, hankkeen mahdollisesti tuomaan lisäarvoon ja kehittämisen liittyviä näkökulmia. Yhteensä 12 toimeksiantajaa vastasi kyselyyn, ja 13 osallistui haastatteluun. Palautteen antaminen oli vapaaehtoista. Toimeksian-

tajien palaute toi arvokasta tietoa siitä, miten yhteistyö on sujunut, missä onnistuttiin, minkälaisia asioita opiskelijayhteistyössä kannattaa huomioida ja miten työelämän monimuotoisuutta voisi edistää.

Suurin osa toimeksiantajista oli hyvin tyytyväisiä opiskelijoiden tekemiin tuote- tai palvelukonsepteihin sekä yhteistyökokemukseen. Heidän mielestään opiskelijat olivat ammattitaitoisia ja



heidän tekemänsä työ oli korkealaatuista. Myös opiskelijoiden monimuotoisesta taustasta ja aikaisemmasta kokemuksesta nähtiin olevan etua. Lähes kaikki toimeksiantajat totesivat, että aikoivat hyödyntää opiskelijoiden tekemiä töitä joko suoraan sellaisina tai osana suunnittelijatiimiensä jatkokehitystyötä. Kaksi toimeksiantajaa on suunnitellut yhteistyön jatkamista opiskelijoiden kanssa DiversCity-hankkeen jälkeen.

Toimeksiantajat korostivat, että hankkeeseen osallistuminen toimeksiantajana kannatti myös siksi, että se paransi heidän ymmärrystään omasta asiakaskunnastaan. Kurssin lopputyönä tehtyjen tuote- ja palvelukonseptien lisäksi osa opiskelijoista oli onnistunut hahmottamaan uusia palvelutarpeita ja tarjoamaan ratkaisuja asiakaskunnan näkökulmasta laajemmin. Toisin sanoen yhteistyö toi arvokkaita oivalluksia ja auttoi hahmotta-

maan uusiakin palvelutarpeita.

Hankkeeseen osallistuminen on ollut erityisen hyödyllinen niille tahoille, joiden palvelut on jo suunnattu maahanmuuttajataustaisille ihmisille tai niille, jotka halusivat laajentaa toimintaansa ja

tavoittaa uusia asiakasryhmiä. Esimerkiksi, Laurea-ammattikorkeakoulun Here Ukraine -hankkeelle opiskelijoiden tekemä taustatutkimustyö nosti esille sellaisia seikkoja, joita Laureassa voidaan hyödyntää laajasti muissakin maahanmuuttajille suunnatuissa hankkeissa ja opinnoissa.

Toimeksiantajat kuvailivat yhteistyön hyötyjä muun muassa näin:



***”...Tulokset ovat hyödynnettävissä laajemminkin kuin mikä oli projektin toimeksianto.”***

***”Opiskelijoiden osaaminen oli myöskin kovatasoista [...] heillä oli muuta ammatillista kokemusta selkeästi mikä myöskin näkyi tekemisen otteessa.”***

***”[Projekti] antoi meille [...] asiakasymmärrystä,***

*mitä taas sitten tässä arjessa on vaikea alkaa tehdä tuolla syvyydellä.”*

*”... tuotoksista on meille hyötyä sekä palvelujen kehittämisesä että markkinoinnissa. Lämpimästi suosittelemme yhteistyötä muillekin!”*

Toimeksiantajien kommentteja, miten opiskelijoiden työtä tullaan hyödyntämään:

*”[Opiskelijatyötä hyödynnetään] kehittämistyössä, palautteenkeruun kehittämisessä, mahdollisesti myös tapahtumien ja koulutusten järjestämisessä sekä julkaisussa.”*

*”Opiskelijan projekti toimii työn pohjana ja inspiraationa. Data-keräystä hyödynnetään täysimittaisesti ja visuaalisia tuotteita paljon.”*

*”Hyviä ja konkreettisia parannusehdotuksia pal-*

*veluiden nettisivujen toiminnallisuuteen sisällön luettavuuteen ja saatavuuteen liittyen. Heti käyttöön voisi mennä esim. nettisivujen navigaatioon ja linkitykseen liittyviä ehdotuksia.”*

*”Olin myönteisesti yllättynyt palvelumuotoiluopiskelijoiden työn taustaselvitysten kattavuudesta ja tuotoksista on meille hyötyä sekä palvelujen kehittämisessä että markkinoinnissa.”*

Pääsääntöisesti palaute toimeksiantajilta oli positiivista, mutta DiversCity-kurssien aikana kohdattiin myös haasteita. Vaikeuksia oli ollut esimerkiksi aikatauluttamisen ja opiskelijoiden taitotasolle sopivien toimeksiantojen laatimisen kanssa. Myös toimeksiantojen rajaamisessa oli ollut haasteita. Lisäksi toivottiin, että kurssin rakenne ja toimeksiantajalle asetetut vaatimukset

***Pääsääntöisesti palaute toimeksiantajilta oli positiivista, mutta DiversCity-kurssien aikana kohdattiin myös haasteita.***

käytäisiin läpi selvästi heti aluksi. Ylipäätään viestinnän selkeys ja aikataulujen ennakoitavuus koettiin tärkeiksi yhteistyön onnistumisen kannalta. Näiden oppimiskokemusten pohjalta koostimmekin vinkkejä/hyviä käytäntöjä sellaisille yrityksille ja organisaatioille, jotka harkitsevat yhteistyötä

palvelumuotoilun opiskelijoiden kanssa (s. 66).

## Näkökulmia monimuotoiseen työelämään ja sen kehittämiseen

Osalla toimeksiantajista oli kokemusta kansainvälisestä työympäristöstä jo ennestään, osalle taas DiversCity-hanke oli ensimmäinen kosketus monikulttuurisempaan yhteistyöhön. Monissa toimeksiantajaorganisaatioissa työskenteli maahanmuuttajataustaisia henkilöitä, mutta useimmissa työkielenä on käytetty ainoastaan suomea. DiversCity-hanke antoi mahdollisuuden kokeilla, miten työnteko sujuu englanniksi.

Kielikysymys ei kuitenkaan ollut kaikille ihan yksinkertainen asia, sillä toimeksiantajien mukaan se saattaa aiheuttaa yritykselle myös haasteita.

Esimerkiksi jotkut toimeksiantajat totesivat, että heidän asiakkaansa haluavat saada palvelua enim-



mäkseen suomeksi. Tarve siirtyä kokonaan englannin kieleen pohditutti ja osin huolestuttikin.

Palautteesta löytyi myös toisenlaista näkökulmaa: mahdollisuus kokeilla englantia työkielenä

DiversCity-hankkeen myötä vahvisti joidenkin toimeksiantajien käsitystä siitä, että englanniksi työskentely on oletettua helpompaa, koska lähtökohtaisesti Suomessa osataan englantia riittävän hyvin. Kokemus saikin heidät miettimään, miten monikielisen työympäristön voisi järjestää. Esimerkiksi voisiko työnkuva olla sellainen, jossa suomen kielellä ei ole kriittistä merkitystä asiakastyössä? Toimeksiantajien joukosta löytyi myös esimerkkejä monikielisistä työympäristöistä.

Yhteistyö hankkeen kanssa oli saanut jotkut toimeksiantajat pohtimaan monimuotoisuutta laajemminkin ja he totesivat, että ymmärrys maahanmuuttajien kokemuksista syveni. Eräät toimeksiantajat totesivat, että Suomeen



muuttaneet henkilöt ovat suuri käyttämätön potentiaali ja erittäin tärkeä kohderyhmä, jonka heidän yrityksensä löysi DiversCity-hankkeen myötä. Toimeksiantajat olivat saaneet muun muassa seuraavia ajatuksia ja oivalluksia työelämän monimuotoisuudesta:

*“Huomasimme, että on asioita, jotka ovat meille normeja, mutta jotka eivät välttämättä ole muille itseltään selviä. Me ei osattu asettautua ulkomaalaisten asemaan. Hankkeen ansiosta nyt on erilainen näkökulma. Heidän tuoma kokemus oli arvokasta.”*

*”Nothing about us without us –ajatus: ei voida ratkoa mitä tahansa kohderyhmää koskevia asioita ilman, että sen kohderyhmän ihmiset on asiantuntijoina oman kokemuksensa kautta.”*

*”Ei asettaisi sitä suomen kieltä siihen edellytykseksi [...] Suomessa kuitenkin pystytään edistämään ja vieämään eteenpäin englanniksikin.”*

*“Kun meidän asiakaskunta on monitaustaista, kyllä työntekijöidenkin pitää olla. Meidän kehitysstrategia on moninaisuuden suuntaan ja työ on aloitettu.”*

*“Kun meillä on monenlaisia asiakkaita, niin miksi ei monenlaisia työntekijöitäkin!”*

Kokonaisuutena DiversCity-hankkeeseen osallistuminen oli lähes kaikkien toimeksiantajien mielestä positiivinen ja hyödyllinen kokemus. Monet toimeksiantajat yllättyivät opiskelijoiden korkeatasoisesta ammattitaidosta, tunnollisuudesta ja proaktiivisesta työskentelytavasta. Konkreettisten lopputulosten lisäksi DiversCity-hanke toi monille toimeksiantajille lisää asiakasymmärrystä ja oivalluksia monimuotoisuudesta. Yleisesti voitodeta, että inklusiivisen työilmapiirin luominen edesauttaa eritaustaisten ihmisten nopeampaa sopeutumista työpaikalle. Tällöin madalletaan kynnystä tarttua uuteen työtehtävään ja työnte-

kijälle tarjoutuu mahdollisuus kehittää suomen kielen taitoa. DiversCity-kokemuksensa ansiosta useat toimeksiantajat aikovat huomioida asiakaskuntansa monimuotoisuutta jatkossakin.

***DiversCity-hankkeeseen osallistuminen oli lähes kaikkien toimeksiantajien mielestä positiivinen ja hyödyllinen kokemus.***

## Parhaat opit ja oivallukset toimeksiantajien ja opiskelijoiden yhteistyöstä

1

### Kirkasta odotukset ja rajaa toimeksianto

- Kurssin rakenne, vaatimukset ja aikataulut käydään läpi mahdollisimman varhain.
- Määritä tarkasti, minkälaista lopputulosta voidaan odottaa kurssin puitteissa ja miten laajoja työkokonaisuuksia opiskelijoilta saa vaatia.

3

### Selvitä eri osapuolten tarjoamat resurssit

- Mitä resursseja toimeksianto vaatii ja tarvitaanko sen toteuttamiseen erityisiä työkaluja tai työtiloja? Mitä kunkin osapuolen kuuluu tarjota?

2

### Selkeytä roolit ja vastuut

- Onko toimeksiantaja vain palvelumuotoilutoimeksianton asiakkaana vai myös ohjaajana? Mitä tarkkaan ottaen kuuluu toimeksiantajan vastuulle? Kuinka paljon toimeksiantajan kannattaa osallistua opiskelijoiden työprosessiin?

4

### Investoi yhteistyöhön riittävästi aikaa

- Opiskelijoiden kanssa yhteistyöhön käytetty aika korreloi usein positiivisesti tuote- ja palvelukonseptin käytettävyyden kanssa.



# Inclusive workplace bingo

Test how inclusive your workplace is! Circle all the statements below that are true in your organization.

*Inklusiivinen työpaikka -bingo  
koottiin hankkeen  
toimeksiantajilta saadun  
palautteen pohjalta.*

We have employees  
who are not fluent in  
Finnish

We are actively  
trying to reach people  
with immigrant back-  
grounds when hiring

We believe that having  
a diverse team is  
an advantage

We are curious,  
open-minded and  
willing to adapt

We make sure  
everyone feels safe at  
work - physically and  
mentally

Our workplace is  
accessible for  
everyone

We include people  
with immigrant back-  
grounds when  
designing services

Promoting Diversity,  
Equality and Inclusion  
is part of our company  
strategy

We are actively  
trying to reach women  
and non-binary people  
when hiring



## TOIMEKSIANTAJA- NÄKÖKULMA

DiversCityn toimeksiantajana toiminut Maia Fandi Opintokeskus Visiosta kertoo, miten yhteistyö opiskelijoiden kanssa sujui.



# OIVALLUKSIA OSALLISTAMISESTA – TOIMEKSIANTAJAN KOKEMUS DIVERSCITY-KURSSISTA

Sandra Halme

Opintokeskus Visio oli toimeksiantajana hankkeen kolmannella koulutuskierröksellä. Vision koulutussuunnittelija Maia Fandi oli nähnyt aikaisempien koulutuskierrosten osallistujaprojekteja sosiaalisen median kautta, ja ilmoitti organisaationsa mukaan heti, kun uusi toimeksiantajahaku aukesi. *“Näin, että siinä on win-win mahdollisuuksia - organisaatiomme hyötyy ja pystymme tarjoamaan mielekkään projektin kurssin osallistujille”*, Fandi toteaa. Fandi on myös itse opiskellut palvelumuotoilua, ja arvioi hankkeeseen osallistumisen olevan oivallinen keino tehdä palvelumuotoilua ja sen mahdollisuuksia näkyväksi myös muulle organisaatiolle.

### Kansainvälisten verkostojen perässä

Monimuotoisuus on Visiolle tärkeä arvo, ja Fandi ajatteli, että DiversCity -hankkeeseen osallistuminen olisi hyvä tapa verkostoitua kansainvälisten osaajien kanssa. Tässä onnistuttiin, ja Fandi oli erittäin vaikuttunut Vision toimeksiannon parissa työskennelleestä ryhmästä, ja heidän monipuolisesta osaamisestaan – oli visuaalista osaamista, tarinankerrontaa ja strategista ajattelua.

Vision toimeksiannossa toivottiin syvempää ymmärrystä maahan muuttaneiden osallistumisen ja osallisuuden esteistä erityisesti suomalaisella järjestökentällä:

- Millaista tietoa ja taitoja Suomeen hiljattain muuttaneet maahanmuuttajat tarvitsevat voidakseen täysillä osallistua suomalaiseseen kansalaisyhteiskuntaan ja kolmannen sektorin toimintaan?
- Millaisia kieleen, kulttuuriin tai muihin tekijöihin liittyviä esteitä maahan muuttaneilla on kansalaistoimintaan / järjestötoimintaan osallistumiseen?
- Millaisilla toiminnoilla voidaan lisätä maahanmuuttajataustaisten osallisuuden ja yhteenkuuluvuuden (*belonging*) tunteita?

### Kuormittuminen osallistumisen esteenä

Yhteistyö osallistujien kanssa oli sujuvaa ja mielekästä. Välillä tiukat aikataulut aiheuttivat päänsärkyä, mutta niistäkin selvittiin, ja portfolio saatiin

onnistuneesti maaliin. Fandi oli osallistujien tekemästä työstä “suorastaan häikäistynyt”. Osallistujat onnistuivat tunnistamaan portfoliossaan maahanmuuttajataustaisten henkilöiden kohtaamia haasteita, jotka saattavat olla esteenä järjestötoimintaan osallistumiselle, ja kehittivät tähän liittyen jopa neljä eri ratkaisuideaa.

*“Yhtenä vahvana jälkenä projektista jäi se, miten opiskelijat tunnistivat kuormittumisen, fatigue, mikä syntyy, kun joutuu päivittäin operoimaan vieraalla kielellä, ja kamppailemaan siitä, että saa tarpeellista informaatiota uuden maan tavoista ja toiminnasta.”*

Kotoutumiseen liittyvä kuormitus voi olla syynä siihen, miksi maahanmuuttajataustaiset henkilöt eivät aina jaksaa osallistua kiinnostaviltakaan kuulostaviin järjestöjen organisoimiin aktiviteetteihin.

***Tärkeä oivallus osallistujilta oli myös se, että  
“belonging cannot be achieved by receiving”  
– kuulumisen tunnetta ei voi saavuttaa  
pelkästään vastaanottamalla.***

“Aito ilmiö, jonka yritykset ja järjestöt tavallaan tietävät, mutteivat aidosti tunnista.”

## Toimijuudella tunne kuulumisesta

Tärkeä oivallus osallistujilta oli myös se, että *“belonging cannot be achieved by receiving”* - kuulumisen tunnetta ei voi saavuttaa pelkästään vastaanottamalla: ***“Suomalaisessa yhteiskunnassa monesti kaadetaan informaatiota maahanmuuttajien päälle esim. kielikursseilla, mutta kuulumisen tunne (belonging) tulee kuitenkin siitä, että pääsee toimimaan ja käyttämään osaamistaan, sekä myös jakamaan sitä. Näen, että järjestöillä on tässä satsattavaa.”***

Fandi uskoo, että osallistujien tuottamasta portfolioista saa konkreettisia työkaluja antirasistisen työn toteuttamiseksi. Projektin tulokset välitetään eteenpäin myös Opintokeskus Vision jäsen- ja kumppanijärjestöille.

Yhteistyö osallistujien kanssa jatkuu luultavasti

jossain muodossa kurssin päättymisen jälkeenkin. ***“Monipuolinen, huikea tiimi ja antoisa kokemus. Mielellään sitä yhteistyötä jatkaa jossain muodossa.”***

Opintokeskus Vision blogissa julkaistaan sarja opiskelijoiden kirjoituksia, ensimmäinen kirjoitus löytyy täältä:

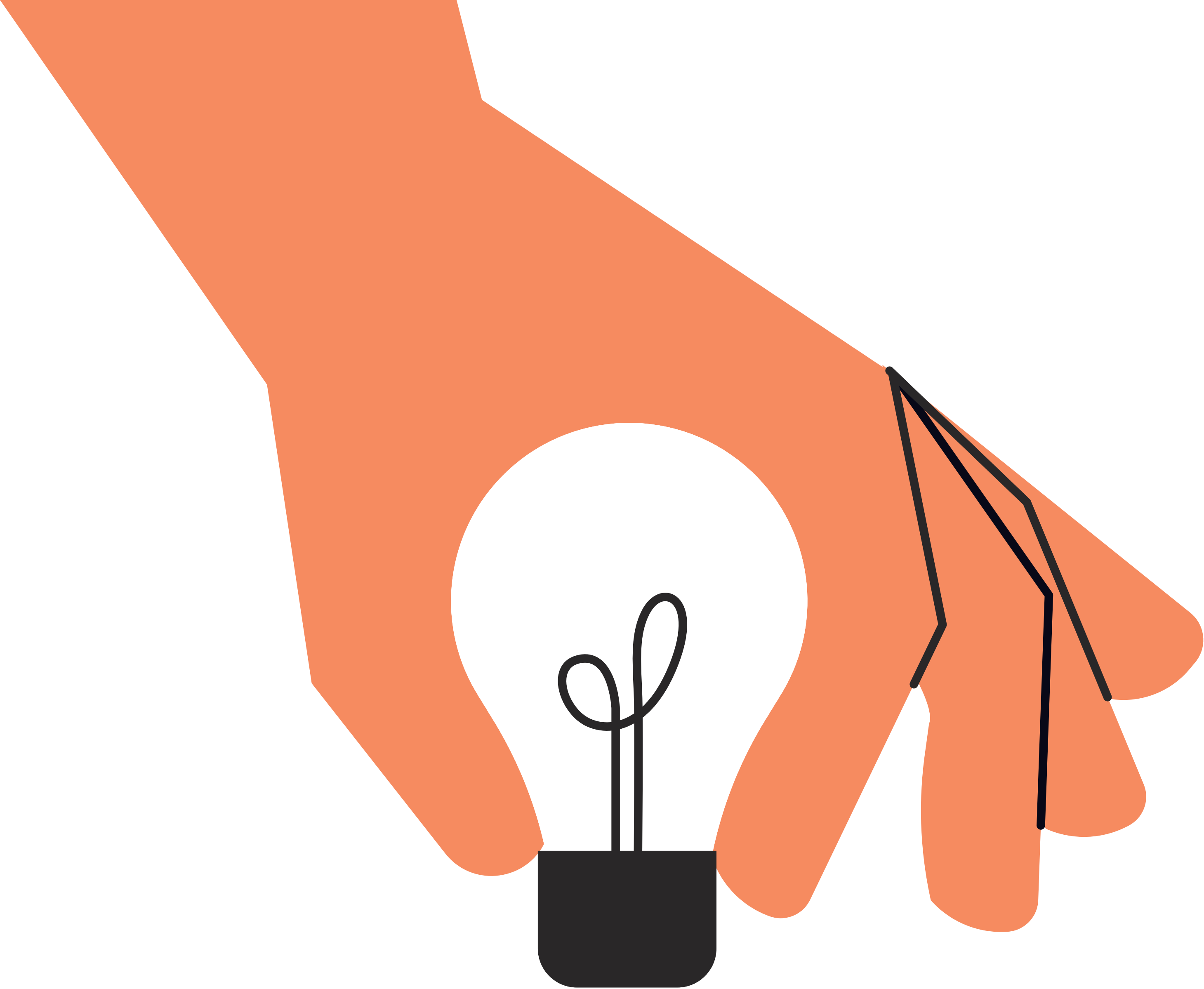
<https://opintokeskusvisio.fi/belonging/>



Opintokeskus Visio on valtakunnallinen aikuisoppilaitos. Visio tukee jäsenjärjestöjensä ja muiden yhteisöryhmänsä koulutustoimintaa, järjestää avoimia kursseja yhdistys- ja vapaaehtoistoiminnasta sekä tarjoaa kestävään tulevaisuuteen liittyvää koulutusta kaikille aiheesta kiinnostuneille. Opintokeskusta ylläpitää Vihreä Sivistysliitto ry.



Kuva 14. Livekuvittajan tekemä tiivistelmä hankkeen lopputapahtuman puheenvuorosta (Salla Lehtipuu).



**Oppiminen  
DiversCityn  
tapaan**



DiversCityn palvelumuotoilun koulutuksessa haluttiin vahvistaa osallistujien tunnetta yhteiskunnallisesta osallisuudesta ja heidän hyvinvointiaan. Ajatuksena oli, että työpaikka löytyy helpommin ihmiselle, joka on toiveikas tulevaisuuden suhteen ja tuntee itsevarmuutta omista kyvyistään. Toki koulutuksen tavoitteena oli myös, että opiskelijoilla olisi koulutuksen päätteeksi hyvä käsitys palvelumuotoilun teoreettisesta perustasta, muotoiluajattelun prosessista, sekä yleisimmistä palvelumuotoilun työkaluista ja menetelmistä. Koulutuksen kautta haluttiin myös vahvistaa koulutuksen osallistujien digitaitoja ja vahvistaa heidän osaamistaan digitaalisten palveluiden suunnittelussa. Koulutukseen sisältyi myös oman osaamisen markkinointiin liittyviä osioita, ja tehtäviä, joissa pohdittiin omia ammatillisia tavoitteita.

Koulutuksessa sovellettiin Laureassa yleisessä käytössä olevaa Learning by Developing-pedagogiikkaa eli kehittämislähtöistä oppimista (Laurea 2023). LbD-mallissa yleinen käytäntö on, että opiskelijat oppivat tekemällä käytännönläheistä, projektimaista ryhmätyötä oikean elämän toimeksiannon parissa (Raij 2014). Koulutuksen keskeinen elementti olivatkin 21 palvelumuotoilun toimeksiantoja, joita opiskelijat työstivät ryhmissä. Toimeksiantojen kautta osallistujilla oli mahdollisuus tutustua suomalaisiin organisaatioihin ja toimintatapoihin sekä luoda ammatillisia verkostoja.

Koulutuksessa sovellettiin myös transformatiivisen pedagogiikan teemoja. Transformatiivinen oppiminen vahvistaa ihmisen muutoskyvykkyyttä ja kykyä löytää merkitystä omaan elämäänsä (Simsek 2012; Joutsenvirta 2022). Transformatiivinen

***Koulutuksessa sovellettiin Laureassa yleisessä käytössä olevaa Learning by Developing-pedagogiikkaa eli kehittämislähtöistä oppimista.***

pedagogiikka mahdollistaa ihmisen voimautumisen toimijana, joka pystyy muuttamaan omaa elämäänsä ja ympäröivää maailmaa (O'Sullivan, Morrel & O'Connor 2002). Ajatuksena oli tarjota opiskelijoille mahdollisuus pohtia omia elämäntavoitteitaan sekä omaa muutostaan ihmisenä koulutuksen aikana.

Transformatiivinen oppiminen perustuu ajatukseen siitä, että ihminen oppii myös muilla kuin mielen tasoilla. Kehollinen ja intuitiivinen oppiminen tuottaa mahdollisuutta syvälliseen oppimiseen, ja kykyjä, jotka ovat tarpeen tulevaisuuden työelämässä. (Joutsenvirta, Laininen, Tyni ja Korkeakoski 2022.). Transformatiivisen oppimisen ajateltiin vahvistavan osallistujien

hyvinvoinnin ja osallisuuden tunnetta, ja voima-uttavan heitä asenteiden ja arvojen muutoksen kautta. Transformatiivisen pedagogiikan avulla oli mahdollista luoda turvallinen yhteisö hankkeen osallistujille, koska uuteen maahan muuttaminen voi olla raskas ja yksinäinenkin kokemus.

Transformatiivisen oppimisen periaatteita ovat esimerkiksi toimiminen yhdessä muiden kanssa, yhteisöllisyys, turvallinen ja erilaiset tunteet salliva ympäristö, opitun kriittinen reflektio keskustelun kautta sekä pyrkimys pitää valtaetäisyys suhteessa opettajiin mahdollisimman matalana.

Oppijoiden yhteisö ja siinä ilmenevät suhteet nähdään keskeisenä oppimiselle ja muutokselle. (Baumgartner 2001; Joutsenvirta ym. 2022.)

Koulutuksessa sovellettiin transformatiivista pedagogiikkaa intuitiiviseen ja dialogiseen oppimiseen kannustavien menetelmien avulla. Opetuksessa hyödynnettiin esimerkiksi tiedostavan läsnäolon menetelmiä, reflektiota, erilaisia



keskustelumenetelmiä ja keholliseen läsnäoloon kannustavia menetelmiä. Myös perinteisemmällä luennoinnilla oli paikkansa koulutuksessa. Kriittistä ajattelua kehitettiin erilaisten keskustelujen kautta, jotka auttoivat opiskelijoita liittämään tietoa aikaisempaan osaamiseensa. Palvelumuotoilun yhteiskehittämismenetelmiä kokeiltiin käytännössä. Esimerkiksi fasilitoituun työpajatyöskentelyyn perustuvissa työpajapäivissä ideoitiin palvelupolkuja ja testattiin prototyyppejä opiskelijoiden kanssa. Opiskelijat myös toteuttivat käyttäjähaastatteluita oikeiden käyttäjien parissa, ja testasivat palvelukonseptejaan oikealla kohderyhmällä.

***Opetuksessa hyödynnettiin esimerkiksi tiedostavan läsnäolon menetelmiä, reflektiota, erilaisia keskustelumenetelmiä ja keholliseen läsnäoloon kannustavia menetelmiä. Myös perinteisemmällä luennoinnilla oli paikkansa koulutuksessa.***

## Esimerkki transformatiivisen oppimisen menetelmästä

Maiseman kuuntelu on tiedostavan läsnäolon menetelmä, jota käytettiin kurssilla empatiaan liittyvänä harjoitteena. Tiedostavan läsnäolon eli mindfulnessin menetelmät auttavat empatiakyvyn kasvattamisessa. Empatia on palvelumuotoilijan työssä keskeistä, sillä se auttaa ymmärtämään käyttäjien kokemuksia ja syventymään heidän maailmaansa.

Maiseman kuuntelu -menetelmässä kehoitetaan aluksi osallistujia sulkemaan silmänsä ja löytämään mukava asento joko seisten tai istuen. Osallistujia kehoitetaan hengittämään syvään muutamia kertoja. Sitten osallistujia pyydetään keskittymään vuorotellen jokaiseen aistiinsa: aluksi tasapainoaistiin, sitten makuaistiin, hajuaistiin, kuuloaistiin ja lopulta avaamaan silmänsä ja keskittymään näköaistiin. Jokaisen aistin kohdalla osallistujille annetaan erilaisia syötteitä, joilla aistia voi tunnustella: heitä kehoitetaan esimerkiksi kuuntelemaan tilassa kuuluvia ääniä tai haistelemaan mahdollisia hajuja. Näköaistin kohdalla osallistujia pyydetään vielä levittämään kätensä aivan auki, ja heiluttamaan sormiaan näkökentän rajamailla.

Maiseman kuuntelu -menetelmään osallistuminen sisältyi kurssipäivään, jossa teemana oli empatia ja asiakasymmärrys. Mindfulness on yksi tapa vahvistaa empatiakykyä. Menetelmään osallistuminen oli vapaaehtoista, koska mindfulness-menetelmät eivät sovellu esimerkiksi tietyistä mielenterveysongelmista kärsiville eikä tietyissä uskonnoissa niiden käyttöä ei pidetä soveliaana.

Lähes kaikki kurssin opiskelijat halusivat kuitenkin testata menetelmää ja pitivät kokemusta mielenkiintoisena.

# KOULUTUKSEN KOLME OPPIMISMATKAA

*Salla Kuuluvainen*

Koulutus noudatti palvelumuotoilun tuplatimanttiprosessia, mutta sen lisäksi opiskelijat kävivät läpi myös ryhmän ja yksilön tasolla oppimismatkat, joilla oli kaikilla hieman erilaiset oppimistavoitteet.

## Palvelumuotoilun oppimismatka

Palvelumuotoilun oppimismatka noudatti palvelumuotoilun tuplatimantin vaiheita. Oppimismatka alkoi opiskelijaryhmien tutustumisesta toimeksiantoon ja käyttäjien kokemuksiin, ja päättyen valmiiseen palvelukonseptiin, joka esiteltiin toimeksiantajalle. Palvelumuotoilun oppimismatkan tavoitteena oli, että jokainen opiskelija **1)** ymmärtäisi muotoiluajattelun perusprosessin, **2)** osaisi

hyödyntää palvelumuotoilun yleisimpiä menetelmiä, **3)** ymmärtäisi, miten asiakaskeskeisyys hyödyttää palvelun suunnittelijaa, ja **4)** ymmärtäisi, miten muotoiluajatteluprosessin avulla luodaan palvelukonsepti. LbD-mallin mukaisesti palvelumuotoilun menetelmiä ja teoriaa sovellettiin suoraan yritystoimeksiantoon, jota opiskelijat työstivät koko koulutuksen ajan rakentaen samalla aiheesta muotoiluportfolion.

## Yksilön voimavarojen oppimismatka

Yksilön oppimismatka alkoi omien tavoitteiden pohdinnasta. Yksilön oppimismatkan tavoitteena oli auttaa jokaista opiskelijaa löytämään itselleen merkityksellisiä elämäntavoitteita, kokemaan toi-

***Palvelumuotoilun tuplatimanttiprosessin lisäksi opiskelijat kävivät läpi myös ryhmän ja yksilön tasolla oppimismatkat, joilla oli kaikilla hieman erilaiset oppimistavoitteet.***

voa oman tulevaisuutensa suhteen ja voimautumaan toimintaan edistääkseen omia tavoitteitaan. Jokaiselle opiskelijalle tarjottiin mahdollisuus pohtia omia oppitavoitteitaan sekä kokemiaan haasteita ja onnistumisia koulutuksen aikana järjestetyissä reflektiotyöpajoissa. Koulutuksen lopussa opiskelijat pohtivat erityisesti, miten he olivat muuttuneet koulutuksen aikana, ja miten he tulisivat hyödyntämään uusia taitojaan työssään tai elämässään muuten. Koulutuksen loppupuolel-

la koulutussisällöt liittyivät myös enemmän työelämävalmiuksiin ja opiskelijoiden henkilökohtaisiin kykyihin, esimerkiksi esiintymistaitoihin.

### **Yhteisön ja osallisuuden oppimismatka**

Ryhmän tasolla oppimismatka alkoi ryhmän yhteisten toimintaperiaatteiden luomisesta. Sen

tavoitteena oli luoda oppijoiden turvallinen yhteisö, joka toivottavasti kannattelisi hankkeeseen osallistuvia opiskelijoita myös hankkeen jälkeen. Ajatuksena oli, että opiskelijat tulisivat tietoisiksi siitä, miten erilaisten ihmisten erilaiset vahvuudet tuovat suunnitteluprosessiin moninaisia näkökulmia ja tukevat siten inklusiivisempien palveluiden suunnittelua. Oppijoiden yhteisö tuottaisi opiskelijoille myös ammatillisia verkostoja ja ystäviä.

***Koulutuksen lopussa opiskelijat pohtivat erityisesti, miten he olivat muuttuneet koulutuksen aikana, ja miten he tulisivat hyödyntämään uusia taitojaan työssään tai elämässään muuten.***

## PALVELUMUOTOILUN TOIMEKSIANTO

Mitkä ovat käyttäjien tarpeet?

Mitä mieltä käyttäjät ovat kehittämistämme konseptista?

Mikä on työmme merkitys toimeksiantajalle?

• Ryhmätyön ja yhteisön periaatteet

• Kulttuurisensitiivinen ja inklusiivinen muotoilu

• Toiminta yhteisönä (open space)

• Reflektiotyöpaja

## YHTEISÖ

Keitä me olemme yhdessä ja miten haluamme toimia?

Miten hyödynnämme moninaisuuttamme suunnittelijoina?

Miten yhteisömme jatkaa elämäänsä kurssin päätyttyä?

Mitä opimme ryhmätyöstä?

• Omat tavoitteet (oppijapersoona)

• Reflektio (kirje itselle)

• Esiintymistaidot ja video

• CV-paja

• Reflektio oppimismatkana

## YKSIÖ

Kuka minä olen ja mitkä ovat tavoitteeni ja vahvuuteni?

Mitä olen oppinut tähän mennessä? Missä olen onnistunut?

Miten olen muuttunut? Mitä haluan tehdä seuraavaksi?

# KOULUTUS ALKAA

Salla Kuuluvainen

## YKSILÖ: Kuka minä olen ja mitä tavoittelen?

- Opiskelijat asettavat omat yksilölliset oppimistavoitteensa kurssille.
- Opiskelijat kertovat itsestään ja omista oppimistavoitteistaan muulle ryhmälle.
- Opiskelijat pohtivat, minkälainen oppimisyhteisö on hänelle turvallinen.

## RYHMÄ: Miten haluamme toimia yhdessä?

### Miten hyödynnämme moninaisuutta?

- Opiskelijat ryhmäytyvät toimeksiantoihin omien mielenkiinnon kohteidensa perusteella.
- Opiskelijat osallistuvat ryhmätyö-aiheiseen työpajaan, ja kehittävät toimintaperiaatteet, joita noudatetaan kurssin aikana.
- Opiskelijat pohtivat, mitä hyötyä moninaisuudesta on palvelumuotoiluprosessille.
- Opiskelijat liittyvät WhatsApp-ryhmään, jossa myös ohjaajat ovat helposti tavoitettavissa.

## PALVELUMUOTOILUN TOIMEKSIANTO:

### Mikä on toimeksiannon haaste? Mitkä ovat käyttäjän tarpeet?

- Opiskelijat tutustuvat palvelumuotoilun tuplatimanttimalliin.
- Opiskelijat tutustuvat toimeksiantajaan.
- Taustatutkimus toimeksiannon sidosryhmiin ja yhteiskunnallisiin trendeihin, tavoitteena ymmärtää mistä toimeksiannossa on kyse.
- Käyttäjäymmärryksen kerääminen etnografisilla menetelmillä, tutustuen käyttäjien maailmaan haastatellen ja havainnoiden.





## Menetelmiä koulutuksen alkuvaiheesta

### Menetelmä: Oppijapersoona

*Salla Kuuluvainen*

Oppijapersoona on versio palvelumuotoilussa käytetystä persoonatyökalusta. Työstämällä omaa oppijapersoonaansa opiskelijat pohtivat samalla omia arvojaan, vahvuuksiaan ja luovat henkilökohtaiset oppimistavoitteet koulutuksen ajalle. Persoonan luomiseen käytettiin myös luovuutta, askartelemalla erilaisista materiaaleista visio omasta elämästä muutaman vuoden päästä. Oppijapersoonan elementtejä olivat esimerkiksi oma supervoima, unelmatyö, omat taidot ja omat arvot.

#### **Opiskelijoiden oppimistavoitteita**

- palvelumuotoilun taitojen, prosessin ja työkalujen oppiminen
- asiakasprojektin onnistuminen
- verkostojen luominen, uudet ystävät ja yhteistyö
- muutosta maailmaan
- hauskuus ja mielenkiintoiset kokemukset kurssilta
- uusien oppien kokeilu käytännössä
- työpaikan tai harjoittelupaikan löytäminen, mahdollisesti palvelumuotoilijana
- portfolion rakennus
- oppiminen eritaustaisilta ihmisiltä
- itsensä kehittäminen uusilla taidoilla, osaamisella ja tiedolla, uudenlainen ajattelu
- omien taitojen myyminen
- palveluiden kehittäminen, ideointi ja ratkaisujen toteutus
- asiakaslähtöisyyden ymmärrys
- lisää rohkeutta ja itsevarmuutta

**LEARNER PERSONA**

diversity

Name: **Huomispäivän**

Super power: **MAILMAN PARANTAJA**

Dream job: **MAILMAN PARANTAJA**

Education: **THERE IS NO HEROES, YOU ARE THE ONE!**

Location: **Whiteishwood**

Motto: **COMMON GOOD OF TOMORROW**

Interests: **GAMES, TRAVEL, LANGUAGES**

Skills: **ON TIME, RESPONSIBLE, EMPATHIC**

Values: **SUSTAINABILITY, EQUITY, CARE**

Motivations: **LEARNING FOR BETTER TOMORROW**

Needs and expectations (for the course): **S.D explained in a NUT SHELL**

Goals (for the course): **EMBRACE THE KNOWLEDGE, PUT it INTO PRACTISE**

**Uusin silmin**

**GLOBAL**

**New DEFINITION**

**kiehtovat luova ympäristö**

**LEARNER PERSONA**

diversity

Name: **Saya**

Super power: **explaining stuff**

Dream job: **Designer**

Education: **Sociology / film**

Location: **Helsinki**

Motto: **Fall down 7, Stand up 8**

Interests: **maternal health, design, education, cooking, People**

Skills: **cooking, drawing, comics, writing, empathy, People skills**

Values: **family, learning / education, Kindness (toward self & others)**

Motivations: **social, Focus on my job search, New inspiration**

My Learning Goal (for the course): **a Sexy PORTFOLIO, make friends, GOOD TIME**

Networks: **playgroup networks, Familia (N&O)**

**A JOB**

**VISION BOARD** - imagine with pictures how your professional life looks like in five years

**Woman in Power**

**powered by coffee**

**designer for**

**woman centric products & services**

**maternal & woman's health**

**about pregnant maternity**

**I am O.K.**

**styler**

**Services**

**diversity**

Kuva 16. Kurssin opiskelijoiden oppijapersoonia (Ekaterina Ohotnikova & Sayalee Karkare. Oppijapersoonapohja: Taina Tossavainen & Salla Kuuluvainen).

## Menetelmä: Veneet

Salla Kuuluvainen

Keskeinen oppimisen tapa kurssilla oli palvelumuotoilun toimeksiannon toteuttaminen ryhmätyönä. Opiskelijat toteuttivat lähes kaikki oppimistehtävät ryhmätyönä, joten ryhmätöihin liittyvät taidot olivat myös kurssin keskeinen oppimistavoite. Veneet-nimisen menetelmän avulla haluttiin varmistaa, että opiskelijat pääsisivät tekemään heille mieluisaa ja motivoivaa toimeksiantoa. Tämä menetelmä vahvistaa myös yhteisöllisyyttä ja yhteisön itseohjautuvuutta. Yhteisö tulee ikään kuin tietoiseksi itsestään, kun opiskelijat ymmärtävät, että kaikille pitää löytyä kiinnostava ja motivoiva toimeksianto, ja että toimeksiannon löytäminen voi edellyttää joustamista ja neuvottelua koko opiskelijaryhmän tasolla.

Ryhmäytymistä ohjataan kertomalla opiskelijoille, että jokainen toimeksianto on ikään kuin vene, jossa on tietty minimi- ja maksimimäärä paikkoja. Toimeksiannot kirjattiin papereille ja levitettiin tilaan sen jälkeen, kun toimeksiantajat olivat ensin esitelleet ne opiskelijoille. Opiskelijat saivat kuljeskella tutkimassa toimeksiantoja, ja pysähtyä sen toimeksiannon kohdalle, jota haluaisivat olla toteuttamassa kurssin aikana. Oli myös mahdollista mennä "veneeseen", jossa oli jo sallittu määrä opiskelijoita, ja odottaa jos joku toinen, ehkä vähemmän motivoinut, lähtisi siitä pois. Opiskelijat myös neuvottelivat keskenään ja houkuttelivat toisia opiskelijoita ryhmiin, joissa oli liian vähän ihmisiä. Näin jatkettiin, kunnes sopivan suuruiset ryhmät olivat muodostuneet.



## Menetelmä: Hiljainen ideointi

Salla Kuuluvainen

Hiljainen ideointi eli *Silent Brainstorm* on eräs dialogin muoto, jossa keskustelua käydään kirjoittamalla puhumisen sijasta. Menetelmä mahdollistaa erilaista osallistumista kuin keskustelu: joidenkin ihmisten on hankalampi puhua isossa ryhmässä, mutta hiljainen ideointi varmistaa kaikille mahdollisuuden osallistua keskusteluun. Menetelmä sopii hyvin isoissa ryhmissä käytävään pohdiskelemaan tai refleктоivaan keskusteluun jostain aiheesta.

Menetelmässä tarvitaan tila, jossa on yksi tai useampia pöytiä riippuen siitä, paljonko käsiteltäviä aiheita on. Pöydille levitetään iso paperi, ja jokainen keskusteltava aihe kirjoitetaan paperin keskelle. Osallistujat ohjataan kävelemään hiljaisuudessa pöytien välillä, ja kirjoittamaan huomioita teemoista papereille. Myös visualisointiin ja yhteyksien luomiseen eri kirjoitettujen konseptien välille rohkaistaan. Osallistujat voivat myös kysyä kysymyksiä ja vastata niihin paperilla. Tilassa voi olla sopivaa rauhallista taustamusiikkia. Kun vaikuttaa siltä, että kaikki ajatukset on saatu paperille, voidaan kerääntyä yhdessä jokaisen paperin ympärille ja käydä lyhyt purku liittyen teemoihin.

DiversCity-kurssilla menetelmää käytettiin inklusiiviseen suunnitteluun ja moninaisuuteen liittyvään dialogiin. Dialogin teemoja olivat moninaisuus, inklusio, inklusiivinen suunnittelu, ihmiskeskeinen suunnittelu ja stereotypiat ja ennakkoluulot.

# KOULUTUKSEN KESKIVAIHE

Salla Kuuluvainen

**YKSILÖ:** Mitä olen oppinut tähän mennessä?

**Minkä muutoksen haluan vielä saavuttaa koulutuksen aikana?**

- Opiskelijat osallistuvat jokaisen koulutuspäivän alussa check-in -menetelmään, joka auttaa yhdistämään opittua aikaisempaan tietoon ja refleктоimaan omaa kokemusta.
- Opiskelijat osallistuvat reflektiotyöpajaan kurssin keskivaiheessa ja pohtivat siihen mennessä saavuttamiaan onnistumisia ja haasteita – sekä mitä haluavat vielä oppia ja saavuttaa kurssin aikana.



**RYHMÄ:** Miten olemme työskennelleet yhdessä? Miten olemme selvinneet ryhmätyön haasteista?

- Opiskelijat alkavat muodostaa toimivaa yhteisöä.
- Opiskelijat voivat vaikuttaa kurssin toteutukseen yhteisönä, antamalla palautetta ohjaajille sekä palautelomakkeiden että check-in harjoitteiden kautta.
- Opiskelijat kokevat erilaisia ryhmädynamiikan haasteita, ja saavat niihin apua ohjaajien kanssa keskustellen.
- Opiskelijat esittelevät työnsä muille opiskelijoille koulutuksen keskivaiheilla, ja saavat siitä vertaispalautetta.

**PALVELUMUOTOILUN TOIMEKSIANTO:**

**Mikä on keräämämme tiedon merkitys? Mikä on työmme merkitys toimeksiantajalle?**

- Kerättyään asiakasymmärrystietoa haastatellen ja havainnoiden käyttäjäryhmiä, opiskelijat alkavat analysoida kerättyä tietoa.
- Opiskelijat muodostavat persoonia ja asiakaspolkuja.
- Opiskelijat ideoivat ratkaisuja yhteiskehittämismenetelmillä.
- Kurssin keskivaiheessa opiskelijat palauttavat siihen asti tehdyn työn toimeksiantajalle ja saavat palautetta.

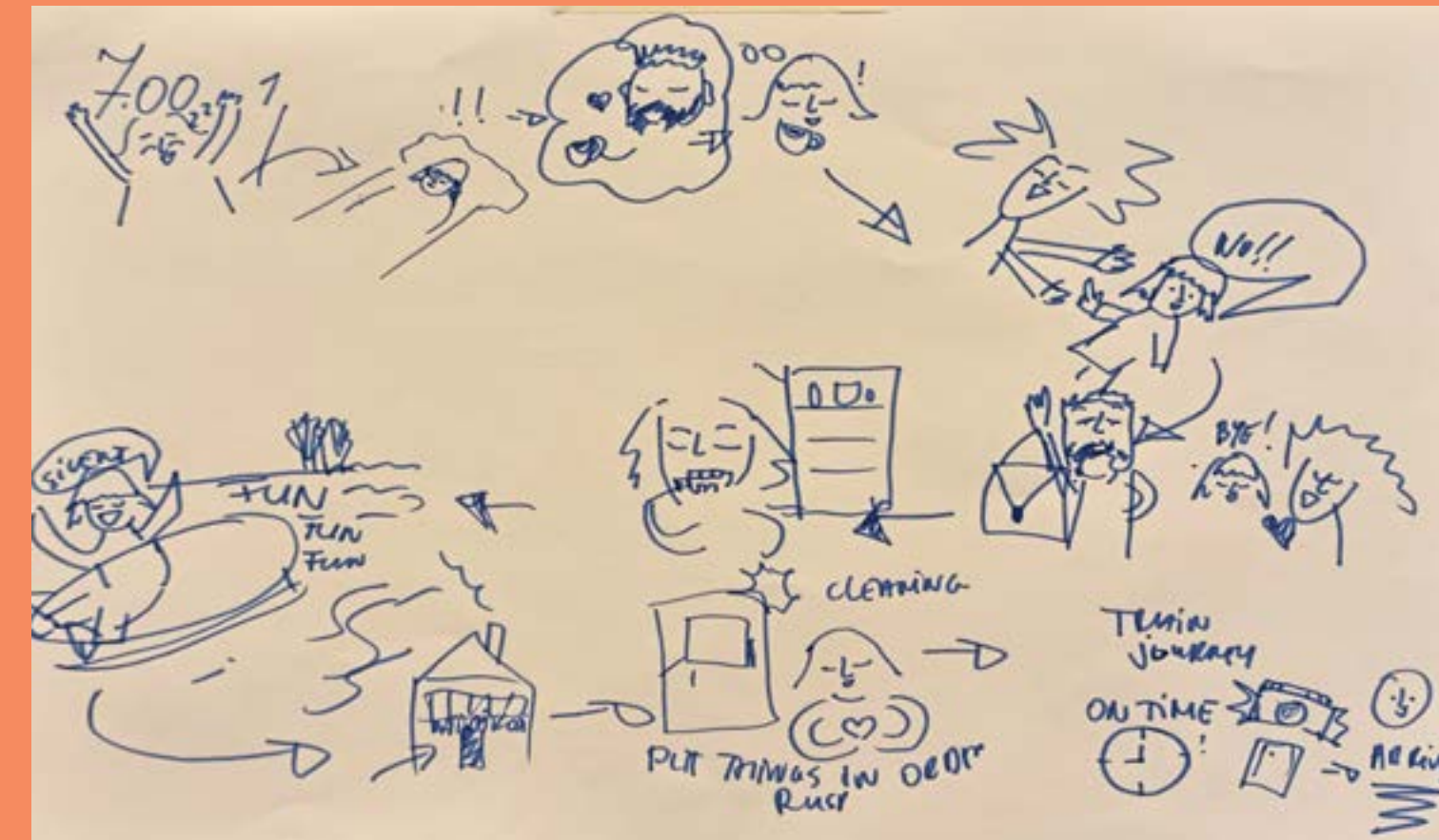
## Menetelmiä koulutuksen keskivaiheilta

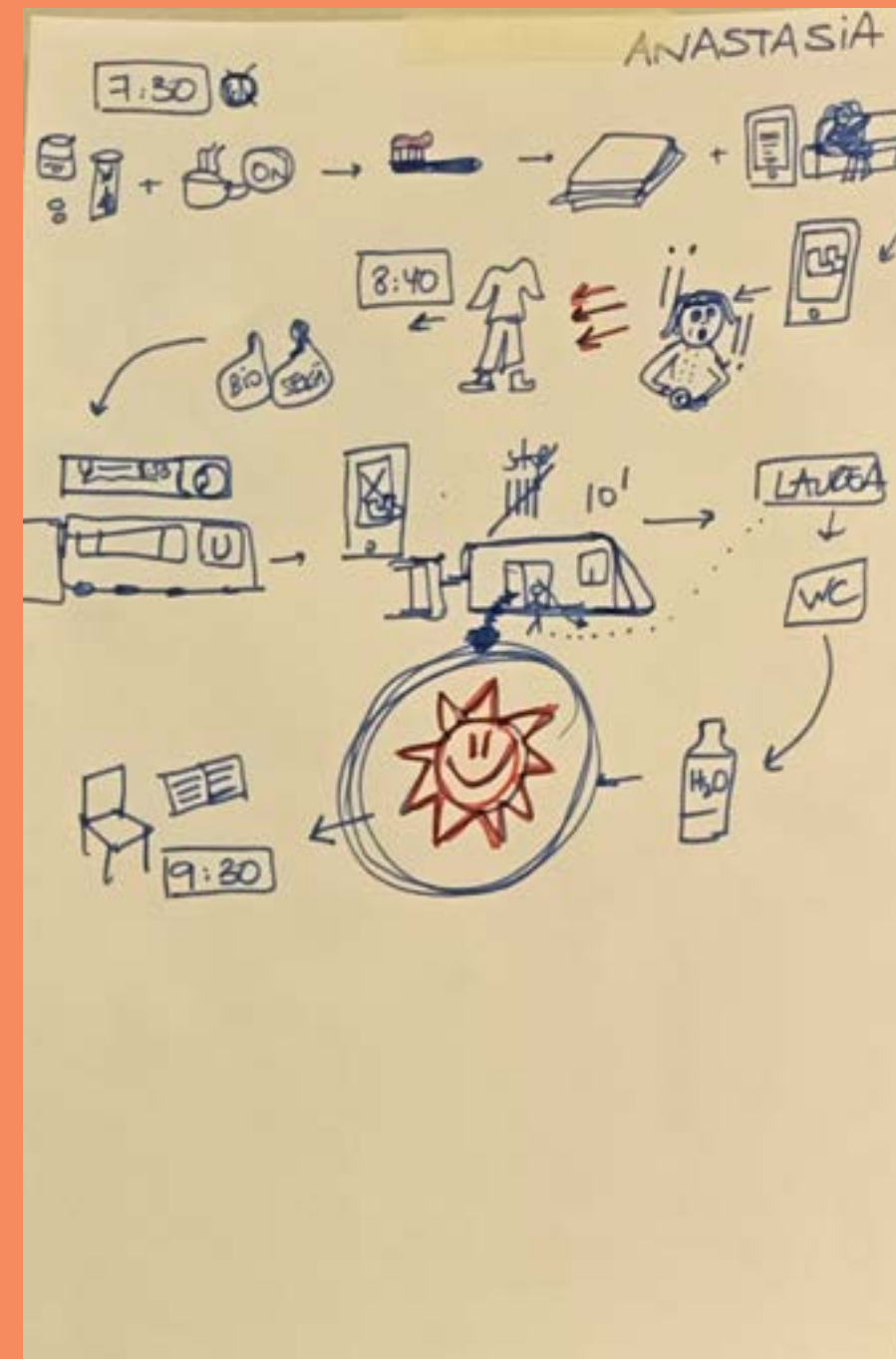
### Menetelmä: Check-in palvelupolkuna

Salla Kuuluvainen

Check-in on usein transformatiiviseen oppimiseen ja fasilitointiin yhdistetty tapa, jonka tarkoituksena on antaa jonkin tilaisuuden tai kokouksen osallistujille eräänlainen äänenavaus: tunne, että he ovat tasa-arvoinen osa ryhmää ja heidän mielipiteellään on paikka ryhmän yhteisessä keskustelussa. Check-in mahdollistaa autenttisen osallistumisen, koska sen kautta ihminen voi kertoa jotain itsestään muulle ryhmälle, esimerkiksi sen hetkisen tunnetilan. Yleensä check-in on harjoitus, jossa jokainen paikallaolija kertoo jotain itsestään, esimerkiksi mitä tuo kyseiseen tilaisuuteen osallistuessaan siihen.

DiversCity-koulutuksessa check-in-harjoitteilla oli erilaisia tarkoituksia: ne saattoivat liittyä päivän aiheeseen ja auttaa opiskelijaa liittämään uutta tietoa aikaisempaan osaamiseensa päivän aiheesta, toisaalta ne saattoivat antaa opiskelijalle mahdollisuuden jakaa jotain henkilökohtaista toisten opiskelijoiden kanssa ja tutustua heihin paremmin.





Kuva 17. Kurssin opiskelijoiden tekemiä palvelupolkuja omasta aamustaan (Sandra Halme).

Check-in palvelupolkuna -menetelmällä oli monta tarkoitusta: se antoi opiskelijoille tilaisuuden jakaa sen hetkisiä tunnelmiaan toisten kanssa, tarjosi mahdollisuuden harjoitella palvelumuotoilussa tärkeää visualisointia ja tutustutti opiskelijat päivän aiheeseen, palvelupolkuun.

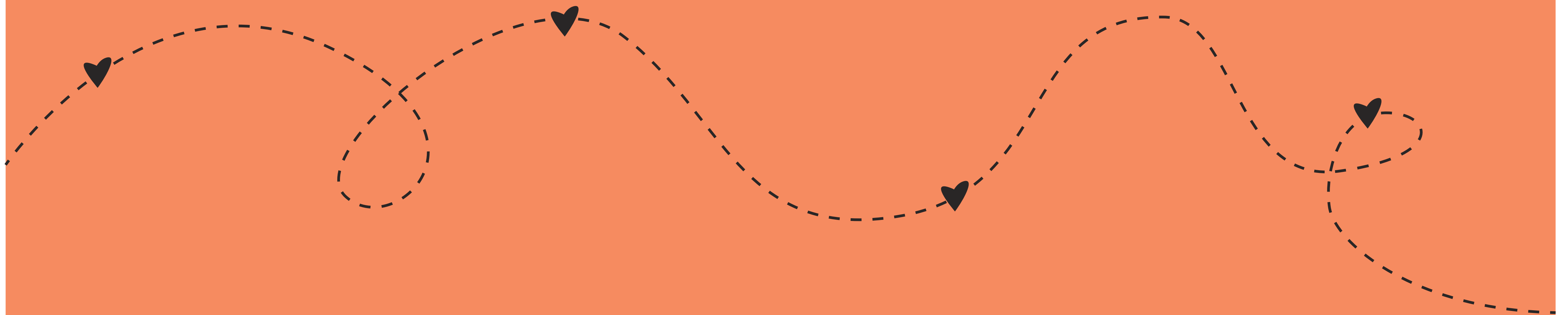
Tehtävänä oli kertoa toiselle opiskelijalle oma matka aamulla heräämisestä saapumiseen Laurean kampukselle koulutuspäivän alkuun. Toinen opiskelija visualisoi matkan piirtämällä sen yksinkertaisilla luonnoksilla. Sama toistettiin parin kanssa toisin päin. Opiskelijoille korostettiin, että tehtävässä olennaista ei ollut piirrosten hienous vaan se, miten ne antoivat tietoa toisen ihmisen aamusta. Opiskelijat pitivät tehtävää hyvänä, koska se herätti empatiaa ja sai ymmärtämään toisen elämää.

## Menetelmä: Vuoristorata

*Salla Kuuluvainen*

Vuoristorata-menetelmää käytettiin kurssilla ryhmäprosessin reflektointiin ja yhteisen ymmärryksen luomiseen ryhmäprosessista. Menetelmän avulla ryhmässä voidaan ymmärtää, miten ryhmän jäsenet kokevat ryhmäprosessin ja keskustella ilmenevistä haasteista tai toisaalta myös onnistumisista.

Menetelmässä piirretään isolle paperille tai Miro-tylille kiemurainen viiva, ja kerrotaan, että se symboloi vuoristorataa, joka puolestaan edustaa ryhmän prosessia. Ryhmän jäseniä kehoitetaan pohtimaan, missä kohdassa vuoristorataa he ovat: miellyttävän tasaisessa, menossa kovaa vauhtia eteenpäin, vai mahdollisesti roikkumassa ylösalaisin radan silmukassa, aivan kauhuissaan. Ryhmäläiset kirjoittavat omia ajatuksiaan liimalapuille ja laittavat ne siihen kohtaan prosessia, jossa tuntevat olevansa, ja keskustelevat sen jälkeen asiasta yhdessä. Lopuksi koko ryhmä keskusteli asiasta yhdessä. Vuoristorata toteutettiin kurssin alkupuolella, ja ohjaajat saivat sen avulla hyödyllistä tietoa opiskelijoiden sen hetkisestä tunnetilasta ja ryhmien prosessista, ja pystyivät muuttamaan kurssin kulkua sen perusteella.





## Menetelmä: Kirje itselle

Sandra Halme

Kirje itselle -menetelmää hyödynnettiin viimeisen koulutuskierröksen puolivälissä toteutetussa reflektiotyöpajassa. Menetelmän tarkoituksena oli kannustaa osallistujia pohtimaan kurssilla oppimiaan asioita ja auttaa heitä saavuttamaan tavoitteensa.

Menetelmässä osallistujat kirjoittivat kirjeen tulevaisuuden minälleen täydentämällä omia ajatuksiaan valmiiksi luotuun kirjepohjaan. Kirjepohjassa oli mm. Kysymyksiä, kuten *“Mitä haluan tulevaisuuden minäni tuntevan?”* ja täydennettäviä lauseen alkua, kuten *“Haluan muuttaa .. koska ..”*. Kirjeet sinetöitiin kirjekuoriin ja jaettiin osallistujille kurssin viimeisessä reflektiotyöpajassa, jossa osallistujat pääsivät lukemaan kirjeet, ja pohtimaan niiden pohjalta omia saavutuksiaan ja kurssin aikana kokemiaan muutoksia.



 **Dear me,**

What was my biggest insight from the walk?

What advice would I give to my past self before starting this course? And how do I want my future self to feel?

Don't forget...

I want to change...  
because...

DiversCity Reflection Workshop 15.12.2022

 **Dear me,**

What was my biggest insight from the walk?

What advice would I give to my past self before starting this course? And how do I want my future self to feel?

Don't forget...

I want to change...  
because...

DiversCity Reflection Workshop 15.12.2022

Kuva 18. Kirje itselle -menetelmässä käytetty kirjepohja (Sandra Halme).

# KOULUTUKSEN LOPPUVAIHE

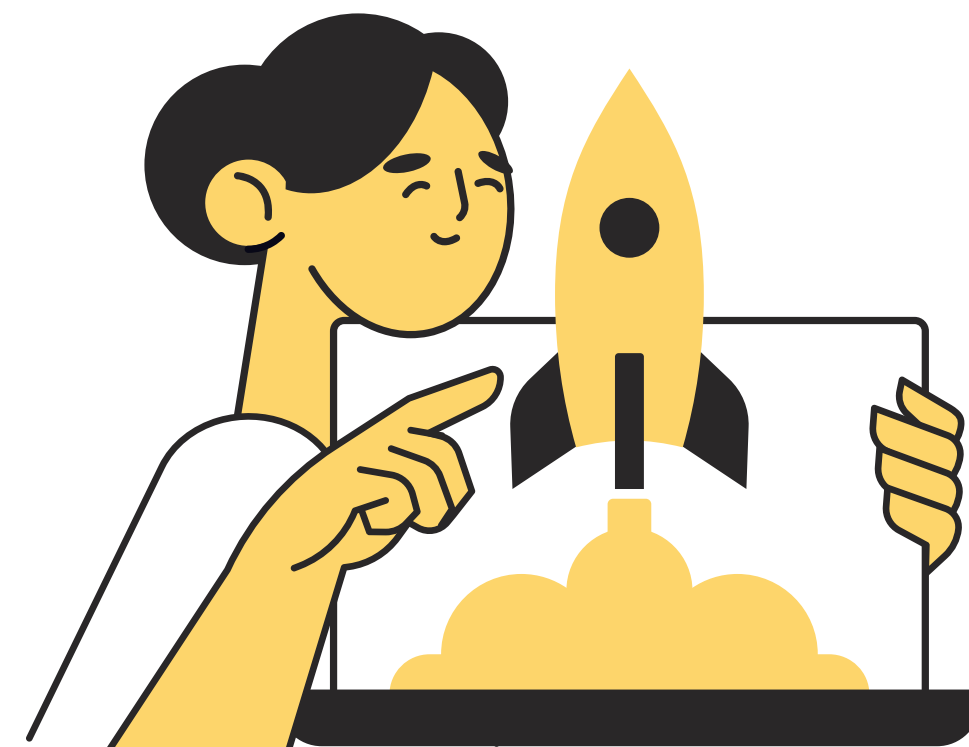
Salla Kuuluvainen

## YKSILÖ: Miten olen muuttunut?

- Opiskelijat alkavat suuntautua kohti tulevaisuutta, pois kurssin tarjoamasta turvallisesta yhteisöstä.
- Opiskelijat reflektivat omaa muutostaan kurssin aikana reflektiotyöpajassa.
- Opiskelijat pohtivat, miten tulevat hyödyntämään uusia taitojaan jatkossa.
- Opiskelijat saavat tukea yksilöllisiin taitoihin, esimerkiksi cv:n kehittämiseen ja esiintymistaitoihin.
- Opiskelijat saavat kuulla inspiroivia esimerkkejä muiden palvelumuotoilijoiden uratarinoista.

## RYHMÄ: Miten haluamme jatkaa verkoston olemassaoloa?

- Opiskelijoita kannustetaan toimimaan yhteisönä koulutuksen päättymisen jälkeenkin.
- Opiskelijoiden kanssa hyödynnetään pedagogisia menetelmiä, jotka vahvistavat heidän toimijuuttaan.
- Opiskelijat saavat tilaisuuden toimia fasilitaattoreina ja opettajina kurssilla niin halutessaan.



## PALVELUMUOTOILUN TOIMEKSIANTO: Miten toimeksiantaja tulee käyttämään tehtyä työtä?

- Opiskelijat luovat palvelun prototyyppejä, joita testataan todellisilla käyttäjillä.
- Opiskelijat viimeistelevät palvelun konseptin käyttäjäpalautteen perusteella.
- Opiskelijat esittelevät palvelumuotoilun projektit toimeksiantajille ja saavat niistä palautetta sekä toimeksiantajilta, toisilta opiskelijoilta ja ohjaajilta.

## Menetelmiä koulutuksen loppupuolelta

### Menetelmä: Open space

*Salla Kuuluvainen*

Koulutuksen loppuvaiheessa haluttiin, että opiskelijat voimaantuvat toimimaan ja käyttämään uusia taitojaan. Tähän tarkoitukseen hyödynnettiin Open space -menetelmää. Menetelmän idea on, että yhden iltapäivän aikana opiskelijat järjestävät keskustelusessioita itselleen merkityksellisistä aiheista. Tämän menetelmän avulla on mahdollista aktivoida jokin yhteisö toimimaan sitä motivoivien asioiden parissa. Open space mahdollistaa vertaisoppimista ja yhteisöllistä organisoitumista tiettyjen teemojen ympäriltä.



Open spacessa jokaisella osallistujalla on mahdollisuus tehdä aloite keskustelusta tai sessiosta. Keskustelukierroksia voi olla esimerkiksi kaksi, ja keskustelualoitteita voi yhdellä kierroksella olla tietty ennalta määritelty määrä. Osallistujat asettuvat piiriin, jonka keskellä on paperia ja kyniä. Heitä pyydetään miettimään, mistä teemasta he haluaisivat pitää session. Osallistujat kirjaavat teemat paperille ja esittelevät ne vuorollaan. Paperit laitetaan seinälle tehtyyn keskustelukier-

rosluetteloon, jossa näkyy sessioille varatut ajat ja paikat. Tämän jälkeen Open Space -sessiot käynnistyvät. Jokainen aloitteen tekijä ottaa vastuulleen oman sessionsa vetämisen. Lopuksi voidaan pitää loppupiiri ja jakaa lyhyesti sessioiden sisällöstä. Aikaa Open Spacen järjestämiseen tässä muodossa tarvitaan noin kaksi tuntia.

#### ***Osallistujien roolit Open Space-menetelmässä:***

- session kokoonkutsuja
- session osallistujat
- mehiläinen – vie ajatuksia sessiosta toiseen
- perhonen – ei osallistu mihinkään sessioon, mutta saattaa löytää toisen perhosen keskustelukaveriksi

#### ***Open spacen säännöt:***

- Sessioon osallistuvat juuri oikeat henkilöt. Sessiot usein kiinnostavat eri tavoin osallistujia, ja joskus jonkun session osallistujamäärä jää pieneksi. Se ei kuitenkaan tarkoita, että sessio olisi huono tai epäonnistunut.
- Sessiossa tapahtuu, mitä siellä tapahtuu. Kun kiinnostuneet ihmiset tulevat keskustelemaan aiheesta, voi lopputulos olla erilainen kuin mitä session vetäjä on ajatellut.

#### ***Valmistautuminen menetelmään:***

- Open spacen järjestäjä kirjaa ylös roolit ja säännöt, ja ohjaa menetelmän vaiheet. Järjestäjä myös seuraa aikaa ja kertoo, milloin sessioiden on tarkoitus loppua.
- Menetelmän fasilitointi on helppoa, koska se perustuu pitkälle itseohjautuvaan toimintaan menetelmän sääntöjen puitteissa.

DiversCityn Open Spacessa keskusteltiin muun muassa työnhakuun liittyvistä teemoista, refleктоitiin kurssia, tanssittiin, opeteltiin valokuvausta ja mietittiin, miten tulla paremmaksi haastattelijaksi. Opiskelijat olivat toivoneet mahdollisuutta jakaa taitojaan ja tietojaan toisille opiskelijoille. Menetelmä ilahdutti opiskelijoita, ja sen jälkeen opiskelijat ja opettajat jäivät vielä keskustelmaan vapaasti yhdessä.

***DiversCityn Open Spacessa  
keskusteltiin muun muassa työn-  
hakuun liittyvistä teemoista,  
refleктоitiin kurssia, tanssittiin,  
opeteltiin valokuvausta ja  
mietittiin, miten tulla paremmaksi  
haastattelijaksi.***



## Menetelmä: Reflektiotyöpaja

*Sandra Halme*

Reflektiotyöpajoja järjestettiin yksi kurssin puolivälissä ja yksi kurssin lopussa. Työpajoissa osallistujat pääsivät pohtimaan kurssilla oppimiaan asioita sekä sen aikana kohtaamiaan onnistumisia ja haasteita. Kurssin opiskelutahti oli tiivis, ja reflektiotyöpajojen tarkoitus oli antaa osallistujille mahdollisuus pysähtyä hetkeen ja auttaa heitä tunnistamaan omat saavutuksensa sekä asettamaan tavoitteita tulevaisuudelle. Työpajoissa käytettävät menetelmät olivat yhdistelmä mindfulness-harjoituksia, itsereflektiotehtäviä sekä pari- ja ryhmäkeskustelujen muodossa toteutettuja reflektiotehtäviä.

### ***Kuvaus kolmannen kurssin loppuvaiheen reflektiotyöpajasta:***

Osallistujat johdatettiin lyhyen mindfulness-harjoituksen avulla muistelemaan elämäänsä ennen DiversCity-kurssille osallistumista. Harjoituksen jälkeen osallistujia pyydettiin kuvailemaan, ketä he kokivat olevansa ennen kurssille osallistumista. Seuraavassa vaiheessa osallistujat jakautuivat projektiryhmiinsä, ja pohtivat mitä hetkiä, työkaluja/metelmiä ja saavutuksia he ovat saaneet kurssilta, ja minkälaisia haasteita he kohtasivat matkan varrella. Oivallukset kirjoitettiin värikoodatuille post-it -lapuille ja sijoitettiin visualisoidulle kurssipolulle.

Työpajan viimeisessä vaiheessa osallistujille jaettiin kurssilla aikaisemmin tehdyt tehtävät:



[Oppijapersoon](#) sekä [Kirje itselle](#). Tehtäviä hyödynnettiin kurssiprosessin reflektion työvälineenä. Kurssin alussa tehdyssä Oppijapersoonatehtävässä opiskelijoiden tuli kuvata itsensä oppijana ja asettaa kurssille oppimistavoite. Kirje itselle taas toteutettiin kurssin puolivälissä – siinä osallistujat kirjoittivat kirjeen kuvitteelliselle tulevaisuuden minälleen.

Tehtävien läpikäymisen jälkeen osallistujat kokosivat itsenäisesti ajatuksiaan kolmen eri teeman alle:

- Miten saavutit tavoitteesi? Jos et saavuttanut, miksi?
- Kuka olet nyt, kun kurssi on päättymässä?
- Mitä seuraavaksi?



Kuva 19. Visualisoitu kurssipolku kolmannen koulutuskierroksen reflektiotyöpajasta (Sandra Halme).



## Menetelmä: Muutosmatka palvelupolkuna

*Salla Kuuluvainen*

Koulutuksen viimeisessä reflektiotyöpajassa sovellettiin ajatusta palvelupolusta omaan koulutuksen aikana tapahtuneeseen muutosmatkaan (**kuva 20**). Menetelmästä käytettiin sekä yksilöversiota että yhteistä versiota. Yksilöversiossa jokainen opiskelija täytti oman muutosmatkansa valmiille pohjalle, ja yhdessä tehdyssä versiossa opiskelijat täydensivät suurta seinälle tehtyä muutosmatkan pohjaa. Opiskelijat pohtivat, minälaisena he olivat kokeneet itsensä koulutuksen alussa ja miten he kokivat muuttuneensa koulutuksen aikana. Lisäksi he kirjasivat ylös haasteita, muistoja ja onnistumisia koulutuksen ajalta.

Reflektiotyöpajassa suurin osa osallistujista kuvaili olleensa hukassa, epävarma ja yksinäinen ennen kurssille tuloa, mutta samalla utelias kurssin tuomista mahdollisuuksista. Kurssin aikana koetuissa onnistumisissa nousi esille uusien verkostojen saaminen ja uusien taitojen oppiminen. Haasteita kurssin aikana aiheutti tiimityöskentely, ajanhallinta sekä laajan tietomäärän sisäistäminen. Kurssin päättyessä suurin osa osallistujista taas kuvaili olevansa itsevarma, inspiroitunut sekä toiveikas. Moni osallistujista kertoi myös innostuneensa palvelumuotoilusta kurssin aikana, ja toivoi pystyvänsä jatkamaan alan opiskelua ja/tai työllistymään alalle.

## ENNEN KURSSIA

## KURSSIN AIKANA

## KURSSIN JÄLKEEN

Tuntee olevansa epävarma ja hukassa. Kaipaa muutosta elämäänsä.



Tutustuu kurssilla uusiin ihmisiin ja saa vertaistukea.

Tiivis ryhmätyöskentely aiheuttaa konflikteja ja deadlineit ahdistavat.



Oppii uusia taitoja ja innostuu palvelumuotoilun mahdollisuuksista.



Tuntee olonsa itsevarmaksi ja toivekkaksi. Haaveilee urasta muotoilun parissa.

Kuva 20. Opiskelijan muutosmatka (Sandra Halme).

## Kuvia koulutuspäivistä



Kuva 21. Kuvakollaasi opiskelijoista ja opetustilanteista koulutuspäivien aikana (Sandra Halme ja Taina Tossavainen).

# DIGITAITOJA OPPIMASSA

Minna Nieminen

DiversCity-kursseilla paneuduttiin myös digitaalisten palveluiden kehittämiseen. Luennoilla perehdyttiin fyysisten ja digitaalisten palveluiden saavutettavuuteen ja käytettävyyteen teorian ja harjoitusten avulla.

Yksinkertaisimmillaan saavutettavuudella tarkoitetaan, että palvelu on helposti käytettävä kaikille ihmisille toimintakyvystä riippumatta ja sen avulla edistetään yhdenvertaisuutta. Koulutuksen opetussisällöissä käsiteltiin saavutettavuuden erilaisia vaatimuksia digitaalisten palveluiden suunnittelussa ja opittiin mitä reunaehtoja saavutettavuus asettaa suunnittelutyölle.

Käytettävyydellä tarkoitetaan digitaalisten pal-

veluiden helppokäyttöisyyttä, hyvää hahmotettavuutta ja selkeyttä käyttäjälle.

Kurssilla hyödynnettiin opetuksessa ja opiskelussa erilaisia digitaalisia työkaluja, joiden avulla pystyttiin tekemään visualisointeja tai digitaalisia prototyyppejä (kuva 22).

Muita kurssilla hyödynnettyjä työkaluja olivat:

## **Miro**

Yhteistyöskentelyyn käytettävä virtuaalinen alusta, jonne voi koota tietoa, tehdä esityksiä ja työstää niitä samanaikaisesti muiden kanssa. Miro oli käytössä harjoituksissa ja tiimien yhteistyöalustana.

***Luennoilla perehdyttiin fyysisten ja digitaalisten palveluiden saavutettavuuteen ja käytettävyyteen teorian ja harjoitusten avulla.***

## Figma ja Marvel

Figma ja Marvel ovat yhteistyöskentelyyn ja suunnitteluun tarkoitettuja alustoja, joiden avulla voidaan luoda erilaisia digitaalisia prototyyppejä, rautalankamalleja tai luonnoksia digitaalisista palveluista, sovelluksista tai verkkosivuista. Diversity -hankkeen koulutuksessa osallistujat hyödynsivät Figmaa ja Marvelia CRM-järjestelmän ja nettisivuston prototyypin luomisessa.

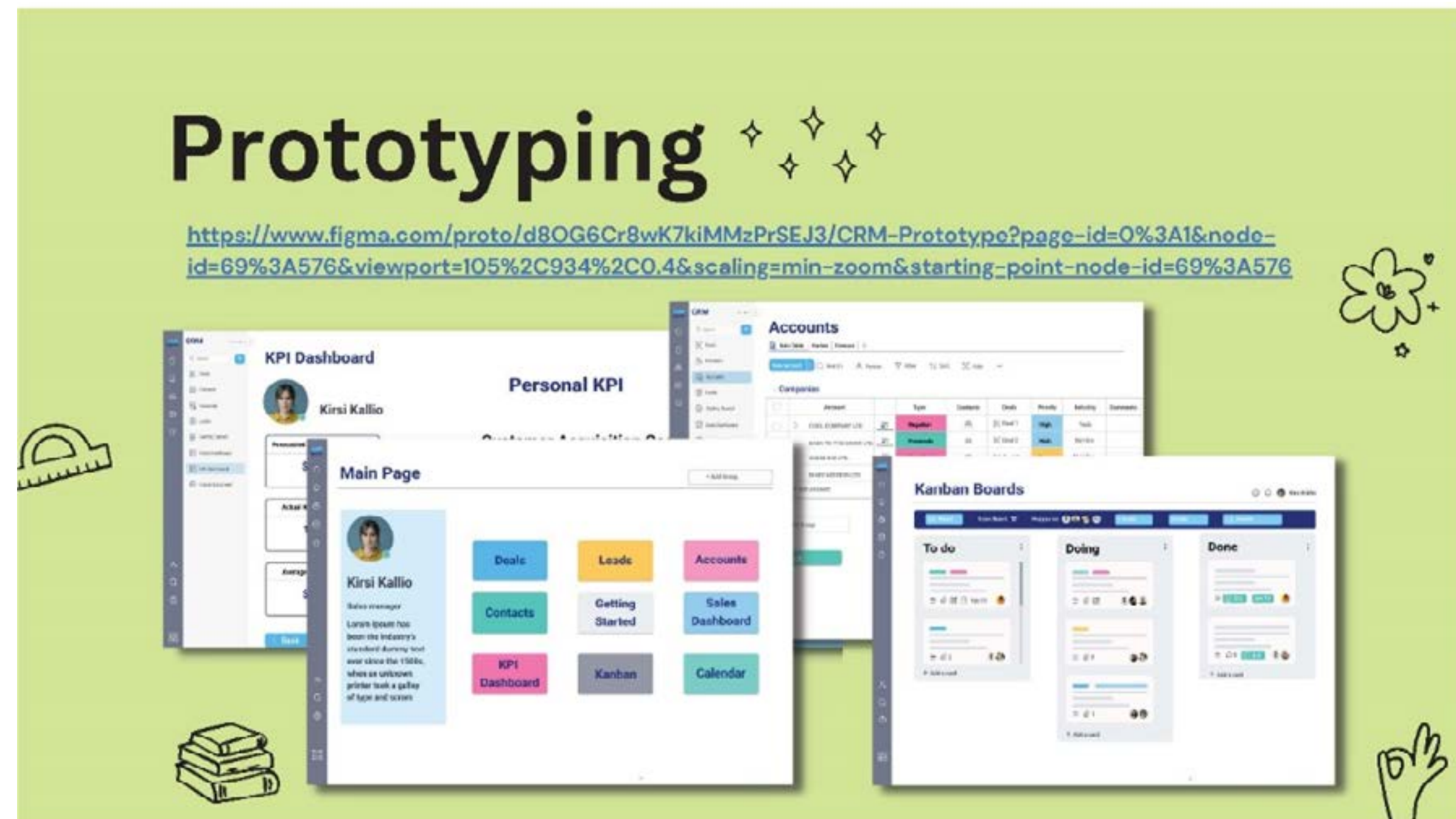
## Canva

Graafisen suunnittelun verkkopohjainen alusta, jonka avulla voidaan luoda erilaisia graafisia malleja, esityksiä tai videoita. Canvaa osallistujat hyödynsivät graafisten tuotosten ja esitysten toteutuksessa sekä loivat Canvan tekstistä kuvaksi -tekoälytoiminnon avulla kuvia. Canvan avulla osallistujat loivat ja editoivat myös videoita.

## CapCut ja Biteable

Videoeditointiin tarkoitettuja sovelluksia, joiden avulla voidaan luoda videomateriaalia, editoida sitä, liittää ääniratoja ja parannella kuvan laatua. CapCutia ja Biteablea hyödynnettiin kurssilla esit-

telyvideoiden luomiseen omasta projektista. Videoita jaettiin muun muassa hankkeen sosiaalisen median kanavissa. Osallistujat tekivät myös videoita esittelyjä itsestään työnhakua edistämään. Esimerkkinä [Santa Burklandin video](#).



Kuva 22. Figmalla tehty prototyyppi asiakastietojärjestelmästä (Hipporello Team: Rafia Sultana, Dina Farhan, Melek Yagmur Virdi).

# MENTOROINTI DIVERSCITY-KURSSILLA

*Ekaterina Ohotnikova*

DiversCity-hankkeessa kurssin opiskelijoille oli tarjottu mahdollisuus osallistua vapaaehtoiseen henkilökohtaiseen mentorointiin, josta vastasi yksi hankekumppaneista, Nicehearts ry. Nicehearts ry:n toiminta perustuu tasa-arvo-, yhdenvertaisuus- ja yhteisöllisyysperiaatteisiin. Tavoitteena on ehkäistä tyttöjen ja naisten syrjäytymistä vahvistamalla osallistumismahdollisuuksia, oman paikan löytämistä yhteiskunnassa; sekä tukea naisten kehityspolkua muutoksentekijöiksi (Nicehearts 2023). Osa Niceheartsin toiminnasta on suunnattu tukemaan Suomeen muuttaneita naisia antamalla monipuolista henkilökohtaista tukea, uralla etenemisen ohjausta sekä mahdollisuuden tulla osaksi laajaa ja monimuotoista naisille tarkoitettua Nicehearts-verkostoa.

DiversCity-kurssin mentoroinnin tarkoituksena oli ensisijaisesti tukea opiskelijoiden oppimisprosessia, mutta myös tarpeen mukaan tarjota neuvontaa Suomessa työllistymiseen liittyvissä kysymyksissä, auttaa verkostoitumisessa; sekä antaa tukea kurssilla jaksamiseen ja yleiseen hyvinvointiin. Mentorointi-istunnon sisältö pohjautui aina osallistujien yksilöllisiin tarpeisiin ja toiveisiin, joten jokainen istunto oli erilainen. Mentorointi-istunnon tavoitteena oli tarjota osallistujalle paikka, jossa hän saa puhua vapaasti kokemistaan haasteista; sekä rohkaista osallistujaa uskomaan omiin vahvuksiinsa ja tukea häntä tarttumaan ongelmien ratkaisuun oma-aloitteisesti.

Osallistuminen mentorointiin oli vapaaehtoista.

***Mentorointi-istunnon tavoitteena oli tarjota osallistujalle paikka, jossa hän saa puhua vapaasti kokemistaan haasteista.***

Mentorointi-istuntojen kesto oli noin 45–60 minuuttia ja ne pidettiin joko lähi- tai etäta- paamisina. Mentorointia tarjottiin englan- nin, suomen sekä venäjän kielillä. Mentorei- na toimivat kaksi Niceheartsin työntekijää. Molemmat työntekijät olivat maahanmuut- tajanaisia. Toinen mentoreina toimineista työntekijöistä oli alun perin osallistunut itse opiskelijana DiversCity-kurssille, joten hän ymmärsi hyvin opiskelijoiden huolia, pystyi samaistumaan niihin ja tarjoamaan vertaistu- kea.

## Mentorointimalli

Ennen mentorointia session varannut osallistuja sai pienen vapaaehtoisen itsearviointiharjoituk- sen (**kuva 23**), jonka tarkoituksena oli auttaa osal- listujaa käymään läpi omia vahvuuksia, onnistu-

Täytä itsearviointilomake haluamallasi tavalla.  
Voit käyttää mitä tahansa keinoja sekä visuaalisia, että kirjallisia.

Kuva 23. Itsearviointiharjoitus (Ekaterina Ohotnikova)

misiä sekä haasteita ja kehitystä kaipaavia alueita, joihin osallistuja katsoi tarvitsevänsä neuvoa.

Mentorointi-istunnon aikana mentori ja osal- listuja mieltivät yhdessä, mistä näihin kysy- myksiin voisi lähteä etsimään vastausta ja mitä mahdollisia työkaluja tai menetelmiä matkalla ilmenevien ongelmien ratkaisemi- seen tarvitaan. Jos osallistujan mentoroin- titarve liittyi ura- ja työllisyyskysymyksiin, hän sai mentoroinnin jälkeen täytettäväksi toimintasuunnitelman, jonka tarkoituksena oli auttaa osallistujaa selkeyttämään omia tavoitteitaan ja listaamaan konkreettisia toimenpiteitä ja askeleita, joista on hyötyä matkalla tavoitteisiin. Osallistuja sai myös resurssiluettelon, jossa oli tietoa palvelumuo- toilusta Suomessa; sekä muun muassa link- kejä erilaisiin naistukiverkostoihin, maahanmuut- tajille tarkoitettuun ammattimentorointiin, sekä työllistämistä edistäviin palveluihin. Resurssiluet- telo laadittiin aina jokaisen osallistujan tarpeiden ja tavoitteiden mukaisesti.

## Mentorointi kurssin ohjaajan työkaluna

Mentoroinnin keskeisiä teemoja olivat kurssin aikana saadun osaamisen hyödyntäminen työelämässä, omien osaamisalueiden hyödyntäminen kurssin jälkeen, palvelumuotoilun tarve ja jatkokoulutus Suomessa, työnhakutyökalujen hallinta, CV:n ja portfolion työstämiseen liittyvät kysymykset sekä tiimityöskentelyyn liittyvien haasteiden hallinta kurssin aikana.

Kurssipalautteen perustella suurin osa mentorointiin osallistuneista katsoi mentoroinnin olevan hyödyllinen kokemus, vaikka se ei välttämättä ratkaissutkaan kaikkia ongelmia. Palautteessa mentorointia on kuvattu seuraavasti:

- stressiä lievittävä
- hyödyllinen
- hyödyllisiä linkkejä ja verkostoja
- palautetta kurssitoiminnasta ja ideoista

- auttoi parantamaan tutkimusmenetelmiä
- antoi ideoita
- mentorointi ei auttanut minua

Mentorointi oli myös työkalu DiversCity-kurssin ohjaajille. Mentoroinnin aikana esiin nousseet aiheet, opiskelijoiden haasteet ja huolenaiheet auttoivat täydentämään suunnittelemaan koulutuksen kulkua. Esiin nousseet teemat otettiin huomioon seuraavien kurssikierrosten suunnittelussa.

## TOIMINTASUUNNITELMA TYÖNHAKUUN:

### 1. Omien vahvuuksien & haasteiden selvittäminen

- Mitkä ovat tavoitteeni? Mitä odotan itseltäni? Mitä muut minulta odottavat?
- Missä tällä hetkellä onnistun?
- Mikä tuntuu vaikealta? Miksi?

### 2. Työmarkkinoiden ja vaatimusten kartoittaminen

- Missä haluan olla töissä? Mitkä ovat kuuluisimmat yritykset alalla? Mitä osaamista tai koulutustasoa ala tai työpaikka vaatii?

### 3. Miten voin hyödyntää vahvuuksiani, missä tarvitsen tukea, mitä askeleita on otettava, jotta pääsen tavoitteeseeni?

- Mitkä osaamisen alueet vielä puuttuvat, ja mitä on kehitettävä?
- Mitä työkaluja tarvitsen: CV, portfolio, työhakemus, työhakuprosessin ymmärrys, muu?

### 4. Verkostoituminen

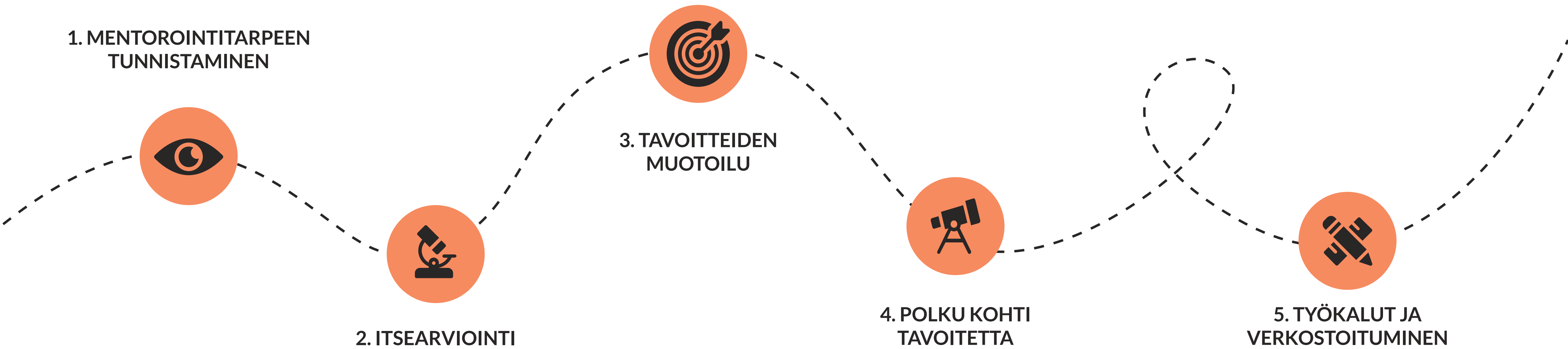
- Tunnenko ketään, jolla on kokemusta alalta?
- Keneltä voin pyytää apua tai neuvoja?
- Ammattimentorointi
- Vertaistukiverkostot
- Hyödylliset rekrytointitapahtumat, seminaarit, kerhot, vapaaehtoistyö, muu

### 5. Tästä syntyy toimintasuunnitelma

- Osallistuja laati itselleen sopivan toimintapolun



# Mentoroinnin vaiheet



Kuva 24. Mentoroinnin vaiheet (Ekaterina Ohotnikova ja Sandra Halme).



**Reflektioita  
kurssin  
vaikuttavuudesta**

# THE IMMEDIATE IMPACT ON THE STUDENTS' LIVES – HOW DID THE PARTICIPANTS OF THE DIVERSCITY COURSE ASSESS THE COURSE

*Sabine Masekowski & Elena Howlader*

From the beginning of DiversCity it was a goal to thoroughly assess its impact on the participants. The aim was, especially in the first round, to see whether the project delivers on its promises made to various stakeholders and whether adjustments need to be made for subsequent rounds. This article highlights different ways in which DiversCity impacted the participants' lives in the light of its desired deliverables.

For the assessment of immediate impacts we used multiple research methods - surveys, interviews, and workshops - at different points during the project. Workshops and survey took part dur-

ing the course, while participant interviews were held right after the first DiversCity course (Espoo 2021-2022) and after the completion of the final DiversCity course (Espoo 2022-2023). We were especially interested to find out how participants perceive their employability and the usefulness of the course. We were also keen to understand well-being implications of taking part in DiversCity. Lastly, we were also open to discover potential unexpected impacts. The gathered interview data supports findings from surveys and workshops about the course's positive impact on the participants' employability, well-being, and the applicability and overall value of the course. Generally,

***For the assessment of immediate impacts we used multiple research methods - surveys, interviews, and workshops – at different points during the project.***

the interviewed participants had a very positive experience during the course and described multiple layers of growth and development they experienced during and after their participation.

***Participating in the DiversCity course in person and having only female attendants of foreign backgrounds was perceived as a positive attribute of the course that allowed a safe environment to thrive in.***

Participating in the DiversCity course in person and having only female attendants of foreign backgrounds was perceived as a positive attribute of the course that allowed a safe environment to thrive in.

***“I liked to meet other females, see success stories.”***

Many women mentioned the learning-by-doing approach of the course and the close collaboration with the partner organizations as a positive way to learn and gain experience, having an actual project to add to the personal portfolio, and, consequently, having more confidence to approach employers.

***“..how we used to play and learn through***

***that. It was very engaging. Nothing was boring.”***

***“You can apply the knowledge to any kind of setting.”***

Most interviewed participants mentioned that as foreigners living in Finland, the biggest challenge was finding jobs and feeling they contributed to Finnish society. Most of them struggle to find permanent employment in their fields as they lack connections, local friends, and a deeper understanding of their development possibilities. The DiversCity course answered those needs by growing their network, introducing companies, providing real projects, and expanding their knowledge about Service Design and different possibilities for further development.

Though widening the women’s networks was not an explicit program goal, connecting with people

through DiversCity positively affected the participants' employability since Finland is known for a significant (70-80%) hidden job market. Accordingly, most vacancies are never published and are only accessible through networks. (TEK 2020)

***"It is hard because we need connections."***

***"Networking here is even stronger than in other countries, like the fact that you need some sort of recommendation or some sort of connection."***

However, the most significant and unexpected result of the course was the personal growth the participants experienced, the confidence, self-esteem, and friendships that emerged after the course.

***"I now position myself more realistically on what I'm capable of, and I'm more confident to approach things."***

***"I still carry what I learned. This course and service design will remain in my head and in my heart."***

***Most valuable learning: "Just normalizing the idea of trying and it's OK if it's wrong. It's OK if you fail. Ohh, it's OK if you test it."***

Even though well-being is a rather abstract concept, we suggest assessing the program's impact on participants' well-being with an empathic approach. First, many participants reported meeting many friendly individuals and making new friends. Good company is likely to result in feeling well, but this also means that some women's expecta-

tions to network were met. Secondly, most participants reported a feeling of having grown as a person, which aligns with their hopes and goals stated when joining DiversCity. Therefore, we can assume increased well-being and satisfaction due to personal development. Thirdly, many participants shared the positive experience of feeling more



valuable to the labor market because they were able to connect existing experiences with new service design learnings in a meaningful way. All of those impacts permitted a positive outlook for the future. The overall learning and development of DiversCity are further illustrated in the below adaptation of an empathy map (**Figure 25**).

DiversCity's impact on well-being can also be looked at from a societal perspective: through the project works provided by partner organizations, DiversCity has a positive impact on the broader community, not just the participants themselves. Some women also noted this aspect and added to the notion of spending their time in a worthwhile program.

The data gathered highlighted a range of positive feelings, such as confidence, hope, courage, and inspiration. Because of their positive connota-

tion, those feelings are likely to add to increased well-being. However, since DiversCity was designed to primarily teach its participants service design skills hands-on to improve employability specifically, they were unexpected outcomes.

### **Before and after: The change potential of the program from a participant's perspective**

The participating women shared many feelings about DiversCity, highlighting the program's empowerment potential. Many women reported increased self-confidence. Overall, they felt more valuable to the local labour market and realised that it was possible to add the new learnings to their existing expertise, rather than starting from zero. DiversCity also provided them a practical toolkit and a reference project for individual portfolios simultaneously. Therefore, for many, it felt like training time well spent. Even if, in varying

degrees, the participation in DiversCity meant a development from feeling without hope and direction to feeling more confident and optimistic about the personal future in Finland, it served as inspiration for what next steps to take. The program's overall impact and benefits, encompassing widened circles, technical service design skills, soft skills, and positive feelings, are summarised in **Figure 26**.

## SAYS

"I am a Service Designer"  
"I am ready to start my new path."

## THINKS

How to dive deeper,  
develop skills further

How to use skills at work,  
in everyday life,  
in any industry

## DOES

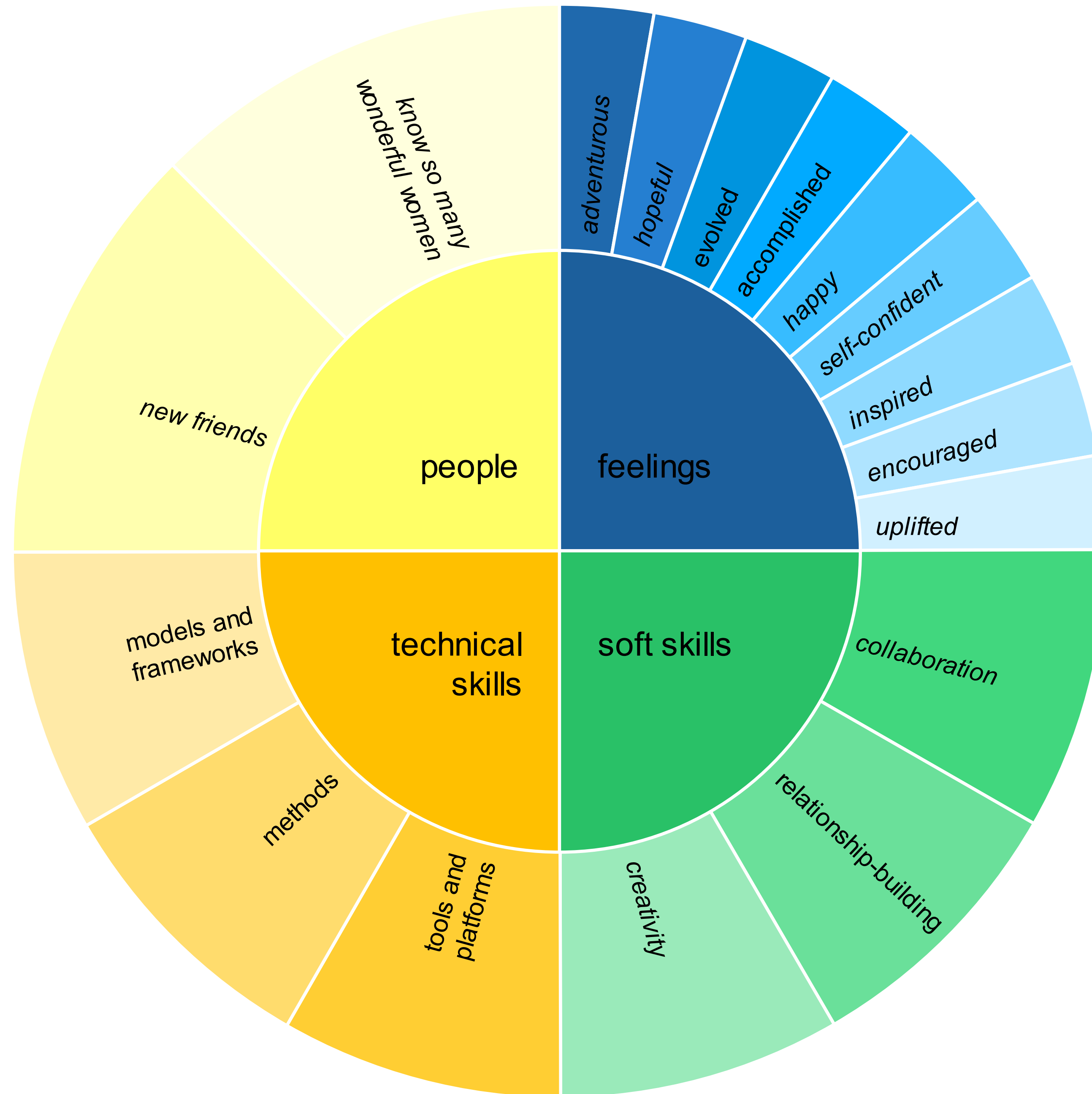
**Applies soft skills**  
(*design thinking, teamwork, visualisation,  
communication, self-reflection, coping with  
emotions, listening, compromising, finding  
solutions, research*)

**Applies technical skills** (*double  
diamond, journey map, personas, interviews,  
user-testing, service blueprint,  
activating strategies, web analysis*)

**Uses tools** (*Miro, Canva, Biteable,  
Marvel, Figma, Wix, Slack*)



Figure 25. Empathy map (Sabine Maselkowski & Sandra Halme).



5. Areas of program impact (Sabine Maselkowski).



# ELÄMÄÄ DIVERSCITYN JÄLKEEN – PIDEMMÄN AIKAVÄLIN VAIKUTUKSET OSALLISTUJAN ELÄMÄÄN

*Minna Nieminen*

DiversCity-hankkeessa selvitettiin, miten kurssi oli vaikuttanut osallistujien elämään vuosi kurssin päättymisen jälkeen, ja minkälaisia pidemmän aikavälin vaikutuksia kurssi oli saanut aikaan osallistujissa. Tietoa kerättiin seurantakyselyn ja haastatteluiden avulla.

DiversCity-hankkeen kahden ensimmäisen kurssin suorittaneille tehtiin seurantakysely keväällä 2023. Osallistujia haastateltiin hankkeen kaikki osallistajat kokoavassa tapahtumassa yhteiskehittämistapahtumassa. Seurantakyselyn ja lyhyiden haastatteluiden avulla kartoitettiin hankkeen pitkän ajan vaikutuksia ensimmäisen ja toisen koulutuskierroksen osallistujien työllisyyteen ja elämänlaatuun.

Heti kurssin jälkeen kerätyissä palautteissa osallistajat pitivät kurssia hyödyllisenä oman työllistymisensä kannalta ja sama vaikutus oli edelleen havaittavissa vuoden jälkeen. Pitkän aikavälin vaikutuksina osallistajat kokivat saaneensa kurssilta tukea työllistymiseensä ja työnhakuavalmiuksiensa parantuneen. Osallistujista osa oli työllistynyt kurssin jälkeen. Yksi osallistuja motivoitui kehittämään palvelumuotoilun osaamistaan hakeutumalla alan tutkinto-opiskelijaksi, toinen syventämään taitojaan alan työharjoittelussa. Seurantakyselyn vastaajista kaikki kertoivat hyödyntävänsä kurssilta saatuja oppeja ja osaamista nykyisessä elämäntilanteessaan ja työssään. Kurssin koettiin myös parantaneen kurssille osallistuneiden am-

***Pitkän aikavälin vaikutuksina osallistajat kokivat saaneensa kurssilta tukea työllistymiseensä ja työnhakuavalmiuksiansa parantuneen.***

matillista osaamista ja itsetuntoa. Vaikka kaikki osallistujat eivät olleet työllistyneet, kokivat kaikki vastaajat kurssin lisänneet omaa luottamustaan ammatillisiin kykyihin.

Osallistujat ovat hyödyntäneet kurssilla opittuja taitoja erilaisin tavoin. Monet ovat onnistuneet yhdistämään palvelumuotoilun taitoja aiempaan osaamiseensa eri aloilla. Kurssin jälkeen on työllistetty palvelumuotoilua hyödyntäviin tehtäviin.

***“Opitut taidot ovat olleet keskeisiä nykyisessä yrittäjyysohjelmassani. Taidot auttoivat minua tekemään harkittuja päätöksiä ja olemaan luottamatta oletuksiin, ja se on vaikuttanut suuresti ratkaisuni etenemiseen. Taidot ovat antanut minulle ymmärrystä kehittämistyöhön ja syventäneet ymmärrystäni ihmisten tarpeista. Kiitos DiversCity!”***

***“Tämä kurssi on muuttanut käsitystäni palvelujen***

***tarjoamisesta yleensä ja erityisesti taiteen alalla.***

***Joka kerta kun suunnittelen projektia tai prosessia, suunnittelen koko kokemusprosessin työntekijöille ja asiakkaille, mukaan lukien markkinointistrategioiden parantamisen asiakkaiden palvelupoluilla. En enää pelkää testausta ja palautetta, sillä olen oppinut, että se on olennainen osa suunnitteluajattelua ja edistymistä.”***

***“Työskentelen palvelumuotoilujana.”***

***- Vastauksia kurssin seurantakyselyssä***

Osallistujat ovat huomanneet käyttäjälähtöisten palveluiden kehittämisen tarpeen ja ovat onnistuneet hyödyntämään sitä erilaisissa konteksteissa. Palvelumuotoilun menetelmät koetaan työkaluiksi, joita voi hyödyntää monipuolisesti erilaisissa tehtävissä ja kehittämisen prosesseissa. Vastanneet ovat saaneet rohkeutta kokeilla ja kehittää

#### **OSALLISTUJIEN TYÖTEHTÄVIÄ KURSSIN JÄLKEEN:**

- Product Manager and now Customer Success Manager
- Assistant Sales Manager
- Part of a start-up incubator program as an entrepreneur
- Theatre producer
- Blockchain-based marketing
- Service designer
- Reporter, Freelancer
- Mentorship program coordinator
- Business development specialist -IT
- Data analyst - BI Consultant
- Product Designer

iteratiivisesti luottaen palvelumuotoilunmenetelmien toimivuuteen.

### **Itsevarmuutta ja uusia taitoja**

Osallistujat kertoivat kurssin lisänneen heidän rohkeuttaan ja itseluottamustaan. Monelle osallistujalle kurssi oli uuden alku ja oivallusten hetki. Opiskelijoille valkeni, mitä he haluavat tehdä tulevaisuudessa tai miten he haluavat kehittää itseään jatkossa.

*“Kurssi auttoi minua löytämään piilossa olevat vahvuuteni.”*

*“Kiinnostuin muotoiluajattelun käsitteestä, sain varmuuden siitä, että minulla on vielä taitoja oppia uusia asioita. Tämä sai minut jatkamaan IT-uraa. Olen saanut paljon aikaa oppimisen ja urani muuttamisen suhteen, ja Service Design Course oli ensimmäi-*

*nen askel tällä matkalla.”*

*“Kurssi inspiroi minua ja lähdin opiskelemaan palvelumuotoilua.”*

*“Tunnen oloni itsevarmemmaksi ilmaistessani ajatuksiani, koska tiedän, että katson niitä monesta näkökulmasta ja asetan aina käyttäjän etusijalle. Lisäksi, vaikka työskentelen taiteen parissa, tunnen oloni mukavaksi jutella liike-elämän tai IT:n ihmisten kanssa, sillä ymmärrän peruspalvelusuunnittelun terminologian ja se nosti itsetuntoni uudelle tasolle.”*

*- Vastauksia kurssin seurantakyselyssä*

Palvelumuotoilukurssin tunnetason vaikutukset osallistujiin ja heidän elämäänsä ovat suuret ja hankkeen tavoitteet huomioon ottaen yllättävätkin. Kurssi on parantanut osallistujien kehittämistyön taitoja erilaisten työmenetelmien oppimisen

kautta ja tiimityöskentelyn taitoja (kuva 20). Heti kurssin jälkeen kerätyissä palautteissa osallistujat kertoivat, että kurssi paransi osallistujien uskoa tulevaisuuteen ja oman uran luomiseen. Tämä vaikutus oli edelleen havaittavissa vuosi kurssin päättymisen jälkeen: vastanneista suurin osa suhtautuu tulevaisuuteen toiveikkaana ja inspiroituneena. Tulevaisuuden suhteen osallistujilla on tavoitteena mm. löytää työpaikka ja luoda uraa Suomessa.

## HOW DID YOU CHANGE AS A RESULT OF THE COURSE?

*"Positive, confident, got enthusiastic of building my career. Got active from a passive confused old self."*

*"It gave me more confidence in my skills."*

*"Mind mapping, trend analysis, design thinking and all the added processes have brought quality to my work."*

*"Fully immersed in Service Design."*

*"I became more confident, more active professionally and aware of my teamwork skills."*

*"I have overcome language barrier."*

*"It brought a deeper understanding of my work. I can say that this course was one of the best time investments into my personal growth."*



*"I did get a great boost of self-confidence as a result of the course."*

# DIVERSCITY-HANKE – MITÄ OPITTIIN?

*Salla Kuuluvainen, Minna Nieminen, Elena Howlader, Ekaterina Ohotnikova, Sandra Halme, Sanna Antola*

## Yhteiskehittäminen DiversCity-hankkeessa

Asennoiduimme alusta alkaen vuorovaikutteiseen ja dialogiseen tapaan toteuttaa koulutusta hankkeeseen osallistuvien kanssa. Hankkeen alkuvaiheessa yhteiskehittäminen toteutui suoraan ensimmäisen koulutuksen aikana hankkeen reflektiotyöpajojen, keskustelevien aktiviteettien, osallistujahaastatteluiden ja palautteen pyytämisen kautta. Hankkeen loppuvaiheessa koulutusta arvioitiin ja ideoita sen jatkolle luotiin kaikkien osallistujien yhteisessä työpajassa.

Osallistujat toivoivat, että jos tulevaisuudessa järjestettäisiin vastaavia kursseja, ne olisivat entistä työelämälähtöisempiä ja mahdollistaisivat tiiviim-

män yhteiskehittämisen suomalaisten yritysten kanssa. Osallistujat toivovat myös, että hankkeeseen osallistuneet yritykset voisivat tarjota harjoittelu- tai työpaikkoja hankkeen opiskelijoille. Kurssia toivottiin myös avattavaksi sekä Suomessa syntyneille että miehille, vaikka tämä näkökanta jokoikin jonkin verran mielipiteitä.

Yhteiskehittäminen toteutui myös kurssin opettajien, osallistuneiden yritysten ja opiskelijoiden jatkuvana dialogina, jossa kaikki osallistuneet tahot oppivat toisiltaan. Osallistujat arvostivat mahdollisuutta kokeilla taitojaan käytännössä, ja yritykset mahdollisuutta työskennellä hankkeen osallistujien kanssa. Käyttäjä- ja ihmislähtöisen ajattelun avulla maahanmuuttajat saavat hyödylli-

***Yhteiskehittäminen toteutui myös kurssin opettajien, osallistuneiden yritysten ja opiskelijoiden jatkuvana dialogina, jossa kaikki osallistuneet tahot oppivat toisiltaan.***

sen ja mihin tahansa organisaatioon soveltuvan näkökulman asiantuntijatyöhön ja kehittämiseen. Monet kurssille osallistuneista huomasivat myös, että muotoiluajattelun menetelmät sopivat myös oman elämän suunnitteluun ja työelämään liittyvien haasteiden selättämiseen.

### **Innostus ja osallisuus parhaina oppimiskokemuksina**

Huomasimme, että osallisuuden kokemus ja uuden oppiminen auttaa nostamaan itsetuntoa myös ammatillisesti. Yhteisöllisyys poistaa epävarmuutta ja antaa verkostoja, joihin voi tukeutua, sekä voimaannuttaa ja antaa toivoa. Oman osaamisen tunnistaminen ja vahvistaminen uusien taitojen avulla auttaa naisia työllistymään. Ryhmän rohkeus ja onnistuminen



tarttuu yksilöön, mikä puolestaan auttaa oman elämänpolun löytämisessä. Yksi tärkeimmistä opeista ja onnistumisista oli saada naiset uskomaan itseensä ja kykyihinsä. Kun itsevarmuus parantui ja ryhmän tuki auttoi, naiset löysivät vahvuutta myös työnhakuun ja oman osaamiseen-

sa esiin tuontiin. Kurssi antoi tulevaisuudenuskoa ja kirkasti tulevaisuudensuunnitelmia. Kurssin osallistujien moninaiset osaamisalueet ja taustat loivat kehittämisalustan, jossa kehitettiin mielenkiintoisia ja kunnianhimoisia palvelumuotoilun konsepteja toimeksiantajayrityksille.

Hankkeessa haluttiin luoda eräänlainen tervetulleeksi toivottava tila – kokemus, että kaikki hankkeen osallistujat voivat tuoda oman kokonaisen persoonansa paikalle koulutukseen.

Täysin turvallista tilaa on vaikea luoda, vaikka siihen olisikin hyvä tahto, mutta hankkeen koulutuksissa haluttiin luoda paikka, jossa osallistujat (ja miksei myös opettajat) voisivat kokea yhteisöllisyyttä, sopivasti motivoivia oppimishaasteita, inspiraatiota ja paikan, jossa voi olla oma itsensä

ja jakaa omasta kokemuksestaan. Osallistujien motivaatio olla läsnä kurssilla oli lopulta suorastaan yllättävää: vaikka joitain keskeyttäjiä olikin, jatkoi suurin osa kurssin aloittaneista sen alusta loppuun. Eräs osallistuja koki kurssille osallistumisen niin tärkeäksi itselleen, että hänellä on tapana ottaa joskus taksi ehtiäkseen ajoissa koulutuksen

alkuun, jos esimerkiksi aamu lasten kanssa on ollut kaoottinen.

Kaiken kaikkiaan kurssi oli merkittävä oppimiskokemus sekä kurssin osallistujille, että sen järjestäjille henkilöille. Opimme erilaisia asioita palvelumuotoilusta, opettamisesta, yhteiskehittämisestä,

työllistymisestä, tulevaisuuden suunnittelusta ja minkälaista on muuttaa uuteen maahan ja luoda siellä uutta uraa naisena. Toivomme, että vaikka DiversCity-monimuotoista ja digitaalista palvelumuotoilua -hanke loppuukin, hankkeessa alkanut yhteistyö erilaisten tahojen ja ihmisten kanssa tulee jatkumaan tulevaisuudessa.

***Opimme erilaisia asioita palvelumuotoilusta, opettamisesta, yhteiskehittämisestä, työllistymisestä, tulevaisuuden suunnittelusta ja minkälaista on muuttaa uuteen maahan ja luoda siellä uutta uraa naisena.***

# JULKAISUN KIRJOITTAJIEN YSTÄVÄKIRJA

Salla Kuuluvainen

Tarja Chydenius

Minna Nieminen



Ekaterina Ohotnikova

Sabine Maselkowski

Elena Howlader

Sandra Halme

Sanna Antola (ei kuvassa)

Kuva 28. Osa DiversCityn hanketiimistä hankkeen lopputapahtumassa (Sanna Antola).





*Salla Kuuluvainen*

**Laurea-ammattikorkeakoulu**

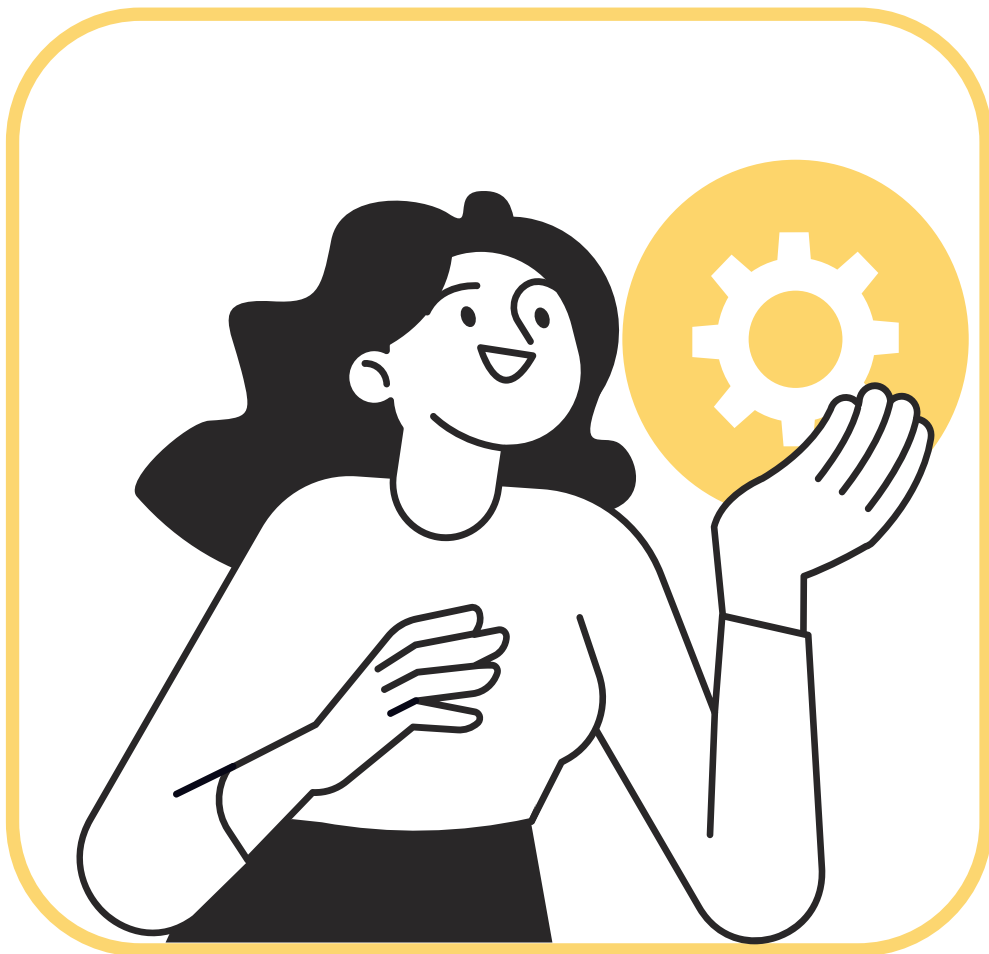
Työtehtävä:  
**Palvelumuotoilija,  
projektipäällikkö, kouluttaja**

**Mitä opit itse DiversCity-hankkeessa?** Opin todella paljon lisää transformatiivisen pedagogiikan soveltamisesta käytäntöön, ja palvelumuotoilun menetelmien soveltamisesta myös ihmisenä kasvamiseen.

**Mitä tekisit toisin?** Tekisin kurssista vielä enemmän opiskelijoita aktivoivan. Opiskelijat voisivat toimia kurssilla vertaisopettajina vielä enemmän kuin mitä toteutettuun kurssiin sisältyi. Lisäksi kehittäisin kurssin sisältöjä enemmän yhdessä kohderyhmän kanssa jo ennen kurssin alkua.

**Mikä oli paras kokemuksesi hankkeessa?** Ihana, toisiaan tukeva hanketiimi ja moninaisten opiskelijoiden yhteisö, joissa näki muutoksen, innostuksen ja kasvun kurssin aikana.

**Hauskin muistosi kurssilta?** Oli mahtavaa, että kurssin osallistujat toivat kurssille itsensä kokonaisina ihmisinä - kurssilla oli mukana paljon lapsia ja kerran jopa koira! Erään opiskelijan intialaiset vanhemmat sain tavata WhatsApp-puhelussa, se oli myös jotenkin liikuttava hetki.



*Tarja Chydenius*

**Laurea-ammattikorkeakoulu**

Työtehtävä:  
**Lehtori (YAMK-tutkinnot).**  
**Koulutus, ohjaus ja TKI-hankkeet**

**Mitä opit itse DiversCity-hankkeessa?** Sen, että meillä on hurjan monta osaavaa ihmisiä tällä hetkellä työvoiman ulkopuolella. Lisäksi sain taas muistutuksen siitä, kuinka energisoivaa yhteistyö voi olla erilaisten ja eritaustaisten ihmisten kanssa.

**Mitä tekisit toisin?** Jos järjestämme vastaavan koulutuksen uudestaan, voisi toimeksiantajia auttaa varautumaan paremmin prosessin tuleviin vaiheisiin. Tämän voisi tehdä helposti koostamalla ja jakamalla DiversCity-kurssien toimeksiantajien vinkit ja opit.

**Mikä oli paras kokemuksesi hankkeessa?** Hyvin toimiva kokonaisuus. Oli myös hyvin hedelmällistä päästä toteuttamaan sama koulutus kolme kertaa peräkkäin. Tämä mahdollisti järjestäjäryhmän oppien ja oivallusten pikaisen testauksen ja parannettujen sisältöjen ja prosessien jalkautuksen.

**Hauskin muistosi kurssilta?** Uudet kollegat ja myönteinen tekemisen meininki.



*Minna Nieminen*

**Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu**

Työtehtävä:  
**Projektipäällikön tehtävät,  
verkkokoulutuksesta vastaaminen,  
koulutus**

**Mitä opit itse DiversCity-hankkeessa?** Opin kuinka merkityksellistä osallisuuden tuntemus on ja mikä merkitys turvallisella ilmapiirillä on luovassa kehittämistyössä. Opin uusia palvelumuotoilun menetelmiä ja pääsin yli omasta kielellisestä epävarmuudestani. Rallienkulla pärjää pitkälle.

**Mitä tekisit toisin?** Parantaisin verkkototeutusta pidentämällä koulutuksen kestoja ja muuttamalla sen rakennetta hieman.

**Mikä oli paras kokemuksesi hankkeessa?** Uudet ystävät ja innostava ilmapiiri jokaisella koulutuskierroksella. Meillä oli hauskaa aina niin hanketiimissä kuin koulutuspäivissäkin.

**Hauskin muistosi kurssilta?** Sain lempinimen Crazy Chicken lady. En tiedä muistivatko opiskelijat edes oikeaa nimeäni.



*Ekaterina Ohotnikova*

Nicehearts ry

Työtehtävä:

**Kurssisisällön tuottaja, palvelumuotoilija ja kurssin opiskelijamentori**

**Mitä opit itse DiversCity-hankkeessa?** Olen onnekas, koska sain kokea DiversCity-hankkeen kurssin opiskelijana, sekä tulla osaksi mahtavaa tiimiä ja hypätä kurssin kulissien taakse sen suunnittelijana. Tämä oli todella voimaannuttava ja jopa avartava kokemus. Uusien palvelumuotoilun työkalujen ja fasilitointimenetelmien lisäksi, opin paljon tiimityöskentelystä sekä siitä, että jokaisen pienikin anti on arvokasta ja siitä voi aina oppia. Kaikki mahtavat ideat ovat aina toimivan tiimityön tulosta

**Mitä tekisit toisin?** Jos tätä kurssia toteutettaisiin uudestaan, haluaisin korostaa kestävän kehityksen merkityksen palvelumuotoilussa entistäkin enemmän.

**Mikä oli paras kokemuksesi hankkeessa?** Olin otettu, kun tajusin, että minun taitoihini luotetaan, ja että matkalla oppii lisää, eikä tarvitse heti olla täydellinen. Ihanan työilmapiirin ansiosta aloin vihdoon luottaa itseeni.

**Hauskin muistosi kurssilta?** Saimme opiskelijalta joululahjaksi itsetehdyn double-diamond-muotoisen piparin. Meidän Alumni-tapaamisessamme oli huikea tunnelma ja hankkeen loppua juhlittiin pizzan, kakun, juomien ja musiikin kera. Mukana oli paljon opiskelijoiden lapsia, ja eräs tyttö tuli kysymään, että milloin tämä tapahtuma järjestetään uudestaan, koska hän tulisi mielellään taas mukaan!



*Sabine Maselkowski*

**Laurea-ammattikorkeakoulu**

Työtehtävä:

**Palvelumuotoilun opiskelija.**

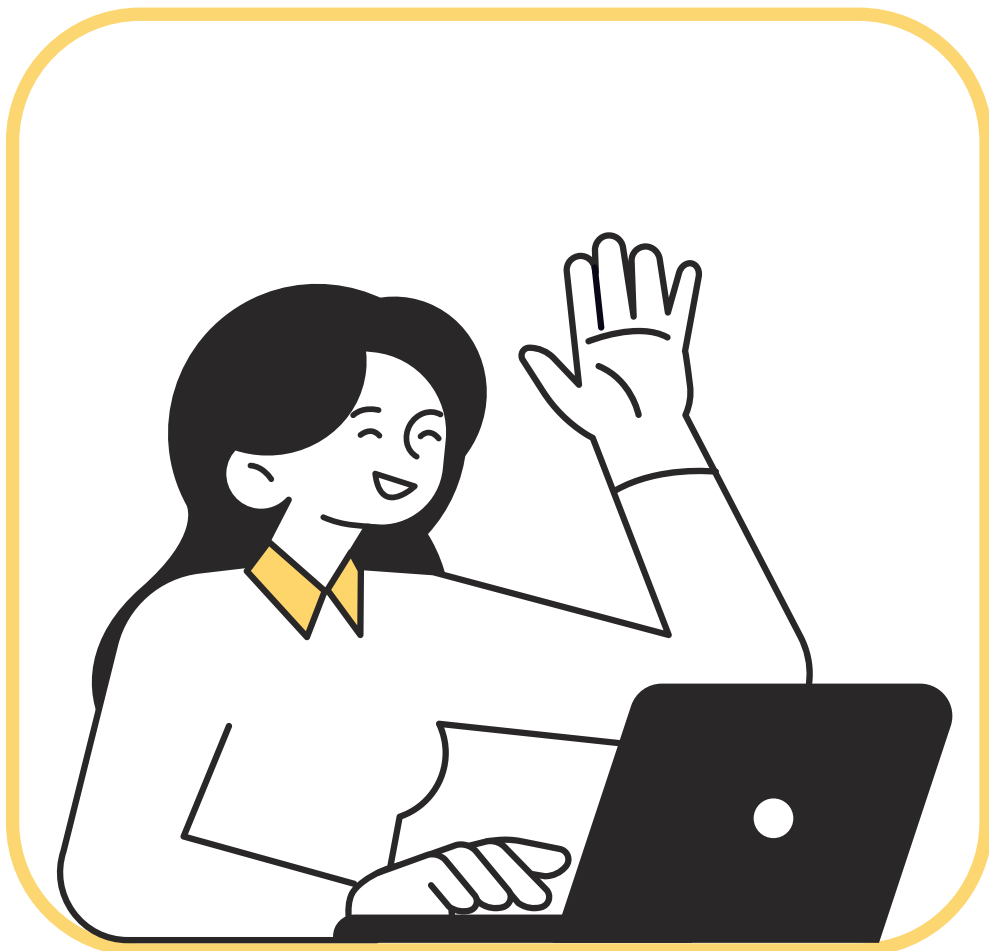
**Vaikutuksen arviointi, reflektointityöpajojen fasilitointi, osallistujien haastattelut ja palautekyselyn toteutus.**

**Mitä opit itse DiversCity-hankkeessa?** Opin paljon työpajan suunnittelusta ja fasilitoinnista, mutta myös osallisuuden ja muiden tunteiden merkityksestä kun halutaan vaikuttaa maahanmuuttajien integrointiin ja työllistymiseen.

**Mitä tekisit toisin?** Toistaisin ensimmäisen suunnittelemani työpajan ja yrittäisin olla mukana myös myöhemmissä hankkeen koulutuksissa.

**Mikä oli paras kokemuksesi hankkeessa?** Nautin eniten, kun tutkimuksessani ilmeni, että osallistujat tunsivat saaneensa tukea ja että heidän tietojaan, taitojaan ja kokemustaan arvostettiin.

**Hauskin muistosi kurssilta?** Hauskimpia hetkiä ovat edelleen, kun tapaan entisiä DiversCityn osallistujia palvelumuotoilutapahtumissa, joihin he osallistuvat, koska haluavat jatkaa alalla.



*Elena Howlader*

**Laurea-ammattikorkeakoulu**

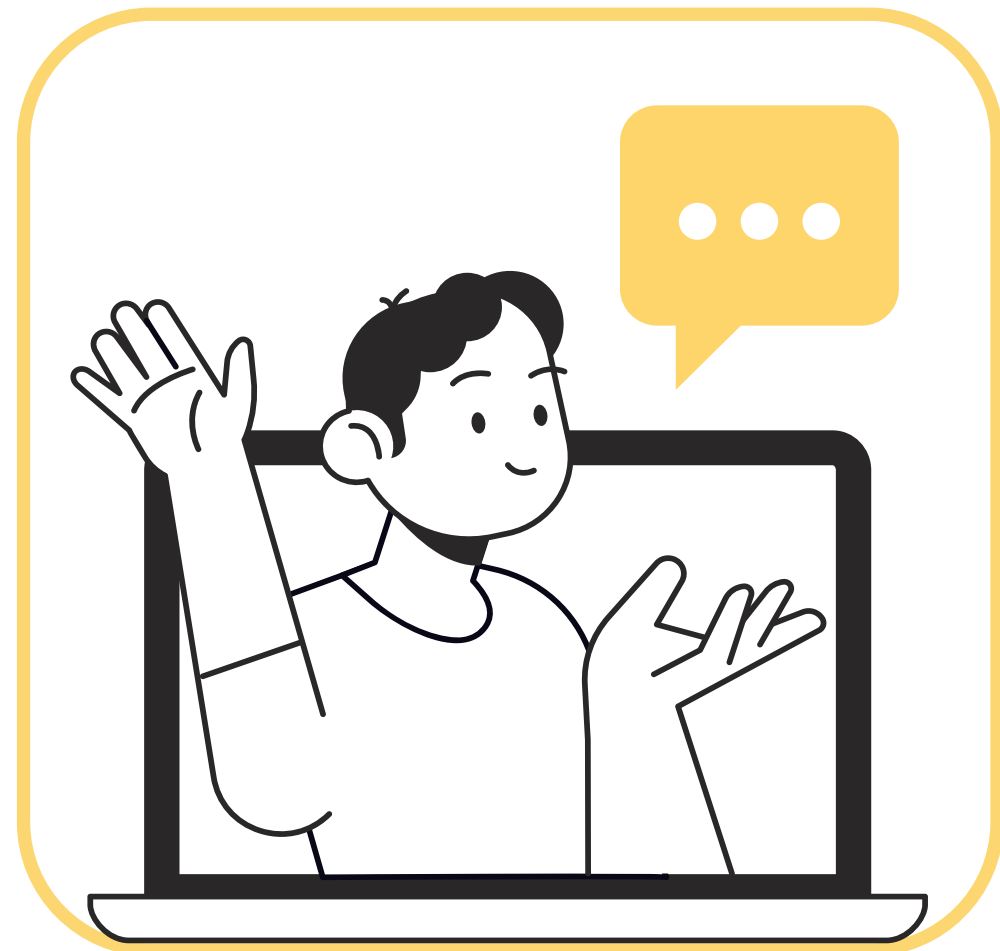
Työtehtävä:  
**Palvelumuotoilija**

**Mitä opit itse DiversCity-hankkeessa?** Opin paljon työskentelemällä upean DiversCity-tiimin kanssa. Se tuntui aina turvalliselta paikalta harjoitella ja kokeilla uusia asioita.

**Mitä tekisit toisin?** Toivon, että liittyisin tiimiin aikaisemmin ja olisin osa koko matkaa.

**Mikä oli paras kokemuksesi hankkeessa?** Uusiin ja inspiroiviin ihmisiin tutustuminen.

**Hauskin muistosi kurssilta?** Alumnityöpajassa tunnelma oli aivan mahtava ja kaikki olivat niin onnellisia jälleennäkemisestä! Tuntui kuin olisin itsekin ollut mukana tässä projektissa ihan alusta asti.



*Sandra Halme*

**Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu**

Työtehtävä:

**Projektityöntekijä. Graafinen suunnittelu, palvelumuotoilun harjoittelija**

**Mitä opit itse DiversCity-hankkeessa?** Opin valtavasti uutta sekä palvelumuotoilun teemoista ja menetelmistä kuten myös inklusiivisuudesta. Hanke oli tärkeä muistutus vertaistuen ja osallisuuden tunteen synnyttämästä valtavasta positiivisesta voimasta.

**Mitä tekisit toisin?** Aloittaisin työt hankkeessa aikaisemmin. Tulin mukaan hankkeeseen vasta kolmannella koulutuskierröksellä. Olisi ollut mielenkiintoista olla mukana alusta asti, ja vertailla miten esimerkiksi etänä järjestetty koulutuskierrös erosi lähiopetuksesta.

**Mikä oli paras kokemuksesi hankkeessa?** Hanketiimistä ja osallistujista koostuva lämmin ja kannustava naisyhteisö <3

**Hauskin muistosi kurssilta?** Näitä oli monta! Esimerkiksi osallistujien fasilitoiman työpajan energizer-harjoitus, jossa tanssittiin Fröbelin Palikoiden tahtiin. Oli ihana seurata, kuinka kaikki luokassa olijat heittäytyivät täysillä mukaan tanssimaan.



*Sanna Antola*

**Laurea-ammattikorkeakoulu**

Työtehtävä:  
**Palvelumuotoilija**

**Mitä opit itse DiversCity-hankkeessa?** Palvelumuotoilun opettaminen oli uusi ja mahtava kokemus. Ehkä vihdoin itsekin oivalsin palvelun konseptoinnin syvimmän ytimen.

**Mitä tekisit toisin?** Muotoilisin kurssin sisältöä niin, että se vastaisi entistäkin enemmän työelämän tarpeita.

**Mikä oli paras kokemuksesi hankkeessa?** Parhaiten mieleeni jäi iloinen yhdessä tekemisen ja oppimisen fiilis sekä ällistyttävien taitavien opiskelijat.

**Hauskin muistosi kurssilta?** Fröbelin Palikat – Sutsisatsi -tanssi.



# LÄHTEET

Alho, J., Kangasharju, A., Lassila, J. & Valkonen, T. 2023. Maahanmuutto ja työvoiman riittävyys. Taloudellisten vaikutusten arviointia. Etlan raportteja 132.

ETLA. <https://pub.etla.fi/ETLA-Raportit-Reports-132.pdf>

Barona. 2023. Kansainvälinen työvoima ja tulevaisuus 2022. Baronan työnantajatutkimus kansainvälisestä työvoimasta Suomessa.

<https://barona.fi/barona/tiedotteet/baronan-tyonantajatutkimus-2022>

Baumgartner, L. M. 2001. An update on transformational learning. New directions for adult and continuing education, 2001(89), 15-24.

Bassett-Jones, N. 2005. The Paradox of Diversity Management, Creativity and Innovation. Creativity and Innovation Management, 14(2), 169–175.

DOI: 10.1111/j.1467-8691.00337.x.

Bresman, H.- & Edmondson, A. 2022. Research: To Excel, Diverse Teams Need Psychological Safety. Harvard Business Review. Luettu 23.5.2023.

<https://hbr.org/2022/03/research-to-excel-diverse-teams-need-psychological-safety>

Bergbom, B., Toivanen, M. & Väänänen A. 2020. Monimuotoisuusbarometri 2020. Fokuksessa rekrytointikäytännöt ja monikulttuurisuus.

Helsinki: Työterveyslaitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:9789522619471>

Castaneda, A. & Kuusio, H. 2019. Sosiaalinen hyvinvointi, kotoutuminen ja terveys ja näiden väliset yhteydet Suomen ulkomailla syntyneessä väestössä. Kazi,

V., Alitolppa-Niitamo, A. & Kaihovaara, A. (toim.) Kotoutumisen kokonaiskatsaus 2019: Tutkimusartikkeleita kotoutumisesta.

Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. TEM oppaat ja muut julkaisut 2019:10, 121-132. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-487-7>

Costanza-Chock, S. 2020. Design justice: Community-led practices to build the worlds we need. Cambridge, Mass.: The MIT Press.

Cobigo, V., Brown, R., Lachapelle, Y., Lysaght, R., Martin, L., Ouellette-Kuntz, H., Stuart, H. & Fulford, C. 2016. Social Inclusion: A Proposed Framework to Inform Policy and Service Outcomes Evaluation. Inclusion 4 (4), 226-238.

Curedale, R. 2019. Design thinking: process & methods. Los Angeles, CA: Design Community College Inc.

Demirkan, H., & Spohrer, J. 2015. T-shaped innovators: Identifying the right talent to support service innovation. Research-Technology Management, 58(5), 12-15.

Design council. 2019. Framework for Innovation. Luettu 10.2.2023.

<https://www.designcouncil.org.uk/our-work/skills-learning/tools-frameworks/framework-for-innovation-design-councils-evolved-double-diamond/>

Duunitori 2022. Palvelumuotoilun avoimet työpaikat. Luettu 17.11.2022. <https://duunitori.fi/tyopaikat/ammatti/palvelumuotoilu>

Euroopan muuttoliikeverkosto. 2022. Maahanmuuttajanaisten kotoutuminen EU:ssa. Poliitikka ja toimenpiteet. EMN Inform. Bryssel: Euroopan muuttoliikeverkosto. <https://emn.fi/wp-content/uploads/2022/11/EMN-INFORM-Maahanmuuttajanaisten-kotoutuminen-EUssa-politiikka-ja-toimnepiteet.pdf>

Espoon kaupunki. 2022. Study by Universum and the City of Espoo on the Challenges of Highly Educated International Professionals in Finnish Working Life. Luettu 24.2.2023. <https://www.espoo.fi/en/news/2022/03/study-universum-and-city-espoo-on-challenges-highly-educated-international-professionals-finnish>

Frost, S., & Alidina, R-K. 2019. Building an inclusive organization: leveraging the power of a diverse workforce. London: Kogan Page Limited.

Goltsman, S. 2007. The Inclusive City: Design Solutions for Buildings, Neighborhoods, And Urban Spaces. Toimittanut Iacofano, D. Berkeley, Calif: Mig Communications.

Hewlett, S. A., Marshall, M. & Sherbin, L. 2013. Looking for Innovation in All the Wrong Places (SSIR). Stanford Social Innovation Review.

[https://ssir.org/articles/entry/looking\\_for\\_innovation\\_in\\_all\\_the\\_wrong\\_places](https://ssir.org/articles/entry/looking_for_innovation_in_all_the_wrong_places)

Hewlett, S.A., Marshall, M. & Sherbin, L. 2013. Innovation, diversity and market growth. Center for Talent Innovation. Luettu 12.3.2023.

[https://www.talentinnovation.org/\\_private/assets/IDMG-ExecSummFINAL-CTI.pdf](https://www.talentinnovation.org/_private/assets/IDMG-ExecSummFINAL-CTI.pdf)

Holmes, K. 2020. Mismatch: How Inclusion Shapes Design. MIT Press.

Hongisto, S. 2017. Palvelumuotoilun osaajista on pulaa, sanovat ammattilaiset. Helsingin sanomat 21.9.2017. Luettu 9.12.2022.

<https://www.hs.fi/ura/art-2000005376717.html>

Joutsenvirta, M. 2022. Miten opitaan tulevaisuudesta käsin? Työn tuuli 1/2022, 14–20. Luettu 2.2.2023.

[https://www.henry.fi/media/ajankohtaista/tyon-tuuli/tyontuuli\\_012022\\_a4\\_20220530-.pdf](https://www.henry.fi/media/ajankohtaista/tyon-tuuli/tyontuuli_012022_a4_20220530-.pdf)

Joutsenvirta, M., Laininen, E., Tyni, S. & Korkeakoski, M. 2022. Transformatiivinen oppiminen kestävyysosaamisen tukena. UAS Journal. Luettu 2.12.2022.

<https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022101161564>

Karayel, F. 2021. Inclusive Intelligence: How to be a Role Model for Diversity and Inclusion in the Workplace. Panorama Press.

Kurronen, S. 2021. Maahanmuuttajanaisten loukku. EVA arvio. Elinkeinoelämän valtuuskunta. Luettu 2.12.2022.

<https://www.eva.fi/wp-content/uploads/2021/02/eva-arvio-030.pdf>

Könönen, J. & Himanen, M. 2019. Maahanmuuton sääntelyn ja etnisen syrjinnän yhteydet maahanmuuttajien työmarkkina-asemaan. Kazi, V., Alitolppa-Niita-

mo, A. & Kaihovaara, A. (toim.) Kotoutumisen kokonaiskatsaus 2019: Tutkimusartikkeleita kotoutumisesta. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. TEM oppaat ja muut julkaisut 2019:10, 54-65. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-487-7>

LAB-ammattikorkeakoulu. 2022. Palvelumuotoilijat haalitaan töihin koulun penkiltä. Luettu 9.12.2022.

<https://lab.fi/fi/tarina/palvelumuotoilijat-haalitaan-toihin-koulun-penkilta-labista-valmistuu-iso-osa-suomen>

Larja, L. 2019. Maahanmuuttajanaiset työmarkkinoilla ja työmarkkinoiden ulkopuolella. Kazi, V., Alitolppa-Niitamo, A. & Kaihovaara, A. (toim.) Kotoutumisen kokonaiskatsaus 2019: Tutkimusartikkeleita kotoutumisesta. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. TEM oppaat ja muut julkaisut 2019:10, 28-42.

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-487-7>

Laurea. 2023. LbD eli kehittämispohjainen oppiminen. Luettu 2.2.2023. <https://www.laurea.fi/koulutus/pedagogisia-innovaatioita/lbd/>

Lorenzo, R., Voigt, N., Tsusaka, M., Krentz, M. & Abouzahr, K. 2020. How Diverse Leadership Teams Boost Innovation. BCG Global. Luettu 1.4.2022.

<https://www.bcg.com/publications/2018/how-diverse-leadership-teams-boost-innovation>

ManpowerGroup. 2020. ”Ratkaisuja osaajapulaan Mitä työntekijät haluavat”. Talent Shortage Survey -tutkimus. Luettu 17.11.2020.

[https://tietopankki.manpower.fi/hubfs/Osaajapulatus/2019/Ratkaisuja%20osaajapulaan%202020%20digi.pdf?\\_hstc=3352559.3f1e2f9c723806a-1f12a5dbb66a8bd4b.1668709820987.1668709820987.1668709820987.1&\\_hssc=3352559.1.1668709820988&\\_hsfp=1868500421](https://tietopankki.manpower.fi/hubfs/Osaajapulatus/2019/Ratkaisuja%20osaajapulaan%202020%20digi.pdf?_hstc=3352559.3f1e2f9c723806a-1f12a5dbb66a8bd4b.1668709820987.1668709820987.1668709820987.1&_hssc=3352559.1.1668709820988&_hsfp=1868500421)

McInerny, G. J. 2016. Ten Simple Rules for Curating and Facilitating Small Workshops. PLoS Computational Biology. 12(7), e1004745.

DOI: 10.1371/journal.pcbi.1004745.

Nathan, M. & Lee, N. 2013. Cultural Diversity, Innovation, and Entrepreneurship: Firm-level Evidence from London. Economic geography, 89(4), 367–394.

Nicehearts. 2023. Tietoa meistä. Luettu 12.5.2023. <https://www.nicehearts.com/tietoa/>

Niipola, J. 2020. Palvelumuotoilun kysyntä nousussa kriisiaikana: Hellon rekrytoi sekä Helsingissä että Lontoossa. Tivi. Luettu 9.12.2022. <https://www.tivi.fi/uutiset/palvelumuotoilun-kysynta-nousussa-kriisiaikana-hellon-rekrytoi-seka-helsingissa-etta-lontoossa/70a04686-5141-451f-85b0-3a8fd690577b>

O'Sullivan, E., Morrell, A., & O'Connor, M. (Eds.). 2016. Expanding the boundaries of transformative learning: Essays on theory and praxis. Springer.

Paavola, J., Rasmussen, R. & Kinnunen, A. 2020. Talent Attraction and Work-related Residence Permit Process Models in Comparison Countries.

Prime Minister's Office. Publications of the Government 2020:54. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-017-2>

2020:54. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-017-2>

Penkari, V. 2021. Korkeakoulutetut maahanmuuttajanaiset suomessa. Lähihoitajan ammatinvalinnan motiivit. Tampereen yliopisto: Pro gradu tutkielma.

<https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-202104284007>

Phillips, K. W. 2014. How Diversity Works. Scientific American. Scientific American, 311(4), 43–47. DOI: 10.1038/scientificamerican1014-42.

Simsek, A. 2012. Transformational Learning. In: Seel, N.M. (toim.) Encyclopedia of the Sciences of Learning. Springer, Boston, MA.

[https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1428-6\\_373](https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1428-6_373)

Saarikivi, J. Haastattelu podcastissa: Roman Schatzin Maamme-kirja. Onko suomen kieli uhattuna? Yle Areena 16.1.2023.

<https://areena.yle.fi/podcastit/1-64164490>

Sherbin, L. & Rashid, R. 2017. Diversity doesn't stick without inclusion. Harvard Business Review, February 01, 2017.

<https://hbr.org/2017/02/diversity-doesnt-stick-without-inclusion>

Sørensen, E. & Torfing, J. 2011. Enhancing Collaborative Innovation in the Public Sector. Administration & Society. SAGE Publications Inc, 43(8), 842–868.

DOI: 10.1177/0095399711418768.

Stickdorn, M. 2021. Creating personas. This is Service Design Doing. Luettu 5.4.2023..

<https://www.thisisservice.designdoing.com/methods/creating-personas-2>

Sutela, H. & Larja, L. 2015. Maahanmuuton syyt. Julkaisussa Nieminen, Sutela & Hannula (toim.) Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa 2014. Helsinki: Tilastokeskus, 15-25. [https://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluettelo/yyti\\_uso\\_201500\\_2015\\_16163\\_net.pdf](https://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluettelo/yyti_uso_201500_2015_16163_net.pdf)

Raij, K. 2014. Learning by Developing action model. Laurea-ammattikorkeakoulu: Laurea julkaisut 36. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016070613570>

TEK. 2020. Hidden jobs - what are they? Luettu 12.2.2023 <https://www.tek.fi/en/news-blogs/hidden-jobs-what-are-they>

Teknolohiateollisuus. 2023. Osaamispulssi. Luettu 9.2.2023. <https://osaamispulssi.fi/>

Tillaeus, J. 2018. Yritykset palkkaavat nyt työntekijöitä varmistamaan, että asiakas on tyytyväinen: ”Työpaikkailmoituksissa etsitään jatkuvasti enemmän palvelumuotoilijoita”. Yle uutiset 14.11.2018. Luettu 9.12.2022. <https://yle.fi/a/3-10504018>

Trischler, J., Kristensson, P. & Scott, D., 2018. Team diversity and its management in a co-design team. Journal of Service Management. Emerald Publishing Limited, 29(1), 120–145. DOI: 10.1108/JOSM-10-2016-0283.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. E-kirja. Helsinki: Talentum Media.

Vieraskieliset Suomessa 2021. Tilastokeskus. Luettu: 22.2.2023

<https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/vieraskieliset.html>

Väestöliitto. 2023. Työelämä ja maahanmuuttajat. Luettu 28.4.2023. <https://www.vaestoliitto.fi/maahanmuuttajat/tyoelama-ja-maahanmuuttajat/>

Välimäki, M., Pitkänen, V., Niemi, M. & Veijola, R. 2023. Kansainväliset osaajat ja Suomi: Mielikuvat, kotiutuminen, työelämä ja tuen tarpeet. Kansainvälisten osaajien Suomi – tutkimushankkeen loppuraportti. E2-tutkimus.

<https://www.e2.fi/media/julkaisut-ja-alustukset/kv-osaajien-suomi/kansainvaliset-osaajat-ja-suomi-loppuraportti.pdf>

Ylinen, I. Yritykset eivät enää välttämättä vaadi suomen osaamista. Talouselämä 3/2023. Luettu 26.1.2023. <https://www.talouselama.fi/uutiset/yritykset-eivat-enaavalttamatta-vaadi-suomen-osaamista-monimuotoisuus-auttaa-meita-toimimaan-innovatiivisemmin/c7edcbca-0939-4706-9f90-91ff9c3d9299>

Yuksel, H., Mankinen, K. & Rask, S. 2022. Faktantarkistus ennakkoluuloille – viisi myyttiä maahanmuuttajanaisestä. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos, blogi. Luettu 28.4.2023. <https://blogi.thl.fi/faktantarkistus-ennakkoluuloille-viisi-myyttia-maahanmuuttajanaisesta/>

diverscity LAU REA XAMK Nice hearts European Union European Social Fund Leverage from the EU 2014-2020

