



Kulttuurikehän vision palvelumuotoilu

Tampereen kaupunki

31.8.2021

Tarjous / Pentagon Design

Tarjous on voimassa 30.9.2021 saakka

**PENTAGON
DESIGN**

Pentagon Design ehdottaa Tampereen kaupungille yhteistyötä läntisen keskustan kulttuurikehän kokonaisuuden kehittämiseksi palvelumuotoilun keinoin.

Sisällysluettelo

Tausta ja tavoitteet

Lähestymistapamme

Projektiehdotus

Kustannusarvio & Toimitusehdot

Pentagon Design kumppanina

Referenssit

Projektin taustaa

Tampereen kaupunki on kehittämässä Tammerkosen länsipuolelle sijoittuvaa keskusta-alueita vetovoimaiseksi ja omaleimaiseksi kaupunkialueeksi.

Tulevaisuuden visio läntisen keskustan kehittämisestä on laadittu vuonna 2020 osana Tampereen Viiden tähden keskusta –kehitysohjelmaa.

Läntisen keskustan kehittämisellä Tampereen kaupunki pyrkii mm. nostamaan alueen arvostusta, lisäämään asukkaiden ja asiakasvirtojen määrää sekä kasvattamaan liike-elämän mahdollisuuksia monipuolisesti.

Yhtenä tunnistetuista keskeisistä toimenpiteistä läntisen keskustan elävöittämiseksi on Kulttuurikehän kokonaisuuden ja vision luominen.

Kulttuurikehän keskeisiä tavoitteita:

- Nivoa alueen kulttuuri- ja vierailukohteet tunnistettavaksi ja houkuttavaksi kokonaisuudeksi
- Edistää läntisen keskustan elävöittämistä sekä profiloitumista luovana ja elämyksellisenä kulttuurin ja historian kaupunkialueena niin kaupunkilaisten kuin matkajienkin silmissä
- Lisätä alueen toimijoiden vetovoimaa ja tunnettuutta luomalla yhteinen, houkutteleva aluebrändi
- Edistää toimijoiden keskinäistä yhteistyötä ja synergiaa
- Tukea koko Tampereen profiloitumista entistä vahvemmin kulttuuri- ja tapahtumakaupunkina sekä vahvistaa kulttuurin roolia kaupungin kehittämisessä

Palvelumuotoiluprojektin tarkoitus

Palvelumuotoiluprojektin tarkoituksena on luoda Kulttuurikehän kokonaisuutta sekä siihen liittyviä osa-alueita kommunikoiva aineisto. Aineistossa kiteytetään Kulttuurikehän tulevaisuuden visio innostavalla tavalla sekä esitetään konkreettinen suunnitelma sen eri osa-alueiden jatkosuunnittelun ja toteutuksen tueksi.

Aineistoa tullaan käyttämään **tarkempaa suunnittelua ohjaavana ohjeistona, sisäisen ja ulkoisen markkinoinnin kehittämisen työkaluna sekä yhteistyön organisoimisen tukena.** Aineiston käyttäjiin lukeutuvat Kulttuurikehän toimijat, kaupunkitilan suunnittelijat sekä kaupungin viestintää ja markkinointia tekevät tahot. Tarkoituksena on luoda **yhteinen tahtotila ja näkemys Kulttuurikehän kokonaisuudesta,** jonka avulla voidaan brändätä koko läntisen keskustan aluetta.

Aineisto toteutetaan yhteiskehittämällä toimijoita ja sidosryhmiä tiiviisti osallistaen ja pitkäjänteiseen kehittämiseen sitouttaen. Sen tulee pohjautua kaupungin ja läntisen keskustan kehittämiselle asetettuihin tavoitteisiin, tunnistettujen toimijoiden tarpeisiin sekä kaupunkilaisten ja kaupungin sisäisten sidosryhmien esittämiin näkemyksiin.

Lopputuotoksen tulee sisältää ainakin seuraavat asiat:

- Kulttuurikehän viestinnällinen konsepti ja alustava Tampereen brändiin linkittyvä visuaalinen ilme
- Ehdotus Kulttuurikehän toimijoista, reitistä ja mahdollisista ulottuvuuksista
- Konseptitasoisia ideoita Kulttuurikehän kaupunkiympäristöön sijoitettavista tunniste-elementeistä
- Konseptitasoisia ideoita Kulttuurikehän digitaalisista ulottuvuuksista ja näkyvyydestä digitaalisissa kanavissa
- Ehdotus yhteistyö- ja toimintamallista sekä tiekartta organisoitumiselle

Palvelumuotoiluprojektin lopputuloksena tuotetaan Kulttuurikehän visiota sekä siihen liittyviä osa-alueita innostavasti ja konkreettisesti kommunikoiva aineisto.

Lähestymistapamme

Kulttuurikehän visiotyön onnistumiseksi näemme olennaisena, että palvelumuotoiluprojektin lähestymistapa on:

- **Käyttäjälähtöinen ja kokonaisvaltainen** – Projektissa huomioidaan eri sidosryhmien ja loppukäyttäjien näkökulmat, sekä tunnistetaan tarpeet ja motivaatiot Kulttuurikehän luomisen lähtökohdiksi.
- **Osallistava** – Projekti toteutetaan tiiviissä yhteistyössä asiakkaan ja toimijoiden kanssa, eri sidosryhmiä tarkoituksenmukaisesti eri vaiheissa osallistaen. Osallistamalla pyrimme myös luomaan omistajuutta sekä sitouttamaan eri sidosryhmiä Kulttuurikehän pitkäjänteiseen kehitykseen.
- **Tulevaisuusorientoitunut** – Kaupungin suunnittelun tulee olla kauaskantoisesti kestävä. Projektissa huomioidaan tulevaisuuden muutossuunnat, muuttuvat käyttäjätarpeet sekä kaupungin pitkäjänteiset strategiset tavoitteet.

**Ehdotamme
lähestymistapaa,
joka on
käyttäjälähtöinen,
kokonaisvaltainen
ja iteratiivinen.**

Suunnittelussa huomioidaan seuraavat kolme näkökulmaa kokonaisvaltaisen lähestymistavan varmistamiseksi:

Tamperelaisten ja vierailijoiden näkökulma

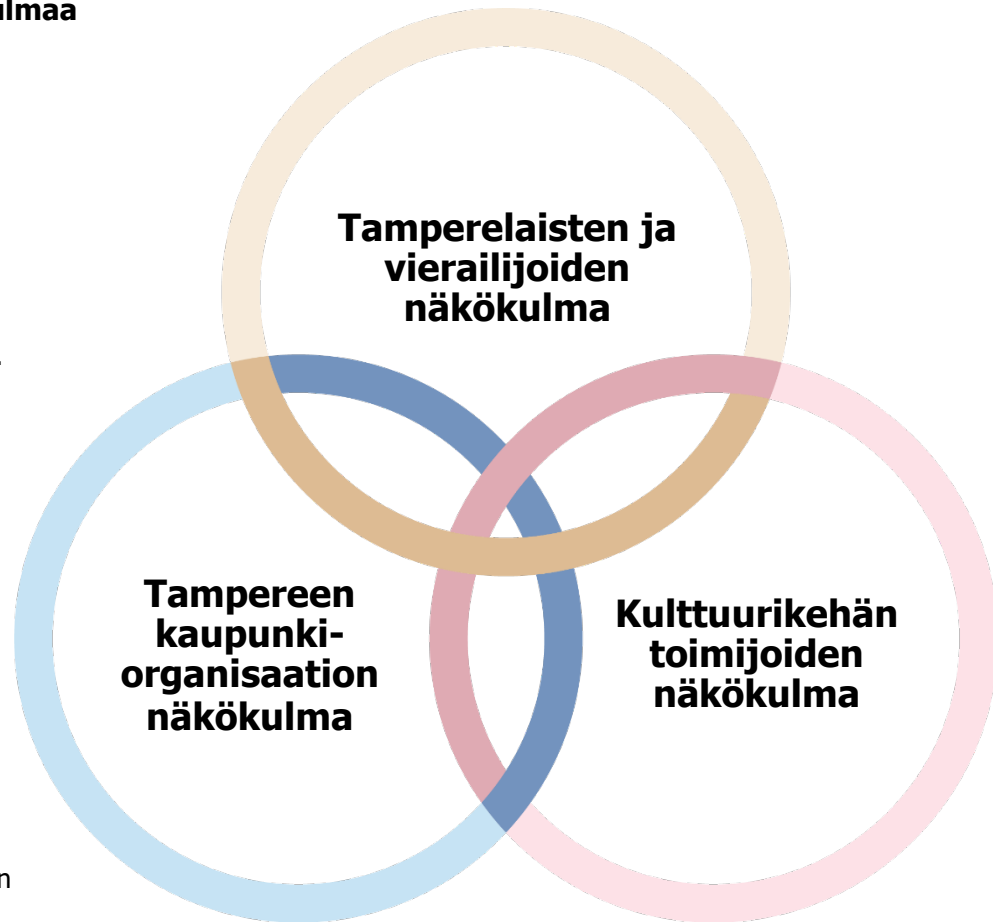
Kaupunkilaiset ja kaupungissa vierailevat ovat Kulttuurikehän loppukäyttäjiä ja toimijoiden asiakkaita, mistä syystä heidän näkökulmansa tulee huomioida konseptin kehittämisen yhtenä lähtökohtana. Projektissa hyödynnetään aiempaa tutkimustietoa sekä kerätään täydentävää tietoa tarpeista ja motiiveista tarkoituksenmukaisesti osallistaen. Lisäksi huomioidaan myös tulevaisuuden muutossuunnat ja tarpeiden mahdolliset muutokset.

Tampereen kaupunkiorganisaation näkökulma

Kaupungin näkökulmaan sisältyy kaupungin strategian ja eri hankkeiden asettamat lyhyt- ja pitkäjänteiset tavoitteet liittyen Kulttuurikehän, läntisen keskustan ja kaupungin kehittämiseen. Lisäksi projektissa keskeisessä roolissa on sisäisten tahojen, kuten kaupunkitilan suunnitteluun sekä matkailuun, brändiin ja viestintään liittyvien näkökulmien huomioiminen.

Kulttuurikehän toimijoiden näkökulma

Projektin yhtenä keskeisenä tavoitteena on Kulttuurikehän toimijoiden tunnistaminen, kokoaminen ja sitouttaminen pitkäjänteiseen kehittämistyöhön. Projekti toteutetaan tiiviissä yhteistyössä toimijoiden kanssa ja sen tulee pohjautua tunnistettuihin näkemyksiin ja tarpeisiin. Projektin aikana tuotetaan jaettu näkemys Kulttuurikehästä, johon toimijat voivat sitoutua.



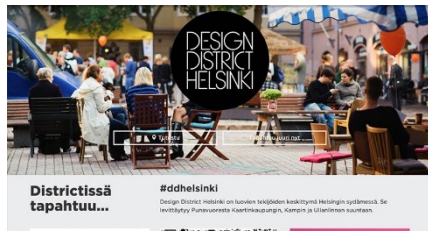
Tunnistettuja verrokiesimerkkejä

Design District Helsinki

Design District Helsinki pyrkii profiloimaan Helsingin ydinkeskustaa ja koko kaupunkia muotoiluosaamisen keskittymänä. Sen tavoitteena on koota yhteen ja markkinoida alueen muotoiluyrityksiä ja luovan alan toimijoita. Toimijat itse vastaavat organisoitumisesta, ja toimintaa suunnitellaan tiiviissä yhteistyössä matkailualan organisaatioiden kanssa.



Design Districtin logo näkyvänä tunnisteena ja kohteiden "laatuilemana"



Verkkosivut, jotka kokoavat toimijat ja alueen tapahtumat yhteen



Kaikki kohteet ja kävelyreitti on merkitty kartalle ja digitaalisella alustalla, jota päivitetään aktiivisesti ja jonka kautta kohdekohtaista tietoa on helppo löytää



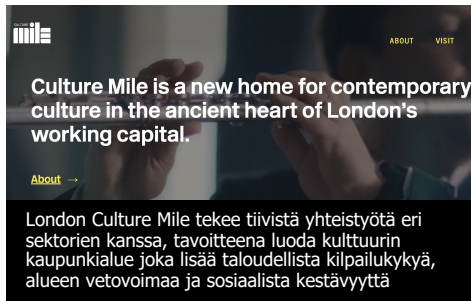
Toimijoiden ja matkailuorganisaatioiden järjestämät tapahtumat tärkeänä osana toimintaa

PENTAGON DESIGN

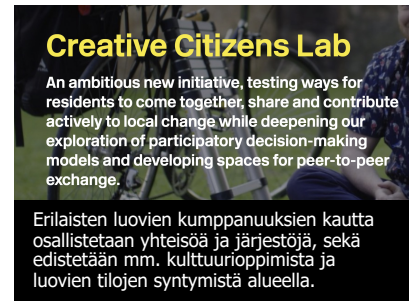
Kulttuurikehän vision palvelumuotoilu

London Culture Mile

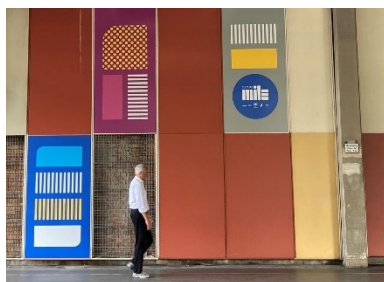
Lontoon Culture Mile on brändätty kokonaisuus, joka profioli ja elävöittää kaupunkialuetta sekä kokoaa yhteen kulttuuritoimijoita. Se myös osallistaa yhteisöä ja kaupunkilaisia sekä eri sektoreita aktiivisesti luovaan toimintaan, voimistaen näin alueen luovuutta alhaalta ylöspäin, kestäväällä tavalla. Toimintaan kuuluu erilaisia kumppanuuksia sekä esim. Citizen Living Lab –toimintaa.



London Culture Mile tekee tiivistä yhteistyötä eri sektorien kanssa, tavoitteena luoda kulttuurin kaupunkialue joka lisää taloudellista kilpailukykyä, alueen vetovoimaa ja sosiaalista kestävyttä



Erialaisten luovien kumppanuuksien kautta osallistetaan yhteisöä ja järjestöjä, sekä edistetään mm. kulttuurioppimista ja luovien tilojen syntymistä alueella.



Tunnistettavalla, ympäristössä näkyvällä visuaalisella brändillä parannetaan löydettävyyttä ja profiloidaan aluetta



Yhtenä tavoitteena on kiinnostavan ja käveltävän kaupunkitilan rakentaminen, jossa myös yhteisö osallistuu toiminnan ja tapahtumien luomiseen

Tunnistettuja verrokkiesimerkkejä

High Line NYC

High Line on usean kaupunginosan yhdistävä, korotetulle junaradalle rakennettu puisto, joka tunnetaan maailmanlaajuisesti vetovoimaisena vierailukohteena. Puiston ympärivuotista houkuttavuutta lisäävät myös erilaiset tapahtumat sekä säännöllisesti vaihtuvat ympäristötaideteokset. Kyseessä on myös aktiivinen yhteisö, jonka toimintaan kuuluu mm. opetustoiminta ja erilaiset kumppanuudet.



Aktiivinen, eri toimijoita kokoava yhteisö luotsaamassa monipuolista toimintaa



Kiinnostavaa ja viihtyisää julkista kaupunkitilaa



Kulttuuria ja yhteisöllisiä tapahtumia, jotka houkuttelevat vieraillemaan kaikkina vuodenaikoina



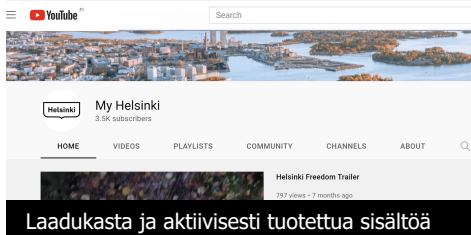
Säännöllisesti vaihtuvaa taidetta

**PENTAGON
DESIGN**

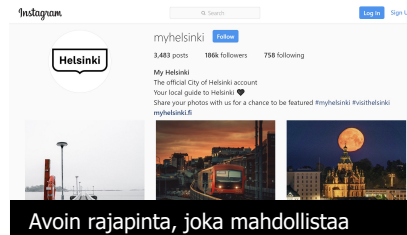
Kulttuurikehän vision palvelumuotoilu

#MyHelsinki

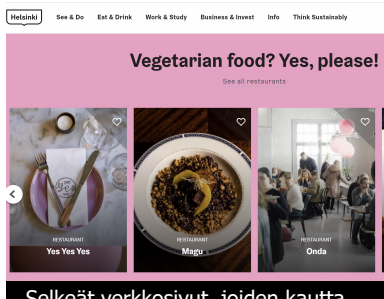
MyHelsinki on monikanavainen kokonaisuus, jonka hallinnoimisesta vastaa Helsingin kaupunkiorganisaation markkinointiosasto. Se luo aktiivisesti sisältöä eri kanavissa, sekä valjastaa myös kaupunkilaiset sisällöntuottajiksi. Sisällöllä pyritään nostamaan esiin toimijoita, lisäämään kaupungin houkuttavuutta kansainvälisesti sekä profiloimaan Helsinkiä brändin arvojen mukaisesti.



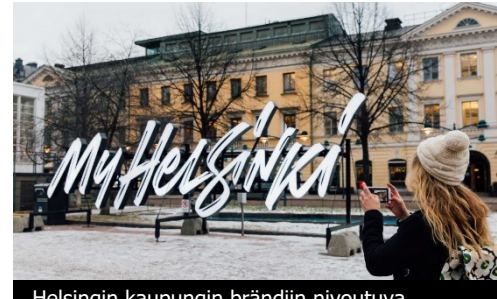
Laadukasta ja aktiivisesti tuotettua sisältöä eri kanavissa, jotka tavoittavat eri kaupunkilais- ja vierailijaryhmät



Vaivoin rajapinta, joka mahdollistaa kaupunkilaisten oman sisällön tuottamisen ja vertaisarvioinnin



Selkeät verkkosivut, joiden kautta nostetaan esiin teemoittain eri yrityksiä ja toimijoita



Helsingin kaupungin brändiin nivoutuva kokonaisuus, joka näkyy myös kaupunkiympäristössä tunnistettavasti

Projektin lopputuloksena tuotetaan Kulttuurikehän kokonaisuutta kommunikoiva aineisto. Aineisto kootaan yhteen Kulttuurikehän visiokäsikirjaksi.

Aineiston tarkoituksena on:

- Kiteyttää ja kommunikoida visuaalisesti ja inspiroivasti eri sidosryhmien yhteinen näkemys Kulttuurikehästä
- Antaa suunta ja asettaa konkreettiset periaatteet konseptin eri osa-alueiden jatkosuunnittelulle
- Sitouttaa toimijoita sekä toimia tukena yhteistyön organisoimisessa

Kulttuurikehän visiokäsikirja sisältää ainakin seuraavat asiat (*sisällöt tarkentuvat projektin aikana):

- Kulttuurikehän alustava visuaalinen brändi
- Alustava viestinnällinen konsepti sekä hahmotelma viestinnän keinoista ja kanavista
- Ylätason periaatteet ja soveltamisen esimerkkejä fyysisen kaupunkiympäristön elementeistä (ml. opasteet, tunniste-elementit)
- Ylätason konseptiaihioita digitaalisista ratkaisuista
- Alustava tiekartta, tunnistetut osa-aluekohtaiset toimenpiteet sekä ehdotus organisoitumisen mallista

Ehdotus organisoitumisesta projektin aikana

- **Projektin ydinryhmä:** Ydinryhmä koostuu asiakkaan määrittelemistä tahoista, joiden kanssa yhteiskehittäminen ja vuorovaikutus on tiivistä ja säännöllistä koko projektin ajan. Ydinryhmään kuuluvat kehittämisspäällikkö Jaakko Laurila, hankekehityspäällikkö Mikko Siitonen, Tampereen taidemuseon johtaja Taina Myllyharju, kirjastopalvelujohtaja Niina Salmenkangas, Vapriikin viestintäsuunnittelija Tähti-Talvikki Poikajärvi sekä Kulttuuritalo Laikun tuottaja Aliisa Piirla.
- **Laajennettu projektiryhmä:** Laajennettu projektiryhmä koostuu laajemmasta määrästä kaupungin sisäisiä tahoja, sidosryhmien edustajia ja Kulttuurikehän visioaineiston käyttäjiä. Laajennettua projektiryhmää osallistetaan ja sitoutetaan työpajoissa projektin eri vaiheissa, sekä mahdollistetaan keskustelu virtuaalisen alustan kautta. Laajennettuun projektiryhmään kuuluu edustajia kaupunkisuunnittelusta (~5 hlö), kulttuurikohteista (~15 hlö), kaupunkimarkkinoinnista ja kaupunkitapahtumista (~5 hlö) sekä tietohallinnosta (~2 hlö).
- **Teemoitettujen osa-alueiden työryhmät:** Projektin laajuudesta johtuen ehdotamme, että kokonaisuuteen liittyviä tunnistettuja osa-alueita kehitetään ketterästi tiiviissä teemallisissa työryhmissä. Alustavasti ehdotamme, että teemoja ja työryhmiä olisi kolme: fyysisen kaupunkiympäristön ja elementtien kehittäminen, brändi ja viestintä, sekä digitaaliset ratkaisut. Pentagon Design ja asiakas nimittävät teemat ja työryhmät projektin alkaessa. Työryhmien jäsenet koostuvat nimetyistä laajennetun projektiryhmän edustajista, ja tarvittaessa ulkopuolisista asiantuntijoista (yht. n. 5-7 hlö / työryhmä). Osa-alueita sovitetaan yhteen kokonaisuutena läpi projektin.
- **Muita osallistettavia tahoja:** Edellä mainittujen sidosryhmien lisäksi osallistetaan valituissa kohdissa pistemäisesti ja tarkoituksenmukaisesti muita tahoja ja sidosryhmiä, kuten kaupunkilaisia, kaupungin edustajia sekä alueen muita toimijoita.

Vuorovaikutuksen tapa ja kanavat

Ehdotamme projektin ydinryhmän kommunikoinnin kanavaksi Teams-alustaa.

Yhteistyö ja tapaamiset

Ehdotamme tapaamisiin ensisijaisesti Teams-videopuheluita. Kick off –tilaisuuden ja sovittujen työpajojen osalta ehdotamme laajennetun projektiryhmän tapaamista Tampereella asiakkaan järjestämissä tiloissa koronatilanteen salliessa. Myös haastattelut voidaan toteuttaa Tampereella mahdollisuuksien mukaan.

Työpajat ja yhteiskehittäminen

Etänä toteutettavissa työpajoissa keskustelun alustaksi ehdotamme Teamsia. Virtuaaliseen yhteisideointiin ja työpajojen tehtävien ja aineistojen työstämisen pohjaksi ehdotamme Miro-alustan hyödyntämistä. Koronatilanteen ja suositusten salliessa ehdotamme lisäksi, että osa työpajoista järjestetään Tampereella asiakkaan järjestämissä tiloissa. Aineistojen jakamiseen, kommentoimiseen ja kyselyjen toteuttamiseen laajennetun projektiryhmän sisäisesti ehdotamme yhteistä Teams-kanavaa tai vastaavaa.

Alustava työsuunnitelma

	Vaihe 1: Tutkimus ja analyysi	Vaihe 2: Alustavan vision yhteisideointi & kiteyttäminen	Vaihe 3: Konseptin yhteiskehittäminen	Vaihe 4: Alustavan konseptin validointi	Vaihe 5: Konseptiaineiston viimeistely ja esittely
FOKUS	Selvitystyö ja analyysi sekä projektisuunnitelman tarkentaminen	Kulttuurikehän alustavan vision yhteiskehittäminen sekä yhteisen suunnan määrittely	Kulttuurikehän konseptin ja teemoitettujen osa-alueiden yhteiskehittäminen	Alustavan aineistokokonaisuuden kommentointi ja validointi, visiökäsikirjan työstäminen	Kulttuurikehän valmiiden aineistojen viimeistely, esittely ja jalkauttaminen toimintaan
ETENEMINEN JA MENETELMÄT	<ul style="list-style-type: none"> Lähtöaineistoon perehtyminen, kevyt trendi- ja benchmarking-analyysi Kick off -tapaaminen ja kohdekierrros Kulttuurikehän alueella laajennetun projektiryhmän kanssa* Sidosryhmien edustajien ryhmähaastattelut teemoittain.* n. 3kpl, toteutus puhelimitse tai paikan päällä Täydentävä kysely toimijoille, toteutus kommentointina virtuaalisella alustalla Teemoitettujen osa-alueiden tunnistaminen (3-4kpl, esim. kaupunkiympäristö, brändi ja viestintä, digitaaliset ratkaisut) sekä työryhmien nimeäminen 	<ul style="list-style-type: none"> Työpaja 1 laajennetun projektiryhmän kanssa*: Kulttuurikehän vision ja tavoitellun käyttäjäkokemuksen rakentaminen alustavien käyttäjäprofiilien ja käyttötapauksen pohjalta. Kulttuurikehän alustavan yhteisen vision luominen yhteiskehittämisen pohjalta: Alustava arvolupaus, tavoitteet, ydinviestit ja käyttäjäkokemus Visiotyöpajan tulosten sekä Kulttuurikehän alustavan yhteisen vision kommentointi virtuaalisella alustalla laajennetun projektiryhmän toimesta Projektin ydinryhmän palaverieja sovitusi** 	<ul style="list-style-type: none"> Teemoitettujen minityöpajat tunnistettujen osa-alueiden mukaan** (työpajoja yhteensä 3-6kpl, 1-2kpl / osa-alue) Työpaja 2 laajennetun projektiryhmän kanssa**: Kulttuurikehän toimijoiden, reitin ja vyödykkeiden luonnostelu Kulttuurikehän visio-käsikirjan rungon luonnostelu Kulttuurikehän osa-alueiden jatkokehitys ja suunnittelu yhdessä työryhmien kanssa, rajattu kommentointi virtuaalialustalla Projektin ydinryhmän palaverieja sovitusi** 	<ul style="list-style-type: none"> Työpaja 3 laajennetun projektiryhmän kanssa*: Kulttuurikehän visiökäsikirjan luonnoksen esittely, tiekartan yhteistyöstäminen Visiökäsikirjan jatkotyöstö Kulttuurikehän alustavien aineistojen kommentointi virtuaalisella alustalla laajennetun projektiryhmän toimesta (1 kommenttikierros) Täydentävä verkkokysely kaupunkilaisille, Kulttuurikehän vision esittely ja kommentointi Optio: Pop up –työpaja kaupunkilaisille Tampereella 	<ul style="list-style-type: none"> Aineiston viimeistely ja muutokset kommenttien pohjalta Viimeistellyn aineiston validointi projektin ydinryhmällä Valmiin aineiston esittely laajennetulle projektiryhmälle** Optio: Jalkauttamisen työpajat työryhmille**: Miten sovellan aineistoa omassa työssäni?
TULOS	<ul style="list-style-type: none"> Tarkennetut yhteiset tavoitteet, suunta ja etenemisen askeleet Analyysi sidosryhmien tarpeista Kulttuurikehän alustavat käyttäjäprofiilit ja käyttötapaukset vision palvelumuotoilu- ja käyttäjäkokemuksen ymmärryksen pohjalta 	<ul style="list-style-type: none"> Tarkennetut käyttäjäprofiilit sekä käyttötapaukset Kulttuurikehän alustava visio: Alustava arvolupaus, tavoitteet, ydinviestit ja käyttäjäkokemus 	<ul style="list-style-type: none"> Kulttuurikehän alustavat toimijat, reitti ja vyöhykkeet Luonnokset ylätasoisista periaatteista ja soveltamisen esimerkeistä osa-alueittain: kaupunkiympäristö, brändi ja viestintä, digitaaliset ratkaisut Visiökäsikirjan runkoluonnos 	<ul style="list-style-type: none"> Kommentit aineiston viimeistelyä varten: Kommentit kulttuurikehän käsikirjan ja osa-alueiden sisältöjen luonnoksiin sekä tiekarttaan Alustava tiekartta, ehdotus organisoitumisen mallista 	<ul style="list-style-type: none"> Valmis Kulttuurikehän visiökäsikirja sekä muu sitä tukeva aineisto

* Tapaamisen toteutus ensisijaisesti Tampereella

** Tapaamisen toteutus ensisijaisesti virtuaalisesti

Vaihe 1, Tutkimus ja analyysi

Laajuus: 14 pv à 850e+alv, yht 11 900e

Konseptin luomisen pohjaksi tunnistetaan tarpeita, mahdollisuuksia ja vision luomisen lähtökohtia, sekä kootaan kokonaisvaltainen ymmärrys alueen hankkeista ja toimijoista

Tutkimusvaiheen tarkoituksena on kerryttää ja kiteyttää ymmärrystä Kulttuurikehän lähtökohdista sekä sen kehittämiseen liittyvistä näkemyksistä ja tarpeista eri sidosryhmien näkökulmista. Vaiheen aikana PD tutustuu asiakkaan tarjoamaan lähtöaineistoon sekä täydentää tietoa eri menetelmin kerättyllä käyttäjäymmärryksellä. Ymmärryksen pohjalta kiteytetään alustavat käyttäjäprofiilit ja käyttötapaukset jatkosuunnittelun tueksi. Lisäksi kevyen tulevaisuuden trendien kartoittamisen sekä luodun benchmarking-aineiston pohjalta pyritään kirittämään ajattelua sekä asetetaan kunnianhimoinen, jaettu tavoitetaso Kulttuurikehälle projektiryhmän keskuudessa.

Löydösten ja vuorovaikutuksen pohjalta vaiheen aikana tarkennetaan projektisuunnitelmaan liittyviä tarpeita sekä asetetaan yhteiset suuntaviivat Kulttuurikehän vision kehittämiseksi ja projektin konkreettiselle etenemiselle.

TULOS

- Tarkennetut yhteiset tavoitteet ja etenemisen askeleet.
- Kiteytetty ymmärrys ja analyysi eri sidosryhmien tarpeista ja toiveista sekä käyttäjien motivaatioista liittyen Kulttuurikehään.
- Ymmärrys Kulttuurikehään liittyvien hankkeiden ja toimijoiden kokonaisuudesta, kaupungin strategisista tavoitteista sekä Tampereen kaupunkikehitykseen vaikuttavista tulevaisuuden kehityssuunnista.
- Kulttuurikehän alustavat käyttäjäprofiilit ja käyttötapaukset, jotka kiteytetään kerätyn ymmärryksen pohjalta jatkotyöstön tueksi.

Työn sisältö lyhyesti

- **Lähtöaineistoon perehtyminen**, kevyt trendi- ja benchmarking-analyysi
- **Kick off -tapaaminen ja kohdekierros** Kulttuurikehän alueella laajennetun projektiryhmän kanssa*. Kick off-tapaamisen aineiston valmistelu
- **Sidosryhmien edustajien ryhmähaastattelut teemoittain**.* n. 3kpl, toteutus puhelimitse tai paikan päällä. Yhden haastattelun kesto n. 1h
- **Täydentävä kysely toimijoille**, toteutus kommentointina virtuaalisella alustalla. Kartoitetaan lähtötietoja projektin lähtökohdiksi
- **Teemoitettujen osa-alueiden tunnistaminen** (3-4kpl, esim. kaupunkiympäristö, brändi ja viestintä, digitaaliset ratkaisut) sekä työryhmien nimeäminen

* *Tapaamisen toteutus ensisijaisesti Tampereella*

** *Tapaamisen toteutus ensisijaisesti virtuaalisesti*

Vaihe 2, Alustavan vision yhteisideointi ja kiteyttäminen

Laajuus: 8 pv à 850e+alv, yht. 6800 e+alv

Kiteytetään yhteiskehittämisen pohjalta jaetut tavoitteet sekä Kulttuurikehän alustava viestinnällinen visio

Pidetään laajennetulle työryhmälle yhteinen visiotyöpaja. Työpajassa esitellään tutkimusvaiheen ja analyysin tulokset, rikastetaan ja täydennetään alustavasti tunnistettuja käyttäjäprofiileja ja käyttötapauksia, sekä kiteytetään Kulttuurikehän yhteiset tavoitteet ja alustava viestinnällinen visio näiden pohjalta: Alustava arvolupaus, tavoitteet, ydinviestit ja käyttäjäkokemus.

Visiotyöpajan tuloksia sekä sen pohjalta kiteytettyä Kulttuurikehän kehittämisen suuntaa voi kommentoida myös virtuaalisen alustan kautta.

Työn sisältö lyhyesti

- **Työpaja 1 laajennetun projektiryhmän kanssa***: Kulttuurikehän alustavan vision ja tavoitellun käyttäjäkokemuksen rakentaminen tunnistettujen käyttäjäprofiilien ja käyttötapausten pohjalta. Työpajan kesto n. 3-4h
- **Kulttuurikehän alustavan yhteisen vision kiteyttäminen yhteiskehittämisen pohjalta**: Alustava arvolupaus, tavoitteet, ydinviestit ja käyttäjäkokemus
- **Visiotyöpajan tulosten sekä Kulttuurikehän alustavan yhteisen vision kommentointi** virtuaalisella alustalla laajennetun projektiryhmän toimesta
- **Projektin ydinryhmän palaverieja sovitusti****

** Tapaamisen toteutus ensisijaisesti Tampereella*

*** Tapaamisen toteutus ensisijaisesti virtuaalisesti*

TULOS

- Tarkennetut käyttäjäprofiilit sekä käyttötapaukset
- Kulttuurikehän alustava viestinnällinen visio: Alustava arvolupaus, tavoitteet, ydinviestit ja tavoiteltava käyttäjäkokemus

Vaihe 3, Konseptin yhteiskehittäminen

Laajuus: 18 pv à 850e+alv, yht. 15 300e+alv

Kulttuurikehän kokonaiskonseptin sekä siihen liittyvien, tunnistettujen osa-alueiden yhteiskehittäminen

Vaiheessa 3 lähdetään konseptoimaan ja suunnittelemaan Kulttuurikehän kokonaisuutta vaiheessa 1 kiteytetyn ymmärryksen sekä vaiheessa 2 tuotetun visioaineiston pohjalta. Laajennetun projektiryhmän kanssa pidetään työpaja, jossa yhteisideoidaan ja kehitetään Kulttuurikehän visio- ja toimijakokonaisuutta sekä reittiä ja mahdollisia vyöhykkeitä.

Konseptin osa-alueita kehitetään ketterästi ja tiiviisti nimetyissä työryhmissä virtuaalisesti toteutettavissa minityöpajoissa (1-2kpl / osa-alue). Alustavasti tunnistetut osa-alueet ovat: 1) brändi, viestintä ja markkinointi; 2) kaupunkitila ja fyysiset elementit sekä 3) digitaaliset ratkaisut. Osa-alueiden suunnittelua sovitetaan kokonaisuuteen peilaten.

Kulttuurikehän visiokäsikirjasta luodaan ensimmäinen, otsikkotasoinen runkoluonnos, jonka kommentointi mahdollistetaan ydinryhmän kesken.

TULOS

- Kulttuurikehän alustavat toimijat, reitti ja vyöhykkeet
- Luonnokset ylätasoisista periaatteista ja soveltamisen esimerkeistä osa-alueittain: kaupunkiympäristö, brändi ja viestintä, digitaaliset ratkaisut
- Visiokäsikirjan otsikkotasoinen runkoluonnos
Kulttuurikehän vision palvelumuotoilu

Työn sisältö lyhyesti

- **Teemoitetut minityöpajat tunnistettujen osa-alueiden mukaan**** (työpajoja yhteensä 3-6kpl, 1-2kpl / osa-alue, yhden työpajan kesto n. 1,5-2h) nimettyjen työryhmien kanssa
- **Työpaja 2 laajennetun projektiryhmän kanssa****: Kulttuurikehän toimijoiden, reitin ja vyödykkeiden luonnostelu. Työpajan kesto n. 2,5-3h
- **Kulttuurikehän visiokäsikirjan rungon luonnostelu**
- **Kulttuurikehän osa-alueiden jatkokehitys ja suunnittelu yhdessä työryhmien kanssa, rajattu kommentointi virtuaalialustalla**
- **Projektin ydinryhmän palaverieja sovitusti****

** Tapaamisen toteutus ensisijaisesti Tampereella*

*** Tapaamisen toteutus ensisijaisesti virtuaalisesti*

Vaihe 4, Alustavan konseptin validointi

Laajuus: 8 pv à 850e+alv, yht. 6800 e+alv
Optioista sovitaan erikseen

Tuotetaan Kulttuurikehän visiota kommunikoivan aineiston luonnosversiot sekä mahdollistetaan niiden laaja kommentointi sisäisesti ja kaupunkilaisten keskuudessa

Validoidaan luonnosaineisto projektin ydinryhmällä.

Osallistetaan kaupunkilaisia Kulttuurikehän vision kehittämiseen luonnosaineiston pohjalta: mahdollistetaan kommentointi verkkokyselyn kautta sekä mahdollisessa pop up –työpajassa asiakkaan järjestämissä tiloissa (*optio*). Täydennetään aineistoa tulosten pohjalta.

Pidetään työpaja laajennetun projektiryhmän kanssa, jossa luonnosaineisto esitellään. Yhteistyötetään aineistoa sekä tiekarttaa yhdessä osallistujien kanssa. Mahdollistetaan kommenttien pohjalta muokatun aineiston laaja kommentointi virtuaalisella alustalla.

Työn sisältö lyhyesti

- **Työpaja 3 laajennetun projektiryhmän kanssa***: Kulttuurikehän visiokäsikirjan luonnoksen esittely, tiekartan yhteistyöstäminen. Työpajan kesto n. 3-4h
- **Visiokäsikirjan jatkotyö**
- **Kulttuurikehän alustavien aineistojen kommentointi** virtuaalisella alustalla laajennetun projektiryhmän toimesta (1 kommenttikierros)
- **Täydentävä verkkokysely kaupunkilaisille**, Kulttuurikehän vision esittely ja kommentointi. *Huom! Asiakas vastaa kyselyn markkinoinnista ja osallistujien rekrytoinnista*
- **Optio: Pop up –työpaja kaupunkilaisille Tampereella**. Työpajan kesto n. 3-4h. *Huom! Asiakas vastaa tilajärjestelyistä, työpajan markkinoinnista ja osallistujien rekrytoinnista*
- **Projektin ydinryhmän palaverieja sovitusti****

** Tapaamisen toteutus ensisijaisesti Tampereella*

*** Tapaamisen toteutus ensisijaisesti virtuaalisesti*

TULOS

- Kommentit aineiston viimeistelyä varten: Kommentit Kulttuurikehän kokonaisuuteen, visiokäsikirjaan ja osa-alueiden sisältöjen luonnoksiin (sisäiset ja kaupunkilaisten kommentit)
- Alustava tiekartta, ehdotus organisoitumisen mallista

Vaihe 5, Konseptiaineiston viimeistely ja esittely

Laajuus: 6 pv à 850e+alv, yht. 5100e+alv
Optioista sovitaan erikseen

Kommenttien pohjalta valmiin aineiston viimeistely ja esittely, sekä mahdollinen jalkauttamisen tuki

Tehdään muutokset ja viimeistellään aineisto, ml. Kulttuurikehän visiokäsikirja. Esitellään aineisto projektin ydinryhmälle sekä erikseen laajemmalle projektiryhmälle. Ladataan aineisto virtuaaliselle alustalle kaikkien tutustuttavaksi sekä tuetaan käyttöönotossa sovituksi.

Työn sisältö lyhyesti

- **Aineiston viimeistely ja muutokset** kommenttien pohjalta
- **Viimeistellyn aineiston validointi** projektin ydinryhmällä
- **Valmiin aineiston esittely ydinryhmälle****
- **Valmiin aineiston esittely laajennetulle projektiryhmälle****
- **Optio: Jalkauttamisen työpajat työryhmille****: Miten sovellan aineistoa omassa työssäni? Työpajat teemoittain yht. n. 3kpl, yhden työpajan kesto n. 1,5-2h.

** Tapaamisen toteutus ensisijaisesti Tampereella*

*** Tapaamisen toteutus ensisijaisesti virtuaalisesti*

TULOS

- **Valmis Kulttuurikehän visiokäsikirja sekä muu sitä tukeva aineisto.** Aineisto pitää sisällään ainakin seuraavat asiat: Kulttuurikehän kokonaiskonseptin; ehdotuksen Kulttuurikehän toimijoista, reitistä ja vyöhykkeistä; Viestinnällinen konsepti ja alustava visuaalinen brändi viestinnän ja markkinoinnin suunnittelun ja brändin jatkokehityksen tueksi; konseptin osa-alueiden jatkosuunnittelua ohjaavat periaatteet ja ylätasoiset soveltamisen esimerkit; ehdotus organisoitumisen mallista ja tiekartasta sekä toimenpiteistä Kulttuurikehän jatkokehitykseen

Hinta-arvio, arviossa noudatetaan Tampereen palvelumuotoilun puitesopimusta

Vaihe	Vaiheen sisältö	Vaiheen lopputuotokset	Hinta
VAIHE 1	Tutkimus ja analyysi	<ul style="list-style-type: none">Tarkennetut yhteiset tavoitteet ja etenemisen askeleet.Kiteytetty ymmärrys ja analyysi eri sidosryhmien tarpeista, hankkeiden ja toimijoiden kokonaisuudesta sekä vaikuttavista tulevaisuuden kehityssuunnistaAlustavat käyttäjäprofiilit ja käyttötapaukset	11 900€ + Alv. 24%
VAIHE 2	Alustavan vision yhteisideointi ja kiteyttäminen	<ul style="list-style-type: none">Tarkennetut käyttäjäprofiilit sekä käyttötapauksetKulttuurikehän alustava viestinnällinen visio: Alustava arvolupaus, tavoitteet, ydinviestit ja tavoiteltava käyttäjäkokemus	6 800€ + Alv. 24%
VAIHE 3	Konseptin yhteiskehittäminen	<ul style="list-style-type: none">Kulttuurikehän alustavat toimijat, reitti ja vyöhykkeetLuonnokset ylätasoisista periaatteista ja soveltamisen esimerkeistä osa-alueittain: kaupunkiympäristö, brändi ja viestintä, digitaaliset ratkaisut (alustavat)Visiökäsikirjan otsikkotasoinen runkoluonnos	15 300 € + Alv. 24%
VAIHE 4	Alustavan konseptin validointi	<ul style="list-style-type: none">Kommentit aineiston viimeistelyä varten: Kommentit Kulttuurikehän kokonaisuuteen, visiökäsikirjaan ja osa-alueiden sisältöjen luonnoksiin (sisäiset ja kaupunkilaisten kommentit)Alustava tiekartta ja ehdotus organisoitumisen mallista	6 800 € + Alv. 24%
VAIHE 5	Konseptiaihion viimeistely ja esittely	<ul style="list-style-type: none">Valmis Kulttuurikehän visiökäsikirja sekä muu sitä tukeva ja kommunikoiva aineisto	5 100 € + Alv. 24%
Yhteensä			45 900 € + Alv. 24%

Tiimin esittely

Ehdotamme tiimiin avainhenkilöksi seuraavia henkilöitä.

Tiimillä on monipuolinen kaupunkisuunnittelun, palvelumuotoilun, brändin kehittämisen, viestinnän ja vuorovaikutuksen osaaminen.



Virva Haltsonen
Senior Strategist
M.Sc. (Econ)/IDBM
Rooli projektissa:
Projektipäällikkö, palvelumuotoilu
ja konseptisuunnittelu



Linda Vanni
Designer
Services, Concepts & Interiors, MA,
SIO
Rooli projektissa:
Palvelumuotoilu, konseptisuunnittelu,
yhteissuunnittelu



Laura Hieto
Designer
Services & Digital Concepts, BA
Rooli projektissa:
Digitaalinen suunnittelu,
palvelumuotoilu, yhteissuunnittelu



Katri Stolt
Senior Designer
Graphics & Concepts
Rooli projektissa:
Graafinen suunnittelu,
viestinnän konseptin ja brändin
suunnittelu

Helsingin yön vision yhteiskehittäminen Helsingin kaupunkiorganisaatiossa

Helsinki elää 24 tuntia vuorokaudessa. Helsingin yö on turvallinen, omintakeinen ja pitää sisällään valtavasti luovaa potentiaalia. Omaleimainen yö palvelee kaupungin vetovoimaisuutta. Yön elävöittäminen lisää turvallisuutta ja tekee kaupungista asukkaidensa näköisen ja kiinnostavan niin kaupunkilaisille kuin vierailijoille. - Salla Vallius/Helsingin yöluotsi

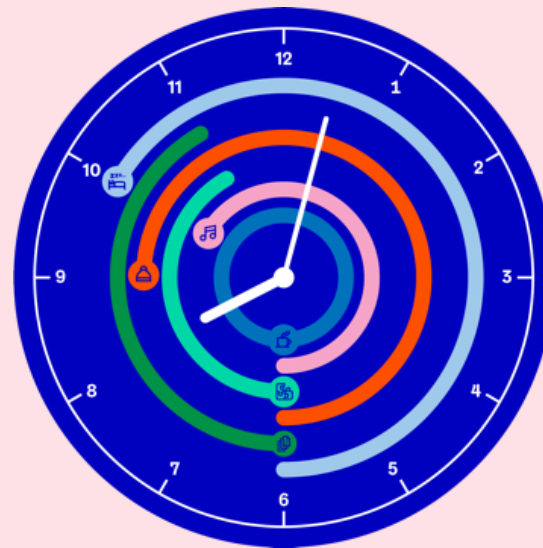
Helsinki oli tunnistanut, että yössä on paljon hyödyntämätöntä potentiaalia. Teemana se läpileikkaa kaupunkiorganisaatiossa toimialoja, palveluita ja hyvin erilaista toimintaa sekä kaupungin että yön mahdollistavien tahojen toimesta – toimivaan yöhön liittyy paljon viranomaistahoja, palveluntuottajia ja kumppaneita. Lähtökohtana oli ajatus, että systemaattisempi ja jäsennellympi lähestymistapa yön kehittämisessä selkeyttää rooleja ja yhteistyötä ja tuo vaikuttavuutta kaikkeen yöhön liittyvään toimintaan.

Prosessissa osallistettiin sekä kaupunkilaisia että kaupunkiorganisaation eri toimijoita, joiden toimenkuva sivuaa yötä eri tavoilla. Kumppaniverkoston näkemyksiä oli kartoitettu yöluotsin toimesta laajasti. Yhtenä tavoitteena oli yhteistyöverkoston tunnistaminen ja yhteisen tavoitteen kirkastaminen sekä sitoutuminen yhteistyöhön jatkossa.

Projektissa luotiin erilaiset kaupunkilaiset huomioivan kvalitatiivisen tutkimuksen pohjalta kaupunkilaisprofiilit yöhön liittyen, toimijoiden kanssa yhteiskehitetty tavoitevisio sekä alustavat toimenpiteet tulevien vuosien kehittämisen painopisteiksi.

Asiantuntijan rooli projektissa (Virva Haltsonen): projektipäällikkö, strategi.

PENTAGON DESIGN Kulttuurikehän vision palvelumuotoilu



Helsingin yön tahtotila

- 1 Kasvattaa Helsingin vetovoimaa ja elämyksellisyyttä**
Helsingin omaleimainen yö palvelee kaupungin vetovoimaisuutta ja tarjoaa uuden kulman tunteiden herättämisen tueksi.
- 2 Lisää monimuotoisuutta ja saavutettavuutta**
Yön toimintojen ja palveluiden monimuotoisuus ja saavutettavuus palvelevat kaikenlaisia kaupunkilaisia.
- 3 Parantaa prosesseja ja lisää turvallisuutta**
Toimivat prosessit mahdollistavat elävän kaupungin myös yöaikaan ja lisäävät sitä kautta turvallisuuden tunnetta.

Helsinki

Kohti kaupunkilaislähtöisempiä katutyömaita – Työmaiden tulevaisuuden käyttäjäkokemuksen konseptointi ja käsikirjan luominen

Maailman toimivimman kaupungin strategian mukaisesti myös katutyömaiden tulee osana jokapäiväistä kaupunkiympäristöä olla toimivia, viihtyisiä ja turvallisia kaikille käyttäjille. Osana pormestarin laajaa katutöiden haittojen vähentämishanketta olimme mukana kehittämässä selvitykseen ja monialaiseen yhteiskehittelyyn pohjautuen paremman kaupunkilaiskokemuksen mahdollistavia työmaita.

Projekti toteutettiin kaupunkilaisia, monialaisia asiantuntijoita sekä työmaiden eri osapuolia ja sidosryhmiä osallistaen. Kattavan selvitystyön pohjalta tunnistimme keskeisimmät kohderyhmät ja kehittämisen osa-alueet.

Kaupunkilaisille toteutetun verkkokyselyn yli 1300 vastauksen ja 2000 kehitysehdotuksen pohjalta yhteiskehitimme 25 konkreettista ideaa ja konseptia, joista osaa jatkokehitimme ja pilotoimme kaupunkilaisten keskuudessa katutyömaaympäristössä. Konsepteilla pyritään mm. parantamaan työmaiden aikaista viestintää ja opastusta sekä luomaan työmaaympäristöistä viihtyisämpiä, selkeämpiä ja turvallisempia eri käyttäjäryhmien näkökulmista.

Työn tuloksena kiteytyi työmaan eri osapuolia opastava käsikirja, joka tarjoaa kattavan keinovalikoiman kaupunkilaislähtöisen työmaakokemuksen luomiseksi. Käsikirja toimii työmaan suunnittelijoille, urakoitsijoille ja sidosryhmille kohdennettuna inspiroivana työkalupakkinä, jonka tarkoituksena on tarjota matalalla kynnyksellä jalkautettavia keinoja eri kokoisten ja –tyyppisten työmaiden kaupunkilaislähtöisen suunnittelun, toteutuksen ja kehittämisen tueksi.

Asiantuntijan rooli projektissa (Linda Vanni): Palvelumuotoilu, tutkimus, yhteiskehittäminen, käsikirjan sisältöjen tekeminen ja kiteyttäminen, ratkaisuideoiden konseptointi ja yhteissuunnittelu.



Oulun keskustan elinvoimaisuuden lisääminen tapahtumien avulla

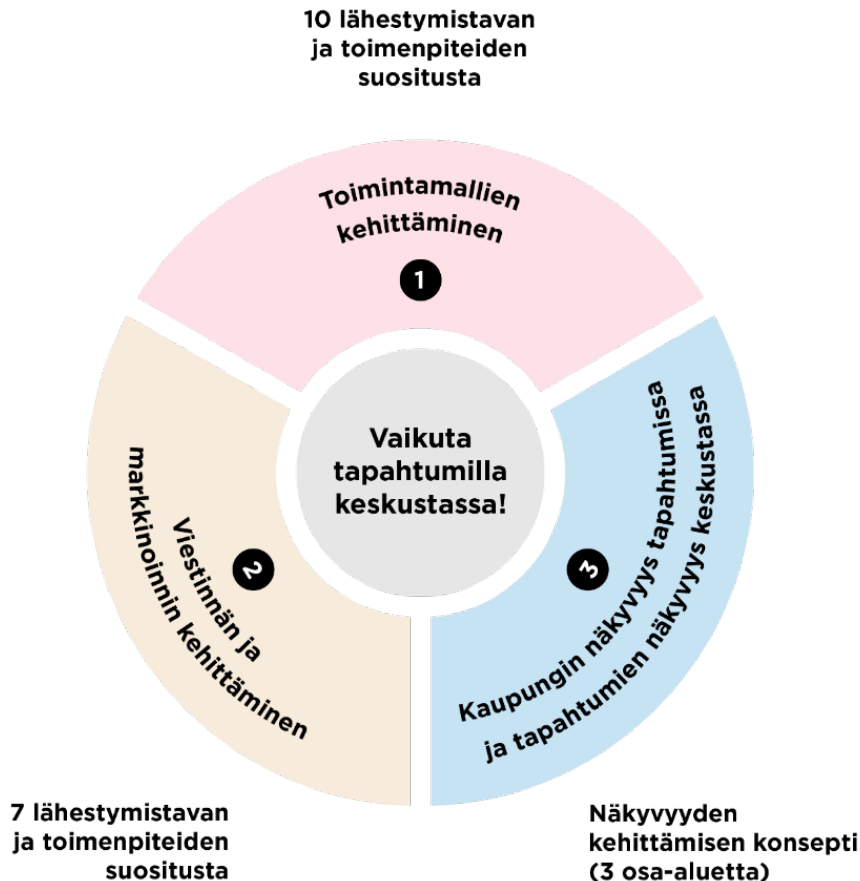
Projekti tehtiin yhteistyössä Pink Eminencen kanssa. Työn tavoitteena oli Oulun keskustan elinvoimaisuuden lisääminen tapahtumien avulla. Tavoitteena on lisätä tapahtumien vaikuttavuutta ja näkyvyyttä; sitä miten olemassa olevat tapahtumat voivat olla kaupunkikeskustassa entistä näkyvämpiä tulevaisuudessa ja miten Oulun kaupungin ja keskustan toimijat voivat edesauttaa uusien houkuttavien tapahtumien syntymistä ja niiden näkymistä.

Haastetta lähestyttiin osallistavan kehittämisprosessin kautta, jonka ensi-vaiheessa haastateltiin useita eri sidosryhmien edustajia. Tapahtuma-järjestäjien ja sidosryhmien kanssa yhteisideoitiin kaupunkitasoinen tapahtumien vierailukokemusvisio, sekä sen toteuttamisen toimintamallia, sekä validoitiin alustavia konsepti-ideoita.

Konseptisuunnittelu koski tapahtumien vaikuttavuuden lisäämistä kolmella aihealueella: 1) toimintamallien kehittäminen ja 2) viestinnän ja markkinoinnin kehittäminen, sekä 3) kaupungin näkyminen tapahtumissa ja tapahtumien näkyvyyden lisääminen keskustassa. Konseptista valittiin muutama idea vuonna 2020 pilotointia varten. Esim. "Tapahtumastartti" antaa työkalut niin kaupungille kuin tapahtumajärjestäjälle monialaisen yhteistyön ja entistä näkyvämmän toiminnan tuottamiseen, jotta koko kaupunki huokuu ja hyötyy yhdessä tapahtumasta ja uusista sisällöistä.

Työn tuloksena tuotettiin käsikirja "Vaikuta tapahtumilla Oulun keskustassa!", joka sisältää sekä kaupungin tapahtumallisuuden pitkäjänteisemmän yhteistyön kehittämiseen tähtäviä toimenpide-ehdotuksia, sekä konsepti-ideoita kolmelle määritellylle osa-alueelle, että vuoden 2020 pilottitapahtumissa kokeiltavia toimintamalleja. Ensimmäiset "tapahtumastartit" pilotointiin liittyen Polar Bear Pitchingiin ja Oulun Musiikkijuhliin.

Asiantuntijan rooli projektissa (Laura Hieto): palvelumuotoilija, yhteiskehittämisen fasilitointi.



Peltolammi-Multisillan alueen lähiökehittämisen teemojen ja toimenpiteiden tunnistaminen sekä aluebrändin kaupunkilaislähtöinen yhteiskehittäminen

Tampereen kaupunki kehittää Peltolammi-Multisillan aluetta osana Ympäristöministeriön Lähiöohjelma 2020-2022 –hanketta. Peltolammi-Multisillan lähiöhankkeen tavoitteisiin kuuluu alueen kokonaisvaltainen kehittäminen tulevina vuosina pitkäjänteisesti ja yhteistyöhön perustuen hyvinvoivaksi ja vetovoimaiseksi asuinalueeksi.

Pentagon Design on syksystä 2020 lähtien ollut mukana lähiökehittämisen teemojen ja toimenpiteiden tunnistamisessa ja kiteyttämisessä asukaslähtöisesti sekä aluebrändin ja viestinnällisen konseptin kehittämässä. Työ on toteutettu tiiviissä yhteistyössä kaupungin, sidosryhmien ja kaupunkilaisten kanssa, jo tehtyyn työhön sekä kerättyyn tutkimustietoon nojaten. Työn aikana on toteutettu useita työpajoja eri teemoilla sekä paikan päällä alueella että virtuaalisesti, niin asukkaita ja alueen avaintoimijoita kuin kaupungin sisäisiä suunnittelijoita, asiantuntijoita ja sidosryhmiä osallistaen. Tärkeänä osana työssä on sosiaalisen kestävyuden tukeminen alueen asukkaiden keskuudessa vahvistamalla osallisuuden tunnetta ja omistajuutta sekä sitouttamalla heitä tuleviin muutoksiin.

Työmme Peltolammi-Multisillan lähiöhankkeen parissa jatkuu parhaillaan vuoden 2021 ajan toimenpiteiden jatkokehityksen, osallisuuden sekä viestinnän kehittämisen parissa.

Asiantuntijan rooli projektissa (Katri Stolt): AD, konseptisuunnittelija, viestinnän suunnittelu.

#PELTSU MULTSU



KEHITTÄMISEEN VAIKUTTAVIA ASIOITA

Alueen asukkaiden näkemyskent

- kehityskohdat
- tarpeet
- toiveet



Tulevaisuuden kehityssuunnat

Tampereen kaupunkikehittämisen tavoitteet

Kansalliset kaupunkikehittämisen tavoitteet

Olemissaoleva ympäristö

TEEMAT JA TAVOITTEET ALUEEN KEHITTÄMISESSÄ

- 1 Hyvinvoivat asukkaat**
Lasten, nuorten ja perheiden kokonaisvaltainen tukeminen lisää pitkäjänteisesti hyvinvointia alueella
- 2 Hyvä arjen ympäristö**
Viihtyisä, toimiva ja kestävä ympäristö edistää asukkaiden hyvinvointia ja turvallisuuden tunnetta
- 3 Palvelut lähellä**
Saavutettavat ja houkuttavat paikat, palvelut ja toiminnot vahvistavat alueen veto- ja pitovoimaa
- 4 Yhdessä tekeminen**
Yhteisöllisyys ja osallisuuden vahvistaminen mahdollistavat asukaslypeuden ja merkityksellisuuden syntyminen



NÄKEMYS ALUEESTA TULEVAISUUDESSA

#PELTSU MULTSU

PeltsuMultsun alue on

- Vetovoimainen kaupunkilaisille ja toimijoille
- Ympäristöltään viihtyisä, saavutettava ja turvallinen
- Asuinalue, jonka asukkaat elävät hyvää ja aktiivista elämää



ALUEEN KEHITTÄMISESSÄ ERITYISESTI HUOMIOITAVIA ASIOITA

- Alueen asukkaiden toiveet ja tarpeet ovat kehittämisen keskiössä
- Kehittämisessä pyritään vahvistamaan alueen olemissaolevia vahvuuksia kestävästi
- Tehdään sekä pieniä ja nopeasti näkyviä että vaikuttavia pidemmän aikavälin toimenpiteitä

KUINKIN TEEMAAN LIITTYVIÄ TOIMENPITEITÄ EDISTETÄÄN VAIHEITTAIN

Lähiöohjelma 2020-2022
Lyhyen aikavälin toimenpiteet

2022+

Pitkäjänteinen kehitys
Pitkän aikavälin toimenpiteet

Leikkipuistojen houkuttelevuuden ja saavutettavuuden kehittäminen

Helsingin kaupunki aloitti keväällä 2020 Vetovoimainen leikkipuisto –hankkeen leikkipuistojen vetovoimaisuuden ja saavutettavuuden lisäämiseksi sekä maahanmuuttajataustaisten lapsiperheiden integroitumisen edistämiseksi. Pentagon Design suunnitteli yhdessä kaupungin tiimin kanssa konseptin ja siihen pohjautuvaa suunnitteluohjeiston kaupunkilaislähtöisyyden edistämiseksi leikkipuistojen toiminnan, ympäristön ja viestinnän suunnittelussa ja toteutuksessa. Palvelumuotoiluprojektissa huomioitiin erityisesti maahanmuuttajataustaiset perheet sekä leikkipuistojen rooli kotoutumista ja kohtaamisia edistävinä paikkoina.

Palvelumuotoiluprojekti toteutettiin kaupunkilaisia, yhteisöjä ja leikkipuistojen henkilöstöä osallistaen, tiiviissä yhteistyössä kaupunginkanslian, kasvatuksen ja koulutuksen sekä kaupunkiympäristön toimialojen kanssa. Projektin aikana pyryttiin syventämään ymmärrystä erityisesti maahanmuuttajataustaisten perheiden suhteesta leikkipuistotoimintaan, -ympäristöihin ja viestintään liittyen. Projektin aikana haastateltiin mm. 16 asiantuntijaa ja sidosryhmien edustajaa, järjestettiin useita työpajoja sekä tehtiin kerrokantasi-palvelussa kaupunkilaisille suunnattu verkkokysely, johon saatiin yli 550 vastausta.

Löydösten sekä yhteiskehittämisen pohjalta tuotettiin lopputuloksina leikkipuistojen suunnitteluohjeisto, elementtikokonaisuus sekä viestinnän opas. Suunnitteluohjeisto kiteyttää tavoitellun kaupunkilaiskokemuksen sekä antaa konkreettisia ohjeita kaupunkilaislähtöisempien leikkipuistojen suunnitteluun ja toteutukseen. Elementtikokonaisuus on löydösten ja yhteiskehittämisen pohjalta suunniteltu konkreettinen keinovalikoima leikkipuistojen löydettävyyden, tunnistettavuuden ja saavutettavuuden edistämiseksi. Lisäksi tuotettiin viestinnän opas, joka kokoaa yhteen hyvät käytännöt viestinnän suunnitteluun ja toteutukseen sekä periaatteet monikielisen, saavutettavan ja houkuttavan viestinnän toteuttamiseen kaikkien kaupunkilaisryhmien ja erityisesti maahanmuuttajien näkökulmasta. Keskeinen löydös projektissa oli, että leikkipuistojen toimintaa tulee paremmin kommunikoida kaikille käyttäjäryhmille ja ratkaisut, jotka tukevat maahanmuuttajataustaisten perheiden tarpeita parantavat asiointikokemusta kaikille kaupunkilaisille.

Yritysreferenssi, tiimissä mukana Linda Vanni ja Virva Haltsonen.



Tunnistettuihin asiakasryhmiin lukeutui mm. monilapsinen maahanmuuttajaperhe, ensimmäisen vauvan saanut perhe sekä varhaisnuoret



Työssä tuotettiin konseptitasoisia ideoita ja esimerkkejä Itunniste- ja infoelementeistä leikkipuistojen tunnistettavuuden ja löydettävyyden parantamiseksi kaupunkiympäristössä. Osaa ideoista jatkokehitetään toteutukseen

Ainutlaatuinen asiakaskokemus uniikissa Vallisaaren ympäristössä

HAM:n (Helsinki Art Museum) kuratoima ja operoima Helsinki Biennaali tuo kotimaisen ja kansainvälisen nykytaiteen kiinnostavimmat tekijät Vallisaaren ja nostaa Biennaalin myös kansainvälisesti Helsingin tunnettuutta kuvataidekaupunkina. Ensimmäistä kertaa, Vallisaaren uniikissa saariympäristössä järjestettävä Helsinki Biennaali, vaatii asiakaspalvelijoilta erityistä osaamista asiakaspalvelun osalta. Tavoitteena oli kehittää Helsinki Biennaalille uudenlainen asiakaspalvelukonsepti, jonka avulla pyrittiin tuottamaan asiakkaille, henkilöstölle ja kumppaneille innostava ja myönteinen kokemus Helsinki Biennaalista.

Asiakaspalvelukonseptia suunniteltiin yhteiskehittäen kolmesta näkökulmasta: Sisäinen näkökulma; HAM:n työntekijäkokemus, Ulkoinen näkökulma; kumppaneiden kokemus sekä asiakasnäkökulmasta. HAM:n henkilökuntaa, sekä ulkoisia kumppaneita sekä asiantuntijoita osallistettiin suunnitteluun työpajoissa, joissa työstettiin Biennaalin asiakaskokemusvisiota sekä palvelukonseptia.

Lopputuloksena syntyi asiakaspalvelukonsepti, joka ottaa huomioon kokonaisvaltaisen asiakaskokemuksen, avaa ja ymmärtää asiakkaiden tarpeita ja odotuksia, motivoi ja ohjeistaa henkilökuntaa sekä edistää saaren kaikkien toimijoiden saumatonta yhteistyötä. Asiakaspalvelukonsepti sisältää mm. palvelulupauksen ja asiakaskokemuksen, palvelupolut, asiakasprofiilit, asiakaslähtöiset tavoitteet ja toimintaperiaatteet, henkilökunnan toimintamallin ja tehtävänkuvien määrittely, koulutusohjelmamoduulien muotoilun ja rekrytointiohjeistuksen. Asiakaspalvelukonsepti suunniteltiin vastaamaan saaristolosuhteissa järjestettävän Biennaalin erityistarpeisiin, mutta se ohjaa ja uudistaa myös HAM:ssa työskentelevän tiimin työtä sekä palveluiden tuotteistamista.

Yritysreferenssi, tiimissä mukana Virva Haltsonen.

