

Helsingin Spouse Program -puoliso-ohjelman palvelumuotoilu

1. Tausta

Helsingin kaupunki on toteuttanut Spouse Program -puoliso-ohjelman pilottia yhdessä Espoon ja Vantaan kaupunkien kanssa vuosina 2020-2021 osana Kansainväliset osaajat yritysten kasvun vauhdittajina -hanketta. Spouse Program on pääkaupunkiseudulle muuttaneiden kansainvälisten osaajien puolisoille suunnattu ohjelma, jossa kaupunki tarjoaa puolisoille suunnattuja kotoutumista ja työllistymistä edistäviä palveluja sekä alustan sosiaaliseen ja ammatilliseen verkostoitumiseen. Ohjelmaan on kesäkuun 2020 jälkeen liittynyt yli 430 kansainvälisen osaajan puolisoa. Puolisoille on ollut ohjelmassa tarjolla erillinen työllistymispolku, jossa he saavat kohdennettuja ja yksilöityjä palveluja työllistymisen tueksi. Työllistymistä tukevat palvelut on hankittu ostopalveluna. Ohjelma on suunnattu myös kansainvälisiä osaajia rekrytoiville yrityksille, joille ohjelma tarjoaa tarpeellisen lisän työntekijöiden asettautumisen tueksi. Ohjelmakokonaisuudella on tällä hetkellä n. 30 yrityskumppania ja n. 10 viranomais- ja järjestöyhteistyökumppania.

Puoliso-ohjelman pilottivaihe päättyy kesäkuussa 2021, jonka jälkeen kokonaisuus saa jatkoa uudessa Talent Helsinki -hankkeessa (1.5.2021-30.4.2022). Pilottivaiheen päättyessä ohjelma siirtyy kokonaisuudessaan Helsingin kaupungin vastuulle ja näin ollen ohjelma tulee vastaisuudessa palvelemaan vain Helsingin kaupungin asukkaita. Uuden järjestelyn myötä ohjelman viestintää ja palveluohjausta tulee merkittävästi tehostaa.

Helsingissä maaliskuussa 2021 alkaneen työllisyyden kuntakokeilun myötä monet puoliso-ohjelman asiakkaista on siirtynyt TE-toimistolta kaupungin työllisyyspalvelujen asiakkaiksi. Helsingin kaupungin sisäisen palveluohjauksen lisäksi puoliso-ohjelmassa mukana olevia Espoon ja Vantaan alueella asuvia osallistujia tulee tulevaisuudessa ohjata kuntien työllisyyden kuntakokeilujen asiakkaiksi. Nämä muutokset vaikuttavat siihen, miten ja millaisiin palveluihin puoliso-ohjelman asiakkaita ohjataan tulevaisuudessa. Lisäksi yritysten roolia ohjelman yhteistyökumppaneina tulee kirkastaa ja huomioida niiden tarpeet ohjelman kehittämisessä.

Toimintaympäristössä tapahtuneiden muutosten myötä on tarpeen kehittää Spouse Programille selkeä ja ymmärrettävä palvelukonsepti. Palvelukonseptiin kuuluu nykyisin sekä itse tuotettuja että ulkopuolelta ostettuja palveluita. Tulevaisuudessa palvelukattaukseen voi kuulua molemmiin tavoin tuotettuja kokonaisuuksia sekä uusia palveluja. Tätä konseptointia varten Talent Helsinki -hanke toteuttaa puoliso-ohjelman palvelumuotoilun kesä-syyskuun 2021 aikana. Palvelumuotoilu toteutetaan englannin kielellä.

2. Projektin tavoitteet ja sisältö

Postiosoite	Käyntiosoite	Puhelin	Faksi	Y-tunnus
PL 1 00099 HELSINGIN KAUPUNKI kaupunginkanslia@hel.fi	Pohjoisesplanadi 11-13 Helsinki 17 www.hel.fi	+358 9 310 1641	+358 9 655 783	0201256-6 Alv.nro FI02012566 Tilinho FI06 8000 1200 0626 37

Palvelumuotoilun päätavoitteet:

- 1) Luodaan puoliso-ohjelmalle selkeä visio ja missio, joilla vastataan seuraaviin kysymyksiin:
 - mitä toiminnalla tavoitellaan kohderyhmittäin (osallistujat ja yritykset)?
 - mitä palveluja ja muita elementtejä ohjelmaan sisältyy toimintakausittain?
 - mikä on yritysten ja muiden sidosryhmien rooli ohjelman yhteistyökumppaneina?
- 2) Määritellään viestinnän ydinsanoma; miten puoliso-ohjelmasta viestitään sisäisille ja ulkoisille sidosryhmille ja miten ohjelma tavoittaa sille määritellyn kohderyhmän?

Viestinnän suunnittelussa on hyvä huomioida ohjelman verkkosivut <https://spouseprogram.fi/> jotka toimivat ohjelman pääsääntöisenä viestintäkanavana. Verkkosivuja voidaan tarvittaessa muokata sisällön lisäksi myös toiminnollisuuksiltaan.

Palvelumuotoilun alustava sisältö:

a) Palvelusisällön kehittäminen

Palveluntuottaja voi toteuttaa esimerkiksi 2-3 työpajaa puoliso-ohjelman asiakkaille, sidosryhmille (yritykset ja järjestöt) ja Helsingin kaupungin hankehenkilöstölle. Puoliso-ohjelman osallistujilta ja sidosryhmiltä on kerätty palautetta pilotin aikana jo ennen palvelumuotoilun aloitusta. Lisäksi palvelun tuottajan käyttöön on tarjolla taustamateriaalia, joka toimitetaan ennen työskentelyn aloitusta.

b) Palvelukonseptin kiteyttäminen

Palveluntuottaja tuottaa työpajoista saadun palautteen perusteella palvelukuvauksen puoliso-ohjelmasta. Palvelukuvauksessa tuodaan esiin puoliso-ohjelman tarkoitus, palvelutarjonta, kohderyhmä, sidosryhmien rooli ja onnistumisen mittarit. Lisäksi luodaan palveluista suuntaa antava vuosikello.

c) Viestinnän kirkastaminen

Laaditun palvelukonseptin tuominen näkyväksi puoliso-ohjelman viestinnän eri kanaviin, erityisesti ohjelman verkkosivuille, asiakkaita ja sidosryhmiä palvelevalla tavalla. Muita nykyisiä viestintäkanavia ovat mm. verkkosivujen kautta toimiva keskustelufoorumi Slack sekä viikoittain puolisoille lähetettävä uutiskirje. Viestinnän sisällön tuotanto ja verkkosivujen päivitys tullaan toteuttamaan erillisenä tästä hankinnasta. Spouse Program –ohjelman viestintäkieli on englanti, mutta ydinviestien kiteytys tulisi toteuttaa myös suomeksi.

3. Projektin verkosto

Postiosoite	Käyntiosoite	Puhelin	Faksi	Y-tunnus
PL 1 00099 HELSINGIN KAUPUNKI kaupunginkanslia@hel.fi	Pohjoisesplanadi 11-13 Helsinki 17 www.hel.fi	+358 9 310 1641	+358 9 655 783	0201256-6 Alv.nro FI02012566 Tilinro FI06 8000 1200 0626 37

- Asiakkaat/käyttäjät: kansainvälisten osaajien puoliset, kansainvälisiä osaajia rekrytoivat yritykset
- Sidosryhmät: yritykset ja järjestöt, Espoon ja Vantaan kaupungit
- Projektin omistaja: Helsingin kaupunginkanslian elinkeino-osasto
- Käytettävissä oleva henkilöresurssi: tarkennetaan projektin käynnistyessä

4. Projektin budjetti ja aikataulu

- Budjetti: korkeintaan 30 000 euroa, alv 0 %
- Aikataulu: aloitus kesäkuussa 2021 (tauko heinäkuussa), lopetus viimeistään lokakuussa 2021
- Henkilöstöresurssit: projektissa mukana oleva hankehenkilöstö

Työskentely tapahtuu pääasiassa etäyhteyksin (ellei merkittävää muutosta koronapandemian kehityksessä tapahdu). Palvelumuotoilussa käytetään palveluntuottajan työvälineitä, esim. digitaaliset yhteistyöalustat.

Hankinta tehdään pienhankintana Helsingin kaupungin palvelumuotoilun puitesopimusta hyödyntäen.

5. Lisätietoja

Tilaaajan yhteyshenkilö: Projektipäällikkö Tanja Malo, tanja.malo@hel.fi, 09 310 26507

Postiosoite	Käyntiosoite	Puhelin	Faksi	Y-tunnus
PL 1 00099 HELSINGIN KAUPUNKI kaupunginkanslia@hel.fi	Pohjoisesplanadi 11-13 Helsinki 17 www.hel.fi	+358 9 310 1641	+358 9 655 783	0201256-6 Alv.nro FI02012566 Tilinro FI06 8000 1200 0626 37