



Kilpailukykystrategia

vahvistaa alueen vetovoimaa

Palvelumuotoilu

kehittää Helsingin kaupungin toimintaa

Culminatum Innovationin yhtiökokouksessa huhtikuussa saimme iloksemme todeta, että panostukset osaamisalojen rakentamisvaiheeseen alkavat tuottaa tulosta. Erilaisia hankkeita, niin kansallisia kuin Uudenmaan osaamisalojen yhteisiä hankkeita, toteutetaan täysipainoisesti. Mukana on myös kansainvälisiä hankkeita, joiden merkitys jatkossa todennäköisesti vain kasvaa. Lisäksi olemme onnistuneet luomaan pysyviä toimintamalleja ja rakenteita, joiden varassa on hyvä rakentaa tulevaa.

Osaamiskeskustoimintamme evaluoitiin viime vuonna yhteistyössä Työ- ja elinkeinoministeriön kanssa. Evaluointi vahvisti sen, mikä meillä oli näppituntumalta tiedossa: OSKella on tärkeä rooli yritysten ja hyödyntäjäorganisaatioiden toiminnassa. OSKE-toiminta sai evaluoinnin perusteella arvosanan hyvä+, mikä kertoo oikeasta suunnasta, mutta jättää juoksuun vielä parantamisen varaa. Tänä vuonna tulemmekin hyödyntämään evaluoinnin tuloksia kaikilla sektoreillamme. Meiltä odotetaan ennen kaikkea osaamisen yhdistäjän, rahoituksen hankkijan sekä seudullistajan roolia. Tulemme vahvistamaan vuoropuheluamme yritysten samoin kuin kaikkien muiden sidosryhmiemme kanssa, jotta pystymme vastaamaan meille asetettuihin odotuksiin.

Toinen kuluvan vuoden ehdottomista painopisteistä on kesäkuussa julkistettava metropolialueen kilpailukykystrategia. Sen merkitys on suuri, sillä onnistuminen parantaa oleellisesti metropolialueen vetovoimaa niin yritysten kuin asukkaiden näkökulmasta. Pääkaupunkiseudun on oltava kaikilla mittareilla houkutteleva alue. Yrityksille strategian toteutuminen merkitsee entistä suotuisampaa toimintaympäristöä, osaavaa työvoimaa ja liiketoimintaa tukevia verkostoja. Culminatum tulee sitoutumaan strategiaan vahvasti ja tekemään tiivistä yhteistyötä pääkaupunkiseudun temaattisten kehitysympäristöjen kanssa.

Toivotan kaikille hyvää alkavaa kesäkautta!

Pasi Mäkinen
Toimitusjohtaja
Culminatum Innovation

Helsingin kaupunki haluaa olla yrityksille entistä myönteisempi kumppani. Kaupunki kehittää yrityksille suunnattuja palveluita asiakaslähtöisen palvelumuotoilun keinoin.

Yritysmönteinen asenne on yksi Helsingin elinkeinostrategian painopistealueista lähivuosille. Tavoitteen saavuttamiseksi elinkeinopalvelu käynnisti viime vuonna kolmivuotisen Yritysmönteinen kumppani -kehityshankkeen. Hankkeessa on mukana 20 kaupungin viraston lisäksi yhteensä 10 yritystä.

Hankkeen päällikön **Marja-Leena Vaittisen** mukaan tavoite on tarjota yri-

tyksille sujuvampia, asiakaslähtöisiä ja -ystävällisiä palveluja. Hanke keskittyy kolmeen, asiointia virtaviivaistavaan palvelupolkuun: tapahtumajärjestäjien lupaprosessiin, yritysten perustamisneuvontaan sekä pk-yrityksen sijoittumisprosessiin. Virastojen ja laitosten toimivaltaan hanke ei puutu.

– Tällä hetkellä tapahtumajärjestäjä tarvitsee kaupungilta 12–15 erillistä lupaa järjestääkseen tapahtuman Narinkka-torilla. Tavoitteena on karsia tällaisia päällekkäisyyksiä ja samalla tehostaa kaupungin toimintatapoja, kertoo Helsingin kaupungin elinkeinojohtaja **Eero Holstila**.

Helsinki on yrityksiin panostava design-kaupunki

Prosessien kehittäminen perinteisillä työkaluilla on osoittautunut Holstilan mukaan haastavaksi, joten kehitystyöhön päätettiin lähteä ennakkoluulottomasti palvelumuotoilun keinoin. Ennakkoluulottomuu-

”Tavoite on tarjota yrityksille sujuvampia, asiakaslähtöisiä ja -ystävällisiä palveluja.”

tensa ansiosta Helsinki ehti hankkeellaan kuntasektorin edelläkävijäksi.

– Asiakkaan ilahduttaminen on tärkeää myös julkisissa organisaatioissa. Hanke kannustaa esimerkiksi suomalaisia julkisen ja yksityisen sektorin toimijoita kysyntä- ja käyttäjälähtöiseen ajattelumalliin sekä käytännön toimintaan, uskoo Culminatumin ohjelmajohtaja **Jussi Sorsimo**.

Palvelumuotoilu vahvistaa myös designin merkitystä Helsingin kaupungille. Design on uutena painopisteenä muka-

na Helsingin kaupungin strategiaohjelmassa 2009–2012.

– Design käsittää myös julkisten palveluiden ja prosessien muotoilua, Holstila täsmentää.

Helsingin Yritysmönteinen kumppani -hanke tarjoaa merkittävän mahdollisuuden palvelumuotoiluyrityksille ja koko toimialalle. Palvelumuotoilun ja kuntien yhteistyö kehittyi ja luo pohjaa tuleville mahdollisuuksille monella eri sektorilla. Yritysmönteinen työ on päässyt hyvään vauhtiin.

Culminatum Innovation kannustaa palvelumuotoiluun

– Hanke on mahdollisuus palvelumuotoiluyrityksille sekä koko toimialalle. Kuntapalvelujen muotoiluprosessit synnyttävät palveluinnovaatio-osaamista, joka välittyy liike-elämän palveluyritysten avulla koko maahan, näkee Sorsimo.

Culminatum Innovationin tavoitteena on nostaa esiin palvelumuotoilun tarjoamia mahdollisuuksia myös kuntasektorilla.

– Hankintalaki koetaan palvelumuotoilun hyödyntämisen esteeksi. Tavoitteena on myös sujuvoittaa julkisen sektorin ja asiantuntijapalveluita tarjoavien yritysten välistä yhteistyötä ja hankintamenetelyjä, Sorsimo kertoo.

Hän uskoo palvelumuotoilijoiden ja kuntien välisen vuoropuhelun tuovan helpotusta kuntien jatkuvasti kasvavaan kustannuspaineeseen lisäämällä toiminnan tuottavuutta ja kilpailukykyä. •

MITÄ ON PALVELUMUOTOILU?

- Asiakkaiden osallistumista iteraatiiviseen ja kokeilevaan kehitystyöhön
- Asiakasymmärryksen lisäämistä käyttäjätutkimuksen avulla
- Monitahoista yhteissuunnittelua, jotta asiakaskokemuksesta tulee yhtenäinen ja palveluprosessista sujuva
- Palvelukokonaisuuksien, palvelupolkujen ja asiakaskokemusten mallinnusta, visualisointia ja havainnollistamista
- Vaihtoehtoisten palvelumallien ja prototyyppien luomista, testamista ja toteutuskelpoisuuden arviointia

