

DIVERSCITY – DIGITAALISUUTTA JA MONIMUOTOISUUTTA EDISTÄVÄÄ PALVELUMUOTOILU- KOULUTUSTA

Minna Nieminen

DiversCity-hankkeessa edistettiin maahanmuuttajanaisten työllistymisen mahdollisuuksia ja toteutettiin palvelumuotoilun koulutusta korkeasti koulutetuille maahanmuuttajanaisille vuosina 2021–2023. Hankkeen koulutuskokonaisuudessa työstettiin yrityksiltä saatuja toimeksiantoja palvelumuotoilun keinoin, verkostoiduttiin, saatiin verkostoja ja parannettiin naisten työhaun valmiuksia. Vaikutukset olivat odottamattomat.

Yhteistyöllä edistämässä syrjimätöntä ja monimuotoista työkuulttuuria

DiversCity on Laurea-ammattikorkeakoulun, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun ja NiceHearts-yhdistyksen yhteistyössä toteuttama hanke, joka edistää syrjimätöntä ja monimuotoista työkuulttuuria. Toimenpiteiden tavoitteena oli vahvistaa korkeasti koulutettujen maahanmuuttajanaisten palvelumuotoiluosaamista sekä edistää heidän työllistymistään kehittämistehtäviin. DiversCity-hankkeen toiminta-alueena oli Uusimaa ja Kymenlaakso.

Hankkeen aikana 2021–2023 toteutettiin kolme palvelumuotoilun täydennyskoulutusta, jotka olivat kestoltaan 3–4 kuukautta. Koulutuksessa osallistujat työstivät yrityksiltä saatuja toimeksiantoja palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Koulutuspäivissä opiskeltiin ensin teoriaa ja opitun pohjalta edistettiin toimeksiantoa, ensin esimerkiksi opiskeltiin

Nieminen, M. 2024. DiversCity – digitaalisuutta ja monimuotoisuutta edistävää palvelumuotoilukoulutusta. Teoksessa Rajahonka, M. & Haapaniemi, H. (toim.) Luovia menetelmiä ja älykkäitä ratkaisuja. Digitaalisen talouden vahvuus-alajulkaisu 2023. Mikkeli: Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, 362–371. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-568-0>

kerätty tutkimustieto analysoitiin sekä haasteet, toiveet ja tarpeet määriteltiin käyttäjän näkökulmasta. Kehitysvaiheessa ideoitiin ratkaisuja ja kehitettiin niitä hyödyntäen erilaisia näkökulmia, jotka palvelevat käyttäjän tarpeita. Käyttäjät osallistettiin kehittämiseen prosessin eri vaiheissa, jolloin saatiin aitoa käyttäjälähtöistä tietoa. Toimitusvaiheessa testattiin käyttäjillä ideoituja ratkaisuja ja kehitettiin niitä edelleen ennen lopullisen konseptin luomista. Tämän prosessin lopputuloksena syntyi tutkittu ja käyttäjillä testattu ratkaisu tai konsepti, joka parhaiten vastasi käyttäjän haasteita. (Design Council 2019.)

Koulutuspäivien teemat:

- Palvelumuotoilun perusteet ja muotoiluajattelu
- Tutkimus ja asiakasymmärrys
- Kehittämisprojekti
- 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 työnhaussa
- Videointi ja videokäyntikortti
- Myyntipuhe ja esiintyminen.

Koulutus sisälsi palvelumuotoilun lisäksi tutustumista kulttuurisensitiiviseen muotoiluun ja suomalaiseen työkuulttuuriin sekä omien vahvuuksien ja osaamisen tunnistamista. Koulutuksen toteuttamisessa hyödynnettiin erilaisia digityökaluja ja yhteistyöalustoja, joiden avulla vahvistettiin osallistujien digitaitoja.



Kuva 2. Koulutuksen osallistujilla oli mahdollisuus tuoda lapsensa mukaan koulutuspäiviin. (Kuva: Taina Tossavainen)

Koulutuksesta pyrittiin luomaan mahdollisimman helposti saavutettava ja osallistujien toiveiden mukainen. Osallistajat saivat esimerkiksi tuoda lapsensa mukaan koulutuspäiviin ja heitä tuettiin digitaidoissa tarvittaessa. Lisäksi NiceHearts-yhdistys tarjosi osallistujille yksilömentorointia uraan ja työelämään liittyen. Toimeksiantoihin oli mahdollisuus saada omalle ryhmälle sparrausta ja tukea. Koulutuspäivissä keskusteltiin osallistujien tarpeista ja toiveista. Niitä myös toteutettiin tarpeen mukaan, esimerkiksi opiskelijat pääsivät opettamaan toisilleen digityökalujen käyttöä ja fasilitoimaan työpajoja. Erilaisten tukitoimien avulla pyrittiin varmistamaan osallistujien oppiminen ja menestyminen koulutuksessa.

Työllistyminen ja kielen tasapaino

Baronan tekemän selvityksen mukaan työnantajien kiinnostus kansainvälistä työvoimaa kohtaan on kasvanut (Barona 2023). Maahanmuuttajien on kuitenkin vaikea työllistyä Suomessa: jopa 15 vuotta Suomessa asuneiden maahanmuuttajanaisten työllistyminen on huonompaa kuin suomalaisnaisten. Maahanmuuttajanaisten korkeasti koulutettujen osuus on työ- ja elinkeinoministeriön selvityksen mukaan lähes yhtä suuri kuin suomalaisnaisten korkeasti koulutettujen osuus. Siitä huolimatta maahanmuuttajanaisten suurin osa on työelämän ulkopuolella ja heille on tarjolla vain koulutustaan vastaamatonta työtä. Työllistymisen esteenä on usein heikko suomen kielen taito. Maahanmuuttajanaiset nostavat myös

suomalaisnaisia enemmän kotihoidon tukea, mitä on esitetty yhdeksi esteeksi työllistymiselle. Toisaalta kotihoidon tuen käyttö voi myös olla seuraus siitä, ettei ole työpaikkaa mihin palata. (Larja 2019.)

Kokka kohti tulevaisuuden Etelä-Savo -hankkeessa vuonna 2022 yrityksille tehdyn selvityksen mukaan edellytyksenä ulkomaalaistaustaisen työntekijän palkkaamiselle on ennen kaikkea suomen kielen taito etenkin teknisillä aloilla ja tehtävissä, jossa toimitaan asiakasrajapinnassa. Joissakin tehtävissä ja toimialoilla, kuten IT-alalla, työkielenä on usein englanti, jolloin sujuva suomen kielen taito ei ole välttämätön. Yritykset haluaisivat tukea ja apua kansainvälisessä rekrytoinnissa. Tärkeimmiksi asioiksi arvioidaan tuki ulkomaalaisen työntekijän kielitaidon kehittämisessä. Myös työ lupa-asioihin ja niihin tarvittaviin selvityksiin yritykset tarvitsevat apua. Vaikka selvitys on tehty Etelä-Savon alueella, samat haasteet on tunnustettu myös valtakunnallisesti etenkin mikro- ja pk-yrityksissä. (Karjalainen & Lappi 2022.)

DiversCityn koulutukseen osallistujien kokemukset työllistymisen haasteista tukevat selvitystä. Työllistyminen on haasteellista, jos sujuvaa suomen kielen taitoa ei ole. Halukkuutta ja osaamista työllistymiseen on, mutta verkostojen vähyyks ja kielivaatimus koetaan esteeksi työllistyä.

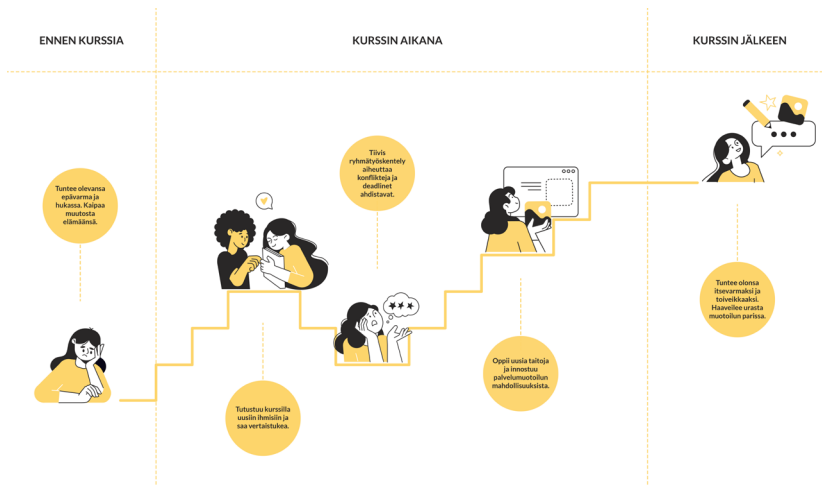
Kaksi Uudellamaalla toteutettua koulutuskierrosta toteutettiin englanniksi ja verkkokoulutuskierron suomen ja englannin kielillä. Verkkokoulutuksessa huomattiin, että englanninkielisillä materiaaleilla oli tarvetta oppimisen varmistamiseksi, vaikka opetuskielenä pääasiassa olikin suomi. Asioita selitettiin molemmilla kielillä tarvittaessa. Joidenkin tiimien keskinäinen työkieli oli venäjä. Toimeksiantajien kanssa osallistujat viestivät suomeksi tai englanniksi.

Osallistujien kokemukset

Osallistujien kokemukset DiversCity-palvelumuotoilukoulutuksesta olivat hyviä, jopa yllättäviäkin. Osallistujien kokemuksia koulutuksesta kartoitettiin väli- ja loppupalautekyselyiden, haastatteluiden ja reflektiotyöpajojen avulla. Kahden ensimmäisen koulutuksen osallistujille tehtiin keväällä 2023 seurantakysely, jossa arvioitiin koulutuksen vaikutuksia vuosi sen päättymisen jälkeen. Kaikki vastaajat pitivät kursseille osallistumisesta hyödyllisenä. Kurssilta oli saatu uudenlaista tietoa ja taitoa, jota voitiin hyödyntää erilaisilla aloilla ja yhdistää aiempaan osaamiseen.

Käyttäjälähtöisen suunnittelun ja asiakasymmärryksen merkitys oli monen osallistujan tärkeäksi nimeämä oppi. Koulutus oli lisännyt osallistujien itsevarmuutta työnhakuun ja antanut heille uskallusta näyttää osaamistaan rohkeammin. Osallistujat saivat uusia näkymiä uralleen ja heidän tiimityöskentelytaitonsa paranivat. Yksi osallistuja on lähtenyt opiskelemaan palvelumuotoilua ja lähes kaikki seurantakyselyyn vastanneista pystyvät hyödyntämään koulutuksesta saatuja taitoja nykyisessä työssään, elämässä yleensä tai opiskeluissaan.

“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.” Vastaus osallistujien seurantakyselystä (Lähde: Kuuluvainen ym. 2023.)



Kuva 3. Osallistujan läpikäymä muutospolku koulutuksen aikana. (Kuva: Sandra Halme)

Suurin vaikutus koulutuksella on ollut tunnepuoleen. Koulutuksen kautta on saatu uusia verkostoja, ystäviä, itsevarmuutta ja toivoa tulevaisuuteen ja uranluomiseen. Yhteisöllisyyden ja osallisuuden tunne on auttanut osallistujia. Vertaistuki muilta naisilta on koettu tärkeänä, kun on havaittu, että muillakin on samoja haasteita kuin osallistujalla itsellään. Osallistujista osa koki kurssin parantaneen heidän kielitaitoaan.

“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.” Ote osallistujan haastattelusta (Lähde: Kuuluvainen ym. 2023.)

Toimeksiantajien kokemukset

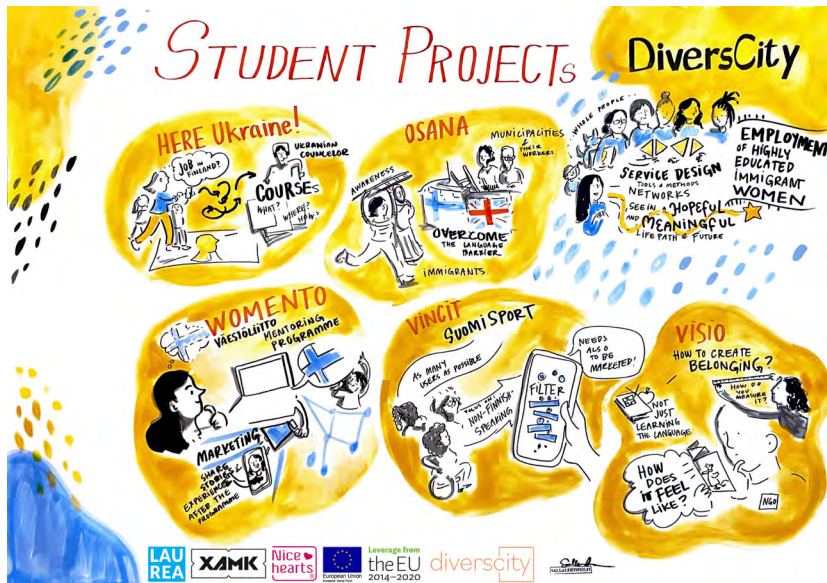
Toimeksiantajina hankkeessa oli 21 erilaista yritystä eri toimialoilta. Toimeksiantajien edustajia haastateltiin jokaisen koulutuksen päätyttyä, ja heille tehtiin kysely yhteistyöstä ja toimeksiantojen hyödyntämisestä. Suurin osa toimeksiantajista koki yhteistyön sujuneen hyvin koulutukseen osallistuneiden kanssa, ja toimeksiantajien edustajat kertoivat hyödyntävänsä kehitettyjä ratkaisuja toiminnassaan.

Toimeksiantajat kokivat toimeksiannon tulosten parantavan asiakasymmärrystään. Toimeksiantojen lopputuloksena syntyi ideoita uusiin palveluihin ja laajempaan palvelutarjontaan. Kertynyttä asiakasymmärrystä ja tietoa tullaan hyödyntämään palveluiden kehittämisessä ja markkinoinnissa. Markkinointiin saatiin toimeksiantojen kautta hyviä vinkkejä ja parannusehdotuksia. Hyödyllisiksi koettiin erityisesti maahanmuuttajia koskevien palveluiden kehittämiseen liittyvien toimeksiantojen tulokset. Toimeksiantaja sai paljon lisätietoa ja ymmärrystä maahanmuuttajista kohderyhmänä, sen tavoittamisesta ja uusista asiakasryhmistä. Toimeksiantajat pitivät toimeksiantojen lopputuloksia kovatasoisina ja kuvailivat osallistujien ammattitaidon näkyvän lopputuloksessa.

“Kun meidän asiakaskunta on monitaustaista, kyllä työntekijöidenkin pitää olla. Meidän kehitysstrategia on moninaisuuden suuntaan ja työ on aloitettu.” Ote toimeksiantajan haastattelusta (Kuuluvainen ym. 2023.)

Toimeksiantajana toimiminen toi yrityksille ymmärrystä ja oivalluksia moninaisesta työyhteisöstä. Kokemus herätti toimeksiantajia myös pohtimaan, tarvitaanko tietyissä työtehtävissä tai työyhteisöissä välttämättä sujuvaa suomen kielen osaamista vai onko se vain yleinen oletamus ja

tapa. Toimeksiantajien edustajien haastatteluista välittyivät positiiviset kokemukset monimuotoisuudesta ja se, että avoimuus uusille ja erilaisille näkökannoille voi rikastuttaa yritysten toimintaa ennennäkemättömällä tavalla.



Kuva 4. Loppuseminaarissa osallistujatiimit esittelivät kehittämissuunnitelmiaan. (Kuva: Salla Lehtipuu)

Lopuksi

DiversCity-hankkeen tärkeimpiä saavutuksia oli nähdä osallistujien voimaantuminen kurssin aikana. Ryhmästä sai vertaistukea ja kannustusta, mikä auttoi jokaista henkilökohtaisessa kasvussa. Ryhmässä toimiminen lisäsi rohkeutta oman itsensä ja osaamisensa ilmaisuun. Oli upeaa nähdä, miten osallistujat tsemppasivat ja ohjasivat toisiaan. Ryhmän ilmapiiri osallistujien ja kouluttajien kesken oli avoin ja keskustelevalta, erilaisista mielipiteistä voitiin keskustella ja pohtia asioita erilaisista näkökulmista.

Osallistujat olivat korkeasti koulutettuja, yleensä maisteritason tutkinnon tai kaksi suorittaneita naisia. Hanketiimi oppi paljon osallistujien kautta maahanmuuttajien kohtaamista työllistymisen haasteista ja huomasi, mikä valtava hyödyntämätön potentiaali Suomessa on työttömänä. Halukkuutta työhön ja yhteiskuntaan integroitumiseen on, mutta usein tarjolla on vain koulutusta vastaamatonta työtä tai työssä edellytetään suomen kielen sujuvaa osaamista. Toki sujuva suomen kielen taso on

työturvallisuusasia monella alalla, esimerkiksi hoitotyössä, mutta monella alalla on vain totuttu työskentelemään suomeksi edes miettimättä muita vaihtoehtoja. Monet osallistujat kouluttivat itseään jatkuvasti erilaisin kurssein, myös kielikurssein ja sertifikaatein, verkostoituivat aktiivisesti erilaisissa tilaisuuksissa ja ottivat osaa tapahtumiin. Yrityksen puutteesta työllistyminen ei siis ole kiinni.

Mitä siis olisi tehtävä, jotta maahanmuuttajat voisivat työllistyä? Ehkä yhteiskunnan asenteiden ja työelämän on myös kehityttävä monimuotoisempaan suuntaan. Puhutaan monimuotoisen työyhteisön eduista ja monimuotoisuuden edistämisestä, mutta ollaanko työyhteisöissä ja yrityksissä valmiita muuttamaan työskentelytapaa käytännössä monimuotoisuuden edistämiseksi. Esimerkiksi lisäämällä työkieleksi englanti suomen kielen rinnalle tai käyttämällä anonyymia rekrytointia hyödyksi voitaisiin oikeasti varmistua, että pätevin hakija valitaan kulttuuritaustasta ja kielitaidosta riippumatta.

LÄHTEET

Barona. 2023. Kansainvälinen työvoima ja tulevaisuus 2022. Baronan työnantajatutkimus kansainvälisestä työvoimasta Suomessa. Saatavissa: <https://barona.fi/barona/tiedotteet/baronan-tyonantajatutkimus-2022> [viitattu 16.10.2023].

Design council. 2019. Framework for Innovation. Saatavissa: <https://www.designcouncil.org.uk/our-work/skills-learning/tools-frameworks/framework-for-innovation-design-councils-evolved-double-diamond/> [viitattu 16.10.2023].

Larja, L. 2019. Maahanmuuttajanaiset työmarkkinoilla ja työmarkkinoiden ulkopuolella. Teoksessa: Kazi, V., Alitolppa-Niitamo, A. & Kaihovaara, A. (toim.) Kotoutumisen kokonaiskatsaus 2019: Tutkimus-artikkeleita kotoutumisesta. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. TEM oppaat ja muut julkaisut 2019:10, 28–42. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-487-7> [viitattu 16.10.2023].

Kuuluvainen, S. (toim.). 2023. Matkalla muotoilun osaajaksi – Kokemuksia maahanmuuttajanaisten palvelumuotoilukoulutuksesta. Saatavissa: [Matkalla muotoilun osaajaksi - Kokemuksia maahanmuuttajanaisten palvelumuotoilukoulutuksesta \(theseus.fi\)](#) [viitattu 16.10.2023].

Karjalainen, J. & Lappi, R. 2022. Työvoimapula-aloihin liittyvä yritys selvitys EteläSavon maakunnan alueella. Saatavissa: [Työvoimapula-aloihin liittyvä yritys selvitys Etelä-Savon maakunnan alueella \(esedu.fi\)](#) [viitattu 16.10.2023].