

PALVELUMUOTOILUN HYÖDYNTÄMINEN INFRAHANKKEISSA

Case Savilahden allianssi

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Insinööri YAMK
Kestävä kaupunkiympäristö
Syksy 2018
Hanna Ylitalo

Tiivistelmä

Tekijä(t) Ylitalo, Hanna	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK Sivumäärä 90 sivua + 26 liitesivua	Valmistumisaika Syksy 2018
Työn nimi Palvelumuotoilun hyödyntäminen infrahankkeissa Case Savilahden allianssi		
Tutkinto Insinööri ylempi AMK		
Tiivistelmä <p>Palvelumuotoilu on käyttäjäkeskeistä kehittämistyötä, joka tähtää palvelun kehittämiseen ja parantamiseen hyödyntäen käyttäjien toiveita, tarpeita ja kokemuksia. Palvelumuotoilussa keskeistä on ymmärrys ihmisen tarpeista ja motiiveista. Käyttäjät osallistuvat kehitystyöhön keräämällä tietoa, jakamalla palvelukokemuksiaan, osallistumalla ideointiin sekä testaamalla palvelua.</p> <p>Infrastruktuuri koostuu erilaisista väylistä, verkostoista, viher- ja vesialueista, rakennuksista, lentokentistä ja sähköisistä palveluista. Infrastruktuuria rakennetaan ennen kaikkea käyttöä ja käyttäjiä varten, ja infrastruktuuri palvelee käyttäjien tarpeita. Infrastruktuurin suunnittelussa ja rakentamisessa tekninen osaaminen tulee aina suunnittelijalta, käyttäjillä on sen sijaan paras asiantuntemus käytettävyyteen liittyvissä ongelmissa. Palvelumuotoilu tarjoaa työkaluja käyttäjien tarpeiden, kokemusten ja ideoiden esiin kaivamiseen ja suunnittelija pyrkii viemään nämä toteutettavassa muodossa suunnitelmiin.</p> <p>Tämä opinnäytetyö keskittyy palvelumuotoilun hyödyntämiseen erityisesti katu-, väylä- ja aluesuunnittelun ja -rakentamisen hankkeissa. Työ toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämishankkeena. Työn teoreettinen viitekehys keskittyy palvelumuotoilun perusteisiin, prosessiin ja työtapoihin. Infrahankkeisiin haetaan mallia haastattelujen ja vertailukehittämisen keinoin. Työn lopputuloksena syntyy ideakirja palvelumuotoilun hyödyntämisestä infrahankkeissa. Case osuus keskittyy Savilahden allianssin toimintatapojen kuvaamiseen sekä ideakirjan koekäyttöön osana hanketta.</p>		
Asiasanat palvelumuotoilu, palvelu, osallistava suunnittelu, infrastruktuuri		

Abstract

Author(s) Ylitalo, Hanna	Type of publication Master's thesis	Published Autumn 2018
	Number of pages 90 pages + 26 pages of appendices	
Title of publication Exploiting Service Design in Infrastructure Projects Case Savilahti Alliance		
Name of Degree Master of Engineering		
Abstract <p>Service design is a user-centric method to improve services with different kinds of experts and users. The aim of service design is to find out what the users need and what are the reasons behind their behavior. Service design offers an opportunity to tell users experiences and ideas and also test new solutions.</p> <p>Infrastructure is composed of traffic areas, water and green areas, networks, airports buildings and telecommunications. Infrastructure is a service which is used by almost everyone, and mostly it has been built because of users' needs. For that reason, service design should be more used in improving infrastructure. Expertise of planner or designers in technical knowledge cannot be replaced but the users are experts in usability. Service design gives tools to find out the needs, the experiences and the ideas of the users. The planner will transfer them to executable plans.</p> <p>This thesis focuses on using service design in infrastructure projects, especially street and area planning and construction. The thesis is carried out using the research-development method. The theoretical framework concentrates on service design, its process and methods. Infrastructure will be approached by benchmarking and interviews. The result of this thesis is an idea book for exploiting service design in infrastructure projects. The case work deals with Savilahti alliance and is a trial run for the idea book.</p>		
Keywords service design, service, participation, infrastructure		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	TUTKIMUS	4
2.1	Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan määrittely	5
2.2	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset, rajaus ja teoreettinen viitekehys	6
2.3	Lähestymistavat ja tutkimusmenetelmät	6
2.4	Tutkimuksen eteneminen	8
3	PALVELUMUOTOILU INFRAHANKKEISSA	10
3.1	Palvelumuotoilu käsitteenä	10
3.2	Palvelumuotoiluprosessin vaiheet	12
3.3	Palvelumuotoiluprosessin työkalut	14
3.4	Infrastrukturi palveluna	15
3.5	Palvelumuotoilun käyttö infrahankkeissa	17
3.6	Benchmarking – kokemuksia vuorovaikutuksesta rakennetun ympäristön hankkeissa	19
3.6.1	Vt12 Valtari, Lahti	20
3.6.2	Kuovin puisto, Kouvola	21
3.6.3	Uusi Rakokivi, Nastola	23
3.6.4	Enemmän elämää pihapiireihin ja Sähköttäjänpuisto, YIT	24
3.6.5	Visualisointien hyödyntäminen vuorovaikutuksessa, WSP	27
3.7	Palvelumuotoilun prosessi ja työkalut infrahankkeissa	29
3.7.1	Menetelmiä projektin ymmärtämiseen	30
3.7.2	Menetelmiä käyttäjäymmärryksen saavuttamiseen	33
3.7.3	Menetelmiä suunnitteluvaiheeseen	37
3.7.4	Menetelmiä tuotantovaiheeseen	44
3.7.5	Menetelmiä arviointivaiheeseen	47
4	PALVELUMUOTOILUN HYÖDYNTÄMINEN OSANA SAVILAHDEN KEHITTÄMISTÄ SALLI ALLIANSSISSA	48
4.1	Savilahti-projektin tavoitteet	49
4.2	Maankäytön yleissuunnitelma	50
4.3	Savilahden allianssi – Salli	51
4.3.1	Hankkeen toteuttaminen allianssimallilla	52
4.3.2	Salli-allianssin kilpailutus ja tarjousaikainen allianssivalmennus	54
4.3.3	Big Room työskentely Sallissa	57
4.4	Muut Savilahti-projektiin liittyvät hankkeet	59

4.4.1	Liikkumissuunnitelma.....	59
4.4.2	Tulevaisuuden toimijat.....	61
4.4.3	SMARAn toteuttamat työpajat.....	64
4.4.4	Valon kaava.....	67
4.5	Palvelumuotoiluprosessi Salli-allianssissa	68
4.5.1	Projektin ymmärtäminen	68
4.5.2	Käyttäjymmärrys.....	72
4.5.3	Suunnittelu	76
4.5.4	Toteutus	78
4.5.5	Arviointi.....	80
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	82
	LÄHTEET	85
	LIITTEET	90

1 JOHDANTO

Palvelumuotoilusta ei enää puhuta vuonna 2025, vaan siitä on tullut osa yritysten normaalia toimintaa, toteaa palvelumuotoilija Johannes Hirvonsalo blogissaan (2017). Palvelumuotoilu tarjoaa uudenlaisen tavan toimia ja tehdä työtä. Se ei voi olla vain jotain päälleliimattua tekemistä, vaan tarvitaan todellista muutosta yritysten suunnittelu- ja innovaatioprosesseissa. Tulevaisuudessa tarvitaan enemmän empatiataitoisia työntekijöitä, jotka tunnistavat asiakkaan tarpeet, todelliset ongelmat sekä erilaiset kokonaisuudet, ja osaavat kehittää uudenlaisia luovia ratkaisumalleja sekä toteuttaa ja arvioida kokeiluja. (Hirvonsalo 2017.) Pyrkimykseni on tällä opinnäytetyöllä edistää Hirvonsalon ajatusta ja tuoda palveluympäristön toimintakenttää päivittäiseen työskentelyyn myös infrasuunnittelussa.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on perehtyä palvelumuotoiluun ja sen hyödyntämisen mahdollisuuksiin infrahankkeissa. Työssä pohditaan, millaisia muotoilun keinoja infrahankkeissa voidaan hyödyntää ja missä vaiheessa sekä miten muotoiluajattelu voidaan tuoda osaksi projektien normaalia toimintaa. Muotoilun menetelmiä osataan jo jossain määrin hyödyntää osana projektitoimintaa etenkin allianssiprojekteissa, tosin yhteyttä muotoiluun ei usein tunnisteta. Käyttäjälähtöisyys mielletään tärkeäksi, mutta perinteisessä insinööri työskentelyssä sen tavoittamiseen ei välttämättä löydetä työkaluja. Tässä kohdalla palvelumuotoiluosaaminen nousee arvoon. Käytännön näkemystä opinnäytetyöhön haetaan todellisten projektien kautta, Kuopion Savilahti-projekti ja Salli-allianssi tärkeimpänä työalustana ja kokeilukenttänä.

Palvelumuotoilu on menetelmänä vielä kummajainen infra- ja maankäytön suunnittelussa (Huisko 2018). Osallistuminen, osallistaminen, osallisuuden vahvistaminen ja kaupunkiyhteisön kuuleminen ovat tutumpia termejä. Kunnilla on lakisäättäinen tehtävä kuulla kaupunkilaisia heitä koskevissa hankkeissa. (Saari 2018.) Suunnittelussa osataan käyttää osallistavan suunnittelun menetelmiä, käyttäjätietoa hankitaan ja hyödynnetään, mutta palvelumuotoilusta puhutaan harvoin. Käyttäjien mukaan suunnitteluun ottamisen hyödyt tunnustetaan, mutta jostain syystä palvelumuotoilulle tyypillinen käyttäjälähtöinen toimintatapa ei ulotu kaikkiin käyttäjiä koskettaviin infrahankkeisiin.

Osallistava suunnittelu on syntynyt Pohjoismaissa 1970-luvulla poliittisena liikkeenä, jonka näkemys oli, että suunnitteluprosessissa tulisi olla mukana myös niiden, joille suunnittelua tehdään. Myöhemmin käsitteistö on laajentunut, osallistaminen tarjoaa mahdollisuuksia osallistumiseen. Kuntalaisten osallistuminen on tärkeää paitsi hankkeiden hyväksyttävyyden, mutta myös osaamisen ja innostuksen hyödyntämisen kannalta. Yhteiskehittäminen mahdollistaa oikeanlaisten palvelujen tuottamisen, mikä taas on kustannustehokasta. (Jäppinen, Mattelmäki 2015.)

Palvelumuotoilu nykymuotoisena on syntynyt 1990-luvun alkupuoliskolla, jolloin siirryttiin jälkiteollisesta ajasta palveluiden aikakauteen. Samaan aikaan teknologia ja internet kehittivät huimaa vauhtia ja tarjosivat mahdollisuuksia palvelualan kehittymiselle. Palvelumuotoilua ovat kehittäneet vahvimmin teolliset muotoilijat, jotka ovat siirtyneet tuotteiden suunnittelusta palvelujen kehittämiseen. (Tuulaniemi 2011, 61-64.)

Palvelumuotoilu on muotoilun menetelmiä hyödyntävää palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua, jossa palvelun käyttäjien tarpeet ja palvelun tuottajan tavoitteet yhdistyvät parhaaksi mahdolliseksi ratkaisuksi. Palvelumuotoilu tarjoaa työkaluja ja toimintatapoja käyttäjätiedon hankkimiseen ja eri osaamisalueiden yhteiseen suunnitteluun. Palvelumuotoilu on monivaiheinen prosessi, jossa kerätään tietoa käyttäjistä sekä suunnitellaan ja koekäytetään palvelua yhdessä käyttäjien kanssa.

Infrahankkeella tarkoitetaan projektia, jossa parannetaan olemassa olevaa tai rakennetaan uutta infrastruktuuria. Kyseessä voi olla kadun, tien tai radan rakentaminen siihen liittyvine verkostoineen aina tietoliikenneverkoista vesihuoltolinjoihin, toisaalta infrahankkeet voivat koskea vain yksittäistä infrastruktuurin osaa. Myös esimerkiksi sähköverkkoon ja energian tuotantoon liittyvät hankkeet ovat infrahankkeita. Infrahankkeiden laajuus voi vaihdella muutamista tuhansista euroista satoihin miljooniin ja muutamista metreistä useisiin kymmeniin, jopa satoihin kilometreihin. Hankkeissa tilaajana toimivat useimmiten kunnat, valtion yhtiöt muun muassa Fingrid, Liikennevirasto, ELY-keskukset, sekä energia- ja vesilaitokset. Kaikki infrastruktuurin rakentaminen syntyy tarpeesta palvella käyttäjiä nyt ja tulevaisuudessa.

Tässä opinnäytetyössä palvelumuotoilun hyödyntämistä peilataan työelämän tarjoamiin haasteisiin. Kuten edellä todettiin, infrahankkeet ovat laajuudeltaan ja sisällöltään hyvin moninaisia. Tässä työssä keskitytään väylähankkeisiin suunnittelijan näkökulmasta. Savilahti-projekti ja siihen liittyvä Salli-allianssi toimivat kokeilu- ja oppimisympäristönä.

Savilahti on kaupunkisuunnitteluprojekti, jonka päämääränä on kehittää Kuopiossa sijaitsevasta Savilahden alueesta ajanmukainen ja viihtyisä asumis- ja osaamiskeskittymä. Projektissa pyritään innostamaan alueen käyttäjiä mukaan hankkeen ideointiin ja suunnitteluun. Savilahden ensimmäisen vaiheen infrastruktuuri toteutetaan allianssimallilla, Salli-allianssissa.

Allianssi on hankemalli, jossa usein tilaaja, toteuttaja ja suunnittelija muodostavat yhteisen organisaation, allianssin, jonka toiminta tähtää hankkeen toteutumiseen kustannustehokkaalla tavalla hyödyntäen monialaista osaamista ja innovatiivisuutta. Allianssi jakautuu kahteen vaiheeseen: kehitys- ja toteutusvaiheisiin. Kehitysvaiheessa määritetään hank-

keen laajuus, kustannukset ja toteutustapa. Toteutusvaihe tähtää hankkeen toteuttamiseen kehitysvaiheessa määritetyissä raameissa.

Allianssiprojekteissa henkilöstön sisäisessä projektitoiminnassa hyödynnetään muotoilun menetelmiä. Työskentelyä varten perustetaan Big Room, joka on allianssin yhteinen työskentelytila, mutta myös mielentila, tapa toimia. Big Roomiin kokoonnutaan innovoimaan ja löytämään yhdessä ratkaisuja ennalta määritettyihin ongelmiin tai haasteisiin. Perinteisten kokousten sijaan suositaan pienryhmätyöskentelyä ja monialaisia kohtaamisia.

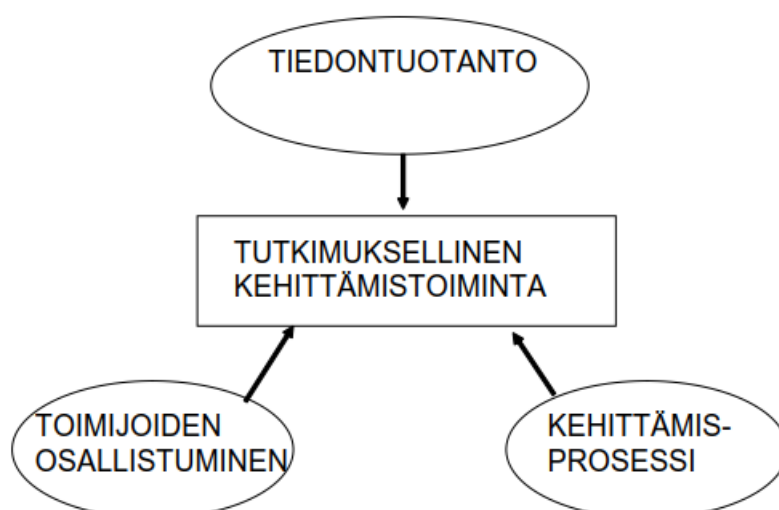
Opinnäytetyön tuloksena syntyy käsitys siitä, miten palvelumuotoilua voidaan hyödyntää infrahankkeissa. Palvelumuotoilun vaiheet ja joitakin hyväksi havaittuja menetelmiä kootaan helppolukuiseksi ja visuaaliseksi ideakirjaksi. Tavoitteena on tarjota infrahankkeissa työskenteleville helposti lähestyttävä ja toteutettava toimintamalli palvelumuotoilun hyödyntämiseen.

2 TUTKIMUS

Tämä opinnäytetyö toteutetaan tutkimuksellisenä kehittämishankkeena, jonka tavoitteena on selvittää, miten palvelumuotoilua voidaan hyödyntää infrahankkeissa. Tämä tutkimuksellinen kehittämishanke etenee tavoitteiden määrittelystä teoreettisen viitekehyksen avaamiseen ja haastattelujen, vertailukehittämisen (benchmarking) sekä käytännön kokeilujen kautta johtopäätöksiin.

Keskeistä kehittämisessä on toimintatapojen parantaminen tai tehokkaammaksi saaminen (Toikko, Rantanen 2009, 16). Henkilökohtaisen tavoitteena tutkimuksen tekijällä on oman ammattitaidon ja -tiedon kasvattaminen sekä oman ajatus- ja aatemaaliman mukaisen toiminnan, osallistaminen, käyttäjälähtöisyys, palvelumuotoilu, saaminen osaksi omaa työtä ympäristösuunnittelijana. Työllä ei ole tilaajaa, vaan se on lähtenyt täysin työntekijän omista intresseistä. Myöskään case-osuus ei ole Salli-allianssin tilaama, vaikka sen työstämisessä on allianssilla ollut suuri merkitys.

Tutkimuksellisessa kehittämisessä yhdistyvät tieteellinen tutkimus sekä kehittämistyö. Pääpaino on kehittämisessä, mutta tutkimus tuottaa viitekehystä ja menetelmiä tiedon tuotantoon. Tutkimuksellisessa kehittämishankkeessa tutkimuskysymykset löytyvät käytännön toimintamalleista ja rakenteista. Tutkimuksellinen lähestymistapa auttaa nostamaan johtopäätökset ja tulokset yleisemmälle tasolle ja yleiseen keskusteluun. Kuviossa 1 esitetään tutkimuksellisen kehittämisen kolme näkökulmaa, jotka yhdessä muodostavat kehittämistoiminnan ytimen. (Toikko, Rantanen 2009, 22-23.)



KUVIO 1. Tutkimukselliseen kehittämiseen vaikuttaa kolme näkökulmaa (Toikko, Rantanen 2009, 10).

2.1 Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan määrittely

Kehittämistoiminnan periaatteiden määrittely auttaa perustelemaan käytännön kehittämismenetelmiä ja niiden käyttötapoja. Periaatteiden määrittely vastaa seuraaviin kysymyksiin:

Millaisena kehittämistoiminnan todellisuus nähdään, millaista tietoa kehittämisellä pyritään tuottamaan, millaisesta intressistä kehitetään, ja millainen on kehittämistoiminnan luonne? (Toikko, Rantanen 2009, 35)

Todellisuuskäsityksen määrittely on merkittävää tutkimuksellisessa kehittämisessä. Todellisuus voidaan määrittää realismin mukaisesti eli niin, että objektiivinen eli ihmisestä riippumaton todellisuus on olemassa. Naiivi realismi pitää aistein havaittavaa todellisuutta oikeana, kun taas tieteellisessä realismissa tiede määrittää, mikä on totta. Konstruktio- nismi taas selittää todellisuuden ihmisten välisten suhteiden ja sosiaalisten prosessien luomukseksi. Myös reaalityodellisuus voi toimia kehittämisen lähtökohtana. Kehittämistoimintaa määritettäessä tulee tehdä olettamuksia siitä, mihin todellisuuden osaan kehittäminen liittyy. (Toikko, Rantanen 2009, 35-36, 38.) Tässä palvelumuotoilun käyttömahdollisuuksia infrahankkeissa tutkivassa kehittämishankkeessa havaittava reaalityodellisuus on lähtökohtana kehittämistyölle. Työssä hyödynnetään tulkinnallista näkökulmaa. Siinä tavoitteiden saavuttaminen ei ole helposti mitattavissa vaan myös tavoitteiden peilaaminen edellyttää tulkinnallista näkökulmaa (Toikko, Rantanen 2009, 38).

Tässä työssä tuotetaan uutta tietoa, joka syntyy toimintaympäristössä ratkaisuksi käytännön ongelmaan. Uusi tieto on teorian ja käytännön rajat ylittävää, ja sitä tuottavat tutkijoiden lisäksi myös muut erilaiset kehittäjät ja konsultit. Uuden tiedon tuotanto edellyttää kriittisyyttä, ja lopulta sen merkitys arvioidaan siinä, kuinka hyvin sen tulokset ovat hyödynnettävissä. (Toikko, Rantanen 2009, 41-43.)

Kehittämistoiminnassa yksi merkittävä kysymys on, kenen intressiä palvellaan. Kun tieteesä korostuu arvovapaus ja objektiivisuus, kehittämistoiminta pyrkii aina jonkun edustamaan päämäärään. Katilan ja Meriläisen (2006) mukaan teknisellä lähestymistavalla tarkoitetaan ennalta suunnitellun mallin testaamista kohdeyleisössä, kun taas praktisessa lähestymistavassa asiantuntijat ja kohdeyleisö määrittävät yhdessä ongelmat ja niihin ratkaisumallit. Kehittämisellä on karkeasti kaksi suuntaa, alhaalta ylös ja ylhäältä alas. Seppänen-Järvelän (1999) mukaan toimijalähtöinen kehittäminen voi syntyä asiantuntijatasolla tai kansalaisista ja paikallisista käyttäjistä. (Toikko, Rantanen 2009, 44-49.) Tämä opinnäytetyö perustuu toimijalähtöiseen kehittämistoimintaan, intressinä on edistää konsultti-

ja suunnittelijälähtöistä vuorovaikutusta, palvelumuotoilua suunnitteluhankkeissa. Kehittämistoiminta etenee teknisellä lähestymistavalla, ja sen suunta on alhaalta ylöspäin.

Tässä tutkimuksessa kehittämistoiminta on luonteeltaan prosessorientoitunutta. Se tarkoittaa, että tutkimuksessa hyväksytään uuden tiedon vaikutukset prosessille ja sallitaan toiminnan muutokset. Reflektiivinen kehittäminen mahdollistaa menetelmien ja toimintatapojen sekä kehittämisen perustelujen ja organisoinnin uudelleenarviointia. (Toikko, Rantanen 2009, 50, 52.)

2.2 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset, rajaus ja teoreettinen viitekehys

Tämän tutkimuksellisen kehittämishankkeen tavoitteena on tutkia, miten palvelumuotoilua voidaan hyödyntää osana infrahankkeita. Tutkimuksessa pyritään vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

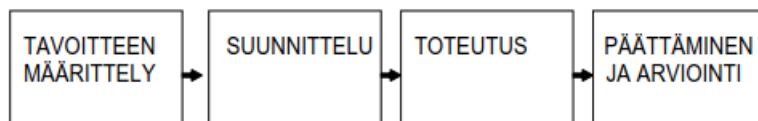
- Miten palvelumuotoilua voidaan hyödyntää infrahankkeissa?
 - o Mitä on palvelumuotoilu?
 - o Millainen palvelu infrastruktuuri on?
 - o Mitä asioita palvelumuotoilun avulla voidaan tutkia tai selvittää infrahankkeissa?
 - o Millaisia palvelumuotoilun työkaluja infrahankkeissa voitaisiin hyödyntää?

Infrastruktuuri ja infrahankkeet ovat laaja kokonaisuus, tässä työssä keskitytään väylä- ja aluehankkeisiin, jotka koskettavat alueen asukkaita ja käyttäjiä. Työssä peilataan työn tekijän omia kokemuksia käynnissä olevista ja jo päättyneistä suunnitteluhankkeista. Työn teoreettinen viitekehys keskittyy palvelumuotoiluun, sen toimintatapojen ja metodien avaamiseen.

2.3 Lähestymistavat ja tutkimusmenetelmät

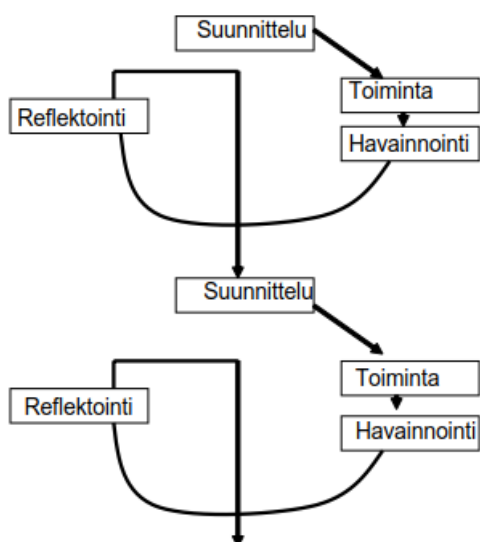
Tutkimus etenee lineaarista mallia noudatellen, kuvio 2. Tavoitteen määrittely on perustana muulle työlle. Tämän tutkimuksen tavoite perustuu tunnistettuun tarpeeseen tuoda palvelumuotoilun osaamista myös infrasuunnittelun kentälle. Kehittämishankkeissa suunnitteluvaiheessa laaditaan projektisuunnitelma, jossa esitetään projektin aikataulu ja budjetti, riskit, resurssit ja projektiorganisaatio, työsuunnitelma sekä viestintä- ja dokumentointisuunnitelma (Toikko, Rantanen 2009, 64-65). Tälle kehittämishankkeelle ei ole laadittu erillistä projektisuunnitelmaa, vaan tämä kehittämishanke noudattelee Lahden ammatti-

korkeakoulun opinnäytetyöprosessia ja -ohjetta. Työsuunnitelma on osa opinnäytetyöprosessia. Kehittämishankkeesta vastaa opinnäytetyön tekijä.



KUVIO 2. Lineaarisen projektityön malli (Toikko, Rantalainen 2009, 64).

Toteutusvaiheessa valmistetaan suunnitelman mukainen prosessi. Tässä työssä hyödynnetään lyhyesti myös spiraalimallia, kuvio 3, suunnitelman arvioinnissa ja kehittämisessä. Tulosten käyttöönotto on myös osa toteutusvaihetta. Tässä pyritään varmistamaan tulosten hyödynnettävyys ja levitettävyys. Projektin päättämiseen liittyvät loppuraportointi, projektiorganisaation purkaminen sekä jatkoideoiden esittäminen. (Toikko, Rantanen 2009, 65.)



KUVIO 3. Spiraalimallilla etenevä projektityö (Toikko, Rantalainen 2009, 67).

Tutkimuksessa käytetään menetelminä kirjallisuusselvitystä, vertailukehittämistä (benchmarking) ja haastatteluja. Kirjallisuuden ja aiempien selvitysten kautta tutustutaan palvelumuotoiluun, sen vaiheisiin ja menetelmiin. Palvelumuotoilun hyödyntämisestä infrahankkeissa ei ole juuri kokemuksia kirjallisuudessa, vaikka osallistavia menetelmiä osataankin hyödyntää myös infrahankkeissa. Tästä syystä hyväksi havaittuja toimintatapoja ja -malleja etsitään vertailukehittämisen ja haastattelujen kautta. Hyvät toimintatavat kootaan yhteen ideakirjaksi ja menetelmien toimivuutta tutkitaan osana Salli allianssi -hanketta. Hankkeesta saadut opit ja kokemukset päivitetään ideakirjaan. Lopuksi arvioidaan prosessin onnistumista.

Benchmarking eli vertailukehittäminen tarkoittaa toimintatapojen ja prosessien vertaamista toisen organisaation toimintaan. Parhaista käytännöistä otetaan oppia ja pyritään parantamaan omaa toimintaa. Vertailua voidaan tehdä vieraillemalla valitussa organisaatiossa tai etsimällä tietoa parhaista käytännöistä artikkeleista, kirjallisuudesta tai internet-sivuilta. (Itä-Suomen Yliopisto 2018.) Tässä työssä käytännön kokemuksia haetaan muista projekteista, joissa on hyödynnetty osallistavia menetelmiä ja vuorovaikutusta käyttäjien kanssa. Haastattelut toteutetaan tässä hankkeessa puolistrukturoituina. Haastattelua varten laaditaan kysymysrunko, joka toimii haastattelun pohjana. Haastatteliija voi esittää lisäkysymyksiä ja reagoida vastauksiin.

2.4 Tutkimuksen eteneminen

Tämän tutkimuksellisen kehittämishankkeen vaiheet on kuvattu kuviossa 4. Kuviossa vaiheet etenevät lineaarisesti, mutta todellisuudessa useita työvaiheita on kuitenkin toteutettu samanaikaisesti. Työkalupakin päivitykset ja arviointi –vaiheet jäävät luonnollisesti tutkimushankkeen loppuun. Työn arviointia kuitenkin tapahtuu koko hankkeen ajan, mutta varsinainen raportointi ja pohdinta sijoittuvat työn loppuun.



KUVIO 4. Tämän tutkimuksellisen kehittämishankkeen vaiheet

Tutkimushanke käynnistyy tavoitteiden määrittelyllä. Tavoitteiden asettelu, omien motiivien tutkiminen, tutkimuskysymyksen avaaminen ja sisällysluettelon suunnittelu avaavat prosessia itselle, ja vaiheena tämä on välttämätön tutkimuksen etenemiselle. Orientoituminen opinnäytetyöprosessiin ja opinnäytetyöhjjeisiin tutustuminen ovat myös tärkeitä tehtäviä tässä vaiheessa.

Työn teoreettinen viitekehys keskittyy palvelumuotoilun perusteisiin. Tässä vaiheessa tutkitaan, mitä palvelumuotoilu on, ja ajatustyönä pohditaan, miten tätä tietoa voidaan hyödyntää infrahankkeiden suunnittelussa. Vertailukehittämisen avulla haetaan tietoa erilaisissa hankkeissa käytetyistä palvelumuotoilun tai osallistavan suunnittelun menetelmistä.

Työkalupakin luomisessa hyödynnetään teoreettisen viitekehysten tutkimusta sekä vertailukehittämisen ja haastatteluiden kautta saatua tietoa parhaista käytännöistä ja pohditaan menetelmien soveltuvuutta infrahankkeissa. Salli-allianssi valikoitui ideakirjan kokeilukentäksi, koska opinnäytetyöntekijä työskentelee osana sitä ja toisaalta Savilahti-projekti innoitti osaltaan aiheen valintaan. Savilahti-projektin tavoitteisiin kirjattu yhdessä tekeminen ja suunnittelu sekä yhteisöllisyys varmistavat, että projektissa on halua hyödyntää palvelumuotoilun menetelmiä. Savilahdesta saatavien kokemusten perusteella ideakirjaan voidaan tehdä päivityksiä ja näin kehittää ideakirjaa entistä paremmaksi työkaluksi.

Arviointivaiheessa pohditaan tutkimusprosessia ja sen onnistumista sekä arvioidaan työn tuloksia ja niiden käytettävyyttä. Lisäksi pohditaan, millaisia kysymyksiä työ jättää. Keskeistä on myös miettiä ideakirjan jalkauttamista osaksi työelämää.

3 PALVELUMUOTOILU INFRAHANKKEISSA

Onnistunut tuote nojaa kolmeen peruspilariin: sen on oltava teknisesti toimiva, kaupallisesti kannattava sekä käyttäjilleen hyötyä ja mielihyvää tuottava. (Hyysalo 2006, 6)

Myös onnistunut palvelu nojaa samoihin peruspilareihin. Palveluun liittyvien tuotteiden, ohjelmistojen ja rakenteiden tulee toimia teknisesti. Palvelun tulee tuottaa palveluntuottajalle hyötyä, usein rahallista arvoa enemmän kuin kehitystyö on vienyt resursseja. Käyttäjät saavat onnistuneesta palvelusta hyötyä ja mielihyvää. Palvelumuotoilu keskittyy näiden kaikkien peruspilareiden kehittämiseen yhdessä palveluun liittyvien palveluntuottajien ja asiakkaiden tai käyttäjien kanssa.

Palvelumuotoilu on prosessi, jonka tavoitteena on kehittää jotakin tiettyä palvelua yhdessä palveluntarjoajien ja -käyttäjien kanssa. Infrastruktuurin suunnittelussa ja rakentamisessa osataan huomioida käyttäjät, mutta palvelumuotoilulla käyttäjälähtöisyyteen saadaan syvällisyyttä. Usein infrastruktuuri nähdään pelkästään palveluympäristönä, mutta kun mennään syvemmälle, nähdään, että se on myös itsessään palvelu, joka nojaa samoihin peruspilareihin kuin tuotteet ja muutkin palvelut.

Tässä luvussa käydään läpi, mitä palvelumuotoilu on, miten se etenee ja millaisia työkaluja palvelumuotoilussa voidaan hyödyntää. Lisäksi pohditaan, miten palvelumuotoilua voidaan hyödyntää osana infrahankkeita.

3.1 Palvelumuotoilu käsitteenä

Palvelumuotoilu on tekemistä ja prosessi, jonka lopputuotteena syntyy palvelu. Palvelun kehittämisessä lähtökohdaksi tulee ottaa ihminen ja hänen tarpeensa. Palvelun tuottamisessa on keskeistä asiakasymmärrys eli ymmärrys ihmisen tarpeista ja toiminnan motiiveista. (Tuulaniemi 2011.)

Käyttäjälähtöisyys on jo muodostunut selväksi tavoitteeksi projekteissa, mutta palvelumuotoilu edellyttää tiiviimpää yhteistyötä ja työskentelyä asiakkaiden ja yhteistyökumppanien kanssa. Palvelumuotoilussa käyttäjät osallistuvat kehitystyöhön keräämällä tietoa, jakamalla palvelukokemuksiaan, osallistumalla ideointiin sekä testaamalla palvelua. Tavoitteena on varmistaa tuotteen tai palvelun käytettävyyden tuomalla käyttäjän tarpeet ja odotukset osaksi palvelua. (Miettinen 2011, 21-23.)

Palvelumuotoilu hyödyntää luovia menetelmiä palveluiden innovoinnissa, kehittämisessä ja suunnittelussa. Palvelumuotoilu on toimintatapa, joka perustuu visualisointiin, kokeilui-

hin ja kehittymiseen. Prosessina palvelumuotoilu on kehittyvä: prosessi tulee pitää avoimena, jotta tiedon karttuessa prosessia voidaan muokata. Palvelumuotoiluun kuuluu myös palvelun jatkuva kehittyminen edelleen sen käyttöönoton jälkeen. (Espoon kaupunki 2018.)

Stickdorf (2010) kuvaa palvelumuotoilua muuntuvaksi toimintakentäksi, jossa eri osaamisalueet asiantuntijoineen kohtaavat ja pyrkivät yhdessä kehittämään menestyviä palveluita. Palvelumuotoilu ei ole pelkästään muotoilijoille vaan palvelun kehittämisessä tarvitaan laajaa osaamista, jota hyödynnetään palvelumuotoilun työkaluilla. (Tuulaniemi 2011.) Tuulaniemi (2011) kuitenkin kertoo palvelumuotoilun perustuvan muotoilijoiden ydinosamiseen. Muotoilijan osaamisessa korostuu prosessi- ja menetelmäosaaminen, johon sisältyy ymmärrys kulttuurisesta toimintakentästä, luovan ja analyttisen lähestymistavan yhdistämistä sekä keinoja asiakasymmärryksen lisäämiseksi. Lisäksi visualisointi ja prototyypointi eli ajatuksen konkretisointi todelliseksi sisältyvät muotoilija ydinosamiseen. Palvelumuotoilijalta vaaditaan myös ymmärrystä palveluiden keskinäisistä suhteista, sillä usein palvelu tai sen joku osa kytkeytyy toisiin palveluihin.

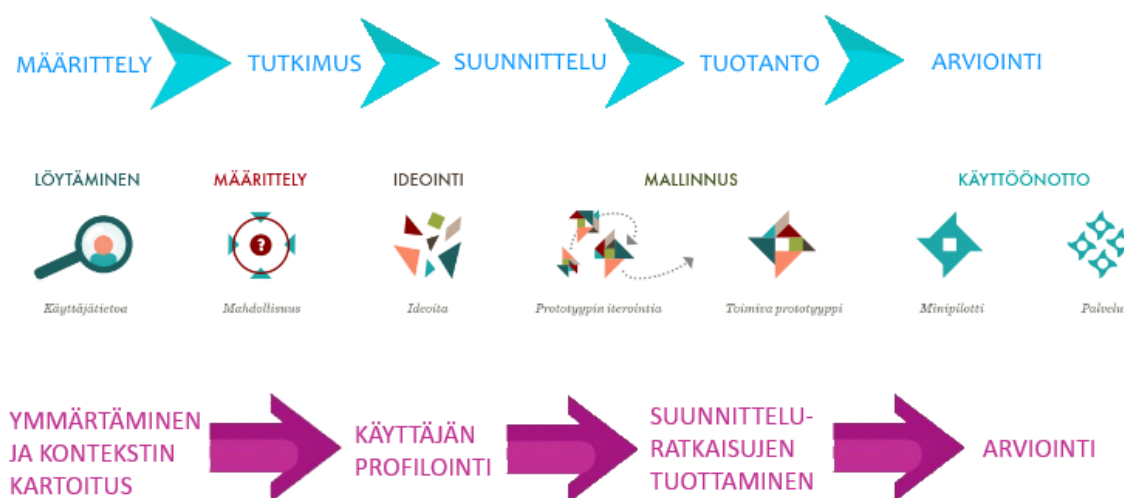
Palvelumuotoilija tarvitsee muotoiluajattelun kykyä. Muotoiluajattelussa korostuvat kyky tuntee empatiaa ja huomioida asioita, joita muut eivät huomaa, ja näiden hyödyntäminen innovaatioissa. Muotoiluajattelijat luovat uudenlaisia ratkaisuja ja tarttuvat helposti haasteisiin. (Miettinen 2011, 27.)

Palvelumuotoilussa käytetään erilaisia kehitysmenetelmiä, jotka perustuvat iteratiivisiin ja inkrementaalisiin kehitysmenetelmiin. Inkrementaalisuus tai vaiheistetun toimituksen malli tarkoittaa haasteen jakamista pienempiin osiin, jolloin kokonaisratkaisu syntyy lopulta pienempien kehityshaasteiden ratkaisujen yhdistelmästä. Iterointi taas tarkoittaa toistoa. Iteroidessa nopeasti ideoitua ratkaisua kehitetään kunnes saavutetaan haluttu lopputulos. Luova ongelmanratkaisu lähtee liikkeelle ideoinnista eli divergenssistä, jossa kehitetään mahdollisimman paljon uusia ajatuksia ja ratkaisuja rajaamatta mitään pois. Divergenssiä seuraa konvergenssi, jossa analysoidaan aiemmat ideat. Iteratiivisessa kehittämisessä näitä kahta vaihetta toistetaan. Visualisointi tukee luovaa ongelmanratkaisua ja toimii työkaluna yhteisen ymmärryksen saavuttamiseksi. (Tuulaniemi 2011.)

Yhteisen kehittämisen lähtökohtana on sitouttaa kaikki osapuolet palvelun kehittämiseen ja tuottamiseen. Tärkeää on tunnistaa palvelun loppukäyttäjän tarpeet. Kaikki palvelun osapuolet, eivät kuitenkaan ole päättämässä, millainen lopullisesta palvelusta muodostuu. Palvelumuotoilija valitsee jatkokehittäväksi prosessin aikana syntyneestä laajasta näkemyksestä ne elementit, jotka sopivat parhaiten projektin tavoitteisiin. (Tuulaniemi 2011.)

3.2 Palvelumuotoiluprosessin vaiheet

Palvelumuotoilu on kehittyvä prosessi ja kaikki palvelut ovat erilaisia, siksi on vaikeaa määrittää yhtä tiettyä mallia palvelumuotoiluprosessille. Palvelumuotoilun yleistä toimintarunkoa tulee soveltaa projektin tarpeiden ja käytössä olevien resurssien mukaan. (Tuulaniemi 2011.) Prosessille löytyy useita runkoja, mutta ne noudattelevat hyvin samantyyppistä kaavaa. Kuviossa 5 esitetään kolme palvelumuotoiluprosessin runkoa.



KUVIO 5. Yllä mukailtu Tuulaniemen (2011) malli palvelumuotoiluprosessista, keskellä Espoon kaupungin (2018) ja alla mukailtu ISO 13407 –standardin mukaan (Miettinen 2011).

ISO 13407 –standardi, Vuorovaikutteisten järjestelmien käyttäjäkeskeinen suunnitteluprosessi, on kehitetty sisällyttämään käyttäjän tarpeet suunnitteluprosessiin. Prosessi jakautuu neljään vaiheeseen: ymmärtämiseen ja kontekstin kartoitukseen, käyttäjän profilointiin, suunnitteluratkaisujen tuottamiseen ja arviointiin. (Miettinen 2011, 23.) ISO 9241-210 on korvannut ISO 13407-standardin vuonna 2010 (ISO, 2018).

Espoon kaupungin (2018) palvelumuotoilun työkalupakissa prosessi lähtee liikkeelle käyttäjätiedosta ja –havainnoista (löytäminen), joiden pohjalta voidaan määritellä ongelmat kohdat ja käynnistää palvelumuotoiluprosessi (määrittely). Ideointivaiheessa kasataan ideoita ja tehdään suunnittelua sekä idean jalostusta. Mallinnusvaiheessa prototypoidaan ja testataan palvelun toimivuutta. Käyttöönottovaiheessa tehdään käyttöönottosuunnitelma ja viedään suunnitelmat toteutukseen.

Tuulaniemi (2011) taas jakaa palvelumuotoilun määrittely-, tutkimus-, suunnittelu-, tuotanto- ja arviointivaiheisiin, ja näistä jokaisen vielä kahteen vaiheeseen. Määrittelyvaiheessa

luodaan ymmärrys palvelua tuottavasta organisaatiosta ja sen haasteista. Tärkeää on määrittää, mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa ja mitkä ovat tilaajan tavoitteet prosessissa. Tutkimusvaiheessa tehdään haastatteluja ja asiakastutkimuksia sekä käydään keskusteluja yhteisen ymmärryksen rakentamiseksi kehittämiskohteesta, toimintaympäristöstä, resursseista ja käyttäjätarpeista. Suunnitteluvaiheessa käydään käsiksi suunnitteluhaasteeseen, tehdään suunnitelmia, joita testataan nopeasti asiakkaiden kanssa. Tuotantovaiheessa palvelukonsepti viedään markkinoille asiakkaiden testattavaksi ja kehitettäväksi. Arviointivaiheessa arvioidaan kehittämisprosessin onnistumista, mitataan palvelun käyttöä ja tehdään tarvittaessa hienosäätöä kokemusten perusteella.

Määrittelyvaihe jakautuu projektin aloitukseen ja esitutkimukseen. Projektin aloitus käynnistyy palvelun tuottajan tarpeesta ja tavoitteista. Palvelua tuottava organisaatio määrittää kehityshankkeen tavoitteet, resurssit ja aikataulun tehtävän annossa eli briiffissä, joka toimii tarjouspyyntöasiakirjana. Kun palvelumuotoilun toteuttaja on löydetty, voidaan tehdä esitutkimusta, jossa palvelun tuottaja antaa palvelumuotoilijalle tarvittavat lähtötiedot ja määrittelemänsä tavoitteet. Esitutkimus tarkentaa projektin määrittelyä. (Tuulaniemi 2011.)

Tutkimusvaiheessa on myös kaksi osaa: asiakasymmärrys ja strateginen suunnittelu. Asiakasymmärryksen kasvattaminen on keskeisin vaihe palvelumuotoilussa. Palveluja suunnitellaan asiakaan tarpeisiin, ja siksi ne on tärkeää tunnistaa jo suunnitteluvaiheessa. Asiakasymmärrysvaiheessa tarkastellaan asiakkaan arkipäivän toimintaa, tarpeita ja motiiveja. Asiakasymmärrys jäsennetään suunnittelutiedoksi esimerkiksi samankaltaisuuskaavioiden tai asiakasprofiilien avulla. Strategisen suunnittelun vaiheessa projektin aloituksessa tehtyä briiffiä täydennetään aiemmissa vaiheissa kerätyn tiedon mukaisesti. Tarkoituksena on tutkia, miten suunniteltu palvelu liittyy yrityksen brändiin ja visioida yrityksen kilpailustrategiaa. (Tuulaniemi 2011.)

Suunnitteluvaihe jakautuu ideointi ja konseptointi –vaiheeseen sekä palvelujen prototyypointiin. Ideoinnin tarkoituksena on kehittää mahdollisimman paljon ratkaisuvaihtoehtoja käsiteltävään haasteeseen, jonka jälkeen arvioidaan ideoiden toteutuskelpoisuutta. Haaste tulee pitää selkeänä ja jakaa riittävän pieniin osaongelmiin, jotta niihin pureutuminen on helpompaa. Palvelun konseptointi on yksittäisten ideoiden kasaamista palvelun kokonaiskuvaksi. Prototyypointi on palvelun testausta ja kehittämistä. Prototyypien avulla voidaan tutkia muun muassa palvelun toimivuutta ja käytettävyyttä. (Tuulaniemi 2011.)

Tuotantovaiheen osat ovat pilotointi ja palvelun lanseeraus. Pilotointivaiheessa palvelukonseptit viedään asiakkaiden käyttöön. Erilaisilla havainnointimenetelmillä pyritään saamaan tietoa palvelun toimivuudesta, minkä perusteella palveluympäristöön voidaan tehdä

muutoksia. Kun palveluprosessi on valmis, se lanseerataan. Keskeistä on saada palvelun kohderyhmä tietoiseksi uudesta palvelusta. (Tuulaniemi 2011.)

Jatkuva kehittäminen on arviointivaiheen keskeinen ajatus. Jatkuvalle kehittämiselle vastataan muuttuviin tilanteisiin sekä asiakastarpeisiin ja säilytetään kilpailuetu vastaaviin toimijoihin nähden. (Tuulaniemi 2011.)

3.3 Palvelumuotoiluprosessin työkalut

Empatia eli aito ja syvälinen kiinnostus kohderyhmään on yksi palvelumuotoilun keskeisimpiä asioita (Tuulaniemi 2011).

Empatia on kykyä ymmärtää toisen tunteita ja kokemuksia, kykyä asettua toisen asemaan. Palvelumuotoilussa kyky tuntee empatiaa muita kohtaan on erittäin tärkeää. Palvelumuotoilun erilaiset työkalut auttavat keräämään tietoa käyttäjien ymmärtämiseksi ja tarjoavat mahdollisuuksia yhteiseen kanssakäymiseen.

Palvelumuotoilussa hyödynnetään sekä määrällistä että laadullista tutkimusta. Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus perustuu numeerisiin arvoihin ja tilastoihin ja niiden analysointiin, mutta harvemmin paljastaa syitä tai motiiveja. Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus taas perustuu havainnointiin ja haastatteluihin ja saatava tieto paljastaa toiminnan motiiveja. Saatu tieto on luonteeltaan havainnollistavaa, kuvailevaa, analysoivaa tai diagnosivaa. Määrälliset ja laadulliset tutkimusmenetelmät täydentävät toisiaan. (Tuulaniemi 2011.)

Käyttäjätietoa voidaan kerätä valmiista lähteistä, haastatteluilla ja kyselyillä, havainnoimalla, kohderyhmän osallistamisella suunnitteluun, luotaimilla tai verkossa tapahtuvilla etnografisilla tutkimuksilla. Haastattelujen tavoitteena on perehtyä haastateltavan tai käyttäjän arkeen, ja sitä kautta löytää motiiveja toiminnalle. Haastattelutilanteita voidaan tukea ja syventää erilaisilla design-peleillä, jotka ovat tilanteeseen mukana tuotuja pelilautoja, kortteja, karttoja tai tehtäviä. Varjostus on palvelun käyttäjän havainnointia ja seuraamista palvelun käytössä, ja sen tuloksena saadaan konkreettista tietoa palvelun käytöstä. Luotaimet ovat itsedokumentointi- eli päiväkirjamenetelmän tutkimuspaketteja, joihin tutkittava kerää materiaalia omasta elämästään muun muassa valokuvia, päiväkirjamuotoista tekstiä tai karttoja käyttämistään reiteistä. Etnografisilla tutkimuksilla verkossa voidaan tutkia verkkoyhteisöjen ja -ryhmien toimintaa. (Tuulaniemi 2011.)

Käyttäjätietoa voidaan hankkia perinteisillä menetelmillä, humanistisesta tutkimuksesta lainatuilla mukailuilla menetelmillä tai innovatiivisilla menetelmillä. Perinteisillä menetelmillä tarkoitetaan markkinointi- ja kohderyhmätutkimuksia sekä kyselyitä. Tutkimusmene-

telmille tyypillistä on aineiston helppo kerättävyys, analysointi ja visualisointi. Mukailut menetelmät taas hyödyntävät etnografiaa, eli kansankuvausta, tietyssä tilallisessa ja sosi-aalisessa kontekstissa tapahtuvaa käyttäytymistapojen, -sääntöjen ja -koodien kuvausta ja analysointia. Mukailuilla menetelmillä pyritään saamaan tarkka ymmärrys ihmisjoukon käyttäytymisestä esineen, tuotteen tai palvelun ympärillä. Tutkimus on kuvailevaa, selos-tavaa ja käyttäjälähtöisesti argumentoivaa ja tulkitsevaa. Innovatiiviset menetelmät taas hyödyntävät luovuutta, visuaalisuutta ja osallistumista. Erilaiset suunnittelutyöpajat, käyt-täjien prototypointimenetelmät sekä visuaaliset päiväkirjat ovat innovatiivisia menetelmiä. (Miettinen 2011, 63-63, 72.)

Käyttäjätiedon hyödyntäminen suunnittelu- ja kehitysprosessien aikana vähentää tarvetta tehdä korjauksia käyttöönoton jälkeen ja auttaa ennakoimaan tulevia muutostarpeita. Käyttäjien mukaan ottaminen tukee myös markkinointia, tyytyväiset koekäyttäjät ovat par-haita markkinoijia. Käyttäjätiedon hyödyntäminen tehostaa resurssien käyttöä ja toiminnal-liset epäonnistumiset vähenevät. (Hyysalo 2006, 5.)

Yhteissuunnittelulla pyritään inspiroimaan suunnittelua sekä tuottamaan tietoa ja ratkaisui- ja yhdessä. Yhteissuunnittelussa eri alojen asiantuntijat ja toimijat ovat mukana suunnitte-luprosessin eri vaiheissa, ja palvelun loppukäyttäjä toimii osaltaan suunnittelun ohjaajana ja innoittajana. Yhteissuunnittelun vahvuutena on asioiden käsittely erilaisista näkökulmis-ta ja näiden tuominen yhteen. Yhteissuunnittelussa hyödynnetään erilaisia työpajamene-telmiä. (Miettinen 2011, 77-80.)

3.4 Infrastrukturi palveluna

Palvelua on vaikeaa määrittää yksiselitteisesti. Palvelut tyypillisesti ratkaisevat asiakkaan ongelman, ovat prosesseja, joita koetaan mutta ei omisteta, ja perustuvat ihmisten väli-seen vuorovaikutukseen. Palvelu on palveluntarjoajan ja asiakkaan välinen vuorovaiku-tusprosessi, johon liittyy usein muitakin palveluja. Palvelut syntyvät palveluekosystee-meissä, jotka muodostuvat fyysisistä tai virtuaalisista ympäristöistä, järjestelmistä ja ihmis-ten välisestä vuorovaikutuksesta. (Tuulaniemi 2011.)

Infrastrukturi koostuu erilaisista väylistä, verkostoista sekä viher- ja vesialueista, mutta myös rakennuksista, lentokentistä ja sähköisistä palveluista. Infrastrukturi itsessään on palvelu, joka voidaan jakaa lukuisiin pienempiin palveluihin. Kuviossa 6 esitetään joitakin infrastruktuurin tarjoamia palveluita. Infrastruktuurin palvelut eivät ole aineettomia palvelu- ja vaan sisältävät yleensä myös tuotteen, joka kuuluu olennaisena osana palvelun tar-joamiseen ja käyttämiseen. Palvelun tarjoaja on usein kunta tai valtio, mutta myös yksityi-

3.5 Palvelumuotoilun käyttö infrahankkeissa

Kehittämisen keskiöön on ehdottomasti laitettava ihminen tarpeineen. (Tuulaniemi 2011.)

Infrasruktuuria rakennetaan ennen kaikkea käyttäjiä ja käyttöä varten. Tämän vuoksi tuntuu luonnolliselta ajatukselta, että ihmisen: asukkaan, käyttäjän tai toimijan tarpeet olisivat suunnittelun keskiössä myös infrahankkeissa.

Infrahankkeissa on kyse uuden rakentamisesta tai vanhan korjaamisesta ja parantamisesta tai näiden yhdistelmästä. Yleensä uutta rakennettaessa etenkin kaupunkialueilla infrahanketta edeltää kaavoitusprosessi, jossa osallistavan suunnittelun menetelmiä tunnetaan ja käytetään. Kaavoitus on tavalliselle asukkaalle tai käyttäjälle kuitenkin melko abstraktia, eikä kaavoituksella usein pystytä vaikuttamaan elinympäristön pieniin haasteisiin. Kaavoituksen jälkeisessä jatkosuunnittelussa käyttäjien arkielämää koskeviin tarpeisiin voidaan vastata paremmin ja haasteisiin pystytään etsimään ratkaisuja. (Huisko 2018.) Kaavoitus antaa suuret linjat, joita lähdetään tarkentamaan muun muassa katu- tai puisto-suunnittelulla.

Infrahankkeet voivat olla hyvin laajoja tai erittäin pieniä, ne saattavat olla erittäin näkyviä ja koskettaa alueen asukkaita ja toimijoita, tai sitten ne eivät herätä juurikaan tunteita. Jotta palvelumuotoilun hyödyntäminen infrahankkeessa olisi mielekäästä, tulisi hankealueella tai sen välittömässä läheisyydessä olla käyttäjiä ja hankkeen tulisi herättää tunteita tai kiinnostusta. On kuitenkin vaikea antaa yhtä vastausta siihen, millaisissa hankkeissa palvelumuotoilua kannattaisi käyttää.

On tärkeää jakaa hanke pienempiin kokonaisuuksiin ja määrittää, mitkä asiat ovat sellaisia, johon halutaan tarkempaa käyttäjäymmärrystä ja -kokemusta. Toisaalta käyttäjät voivat myös nostaa esiin asioita, joita tulisi kehittää yhdessä. Tekniset ratkaisut esimerkiksi tien geometria, jätevesiviemärin materiaali tai kaapeleiden suojaetäisyydet perustuvat usein aiemmin määritettyihin ohjeisiin ja vaatimuksiin, eikä käyttäjillä yleensä ole riittävää asiantuntemusta asiaan vaikuttamiseksi, saati että suunnittelijalla tai tilaajalla olisi mahdollisuuksia poiketa määritetyistä vaatimuksista.

Käyttäjillä on paras asiantuntijuus käytettävyyteen liittyvissä ongelmissa (Huisko 2018). Muun muassa linjojen, teiden ja raittien sijainti, toiminnot kevyen liikenteen alueilla, opastus, reunakivyytöt tai vaikkapa kalusteiden sijoitus ja väriyty herättävät tunteita ja ovat asioita, joihin pystytään vaikuttamaan, ja siten myös käyttäjät voivat osallistua suunnitteluun. Käyttäjien ei ole tarkoitus korvata tai kyseenalaistaa suunnittelijoiden ammattitaitoa vaan tarjota tietoa ja kokemusta käyttäjien tarpeista ja toiveista sekä alueen haasteista ja

käytettävyydestä. Suunnittelijan tehtävänä on viedä suunnitelmiin käytettävyys ja osallisten tarpeet. (Huisko 2018.) Myös hankkeiden toteutus herättää tunteita, ja siksi on tärkeää käydä vuoropuhelua käyttäjien tarpeista myös toteutusvaiheessa.

Palvelumuotoilua voidaan siis hyödyntää sellaisissa hankkeen osakokonaisuuksissa, joihin käyttäjillä on osaamista ja asiantuntemusta. Käyttäjät ja asukkaat ovat oman elinpiirinsä asiantuntijoita, kun taas suunnittelija tuntee usein yleisen toimintamallin ja tapauksia, miten asioita on tehty jossakin muualla. Suunnittelija pyrkii soveltamaan tietojansa parhaan kykynsä mukaan kyseessä olevaan suunnittelutehtävään. Kuviossa 8 on esimerkki palvelumuotoilun hyödyntämisestä reittivaihtoehdon löytämisessä. Suunnittelijalle annetaan tehtäväksi suunnitella reitti keltaiselta talolta vaaleanpunaiselle. Suunnittelija löytää karttatarkastelujen perusteella kolme mahdollista vaihtoehtoa, mutta metsästä löytyykin liito-orava havaintoja, ja alin reitti valikoituu parhaaksi rakentamisen kannalta. Käyttäjakeskustelujen myötä selviää, että myös harmaa talo tulisi liittää reittiverkostoon. Lopulta päädytäänkin ylimpään reittivaihtoehtoon, jossa kaikki talot saadaan liitettyä reittiverkostoon ja kierrettyä liito-oravan kannalta tärkeimmät puut.



KUVIO 8. Palvelumuotoilua voidaan käyttää esimerkiksi parhaan reittivaihtoehdon löytämiseksi.

Palvelumuotoilun hyödyntäminen tulee suunnitella aina hankekohtaisesti, koska jokainen hanke on erilainen ja käyttäjät ja käyttäjämäärät ovat erilaisia. Palvelumuotoilun menetel-

miä voidaan hyödyntää lähtötietojen keräämisessä ja parhaiden suunnitteluratkaisujen löytämisessä. Erilaisilla kyselyillä tai karttakyselyillä, luotaimilla ja karttatyöskentelyillä saadaan kerättyä käyttäjätietoa osallisilta (Saari 2018). Laajoissa, monia käyttäjiä koskevilla hankkeissa kyselyt ja tiedotustilaisuudet ovat toimiva ratkaisu, pienemmissä hankkeissa haastattelut ja työpajat ovat helpommin toteutettavissa (Huisko 2018). Työpajojen järjestämisessä oleellista on niiden ajankohtaisuus sellaisessa vaiheessa, jossa osallistuminen on merkityksellistä (Saari 2018).

Infrahankkeissa ratkaisuja voidaan havainnollistaa visualisoinneilla ja 3d-malleilla mutta myös mallikalusteilla tai -kiveyksillä. Prototyypointi on kuitenkin haastavaa infrahankkeissa suurten kustannusten ja työmäärän vuoksi. Suunnittelu mallintamalla kehittyy koko ajan, ja virtuaalimallien käyttö osallistamisen keinona muuttuu koko ajan käytetyimmäksi. Suunnitelmakartat ovat usein vaikealukuisia, mutta virtuaalimalleilla pystytään havainnollistamaan suunnitelmaa käyttäjälähtöisesti (Huisko 2018).

Palvelumuotoilulle tyypillinen palvelun jatkuva kehittäminen sen valmistumisen jälkeen saattaa jäädä infrahankkeissa vähäiseksi usein juurikin kustannusten ja hankkeeseen liittyvien rakenteiden lopullisuuden vuoksi. Tärkeää onkin saada alkuvaiheessa riittävästi lähtötietoa eri käyttäjien ja toimijoiden tarpeista. Palvelun käyttövaiheessa pystytään tekemään pieniä kehitystoimenpiteitä palvelun käyttäjän tarpeisiin esimerkiksi lisäämään kalusteita.

Käyttäjien tavoittamisessa keskeistä on pohtia, ketkä osalliset on mielekästä saada mukaan ja miten olennaiset tahot saadaan liitettyä prosessiin. Osallistaminen voi olla kohdennettua tai avointa kaikille kiinnostuneille. Lähialueiden asukkaita ja toimijoita voidaan tavoitella suoraan puhelimitse tai kirjeellä. Avoimista tilaisuuksista voidaan ilmoittaa monilla eri kanavilla muun muassa sanomalehdissä ja sosiaalisessa mediassa. (Saari 2018.)

3.6 Benchmarking – kokemuksia vuorovaikutuksesta rakennetun ympäristön hankkeissa

Palvelumuotoilua käytetään erilaisissa suunnitteluhankkeissa koko ajan, työskentelyä usein kutsutaan kuitenkin esimerkiksi osallistamiseksi, yhteissuunniteluksi tai vuorovaikutteiseksi suunnitteluksi. Työskentelyn yleisestä nimikkeestä huolimatta työskentelyssä käytetään samankaltaisia menetelmiä.

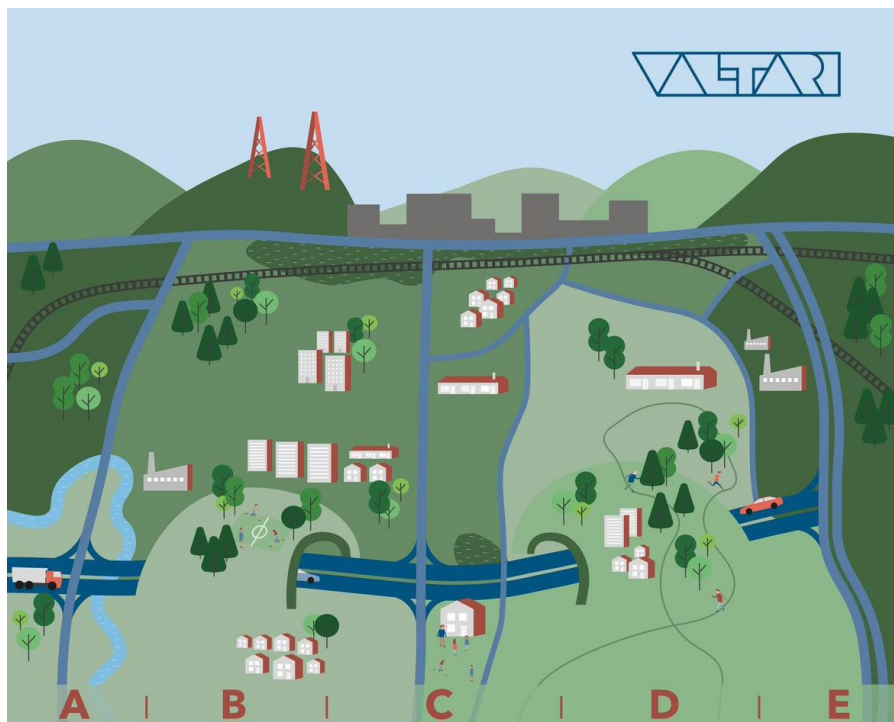
Benchmarking eli vertailukehittäminen perustuu kokemusten ja parhaiden käytäntöjen etsimiseen muista hankkeista, projekteista tai organisaatioista ja niistä oppimiseen. Valtari on suuri valtakunnallinen hanke, joka koskettaa laajaa käyttäjäkuntaa. Kuovinpuisto taas on pieni paikallinen kohde, joka koskettaa lähialueiden asukkaita. Uusi Rakokivi projekti

onnistui keräämään laajan joukon ideoimaan. Sähköttäjänpuiston suunnittelu perustui Enemmän elämää pihaille –konseptiin, jossa hyödynnettiin yhteiskehittämistä. WSP taas on ansiokkaasti kehittänyt visualisointia ja hyödyntää sitä käyttäjien kanssa työskentelyssä.

3.6.1 Vt12 Valtari, Lahti

Valtari on allianssiorganisaatio, joka toimii vt 12 Lahden eteläinen kehätie -hankkeella Lahden osuuden suunnittelijana ja toteuttajana. Valtarin muodostavat Liikennevirasto, Lahden kaupunki sekä Hollolan kaupunki tilaajina, Pöyry suunnittelijana ja Skanska toteuttajana. Hankeosuus sisältää uuden valtatie rakentamista 4,5 kilometrin matkalla, kaksi tunnelia, lukuisia uusia siltoja, uusittavia katuja ja kevyen liikenteen väyliä useita kilometrejä sekä melusuojuuksia.

Hanke herättää tunteita. Asukkaat ovat peloissaan, vihaisia tai pettyneitä. Osa on tyytynyt kohtaloonsa ja hyväksynyt tien rakentamisen. Valtarin tavoitteena on olla hyvä naapuri. Kuviossa 9 on piirros hankkeen kokonaisuudesta Valtarin tarjousvaiheelta. Piirroksessa havainnollistuu hankkeen monipuolinen ympäristö. Hanke koskettaa kerros- ja omakotitaloasukkaita, koululaisia, harrastajia, ulkoilijoita, tien käyttäjiä. Rakennustyöt vaikuttavat merkittävästi arkeen katkaisemalla reittejä ja aiheuttavat pöly-, melu- ja värinähaittaa.



KUVIO 9. Vt 12 Lahden eteläinen kehätie toteutetaan Valtarin hankeosuudella monimuotoisessa kaupunkiympäristössä. (Valtari 2017a.)

Selkeää palvelumuotoilun strategiaa hankkeella ei ole, mutta hankkeessa hyödynnetään palvelumuotoilun keinoja asukasyhteistyössä. Valtarilaiset pitävät tärkeänä asukkaiden palautetta ja mielipiteitä, ja huolenaiheisiin pyritään vastaamaan. Työstä saatu palaute on parhaimmillaan, kun asukas toteaa vastustavansa edelleen hanketta, mutta pitää Valtarilaisten toimintatapaa hyvänä.

Palvelumuotoilun keinoja on hyödynnetty muun muassa projektin kehitysvaiheessa asukastilaisuuksissa. Projektin toimijat jalkautuivat asukkaiden lähiympäristöön keskustelemaan suunnitelmista ja toteutuksen vaikutuksista alueella, ja asukkaiden toiveita ja tarpeita on kuunneltu hankkeessa koko ajan. Kuvat 1 ja 2 ovat Patomäen kentällä järjestetystä asukastilaisuudesta, jossa alueen asukkaat pääsivät keskustelemaan hankkeen toimijoiden kanssa ja kertomaan toiveensa Patomäen kentän tulevaisuuden suhteen.



KUVAT 1 ja 2. Patomäen asukastilaisuudessa Valtarilaiset esittelivät hanketta ja keräsivät mielipiteitä Patomäen kentän tulevaisuudesta (Kojo 2018a ja 2018b).

3.6.2 Kuovin puisto, Kouvola

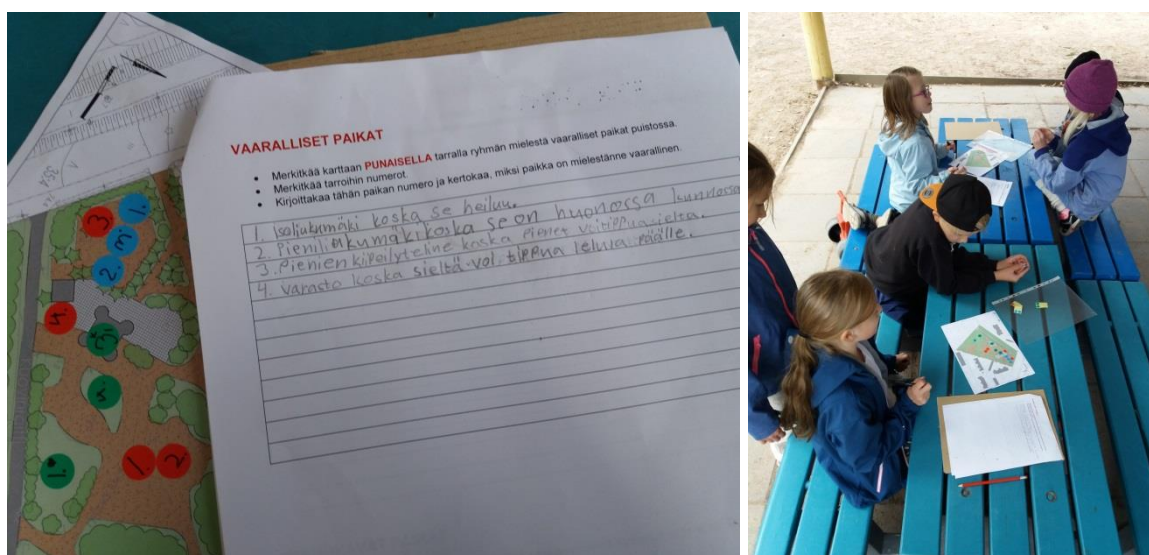
Kouvolassa sijaitsevan Kuovin leikkipuiston suunnittelussa hyödynnettiin käyttäjätietoa sekä osallistettiin käyttäjiä mukaan suunnitteluun. Kuovin leikkipuisto on valmistunut 30 vuotta sitten ja on kunnostuksen tarpeessa. Puiston keskellä toimii Kuovin perhepuisto, joka toimii avoimen varhaiskasvatuksen periaatteella. Puiston lähellä on paljon käyttäjiä: asuinalueita, koulu ja urheilupuisto. Kouvolan kaupunki vastasi hankkeen vuorovaikutuksesta ja luovutti vuorovaikutuksen aineiston konsultille, joka teki puiston suunnittelun. (Lintukangas 2018.)

Käyttäjät haluttiin ottaa mukaan hankkeeseen, sillä sen toivotaan vähentävän puistoon kohdistuvaa ilkivaltaa. Lapset ja nuoret pääsivät osallisiksi suunnittelusta ja näkivät, etteivät välineet putoa itsestään paikoilleen, vaan puiston rakentaminen vaatii aikaa ja rahaa. Lisäksi Kouvolan kaupungilla on kaavoituksen ja katusuunnittelun puolella jo luonnollinen

yhteys käyttäjiin hankkeiden myötä, mutta vihersuunnittelun puolella vuorovaikutusta ei juuri ollut käytetty aiemmin. (Lintukangas 2018.)

Vuorovaikutusprosessi käynnistyi avoimen varhaiskasvatuksen kanssa käydyillä keskusteluilla sekä kunnossapidon ja muiden hankkeeseen liittyvien kaupungin työntekijöiden haastatteluilla. Käyttäjiltä kerättiin tietoa kyselyllä, joka oli internetissä sekä paperisena puiston 30-vuotisjuhlassa. Kyselyssä selvitettiin muun muassa kulkureittejä puistoon, pidettyjä toimintoja, puutteita, parhaimpia leikkivälineitä ja puuhia puistossa sekä miellyttävää värimaailmaa. Kyselyyn saatiin kattavasti vastauksia, internetistä saadut vastaukset olivat pohditumpia. Puistojuhlissa kyselyyn vastaaminen koettiin vaikeaksi, kun samalla piti vahtia leikkiviä lapsia. (Lintukangas 2018.)

Kyselyn jälkeen työskentelyä jatkettiin lähikoulun kolmasluokkalaisten kanssa. Kaksi luokkaa kutsuttiin erikseen puistoon tekemään karttatehtäviä, joissa merkittiin kartalle muun muassa vaaralliset ja korjausta vaativat paikat sekä lempipaikat, kuvat 3 ja 4. Lisäksi lapset saivat merkitä yhden puun, joka alueella tulisi säilyttää. Molemmat luokat tavattiin vielä toisen kerran koululla, jossa oppilaiden tuli pienissä ryhmissä valita puistoon leikkivälineet annetussa budjetissa. Työskentelyä varten lapsille oli tulostettu leikkivälineiden kuvia ja niihin oli liitetty välineiden hinnat. Lapsia kehoitettiin miettimään valinnoissaan myös erikäisiä käyttäjiä. Toisessa tehtävässä ryhmille annettiin 10 kappaletta lappuja, joihin oli kirjoitettu leikkivälineitä muun muassa keinu, kiipeilyteline ja liukumäki. Lapsia pyydettiin järjestämään leikkivälineet tärkeysjärjestykseen kaikki käyttäjiä huomioiden. (Lintukangas 2018.)



KUVAT 3 ja 4. Lapset merkitsivät puistossa kartalle merkittäviä pisteitä ja täydensivät kokemuksiaan lomakkeille (Laukkanen 2018a ja 2018b).

Puiston lähellä sijaitsee myös nuorisotila, jonka kävijöitä pyydettiin osallistumaan puiston suunnitteluun. Vuorovaikutukseen lähti mukaan 5 nuorta, iältään 12-14 vuotiaita. Heidän kanssaan tehtiin samat tehtävät kuin kolmasluokkalaisten kanssa. Tärkeänä havaintona saatiin nuorilta viesti, että hekin tarvitsevat leikkivälineitä, vaikka heidän leikkimisensä onkin erilaista kuin pienempien lapsien. (Lintukangas 2018.)

Kolmasluokkalaisille järjestettiin myös puiston nimikyltistä piirustuskilpailu. Voittajan työ on tarkoitus suurentaa noin 4 metriä leveäksi nimikyltiksi puistossa olevan vajan seinälle. Nimikyltti julkaistaan avajaisissa. Lisäksi kaikki kilpailutyöt aiotaan kerätä näyttelyksi puiston avajaisiin. Näin osallistumisesta jää näkyville myös konkreettinen muisto. Puiston rakentaminen ajoittuu keväälle 2019. (Lintukangas 2018.)

Vuorovaikutuksen tuloksia on hyödynnetty puiston suunnittelussa. Lisäksi tuloksia on hyödynnetty myös muissa pienemmissä leikkipaikkojen kunnostushankkeissa. Käyttäjät kokivat positiivisena sen, että he pääsivät vaikuttamaan puiston suunnitteluun. Koulun kanssa työskentely nähtiin myös opetusta tukevana. Puiston suunnittelu oli aiheena helppo vuorovaikutuksen kohteeksi, sillä kukaan ei lähtökohtaisesti vastusta hanketta. (Lintukangas 2018.)

3.6.3 Uusi Rakokivi, Nastola

Lahden kaupunki ja Uusi Kaupunki -kollektiivi keräsivät paikallisilta asukkailta ideoita ja kehittämisehdotuksia Nastolan Rakokiven kehittämiseksi syksyllä 2017 järjestetyssä Uusi Rakokivi -kaupunkitapahtumassa. Tapahtuma oli jatkoa vuonna 2016 järjestetylle Rakokiven liikekeskuksen kehittämiskyselylle. (Uusi Kaupunki Kollektiivi 2017.)

Uusi Kaupunki -kollektiivi on nuorten, käyttäjälähtöiseen suunnitteluun keskittyneiden arkitehtitoimistojen verkosto, johon kuuluu yli 80 käyttäjälähtöisen kaupunkisuunnittelun ammattilaista. Kuhunkin projektiin valitaan joukosta aina parhaat ja sopivimmat tekijät. Kollektiivi järjestää kunnille, yrityksille ja yhteisöille osallistavia työpajoja, joiden tarkoituksena on antaa positiivista viettä ja uusia työkaluja hankkeen alkumetreille. (Uusi Kaupunki Kollektiivi 2018.)

Rakokiven kaupunkitapahtumaan osallistui noin 300-350 henkilöä: alueen asukkaita, kaupunkiaktiiveja, kiinteistönomistajia, virkamiehiä, yrittäjiä ja poliitikoita. Osallistujat saivat jakaa ideoitaan perinteisesti keskustelemalla, osallistumalla pienoismallin rakentamiseen ja kirjaamalla ideoita ilmakuva karttapohjalle, kuvat 5 ja 6. Pienoismallityöskentely antoi tilaa lennokkaille ideoille, ja sivussa syntyneet keskustelut toivat esiin toteutuskelpoisia ideoita. (Uusi Kaupunki Kollektiivi 2017.) Uusi Kaupunki -kollektiivi laati kaupunkitapahtuman ja aiempien selvitysten pohjalta Uusi Rakokivi -kehittämissuunnitelman, jota esiteltiin

Nastolan kaavaillassa joulukuussa 2017. Ideasuunnitelmaa hyödynnetään alueen asema-kaavamuutoksen valmistelussa vuonna 2018. (Lahden kaupunki 2017.)



KUVAT 5 ja 6. Rakokiven kaupunkitapahtumassa käyttäjiä osallistettiin rakentamaan pienoismallia sekä kirjaamaan ideoita posti t-lapuille ilmakuvakartalle.

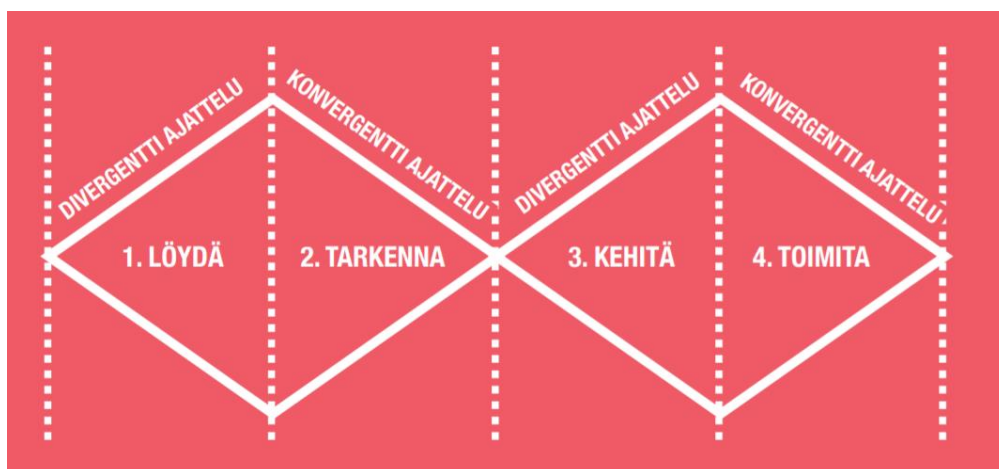
Alueen asukkaat ja toimijat saatiin onnistuneesti innostettua mukaan osallistumaan kaupunkitapahtumaan. Noin 300 osallistujan joukko tarjoaa kattavan joukon erilaisia käyttäjiä. Kolme erilaista tapaa kerätä ideoita: keskustelut, pienoismalli ja karttapohja ideoille auttoivat varmasti osallistujia löytämään itselle sopivan tavan vaikuttaa. Pienoismallityöskentely edellyttää rohkeutta heittäytyä, sosiaaliset ja puheliaat ovat omiaan jakamaan mielipiteitään keskusteluissa ja ehkä hullukin idea on helppoa lisätä nimettömänä kartalle. Kaupunkitapahtuman jälkeen kollektiivi onnistui kokoamaan ideasuunnitelman julkaistavaan kuntoon kuukauden sisällä. Osallistujilla oli varmasti vielä hyvin muistissa omat ajatukset ja ideat, jolloin oli helppo tunnistaa oman ideoinnin vaikutus suunnitelmaan. Positiivinen kokemus osallistumisesta ruokkii innostusta osallistua myöhemminkin.

3.6.4 Enemmän elämää pihapiireihin ja Sähköttäjänpuisto, YIT

YIT kuunnosti Helsingin Pasilassa sijaitsevan Sähköttäjänpuiston kesän 2018 aikana. Puiston kunnostus oli osa Enemmän elämää pihapiireihin -projektia, jossa eri alojen asiantuntijat pohtivat viihtyisien ja toimivien pihapiirien tulevaisuutta. Projekti hyödynsi työpaikatyöskentelyä ideoiden ja ratkaisujen keräämisessä. Digitaalista joukkoistamista hyödynnettiin laajemmin suomalaisten osallistamisessa hankkeeseen. Puiston avajaisia vietettiin 29.8.2018 puistujuhlan merkeissä. (YIT 2018a.) Puistujuhlan sisällön olivat suunnitelleet kaupunkilaiset itse (YIT 2018b).

Enemmän elämää pihapiireihin –projekti toteutettiin yhteiskehittämisprosessina, jonka kehittämistyössä hyödynnettiin DoubleDiamond -mallia. Malli perustuu siihen, että ensin kehitetään mahdollisimman paljon ideoita. Seuraavassa vaiheessa aiemmin tuotettuja ideoita tarkennetaan ja karsitaan. Kolmannessa vaiheessa ideoista luodaan prototyyppe-

jä, joita kehitetään, arvioidaan ja testataan. Neljännessä vaiheessa viimeistellään lopullinen ratkaisu. Vaiheet esitetään visuaalisesti kuviossa 10. (YIT 2018c.)



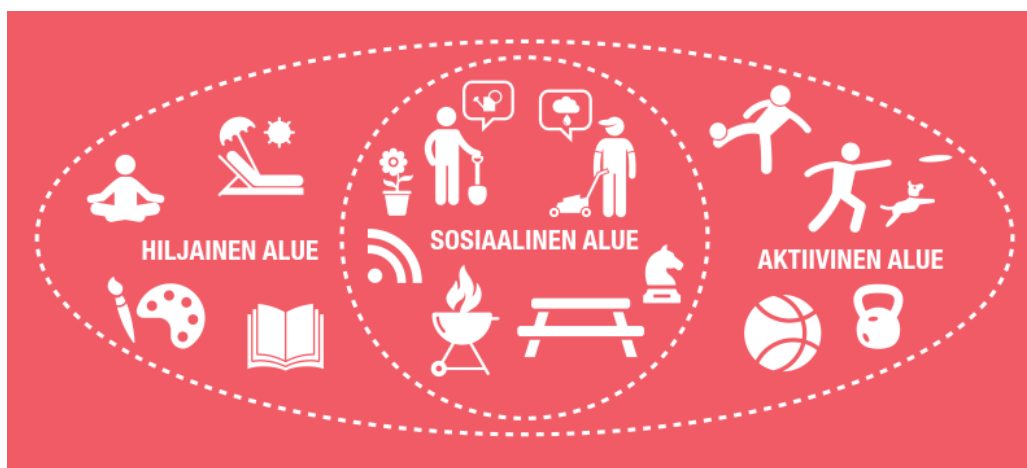
KUVIO 10. Tuplatimantti-toimintamallissa vuorottelevat divergentti eli ajattelun ja ideoinnin laajentaminen ja konvergentti eli laajan ideajoukon karsiminen ja hiominen. (YIT 2018c.)

YIT aloitti yhteiskehittämisen yrityksen sisäisillä haastatteluilla. Tavoitteena oli kerätä ideoita YIT:n näkökulmasta sekä selvittää, mitä sidosryhmiä yhteiskehittämisen prosessiin tulisi saada mukaan. Ensimmäinen viitekehys pihakonseptille luotiin haastattelujen pohjalta. Viitekehystä hyödynnettiin seuraavassa vaiheessa, viiden erilaisen piha- ja puistokohteen esikuva-analyysissa. Taulukossa 1 esitetään yksi esikuva-analyseistä: Pariisissa sijaitseva Berges de Seine. (YIT 2018c, 26-28.)

TAULUKKO 1. Taulukossa sinisellä pohjalla on esitetty haastattelujen pohjalta syntynyt viitekehys, jota on täydennetty esikuva-analyysilla Pariisin Berges de Seine promenadin ominaisuuksilla. (YIT 2018c, 30.)

	Yhteisöt ja ylisukupolvisuus	Terveys ja hyvinvointi	Kehitys (piha on matka ja mahdollistaja)	Luonto ja kestävyys
Ihmiset	Tuo luonnollisesti eri sukupolvet yhteen erilaisten aktiviteettien ympärille.	Yhteisöllisyyttä syntyy erilaisten tapahtumien, kuten tanssi- ja jooga-tuntien muodossa.	Paikalla olleiden teiden sulkeminen paransi ilmanlaatua.	Alue on rakennettu entisen autotien tilalle, mikä on vähentänyt autojen määrää alueella ja näin parantanut ilmanlaatua ja lisännyt käveltavyyttä ja pyöräilyä.
Toiminnallisuudet	Leikkipaikkoja lapsille. Ravintoloita, tapahtumia ja kulttuuria aikuisille.	Les Bergesin harrastusmahdollisuudet ovat laajat: kiipeilyä, kuntosalivälineitä ja tanssitunteja.	Tila on muunneltavissa ja kokonaan purettavissa 24 tunnissa, jos joki tulvii.	Alue yhdistää erilaisia elementtejä – asfalttia, vettä, puistoja ja hiekkaa.
Yksityiskohdat	Panttia vastaan saa lainattua helposti erilaisia aktiviteettivälineitä kuten pingis-mailoja tai lautapelejä.	Mahdollisuus varata kontteja nukkumiseen tai rentoutumiseen, ilmaisia jooga, tai chi- ja zumba-tunteja.		Alueella on viisi kelluvaa puistoa, joissa kasvatetaan esimerkiksi syötäviä kasveja.

Viitekehyksen ja esikuva-analyysin jälkeen järjestettiin Round table -tilaisuus, johon osallistui asiantuntijoita terveyden, lasten ja nuorten hyvinvoinnin, kaupunkikehittämisen ja tutkimuksen sekä pihasuunnittelun aloilta. Keskustelutilaisuuden jälkeen työtä jatkettiin sidosryhmätyöpajoilla, joihin kutsuttiin asiantuntijoita aiemmin tunnistetun viitekehyksen teema-alueista ja niistä kummunneista ideoista. Työpajassa tavoiteltiin yhteistä visiota hyvästä pihakonseptista sekä konseptin ominaisuuksien ja käyttötarkoitusten konkretisointia. Työpajan pohjalta luotiin Enemmän elämää pihapiireihin -konseptikuvaus, joka on esitetty kuviossa 11. Konseptissa näkyvät työpajoihin osallistuneiden näkemykset ja ideat hyvästä pihasta. (YIT 2018c, 39-42.)



KUVIO 11. Enemmän elämää pihapiireihin –konsepti jakaa piha-alueet hiljaisiin, sosiaalisiin ja aktiivisiin alueisiin, joilla mahdollistetaan ja kannustetaan nimensä mukaiseen toimintaan (YIT 2018c, 42).

Digitaalisella joukkoistamisella tarjottiin laajemmalle yleisölle mahdollisuus vaikuttaa piha-konseptin suunnitteluun ja jakaa ideoita käyttäjien tarpeista. Joukkoistamisen välineenä hyödynnettiin tiettyjä Facebook-ryhmiä, joissa ihmisillä oli mahdollisuus osallistua keskusteluun. (YIT 2018c, 45). Toisen sidosryhmätyöpajan tavoitteena oli kehittää käytännön ratkaisuja pihan eri alueiden toiminnallisuuteen. (YIT 2018c, 46).

Sähköttäjänpuiston suunnittelussa hyödynnettiin Enemmän elämää pihapiireihin -konseptin tuloksia. Puisto jakautuu kolmeen toiminnalliseen alueeseen: aktiivinen, sosiaalinen ja hiljainen alue. Aktiivinen alue on tarkoitettu leikkeihin, peleihin ja liikuntaan. Sosiaalinen alue on paikka oleskelulle ja seurustelulle, kun taas hiljaisella alueella voi nauttia rauhasta. Puiston avajaisia vietettiin 29.8.2018, ja puistojuhlan sisällön olivat suunnitelleet yhteisöt ja kaupunkilaiset. Ohjelma jakautui puistojuhlan alueiden mukaisesti (kuvio 12): Hiljaisella alueella lekoteltiin, kuunneltiin haitarimusiikkia ja tutustuttiin kirjaston poistovalikoimaan. Sosiaalisella alueella ihasteltiin eläimiä, nautittiin hyvästä ruoasta ja musiikista sekä ihasteltiin tulishow'ta. Aktiivisella alueella pääsi tutustumaan parkouriin, leikkimään

yhteisiä pihaleikkejä ja tutustumaan Lappsetin memo-oppimisvälineeseen. Ohjelmaa järjestämässä olivat muun muassa Pasila seura, Rauhanasema, Lappset, MLL Pasila ja Pasilan asukastalo. (YIT 2018b.)



KUVIO 12. Sähköttäjänpuiston puistujuhlan tapahtumakartta on visuaalisesti mielenkiintoinen ja korostaa selkeästi eri alueiden teemoitusta. (YIT 2018b.)

Enemmän elämää pihapiireihin -konseptin rakentaminen on hyvä esimerkki palvelumuotoilun hyödyntämisestä konseptisuunnittelussa. Puiston suunnittelu on hyvää jatkumoa konseptin kehittämiseksi. Puiston käyttöönotto ja avajaiset vaikuttavat olleen onnistunut tapahtuma. Tapahtuman sisältö oli varmasti asukkaiden näköinen niin, että jokaiselle löytyi jotakin kiinnostavaa puistujuhlasta. Puiston käyttöönoton juhlistaminen puistujuhalla on hyvä tapa saada käyttäjät tutustumaan uusittuun alueeseen ja ottamaan alue omakseen.

3.6.5 Visualisointien hyödyntäminen vuorovaikutuksessa, WSP

WSP on maailmanlaajuinen asiantuntija yritys, joka on perustettu vuonna 1885 New Yorkissa. Sitten yritys on laajentunut noin 43 000 asiantuntijan työpaikaksi. (WSP 2018a.) WSP Finlandin Arkkitehtuuri- ja Design Studio, Hyötypelitalo ja Maisema-arkkitehtuuri- ja Design Studio julkaisevat blogia Design Works, jossa esitellään mielenkiintoisia asiakasprojekteja ja sieltä on poimittavissa kytköksiä palvelumuotoiluun. (Design works blog 2018a.) WSP hyödyntää interaktiivisia visualisointimalleja osana katu- ja ympäristösuunnittelupalveluja. Visualisointimalleilla parannetaan vuorovaikutusta eri toimijoiden välillä. Interaktiivisuus tarjoaa mahdollisuuden muuttaa muun muassa sääolosuhteita ja valaistusta. Malleissa pystytään myös liikkumaan vapaasti. (Design works blog 2017a.)

Rongankadun suunnittelussa Tampereella WSP hyödynsi interaktiivista peliä, jonka avulla pystyttiin tarkastelemaan Rongankadun ideasuunnitelman toimivuutta. Pelissä jalankulkijoiden, pyöräilijöiden ja henkilöautojen keskinäistä dynamiikkaa voitiin tarkastella virtuaalimallin sisällä. Tienkäyttäjien määrää voitiin muuttaa liukukytkimien avulla. Katutasossa pystyttiin liikkumaan vapaasti ja katutilaa pystyttiin hahmottamaan perinteisiä karttoja paremmin. Mallia hyödynnettiin myös lautakuntaesittelyssä. (Design works blog 2018b.)

Myös Myyrmäen keskusta-alueella visioitiin hyötypelin avulla. Yleissuunnitelmasta rakennettiin visualisointimalli, josta poimittu havainnekuva on esitetty kuvassa 7. Malliin lisättiin vuorovaikutteinen kysely, jossa käyttäjät pystyivät valitsemaan katu- ja toripintoihin, valaistukseen ja kaupunkitaiteeseen liittyviä vaihtoehtoja. (Design works blog 2017b.)



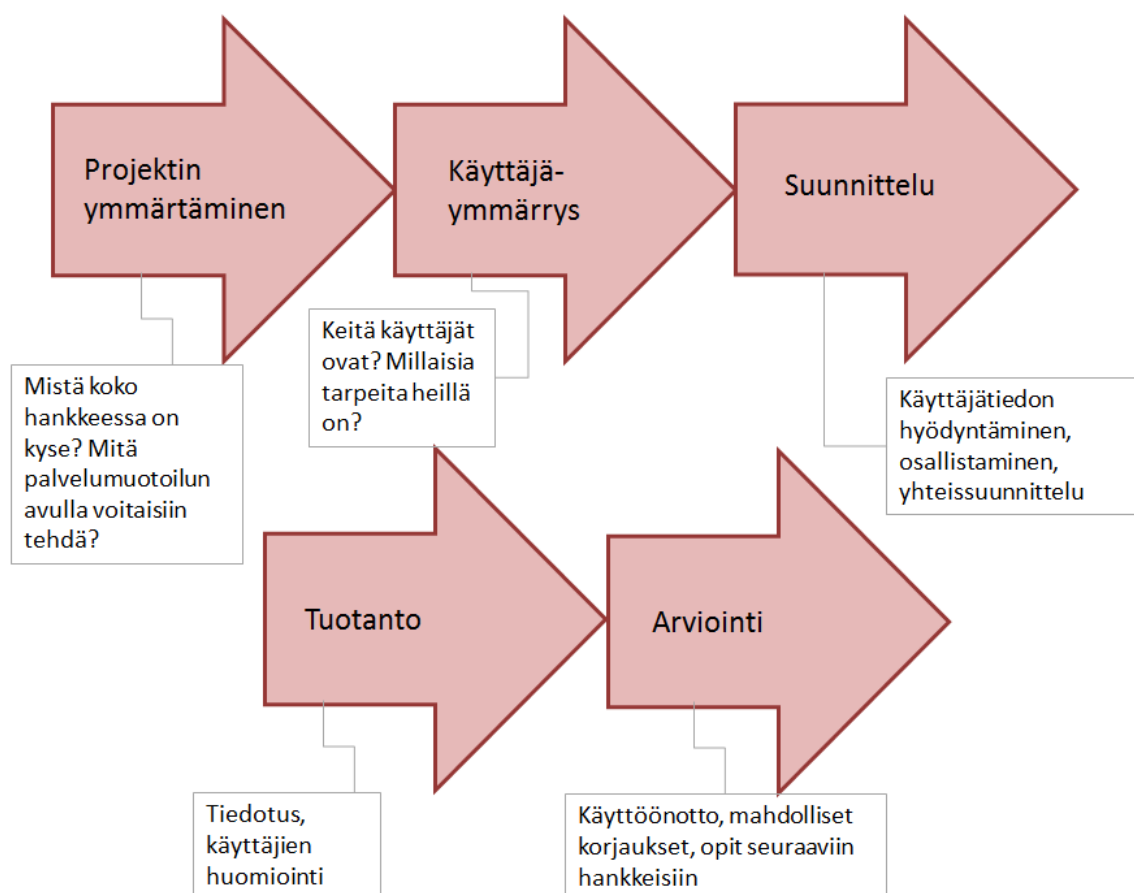
KUVA 7. Havainnekuva Myyrmäen keskusta-alueen hyötypelin esittelyvideolta (Design works blog 2017b.)

WSP:n esimerkit visualisointimallien hyödyntämisestä suunnittelun pohjana sopivat todella hyvin palvelumuotoilun työkaluiksi. Käytettävyyden tarkastelut ja kokeilut ovat infrahankkeissa lähes ainoastaan visualisointimallien varassa. Visualisointimalleilla pystytään näyttämään käyttäjille kokonaisuus, jota on paljon helpompaa arvioida mallista kuin tavalliselle käyttäjälle vaikeasti hahmottuvista suunnitelmapiirustuksista. Mallit tarjoavat myös mahdollisuuden tutkia suunnitelmaa eri suunnista, kun havainnekuvilla voidaan esittää vain tietyt kuvakulmat. Visualisointimalleilla pystytään myös tekemään palvelumuotoilulle tyypillisiä nopeita kokeiluja, muun muassa kokeilemaan erilaisia pintamateriaalivaihtoehtoja tai kalusteiden vaikutusta syntyvään kaupunkitilaan.

3.7 Palvelumuotoilun prosessi ja työkalut infrahankkeissa

Tässä luvussa käsitellään palvelumuotoilun prosessia ja työkalujen käyttöä infrahankkeissa. Tämän luvun pohjalta on kasattu ideakirja palvelumuotoilun hyödyntämisestä infrahankkeissa. Ideakirja on työn liitteenä, liite 1.

Kuviossa 13 esitetään prosessirunko, jota voidaan hyödyntää infrahankkeissa. Prosessiin kuuluu 5 vaihetta: projektin ymmärtäminen, käyttäjäymmärrys, suunnittelu, tuotanto ja arviointi. Prosessin kolme ensimmäistä vaihetta sopivat mukaan tyyppisiin suunnittelutoimeksiantoihin. Tuotanto- ja arviointivaiheet liittyvät hankkeen rakentamiseen ja valmistamiseen. Suunnittelijan näkökulmasta näihin pystyy osallistumaan allianssiprojekteissa, joissa suunnittelija on mukana myös hankkeen toteutuksessa.



KUVIO 13. Palvelumuotoiluprosessi koostuu viidestä vaiheesta.

Aihetta on rajattu käsittelemään katu- ja väylähankkeita yleis-, katu- ja rakennussuunnitteluvaiheessa, joissa tarve hankkeen suunnittelulle on tunnistettu aiemmin ja päätös suunnittelun toteutuksesta on tehty. Prosessiin on otettu mukaan myös tuotantovaihe, vaikka se ei sisälly normaaleihin suunnittelutoimeksiantoihin. Arviointivaihe tarkoittaa palvelumuotoilussa valmiin palvelun arviointia, perinteisessä suunnittelutoimeksiannoissa tämä

jää prosessin arvioinniksi ja siitä oppimiseksi. Sen sijaan allianssiprojektit, joissa parhaimmillaan sama projektihenkilöstö on hankkeessa mukana sen alusta valmistumiseen ja takuu-aikaan asti, ovat ihanteellisia koko palvelumuotoiluprosessin läpi vientiin.

Esitetyt menetelmät ovat joitakin esimerkkejä hyväksi havaituista tai helposti toteutettavissa olevista työkaluista. Niiden käyttöä tulee harkita projektikohtaisesti niin, että valitut menetelmät tuottavat arvoa hankkeelle. Menetelmiä voidaan muokata tarpeisiin sopivaksi. Prosessin eri vaiheita ja työkaluja voidaan käyttää myös itsenäisinä osina riippumatta toisistaan ja toisaalta eri vaiheille osoitettuja työkaluja voidaan hyödyntää myös muissa prosessin vaiheissa.

Käytettävät menetelmät tulee valita peilaten siihen, mitä halutaan saavuttaa. Menetelmää ja sen tuottamaa lopputulosta tärkeämpää on työn aikana syntyvät ajattelu ja ideat. Joskus sopivaa menetelmää ei löydy valmiista malleista ja sellainen tulee luoda. (Airaksinen 2017.) Uusia menetelmiä luodaan helpoiten yhdistelemällä jo tunnettuja.

Empatia

Empatia on kykyä asettua toisen asemaan, tunnistaa toisen tunteita ja reagoida toisen tunnetiloihin. Empaattinen ihminen kykenee vuorovaikutustilanteessa eläytymään toisen ajatusmaailmaan ja tunteisiin. (Suomen Mielenterveysseura 2018.) Palvelumuotoilussa empatiataidot ovat tärkeitä, empaattinen kuuntelu ja toisen asemaan asettuminen osoittavat käyttäjille, että heidän ajatuksensa ovat tärkeitä. Ymmärretyksi tulemisen kokemus edistää yhteistä vuorovaikutusprosessia.

3.7.1 Menetelmiä projektin ymmärtämiseen

Projektin ymmärtäminen sisältää infrahankkeen kokonaisuuden sekä tavoitteiden ymmärtämisen. Vaiheeseen liittyy myös palvelumuotoiluprosessin määrittelyä sekä hankkeen ajatuksen visualisoimista esimerkeillä muista hankkeista.

Tehtävänanto

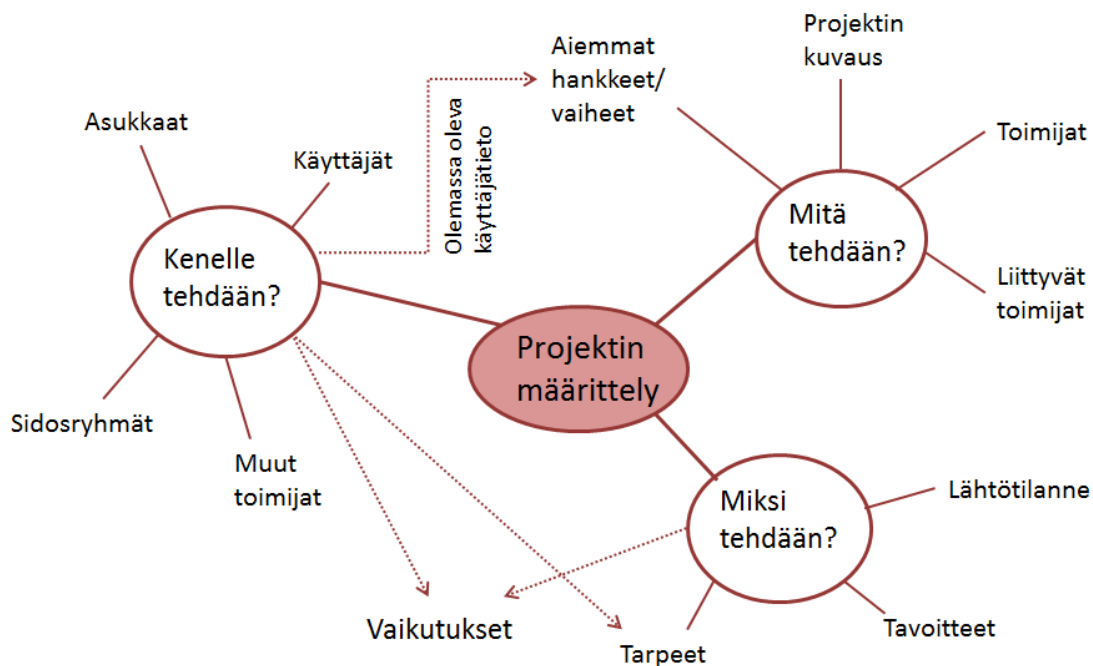
Palvelumuotoiluprosessin käynnistämisestä vastaa hankkeen tilaaja. Infrahankkeissa ei yleensä kuitenkaan tilata pelkkää palvelumuotoilua vaan tietyn kohteen suunnittelu kokonaisuutena. Tilaajalla ei välttämättä ole aiempaa osaamista tai kokemusta palvelumuotoilun hyödyntämisestä hankkeissaan, jolloin suunnittelijan on tärkeää tuoda oma asiantuntemuksensa esiin. Taulukossa 2 on esitetty malli tehtävän annosta eli briiffistä. Vastaavalla mallilla myös työn suunnittelija voi esittää oman näkemyksensä hankkeen palvelumuotoilun toteutuksesta. Joka tapauksessa briiffi tulee käsitellä yhdessä työn tilaajan ja suunnittelijan kanssa ja tarvittaessa täydentää yhteisen näkemyksen mukaiseksi.

TAULUKKO 2. Tilaaja voi määrittää hankkeen tavoitteet taulukon briifin mukaisesti (muokattu Tuulaniemi 2011).

suunnittelutyön tavoite	
palvelun kohderyhmät	
olemassa oleva tieto kohderyhmästä	
palvelun liiketoiminnalliset tavoitteet	
projektin laajuus, aikataulu ja vaiheet	
projektin budjetti	
yleiskuva projektista	
projektin taustatietoja	

Käsitekartat

Yksinkertainen työkalu laajojen kokonaisuuksien hahmottamiseen on mind map eli käsitekartta. Se auttaa muodostamaan kokonaiskuvan käsiteltävästä asiasta. Se on visuaalinen kuvaus ideoista sekä käsitteiden ja asiasisältöjen kytkeytymisestä. (Tuulaniemi 2011.) Kuviossa 14 on esitetty käsitekartta projektin määrittelystä. Keskeistä on selvittää, mitä tehdään, miksi ja kenelle.

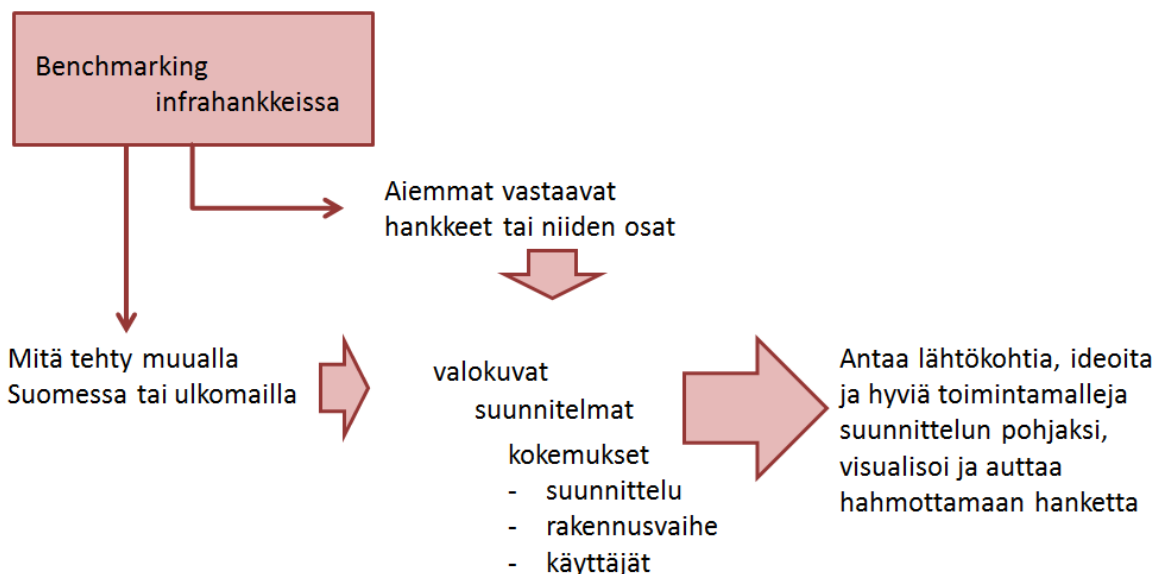


KUVIO 14. Käsitekartassa esitetään projektin ymmärtämisen kannalta olennainen tieto.

Infrahankkeissa käsitekarttaan voidaan merkitä tieto aiemmista hankkeista, kuvata lähtötilannetta ja tavoitteita, kirjata erilaisia sidosryhmiä ja keitä hanke koskettaa. Tavoitteena on luoda nopealla silmäyksellä yleiskuva hankkeen sisällöstä ja siihen vaikuttavista tekijöistä.

Vertailukehittäminen

Osana projektin ymmärtämistä voidaan tehdä esitutkimusta esimerkiksi benchmarkingin eli vertailukehittämisen avulla. Vertailukehittäminen perustuu alan muiden toimijoiden vertailuun ja parhaista käytännöistä oppimiseen. Vertailukehittäminen antaa mahdollisuuden hyväksi havaittujen toimintatapojen hyödyntämiseen ja toisaalta muiden tekemiä virheitä voidaan välttää. (Tuulaniemi 2011.) Infrahankkeissa vertailukehittämisen avulla voidaan helposti hakea ajatusmallia oman hankkeen pohjalle ja luoda mielikuvia siitä, millaista hanketta tässä ollaan toteuttamassa. Erilaisilla ideakuvilla voidaan jo tässä vaiheessa antaa käsitystä siitä, millaista suuntaa suunnittelulle halutaan. Kuviossa 15 on kuvattu vertailukehittämisen käyttöä infrahankkeissa.



KUVIO 15. Vertailukehittämisen tavat ja hyödyt infrahankkeissa

3.7.2 Menetelmiä käyttäjäymmärryksen saavuttamiseen

Käyttäjäymmärrys on palvelumuotoilun keskeisimpiä vaiheita. Käyttäjän tarpeet, sekä tiedot että tiedostamattomat täytyy selvittää ja tunnistaa, jotta niihin voidaan reagoida ja vastata ja niistä voidaan oppia. Käyttäjätietoa voidaan hankkia perinteisillä menetelmillä esimerkiksi kyselyillä ja tutkimuksilla, mukailuilla menetelmillä esimerkiksi havainnoinnilla tai innovatiivisilla menetelmillä esimerkiksi luotaimilla. (Miettinen 2011, 61-64.)

Haastattelut

Haastattelut ovat sellaisenaan hyvä menetelmä käyttäjätiedon hankkimiseen, mutta niitä voidaan yhdistää myös muihin tiedonkeruutapoihin. Haastattelut tarjoavat käyttäjille mahdollisuuden kertoa omasta toiminnastaan ja motiiveistaan toiminnan takana. Haastatteluissa keskeistä on hyvien kysymysten rakentaminen. Strukturoidut kysymykset ovat tarkkoja, ja niihin saadaan yleensä tarkka vastaus, vastausvaihtoehdot on mahdollista määrittää, ja vastausten analysointi on helppoa. Strukturoitu kysymys on esimerkiksi: Mikä on pääasiallinen kulkumuotosi kaupungin kirjastoon? Puolistrukturoituna kysymyksen asettelu oli seuraavanlainen: Miten kuljet kaupungin kirjastoon? Avoin kysymys taas voisi olla tämäläinen: Mitä haluaisit kertoa meille liikkumisestasi kaupungin kirjastoon? Hyvät kysymykset ovat neutraaleja, eivätkä johdattele käyttäjää. Kysymykset kannattaa kohdistaa kokemukseen ja vain yhteen aihealueeseen kerrallaan. Vastausvaihtoehdot on syytä pitää avoimina, jos mahdollisia vaihtoehtoja ei tiedetä varmasti. (Hyysalo 2006, 120-122.)

Haastattelut voidaan toteuttaa esimerkiksi kyselynä tai teemahaastatteluina. Kysely on haastattelu kirjoitetussa muodossa, ja se voidaan toteuttaa paperisena tai verkossa. Kyselyt mahdollistavat tiedon keruun suurelta joukolta ihmisiä. Yleensä kyselyt on hyvä tehdä ainakin osittain strukturoituna, jolloin kyselyyn vastaaminen on nopeampaa ja tulosten analysointi helpompaa. Teemahaastatteluja voidaan toteuttaa pienemmälle joukolle käyttäjiä. Niissä haastattelijalla on runko haastattelun etenemisestä, mutta haastattelijalla voi myös mukautua vastauksiin. (Hyysalo 2006, 123.)

Internet ja mobiiliapplikaatiot tarjoavat mahdollisuuksia erilaisten kyselyiden järjestämiseen isolle osallistujajoukolle. Karttapohjaisilla kyselyillä kysymykset ja vastaukset voidaan sitoa tiettyyn paikkaan. Karttapohjaisten kyselyiden laatimisessa tärkeää on miettiä kyselyn tavoite selkeäksi. Kyselyn tulee olla selkeä, napakka, ja vastaamisen tulee olla helppoa. Kysymyksiin voidaan yhdistää kartoja, joihin voidaan merkitä vastauksia. Yhtä tärkeää kuin kyselyn tarkka suunnittelu on kyselystä tiedottaminen tehokkaasti, niin että mahdollisimman moni potentiaalinen vastaaja törmää siihen. Tärkeää on myös koota kyselyn tulokset ja tiedottaa, miten niitä aiotaan hyödyntää jatkokehityksessä. Tämä vahvistaa vastaajien kokemusta osallistumisensa vaikuttavuudesta ja tarpeellisuudesta. (Harava 2018.)

Havainnointi

Havainnoinnilla tarkoitetaan käyttäjän toimien seuraamista heidän omassa toimintaympäristöissään. Menetelmä antaa suunnittelijalle omakohtaista kokemusta käyttäjistä, heidän toimistaan ja käyttöympäristöstä. Havainnoinnin tarkoituksena on seurata, miten käyttäjä toimii ympäristössä ja miksi. Havainnointiin voi liittyä myös haastattelua muun muassa silloin, kun halutaan tarkempaa tietoa toiminnan motiiveista. Havainnointi tuottaa suhteellisen nopeasti tarkkaa, todellisuuteen pohjautuvaa tietoa. (Hyysalo 2006, 100-102.)

Havainnointi edellyttää suunnittelua ja havainnoinnista ja havainnoimaan pääsystä on yleensä sovittava havainnoitavan kanssa. Havaintojen tekemisen lisäksi havainnot tulee tallentaa, jäsenellä ja analysoida. Havaintoja voidaan tehdä havainnoimalla yksittäisen henkilön sijasta tilaa ja ihmisten käyttäytymistä siinä esimerkiksi asema-alueella. Varjostaminen keskittyy kerrallaan yhden käyttäjän havainnointiin ja toimien ja liikkumisen seuraamiseen. Havainnointihaastattelussa taas havainnoija voi kysellä tarvittaessa, miksi havainnoitava toimii tietyllä tavalla. (Hyysalo 2006, 104.)

Infrahankkeissa havainnointia voidaan tehdä esimerkiksi erilaisilla teemoitetuilla kävelyillä. Esimerkiksi esteettömyyskävely (kuvassa 8), yhteinen pyöräretki tai päiväkotiryhmän kävelyretki leikkipuistoon yhdessä suunnittelijoiden ja käyttäjien kanssa ovat helppoja tapoja havainnoida käyttäjien elämää kyseessä olevassa ympäristössä. Samalla voidaan kes-

kustella ympäristön haasteista ja käyttäjien tarpeista ja suunnittelija on mahdollisuus päästä osaksi käyttäjäryhmää.



KUVA 8. Suvelan alueellisen esteettömyyskartoitustyön yhteydessä pidettiin sidosryhmille esteettömyyskävely, jonka tavoitteena oli havainnoida ympäristön puutteita ja vaaranpaikkoja ja tunnistaa hyviä tekijöitä yhdessä sellaisten käyttäjien kanssa, joilla on alentunut toimintakyky (Espoo 2011).

Luotaimet

Luotain on väline käyttäjien osallistumiseen itsedokumentoinnin keinoin. Luotaimet sisältävät erilaisia tehtäviä, joiden avulla käyttäjät voivat tallentaa kokemuksiaan ja ilmaista ajatuksiaan ja ideoitaan. Luotaimet auttavat hahmottamaan käyttäjän henkilökohtaisia näkemyksiä ja toimintaympäristöä. Niillä voidaan kuvata käyttäjän arkipäivää, sosiaalista, esteettistä ja kulttuurista ympäristöä sekä tarpeita, tunteita, arvoja ja asenteita. Luotaimille on tyypillistä niiden kokeileva luonne sekä uusien mahdollisuuksien tunnustelu. Luotaintyöskentelyssä hyödynnetään päiväkirja- ja kameratutkimusta. Itsedokumentoinnilla saadaan aitoja kuvauksia tilanteista, ja toisaalta joka paikkaan ei voida lähteä suorittamaan esimerkiksi havainnointia. (Mattelmäki 2006, 45-46.)



Luotain on perinteisesti konkreettinen paketti, kirjekuori, kansio tai pussi, joka sisältää projektin tarkoitukseen suunniteltuja tehtäviä ja luotainesineitä esimerkiksi vihkoja, kuvitettuja kortteja tai tarroja. Luotaimen kerätään valokuvia, kirjoitetaan päiväkirjaa, vastataan kysymyksiin, piirretään karttoja ja tehdään kuvakollaaseja. Luotain palautetaan tietyn aika-

jakson jälkeen takaisin suunnittelijalle. Luotaimen tarkoituksena on rikastaa suunnittelijoiden inspiraatiota, kerätä käyttäjätietoa, antaa käyttäjille mahdollisuus osallistua suunniteluun sekä rakentaa vuorovaikutusta käyttäjien ja suunnittelijoiden välille. (Mattelmäki 2006, 47-48, 70.)

Luotaimet on työtapa, jota voi soveltaa monella eritavalla myös infrahankkeissa. Käyttäjätietoa voidaan pyytää valokuvina, piirroksina ja päiväkirjana esimerkiksi työmatkalta tai ajanvietosta kaupungilla. Sosiaalinen media tarjoaa uudenlaisia mahdollisuuksia luotaintyöskentelyyn. Valokuviin voidaan liittää tietty aihetunniste, hastag, jonka avulla kuvat löytyvät sosiaalisesta mediasta.

Käyttäjäprofiilit

Käyttäjätieto voidaan tiivistää käyttäjäprofiileiksi. Käyttäjien segmentoinnissa pyritään löytämään toisistaan merkittävästi eroavia käyttäjäryhmiä. Käyttäjäprofiilit ovat fiktiivisiä persoonia, jotka kuitenkin perustuvat todellisiin käyttäjäryhmiin. Profiileihin pyritään kiteyttämään tärkeimpien käyttäjäryhmien pääpiirteet. Persoonista kerrotaan taustatietoa muun muassa ikä, asuinpaikka ja ammatti sekä käyttäytymistä koskevaa tietoa. (Hyysalo 2006, 82.) Kuviossa 16 esitetään esimerkki kahdesta käyttäjäprofiilista.

	<p>Nimi: Anni Ikä: 24 Status: opiskelija Asuu: yksiössä keskustassa kissan kanssa</p>
<p>Käyttää pääasiassa julkista liikennettä koulumatkoihin. Haluaisi kulkea enemmän pyörällä, jotta ei olisi kiinni bussiaikatauluissa. Kokee kuitenkin pyöreitin turvattomaksi ja epämiellyttäväksi. Toivoo kunnollisia pyöriteitä ja joukkoliikennepysäkeiltä odottaa reaaliaikaista tietoa aikatauluista.</p>	
	<p>Nimi: Kaarina Ikä: 36 Status: töissä Asuu: omakotitalossa naapurikunnassa 2 lapsen aviomiehen ja koiran kanssa</p>
<p>Kulkee pääasiassa omalla autolla sillä lasten hoitopaikkaan ei pääse kulkemaan julkisilla kulkuvälineillä. Ei tykkää istua ruuhkassa, kulkisi mieluummin linja-autolla. Toivoo, että autoille säilyy pysäköintipaikkoja ja pysäköintialueilta on kunnolliset yhteydet pääovelle.</p>	

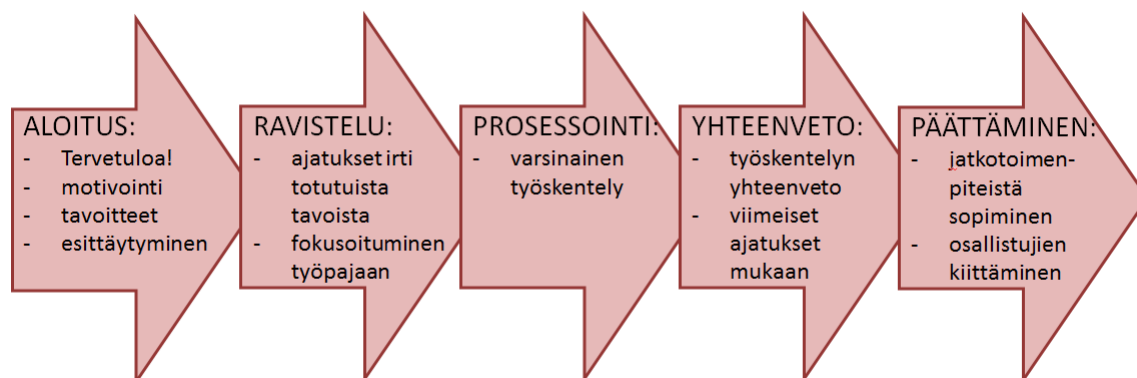
KUVIO 16. Esimerkkejä käyttäjäprofiileista

Käyttäjäprofiloinnissa tunnistetaan kaikki keskeiset erot eri käyttäjien välillä. Erilaisuudet ryhmitellään niin, että persooniin jää mahdollisimman vähän päällekkäisyyttä. Persoonissa tulee kiteytyä eri ryhmien merkittävimmät eroavaisuudet. Profiilien määrä vaihtelee hankkeen mukaan, optimaalinen profiilimäärä on 3-7 kpl. (Hyysalo 2016, 83.)

3.7.3 Menetelmiä suunnitteluvaiheeseen

Suunnitteluvaiheen tarkoituksena on tuottaa ideoita suunnitteluun ja selvittää ideoiden toteuttamiskelpoisuutta ja käytettävyyttä. Infrahankkeissa toteutusvaiheen pilotointia ei juuri pystytä toteuttamaan, joten suunnitteluvaiheessa on tärkeä tuoda käyttäjien antama tieto suunnitelmiin ja tarkistaa ratkaisujen käytettävyys esimerkiksi visualisointimallien avulla. Suunnitteluvaiheessa ideoinnin ja suunnitelmaratkaisujen käsittelyn ja kehittämisen työkaluna voidaan käyttää työpajoja tai käytettävyystutkimusta mallien avulla. Työpajoja voidaan hyödyntää myös käyttäjätiedon keräämisessä.

Työpajan järjestäminen vaatii valmistautumista ja taustatyötä. Työpajalle tulee valita selkeä teema ja valmistella kysymyksiä, jotka ohjaavat ideointia. Käytettävät menetelmät valitaan niin, että ne tukevat tavoitteiden saavuttamista. Työpajaan on hyvä varata erilaisista materiaalia ideoinnin edesauttamiseksi. Myös sopivan tilan valinnalla on merkitystä. Työpajatyöskentely tulee aikatauluttaa, jotta työskentelyn fokus säilyy. Ideointi ja yhdessä työskentely ovat tärkeässä roolissa, mutta merkittävää on myös lopettaa tilaisuus kokoamalla tulokset yhteen ja kertomalla osallistujille, miten työpajatyöskentelyn tuloksia tullaan hyödyntämään. (Maijala 2018.) Työpajatyöskentelyn vaiheistus on esitetty kuviossa 17.



KUVIO 17. Työpajatyöskentely voidaan jakaa viiteen erilliseen osaan. (mukailtu Palvelujen tuotteistamisen käsikirja, 2018)

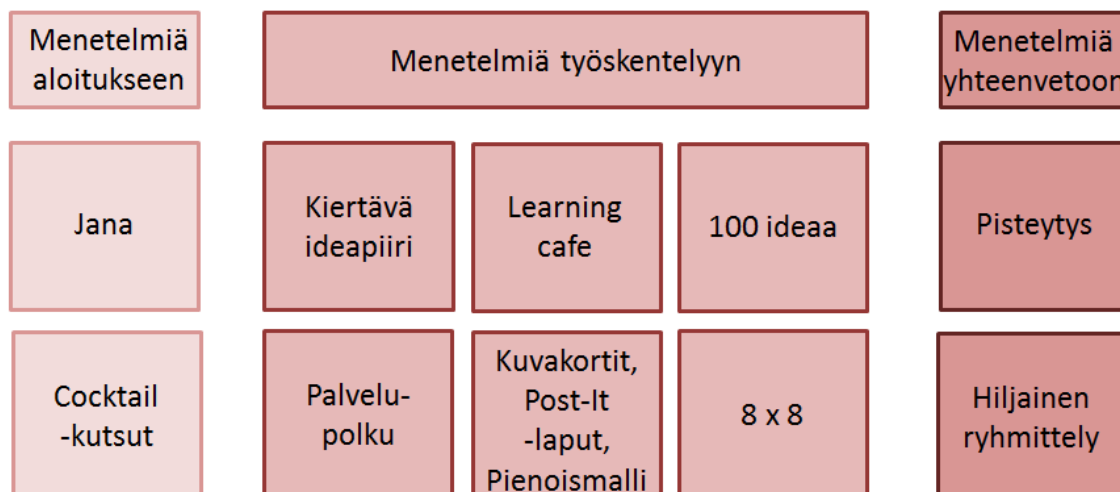
Fasilitointi ja fasilitaattori

Fasilitointi on ryhmälähtöisen työskentelyn suunnittelua ja ohjaamista. Fasilitaattori taas on henkilö, joka suunnittelee ja ohjaa ryhmätyöskentelyä. Fasilitaattori on ryhmätilanteissa

puolueeton toimija, joka auttaa ryhmää tuottamaan ideoita, ratkaisuja ongelmiin sekä päätöksiä. Pyrkimyksenä on saada kaikkien osapuolten näkemykset esiin ja kuulluiksi, sekä saada yhteinen päätös, johon voidaan sitoutua. (Summa & Tuominen 2009, 8-9.)

Fasilitaattorin tulee olla ihmissuhdetaitoinen, ja hänellä tulee olla kykyä esittää ryhmälle kysymyksiä, jotka ohjaavat työtä eteenpäin. Fasilitaattorilta vaaditaan myös kykyä tiivistää ryhmän ehdotukset ja päätökset. Fasilitaattorin tehtävänä on varmistaa, että kaikkien ryhmän jäsenten ääni pääsee kuuluviin. Fasilitaattori myös varmistaa, että työskentely etenee ja pysyy aikataulussa. (Summa & Tuominen 2009, 10.)

Työpajojen järjestämiseen on lukuisia erilaisia menetelmiä, joita voidaan tarpeen mukaan muokata ja yhdistellä toisten menetelmien kanssa. Kuviossa 18 on esitetty tyypillisiä työpajamenetelmiä, joiden käytöstä infrahankkeissa esitetään alla sovelluksia. Käytettävät menetelmät tulee valita aina tapauskohtaisesti.



KUVIO 18. Erilaisia työpajamenetelmiä, joita voidaan soveltaa infrahankkeissa.

Jana

Jana-menetelmää voidaan hyödyntää työpajan aloituksessa osallistujia aktivoivana tehtävänä. Menetelmässä janan alku- ja loppupisteet merkitään lattiaan. Osallistujia pyydetään asettumaan janalle esimerkiksi sen mukaan kuinka usein käyttää linja-autoa. Janan toiseen päähän asettuvat ne, jotka eivät käytä linja-autoa koskaan, toiseen päähän päivittäiset käyttäjät ja muut sille välille. Kun osallistujat ovat löytäneet paikkansa, heitä pyydetään vielä lyhyesti keskustelemaan vieruskaverin kanssa, miksi asettuivat juuri tälle kohdalle. (Kukkola 2017.)

Kuviossa 19 on kolme esimerkkiä jana-menetelmän käytöstä. Janan aihe kannattaa liittää työpajan teemaan, sillä työskentelyn tavoite on virittää osallistujia juuri tämän työpajan

aiheen käsittelyyn. Janan ääripäät voivat kuvastaa aikaa, tunnetiloja tai mielipiteitä. Janan aihe kannattaa kuitenkin pitää helposti lähestyttävänä, koska tässä kohtaa ei ole vielä tarkoitus pureutua vakavasti työpajan teemaan.

Kuinka usein kuljet kaupungin kirjastoon pyörällä?



Millaista kehittämistä puisto kaipaa?



Millä mielellä tulit työpajaan?



KUVIO 19. Jana-menetelmää voi hyödyntää työpajan aloituksessa.

Cocktail-kutsut

Cocktail-kutsujen tarkoitus on tutustuttaa osallistujia toisiinsa ja avata keskusteluyhteyttä muiden osallistujien kanssa rennolla tavalla. Jokainen osallistuja saa paperiarkin, johon kirjoitetaan tussilla riittävän isoin kirjaimin oma nimi ja taustatietoja esimerkiksi harrastus tai kiinnostuksen kohde sekä odotukset työpajan suhteen. Paperiarki kiinnitetään teipillä paidan rintamukseen ja tilassa lähdetään kiertelemään. Tavatessa uuden ihmisen esittäydään ja keskustellaan paperiarkilla esillä olevista aiheista. Kiertelyä jatketaan Cocktail-kutsujen tapaan. (Kukkola 2017.)

Kiertävä ideapiiri

Kiertävä ideapiiri on työkalu ideoiden ja näkökulmien keräämiseen. Suunnitteluhaasteesseen liittyviä tulokulmia kirjataan ison paperin ylälaitaan, yksi tulokulma kuulekin paperille. Paperit kiinnitetään seinälle, niin että niiden välissä on tilaa. Jokaista osallistujaa kohden on yksi paperi ja tarkoituksena on kiertää paperilta toiselle ohjatusti. Osallistujat kirjaavat tulokulmien alle omat ajatuksensa ja ideansa, kunnes ovat pysähtyneet jokaisen tulokulman luokse. (Summa & Tuominen 2009, 21.)

Ideapiiriä voidaan soveltaa myös niin, että tulokulmia on eri määrä kuin osallistujia ja jokainen osallistuja voi omaan tahtiin kiertää tulokulmien luona pohtimassa omaa ideaansa tai kehittää toisen ajatuksia. Tulokulmien lisäksi voidaan hyödyntää kartta- ja kuvamateriaalia herättämään ideoita. Infrahankkeissa tulokulmia voisivat olla muun muassa

- Millaisia tarpeita pyöräilijällä on kaupungissa?
- Millaisia palveluja linja-autopysäkillä tarvitaan?
- Millainen alikulku/suojatie tuntuu turvalliselta?
- Mitä toriaukiolla voi tehdä?

Learning cafe

Learning cafe on samantyyppinen työtapana kuin kiertävä ideapiiri. Learning cafessa pisteellistä toiselle kiertää kuitenkin ryhmä eikä vain yksi osallistuja. Osallistujat jaetaan ryhmiin sen mukaan, kuinka monta työskentelypistettä on. Jokaisella pisteellä on oma tehtävä, jota pisteellä ideoidaan. Ajan päättyessä yksi ryhmäläisistä jää pisteelle ja muut siirtyvät seuraavalle. Pisteelle jäänyt tiivistää uudelle ryhmälleen, millaisia ideoita edellinen ryhmä tuotti ja niiden tuottamista ja kehittämistä jatketaan uuden ryhmän kanssa. Tätä jatketaan kunnes ryhmät ovat kiertäneet kaikki pisteet.

100 ideaa

100 ideaa -työtavan lähtökohtana on kehittää 100 erilaista ideaa ennalta määritettyyn kysymykseen. Kysymys kerrotaan osallistujille ja laitetaan selkeästi esille tilaan. Osallistujat voivat liikkua tilassa vapaasti. Tehtävä voidaan toteuttaa kirjaamalla ideat ylös tai vain laskemalla niitä. Ensimmäiset ideat on helppo tuottaa, yleensä ne ovat jo kokeiltuja. Mukavuusalueen ulkopuolella liikuttaessa 70-100 ideassa, aivot etsivät uusia toimintamalleja ja yhdistelevät asioita uudelleen. (Summa & Tuominen 2009, 23-24.)

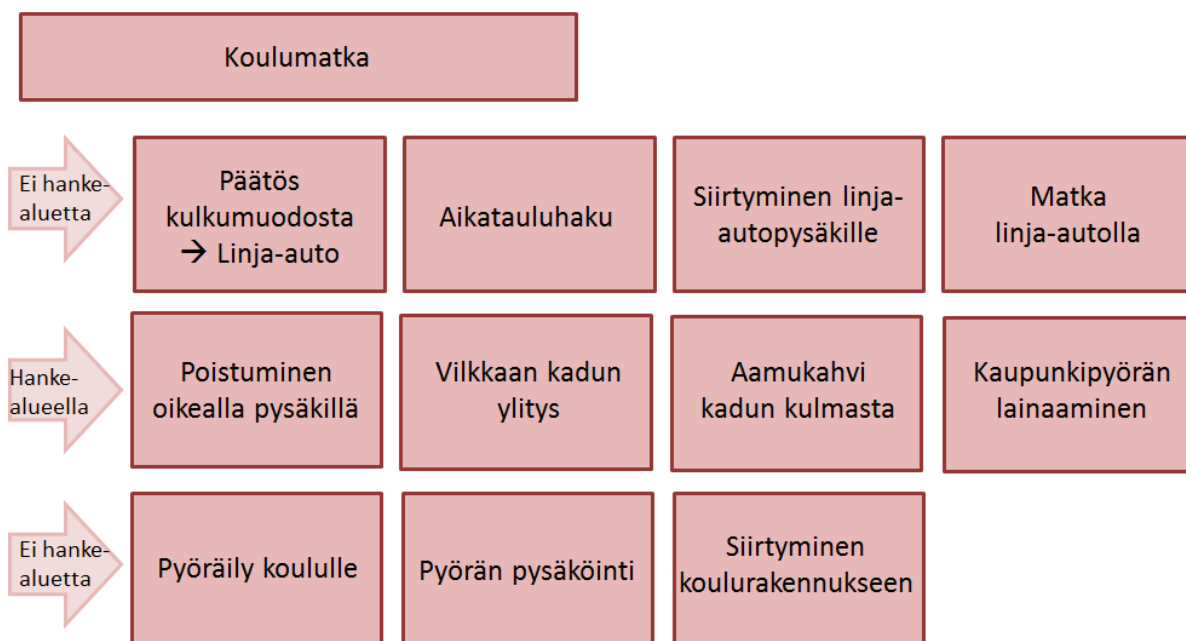
Palvelupolku

Palvelupolku-menetelmällä pyritään kuvaamaan palveluprosessin etenemistä polkuna sen alusta loppupisteeseen saakka. Palveluprosessin kuvaamista varten valitaan toimija, jonka osalta prosessia kuvataan. Toimija voi olla alueen käyttäjä tai esimerkiksi huollosta vastaava henkilö. Tavoitteena on selvittää, millaisista merkittävistä tilanteista tai kohtaamisista palvelu koostuu ja miten palvelukokemukseen voidaan vaikuttaa. Näin mahdollistetaan palvelun rakenteen ja sen osatekijöiden hahmottaminen. (Menetelmäblogi 2011.)

Palvelupolku tulee kartoittaa useamman henkilön näkökulmasta, jotta palvelusta tulee sopiva kaikille. Palvelupolkua ryhdytään rakentamaan palvelun tarpeen heräämisestä aina

palvelusta poistumiseen asti. Käytännössä tätä voidaan tehdä esimerkiksi kirjaamalla Post-It -lapuille asioita, joita palvelun käyttöön liittyy. Laput ryhmitellään aiheittain ja valitaan merkityksellisimmät pisteet tapahtumaketjulta. Pisteistä koostetaan aikajana, joka muodostaa palvelupolun. (Menetelmäblogi 2011.)

Kuviossa 20 visualisoidaan infrahankkeeseen liittyvää palvelupolkua. Palvelupolku rajoittuu harvoin pelkästään tietyn infrahankkeen alueelle, vaan prosessi useimmiten alkaa ja päättyy esimerkiksi jonkun kiinteistön alueelle. Palvelupolussa voidaan kuvata tarkemmin pisteitä, joihin infrahankkeessa voidaan vaikuttaa. Lapuille kirjoittamisen lisäksi tilanteita voidaan havainnollistaa piirtämällä tai ideakorteilla. Työpajatoteutuksessa osallistujat voidaan jakaa ryhmiin edustamansa käyttäjäryhmän perusteella, jolloin yhdessä työpajasesiossa valmistuu monta palvelupolkua. Työpajaan voidaan myös kutsua pelkästään tietyn käyttäjäryhmän edustajia, jolloin työpajoja tulee pitää useita erilaisille käyttäjäryhmille.



KUVIO 20. Palvelupolku yhdestä koulumatkasta, joka sijoittuu osittain infrahankkeen hankealueelle.

Kuvakortit, Post-It -laput, Pienoismalli

Suunnitelmaa voidaan ryhtyä rakentamaan kuvakorttien, pienoismallien, piirroksien tai Post-It -lappujen tekstien avulla. Karttapohjalle voidaan merkitä suunnittelualue, johon täydennetään yhdellä tai useammalla menetelmällä ideoita ja suunnitelmaratkaisuja.

Kuvakortit tarjoavat virikkeitä ideoinnille. Kuvakorttien avulla voidaan vastata erilaisiin kysymyksiin esimerkiksi, millainen tunnelma kadulla on, mitä aukiolla voi tehdä tai millaisia kalusteita puistoon sijoitetaan. (Kantojärvi 2012, Tannerin 2016, 59 mukaan.) Kuvakortit

voivat olla tunnelmakuvia, toimintaan liittyviä kuvia, referenssikuvia tai kuvia kalusteista ja varusteista. Kuvakortit ovat helppo lähestymistapa, osallistuja voi valita mieleisensä kortit ja täydentää esimerkiksi Post-It -lapuilla niiden sanomaa. Lapuille voidaan kirjata myös kuvakorteista irrallisia suunnitteluideoita.

Pienoismallien rakentaminen auttaa hahmottamaan suunniteltavan tilan mittakaavaa. Pienoismallin rakentamiseen voivat osallistua niin lapset kuin aikuisetkin, ja niitä voidaan rakentaa yksin tai ryhmässä. Pienoismallin mittakaava tulee valita työskentelijöiden lukumäärän mukaan, niin että kaikki osallistujat mahtuvat työskentelemään sen ympärillä. Pienoismalliin lisätään ensin olemassa olevat rakennukset ja tarvittaessa maastonmuodot. Ympäristöä aletaan rakentaa erilaisilla suunnitteluelementeille esimerkiksi puupalikoilla, muoviluvahalla ja pahvilla. Elementit kiinnitetään paikalleen malliin, kun niiden sijoittelu koetaan onnistuneeksi. (Kaaja, 2015.)

8x8

8x8 on työtapa, jossa ensin ongelmasta tai haasteesta keksitään kahdeksan näkökulmaa tai ideaa, jotka kirjoitetaan paperille. Jokaisen syntyneen näkökulman tai idean ympärille kehitetään vielä 8 uutta ratkaisua. Kuvio 21 havainnollistaa työtapaa. Ongelman kirjaaminen kysymyksen muotoon helpottaa osallistujia selkeyttämään aihetta. Menetelmä on tehokas tapa tuottaa paljon uusia ratkaisuja. Lopuksi ratkaisuista valitaan ne, joita halutaan kehittää jatkossa. (Lavonen & Meisalo, 2018.)

							Erotellut väylät	
							turvallisuus	Esteiden poistaminen reitiltä
							Hyvät näkemät	
Pyöräpysäköinnin valvonta	Pyöräpysäköinti sisäänkäynnin lähellä					turvallisuus	Hyvä opastus	Selkeät reitit
Runkolukittavat pyörätelineet	kalusteet		kalusteet	Miten pyöräilyä voidaan edistää tällä alueella?		sujuvuus	sujuvuus	
						yhteydet		
							Yhteys koulujen välillä	Lyhyempi yhteys asuinalueelle
							yhteydet	

KUVIO 21. 8x8 -menetelmää voidaan käyttää myös erilaisissa infrahankkeiden haasteissa esimerkiksi pyöräilyn edistämiseksi. (mukailtu Aineistotyyppi työpaja 2017).

Pisteytys

Työpajan tuloksia voidaan arvioida pisteyttämällä ideoita ja ajatuksia. Työpajan osallistujille jaetaan esimerkiksi viisi pistettä, jotka osallistujat voivat haluamallaan tavalla jakaa parhaille, kiinnostavimmille tai toteutuskelpoisimmille ehdotuksille. Pisteytyksen avulla visualisoituu helpposti osallistujien kokonaisnäkemys.

Hiljainen ryhmittely

Hiljainen ryhmittely -menetelmää voidaan käyttää ideoiden kokoamiseen. Osallistujat ryhmittelevät kehitetyt ideat annetun tehtävänannon perusteella, esimerkiksi tärkeysjärjestykseen. Tärkeää on työskennellä hiljaisuudessa, jotta kukaan ei pääse dominoimaan kommentillaan. (Kantojärvi 2012, Tannerin 2016 mukaan.)

Käytettävyydestä visualisointimallien avulla

Käytettävyydestä selvitetään, kuinka hyvin laitteen tai palvelun käyttäjät suoriutuvat erilaisista tehtävistä osana laitteen tai palvelun käyttöä. Käytettävyydestä voidaan

suorittaa antamalla käyttäjälle realistisia tehtäviä suoritettavaksi ja seuraamalla käyttäjän toimia suorituksen aikana. (Hyysalo 2006, 155.) Infrahankkeissa käytettävyytestauksessa voidaan hyödyntää interaktiivisia visualisointimalleja, joissa käyttäjät suorittavat tehtäviä mallin sisällä. Käytettävyytestauksen tukena on hyvä hyödyntää havainnointia ja haastatteluja, jolloin käyttäjä voi jakaa kokemuksensa myös asioista, joita ei visualisointimallissa ole voitu esittää riittävällä tarkkuudella.

Käytettävyytestausta varten tulee muodostaa toisistaan poikkeavien käyttäjäryhmien osalta omat testausryhmänsä, joista kuhunkin valitaan 3-5 käyttäjää. Kohderyhmän kannalta valitaan noin viisi tärkeintä asiaa, jotka kohderyhmän tulee kyetä toteuttamaan. Testaustilanne dokumentoidaan muistiinpanojen ja nauhoitusten avulla ja testaukseen voidaan liittää loppuhaastattelu, jossa käyttäjä voi antaa avointa palautetta. (Hyysalo 2006, 155-157.)

Käytettävyytestauksen tehtäviä visualisointimallissa:

- Kulje paikasta A paikkaan B
- Ylitä katu
- Pysäköi auto ja siirry rakennuksen sisäänkäynnille
- Siirry linja-autopysäkillä

Visualisointimallin käyttäminen ja siinä liikkuminen eivät ole vielä laajalti käytössä oleva tapa toimia. Mallinnus kehittyy koko ajan ja malleista tehdään entistä havainnollisempia ja tarkempia. Tulevaisuudessa mallien hyödyntäminen osana käyttäjätestausta on toivottavasti arkipäivää.

3.7.4 Menetelmiä tuotantovaiheeseen

Palvelumuotoilussa tuotantovaihe tarjoaa yleensä mahdollisuuden pilotoida eli koekäyttää palvelua ja toimintamallia testiryhmällä. Infrahankkeissa tällainen koekäyttö on usein mahdotonta, tai ainakaan pilotoinnista saatavalla tiedolla ei juuri pystytä enää kehittämään hanketta. Infrastruktuurin rakentaminen on usein niin massiivista ja kallista, ettei muutoksia juurikaan pystytä tekemään enää tässä vaiheessa. Toisaalta infra halutaan usein ottaa käyttöön heti kun mahdollista, joten pilotointivaiheelle ei jää edes aikaa. Käytännössä ratkaisujen käytettävyys tulee varmistaa jo suunnitteluvaiheessa.

Tuotantovaiheessa korostuu viestintä käyttäjille ja käyttäjiltä rakentajille, avoin keskustelu ja tiedottaminen sekä palautteeseen reagointi. Pelkkää yksisuuntaista tiedottamista ei voida kutsua palvelumuotoiluksi, mutta tiedottaminen on kuitenkin todella tärkeä osa

hankkeiden toteuttamista. Usein infrahankkeen toteuttaminen aiheuttaa vähintäänkin pientä haittaa lähialueiden asukkaille, yrittäjille ja käyttäjille. Suurissa hankkeissa rakentamisen aikaiset vaikutukset voivat kasvaa merkittäviksi. Hankkeen konkretisoituminen rakentamiseen saattaa herättää alueen asukkaissa ja käyttäjissä pelkoa. Muun muassa tilapäisten liikennejärjestelyjen toimivuus, melua tai pölyä aiheuttavat työt ja raskaiden työkonoiden lisääntyminen alueella herättävät keskustelua. Avoimuudella, käyttäjien huomioimisella ja oikea-aikaisella tiedottamisella saavutetaan luottamusta hanketta ja sen toteutusta kohtaan.

Dialoginen vuorovaikutus

Dialoginen vuorovaikutus on arkikeskusteluja syvällisempää kiireetöntä kuuntelua. Dialogissa pyritään tunnistamaan omien näkökulmien rajat sekä hahmottamaan ja huomioimaan toisten näkökulmia. Osallistujat tuovat vuorovaikutteiseen dialogiin omat kokemuksensa ja näkemyksensä. Dialogi tarjoaa mahdollisuuden kuunnella ja keskustella rauhasa. (Alhanen ym. 2011, 63-64.) Eri lähtökohdista tulevat ihmiset kohtaavat tasavertaisesti dialogissa (Sitra 2018, 2). Dialogin tarkoituksena on pyrkiä muutokseen, oppimiseen ja luovuuteen (Alhanen ym. 2011, 64).

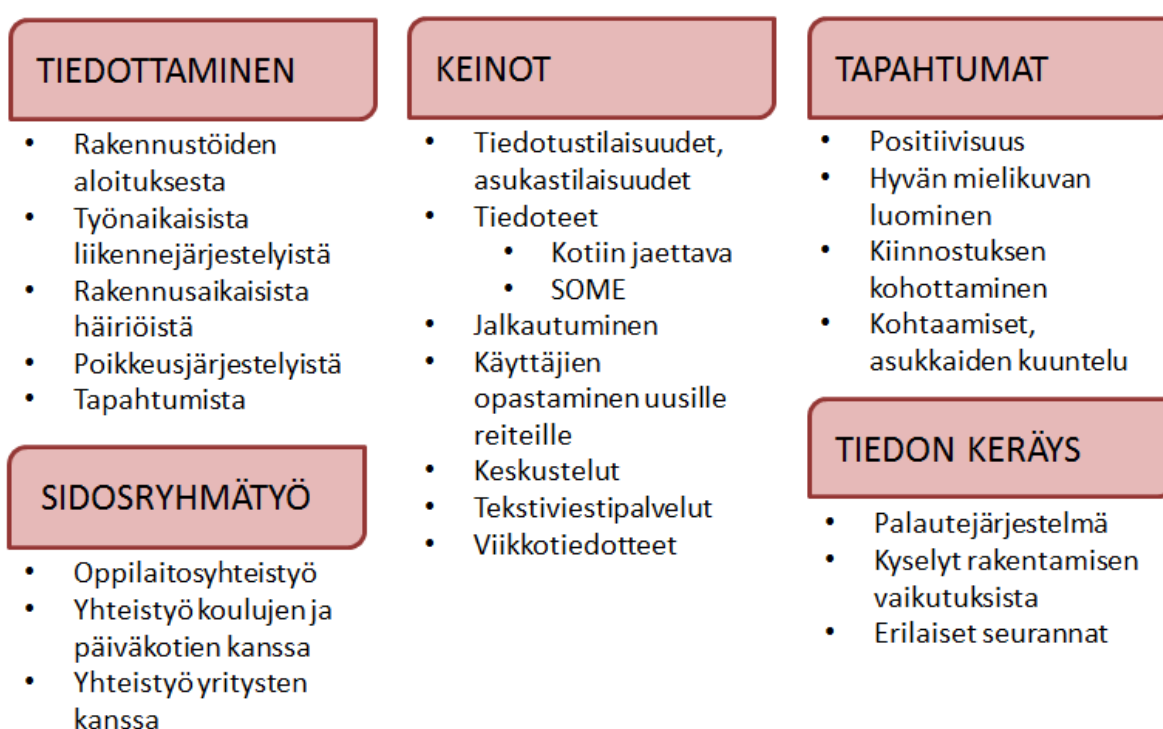
Dialogin ohjaaja pyrkii luomaan keskustelulle turvallisen ja avoimen ilmapiirin. Ohjaajan tulee itse olla rauhallinen ja tyyni, jotta voi auttaa myös muita keskustelijoita pysähtymään kuuntelemaan itseään ja toisiaan ja keskustelemaan. Keskustelussa on keskeistä, että kaikenlaiset kokemukset pääsevät esille ja otetaan vakavasti. (Alhanen ym. 2011, 64-65)

Rakentavassa keskustelussa jokaiselle tulee antaa mahdollisuus kertoa omista kokemuksistaan ilman keskeytyksiä tai sivukeskustelujen käynnistämistä. Tavoitteena on liittää omat sanomiset siihen, mitä toinen on nostanut esiin. Keskustelussa on hyvä käyttää arki kieltä ja välttää erikoistermejä. Omien kokemusten avaaminen helpottaa ymmärtämään ongelmaa ja toisia keskustelijoita. On tärkeää keskittyä kokonaan keskusteluun ja käsillä olevaan ongelmaan sekä kunnioittaa erilaisia näkemyksiä ja luottamuksen ilmapiiriä. Turvallisuuden tunne auttaa käsittelemään myös ristiriitoja. Niiden työstäminen ja piiloon jääneiden asioiden etsiminen edellyttää rohkeasti kyselyä ja muiden näkemysten avaamista. (Sitra, 2017.)

Dialogista vuorovaikutusta voidaan käydä kaikessa keskustelussa hankkeesta kiinnostuneiden ja sen vaikutusalueella olevien ihmisten kanssa jokaisessa projektin vaiheessa. Erityisesti kuuntelun taito korostuu toteutusvaiheessa, kun rakennusvaiheen haitat konkretisoituvat. Ryhmädialogia voidaan hyödyntää esimerkiksi hanketta koskevissa asukasilloissa tai tietyille asukas- tai käyttäjäryhmille järjestetyissä tilaisuuksissa.

Ajankohtainen viestintä, tiedotus ja vuorovaikutus

Viestinnällä pyritään tukemaan hankkeen onnistumista. Kohderyhmille tulee jakaa oikeaa, riittävää, ennakoivaa ja ajantasaista tietoa hankkeesta, sen vaikutuksista ja etenemisestä. Viestintäkeinot ja -kanavat valitaan kohderyhmän mukaan. Viestinnän avulla on myös mahdollista rakentaa myönteistä ilmapiiriä hanketta kohtaan. (Valtari 2017b.) Viestintäsuunnitelma on hyvä työkalu viestinnän suunnitteluun ja toteutukseen. Rakentamisen aikaisella viestinnällä pyritään helpottamaan käyttäjien arkea ja työmaalla työskentelyä (Raitiotieallianssi 2016). Kuviossa 22 on esitetty viestinnän ja vuorovaikutuksen keinoja infra-hankkeissa. Peruslähtökohtana on monipuolinen hankeviestintä, jonka tueksi voidaan kehittää erilaisia positiivisessa valossa hanketta esiin tuovia vuorovaikutustapoja.



KUVIO 22. Viestinnän ja vuorovaikutuksen tehtävät hankkeen toteutusvaiheessa (mukailtu Raitiotieallianssi 2016).

Kalusteiden koekäyttö

Joissakin hankkeissa on mahdollista vielä rakentamisvaiheessa määrittää kalusteiden tyyppejä tai värimaailmaa. Tällaisissa hankkeissa mallikalusteita voidaan tuoda rakentamisvaiheessa käyttäjien kokeiltavaksi ja arvioitavaksi. Ominaisuuksiltaan parhaimmiksi valitut kalusteet voidaan viedä toteutussuunnitelmiin ja ottaa lopulliseen käyttöön. Kalusteiden kokeilu vaatii tuekseen kanavan, jossa kalusteita voidaan arvioida.

3.7.5 Menetelmiä arviointivaiheeseen

Lanseeraus

Projektin valmistuessa alueen käyttöönottoa voidaan korostaa erityisesti. Lanseeraus on palvelun tai tuotteen saattamista markkinoille ja tunnetuksi tekemistä (Taloussanomien sanakirja 2015, Niskalan 2015, 11 mukaan). Infrahankkeissa valmistunut palvelu ei välttämättä itsessään tuota koskaan suoraan rahallista arvoa. Siitä huolimatta se kannattaa lanseerata. Rope (1999) jakaa tuotelanseerauksen neljään vaiheeseen. Ensin selvitetään lanseerauksen lähtökohdat, muun muassa budjetti, aikataulu ja kohderyhmät. Sitten päätetään lanseerauksen perusratkaisut eli miten tuote vaikuttaa yrityksen strategiaan päämääriin. Sitten tehdään lopullinen päätös lanseerauksen toteuttamisesta ja laaditaan markkinointistrategia. (Niskala 2015, 12-13.)

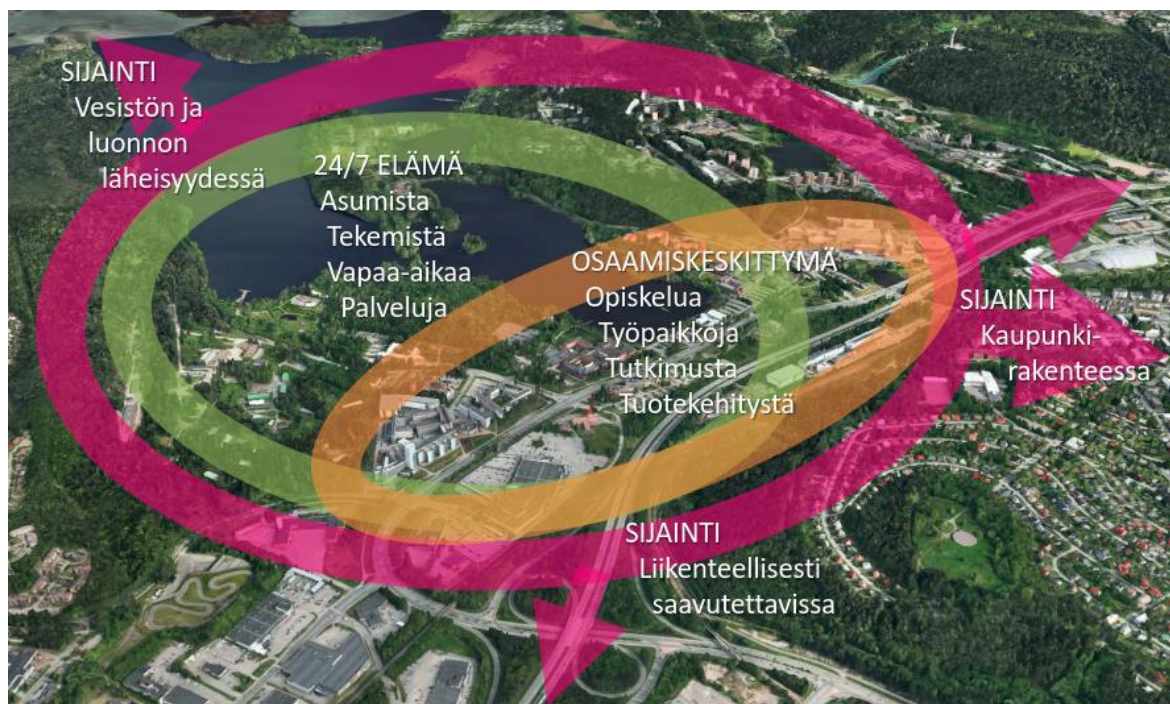
Infrapalvelun lanseerauksessa korostuu markkinointistrategioiden sijaan tiedotus alueen valmistumisesta, uuden palvelun löytämisen tukeminen tai palvelun valmistumisen juhlistaminen. Pelkällä tiedottamisella alueen valmistumisesta saadaan ihmiset pikkuhiljaa käyttämään uusia palveluita kuten uusia kevyen liikenteen reittejä, linja-autopysäkkejä tai uusittuja puistoja. Palvelun löytymistä voidaan helpottaa kehittämällä palvelun käyttöönoton yhteyteen jokin kiinnostava tapahtuma tai avajaisseremonia. Lanseerauksen suunnitteluun voidaan ottaa myös käyttäjät mukaan kysymällä, mikä saisi heidät innostumaan tai kiinnostumaan palvelusta.

Haastattelut, havainnointi ja luotaimet

Palvelun arvioinnissa voidaan käyttää samoja menetelmiä kuin käyttäjäymmärrysvaiheessa. Käyttäjiä voidaan haastatella heidän kokemuksistaan uudessa rakennetussa ympäristössä, heidän toimiaan ja liikkumistaan voidaan havainnoida, ja heitä voidaan pyytää valokuvaamaan ja kertomaan kokemuksistaan luotaintyöskentelyn keinoin. Arviointivaiheessa ympäristö on rakennettu valmiiksi, mutta pieniä korjauksia pystytään vieläkin tekemään. Tärkeintä on kuitenkin saada oppia seuraavia hankkeita ja projekteja varten.

4 PALVELUMUOTOILUN HYÖDYNTÄMINEN OSANA SAVILAHDEN KEHITTÄMISTÄ SALLI ALLIANSSISSA

Savilahti on Kuopion keskustan tuntumaan rakentuva ja kehittyvä uusi kaupunkialue, jossa yhdistyvät asuminen, yritystoiminta ja koulutus. Luonto, rannat ja järvimaisemat ovat lähellä, samoin kaupunkimainen asutus ja keskustan palvelut, kuva 9. Alueen suunnittelussa tähdätään hyvän elämän osatekijöiden läsnäoloon. Yhteisöllisyys ja käyttäjien tarpeiden huomiointi on merkittävässä roolissa. (Kuopion kaupunki 2018a.)



KUVA 9. Savilahdessa osaaminen ja asuminen yhdistyvät keskustan lähellä luonnon helmassa (Kuopion kaupunki 2015.)

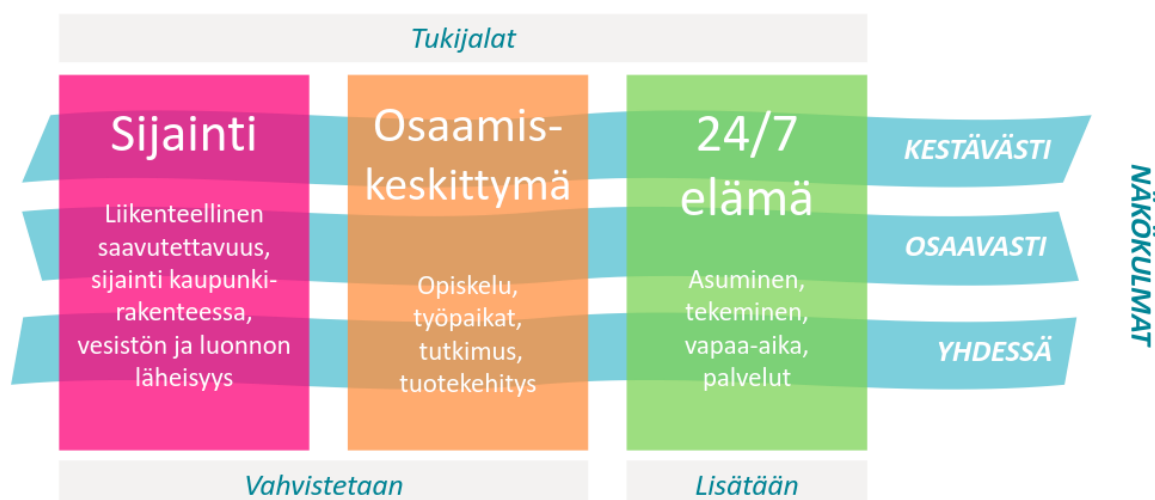
Kuopin kaupunki on perustettu vuonna 1775, ja kuntaliitosten myötä se on kasvanut Suomen 9. suurimmaksi kaupungiksi. Kuopio on vetovoimainen maakuntakeskus, jonka vaikutusalueella asuu 600 000 ihmistä (Kuopion kaupunki 2018b). Kuopion kasvua ja kehitystä pyritään kanavoimaan Savilahteen.

Savilahti-projekti on kaupunkikehityshanke, jonka toteuttamiseen Kuopion kaupunki on sitoutunut kaikilla tasoilla. Hankkeeseen on otettu mukaan kaikki siitä kiinnostuneet hankkeen alusta saakka. (Kuopion kaupunki 2018a.) Kaupunkilaisia on osallistettu hankkeeseen erilaisten työpajojen ja kyselyjen kautta. Savilahti-projekti on hyvä kokeilukenttä laajemmalle palvelumuotoilun hyödyntämiselle, sillä käyttäjien tarpeiden huomiointi ja yhteinen tekeminen on kirjattu alueen suunnittelun strategiseksi tavoitteeksi.

Savilahden infran ensimmäisen vaiheen rakentaminen toteutetaan allianssihankeena, jonka toteuttavat yhdessä Kuopion kaupunki, Graniittirakennus Kallio Oy ja Pöyry Finland Oy. Savilahden alueen toteutukseen liittyy olennaisesti kaavoitus ja liikennesuunnittelu. Muita Savilahden kehityshankkeita ovat SmaRa - Savilahden smarteimmat ratkaisut -hanke sekä SaVe – Savilahden vähähiiliset energiaratkaisut -hanke.

4.1 Savilahti-projektin tavoitteet

Savilahti-projekti on Kuopion kaupungin kärkihanke. Savilahti tulee olemaan opetuksen, työpaikkojen, asumisen ja palveluiden keskittymä, jossa toimii noin 15 000 opiskelijaa, 13 000 työntekijää ja 6 000 asukasta. Savilahti-projektin tavoitteet esitetään kuviossa 23. Tavoitteet perustuvat kolmeen tukijalkaan: sijaintiin, osaamiskeskittymään ja 24/7 elämään, joita pyritään kehittämään kestävästi, osaavasti ja yhdessä. (Kuopion kaupunki 2015.)



KUVIO 23. Savilahti-projektin tavoitteet perustuvat kolmeen tukijalkaan, joita halutaan toteuttaa kestävästi, osaavasti ja yhdessä. (Kuopion kaupunki 2015.)

Savilahti sijaitsee hyvällä paikalla lähellä keskustaa, mutta myös lähellä luontoa. Tavoitteissa nostetaan esiin yhteyksien vahvistaminen keskustaan ja ympäröiville alueille, kevyen liikenteen ja joukkoliikenteen houkuttelevuuden lisääminen sekä luonnon ja vesistön saavutettavuuden edistäminen. Alueella toimii jo nyt lukuisia oppilaitoksia ja yrityksiä, jotka tekevät tutkimusta ja tuotekehitystä. Savilahti-projektissa pyritään vahvistamaan ja tuomaan esiin osaamiskeskittymää sekä tukemaan olevien toimijoiden kasvua ja kehittymistä. Projektissa toteutetaan useamman kouluasteen uudenlainen oppimisympäristö ja edistetään oppilaitosten ja yritysten välistä yhteistyötä. Asumista Savilahdessa on tällä hetkellä vain vähän, mutta alueen reunalta löytyy kaupan ja vapaa-ajan palveluita. Tavoit-

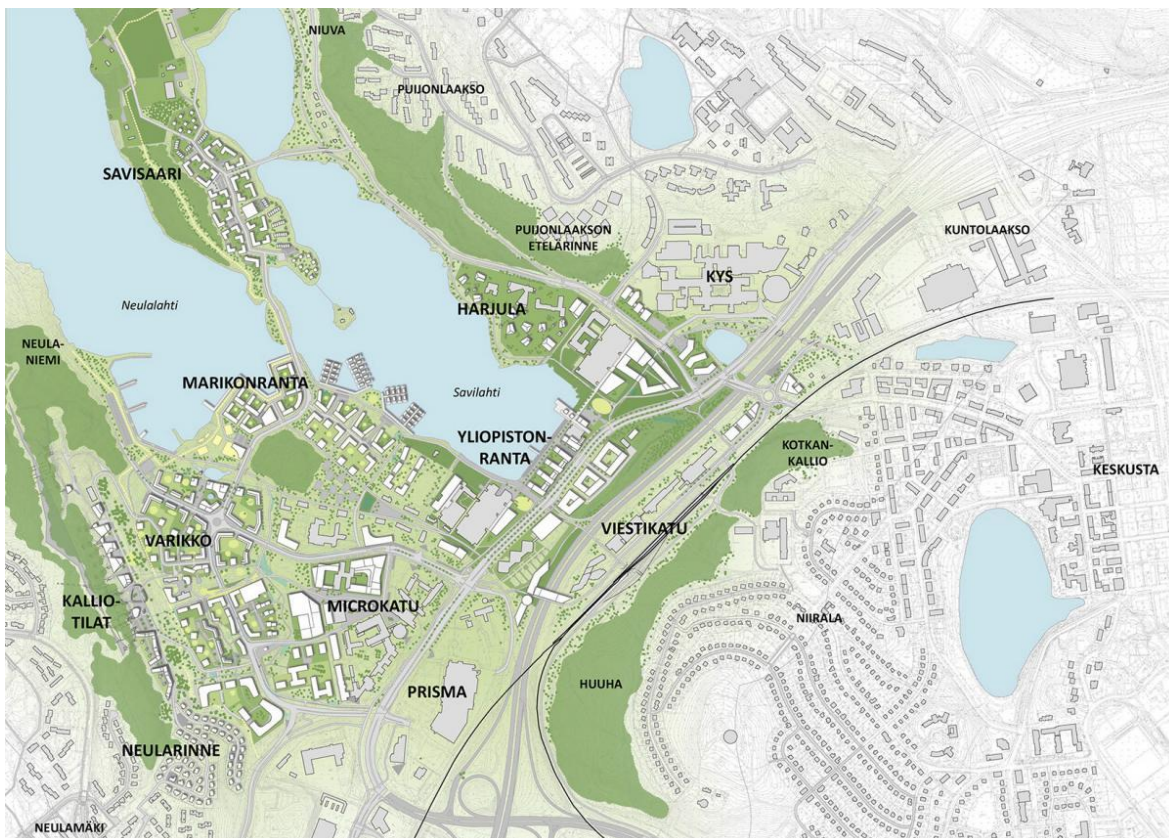
teena on kehittää Savilahdesta ympärivuorokauden ja ympäri vuoden sykkivä alue. (Kuopion kaupunki 2015.)

Tavoitteisiin liittyy keskeisesti myös näkökulmat: kestävästi, osaavasti ja yhdessä. Kestävyys huomioi ekologisen, taloudellisen, sosiaalisen ja kulttuurisen kestävyuden. Energia- tehokkuus, resurssiviisaus ja elinkaaritalous huomiointi on tärkeää. Osaavuus huomioi nykyaikaiset käytännöt, ratkaisut ja tekniikat, sekä hyödyntää viimeisintä osaamista. Yhdessä tekemiseen liittyy sidosryhmien ja osapuolien osallistaminen, sekä suunnittelu ja toteutus yhteistyössä toimijoiden kanssa. Tärkeää on myös kannustaa toimijoita yhteisöllisyyteen ja yhteistoimintaan. (Kuopion kaupunki 2015.)

4.2 Maankäytön yleissuunnitelma

Savilahden maankäytön yleissuunnitelma kokoaa tavoitteet, kehittämistyön sekä alueen toimijoiden kanssa tehdyn yhteistyön tulokset kokonaissuunnitelmaksi, joka toimii lähtökohdiana alueen tarkemmalle suunnittelulle. Kuopion kaupunginhallitus hyväksyi yleissuunnitelman 8.5.2017. Yleissuunnitelma on synteesi kolmesta arkkitehtitoimistojen laatimasta yleissuunnitelmasta, joita sidosryhmät, alueen toimijat ja kaupunkilaiset ovat saaneet kommentoida. Maankäytön yleissuunnitelman rinnalla alueelle on tehty liikenteen yleissuunnitelma, VT 5:n kehitystyötä, hulevesien hallinnan yleissuunnitelma, lepakkokaritoituksia, jätehuoltoselvitys ja energiaselvitys. (Kuopion kaupunki 2017c.)

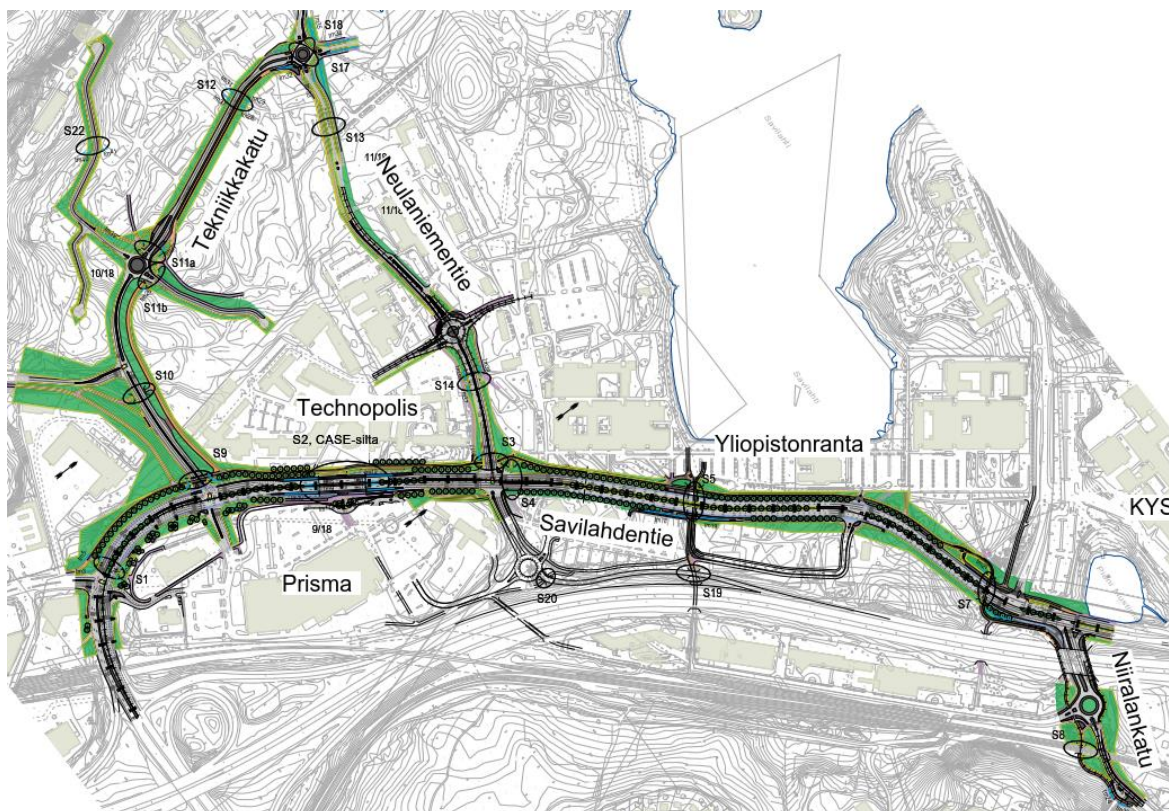
Maankäytön yleissuunnitelman suunnitelmakartta on kuviossa 24. Alueen rakentaminen on monipuolista; erilaiset asumisratkaisut hyödyntävät nykyteknologiaa ja huomioivat muuttuvat tarpeet. Nauhamainen kolmen koulutusasteen kampus yhdistyy yritysten, tutkimuslaitosten ja Kuopion Yliopistollisen Sairaalan kanssa vahvaksi osaamisympäristöksi. Vapaa-ajanvietto ja virkistysmahdollisuudet liittyvät keskeisesti kaikkeen tekemiseen. Energia- ja liikenneratkaisut huomioivat kestävä kehityksen tulevaisuuden tarpeet. (Kuopion kaupunki 2018a.)



KUVIO 24. Maankäytön yleissuunnitelma (Kuopion kaupunki 2018a.)

4.3 Savilahden allianssi – Salli.

Savilahden allianssi eli tuttavallisemmin Salli on projektioorganisaatio, jonka päätehtävänä on toteuttaa Savilahden alueen infrastruktuurin ensimmäisen vaiheen suunnittelu ja rakentaminen. Salli-allianssin muodostavat yhdessä tilaajana Kuopion kaupunki, päätoteuttajana Graniittirakennus Kallio Oy sekä suunnittelijana Pöyry Finland Oy. Sallin tavoitteena on uudistaa Savilahdentie, Niiralankatu ja Neulaniementie sekä rakentaa täysin uusi Tekniikkakatu vastaamaan koko Savilahti-hankkeen tavoitteisiin ja alueen kasvaviin liikennemääriin, sekä rakentaa tekninen verkosto alueelle tulevaisuuden tarpeet huomioiden. Hankkeen laajuus on esitetty kuviossa 25.



KUVIO 25. Salli-allianssin alustava suunnittelun ja toteutuksen laajuus (Salli-allianssi 2018d.)

Sallin organisaatio on kasattu tarjouskilpailun perusteella. Allianssin kilpailutus alkoi syksyllä 2017 ja päättyi toteuttajakumppanin valintaan helmikuussa 2018. Allianssityöskentely jakautuu kahteen vaiheeseen, KAS- eli kehitysvaiheeseen ja TAS- eli toteutusvaiheeseen. Sallin KAS-vaihe alkoi maaliskuussa 2018, ja sen on tarkoitus päättyä helmikuussa 2019 TAS-vaiheen sopimuksen allekirjoitukseen. TAS-vaiheen on tarkoitus jatkua vuoteen 2021.

Sallin päätoimipaikka on Kuopiossa entisen asevarikkoalueen esikuntarakennuksessa. Sinne on perustettu hankkeen Big Room -työskentelytila, jossa hankkeessa mukana olevat suunnittelijat, rakentajat ja tilaajan edustajat kokoontuvat viikoittain työskentelemään hankkeen eteenpäin viemiseksi. Big Room -työskentely perustuu yhdessä tekemiseen ja asiantuntijoiden kohtaamiseen niin, että tarvittavat henkilöt ovat saatavilla.

4.3.1 Hankkeen toteuttaminen allianssimallilla

Allianssi on hankkeen eri osapuolten (tilaajan, suunnittelijoiden, urakoitsijoiden ja mahdollisesti materiaalitoimittajien) muodostama projektiorganisaatio, jonka tavoitteena on toteuttaa hanke yhdessä työskentelemällä hankkeen parhaaksi. Keskeistä allianssimallissa ovat läpinäkyvyys, luottamus, yhdessä sovittu riskien jako, yhteisvastuullisuus ja yhteinen päätöksenteko. Allianssimallia hyödyntämällä pyritään parantamaan rakentamisen tuottavuut-

ta, muuttamaan rakentamisen toimintakulttuuria avoimemmaksi, valmistamaan lopputuote nopeammin, laadukkaammin ja edullisemmin sekä kehittämään innovatiivisuutta ja osaamista. (Yli-Villamo, Petäjäniemi 2013.)

Allianssimallissa työskentely jakautuu kahteen vaiheeseen: kehitys- ja toteutusvaiheisiin, joista molemmista laaditaan erilliset allianssisopimukset. Kehitysvaiheen (KAS-vaihe) tehtäviä ovat muun muassa hankkeen teknisen laajuuden määrittely, suunnittelun toteuttaminen niin, että tavoitekustannus voidaan määrittää sekä tavoitekustannuksen sekä toteutusaikataulun määrittely. Kehitysvaiheen lopputuloksena laaditaan toteutusvaiheen hankesuunnitelma, jossa esitetään hankkeen toteutusvaiheen tekniset ja taloudelliset tavoitteet sekä suunnitelma hankkeen toteutuksesta. Kehitysvaihe päättyy, kun tilaaja hyväksyy hankesuunnitelman. (Yli-Villamo, Petäjäniemi 2013.)

Toteutusvaihe aloitetaan tilaajan päätöksellä. Toteutusvaiheessa tehdään hankkeen vaatima suunnittelu ja rakentaminen hankesuunnitelmassa määritetyllä tavalla ja tavoitteiden mukaisesti. Toteutusvaiheeseen sisältyy rakennusvaiheen lisäksi takuu aika. (Yli-Villamo, Petäjäniemi 2013.)

Allianssin johtamisesta vastaa allianssin johtoryhmä eli AJR, ja siihen kuuluu vähintään yksi henkilö jokaisesta allianssin osapuolen organisaatiosta. AJR:n tehtävänä on varmistaa allianssin tavoitteiden täyttyminen, ja sen päätösten tulee olla yksimielisiä. Allianssissa toimii myös allianssin projektiryhmä APR, jota johtaa allianssin projektipäällikkö. APR vastaa hankkeen päivittäisestä johtamisesta ja hallinnosta, ja projektipäällikkö raportoi etenemisestä AJR:lle. (Yli-Villamo, Petäjäniemi 2013.)

Allianssin työskentelyä varten perustetaan yleensä Big Room, joka toimii hankkeen yhteisenä työskentelytilana. Big Room on kuitenkin myös työskentelytapa, jossa korostuu hankkeen osapuolten välinen vuorovaikutus ja yhdessä tekeminen. (Mannila 2017.) Kuvassa 10 näkyy sekä Big Room tilana, että Big Room työskentelytapana. Big Roomiin kokoontutaan tiettyinä päivinä ideoimaan ja suunnittelemaan tai ratkaisemaan haasteita yhdessä niin, että joku tiimistä on ennakkoon valinnut käsiteltävät aiheet ja suunnitellut työskentelytavan ja aikataulun (Mannila 2017). Kun suunnittelua tehdään yhdessä, tiedonvaihto ja asioiden valmistelu on tehokasta. Hankkeessa aktiivisesti mukana olevilla on selvillä hankkeen tilanne ja kokonaisuus. Kokoukset sujuvat yleensä tehokkaasti, sillä asiat on valmisteltu yhdessä etukäteen ja kokoukseen jää vain päätösten teko. (Inkala 2018.)



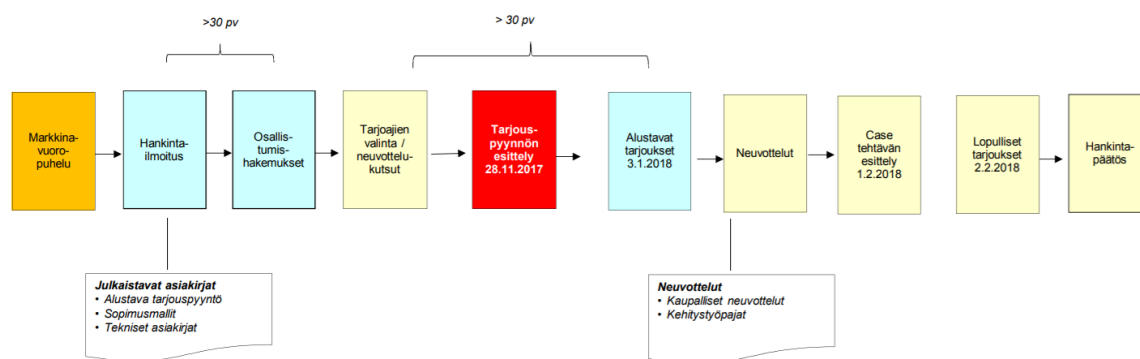
KUVA 10. Big Roomissa työskennellään ennalta sovittujen asioiden ratkaisemiseksi vuorovaikutuksessa muiden asiantuntijoiden kanssa (Kojo 2018c).

Big Room -työskentely edellyttää työntekijöiltä uudenlaista osaamista, joustavuutta, sosiaalisia taitoja sekä kykyä saada esiin jokaisen näkökulmat ja mielipiteet. Big Room -työskentelyn edellytyksenä on luottamuksellinen ilmapiiri. Vastakkainasettelua ei ole ja kaikkia arvostetaan. (Inkala 2018.) Big Room -työskentelyssä on nähtävissä samankaltaisuutta palvelumuotoiluprosessin kanssa.

4.3.2 Salli-allianssin kilpailutus ja tarjousaikainen allianssivalmennus

Kuopion kaupunki suoritti Salli-allianssin hankinnan eli allianssikumppanin valinnan kaksivaiheisena neuvottelumenettelynä syksyn 2017 ja talven 2018 aikana, tarkempi aikataulu on esitetty kuviossa 26. Ensimmäisessä vaiheessa yritykset laativat osallistumishakemukset, joiden perusteella valittiin toiseen vaiheeseen kolme allianssikumppaniehdokasta. Hankinta alkoi syyskuussa hankintailmoituksen julkaisemisella ja Sallin markkinainfolla. Marraskuun puolivälissä viisi ehdokasryhmittymää jätti osallistumishakemuksensa. Jatkoon valittiin kolme ryhmää. (Kuopion kaupunki 2018a.)

Pöyry Finland ja GRK muodostivat yhdessä Sawon Syke nimisen ehdokasryhmän, joka oli yksi kolmesta toiseen vaiheeseen päässeistä ryhmistä. Tarjouskilpailun toisessa vaiheessa ehdokasryhmien tuli laatia tarjouksen lisäksi ratkaisu case-tehtävään sekä kustannuskriittikiraportti. Tarjouspyyntöä esiteltiin marraskuun 2017 lopulla jatkoon päässeille ryhmille, ja alustavat tarjoukset jätettiin tammikuun 2018 alussa. Alustavan tarjouksen jätön jälkeen pidettiin joka ryhmittymän kanssa yhden päivän mittaiset neuvottelut, joihin sisältyi kaupalliset neuvottelut sekä kehitystyöpaja. Neuvottelujen jälkeen ryhmittymillä oli aikaa työstää ja kehittää oma tarjoustaan. Helmikuun alussa ryhmittymät esittelivät oman ratkaisunsa case-tehtävään, ja lopulliset tarjoukset jätettiin seuraavana päivänä. Kaupunkirakennelautakunta valitsi allianssikumppaniksi Sawon Sykkeen 7.2.2018. (Kuopion kaupunki 2018a.)



KUVIO 26. Kaksivaiheisen allianssin neuvottelumenettelyn kulku (Kuopion kaupunki 2017a).

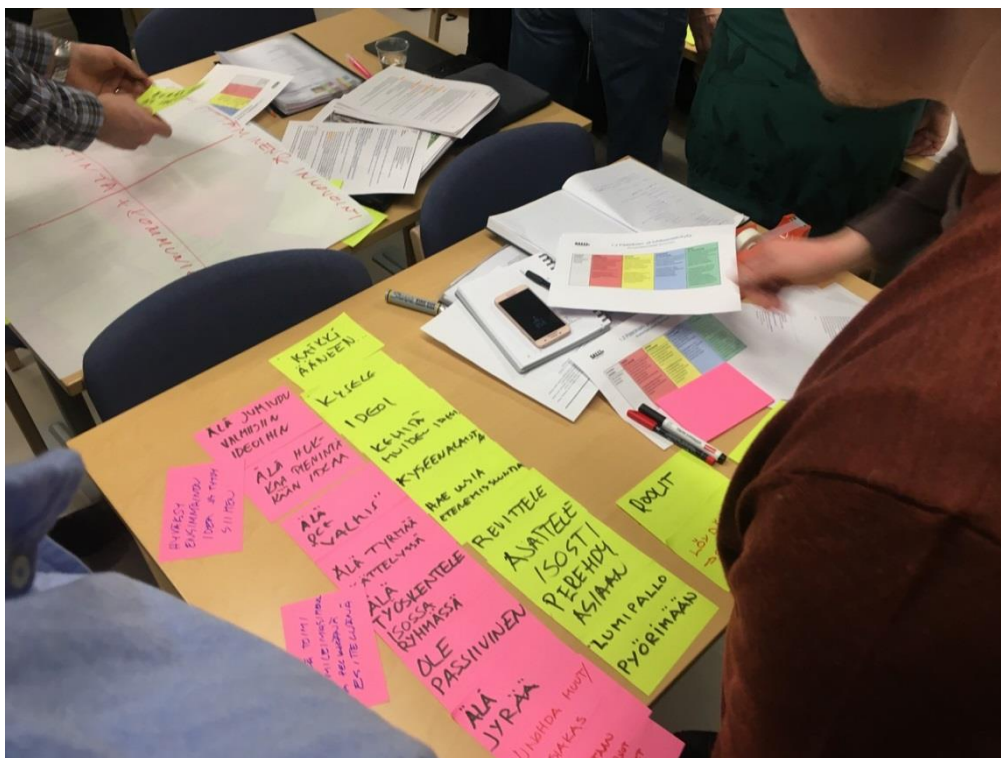
Allianssissa keskeistä on ryhmän pelaaminen yhteen yli organisaatorajojen sekä innovatiivisuus, asiantuntijuus ja ratkaisukeskeisyys sekä kyky kehittää ja kehittyä. Näitä ominaisuuksia testattiin neuvottelumenettelyssä erityisesti case-tehtävässä. Tässä tarkoituksena oli kehittää kevyen liikenteen yhteyttä ja vaihtopysäkkialuetta Savilahdentiellä Prisman ja Technopoliksen välillä Savilahti-projektin tavoitteet huomioiden (Kuopion kaupunki 2017b). Olennaisena osana tähän kuului kehitystyöpaja, joka järjestettiin yhdessä tilaajan kanssa. Kehitystyöpajan tavoitteena oli integroida osapuolia, kehittää case-tehtävän ja tarjouksen sisältöä sekä arvioida tarjoajan allianssikyvykkyyttä (Kuopion kaupunki 2017a). Kustannuskriittiki-tehtävässä pohdittiin projektialueen keskeisimpien rakennusalueiden riskejä ja mahdollisuuksia sekä arvioitiin kustannuksia (Kuopion kaupunki 2017b).

Tarjouksen valmistelu, case-tehtävän ja kustannuskriittikin työstiminen sekä valmistautuminen kehitystyöpajaan vaativat tiivistä yhteistyötä tarjoajatiimiltä. Ideointia case-ryhmässä tehtiin tuplatimantti-periaatteella eli kehitettiin ensin paljon ideoita, joita sitten peilattiin hankkeen tavoitteisiin ja joista valittiin kolme jatkokehittäväksi. Kehitystyöpaja-

jassa suunnitelmaehdotuksia käytiin läpi tilaajan edustajien kanssa työpajamenetelmiä hyödyntäen. Kehitystyöpajan jälkeen valittiin lopulliseen tarjoukseen vietävä case-tehtävän ratkaisuehdotus, jota ensin kehitettiin visioimalla paljon uusia ajatuksia ja valikoiden toteutuksen ja tavoitteiden kannalta parhaat ratkaisut. Case-tehtävän ratkaisuehdotuksena esitimme ajoneuvoliikenteelle siltaa, jonka alle muodostuu kevyen liikenteen aukio, kuvassa 11 näkyvät kehitystyön tulokset. Kehitystyöpajaan osallistui tarjoajaryhmästä vain neljä avainhenkilöä. Työpajatyöskentelyä kuitenkin harjoiteltiin koko tarjoajaryhmän kesken. Kuvassa 12 pohditaan ryhmässä, miten kehitystyöpajan tavoitteita voidaan saavuttaa. Vaikka tarjousvaihe oli raskas ja vaati paljon työtä, se myös muodosti tarjoajaryhmästä kokonaisen yksikön, jossa organisaatorajat hukkuivat. Tältä pohjalta oli hyvä lähteä rakentamaan allianssin yhteistyötä.



KUVA 11. Sawon syke -ryhmittymä esitti tarjouksessaan Prisman ja Technopoliksen väliin näyttävää ajoneuvoliikenteen siltaa, jonka alle jää katettu torimainen aukio. Aukioon liittyy joukkoliikenteen pysäkkialueet. (Sawon Syke 2018)



KUVA 12. Allianssivalmennuksessa harjoiteltiin työpajatyöskentelyä, tällä pisteellä pohdittiin punaisille lapuille miten kehitystyöpajassa ei kannata toimia ja keltaisille lapuille, millaisella toiminnalla tavoitteiden saavuttamista edistetään. (Salo 2018.)

4.3.3 Big Room työskentely Sallissa

Salli-allianssille alettiin perustaa Big Roomia eli hankkeen yhteistä työskentelytilaa heti, kun tarjouskilpailun tulos julkistettiin. Sallin Big Room perustettiin Savilahteen, osoitteen Neulaniementie 6, armeijan käytöstä poistuneelle varikkoalueelle esikuntarakennukseen. Hankkeen kehitysvaiheessa projektitiimi on kokoontunut Big Roomiin työskentelemään yhdessä joka toinen viikko maanantaisin ja tiistaisin niin kutsutuille Big Room -päiville. Syksyllä 2018 koettiin, että yhteistä työskentelyaikaa tarvitaan enemmän, ja Big Room -päivien väliviikoilla tiistaisin ja keskiviikkoisin kokoonnutaan niin kutsutuille rukkaspäiville. Tilassa voi työskennellä myös muina päivinä, ja siellä on pidetty myös Savilahti-projektin tilaisuuksia.

Sallin Big Roomissa on yksi iso ja yksi pieni neuvotteluhuone, kaksi työskentelyhuonetta, hiljainen huone sekä keittiö ja sosiaalilat. Big Room -päivien aluksi projektitiimi kokoontuu isoon neuvotteluhuoneeseen, jossa käydään yhdessä läpi sen hetkistä suunnittelulannetta, aikataulua sekä APR:n ja AJR:n tekemiä päätöksiä. Tilan seinillä on karttoja ja muuta havainnollistavaa aineistoa sekä videotykin vaatima tyhjä seinä. Nämä helpottavat visualisoimaan suunnittelun kohdetta ja samalla voidaan helposti varmistaa, että puhutaan

samasta asiasta. Tilassa on myös LastPlanner-seinä, jonne on merkitty tärkeitä päivämääriä ja niihin liittyviä tavoitteita, esimerkiksi lautakuntapäivät, jolloin katusuunnitelma viedään käsittelyyn ja sitä ennen suoritettavat etapit muun muassa katusuunnitelman esikopioiden valmistuminen ja katusuunnitelman valmistuminen.

Big Room -päivillä käydään läpi ennalta määritettyjä haasteita koko porukalla tai pienemmissä tiimeissä. Jos haaste ei suoranaisesti kosketa itseä, voi yhteisen työskentelyn sijaan työskennellä omalla työpisteellä, jotka toki ovat kaikki yhteisiä. Olennaista on, että kaikki ovat kuitenkin paikalla ja tarvittaessa paikalle pyydetävissä. Toiminnan kehittymisen kannalta keskeistä on reflektointi eli onnistumisten ja kehittämistä vaativien asioiden tunnistaminen. Työskentelyn päätteeksi toimintaa pyritäänkin refleктоimaan, jotta omaa toimintaa voidaan parantaa.

Merkittävimpiä kehitettyjä haasteita ovat case-sillan kehittäminen. Tarjouskilpailussa jätettiin Sawon Sykkeen ratkaisuehdotuksen lisäksi toinen tavoitteisiin hyvin vastaava ehdotus, jossa Technopoliksen ja Prisman välille rakennettaisiin kevyen liikenteen kansi, ja ajoneuvoliikenne ohjattaisiin tunneliin kannen alle. Allianssissa tutkittiin eri asiantuntijoiden osaamista hyödyntäen molempien ratkaisujen toteuttamiskelpoisuutta ja kehitettiin ratkaisuja vastaamaan paremmin projektin tavoitteisiin, kuvassa 13 näkyy allianssin kehitystyön tulos. Selvitystyön tuloksena silta-ratkaisu todettiin toteuttamiskelpoisemmaksi, edullisemmaksi ja paremmin tilaajan tavoitteisiin vastaavaksi. Kaupunkirakennelautakunta hyväksyi allianssin esityksen ratkaisusta kesäkuussa 2018.



KUVA 13. S2-siltaa kehitettiin yhteistyössä eri alojen osaajien kanssa. Siltaan lisättiin kai-derakenne, joka korostaa sillan muotoa. Myös toriaukion käyttöä kehitettiin. (SALLI-allianssi 2018c.)

4.4 Muut Savilahti-projektiin liittyvät hankkeet

SmaRa - Savilahden smarteimmat ratkaisut -hanke sekä SaVe – Savilahden vähähiiliset energiaratkaisut -hanke ovat Salli-allianssin lisäksi keskeisessä osassa Savilahti-projektissa. SmaRa:n tavoitteena on edistää Savilahden vähähiilisyyttä ja rakentamisen älykkäitä ja innovatiivisia ratkaisuja. Parhaita ja toteuttamiskelpoisia ratkaisuja etsitään yhdessä eri toimijoiden kanssa sekä vuorovaikutuksessa yhdessä eri toimijoiden kanssa. Hanke alkoi joulukuussa 2016 ja päättyi toukokuussa 2019. SaVe -hanke toteutettiin vuonna 2016 ja sen tavoitteena oli selvittää vähäpäästöisten energiantuotantomuotojen käyttömahdollisuuksia Savilahdessa. Hankkeeseen liittyi energiatehokkuuteen liittyviä tapahtumia. (Kuopion kaupunki 2018a.)

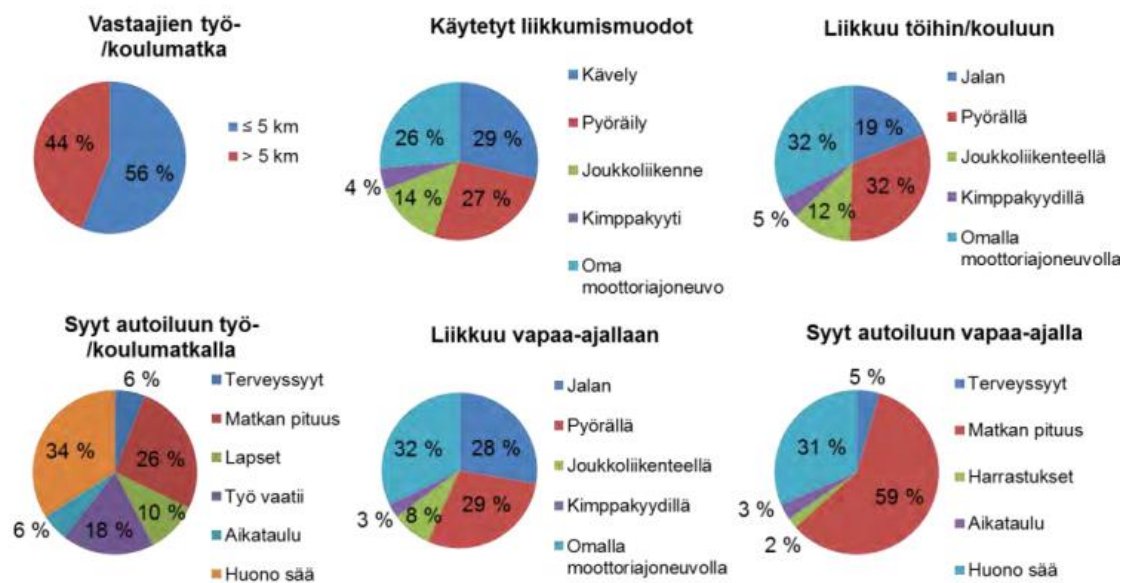
4.4.1 Liikkumissuunnitelma

Savilahden alueelle tehtiin liikkumissuunnitelma osana Savilahden alueen liikkumisen ohjaus -hanketta vuonna 2013. Hankkeen tavoitteena oli muuttaa liikkumistottumuksia

ilmasto- ja ympäristöystävällisempään, viisaampaan ja miellyttävämpään suuntaan. Osa-
na hanketta toteutettiin liikkumiskysely, jossa kartoitettiin alueella työskentelevien ja opis-
kelevien liikkumistottumuksia ja esteitä viisaalle liikkumiselle. Hankkeessa laadittiin myös
toimenpidesuunnitelma, jolla pyritään poistamaan viisaan liikkumisen esteitä Savilahden
alueella. Liikkumissuunnitelma toimii toimintasuunnitelmana alueen toimijoille ja antaa
muun muassa toimenpide-ehdotuksia kiinteistöille viisaan liikkumisen lisäämiseksi. (Kuo-
pion kaupunki 2013, 3, 6, 67.)

Liikkumissuunnitelman lähtökohtana on liikenteen nykytila. Savilahden kautta kulkee suuri
osa joukkoliikenteen linjoista, se on saavutettavissa pyöräillen ja kävellen vaikkakin alu-
een sisäiset kevyen liikenteen reitit ovat puutteellisia. Kesän 2013 alussa selvitettiin lii-
kennemäärälaskennalla, että alueella liikkuu noin 11 650 kevyen liikenteen käyttäjää, joi-
ta noin neljännes kulkee kävellen. Vuonna 2010 tehdyn Savilahden alueen liikenne- ja
pysäköintiselvityksen mukaan Savilahdentiellä liikkui vuorokauden aikana 20 000 –
25 000 ajoneuvoa. Liikennesuunnitelmassa ennustetaan, että seuraavan kymmenen vuo-
den aikana alueella työskentelevien ja asuvien määrä tulee kasvamaan nopeasti. (Kuopi-
on kaupunki 2013, 4-5.)

Liikkumiskysely toteutettiin kyselypalvelun avulla lokakuussa 2013. Kyselyssä vastattiin
monivalintakysymyksiin ja avoimiin kysymyksiin sekä kartalle voitiin merkitä pääasiallisesti
käytetyt reitit, vaaranpaikat sekä yhteystarpeet. Kyselyyn vastasi noin 1000 Savilahden
alueen liikkujaa. Vastaajien keski-ikä oli 42 vuotta, mutta vastauksia saatiin kattavasti kai-
kista ikäryhmistä, pois lukien alle 18-vuotiaat. Kuviossa 27 esitetään kyselyn tuloksia.
Diagrammeista nähdään, että kävely ja pyöräily ovat käytetyimmät liikkumismuodot.
(Kuopio kaupunki 2013, 34-35.)



KUVIO 27. Diagrammit kertovat Savilahden alueella liikkuvien liikkumistottumuksia. (Kuopio kaupunki 2013, 35.)

4.4.2 Tulevaisuuden toimijat

Savilahden tulevaisuuden kehityskuvia tutkittiin Savilahden toimijaprofiilit 2030 & 2050 -hankkeessa. Hankkeessa perehdyttiin Kuopion ja Savilahden alueeseen vaikuttaviin tulevaisuuden megatrendeihin sekä Savilahden erilaisiin toimijoihin. Näiden pohjalta luotiin tulevaisuuden Savilahden toimijaprofiilit, joissa kuvataan toimijoiden käyttäytymismalleihin ja elämäntapoihin vaikuttavia tekijöitä vuosina 2030 ja 2050. Hanke alkoi huhtikuussa 2017. Työtapoina hankkeessa käytettiin megatrendi- ja ilmiöanalyysiä sekä toimijakartoitusta, haastatteluja sekä työpajaa. Toimijakartoitus ja haastattelut tehtiin Savilahden kaupunkikehittämiseen, maankäyttöön, koulutukseen ja energia-alaan liittyvissä tehtävissä työskentelevien toimijoiden kanssa. He kuvasivat Savilahden nykytilannetta ja peilasivat sitä tulevaisuuden megatrendeihin. Tulevaisuustyöpajassa kerättiin tulevaisuuden odotuksia Savilahden alueelle ja luotiin alustavia toimijaprofiileja vuosille 2030 ja 2050. Työpajassa oli yli 100 osallistujaa. Lopuksi työ koottiin loppuraporttiin. (Schmidt-Thomé ym. 2017, 3-4.)

Megatrendit kuvaavat pitkäkestoisesti yhteiskuntaa muokkaavia, yleensä globaaleja kehityskulkuja. Ne perustuvat aina laajaan joukkoon erilaisia vaikuttavia syitä ja tästä syystä megatrendien suuntaa on vaikea kääntää. Megatrendit tulisi tunnistaa ja huomioida strategisessa suunnittelussa ja toteutuksessa. Hankkeessa kartoitettiin viisi yleisesti tunnettua megatrendiä ja tunnistettiin 20 ilmiötä, jotka vaikuttavat Savilahden kehittämiseen. Asian-

tuntijahaastatteluilla selvennettiin megatrendien vaikutusta Savilahden alueelle. Ilmiöt ja niiden liittyminen Savilahteen on esitetty taulukossa 3. (Schmidt-Thomé ym. 2017, 5, 9.)

TAULUKKO 3. Megatrendit ja niiden liittyminen Savilahden alueelle (mukailtu Schmidt-Thomé ym. 2017, 10-19).

Megatrendi	Megatrendiin liittyvät ilmiöt	Paikallinen konteksti
Niukkenevat luonnonvarat ja ilmastomuutos	1. Paikallinen uusiutuva energian tuotanto	Uusiutuva energiantuotanto välttämättömyys, Tulevaisuuden resurssiviisas ja älykäs Savilahti
	2. Käveltävyys & kevyt liikenne	Kevyen liikenteen edistäminen tärkeää alueella, Ilmastomuutoksen haasteisiin vastaaminen, Nuoremman sukupolven elämäntyylien tarpeet
	3. Jakamistalous ja yhteiskäyttö	Tärkeä ilmiö, Tuotteiden ja tilojen hallinnointi hankalaa
	4. Resurssitehokas maankäyttö ja rakentaminen	Tärkeä ilmiö, Savilahden yhdistyminen luontevasti keskustaan
Muuttuva väestö ja urbanisaatio	5. Monikulttuurisuus ja kansainvälisyys	Tärkeä ilmiö, Savilahdessa koulutuskeskittymä
	6. Ikääntyvän väestön tarpeet, esim. lähi- ja hyvinvointipalvelut	Ikääntyvä väestö ei painopistealueena
	7. Asumisen tarpeiden ja preferenssien eriytyminen	Tulee ilmi nuoremman väestön vaatimuksista, esim. toimiva julkinen liikenne
	8. Kaupunkirakenteen tiivistyminen	yksi Savilahden alueen suurimmista tavoitteista
Digitaalisatio ja teknologinen kehitys	9. Virtuaalitetollisuus	Tulevaisuuden teknologiaa, käytännön toteutus ja eteenpäin vievä taho epäilyksenä
	10. Datatalous & alykkäät rakennukset	Osa savilahden tulevaisuutta, Toteutuksen helppous ja mahdollisuudet herättävät kysymyksiä
	11. Automatisoitu joukkoliikenne	Tärkeä osa tulevaisuuden liikkumismuotoja, teknologian kehittyminen ja sopivuus Kuopion kaupunkirakenteeseen epäilyttävät
	12. Työurien pirstoutuminen ja moninaistuminen	Positiivinen näkökulma valinnanvapauden lisääntymisessä
Globaalistuva talous	13. Elinkeinojen rakennemuutos, elinikäinen oppiminen	Kuopion valtina erityisesti lääketieteen alan osaaminen
	14. Alueellinen eriytyminen	Savilahti saa erottautua omanlaisella imagollaan, mutta ei eriytyä liikaa muusta Kuopiosta
	15. Kokeilukulttuuri	vaikea toteuttaa Savossa
	16. Keikkatyön mahdollistavat alustat, hubit ja klusterit	Olellainen kehittämisen kohde erityisesti nuoremman sukupolven työelämän tarpeisiin vastaamisessa, Aktiiviset toimijat puuttuvat Kuopiosta
Minä-me yhteiskunta	17. Hyperkonnektiivisuus ja yhdessä tekeminen	Yhdessä tekeminen erityisen tärkeää Savilahdessa ja Kuopion alueella
	18. Osallistumisen murros: äänestäjästä paikallisyhteisön tekijäksi	Aktiivinen tekijyys paikallisyhteisössä vanha ilmiö; talkoo- ja vapaaehtoistyö paikallisyhteisössä, Edellytykset olemassa
	19. Julkishallinnon muutos tekemisen mahdollistajaksi	Savilahden suunnittelussa julkishallinnon rooliin mahdollistajana on jo kiinnitetty huomiota
	20. Pop-up kaikki: kokeilut ja lyhytkestoinen sitoutuminen	Kokeilut positiivinen ilmiö, kokeilujen hyöty ja mahdollisuus skaalautumiseen pitää mieltä

Tulevaisuustyöpaja järjestettiin 30.5.2017. Yli 100 osallistujaa visioi yhteensä yli 500 ratkaisua Savilahden tulevaisuuteen. Ideoiden tuloksena syntyi 8 konsepti-idea: Valoa tarpeen mukaan, Tiede pelillistetään, Luonto näkyy ja on saatavilla, Työskennellään yhdessä, Rajattomat organisaatiot, Tilaa lapsille & nuorille, Älykäs liikkuminen sekä Yrittäjyyden mahdollistaja. (Smara 2017c.)

Tulevaisuuden visiot

Vuonna 2030 Savilahden alue on valmistunut kokonaisuudessa. Aluetta on käytetty uusin älykkäiden ratkaisujen testauksessa ja oppimisympäristönä. Asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa oman alueensa kehittämiseen entistä joustavammin. Alueen suunnittelu tehtiin elämä edellä, niin että aluksi mietittiin ihmisten ja yhteisöjen toimintaa. Välimatkat alueella ovat lyhyitä ja helppoja liikkua kävellen tai pyörällä. Alueella kulkee robottibussi. Savilahdessa tapahtuu koko ajan, ja ihmiset hakeutuvat Savilahteen ja viettävät mielellään siellä aikaa. Yhteistyötilat ja erilaiset jakamistalouteen liittyvät palvelut lisääntyvät. Ruuhkat vähenevät, sillä ihmiset jäävät kotinsa lähelle tekemään töitä. Toisaalta päivällä keskustassa liikkuu enemmän ihmisiä, sillä he tekevät töitä eri pisteissä. (Schmidt-Thomé ym. 2017, 21-22.) Tulevaisuusskenaarioiden tueksi luotiin toimijakortit, jotka avaavat Savilahdessa toimivien ihmisten elämää ja tapoja. Kuviossa 28 on esitetty Maria Ronkaisen toimijakortti vuodelta 2030.



**SA
VI
LAH
TI.**

Maria Ronkainen, 30 v.

ELÄMÄNTILANNE: espanjalainen mies, 1 lapsi adoptoitu Kiinasta

ASUU: Savilahdessa monen sukupolven yhteisasunnossa, puisessa pienkerrostalossa

LIIKKUU: Kävelee ja sähköpyöräilee, käyttää automaattisia sähköbussuja ja vuokraa tarvittaessa yhteiskäyttöauton

KOTOISIN: Helsingistä, muuttanut opiskeluiden perässä Kuopioon

ÄIDINKIELI: Suomi

AMMATTI: Lääkäri (Juuri valmistunut)

HARRASTUKSET: Viinit, mökkely, tanssi

ARVOT: perhe ja ystävät tärkeitä, terveys, arjen pienet asiat, kiireettömät & stressittömät viikonloput, avarakatsaisuus & monikulttuurisuus

MUUTA: kiinnostunut jatkavasta itsensä kehittämisestä

Marian ajatuksia elämästä 2030-luvun Savilahdessa

"Savilahdessa parasta on ollut yhdessä tekemisen meininki. Ajoittain täällä on asiat kärjistyneekin, mutta niistä on päästy yli, kun ollaan vaan yhdessä mietitty ja keskusteltu. Alueella on myös saanut paljon vaikuttaa suunnitteluun ja investointeihin, joita täällä tehdään. Olimme esimerkiksi aktiivisesti mukana suunnittelemassa koko tätä korttelia, jossa nyt asustamme.

Yhteistyö on todella tärkeää työssäni ja sen merkitystä ei ole työpaikallanikaan unohdettu. Yliopistollinen sairaala on tehnyt tiivistä yhteistyötä alueen yritysten ja tutkimuslaitosten kanssa, jonka ansiosta olemme kehittäneet etäoperointiympäristöjä, joista muualla maailmassa osataan vain haaveilla. Olen ollut aina innokas oppimaan uutta ja täällä siihen on suotu oivat puitteet. Kansainvälisiä verkostoja on todella helppo luoda.

Ehdoton plussa on myös kevyen liikenteen reitit, joihin täällä on todella panostettu. Olen innokas talvipyöräilijä ja kuljen lähes kaikki matkat aina satulan selässä tai kävellen.

Työni on melko kuormittavaa ja stressitön vapaa-aika on minulle todella tärkeää. Käynkin usein mökilläni, kun en vuokraa sitä matkailijoille. Mökille mentäessä vuokraamme kuitenkin useimmiten sähköauton.

KUVIO 28. Tulevaisuuden toimijakortti vuodelle 2030 (Schmidt-Thomé ym. 2017).

Vuonna 2050 Savilahdessa tuotetaan energiaa hajautetusti älykkään sähköverkon avulla. Jätteitä ei enää synny, vaan kiertotalous on arkipäivää. Älykkäät järjestelmät hoitavat lajittelun lajittelukeskuksissa. Sähköinen ja automatisoitu liikenne on arkipäivää. Autonomiset robottiautot ja -bussit, sähköiset lennokit, ja huippunopeat raideyhteydet vapauttavat aikaa arjessa. Tila autoilta on siirtynyt kävelylle ja pyöräilylle sekä erilaisille palveluille esimerkiksi kahviloille ja taloyhtiöiden älykonteille. Yhteisölliset tilat, yhteisasuminen ja palveluiden yhdistäminen samoihin yksiköihin tarjoavat uudenlaisia mahdollisuuksia tilaamaan asumiseen ja sosiaalisten verkostojen ylläpitämiseen sekä uuden oppimiseen. (Schmidt-Thomé ym. 2017, 33.) Kuviossa 29 on esitetty Maria Ronkaisen toimijakortti vuodelta 2050.



**SA
VI
LAH
TI.**

Maria Ronkainen, 50 v.

ELÄMÄNTILANNE: kotona puoliso; aikuinen tytär opiskelee osin ulkomailta
ASUU: korttelissa, joka on palkittu useasti oivaltavista ratkaisuistaan
LIIKUU: robottibussilla paitsi halutessaan hyötyliikuntaa kävellen ja pyörällä
KOTOISIN: Helsingissä syntynyt. Kuopiossa ja Bostonissa opiskellut ja vahvasti kuopiolaistunut
ÄIDINKIELI: suomi
AMMATTI: kirurgi ja tutkija
HARRASTUKSET: kuntoilu, vaatesuunnittelu, liikunnan edistäminen
ARVOT: terveet elämäntavat ja läheisistä huolehtiminen tärkeää
MUUTA: vaativan työn vastapainoksi vapaa-ajalla keskeinen merkitys

Marian ajatuksia elämästä 2050-luvun Savilahdessa

"Viihdyn taloyhtiömme yhteisötiloissa yleensä nauttimalla aamupalan naapureideni kanssa, koska kotona on ollut hiljaisempaa tyttäreni, Ellan, poismuuton jälkeen.

Olen myös onnellinen siitä, että Kuopion alueella riittää nykyään trafiikkia. Muun muassa ystäväpariskuntani Bostonista saapui juuri koko syksyksi tutkijavierailulle. Siitä on kiittäminen yllöpsästä, sairaalan ja alueen toimijoiden tiiviin yhteistyön ja rohkeuden. Onneksi Savilahden tilat ja palvelut ovat antaneet myöten, vaikka ei tätä varsinaiseksi turistikohteeksi alunperin suunniteltukaan.

Ehdotonta plussaa täällä on myös palveluiden saatavuus ja elävä kaupunkiympäristö. Nyt kun omat lapset eivät enää asu kotosalla, on kiva että Savilahdessa on tarjolla runsaasti kulttuuria ja mahdollisuuksia harrastaa vaikka mitä. Ja kun monella ei ole nykyään enää samalla tavalla vakituista työtä kuin minulla, on keskustassa aina ihmisiä tekemässä töitä ja seurustelemassa. Se houkuttelee keskustaan, vaikka sinne ei varsinaista asiaa olisikaan.

Väillä kaipaavat tosin suurkaupungin sykkeeseen. Savilahden ja Kuopion palvelutarjonta on ihan toista luokkaa kuin vielä 2020-luvulla, mutta ei se silti vielä metropolien palvelukirjoo pysty takaamaan. Onneksi ystäväni kustuivat minut juuri Bostoniin tutkijavaihtoon."

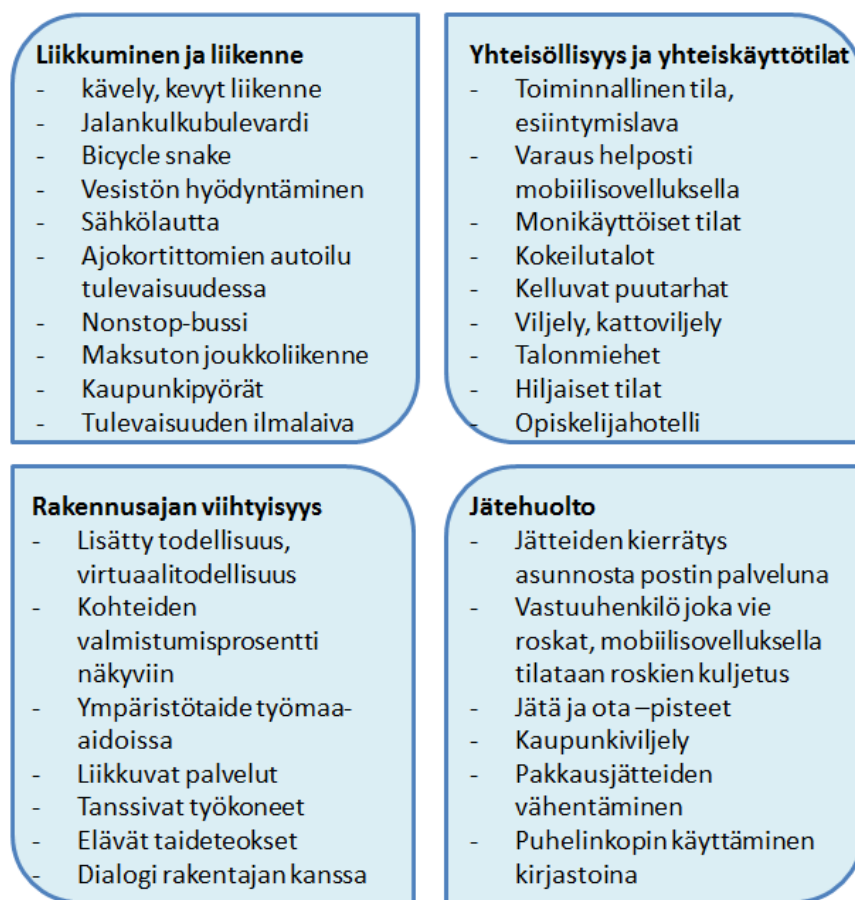
KUVIO 29. Tulevaisuuden toimijakortti vuodelle 2050. (Schmidt-Thomé ym. 2017.)

4.4.3 SMARAn toteuttamat työpajat

SMARAn muotoilutreffit

SMARA järjesti muotoilutreffit osana Design Week Kuopio -tapahtumaa 26.4.2017. Tilaisuudessa pohdittiin työpajatyöskentelyn keinoin liikkumista ja liikennettä, yhteisöllisyyttä, jätehuoltoa ja rakennusajan viihtyisyyttä Savilahdessa. Kiinnostavimmat poiminnot työpajasta on esitetty kuviossa 30. Liikkumisesta ja liikenteestä keskeisimpänä nousee esiin joukkoliikenteen kehittäminen sekä tulevaisuuden liikkuminen. Yhteisöllisyyden kannalta

monikäyttöiset tilat ja kaupunkiviljely nähtiin tärkeinä. Rakennusajan viihtyisyyteen nousi monia ideoita. Jätehuoltoon visioitiin muun muassa palvelua roskien poisvientiin. (Smara 2017a.)



KUVIO 30. Muotoilutreffien kiinnostavimmat poiminnat työpajan teemojen mukaisesti (muokailtu Smara 2017a).

Case Savilahti – Asumisen muodot

Marraskuussa 2017 Smara-hanke ja Kuopion kaupunki järjestivät yhdessä Uusi kaupunki kollektiivin kanssa Case Savilahti – Asumisen muodot -tapahtuman. Tapahtumaan osallistui noin 50 osallistujaa rakentamisen ja asumisen eri aloilta, ja se koostui asumisen tulevaisuuteen liittyvistä puheenvuoroista sekä 2-vaiheisesta työpajatyöskentelystä. Ensimmäisessä työpajavaiheessa pohdittiin asumisen teesejä ja toisessa vaiheessa asumista Savilahdessa. (Smara 2017b.)

Työpajatyöskentelyä varten osallistujat valitsivat itselleen roolin esimerkiksi suunnittelija, urakoitsija tai rakennuttaja ja jakautuivat ryhmiin roolin mukaisesti. Ryhmissä osallistujat keksivät omalta kannaltaan tärkeimmät näkökulmat asumisen uusiin ratkaisuihin. Tämän pohjalta työpajan toisessa vaiheessa kehitettiin uusia asumisen ratkaisuja Savilahden

Savisaareen ja Yliopistonrantaan, yksi työpajassa tehty konseptimalli on esitetty kuviossa 31. Savisaaren käyttäjiksi visioitiin kaikenikäisiä aktiiviharrastajia, jotka arvostavat luonnon läheisyyttä urbaanissa kaupunkiympäristössä. Savisaari nähtiin yhteisöllisenä alueena, jossa monisukupolvisuus, yhteisöasuminen ja muokattavuus on helppoa. Myös Yliopistonrannassa yhteisöllisyys nousi keskeiseksi asumisen teemaksi. Asukkaat alueella olisivat opiskelijoita, alueella työskenteleviä, nuoria perheitä sekä iäkkäitä ja väliaikaisia asukkaita. Yhteiskäyttötilat, sukupolvikorttelit ja hybridirakennukset palvelisivat monenlaisia asukkaita ja käyttäjiä. (Smara 2017b.)

” ELINIKÄINEN OPISKELIJAELÄMÄ YLIOPISTONRANTAAN!”



Mikä on konseptinne kohderyhmä?

- Savilahtelaiset
- opiskelijat
- läkkäät
- perheet
- työssäkäyvät
- vieraillevat tutkijat

Millaista uutta asuinympäristöä konsepti luo?

- Yhteisöllisyyttä
- Heterogeeninen asukaskunta
- Väliaikaisuuden ohella jatkuvuutta
- Kansainvälistä

Millaista uutta asumista kohde tarjoaa?

- Sukupolvikorttel, jonka yhtenä osana ovat opiskelijat
- Hybridirakennus, jossa muutakin kuin asumista esim. ilikuntatiloja

KUOPIO

Ohje: Mikä on ryhmänne suunnittelu slogan tai myyntipuheenne, joka tiivistää uudet asumisen ratkaisunne otsikolla ja kuvaavalla alaotsikolla? Voit valita otsikkoon yhden adjektiivi ja yhden substantiivin annetusta listasta.

”

**MONISUKUPOLVISTA
HYBRIDIASUMISTA.
YLIOPISTONRANNASTA
SAVILAHDEN SYDÄN,
YMPÄRIVUOTISESTI
AKTIIVINEN COBACABANA!**

”

KUOPIO

KUVIO 31. Yhden työpajaryhmän konsepti Yliopistonrannan asumiselle (Smara 2017b).

4.4.4 Valon kaava

Valo on valikoitunut Savilahden alueen kantavaksi teemaksi, ja Valon kaava on Savilahden alueen valaistus-, taide-, muotoilu- ja kulttuuriohjelma, jossa esitetään, miten valo ja taide tulevat näkymään Savilahden alueella. Valon kaavan toteuttaa Frei Zimmer Kuopion kaupungin tilauksesta. Savilahdessa valo on omaleimaista luonnonvaloa, energiatehokasta luonnonvaloa, mutta myös älynvaloa, huippuosaamista. Valo tulee näkymään muun muassa alueen nimistöissä, taiteessa ja muotoilussa sekä opastuksessa, tapahtumina ja toimintana. (Kuopion kaupunki 2018a.)

Valon kaava -työssä on hyödynnetty niin ammattilaisten kuin tavallisten kaupunkilaisten näkemyksiä. Valon kaava -kävelykierroksella Valon kaavan laatijat ja Savilahden kaavoitusarkkitehdit ideoivat potentiaalisia taiteen ja valaistuksen paikkoja Savilahdessa. Valon kaava -seminaariin ja työpajaan kutsuttiin niin valaistuksen asiantuntijoita, kuin tavallisia kaupunkilaisiakin. Työpajassa pohdittiin konkreettisia ratkaisuja valaistuksen ja taiteen mahdollisuuksista Savilahdentiellä. Ilta huipentui Guerilla Lighting -valotempaukseen, jossa Savilahden julkisivuja valaistiin näyttävästi hetken ajan. (Kuopion kaupunki 2018a.)

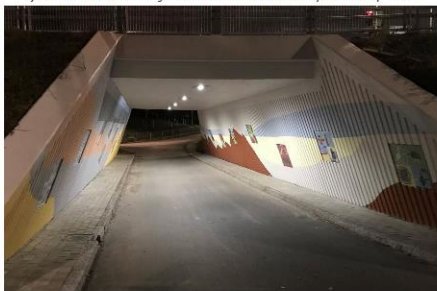
Kuvakilpailulla tutkittiin kaupunkilaisten näkemyksiä valosta. Kilpailussa tuli ottaa kuva, jota valo inspiroi. Kuvia jaettiin sosiaalisessa mediassa aihetunnisteilla #valonkaava. Lisäksi kaikille avoimella kyselyllä kerättiin mielipiteitä ja ideoita siitä, millainen olisi hyvä julkisivuvalaistus tai millaisia kohteita Savilahdessa tulisi valaista. Kyselyssä oli sekä avoimia, että vastausvaihtoehtoisia kysymyksiä. Osaan kysymyksistä sisältyi myös kuvia, kuvio 32. (Kuopion kaupunki 2018a.)

Valon kaava valmistuu joulukuussa 2018, ja sen ratkaisut huomioidaan myös Sallin allianssin suunnitteluratkaisuissa. Yhteisillä suunnittelukokouksilla on pyritty varmistamaan yhteinen ymmärrys Valon kaavan tavoitteista sekä Sallin suunnitelmista. Sallin allianssin kustannuksista ollaan sijoittamassa 1% julkiseen taiteeseen Sallin hankealueella.

2. Erityisvalaistus

Savilahdessa on useita alikulkutunneleita. Miten Valon kaava voisi näkyä niissä?

a) seinämaalaukset ja niiden valaiseminen yhteensopivasti



b) puhtaat, tyhjät seinät ja niiden värillinen tai kuviollinen valo



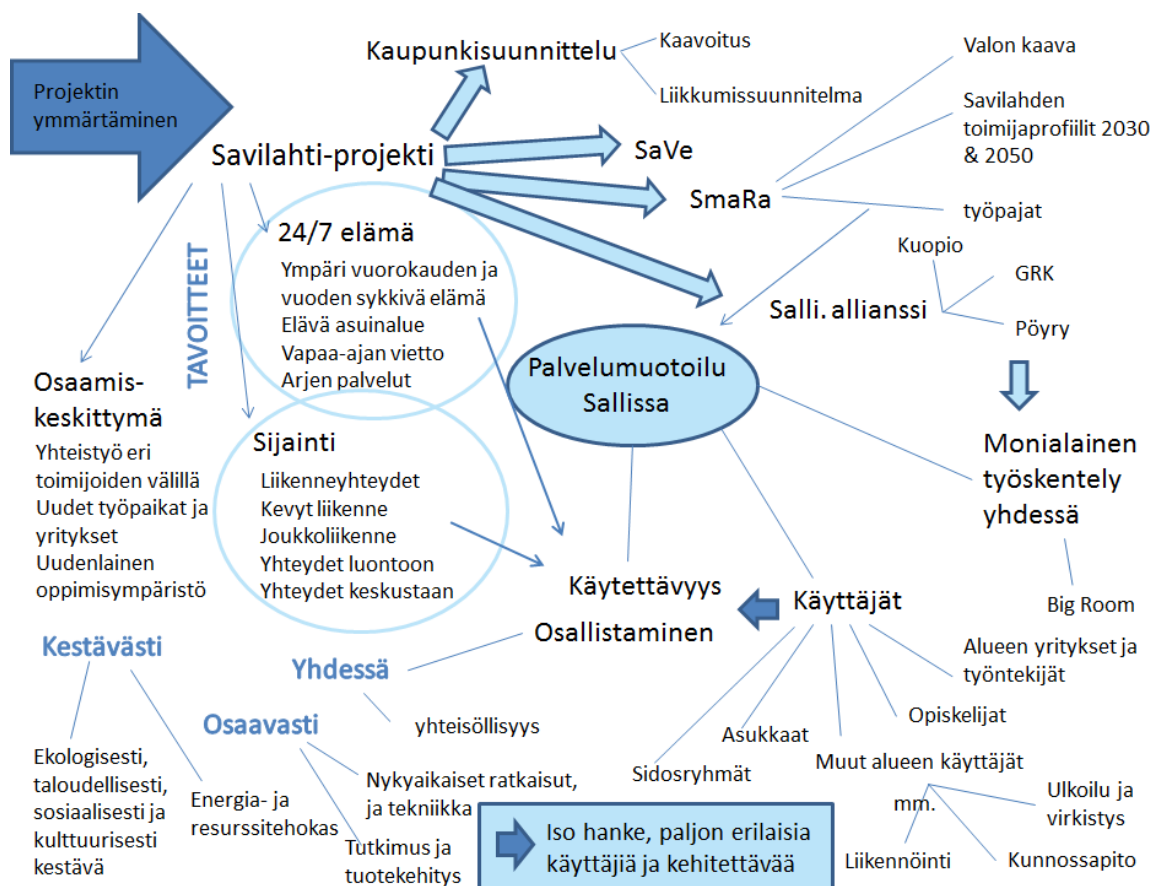
KUVIO 32. Valon kaavan kyselyssä kysyttiin muun muassa kuvien avulla, miten valo voisi näkyä Savilahdessa. (Frei Zimmer 2018).

4.5 Palvelumuotoiluprosessi Salli-allianssissa

Tässä luvussa pohditaan palvelumuotoilun käyttöä ja näkymistä Salli-allianssissa. Ideoinnin pohjana käytetään ideakirjaa palvelumuotoilun hyödyntämisestä infrahankkeissa ja toisaalta testataan ideakirjan mahdollisuuksia ja käytettävyyttä. Prosessin eri vaiheista on koottu havainnollistava ja visuaalinen palvelumuotoilun toteuttamisen suunnitelma, joka on työn liitteenä, liite 2.

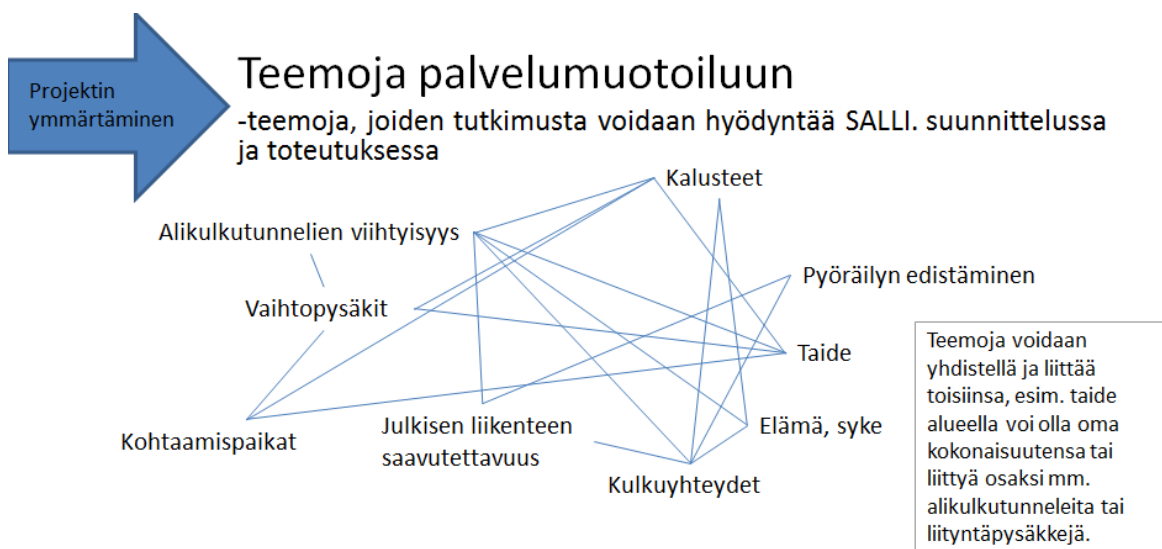
4.5.1 Projektin ymmärtäminen

Salli-allianssi on yksi tärkeä, muttei ainoa osa Savilahti-projektia. Aiemmissa ja Sallin kanssa samaan aikaan käynnissä olevissa projekteissa on kerätty hankkeesta kiinnostuneilta tietoa ja ideoita suunnittelun tueksi. Näitä on esitelty jo luvussa 4.3 Muut Savilahti-projektin hankkeet. Kuviossa 33 esitetään vielä tiivistetysti kaikki tärkeimmät kokonaisuudet, jotka koskettavat Sallia.



KUVIO 33. Mind map eli käsitekartta palvelumuotoiluun liittyvistä kokonaisuuksista Salli-allianssissa.

Palvelumuotoilu Sallissa on sekä eri alan asiantuntijoiden työskentelyä yhdessä hankkeen parhaaksi että käyttäjätiedon ja -kokemusten hankkimista ja hyödyntämistä suunnittelussa. Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää erilaisten kokonaisuuksien tai kokonaisen kadun tai katuosuuden tarkastelussa. Kuviossa 34 havainnollistetaan erilaisia teemoja ja niiden liittymistä toisiinsa.



KUVIO 34. Palvelumuotoilun keinoin voidaan suunnitella ja tutkia erilaisten teemojen toimivuutta Salli-allianssissa.

Salli-allianssissa on hyödynnetty myös vertailukehittämistä. Vertailukehittäminen on tarjonnut hankkeessa syntyneiden ideoiden tueksi visualisuutta, jota ei ole vielä hankkeen alkuvaiheessa voitu muuten esittää. Toisaalta muualta maailmasta on myös haettu mahdollisia ratkaisuideoita ja kehittämissuuntia hankkeelle. Referenssikuvia eri kohteista on käytetty paljon havainnollistamaan syntyneitä ideoita. Taulukkoon 4 on kerätty neljä esimerkkiä vertailukehittämisen hyödyntämisestä.

TAULUKKO 4. Suomesta ja Hollannista kerättyjä hankkeita ja kohteita, joista on haettu oppia Salli-projektiin. S2-silta tulee Savilahdentielle Prisman kohdalle, S17 ja S18 sillat Tekniikkakadun ja Neulaniementien risteykseen.

	<p>Finnevikin silta, Espoo</p> <p>Silta yhdistää Kaitaan ja Finnoon Matinkylään, ja se kulkee luontoarvoiltaan merkittävän alueen läpi. Sillan alapuolella oleva led-valaistus on säädettävissä eri teemojen ja juhlapyhien mukaan. Sillan muotokieli ja erityisesti vaihtuvateemainen värivalaistus tekevät tästä sillasta kiinnostavan ja vastaavanlaista ideaa voidaan hyödyntää myös Sallin S2-sillassa.</p> <p>Kuva: GRK. https://www.grk.fi/uutiset/finnevikinsilta-on-vuoden-silta/</p>
	<p>Länsilinkki, Helsinki</p> <p>Länsilinkki yhdistää Jätkäsaaren Helsingin keskustaan. Sillan kannella kulkee kolme kaistaa molempiin suuntiin ja kevyt liikenne risteää sillan allan niin ettei kulkijoiden tarvitse seistä liikennevaloissa. Sillan muotokielen on suunnitellut taiteilija Martti Aiha. Sillan pintarakenteet on peitetty metallinhohtomaalattulla merialumiinilevyllä. Tämä silta vastaa ajatusta S2-sillasta. Ajoneuvoliikenne kulkee sillan päällä ja sillan alapuolelle muodostuu kaupunkiaukio. Tässä kohteessa taiteilija on osallistunut sillan muotoiluun ja taidetta aiotaan liittää myös Sallissa S2-silltaan.</p> <p>Kuva: Juhana Konttinen http://openlightspots.com/spotsol/fi/node/624</p>
	<p>Valtari, Lahden eteläisen kehätien hankeosa 1B, Lahti</p> <p>Raitiotieallianssi ja Valtari ovat Pöyryllä jo aiemmin käynnistyneitä allianssiprojekteja. Niistä haettiin parhaita käytäntöjä ja toimintatapoja hyödynnettäväksi ja jalostettaviksi Sallissa.</p> <p>Kuvat: allianssiryhmien logot</p>
	<p>Hovenring, Hollanti</p> <p>Silta sijoittuu kolmen aluekeskuksen keskelle. Silta koostuu 70 m korkeasta keskipylvästä, 24 teräsvaijerista sekä pyöreästä betonisillasta, joka on vaijereiden varassa. Silta on tarkoitettu kevyelle liikenteelle, eikä kulkijoiden tarvitse risteillä vilkkaan autoliikenteen seassa. Tästä sillasta haettiin ideaa silloille S17 ja S18.</p> <p>Kuva: https://twistedstifter.com/2014/01/hoven-ring-worlds-first-suspended-bicycle-roundabout-netherlands/</p>

4.5.2 Käyttäjymmärrys

Savilahden alueella on jo nykyisin paljon käyttäjiä, pääosin opiskelijoita ja työssäkäyviä. Alueella asuu tällä hetkellä vain muutamia kaupunkilaisia. Alueella toimii lukuisia yrityksiä ja on paljon erilaisia toimijoita. Allianssin sidosryhmät on koottu kuvaan 14. Tulevaisuudessa käyttäjämäärät tulevat kasvamaan ja asuntorakentamisen myötä Savilahdesta löytyy myös entistä enemmän asukkaita. Jotta nykyisille ja tuleville käyttäjille voidaan suunnitella laadukasta ja käyttäjäystävällistä ympäristöä, käyttäjien tarpeet tulee tunnistaa. Savilahti-projektissa on pidetty erilaisia työpajoja, joissa kaupunkilaiset ovat saaneet kertoa toiveitaan. Savilahden alueen liikkumiskyselyssä taas selvitettiin, miten ihmiset liikkuvat Savilahteen ja millaisia tarpeita heillä on. Tulevaisuuden toimijaprofiilit taas kertovat, millaisia tarpeita käyttäjillä saattaa tulevaisuudessa olla.




KUVA 14. Salli-allianssin sidosryhmät (Salli-allianssi 2018c.)

Liikkumiskyselyn tulosten pohjalta on alle kuvioihin 35–39. koostettu käyttäjäprofiilit erilais-
ten käyttäjäryhmien esiin nousseista tarpeista. Myös tulevaisuuden tarpeiden hahmotta-
minen on tärkeää, sillä koko Savilahti-projekti tähtää erityisesti tulevaisuuteen. Yhtenä
tavoitteena on tunnistaa tulevaisuuden tarpeita ja mahdollistaa niiden toteutumista, vaikka
niitä ei vielä ehkä kaikkia osata edes tunnistaa. Tämän vuoksi käyttäjäprofiileissa on poh-
dittu myös käyttäjien elämää ja liikkumista vuosina 2030 ja 2050 Tulevaisuuden toimija-
profiilit 2030 & 2050 -hankkeen loppuraportin pohjalta.

	<p>Kari Väisänen</p> <ul style="list-style-type: none"> • 49-vuotias, avioliitossa ja kolme aikuista lasta • työskentelee Savilahdessa • käyttää omaa autoa työ- ja vapaa-ajan matkoihin • kokee työmatkan liian pitkäksi kuljettavaksi kävellen tai pyörällä, myös oma mukavuuden halu ajaa käyttämään omaa autoa • toivoo helpotusta alueen ruuhkiin, parempaa iltavalaistusta sekä lisää autopaikkoja esimerkiksi pysäköintitalon muodossa ja hyviä yhteyksiä pysäköinnistä sisäänkäynneille <p>Vuonna 2030</p> <ul style="list-style-type: none"> • on ostanut oman asunnon Savilahdesta, myös yksi lapsista asuu perheensä kanssa samassa korttelissa • työskentelee Savilahden ytimessä co-working tiloissa, lyhyet työmatkat mahdollistavat myös osallistumisen pojan tyttären päiväkotihetkiin lukukummina <p>Vuonna 2050</p> <ul style="list-style-type: none"> • on eläkkeellä ja leski, mutta osallistuu aktiivisesti naapurustossa tapahtuvaan toimintaan, käy edelleen naapuritalon päiväkodissa lukemassa satuja • nauttii kävelyretkistä Savilahden rantapuistoissa ja istuu mielellään lukemassa perinteisiä kirjoja kaiken virtuaalihömpötyksen vastapainoksi
---	--

KUVIO 35. Liikkumiskyselyn pohjalta Kari muodostui oman auton käyttäjäksi, joka kuitenkin mukavuuden haluisena muuttaa tulevaisuudessa Savilahteen.



Elina Kiuru

- 38-vuotias, avioliitossa ja kolme lasta
- opiskelee ja työskentelee Savilahdessa
- kulkee koulu- ja työmatkan pääosin pyörällä, turvautuu autoon huonolla säällä tai isompia ostoksia tehdessään
- toivoo katettuja ja runkolukittavilla telineillä varustettuja pyöräpysäköintipaikkoja, selkeyttä pyöräreitteihin sekä parempaa talvikunnossapitoa kevyen liikenteen reiteille


Vuonna 2030

- asuu Savilahdessa, työskentelee naapuritalon työskentelytiloissa ja tekee työmatkoja Helsinkiin
- kulkee työskentelytilaan kävellen ja autonomisella autolla Savilahden seisakkeelle, josta jatkaa nopealla junalla Helsinkiin
- osallistuu yhteisöllisiin kortteli-illallisiin perheensä kanssa

Vuonna 2050

- on vielä työelämässä, mutta työmatkat ovat jääneet taan virtuaalisten työtilojen yleistyttyä
- on muuttanut pienempään yhteisölliseen asuntoon lasten muutettua pois kotoa
- osallistuu naapurin Paulan vetämille jumppatunneille talon yhteiskäyttötilassa
- vierailee säännöllisesti suvun mökillä yhteiskäyttöisellä lentävällä kulkuneuvolla

KUVIO 36. Elina on aktiivinen työmatkapyöräilijä, niin kuin monet muutkin Savilahdessa työskentelevät. Tulevaisuudessa hän muuttaa Savilahteen ja osallistuu kortteleiden yhteiseen toimintaan.



Eino Kiuru

- 2-vuotias, Elina Kiurun nuorin lapsi
- ei omaa suhdetta Savilahteen, vierailee joskus äidin mukana työpaikalla


Vuonna 2030

- asuu Savilahdessa, käy Savilahdessa peruskoulua
- kulkee koulumatkat kävellen tai pyörällä
- osallistuu yhteisöllisiin kortteli-illallisiin perheensä kanssa, onneksi korttelissa asuu myös koulukavereita
- harrastaa luoliin rakennetussa liikunta- ja tapahtumakeskuksessa virtuaalisia joukkuelajeja, jossa yhdistyvät kehonhallinta sekä fyysiset ja virtuaaliset ympäristöt

Vuonna 2050

- on muuttanut lapsiperheiden suosimaan kortteliin Savilahdessa, kaksi pikkulasta
- vierailee perheensä ja vanhempiensa kanssa säännöllisesti suvun mökillä yhteiskäyttöisellä lentävällä kulkuneuvolla
- kehittynyt robotiikka säästää aikaa kotitöiltä ja perheelle jää enemmän yhteistä aikaa nauttia alueen liikunta- ja virkistysmahdollisuuksista, jotka nekin ovat lisääntyneet autoliikenteen ja pysäköintipaikkojen vähenemisen myötä

KUVIO 37. Eino on käyttäjäprofiileista ainut, jolla ei vielä ole suhdetta Savilahteen. Tulevaisuudessa hän kuitenkin tulee asumaan Savilahdessa perheensä kanssa.



Asta Soininen

- 23-vuotias, parisuhteessa
- opiskelee Savilahdessa
- kulkee koulumatkat jalan, pyörällä ja linja-autolla
- toivoo parempaa opastusta, turvallisempia alikulkuja, ylikulkusiltaa Savilahdentien yli Prisman kohdalle ja parempia joukkoliikenne yhteyksiä sekä penkkejä istuskeluun

Vuonna 2030

- asuu yhteisökorttelissa Savilahdessa perheensä kanssa, lapsen hoitopaikka on heti naapuritalossa
- työskentelee KYS:ssä ja kulkee työmatkan pääasiassa sähköpyörällä, käyttää myös autonomista linja-autoa
- harrastaa kaupunkiviljelyä aurinkoenergialla lämpenevässä kasvihuoneessa

Vuonna 2050

- lapset ovat muuttaneet pois kotoa ja pariskunta vuokraa ylimääräisiä huoneita kansainvälisille opiskelijoille
- kulkee edelleen työmatkansa pyörällä, mutta myös robottibusilla, osallistuu virtuaalisesti kansainvälisten kollegoiden työskentelyyn ja leikkauksiin
- harrastaa viininviljelyä entisen moottoritien etelärinteillä

KUVIO 38. Asta on tällä hetkellä opiskelija ja aikoo jatkaa uraansa Savilahdessa. Uudet asumisratkaisut houkuttavat myös asumaan Savilahdessa.



Matias Vainikainen

- 31-vuotias, parisuhteessa ja kaksi lasta
- työskentelee Savilahdessa
- kulkee työmatkat yhdessä puolison kanssa kimppakyydillä, joskus pyöräilee
- toivoo jättöpaikkoja kimppakyytiläisille, lisää pyöräpaikkoja sekä selkeyttä kevyen liikenteen järjestelyihin alueen sisällä

Vuonna 2030

- kulkee edelleen työmatkat autolla, joka on kyllä osin jo autonominen
- Savilahdessa jättää auton robottiparkkihalliin, josta matka työpaikalle taittuu nopeasti kaupunkipyörällä
- käy puolison kanssa lounaalla vaihtuvissa pop-up ravintoloissa

Vuonna 2050

- kulkee työmatkat autonomisella autolla, joka työmatkan jälkeen kuljettaa muita kyydin tarpeessa olevia ja öisin osallistuu logistiikan ja kunnossapidon tehtäviin, eikä näin ollen tarvitse enää pysäköintitilaa
- suunnittelee matkaa Marsiin lastenlasten kanssa

KUVIO 39. Matias asuu muualla, mutta kulkee yhdessä kimppakyydillä puolisonsa kanssa. Savilahdesta löytyy tulevaisuudessa paljon kiinnostavia mahdollisuuksia, mutta silta omakotiasuminen muualla voittaa, sillä autoliikenteen kehittyminen autonomiseksi mahdollistaa helpon liikkumisen.

4.5.3 Suunnittelu

Suunnittelu Salli-allianssissa on jo lähtökohtaisesti organisaatio- ja erityisosaamisaluearaja ylittävää. Suunnittelutyötä tehdään yhdessä tiiminä niin, että ratkaisuun voivat olla kaikki allianssin osapuolet tyytyväisiä. Suunnittelutyössä edetään ensin ideoimalla ja etsimällä parhaita ratkaisuja muualta, jonka jälkeen ideoiden sopivuutta alueelle tutkitaan ja tehdään vaihtoehtoisia tarkasteluja. Allianssiin kuulumattomilta henkilöiltä esimerkiksi kaupungin kunnossapidosta vastaavilta saadaan helposti matalalla kynnyksellä kuultua kommentit suunnitelmiin. Kun ratkaisusta löydetään suunnittelu- ja rakentajatiimin mielestä toimivin ratkaisu, niitä voidaan esitellä myös muille ja kehittää eteenpäin käyttäjiä ja muita toimijoita kuunnellen.

Suunnitteluvaiheessa Savilahti-projektia, Salli-allianssia sekä allianssin suunnittelutilannetta esiteltiin yleisölle Sallin Big Roomin avoimet ovet -tilaisuudessa osana Iloa ja Valoa Savilahdessa -tapahtumaa lauantaina 8.9.2018. Iloa ja valoa Savilahdessa oli kaupunkilaisille ilmainen tapahtuma, jossa pääsi tutustumaan muun muassa entisen varikkoalueen kallioluoliin, Savisaaren luontoon ja Savilahden arkkitehtuuriin sekä osallistumaan erilaisiin koko perheen toimintapisteisiin, nauttimaan musiikista ja valotaiteesta sekä ulkoilmaelokuvasta. Koko tapahtumaan osallistui noin 6500 kävijää, joista noin 1000 henkeä kiinnostui vierailemaan myös Sallin Big Roomilla. Big Roomilla kerrottiin allianssista ja sen toimintatavoista, esiteltiin suunnitelmia sekä tietysti vastattiin vieraiden kysymyksiin ja toivottiin heiltä kommentteja ja terveisiä kartoille. Suuri vierailijamäärä yllätti hankkeen esittelyyn varautuneet, eikä kovin syvällisiin keskusteluihin hankkeen ratkaisusta tai toteutuksesta päästy. Tilaisuus oli kuitenkin hyvä tapa jakaa tietoa hankkeesta kiinnostuneille ja alueella toimiville.

17.9.2018 järjestettiin Savilahdentien yleissuunnitelman jalankulun ja pyöräilyn työpaja, johon kutsuttiin edustajat Kuopion pyöräilyseurasta, Kuopion hyötypyöräilijöistä sekä alueella toimivien oppilaitosten etujärjestöistä. Työpajaan kutsuttiin myös Kuopion kaupungin joukkoliikenneinsinööri ja liikennesuunnittelija. Osallistujat kiersivät Learning Cafe -menetelmän mukaisesti ryhminä kolmella pisteellä. Pisteillä keskusteltiin ja merkittiin kartoille huomioita liikenneverkosta, eri liikkumismuotojen yhteensovittamisesta sekä risteysalueista, liittymistä ja jatkosuunnittelun yksityiskohdista muun muassa reunatuista ja valaistuksesta. Kuvassa 15 näkyy yhden ryhmän tuloksia. Työpajan tulokset koottiin yhteen ja käsiteltiin suunnittelijoiden kesken. Tarvittavat muutokset ja korjaukset tehdään katusuunnitelmavaiheeseen. Vastaavia työpajoja voidaan järjestää myös Tekniikkakadun ja Neulaniemientien suunnittelusta yleissuunnitelmien valmistuessa, toisaalta Savilahdentien työpajassa esiin tulleita huomioita voidaan viedä jo nyt muiden katujen suunnitteluun.



KUVA 15. Työpajassa huomioita kerättiin muun muassa Post-It -lapuille. (Sandberg 2018.)

Oppilaitosten ja sidosryhmien sekä naapurikiinteistöjen kanssa tehdään tiiviisti yhteistyötä. Ajatusten vaihto sekä suunnitelmien esittely ja kommentointi hankkeeseen liittyvien naapureiden kanssa on tärkeää, jotta myös sieltä suunnalta saadaan tieto heidän tarpeistaan ja mahdollisista tulevista muutoksista heidän alueellaan. Naapurikiinteistöjen edustajien kanssa järjestetään pienkokouksia ja tapaamisia säännöllisesti suunnittelun edetessä. Oppilaitoksia osallistetaan suunnitteluun järjestämällä suunnittelukilpailu alueelle tulevista kahdesta sillasta.

Hankkeen etenemisen kannalta keskeisessä roolissa ovat päättäjät. Heidät on kertaalleen kutsuttu Big Roomille kuuntelemaan esittelyä S2-sillan, Savilahdentien Prisman kohdalla, vaihtoehtoista, ja esittelyn jälkeen päättäjät ymmärsivät paremmin tilannetta. Tätä toimintamallia kannattaa hyödyntää myös jatkossa, ja kutsua päättäjät tutustumaan hankkeen kokonaisuuteen ennen päätöksentekoa TAS-vaiheeseen siirtymisestä.

Katusuunnitelmista tehdään esittelymalli, jonka avulla käyttäjille voidaan esitellä suunnitelmia visuaalisessa muodossa. Esittelymalli mahdollistaa tarkemman havainnoinnin suunnitelma-alueella, ja käyttäjiä voidaan mallin katselun ohella pyytää kertomaan havain-

tojaan suunnitellusta ympäristöstä ja sen houkuttelevuudesta, käytettävyydestä tai turvallisuudesta. Eri käyttäjäryhmien käytettävyydestä visualisointimallin avulla antavat syvyyttä havainnointiin. Virtuaalimallia voinee tutkia myös internetin välityksellä, jolloin mallin yhteyteen olisi hyvä luoda kysely haastattelun sijaan. Käyttäjiltä voidaan kysyä esimerkiksi

- Tuntuuko alikulkukäytävä turvalliselta?
- Koetko liikkumisen pyörätiellä turvallisiksi?
- Helpottavatko suunnitellut ratkaisut liikkumistasi Savilahdessa?
- Löydätkö lyhyimmän/ turvallisimman reitin esimerkiksi Studentialta Prismalle?

Nykytekniikka mahdollistaa myös uudenlaisen pienoismallien rakentamisen. Esimerkiksi S2-sillasta, Savilahdentie Prisman kohdalla, voitaisiin tulostaa 3d-tulostimella pienoismalli, jonka avulla sillan alle jäävää tilaa voidaan hahmottaa paremmin ja pohtia ratkaisuja tilan käyttöön. Kuvassa 16 on 3d-tulostettu silta. Pienoismalli voitaisiin viedä esimerkiksi oppilaitoksiin tutustuttavaksi ja ideoinnin apuvälineeksi.



KUVA 16. 3d-tulostin tarjoaa mahdollisuuden tulostaa pienoismalleja suurista ja monimutkaisistakin rakenteista esimerkiksi silloista. (Zmorph 2018)

4.5.4 Toteutus

Toteutusvaiheessa keskeisintä Salli-allianssissa tulee olemaan oikea-aikainen viestintä ja tiedotus sekä hankkeen positiivisen imagon tukeminen ja ylläpitäminen. Allianssin toteutusvaiheen on tarkoitus alkaa alkuvuodesta 2019, jolloin rakentaminen käynnistyy. Toteutusvaiheessa tehdään myös hankkeen rakennussuunnittelua, joten palvelumuotoilun näkökulmasta suunnittelu- ja toteutusvaihe kulkevat rinnakkain.

Viestintäsuunnitelma on yksi keskeinen työkalu Salli-allianssin viestintään, ja sen toteutuksesta vastaa viestintä-ryhmä. Siinä määritetään hankkeen ydinviestit, viestinnästä vastaavat tahot ja henkilöt, viestinnän tavoitteet ja kohderyhmät, viestintäkanavat sekä viestinnässä käytettävä visuaalinen ilme. Häiriötilanneviestinnästä laaditaan oma suunnitelma. Sisäisellä viestinnällä jaetaan tietoa hankkeessa toimiville hankkeen kuulumisista, työturvallisuudesta, päätöksistä ja aikatauluista sekä Savilahti-projektin etenemisestä. Ulkoinen viestintä taas kertoo alueen toimijoille ja asukkaille, alueella liikkuvilla sekä viranomaisille ja yrityksille yleisesti hankkeesta sekä hankkeesta aiheutuvista muutoksista tai häiriöistä, jotka vaikuttavat kohderyhmien elämään. (Salli-allianssi 2018a.)

Yksisuuntainen viestintä toteuttajalta käyttäjälle ei ole toivottava ratkaisu, vaan tarvitaan molemminpuolista kunnioittavaa vuorovaikutusta ja mahdollisuuksia sen toteuttamiseen. Rakennusaikaisen palautteen antamiseen tulee olla kanava esimerkiksi palautesivusto internetissä savilahti.com -sivustolla ja Kuopion kaupungin internetsivuilla. Myös Kuopion omaa Kohtaamaa tai Kaupunkiympäristön asiakaspalvelua voitaisiin käyttää palautteen antamisen kanavana. Keskustelua käyttäjien ja rakentajien välille voidaan rakentaa myös käyttäjälloilla tai -tapahtumilla, joissa rakentajat menevät sinne, missä käyttäjät liikkuvat ja keskustelevat hankkeen vaikutusalueella toimivien ihmisten kanssa. Tällaisia tilaisuuksia voisi toteuttaa esimerkiksi kutsumalla alueen käyttäjiä hankkeen Big Room -tilaan, tarjoamalla makkaraa ja keskusteluja kartan äärellä Yliopistonrannassa Studentian pihamaalla tai jalkautumalla karttojen ja karamellien kanssa Technopoliksen aulaan. Tärkeää on kuunnella käyttäjien mielipiteitä ja kokemuksia sekä pohtia, miten näihin voitaisiin vastata paremmin.

Positiivista oheistoimintaa hankkeen ympärille on mahdollista rakentaa erilaisten teemapäivien yhteydessä. Esimerkiksi heijastinpäivänä 1.10 voitaisiin jakaa SALLI-heijastimia helpottamaan näkyvyyttä, autottomana päivänä 22.9 taas voitaisiin tarjota vaikkapa aamukahvit pyöräilijöille työmaan nurkalla. Iloa ja Valoa Savilahdessa -tapahtumapäivää kannattaa myös hyödyntää esimerkiksi valaisemalla työmaa-alueita juhla-valaistukseen ja tietysti esittelemällä hanketta Big Roomilla. Erityisesti koulujen alkaessa tai kevyen liikenteen liikennejärjestelyjen muuttuessa merkittävästi tärkeimmissä solmukohtissa hankkeen työntekijät voisivat opastaa kulkijoita oikeille reiteille.

Tilapäisen taiteen hyödyntäminen työmaa-aikana työmaa-aidoissa ja valaistuksessa voitaisiin hoitaa yhteisöllisesti. Koululaiset tai opiskelijat voisivat suunnitella kuvia työmaa-aitoihin etenkin paikkoihin, joissa ihmiset liikkuvat kävellen. Valaistuksella voidaan helpottaa pimeän ajan liikkumista ja työmaa-aikaisten reittien löytymistä, mutta myös korostaa

työmaiden omaleimaista ilmettä ja rakenteita. Valaistuksen ideointiin ja suunnitteluun voitaisiin myös kutsua alueen opiskelijoita.

Prototyyppeinä voidaan testata esimerkiksi penkkejä tai pyörätelineitä. Näitä voitaisiin tuoda esimerkiksi Yliopistonrannan kohdalle kevyen liikenteen reittien solmukohtiin, joissa käyttäjät voisivat koekäyttää kalusteita ja valita mieleisensä alueelle. Palautteen antoon tarvitaan internet-kysely tai mobiilisovellus. Tällainen testikäyttö voisi olla mahdollista kevään tai kesän 2019 aikana.

Työn etenemisen dokumentointi, työvaiheiden ja työmaan valokuvaaminen eri vuorokauden- ja vuodenaikoina eri näkökulmista, ja kuvien jakaminen herättää positiivista mielenkiintoa hanketta kohtaan ja auttaa luomaan yhteenkuuluvuutta hankkeen sisällä. Valokuvaukseen voidaan kannustaa valitsemalla viikoittain viikon kuva, joka palkitaan esimerkiksi kahvilipukkeella. Valokuvia voidaan käyttää sekä sisäisessä että ulkoisessa viestinnässä. Käyttäjiä voidaan pyytää jakamaan rakentamisaikaisia kokemuksia tai tilanteita sosiaalisessa mediassa aihetunnisteilla eli hastageilla esimerkiksi #Savilahdirakentuu tai #Savilahdirakentaa. Näistä voidaan valita vaikkapa kuukausittain kuukauden kuva.

4.5.5 Arviointi

Palvelumuotoilun arviointivaihe tulee käynnistymään, kun alueet valmistuvat ja otetaan käyttöön. Salli-allianssin aluetta tullaan rakentamaan vaiheittain ja tällöin eri kohteet myös valmistuvat eri aikaan. Palvelumuotoilun näkökulmasta toteutus- ja arviointivaihe voivat siis kulkea rinnakkain. Allianssiin kuuluu myös rakennetun alueen takuuaikainen huolto ja korjaukset, jotka mahdollistavat arviointivaiheessa esiin tulevien puutteiden korjaamisen.

Valmistuvien alueiden lanseeraaminen osana käyttöönottoa herättää mielenkiintoa ja opastaa ihmiset käyttämään uusia reittejä heti. Toisaalta miksei voitaisi juhlistaa töiden valmistumista ja uusien reittien käyttöönottoa. Sallin rakentamisalueella voitaisiin erityisesti juhlia siltojen S2 (Savilahdentien Prisman kohdalla) ja S5 (Savilahdentie Yliopistonrannan kohdalla) sekä niihin liittyvien liikennejärjestelyjen valmistumista. Siltajuhlat voitaisiin järjestää yhdessä opiskelijajärjestöjen, alueella toimivien yritysten sekä Kuopion seudun joukkoliikenteen kanssa. Myös Iloa ja Valoa Savilahdessa -tapahtumaa voi hyödyntää osana alueiden käyttöönoton lanseerausta, jos nämä ajoittuvat samaan ajankohtaan. Esimerkiksi pujottelukisa tai tempupyöräily sekä kaupunkipyörän testaus uusilla polkupyöräväylillä sopisivat tapahtuman teemaan.

Palautetta valmistuneista alueista ja järjestelyistä voidaan kerätä käyttäen samaa palautekanavaa kuin toteutusvaiheessakin. Palautetta voidaan myös kerätä erilaisilla havainnointikävelyillä esimerkiksi kokoamalla 3-5 hengen käyttäjäryhmiä, joiden kanssa kierretään

valmistunutta aluetta ja keskustellaan ratkaisuista. Myös esimerkiksi opasteiden toimivuutta voidaan tutkia pyytämällä jotakin ryhmää kulkemaan tiettyyn paikkaan opasteiden perusteella. Alueelle voidaan myös jalkautua ja keskustella satunnaisten käyttäjien kanssa heidän havainnoistaan ja kokemuksistaan. Näistä opittuja kokemuksia voi olla vielä mahdollista viedä myöhemmin valmistuvien kohteiden suunnitteluun ja rakentamiseen. Tärkeää arviointivaiheessakin on ymmärtää palautteen antajan kokemusta ja vastata ymmärtävään sävyyn sekä pohtia, voiko asiaa korjata ja mitä palautteesta voidaan oppia.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tämä opinnäytetyö syntyi omasta halustani kehittää osaamistani vuorovaikutuksen, vuorovaikutteisen ja osallistavan suunnittelun sekä palvelumuotoilun toimintakentällä. Luontevaa oli valita tulokulmaksi infrahankkeet, sillä suurin osa omasta työkentästäni koskettaa niitä. Näitä oppeja voidaan hyödyntää myös muissa suunnittelutehtävissä esimerkiksi kaavoituksessa. Yhtenä työn lähtökohtana oli kehittää omaa ammattiosaamista aiheesta, joka kiinnostaa. Työllä ei ollut tilaajaa, vaan se on tehty omaan tarpeeseen.

Epäily siitä, voidaanko infrastruktuuri käsittää palveluna, kalvoi mieltäni opinnäytetyöprosessin alkuvaiheessa. Asiointi parturikampaamossa, pankissa tai hotellissa on helppoa tunnistaa palveluksi, asiakas saa näissä paikoissa palvelua oman tarpeensa mukaisesti ja yleensä maksaa saamastaan palvelusta suoraan palvelun tarjoajalle. Infrastruktuuri on monille itsestään selvyyttä, miltei välttämättömyyttä, ja se usein kytkeytyy muihin palveluihin vahvasti. Infrastruktuurin asiakkaita, käyttäjiä ovat jossain määrin kaikki ihmiset. Lähtökohdat infrastruktuurin rakentamiselle ovat yleensä hyvin käyttäjäkeskeiset. Jos jonnekin tarvitaan lisää tai parempaa infrastruktuuria, se yleensä jossain vaiheessa rakennetaan. Kaikki infrastruktuuri rakennetaan käyttäjiä ja käyttöä varten. Tämän vuoksi tuntuu luontevalta hyödyntää palvelumuotoilua myös infrasuunnittelun ja -rakentamisen hankkeissa.

Palvelumuotoilu on prosessi, jolla voidaan parantaa infrastruktuurin laatua ja käytettävyyttä. Se vaatii sitoutumista, osaamista tai vähintäänkin halua oppia sekä kykyä soveltaa osaamaansa aina uudella tavalla hankkeen tavoitteiden mukaisesti. Palvelumuotoilijalta odotetaan kykyä heittäytyä ymmärtämään myös muita kuin omaa kokemusta ja tarvetta, empaattista lähestymistä ja kanssakäymistä.

Palvelumuotoilua ei ole juurikaan tehty kaupunkisuunnittelun saati infrasuunnittelun hankkeissa. Palvelumuotoilun kirjallisuus ja artikkelit koskevat lähinnä ihmiseltä ihmiselle olevien palvelujen tai digitaalisten palvelujen kehittämistä. Kaupunkisuunnittelussa tutumpaa on vuorovaikutteinen ja osallistava suunnittelu, ja näitä tutuiksi tulleita työtapoja voidaan ja on syytä hyödyntää jatkossakin. Palvelumuotoilu tarjoaa kuitenkin laajemman ja syvällisemmän lähestymistavan käyttäjälähtöiseen kehittämiseen. Palvelumuotoilu on laaja prosessi, joka hyödyntää yhtenä osana prosessia osallistavaa suunnittelua, vuorovaikutteista suunnittelua tai yhteissuunnittelua. Ennen näitä kerätään lähtötietoa käyttäjistä ja heidän tarpeistaan.

Palvelumuotoiluprosessin soveltaminen osaksi infrastruktuurin suunnittelua vaatii aina tapauskohtaista suunnittelua. Projektiin tutustuminen, aikataulut, kustannukset ja työtapojen valinta ovat kaikissa palvelumuotoilun tehtävissä aina hankekohtaisia. Kokemuk-

sen karttuessa prosessi ehkä helpottuu, mutta siitäkin huolimatta jokainen projekti on erilainen ja sen toteutus tulee varmasti olemaan erilainen kuin missään aiemmassa. Tämän vuoksi en halunnut luoda mitään Tee näin, niin onnistut -opasta vaan työn lopputuloksena syntyy ideakirja, joka kuvaa mahdollisia työtapoja ja kertoo, millaisissa tilanteissa niitä voi hyödyntää. Näistä voidaan valita kullekin hankkeelle parhaat tai kehittää jotakin aivan muuta. Toisaalta en koe myöskään oman ammattitaidon ja kokemuksen vielä riittävän antamaan mitään oikeaa ratkaisua palvelumuotoilun toteutukseen.

Minulle oli jo opinnäytetyöprosessin alussa selvää, että haluan tehdä jonkinlaisen helppolukuisen ja -tajuisen ohjeen palvelumuotoilun hyödyntämisestä infrahankkeissa. Työn alussa selvitän, mitä palvelumuotoilu on, millainen prosessi sen taustalla on ja millaisia työkaluja siinä voidaan käyttää. Selvitan myös infrastruktuurin suhdetta palvelumuotoiluun. Päästäkseni paremmin ideakirjan suunnitteluun sisälle, haastattelin kahta vuorovaiikutteisen suunnittelun osaajaa sekä tein vertailukehittämistä hankkeista, joissa käyttäjien kokemuksia ja tarpeita on kuultu osana suunnitteluprosessia. Pohjatyön perusteella kasasin parhaista kokemuksista pohjan oppaalle, jota kehitin visuaalisemmaksi, helposti lähestyttäväksi ideakirjaksi.

Haaveenani oli kokeilla ideakirjaa Salli-allianssissa ja päivittää sitä saatujen kokemusten pohjalta. Aikataulusyistä kokeilu tämän opinnäytetyöprosessin aikana jäi melko ohueksi, opinnäytetyöhön on sen sijaan kirjattu ideakirjan pohjalta ajatuksia ja ideoita palvelumuotoilun toteutukseen Sallissa jatkossa. Ideoinnin lopputuloksena syntyi myös muutamia ideakirjaan lisättäviä huomioita ja kehitysajatuksia, joten tällainen ohuempikin testaaminen osoittautui hyödylliseksi. Opinnäytetyön osana tehty palvelumuotoilun toteuttamisen suunnitelmaa voidaan käyttää jatkossa Sallin työkaluna.

Aikataulu on ollut opinnäytetyöprosessin suurin haaste. Työn, opiskelun ja perheen arjen yhteensovitus on ollut stressaavaa, ahdistavaa ja äärimmäisen rankkaa. Kiire töissä ja projekteissa, myös Salli-allianssissa on vienyt aikaa opinnäytetyöltä, mutta ennalta määrättyt pakkopisteet esimerkiksi seminaarit ovat auttaneet viemään työtä eteenpäin. Aikataulu on asettanut myös haasteita palvelumuotoilun toteutukselle Sallissa. Suunnitelmia on täytynyt edistää kiireesti, joten aikataulu ei ole mahdollistanut juuri enempää. Myös muissa Savilahti-projektin hankkeissa on ollut kiireistä aikaa, esimerkiksi käyttäjäkyselyn toteuttaminen olisi ollut ehkä keväällä tai alku kesästä mahdollista, mutta olin itse työssäni vielä liian alkuvaiheessa kyselyn toteuttamiseksi.

Vaikka Salli-allianssi on vienyt aikaa opinnäytetyön tekemiseltä, se on myös mahdollistanut paljon. Kannustava asenne ja tuki, joita olen saanut ryhmältä, on jo auttanut itsessään eteenpäin. Matkustaminen Kuopioon joka toinen viikko on tarjonnut sopivaa aikaa työn

kirjoittamiselle, ja itse projekti on tietysti tarjonnut sisältöä ja kiinnostavan sovelluskohteen kirjallisen työn rinnalle. Työskentely Sallin parissa jatkuu, ja on kiinnostavaa nähdä, miten tämän työn tuloksia hyödynnetään jatkossa. Koen erityisesti suunnitteluvaiheen käytettävyydestä kehittämissä tärkeäksi. Myös toteutusvaiheen vuorovaikutus on kiinnostavaa.

Tärkeä osa opinnäytetyöprosessia on ammatillinen kasvu ja oppiminen. Prosessin aikana huomasin, että välttelin haastattelujen sopimista. Tunnistin tämän omaksi peloksi siitä, etten osaa vielä riittävän hyvin palvelumuotoilun metodiikkaa, termistöä ja toimintatapoja. Kynnys tehdä haastatteluja ja esitellä omaa työtäni oli korkea. Omien tunteiden tunnistaminen ja toimeen tarttuminen helpottivat asiaa. Joudun kuitenkin muistuttamaan itseäni, että palvelumuotoilua oppii vain harjoittelemalla ja se vaatii aina aikaa. Olen myös oppinut hyväksymään tiettyä keskeneräisyyttä ja jakamaan ajatuksiani ja ideoitani, vaikka ne eivät vielä olisikaan loppuun asti työstettyjä ja hiottuja.

Ideakirjan osalta haastavinta oli miettiä palvelumuotoilua infrahankkeen toteutus ja arviointivaiheessa, sillä näitä vaiheita ei usein suunnittelijana pääse seuraamaan kovin läheltä. Kokemukset Tampereen raitiotiehankkeesta ja Lahden eteläiseltä kehätieltä auttoivat hahmottamaan tätä kokonaisuutta, mutta vielä syvällisemmän lopputuloksen saavuttamiseksi työtä varten olisi voinut haastatella rakentajaosapuolta käyttäjien kanssa kohdatuista haasteista.

Työstä tuli laaja kokonaisuus, ja se antaa kattavan kuvan palvelumuotoilun prosessista ja siinä käytettävistä työkaluista. Seuraavia haasteita aiheen parissa tulevat olemaan palvelumuotoilun ja ideakirjan jalkauttaminen muihin projekteihin ja osaksi omaa työtä. Yhden projektin perusteella ei voida vielä arvioida, miten ideakirja onnistui, vaan ideakirjan ja koko opinnäytetyön arvo punnitaan vasta ajan kuluessa siinä, miten sitä pystytään hyödyntämään osana työelämää. Kiinnostavaa on seurata, miten palvelumuotoilun eri vaiheet tulevat toteutumaan erilaisissa projekteissa ja miten ideakirjaa voidaan jatkossa kehittää. Sosiaalisen median ja mobiilisovellusten hyödyntämismahdollisuudet luotaimissa sekä käytettävyydestä virtuaalimallien avulla jäivät kiinnostamaan ja haluan ehdottomasti perehtyä näihin aiheisiin vielä syvällisemmin. Nähtäväksi jää, onko palvelumuotoilu osa infrahankkeiden normaalia toimintaa vuonna 2025.

LÄHTEET

Aineistotyyppi työpaja. 2017. Powerpoint esitys. [viitattu 14.9.2018] Saatavissa:

<https://slideplayer.fi/slide/13679081/>

Airaksinen, I. Vasara ohjaa etsimään nauvoja – tavoitteiden tulee ohjata palvelumuotoilua.

Blogikirjoitus. Palmu [viitattu 9.9.2018] Saatavissa: <http://palvelumuotoilu.fi/fi/vasara-ohjaa-etsimaan-nauloja-tavoitteiden-tulee-ohjata-palvelumuotoilua/>

Alhanen, K., Kansanaho, A., Ahtiainen, O., Kangas, M., Soininen, J., Soini, T. 2011.

Työnohjauksen käsikirja. Dialoginen vuorovaikutus. Tammi. Lukunäyte. [viitattu 25.8.2019] Saatavissa: <http://www.aretai.org/hallinta/wp-content/uploads/2017/02/dialoginen-vuorovaikutus-lukunayte.pdf>

Espoon kaupunki. 2018. Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun. Kehittämistyökalu.

[viitattu 28.4.2018] Saatavissa: http://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf

Espoo. 2011. Suvelan alueellinen esteettömyyskarttoitus. [viitattu 9.9.2018] Saatavissa:

https://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Hyvinvointi_ja_terveys/Esteeton_Espoo/Esteettomyys_asumisessa

Harava. 2018. Näin onnistut! Karttakysely – onnistumisen resepti. Internetsivusto [viitattu

9.9.2018] Saatavissa: <https://dimenteq.fi/palvelut/harava/>

Hirvonsalo, J. 2017. Palvelumuotoilusta ei puhuta enää vuonna 2025. Blogikirjoitus. Pal-

mu [viitattu 18.6.2018] Saatavissa: <http://palvelumuotoilu.fi/fi/palvelumuotoilusta-ei-puhuta-ena-vuonna-2025/>

Huisko, S. 2018. Johtava konsultti. Pöyry Finland Oy. Haastattelu. 29.6.2018.

Hyysalo, S. 2006. Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. Helsinki. Edita Publishing Oy.

Inkala, M. 2018. Miten big room muuttaa työskentelyä? Näkökulma. Rakennuslehti. [viitattu

25.9.2018] Saatavissa: <https://www.rakennuslehti.fi/blogit/miten-big-room-muuttaa-tyoskentelya/>

ISO. 2018. ISO 9241-210:2010. International Organization for Standardization. [viitattu

11.7.2018] Saatavissa: <https://www.iso.org/standard/52075.html>

Itä-Suomen Yliopisto. 2018. Benchmarking. [viitattu 13.7.2018] Saatavissa:

<https://www.uef.fi/benchmarking>

Jäppinen, T., Mattelmäki, T. 2015. Osallistava suunnittelu. Muotoilutarinat. [viitattu

19.6.2018] Saatavissa: <https://www.muotoilutarinat.fi/fi/artikkeli/osallistava-suunnittelu/>

Kaaja, M. 2015. 13 Pienoismallin rakentaminen. Metodikortit. Aalto yliopisto. Maankäyttötieteiden laitos. [viitattu 1.10.2018] Saatavissa: <http://maa.aalto.fi/fi/research/ytk/metodit/>

Kojo, T. 2018a. Patomäen asukastilaisuus

Kojo, T. 2018b. Patomäen kentän tulevaisuuskysely

Kojo, T. 2018c. Big Room työpajatyöskentely

Kukkola, K. 2017. Fasilitointikoulutus. 9.11.2017.

Kuopion kaupunki. 2013. Savilahden alueen liikkumissuunnitelma. Raportti.

Kuopion kaupunki. 2015. Tavoitteet ver. 3. Savilahti-projekti. Raportti. [viitattu 15.7.2018]

Saatavissa: <http://www.savilahti.com/tavoitteet>

Kuopion kaupunki. 2017a. Salli. Tarjouspyynnön esittely. PowerPoint-esitys. [viitattu

21.10.2018] Saatavissa:

http://www.savilahti.com/sites/www.savilahti.fi/files/PDF/salli_tarjousinfo.pdf

Kuopion kaupunki. 2017b. Esittelytilaisuus 27.11.2017. PowerPoint-esitys. [viitattu

21.20.2018] Saatavissa: <http://www.savilahti.com/sites/www.savilahti.fi/files/PDF/case.pdf>

Kuopion kaupunki. 2017c. Savilahden maankäytön yleissuunnitelma. 4.5.2017. [viitattu

6.11.2018] Saatavissa:

http://www.savilahti.com/sites/www.savilahti.fi/files/Kuvat/savilahden_maankayton_yleissuunnitelma.pdf

Kuopion kaupunki. 2018a. Savilahti. Savilahden projektin internetsivusto. [viitattu

15.7.2018] Saatavissa: <http://www.savilahti.com/>

Kuopion kaupunki. 2018b. Kuopio-esittely. Kuopion kaupungin internet-sivu. [viitattu

15.7.2018] Saatavissa: <https://www.kuopio.fi/fi/kuopio-esittely>

Lahden kaupunki. 2017. Palkittu arkkitehtikollektiivi laati ideasuunnitelman Rakokiven liikekeskuksen alueelle. Tiedote. [viitattu 16.9.2018] Saatavissa:

<https://www.epressi.com/tiedotteet/kaupungit-ja-kunnat/palkittu-arkkitehtikollektiivi-laati-ideasuunnitelman-rakokiven-liikekeskuksen-alueelle.html>

Laukkanen, S. 2018a. Kuovin puisto: lomake

Laukkanen, S. 2018b. Kuovin puisto: lapset työssä

Lavonen, J., Meisalo, V. 2018. Luovan ongelmaratkaisun työtavat. Malux kirjasto. [viitattu 14.9.2018] Saatavissa: <http://www.edu.helsinki.fi/malu/kirjasto/lor/main.htm>

Lintukangas, M. 2018. Vihersuunnittelija. Kouvolan kaupunki. Haastattelu 10.10.2018.

Maijala, R. 2018. Vinkit onnistuneeseen työpajaan. Palvelupolkuja palvelumuotoilutoimisto. [viitattu 9.9.2018] Saatavissa: <http://www.palvelupolkuja.fi/tyopajat/vinkit-onnistuneeseen-tyopajaan/>

Mannila, M. 2017. Sari Paukku koordinoi Big Room –työskentelyä. Artikkel. Rakennuslehti. [viitattu 25.9.2018] Saatavissa: <https://www.rakennuslehti.fi/nimitykset/sari-paukku-koordinoi-big-room-tyoskentelya/>

Mattelmäki, T. 2006. Muotoiluluotaimet. Teknologiateollisuuden julkaisuja 7/2006. Helsinki. Teknologiainfo Teknova.

Menetelmäblogi. 2011. Palvelupolku. Blogikirjoitus. [viitattu 25.9.2018] Saatavissa: <https://kpamk.wordpress.com/testi-2/palvelupolku/>

Miettinen, S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki. Teknologiainfo Teknova Oy.

Niskala, J. 2015. Uuden tuotteen lanseeraus - Case Esteettömät leikkivälineet. Opinnäytetyö AMK. Turun ammattikorkeakoulu. [viitattu 15.10.2018] Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/103460/niskala_jussi.pdf.pdf?sequence=1

Palvelujen tuotteistamisen käsikirja. 2018. LEAPS-projekti. [viitattu 14.9.2018] Saatavissa: http://palveluntuotteistaminen.fi/?page_id=127

Raitiotieallianssi. 2016. Tampereen raitiotien toteutussuunnitelma. Suunnitelmaselostus osalle 1: Hervanta – keskusta – TAYS. [viitattu 15.10.2018] Saatavissa: https://www.tampere.fi/tiedostot/t/xOxdPt2ot/Raitiotieallianssi_toteutussuunnitelma_osa1_20160905.pdf

Saari, H. 2018. Vuorovaikutussuunnittelija. Lahden kaupunki. Haastattelu. 17.8.2018.

Salli-allianssi. 2018a. Viestintäsuunnitelma. Luonnos 24.9.2018. Hankkeen viestintäsuunnitelma.

Salli-allianssi. 2018b. Case-silta lautakuntakäsittelyyn. Havainnekuva.

SALLI-allianssi. 2018c. Allianssin sidosryhmät.

SALLI-allianssi. 2018d. Salli-allianssin alustava suunnittelun laajuus. Suunnitelmapaketti.

Salo, J. 2018. Allianssivalmennuksen työpajatyöskentely

Sandberg, T. 2018. Risteysalueet, liittymät ja yksityiskohdat jatkosuunnittelussa – työpajapisteen kartta 1. Työpaja. 17.9.2018.

Sawon Syke. 2018. Case-silta. Havainnekuva.

Sitra. 2017. Rakentavan keskustelun pelisäännöt. Erätauko. [viitattu 26.8.2018] Saatavissa: <https://www.sitra.fi/caset/rakentavan-keskustelun-pelisaannot/>

Sitra. 2018. Kortit keskustelun vetämiseen. Erätauko. (viitattu 26.8.2018) Saatavissa: <https://media.sitra.fi/2018/08/21142702/erataukokeskustelukortitweb21082018.pdf>

Smara. 2017a. Smaran muotoilutreffit designweekillä. Työpajaraportti. [viitattu 12.10.2018] Saatavissa: <http://www.savilahti.com/tyopajat>

Smara 2017b. Case Savilahti – Asumisen uudet muodot. Työpajaraportti. [viitattu 12.10.2018] Saatavissa: <http://www.savilahti.com/tyopajat>

Suomen Mielenterveysseura. 2018. Empatiataidot. Opettajan taustatieto. [viitattu 9.9.2018] Saatavissa: https://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/materials_files/8_luokka_4_empatiataidot.pdf

Summa, T., Tuominen, K. 2009. Fasilitaattorin työkirja. Menetelmiä sujuvaan ryhmätyöskentelyyn. Kehitysyhteistyön palvelukeskus Kepa ry. Miktor. [viitattu 11.9.2018] Saatavissa: https://www.gloaalikasvatus.fi/tiedostot/Fasilitaattorin_tyokirja.pdf

Tanner, P. 2016. Osallistavat työpajamenetelmät. Case: Martela pelisääntötyöpaja monitoimistoon. Opinnäytetyö ylempi AMK. Lahden ammattikorkeakoulu. [viitattu 25.9.2018] Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/114794/Tanner_Petra.pdf?sequence=1

Toikko, T., Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere. Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna. Talentum.

Uusi Kaupunki Kollektiivi. 2017. Uusi Rakokivi 2.11.2017. [viitattu 16.9.2018] Saatavissa: <http://uusi-kaupunki.fi/tyopajat/rakokivi/>

Uusi Kaupunki Kollektiivi. 2018. UK Kollektiivi. [viitattu 16.9.2018] Saatavissa: <http://uusi-kaupunki.fi/uk-kollektiivi/>

Valtari. 2017a. Hyvä naapuri. Valtari

Valtari. 2017b. Hankeviestintäsuunnitelma.

YIT. 2018a. Suomi 100 juhluvuoden puisto – Sähköttäjänpuisto.[viitattu 16.9.2018] Saatavissa: <https://www.yitgroup.com/fi/yritysvastuu/suomi100/sahkottajanpuisto>

YIT. 2018b. Sähköttäjänpuiston avajaiset 29.8. [viitattu 16.9.2018] Saatavissa: <https://www.yitgroup.com/fi/yritysvastuu/suomi100/sahkottajanpuisto/sahkottajanpuiston-avajaiset>

YIT. 2018c. Enemmän elämää pihapiireihin. [viitattu 18.9.2018] Saatavissa: <https://www.yitgroup.com/fi/yritysvastuu/suomi100/enemman-elamaa-pihapiireihin>

Yli-Villamo, H., Petäjaniemi, P. 2013. Allianssimalli. Rakentajain kalenteri 2013. [viitattu 27.7.2018] Saatavissa: <https://www.rakennustieto.fi/Downloads/RK/RK130202.pdf>

Zmorph. 2018. 3D-tulostettu silta. [viitattu 23.10.2018] Saatavissa: <https://zmorph3d.com/use-cases/3d-printed-bridge>

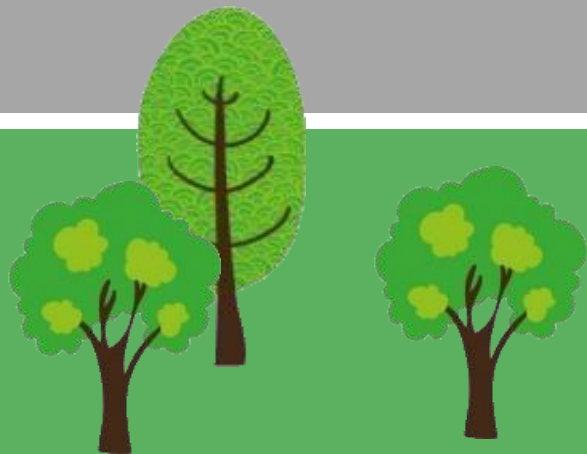
LIITTEET

LIITE 1 Ideakirja palvelumuotoilun hyödyntämisestä infrahankkeissa, sivut 1-25

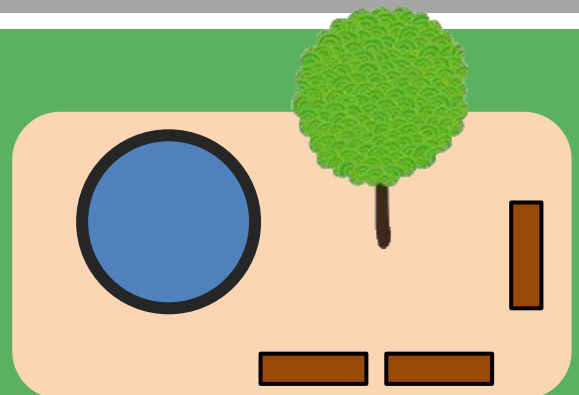
LIITE 2 Ehdotuksia palvelumuotoilun hyödyntämisestä Salli-allianssissa

IDEAKIRJA

PALVELUMUOTOILUN
HYÖDYNTÄMISEEN
INFRAHANKKEISSA



Hanna Ylitalo



LIITE 1, sivu 1/25

Tämä ideakirja palvelumuotoilun hyödyntämisestä infrahankkeissa toimii lähtökohtana palvelumuotoiluprosessin suunnittelulle ja toteutukselle infrahankkeissa. Ideakirja on syntynyt osana opinnäytetyöprosessiani Lahden ammattikorkeakoulussa; insinööri (ylempi AMK), kestävä kaupunkiympäristö –koulutusohjelmassa. Lähtökohtana opinnäytetyölleni: Palvelumuotoilun hyödyntäminen infrahankkeissa – case Savilahden allianssi on ollut oma tarve kehittää konsulttina toimivalle suunnittelijalle työkalu, jolla infrahankkeiden suunnitteluun ja toteutukseen saadaan käyttäjälähtöinen näkökulma.

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan käyttäjien ja eri alojen asiantuntijoiden tuomista yhteen kehittämään uutta tai olemassa olevaa palvelua. Infrahankkeet voivat olla mitä vain infrastruktuurin rakentamiseen tai korjaamiseen liittyvää, tämän ideakirjan lähtökohtana toimivat katu- ja puistosuunnittelun projektit. Infrastruktuuri on merkittävä palvelu, jota käyttää jossakin muodossa lähes jokainen suomalainen päivittäin. En ryhdy tähän edes arvailemaan, kuinka paljon rahaa infrastruktuurin rakentamiseen ja kunnostamiseen Suomessa käytetään vuosittain. Uskaltaudun kuitenkin sanomaan, että palvelumuotoilun avulla pystytään tehostamaan edes osaa tuon rahan käytöstä. Infrastruktuuria rakennetaan ennen kaikkea käyttäjiä varten, ja heidän ottaminen mukaan suunnitteluprosessiin tehostaa suunnitteluprosessia ja parantaa infrastruktuurin käytettävyyttä.

Tämän ideakirjan tavoitteena on ennen kaikkea edistää käyttäjälähtöistä suunnittelua infrahankkeissa. Ideakirja tarjoaa prosessimallin ja työkaluja sekä ideoita palvelumuotoilun käytännön toteutukseen. Palvelumuotoilu on kuitenkin jatkuvaa kehittymistä ja aina tapauskohtaisesti suunniteltavaa, joten jokainen prosessi tulee ideakirjasta huolimatta suunnitella omana kokonaisuutenaan.

Antoisia palvelumuotoiluhetkiä ideakirjan parissa!

Infrastruktuuri koostuu erilaisista väylistä, verkostoista sekä viher- ja vesialueista, mutta myös rakennuksista, lentokentistä ja sähköisistä palveluista.

Palvelumuotoilu on tekemistä ja prosessi, jonka lopputuloksena syntyy palvelu. Palvelumuotoilussa lähtökohtana on ihminen ja hänen tarpeensa.

Infrastruktuurin tarjoaa monenlaisia palveluja muun muassa pyöräreittejä tai joukkoliikenteen palveluja. Yleensä palvelun tarjoamiseen liittyy myös joku tuote esimerkiksi rakennettava katuverkko.

Palvelumuotoilun avulla saadaan tietoa käyttäjien tarpeista ja motiiveista sekä osallistetaan käyttäjät jakamaan ideoitaan.

Infrastruktuuri on toimivan yhteiskunnan lähtökohta. Infrastruktuuria rakennetaan lähes aina käyttäjien tarpeeseen pohjautuen. Siksi palvelumuotoilua tulee hyödyntää myös infran hankkeissa.

Palvelumuotoilu tarjoaa työkaluja ja toimintatapoja käyttäjätiedon hankintaan, yhteiseen suunnitteluun sekä suunnitelmaratkaisujen testaamiseen.

Palvelumuotoiluprosessi suunnittelijana toimivan konsultin näkökulmasta

Projektin ymmärtäminen

Mistä koko hankkeessa on kyse? Mitä palvelumuotoilun avulla voitaisiin tehdä? Mitä vastaavaa on tehty muualla?

Käyttäjätiedon ymmärtäminen

Keitä käyttäjät ovat?
Millaisia tarpeita heillä on?

Suunnittelu

Käyttäjätiedon hyödyntäminen, osallistaminen, yhteissuunnittelu, käytettävyyden varmistaminen

suunnittelutoimeksianto

allianssi tms. hanke

Tuotanto

Tiedotus, rakentamisen aikaisten vaikutusten minimointi, käyttäjien huomiointi

Arviointi

Käyttöönotto, mahdolliset korjaukset, opit seuraaviin hankkeisiin

Projektin ymmärtäminen

Projektin ymmärtämisessä on nimensä mukaisesti kyse projektin hahmottamisesta, lähtötietojen kartoittamisesta sekä palvelumuotoilun käyttömahdollisuuksien kartoittamisesta ja suunnittelusta.

Työkaluja projektin ymmärtämiseen ovat **tehtävän anto**, käsitekartta ja vertailukehittäminen.

Tehtävän anto

eli briiffi on yleensä tilaajan laatima dokumentti hankkeen palvelumuotoilun sisällöstä, mutta dokumentin sisältö voidaan kirjata myös yhdessä tilaajan ja palvelumuotoilusta vastaavan kanssa.

Suunnittelutyön tavoite	
Palvelun kohderyhmät	
Olemassa oleva tieto kohderyhmästä	
Palvelun tavoitteet	
Projektin laajuus, aikataulu ja vaiheet	
Projektin budjetti	
Yleiskuva projektista	
Projektin taustatietoja	

Projektin ymmärtäminen

Projektin ymmärtämisessä on nimensä mukaisesti kyse projektin hahmottamisesta, lähtötietojen kartoittamisesta sekä palvelumuotoilun käyttömahdollisuuksien kartoittamisesta ja suunnittelusta.

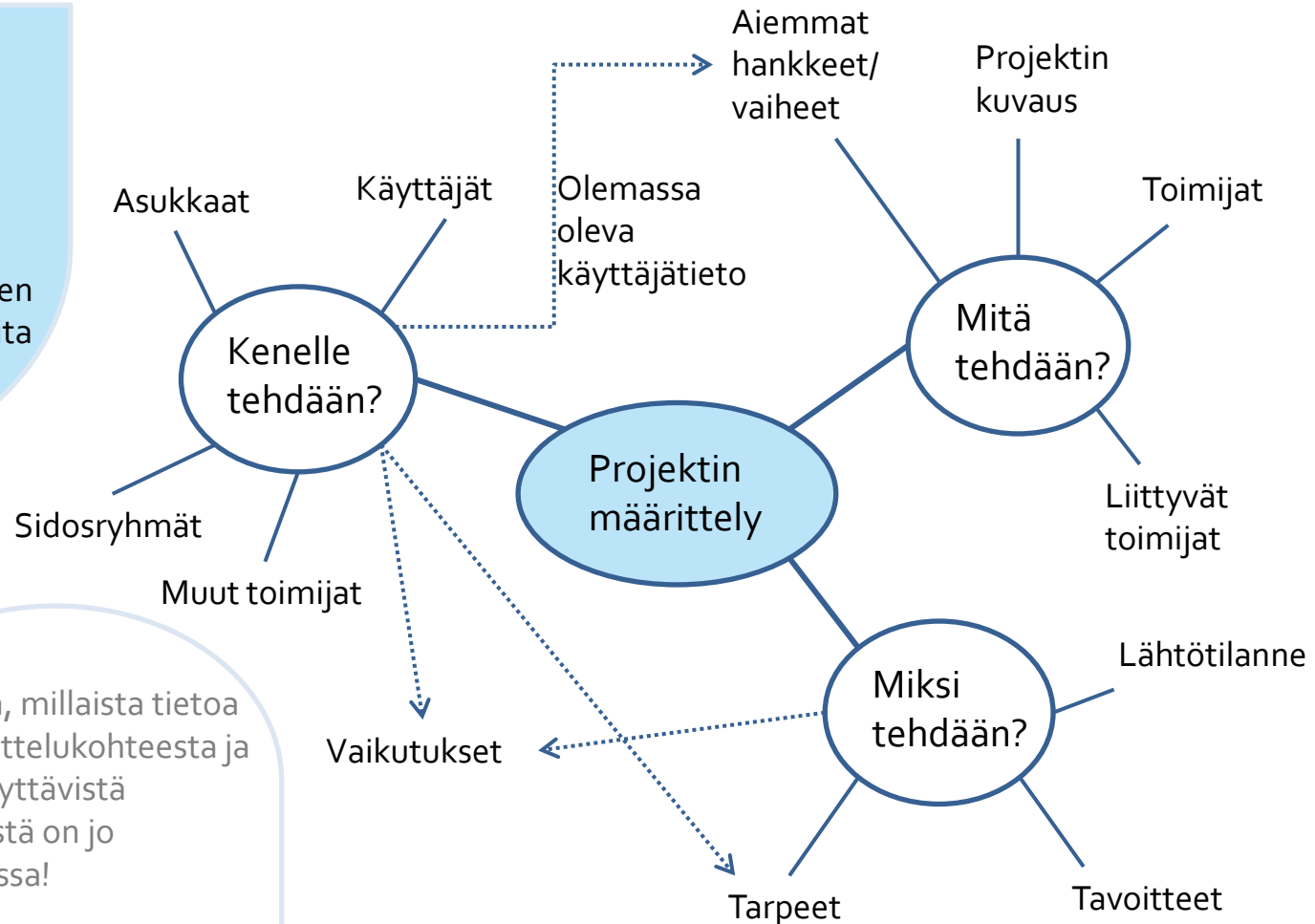
Työkaluja projektin ymmärtämiseen ovat tehtävän anto, [käsitekartta](#) ja vertailukehittäminen.

Käsitekartta

tai mind map auttaa hahmottamaan laajoja kokonaisuuksia. Käsitekarttaan keskelle kirjoitetaan projekti ja sen ympärille projektiin liittyviä asioita ja tekijöitä.

Kokeile myös käyttäjäymmärryksen hahmottamiseen!

Selvitä, millaista tietoa suunnittelukohteesta ja sitä käyttävistä ihmisistä on jo olemassa!



Projektin ymmärtäminen

Projektin ymmärtämisessä on nimensä mukaisesti kyse projektin hahmottamisesta, lähtötietojen kartoittamisesta sekä palvelumuotoilun käyttömahdollisuuksien kartoittamisesta ja suunnittelusta.

Työkaluja projektin ymmärtämiseen ovat tehtävän anto, käsitekartta ja **vertailukehittäminen**.

Vertailukehittäminen

tai benchmarking on parhaiden käytäntöjen etsimistä ja niistä opiksi ottamista.

- I. Pohdi, missä aiemmissa hankkeissa on yhtäläisyyksiä tämän projektin kanssa.
- II. Etsi kiinnostavia projekteja muualta, ja pohdi, löytyykö niistä jotakin opittavaa.
- III. Etsi suunnittelukohteita Suomesta ja maailmalta, joissa on tehty saman tyyppisiä ratkaisuja, kuin nyt suunnittelun alla olevassa kohteessa voitaisiin tehdä.
 1. Pohdi, miten hanke liittyy nyt työn alla olevaan projektiin.
 2. Selvitä, millaisia ratkaisuja hankkeessa on tehty ja miksi.
 3. Selvitä, miten lopputuloksiin on päästy.
 4. Selvitä, miten käyttäjät ovat suhtautuneet hankkeeseen.
 5. Pohdi, mitä hankkeesta voidaan oppia.
 6. Havainnollista omia ideoita referenssikuvilla muista kohteista.



Käyttäjä- ymmärrys

Käyttäjäymmärryksessä hahmotetaan, ketkä palvelua tulevat käyttämään ja selvitetään heidän tarpeitaan ja toiveitaan. Työkaluja käyttäjäymmärrykseen ovat **haastattelut**, havainnointi, luotaimet ja käyttäjäprofiilit.

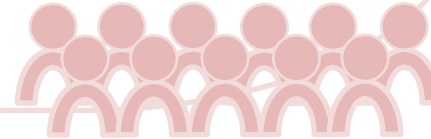
Haastattelut

tarjoavat käyttäjille mahdollisuuden kertoa omasta toiminnastaan ja motiiveistaan toiminnan takana. Haastatteluja voidaan yhdistää myös muihin menetelmiin.

Valitse projektille sopiva haastattelumenetelmä ja kehitä kysymykset, jotka palvelevat projektin tarkoitusta. Eri tyyppisiä kysymyksiä yhdistelemällä helpotat vastausten analysointia ja ryhmittelyä ja löydät motiiveja toiminnan taustalle.

Kysely on joukko kysymyksiä, joihin käyttäjät voivat vastata lomakkeelle joko paperisena tai sähköisenä. Kyselyyn voi liittää karttoja ja muita havainnollistavia kuvia.

Teemahaastattelut ovat haastattelijan ja haastateltavan välisiä tai pienen ryhmän kanssa tehtäviä haastatteluja tietystä teemasta.



Kysymyksen tyyppi	Esimerkkikysymys	Esimerkkivastaus	Tärkeää huomioida käytössä
Strukturoitu kysymys	Mikä on pääasiallinen kulkumuotosi kirjastoon?	a. Oma auto b. Kävelen c. Polkupyörä	Vastausvaihtoehdot on helposti määritettävissä ja vastauksia on helppo analysoida
Puolistrukturoitu kysymys	Miten kuljet kirjastoon?	Omalla autolla tai pyörällä	Vastausten antaminen ja analysointi vaativat enemmän aikaa
Avoin kysymys	Mitä haluat kertoa liikkumisestasi kirjastoon?	Kuljen pääsääntöisesti omalla autolla, mutta hyvällä säällä saatan käyttää myös pyörää.	Vastaaminen vie aikaa, samoin vastausten analysointi. Vastaukset voivat olla monisanaisia tai hyvin lyhyitä. Vastaukset yleensä antavat enemmän tietoa kuin strukturoiduilla kysymyksillä olisi saatu.

Käyttäjä- ymmärrys

Käyttäjäymmärryksessä hahmotetaan, ketkä palvelua tulevat käyttämään ja selvitetään heidän tarpeitaan ja toiveitaan. Työkaluja käyttäjäymmärrykseen ovat haastattelut, **havainnointi**, luotaimet ja käyttäjäprofiilit.

Havainnointi

on käyttäjän toimien seuraamista käyttäjän toimintaympäristössä. Havainnoinnin tarkoituksena on seurata, miten käyttäjä toimii ympäristössä ja miksi.

Teemakävelyt

Kokoa joukko tietyn käyttäjäryhmän aktiivisia edustajia ja jalkautukaa yhdessä suunnittelualueelle. Havainnoi käyttäjien toimintaa ja kysele ja keskustele toiminnan taustoista ja motiiveista. Esim. esteettömyyskävelyt, pyöräretket, kävelyretki leikkipuistoon



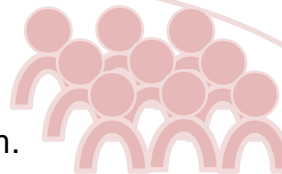
Havainnointihaastattelut

Sovi käyttäjän kanssa tapaaminen toimintaympäristöön ja seuraa käyttäjän toimia. Tarvittaessa voit haastatella käyttäjää siitä, miksi hän toimii tietyllä tavalla. Tee useamman käyttäjäryhmän edustajan kanssa.



Tilan havainnointi

Jalkaudu suunnittelualueelle ja tee havaintoja, miten ihmiset toimivat ympäristössä, älä puutu toimintaan. Tarvittaessa voit kuitenkin kysyä lisätietoa toiminnan taustoista.



Käyttäjä- ymmärrys

Käyttäjäymmärryksessä hahmotetaan, ketkä palvelua tulevat käyttämään ja selvitetään heidän tarpeitaan ja toiveitaan. Työkaluja käyttäjäymmärrykseen ovat haastattelut, havainnointi, **luotaimet** ja käyttäjäprofiilit.

Luotaimet

ovat itsedokumentoinnin väline, jolla käyttäjät voivat tallentaa kokemuksiaan ja ilmaista ajatuksiaan ja ideoitaan ja jakaa ne suunnittelijoiden kanssa.

Määrittele

- Mistä asioista halutaan saada tietoa?
- Keneltä tietoa halutaan?
- Millainen luotaimen toteutustapa on?

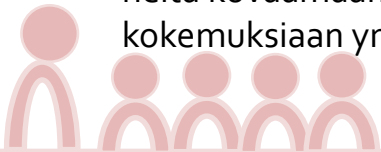
Luotainpaketti

Kokoa paketti, jossa on tarvittavat välineet ja ohjeet, muun muassa vihko, kysymyksiä, tarroja, kertakäyttökamera, ideakuvia... Lähetä paketit käyttäjille ja pyydä kirjaamaan ajatuksia, kokemuksia ja ideoita teemaan liittyen esim. kahden viikon tarkastelujakson ajan.



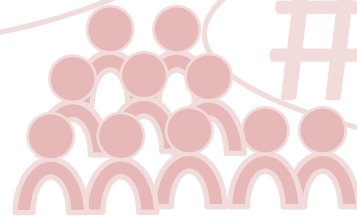
Havainnoiva luotain

Jalkaudu esimerkiksi lapsiryhmän kanssa suunnittelualueelle ja pyydä heitä kuvaamaan ja kertomaan kokemuksiaan ympäristöstä.



Someluotain

Pyydä alueen käyttäjiä kuvaamaan työmatkansa keskeiset pisteet tai suosikkipuuhat puistossa, ja jakamaan kuva sosiaalisessa mediassa hashtagilla eli aihetunnuksella varustettuna esimerkiksi **#peuhupuistokehitty** tai **#toimistotienkehittäminen**



Käyttäjä- ymmärrys

Käyttäjäymmärryksessä hahmotetaan, ketkä palvelua tulevat käyttämään ja selvitetään heidän tarpeitaan ja toiveitaan. Työkaluja käyttäjäymmärrykseen ovat haastattelut, havainnointi, luotaimet ja **käyttäjäprofiilit**.

Käyttäjäprofiilit

ovat fiktiivisiä hahmoja, joista jokainen edustaa omaa käyttäjäryhmäänsä. Käyttäjäprofiileissa kiteytyy erilaisten käyttäjäryhmien keskeisimmät erot.

Kiteytää tärkeimpien käyttäjäryhmien pääpiirteet profiileiksi. Optimaalinen profiilien määrä on 3-7 kpl.



Nimi Ilona Saarinen

Ikä 41

Työstatus/liikku muoto / harrastukset..

Työssäkäyvä, harrastaa lenkkeilyä, lukemista ja kutomista

Kuvaus miten liittyy alueeseen, mitä tekee siellä, mitä pitää tärkeänä alueella tai mitä haluaa kehittää siellä

Käy alueella lenkkeilemässä, toivoo alueelle vesipistettä ja kuntoiluvälineitä



Nimi Matti Kolehmainen

Ikä 22

Työstatus/liikku muoto / harrastukset.. opiskelija,

pyöräilee, pelaa frisbee-golfia

Kuvaus miten liittyy alueeseen, mitä tekee siellä, mitä pitää tärkeänä alueella tai mitä haluaa kehittää siellä

Käy alueella heittelemässä

frisbeetä ja toivoo sinne

runkolukittavia pyörätelineitä

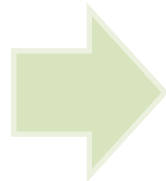
Suunnittelu

Suunnitteluvaiheessa palvelumuotoilulla pyritään tuottamaan ideoita sekä selvittämään ideoiden toteuttamiskelpoisuutta ja käytettävyyttä. Työkaluja suunnitteluvaiheeseen ovat **työpajat** ja käytettävyytestaus.

Työpajat

ovat tapa ideoida ja keskustella suunnitelmaratkaisuista yhdessä käyttäjien kanssa pienissä ryhmissä.

Fasilitointi on ryhmälähtöisen työskentelyn suunnittelua ja ohjaamista. Fasilitaattori/ fasilitoija taas suunnittelee ja ohjaa työskentelyä.



Työpajan vaiheet:

- I. ALOITUS – tervetuloivotukset, esittäytyminen, tavoitteiden esittely
- II. RAVISTELU – fokuoiminen työpajaan
- III. PROSESSOINTI – varsinainen työskentely
- IV. YHTEENVETO – työskentelyn yhteenveto
- V. PÄÄTTÄMINEN – jatkotoimenpiteistä sopiminen, osallistujien kiittäminen

1. Valitse työpajalle selkeä teema.
2. Valmistelee kysymyksiä, jotka ohjaavat ideointia.
3. Valitse työpajaan menetelmät, jotka tukevat tavoitteiden saavuttamista.
4. Varaa erilaista materiaalia ideoinnin edesauttamiseksi.
5. Valitse sopiva tila.
6. Aikatauluta työpajatyöskentely.
7. Auta ryhmää pitämään fokus.
8. Tee tarkentavia kysymyksiä ja haasta osallistujia jakamaan ajatuksensa.
9. Lopeta tilaisuus kokoamalla tulokset yhteen.
10. Kerro osallistujille, miten työpajatyöskentelyn tuloksia tullaan hyödyntämään.

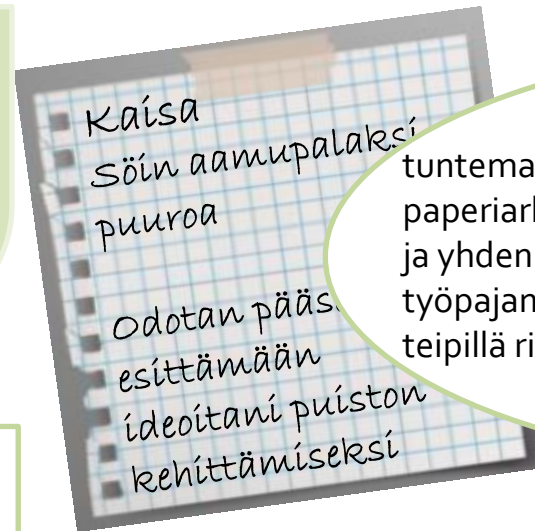
Suunnittelu

Ravistelu

on työpajan vaihe, jossa pyritään irtautumaan muusta toiminnasta ja fokuoittamaan työpajan haasteisiin. Ravisteluun riittää 5-10 minuuttia.

Jana menetelmässä huoneen läpi osoitetaan kuvitteellinen jana, jonka ääripisteet ovat huoneen laidoilla. Osallistujia pyydetään asettumaan janalle tietyin perustein ja sitten keskustelemaan lähimpien kanssa, mitä ajatuksia tästä heräsi.

Tässä esitetään 10 **työpajamenetelmää** joista kaksi soveltuu hyvin työpajan **ravisteluun**, kuusi työpajan prosessointiin ja kaksi työpajan yhteenvedoon.



Cocktail-kutsut

on tapa saada osallistujat keskustelemaan luontevasti ennalta tuntemattomien ihmisten kanssa. Aluksi jokainen kirjoittaa paperiarkille nimensä, harrastuksensa tai vaikka aamupalansa ja yhden työpajan teemaan liittyvän asian, esim. odotukset työpajan suhteen. Tämän jälkeen paperiarkki kiinnitetään teipillä rintaan ja aletaan kierrellä tilassa keskustelemassa arkilla olevista aiheista muiden osallistujien kanssa.

Kuinka usein liikut alueella?

En koskaan



Päivittäin

Miten leikkipuistoa tulisi kehittää?

Ei mitenkään,
näin on hyvä



Kaikki alueen rakenteet
ja toiminnot tulee uusia

Millä mielellä tulit tänään työpajaan?

Epäilevänä,
vihaisena tai
tympääntyneenä



Innostuneena,
motivoituneena,
täynnä ideoita

Suunnittelu

Prosessointi

on työpajan varsinaisen työskentelyn vaihe. Siihen on hyvä varata menetelmästä riippuen 30-90 minuuttia.

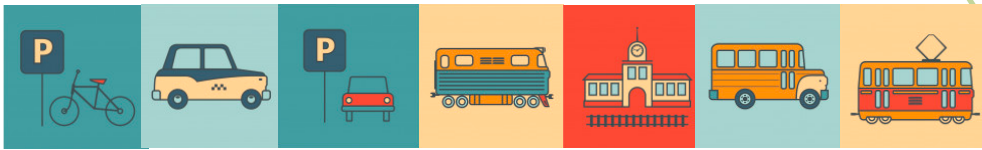
Tässä esitetään 10 **työpajamenetelmää** joista kaksi soveltuu hyvin työpajan ravisteluun, kuusi työpajan **prosessointiin** ja kaksi työpajan yhteenvetoon.

Kiertävä ideapiiri on menetelmä,

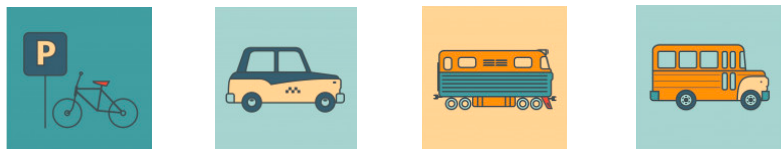
jossa osallistujat kirjaavat itsenäisesti ajatuksensa yhdestä tulokulmasta kerrallaan ja sitten siirtyvät seuraavaan tulokulmaan. Tulokulmia on yhtä paljon kuin osallistujia, jolloin jokainen voi rauhassa kirjoittaa ajatuksensa.

Learning cafe toimii samantyyppisellä periaatteella, mutta työskentely tehdään ryhmissä ja tulokulmia on vähemmän tai niitä on yhdistelty. Ryhmät kiertävät pisteeltä toiselle, niin että ryhmästä jää aina yksi kertomaan seuraavalle ryhmälle, mitä aikaan saannoksia pisteellä on jo tehty. Pisteillä voidaan käyttää myös pysyvää vetäjää.

Kiertävä ideapiiri



Learning cafe



- I. Valitse pohdittavat tulokulmat niin, että ne palvelevat projektin tavoitteita.
- II. Hanki tarvittava materiaali, muun muassa kartat, tussit ja Post It-laput
- III. Jaa osallistujat itsenäisesti tai ryhmissä tulokulmien luo ja auta osallistujat alkuun
- IV. Huolehdi aikataulusta ja että kaikki pääsevät osallistumaan

Suunnittelu

Prosessointi

on työpajan varsinaisen työskentelyn vaihe. Siihen on hyvä varata menetelmästä riippuen 30-90 minuuttia.

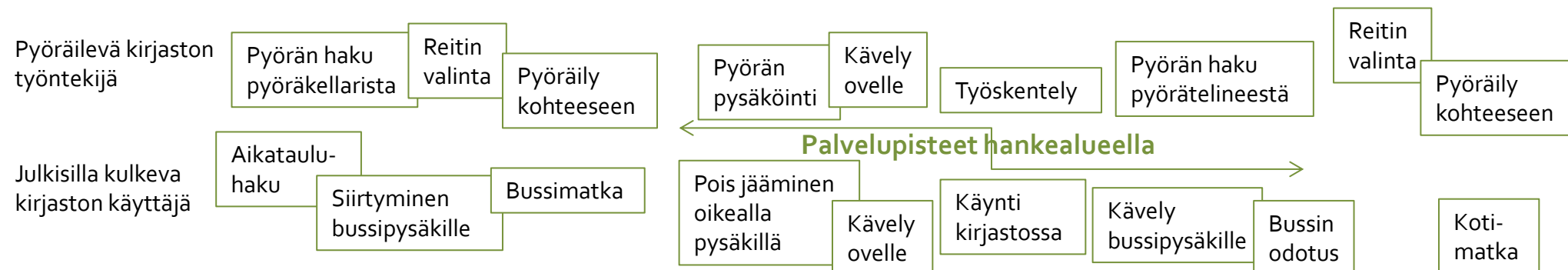
Tässä esitetään 10 **työpajamenetelmää** joista kaksi soveltuu hyvin työpajan ravisteluun, kuusi työpajan **prosessointiin** ja kaksi työpajan yhteenvetoon.

Palvelupolku kuvaa palveluprosessia sen alusta loppuun.

- I. Määritä mitä palvelupolkua lähdetään kuvaamaan.
- II. Valitkaa toimija, jonka palvelupolkua kuvataan.
- III. Kirjatkaa Post it -lapuille asioita, jotka liittyvät palvelun käyttöön teeman näkökulmasta.
- IV. Ryhmitelkää laput oikeaan järjestykseen aikajanaksi, joka muodostaa palvelupolun.
- V. Toistakaa erilaisilla käyttäjäryhmillä. Voit myös jakaa osallistujat pienempiin ryhmiin, joissa tehdään palvelupolut erilaisille käyttäjille.
- VI. Työskentelyä voidaan jatkaa liittämällä ideoita palvelupolun eri pisteisiin.

Esimerkiksi Kehitetään kirjaston piha-aluetta.

Erlaisia toimijoita ovat: kirjaston käyttäjät, kirjaston työntekijät, piha-alueen kunnossapitäjät, piha-alueen muut käyttäjät. Nämä käyttäjäryhmät voidaan jakaa pienempiin liikkumismuodon mukaan.



Mitä huomioita teette palvelupolkujen palvelupisteisiin liittyen?

Suunnittelu

Prosessointi

on työpajan varsinaisen työskentelyn vaihe. Siihen on hyvä varata menetelmästä riippuen 30-90 minuuttia.

Kuvakortit ja Post-It -laput ovat visuaalisia elementtejä työskentelyn tueksi. Kuvakorteilla ja Post-It -lapuilla voidaan merkitä kartalle asioita ja ideoita. Myös piirtämällä voidaan visualisoida ideoita.

Tässä esitetään 10 **työpajamenetelmää** joista kaksi soveltuu hyvin työpajan ravisteluun, kuusi työpajan **prosessointiin** ja kaksi työpajan yhteenvetoon.

100 ideaa menetelmässä osallistujat keksivät ongelmaan 100 ratkaisua. Ensimmäiset ideat on helppo keksiä. Kun liikutaan 70-100 ideassa, aivot joutuvat järjestelemään asioita uudelleen ja kehittämään uusia toimintamalleja.

- I. Määritä kysymys, johon haluat 100 ideaa. (ennen työpajaa)
- II. Aseta kysymys tilaan näkyville niin että kaikki voivat nähdä sen.
- III. Alkakaak keksiä ideoita.
- IV. Ensimmäisiä ideoita ei tarvitse kirjata ylös, mutta laskekaa ne.
- V. Alkakaak kirjaamaan ideoita ylös esim. 70. idean kohdalla.

1,2,3...99,100

Pienoismallit auttavat hahmottamaan tilan mittakaavaa. Ennen työpajaa voidaan pienoismalliin rakentaa maasto ja olemassa olevat rakennukset. Työpajassa pienoismallia voidaan rakentaa sijoittamalla siihen erilaisia suunnitteluelementtejä muoviluvahasta, pahvista tai puupalikoista.



Suunnittelu

Prosessointi

on työpajan varsinaisen työskentelyn vaihe. Siihen on hyvä varata menetelmästä riippuen 30-90 minuuttia.

8x8 on työkalu ideointiin. Mallissa teeman ympärille keksitään 8 näkökulmaa tai uutta ideaa, joista jokaisen ympärille keksitään vielä uudet 8 ideaa.

Tässä esitetään 10 **työpajamenetelmää** joista kaksi soveltuu hyvin työpajan ravisteluun, kuusi työpajan **prosessointiin** ja kaksi työpajan yhteenvetoon.

	1. Uusi idea			2. Uusi idea			3. Uusi idea	
			1. Uusi idea	2. Uusi idea	3. Uusi idea			
	4. Uusi idea		4. Uusi idea	Lähtö-kohta	5. Uusi idea		5. Uusi idea	
			6. Uusi idea	7. Uusi idea	8. Uusi idea			
	6. Uusi idea			7. Uusi idea			8. Uusi idea	

Suunnittelu

Yhteenveto

on työpajassa saatujen ideoiden kokoamisen ja arvioinnin vaihe.

Hiljainen ryhmittely

on nimensä mukaisesti ideoiden ryhmittelyä hiljaisuudessa.

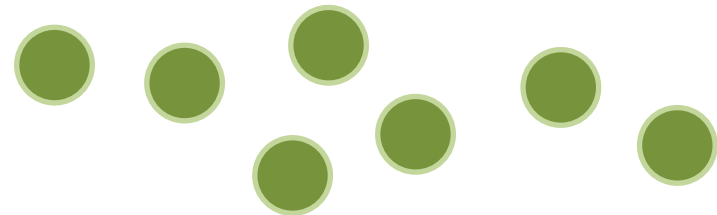
- ✓ Valitkaa esiin tulleista ideoista esimerkiksi 10 parasta ja ryhmitelkää ne järjestykseen tärkeyden, merkittävyyden, kustannusten tai aikataulun suhteen.

Tässä esitetään 10 **työpajamenetelmää** joista kaksi soveltuu hyvin työpajan ravisteluun, kuusi työpajan prosessointiin ja kaksi työpajan **yhteenvetoon**.

Pisteytyksellä

saadaan helposti ja visuaalisesti esitettyä osallistujien mielestä parhaat ideat.

- ✓ Kerro, että jokaisella osallistujalla on käytössään esimerkiksi 7 pistettä.
- ✓ Kehota osallistujia jakamaan nämä seitsemän pistettä haluamallaan tavalla parhaille/ toteuttamiskelpoisimmille ideoille.
- ✓ Pisteet voivat olla tarkoitusta varten kehitettyjä tarroja tai tussilla piirrettyjä pisteitä tai viivoja.



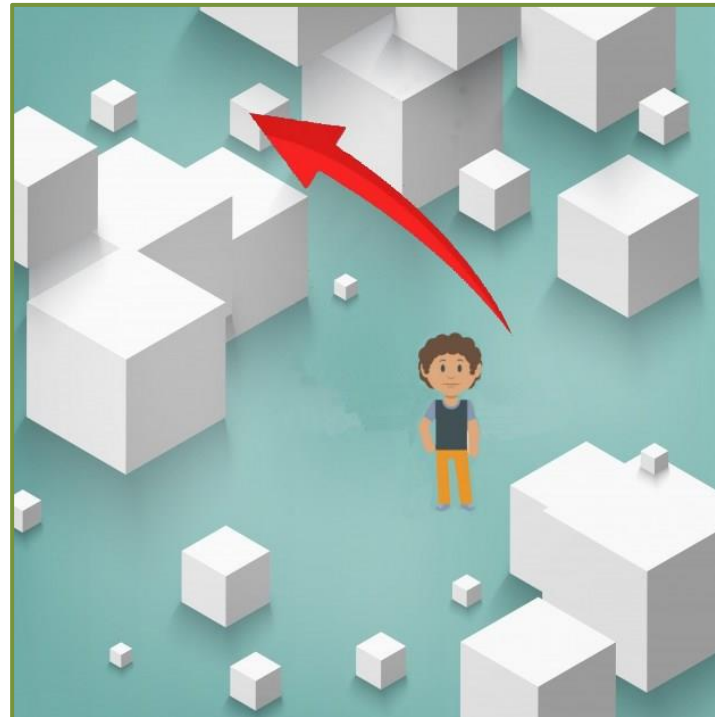
Suunnittelu

Käytettävyystestaus

auttaa selvittämään, kuinka hyvin käyttäjät suoriutuvat rakennetussa ympäristössä. Infrahankkeissa visualisointimalleja voidaan hyödyntää käyttäjätestauksen välineenä.

Suunnitteluvaiheessa palvelumuotoilulla pyritään tuottamaan ideoita sekä selvittämään ideoiden toteuttamiskelpoisuutta ja käytettävyyttä. Työkaluja suunnitteluvaiheeseen ovat työpajat ja **käytettävyystestaus**.

- ✓ Tarvitaan esittelymalli tms. 3d-malli, jossa käyttäjä voi havainnoida ympäristöä tai liikkua siinä.
- ✓ Tarvitaan käyttäjiä erilaisista käyttäjäryhmistä
- ✓ Anna käyttäjälle erilaisia tehtäviä, jotka hänen tulisi suorittaa mallin sisällä, esimerkiksi liiku kirjaston ovelta bussipysäkille. Pyydä käyttäjää kertomaan havainnoistaan tehtävää suorittaessa. Voit myös haastatella käyttäjää suoritusten jälkeen.



Tuotanto

Tuotantovaihe ajoittuu infrahankkeen toteutukseen. Siinä keskeistä on käyttäjien kuuntelu, tiedottaminen ja rakennusaikaisten vaikutusten minimointi sekä positiivisen ilmapiirin luominen.

Työkaluja toteutusvaiheeseen ovat dialoginen vuorovaikutus, viestintä ja koekäyttö.

Dialoginen vuorovaikutus

on arkikeskustelua syvällisempää, kiireetöntä kuuntelua. Siinä pyritään tunnistamaan omien näkökulmien rajat ja hahmottamaan ja huomioimaan toisten näkökulmia.

- ✓ Infrahankkeiden toteutus voi nostaa esiin ristiriitoja. Tärkeää on kuunnella ja huomioida käyttäjien, asukkaiden ja yrittäjien tarpeita ja näkökulmia.
- ✓ Varmista keskustelulle turvallinen ja avoin ilmapiiri.
- ✓ Pysy rauhallisena ja tyynenä. Auta osallistujia tuomaan oma näkemyksensä esiin.
- ✓ Anna jokaiselle mahdollisuus kertoa omista kokemuksistaan ilman keskeytyksiä.
- ✓ Käytä arkikieltä ja vältä erikoistermejä.

- ✓ Käytä dialogisen vuorovaikutuksen periaatteita kaikessa keskustelussa asukkaiden, käyttäjien, yrittäjien ja muiden toimijoiden kanssa. Kokeile myös asukastilaisuuksissa.



Tuotanto

Tuotantovaihe ajoittuu infrahankkeen toteutukseen. Siinä keskeistä on käyttäjien kuuntelu, tiedottaminen ja rakennusaikaisten vaikutusten minimointi sekä positiivisen ilmapiirin luominen.

Työkaluja toteutusvaiheeseen ovat dialoginen vuorovaikutus, **viestintä** ja koekäyttö.

Viestinnällä

on suuri merkitys infrahankkeen toteutusvaiheessa. Sillä tuetaan hankkeen onnistumista. Kohderyhmille tulee jakaa oikeaa, riittävää, ennakoivaa ja ajantasaista tietoa hankkeesta, sen vaikutuksista ja etenemisestä. Viestinnän avulla voidaan rakentaa myönteistä ilmapiiriä hanketta kohtaan.

Viestintäsuunnitelma on keskeinen työkalu viestinnän tarpeisiin.

Määritä viestintäsuunnitelmassa:

- ✓ Hankkeen ydinviesti
- ✓ Viestinnästä vastaavat henkilöt
- ✓ Hankkeessa mukana olevien sidosryhmien yhteyshenkilöt
- ✓ Viestinnän tavoitteet
- ✓ Viestinnän kohderyhmät
- ✓ Viestintäkanavat
- ✓ Viestinnän visuaalinen ilme
- ✓ Häiriötilanneviestintä

Muista tiedottaa ainakin näistä:

- ✓ Rakennustöiden aloitus
- ✓ Muuttuvat liikennejärjestelyt
- ✓ Rakennusaikaiset häiriöt
- ✓ Poikkeusjärjestelyt
- ✓ Tapahtumat



LIITE 1, sivu 21/25



Tuotanto

Tuotantovaihe ajoittuu infrahankkeen toteutukseen. Siinä keskeistä on käyttäjien kuuntelu, tiedottaminen ja rakennusaikaisten vaikutusten minimointi sekä positiivisen ilmapiirin luominen. Työkaluja toteutusvaiheeseen ovat dialoginen vuorovaikutus, viestintä ja koekäyttö.

Koekäyttö

tarkoittaa esimerkiksi erilaisten kalusteiden koekäyttöä ja parhaiden vaihtoehtojen valitsemista. Työmaa-alueen läheisyyteen tai johonkin muuhun hyväksi katsottuun paikkaan voidaan perustaa kalusteiden kokeilupuisto, jossa käyttäjät voivat kokeilla alueelle suunniteltuja kalusteita ja antaa niistä mielipiteensä internetkyselyn tai mobiilisovelluksen avulla.



Arviointi

Arviointivaihe ajoittuu infrahankkeen valmistumiseen ja sen jälkeiseen aikaan. Tässä vaiheessa käyttäjiä tiedotetaan alueen valmistumisesta sekä kerätään palautetta mahdollisista puutteista sekä seuraavia hankkeita ajatellen. Työkaluja toteutusvaiheeseen ovat **lanseeraus**, haastattelut, havainnointi ja luotaimet.

Lanseeraus

on tuotteen tai palvelun saattamista markkinoille ja tunnetuksi tekemistä.

- ✓ Tiedottaminen alueen valmistumisesta
- ✓ Uuden palvelun löytämisen tukeminen
- ✓ Palvelun valmistumisen juhlistaminen
- ✓ Käyttäjien ottaminen mukaan lanseerauksen suunnitteluun kysymällä, mikä saisi heidät innostumaan tai kiinnostumaan palvelusta



Arviointi

Arviointivaihe ajoittuu infrahankkeen valmistumiseen ja sen jälkeiseen aikaan. Tässä vaiheessa käyttäjiä tiedotetaan alueen valmistumisesta sekä kerätään palautetta mahdollisista puutteista sekä seuraavia hankkeita ajatellen.

Työkaluja toteutusvaiheeseen ovat lanseeraus, **haastattelut**, **havainnointi** ja **luotaimet**.

Haastattelut, havainnointi ja luotaimet

ovat tuttuja työkaluja vaiheesta käyttäjäymmärrys. Näitä samoja työkaluja voidaan hyödyntää hankkeen onnistumisen arvioinnissa.

Haastattelut

- ✓ Tee karttapohjainen palautekysely
- ✓ Haastattele alueen käyttäjiä ja käyttäjäryhmiä

Havainnointi

- ✓ Jalkaudu alueelle fiilistelemään tunnelmaa
- ✓ Kysele kohtaamiltasi ihmisiltä heidän kokemuksiaan
- ✓ Jalkaudu alueelle tietyn käyttäjäryhmän kanssa ja tutustukaa alueeseen yhdessä

Luotaimet

- ✓ Pyydä alueen käyttäjiä kuvaamaan kokemuksiaan ja jakamaan kuvia somessa



Lähteet

- Palvelumuotoilun hyödyntäminen infrahankkeissa – case Savilahden allianssi –opinnäytetyö , theseus.fi
- Kuvalähteet: freepik.com

Suunnitteluvaihe

- 1 Työpaja Tekniikkakadun ja Neulaniementien yleissuunnitelmista
- 2 Yhteistyö oppilaitosten, naapurikiinteistöjen ja sidosryhmien kanssa (keskeisimmät merkitty)
- 3 Käytettävyysestaus katusuunnitelmien esittelymallien avulla
- 4 Pienoismallityöskentelu 3d-tulosteiden avulla (S2)

Toteutusvaihe

- 5 Laadukas viestintäsuunnitelma: laadukas viestintä (koko alue)
- 6 Palautekanava ja -kysely (koko alue)
- 7 Tutustuminen hankkeeseen Big Roomissa
- 8 Jalkautuminen työmaan ulkopuolelle keskustelemaan käyttäjien kanssa
- 9 Jalkautuminen opastamaan käyttäjät muuttuneille reiteille
- 10 Positiivinen oheistoiminta: mm. heijastimet, aamukahvitarjoilu tms. teemapäivinä
- 11 Tilapäinen taide työmaa-aidoissa ja valaistuksessa
- 12 Iloa ja Valoa Savilahdessa -tapahtuman hyödyntäminen (koko alue, tapauskohtaisesti)
- 13 Kalusteiden koekäyttö ja arviointi
- 14 Työmaan valokuvaaminen, viikon/kuukauden kuvien palkitseminen (koko alue)

Arviointivaihe

- 15 Siltajuhlat
- 16 Muiden valmistuvien alueiden käyttöönotto
- 17 Palautekanava (koko alue)
- 18 Havainnointikävelyt eri käyttäjäryhmien kanssa (tapauskohtaisesti koko alue tai vain sen osa)
- 19 Oppien kerääminen seuraaviin hankkeisiin (koko hanke)

