

Palvelumuotoilun kilpailutus: Spouse Program –puoliso-ohjelman palvelumuotoilu**Perustelumuistio 21.6.2021**

Elinkeino-osasto (työvoima ja maahanmuutto -yksikkö) toteutti resurssikartoituksen Helsingin kaupungin Spouse Program -puoliso-ohjelman palvelumuotoilusta. Resurssikartoitukseen valittiin mukaan kolme Helsingin kaupungin palvelumuotoiluhankintojen puitejärjestelyn (H115-17, HEL 2018-000285) palveluntuottajaa: LINK Design and Development Oy, Kuudes Kerros Helsinki Oy ja Pentagon Design Oy. Kontaktoitavien palveluntuottajien valinnassa painotettiin aihealueen tuntemusta ja aiempia referenssejä.

Pyyntö palvelumuotoilun toteuttamisesta lähetettiin sähköpostilla 7.6.2021. Määräaikaan 15.6. klo 16.00 mennessä saatiin tarjous kaikilta em. palveluntuottajilta. Kaikille palveluntuottajille järjestettiin etäyhteyksin resurssikartoitustapaaminen joko 17.6. tai 18.6. Tapaamisessa palveluntuottaja esitteli tarjouksensa, palvelumuotoilun toteutusehdotuksensa ja tiiminsä, ja tilaajan kanssa käytiin keskustelua ehdotukseen liittyvistä kysymyksistä. Helsingin kaupungin puolelta resurssikartoitustapaamisiin osallistuivat projektipäällikkö Tanja Malo, projektisuunnittelija Maija Melo, projektisuunnittelija Jochen Faugel ja yrityskoordinaattori Niina Virtanen.

Resurssikartoitustapaamisten jälkeen esitellyt ja tarjoukset vertailtiin ja tarkoituksenmukaisimmaksi palveluntuottajaksi arvioitiin Pentagon Design Oy. Pentagonin esittämä kokonaisuus oli sisällöltään kattavin ja se tarjosi projektin budjettiin nähden monipuolisimmin eri ratkaisuja. Lisäksi Pentagonin tiimillä oli esityksen perusteella paras ymmärrys projektin toimintaympäristön erityispiirteistä ja sidosryhmistä.

Palveluntuottajien tarjoukset:

	LINK Design Oy	Kuudes Kerros Helsinki Oy	Pentagon Design Oy
Kustannusarvio	28 146 euroa	30 000 euroa	30 000 euroa
Lähestymistapa ja työkalut	Lähestyivät projektia yleisellä tasolla ja tavanomaisilla palvelumuotoilun työkaluilla (haastattelut, työpajatyöskentely). Suunnitelma ei kaikilta osin ottanut huomioon tilaajan toiveita.	Vahva painotus viestinnässä ja visuaalisessa ilmeessä. Työpajatyöskentelyn suunnitelma ei täysin vastannut tilaajan toiveita.	Lähestymistavassa ja työkaluissa otettu hyvin huomioon tilaajan toiveet. Kokonaisuuteen sisältyi paljon elementtejä, ja sisältö oli kaikista tarjouksista kattavin ja joustavin tilaajan tarpeisiin nähden.
Tiimi ja osaaminen	Tiimin tuntemus projektin toimintaympäristöstä oli rajoittuneempi kuin muilla palveluntuottajilla. Tiimin esiintyminen oli asiallista, mutta englannin kielen osaaminen ei ollut toivotulla tasolla.	Hyvä käsitys toimintaympäristöstä ja aiemmat referenssit olivat relevantteja. Esiintyminen oli luontevaa ja englannin kieli hyvällä tasolla.	Kattava ymmärrys toimintaympäristön erityispiirteistä ja paljon relevanttia kokemusta aihepiiriin liittyvistä hankkeista. Esiintyminen oli rauhallista ja osallistavaa, ja englannin kieli oli hyvällä tasolla.