
PALVELUMUOTOILU INFRAN YLLÄPIDOSSA



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö
Ympäristötekniikan koulutusohjelma

Visamäki, kevät 2016

Risto Anttonen



Visamäki
Ympäristöteknologia
Ympäristöjohtaminen

Tekijä	Risto Anttonen	Vuosi 2016
Työn nimi	Palvelumuotoilu infran ylläpidossa	

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö on osa Turun kaupungin Kiinteistöliikelaitoksen Infra-palveluiden Hyvä Arkiympäristö -projektia. Opinnäytetyön tavoitteena on ollut tutkia palvelumuotoilun soveltuvuutta kaupunki-infran ylläpidossa ko-keiluluonteisesti. Tutkimuksesta saatujen kokemusten sekä kirjallisuuden perusteella luotiin käsikirjan tyyppinen opas palvelumuotoiluprosessista infran ylläpidossa, kun kohderyhmänä ovat ikäihmiset. Tämä opinnäytetyö luo perustan Hyvä Arkiympäristö -projektissa lähitulevaisuudessa kehitet-tävälle palvelumuotoilun työkalupakille. Hyvä Arkiympäristö -projekti on jatkoa KEHTO -foorumien aloitteesta käynnistetyille Kuntien teknisen toi-men palveluiden optimointi ja hallinta (OPUS) -hankekokonaisuudelle.

Opinnäytetyössä hyödynnettiin erityisesti palvelumuotoilun kirjallisuutta, joista keskeisimmät teokset ovat Satu Miittisen toimittama Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaa, Juha Tuulaniemen kirjoittaman Palvelumuotoilu sekä amerikkalaisen innovaatio- ja tuotekehitys-toimiston IDEO:n tuottamat teokset Human Centered Design Toolkit ja The Field Guide to Human-Centered Design. Kirjallisuudessa kuvailtuja palve-lumuotoilun menetelmiä on sovellettu ensimmäistä kertaa kaupunki-infran ylläpidon kontekstissa. Muita tutkimusmenetelmiä on ollut muun muassa asiantuntijahaastattelut, tarkkaileminen, rinnallakävelyt, ryhmäkävelyt sekä työpajat.

Infran ylläpidosta pohjatietona ovat toimineet asiantuntijahaastattelut sekä kirjallisuudesta Suomen kuntateknikkayhdistyksen kustantama Katujen yllä-pito sekä Suomen Kuntaliiton kustantama Katujen kunnossa- ja puhtaa-napidon laatutaso ja väylien luokittelu.

Avainsanat Palvelumuotoilu, ylläpito, yhteisöllinen suunnittelu, infra

Sivut 68 s. + liitteet 26 s.

Visamäki
Degree Program in Environmental Engineering
Environmental management

Author	Risto Anttonen	Year 2016
Subject of Bachelor's thesis	Service design in the maintenance of city infrastructure	

ABSTRACT

This study is part of a project conducted by the City of Turku and its Municipal Property Corporation Infrastructure Services the project is called Good Everyday Environment. The aim of the thesis was to examine suitability of service design in the field of maintenance of city infrastructure on an experimental basis. With the experience gained in this study and based on literature in the field a manual type of service design guide was created. The guide is meant to be used in the future service design process in the field of infrastructure maintenance targeted to senior citizens. This study lays a foundation for the Good Everyday Environment project where the near future goal is to develop a service design toolbox. The Good Everyday Environment project is a continuation to the Optimization and Management of Municipal Technical Services (OPUS) research project.

In this thesis service design literature was used with the most significant individual titles including “Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen”, edited by Satu Miettinen and “Palvelumuotoilu”, written by Juha Tuulaniemi. Of sources in English particularly important were two books by the American innovation and product development office IDEO called “Human Centered Design Toolkit” and “The Field Guide to Human-Centered Design”. The service design methods described in the literature have for the first time been applied in a city-infrastructure maintenance context. Other research methods used in this study included expert interviews, observations, walks with respondents, group walks and different types of workshops.

Basic information about the maintenance of infrastructure was collected from expert interviews and literature. The most important works of literature were “Katujen ylläpito”, published by the Municipal Technology Association and “Katujen kunnossa- ja puhtaanapidon laatutaso ja väylien luokittelu”, published by the Association of Finnish Local and Regional Authorities.

Keywords Service design, maintenance, city infrastructure, Co-design.

Pages 68 p. + appendices 26 p.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
1.1	OPUS-tutkimushanke.....	2
1.2	Kaupunki-infran ylläpidon palvelujen tuotteistus – Turun pilottihanke	3
1.3	Hyvä Arkiympäristö -projekti	4
1.4	Eviva!-hanke	5
1.5	Eviva! Runosmäessä	6
1.6	Asiantuntijaroolin muuttuminen	6
2	INFRAN YLLÄPITO JA ASUKASLÄHTÖISYYS - LÄHTÖKOHDAT	6
2.1	Turku 2029 -kaupunkistrategia	7
2.2	Infran ylläpidon tilaaminen Turussa	8
2.2.1	Urakka-alueet	8
2.2.2	Urakkasopimukset	9
2.3	Asukasyhteistyön nykyiset käytännöt	10
2.3.1	Palautepalvelu.....	11
2.3.2	Talkootoiminta	12
2.3.3	Kaupunginosayhdistykset.....	12
3	PALVELUMUOTOILUSTA	13
3.1	Aloittaminen.....	17
3.2	Esitutkimus.....	17
3.2.1	”Mitä tiedetään?” -työpaja.....	17
3.2.2	Kyselytutkimukset	18
3.3	Ymmärrä.....	19
3.3.1	Haastattelut	20
3.3.2	Havainnointi	21
3.4	Määritä	22
3.4.1	Ydintiedon ja teemojen määrittäminen -työpaja	22
3.4.2	Mahdollisuuksien rajaus -työpaja.....	23
3.5	Ideoi.....	24
3.6	Prototypoi.....	25
3.7	Testaa	26
3.8	Arvioi	27
4	PALVELUMUOTOILU INFRAN YLLÄPIDOSSA	27
4.1	Infran ylläpidon konteksti palvelumuotoilun kannalta.....	27
4.1.1	Ylläpidolliset kontaktipisteet.....	30
4.1.2	Kohdealue	31
4.1.3	Kohderyhmä	32
4.1.4	Infran ylläpidon tilaaja	33
4.1.5	Ylläpidon urakoitsijat	33
4.1.6	Sparrausryhmä.....	33
4.2	Palvelumuotoiluprosessin vaiheiden määrittäminen.....	34
4.3	Esitutkimus.....	34
4.3.1	Turun kaupungin strategian toteutuminen Hyvä Arkiympäristö - projektissa.....	34

4.3.2	Kyselytutkimus.....	36
4.4	Ymmärrä.....	38
4.4.1	Haastattelut	38
4.4.2	Yleisötilaisuuteen osallistuminen aktiivisena tarkkailijana.....	38
4.4.3	Yhdistysten tapahtumissa vierailu	39
4.4.4	Rinnallakävelyt.....	40
4.4.5	Hyvä Arkiympäristö -kävelyt	40
4.5	Määritä	42
4.5.1	Tiedon luokittelu ylläpidollisten kontaktipisteiden mukaan.....	42
4.5.2	Asukkaiden ja asiantuntijoiden työpaja.....	43
4.6	Ideoi.....	44
4.7	Prototypoi	46
5	PALVELUMUOTOILUN KOEMALLI INFRAN YLLÄPITOON – KOHDERYHMÄNÄ IKÄIHMISET	46
5.1	Prosessi.....	47
5.2	Aloita.....	47
5.3	Tutki	48
5.3.1	Pohjatiedon hankinta	48
5.3.2	Esitutkimustyöpajan järjestäminen.....	49
5.3.3	Asiantuntijahaastattelut	50
5.4	Ymmärrä.....	50
5.4.1	Kohderyhmään tutustuminen passiivisena tarkkailijana	51
5.4.2	Kohderyhmään tutustuminen tapahtuman yhteydessä	51
5.4.3	Rinnallakävelyt.....	52
5.4.4	Ryhmäkävelyt.....	53
5.5	Määritä	55
5.5.1	Tiedon luokittelu ylläpidollisten kontaktipisteiden mukaan.....	55
5.5.2	Ydintiedon ja teemojen määrittäminen -työpaja	55
5.5.3	Mahdollisuuksien rajausta -työpaja.....	56
5.6	Ideoi.....	57
5.6.1	Brainstorming	58
5.6.2	Toteutuksen ohjaussuunnitelma	59
5.7	Prototyypointi ja lanseeraus	59
6	YHTEENVETO	60
6.1	Pohdintaa palvelumuotoilumenetelmien käytöstä infran ylläpidossa	60
6.2	Asukstarpeen ennakoiminen infran ylläpidossa	62
6.3	Toteutuksen ohjaussuunnitelma	64
6.4	Hallintorajojen problematiikka	64
6.5	Lähidemokratian lisääntyminen	64
6.6	Haasteet	65
6.7	Hyvä Arkiympäristö -projektin jatko	65
LÄHTEET		66

LIITTEET

- Liite 1 Checking -lista
- Liite 2 Kuinka toimitaan nykyään - Haastattelurunko
- Liite 3 Hyvä Arkiympäristö -kysely
- Liite 4 Muistio jaettavaksi asukastapahtuman osallistujille
- Liite 5 Kutsu kehittämistyöpajaan
- Liite 6 Esitutkimusvaiheen työpajaan kutsutut henkilöt
- Liite 7 Kutsu esitutkimustyöpajaan / miniseminaariin
- Liite 8 Esitutkimustyöpajan SWOT -analyysi
- Liite 9 Esitutkimustyöpajan Brainstorm -tulokset
- Liite 10 Hyvä Arkiympäristö projekti suhteessa Turun kaupungin strategiaan
- Liite 11 Projektissa kerätyn tiedon luokittelu ylläpidollisten kontaktipisteiden mukaan
- Liite 12 Määrittely- ja ideointityöpajaan kutsutut henkilöt
- Liite 13 Määritä -työpajan tuloksia
- Liite 14 Runosmäen alueen urakoitsijoiden ja tilaajien työpajaan kutsutut henkilöt
- Liite 15 Palvelumuotoilu osana infran ylläpitoa – ennakoivan prosessin malli
- Liite 16 Toteutuksen ohjaussuunnitelma
- Liite 17 Henkilökohtainen kiitoskirje rinnallakävelijöille
- Liite 18 Luvan pyytäminen koskien videomateriaalin käyttöä

1 JOHDANTO

Kiristynyt valtiontalous koskettaa myös kuntien teknistä sektoria ja tilanne edellyttää uusia lähestymistapoja toteuttaa kuntien teknisen sektorin palveluita. Tähän haasteeseen vastattiin OPUS-hankekokonaisuuden yhteydessä, jossa haettiin keinoja optimoida ja tuotteistaa kuntien teknisen sektorin järjestämät palvelut sekä osallistaa kuntalaiset vahvemmin palveluiden kehitystyöhön. Kuntalaisten todellinen osallistuminen palveluiden kehittämiseen vaatii kustannustietoisuutta sekä palveluiden tuotteistamista.

OPUS-hankekokonaisuuden Turun osahankkeessa tuotteistettiin kaupunki-infran ylläpidon tuoterakenne, joka on tehnyt mahdolliseksi kustannusten seuraamisen sekä vertailun kaupunkien välillä. Kuntalaisten osallisuuden lisäämiseen ei kuitenkaan löydetty keinoja hankkeen yhteydessä.

Turun Kiinteistöliikelaitoksen Infrapalveluiden ylläpidossa jatkettiin kuntalaisten osallisuuden tiivistämiseen liittyvää pohdintaa. Tämä pohdinta johti Hyvä Arkiympäristö -projektin perustamiseen. Perustettu projekti kehittää ratkaisua siihen, kuinka voidaan tehdä asukkaiden kannalta oikeat asiat käytettävissä olevin resurssein. Tämä näkökulma edellyttää muutosta asiantuntijan ja asukkaan välisessä yhteistyössä. Asiantuntijan tapa tarkastella ja arvottaa asioita poikkeaa asukkaan tavasta. Tästä johtuen asukkailta on kysyttävä, minkälainen heidän mielestään on hyvä arkiympäristö. Pelkkä kysely ei kuitenkaan riitä vaan asukkaiden on päästävä itse vaikuttamaan oman ympäristönsä suunnitteluun. Asukkaita osallistamalla saavutetaan proaktiivinen lähestyminen asukkaiden tarpeisiin. Asukkaiden osallistamiseen on olemassa tuore ajattelutapa, prosessi sekä keinovalikoima, jota kutsutaan palvelumuotoiluksi.

Palvelumuotoilun tavoitteena on tuottaa paras mahdollinen palvelukokemus käytettävissä olevin resurssein ja tämä saavutetaan suunnittelemalla tulevaisuutta ennakoiden yhdessä asukkaiden kanssa. Palvelumuotoilua ei ole tietojen mukaan sovellettu infra-alalla koskaan aikaisemmin, joten käytettävät menetelmät ja niiden sovittaminen kontekstiin piti suunnitella alusta alkaen opinnäytetyötä tehdessä.

Tämä opinnäytetyö on osa Hyvä Arkiympäristö -projektia ja opinnäytetyön tavoitteena on ollut tutkia palvelumuotoilun soveltuvuutta kaupunki-infran ylläpidossa kokeiluluonteisesti. Tutkimuksesta saatujen kokemusten sekä kirjallisuuden perusteella luotiin käsikirjan tyyppinen opas palvelumuotoiluprosessista infran ylläpidossa, kun kohderyhmänä ovat ikäihmiset. Tämä opinnäytetyö luo perustan Hyvä Arkiympäristö -projektissa lähitulevaisuudessa kehitettävälle palvelumuotoilun työkalupakille.

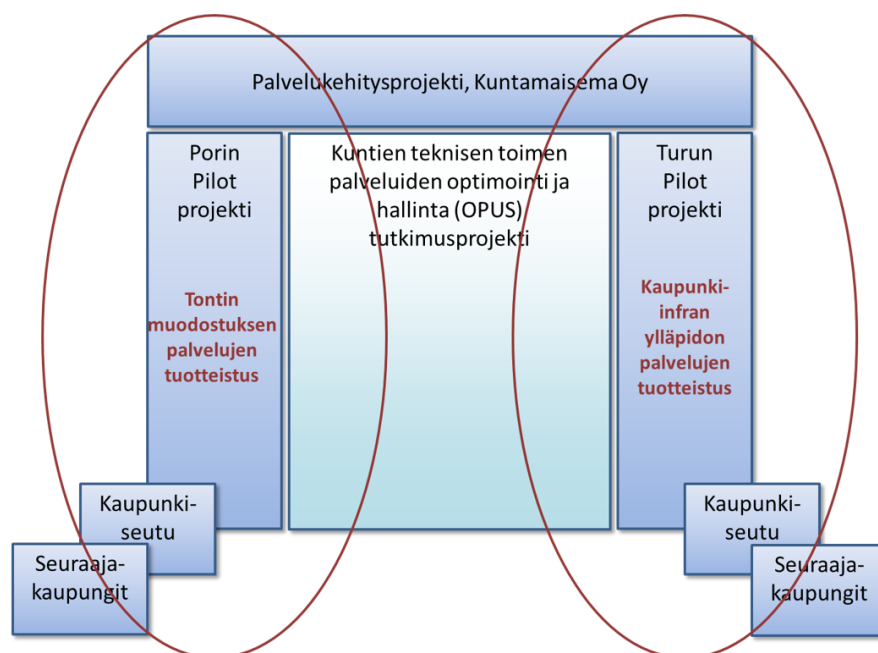
Opinnäytetyön johdannon jälkeisessä toisessa luvussa tarkastellaan Turun kaupungin Kiinteistöliikelaitoksen Infrapalveluiden nykyistä tapaa toimia sekä lähtökohtia asukaslähtöisyydelle. Kolmannessa luvussa tutkitaan kirjallisuuden perusteella palvelumuotoilua. Keskeisimmät palvelumuotoilun teokset ovat Satu Miettisen toimittama Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä

käyttäjätiedon hankintaa, Juha Tuulaniemen kirjoittaman Palvelumuotoilu sekä amerikkalaisen innovaatio- ja tuotekehitystoimiston IDEO:n tuottamat teokset Human Centered Design Toolkit ja The Field Guide to Human-Centered Design. Neljännessä luvussa kuvaillaan palvelumuotoiluprosessin rakentuminen infran ylläpidossa eri vaiheineen ja käytettyine menetelmineen. Viides luku on käsikirjan tyyppinen koemalli infran ylläpidon palvelumuotoiluprosessista, kun kohderyhmänä ovat ikäihmiset. Koemallin sisältö tulee kehittämään Hyvä Arkiympäristö -projektin edetessä. Viimeisessä luvussa esitellään keskeisimpiä tuloksia ja havaintoja.

1.1 OPUS-tutkimushanke

OPUS-tutkimushanke eli Kuntien teknisen toimen palveluiden optimointi ja hallinta -hanke käynnistettiin KEHTO-foorumin aloitteesta. Kyseessä on Tekesin rahoittama ja Aalto-yliopiston koordinoima hanke. Hanke vastaa haasteisiin, jotka koskettavat Suomen valtion kilpailukykyä vientimarkkinoilla. Tuottavuuden kasvattamisen haasteeseen on pyritty vastaamaan tämän hankkeen myötä optimoimalla ja tuotteistamalla palvelut sekä osallistamalla kuntalaiset kehitystyöhön. Palveluiden järjestäminen sekä kuntalaisten todellinen osallistuminen palveluiden kehittämiseen vaatii kustannustietoisuutta sekä palveluiden tuotteistamista.

Hankkeen keskeisimpänä tavoitteena oli kehittää taloudellinen ekosysteemimalli, joka mahdollistaisi kaiken kokoisten yritysten lisäksi kolmannen sektorin osallistumisen palveluiden tuottamiseen tulevaisuuden markkinoilla. Tämän lisäksi hankkeessa kehitettiin yhtenäinen kaupunki-infran hallinnan nimikkeistö. Nimikkeistö luotiin, jotta tilaajalla ja tuottajalla on tarkka käsitys siitä, mistä hankittavassa palvelussa on kyse.



Kuva 1. OPUS-hankekokonaisuus (Surakka & Malinen 2015, 9).

Kuvassa yksi on kuvattuna OPUS-hankekokonaisuuden rakenne. Hanke koostui kolmesta osahankkeesta sekä näitä tukevasta tutkimushankkeesta. Porin osahanke käsitteli palveluiden tuotteistamista tontin muodostuksessa ja Turun osahankkeessa tuotteistettiin kaupunki-infran ylläpidon palvelut. Molemmat pilottikohteet edustavat keskeisiä teknisen toimen palvelukokonaisuuksia. Pilottikaupunkien projekteihin kytkettiin seuraajakaupunkeja, jotta tuloksien soveltamista voitaisiin arvioida laajemmin ja projektin vaikuttavuus olisi kattavampi. Palvelukehitysprojektin, joka liittyi kustannuslaskentaan, toteutti Kuntamaisema Oy. Aalto-yliopiston tutkimushankkeessa oli kolme teemaa, joita tutkittiin muun muassa vertailemalla kansainvälisesti eri kaupunkien ja vastaavien hankkeiden tuloksia. Tutkimushankkeen tarkoitus oli taustoittaa kolmea konkreettista osahanketta ja tuoda uusia näkemyksiä tuotteistukseen. Tällä tutkimushankkeella oli kolme teemaa: teknisen toimen palvelurakenne, palvelumuotoilu teknisen toimen palveluissa sekä teknisen toimen palveluiden ekosysteemi. (Surakka & Malinen 2015, 9-10.)

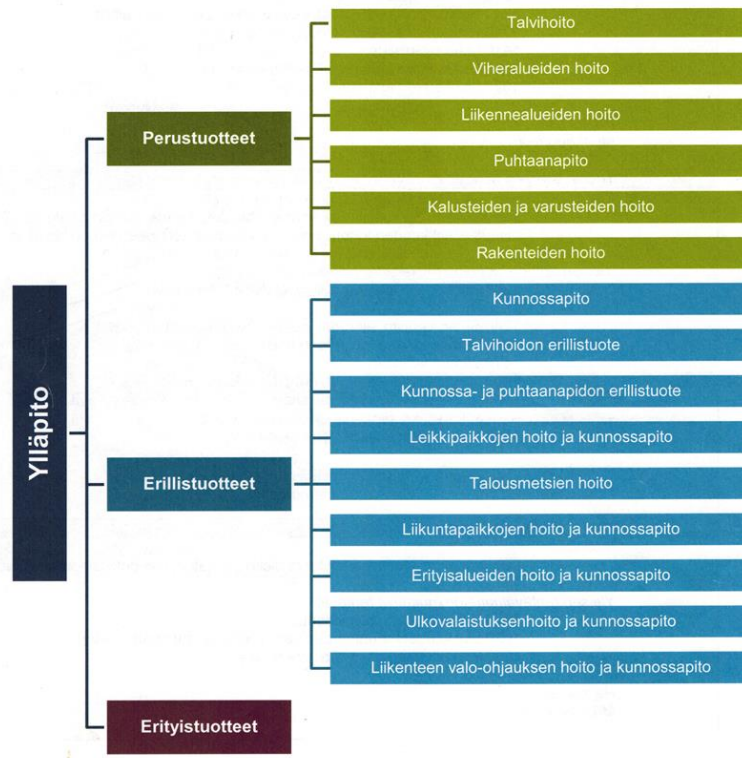
1.2 Kaupunki-infran ylläpidon palvelujen tuotteistus – Turun pilottihanke

Turun pilottihankkeen tavoitteena oli luoda kaupunki-infran ylläpidon tuotteistusmalli sekä kustannusten vertailuun soveltuva rakennemalli. Lisäksi tavoitteena oli infraomaisuuden ylläpidon yhtenäinen tuoterakenne, käsitteistö ja kustannusseuranta. Näiden avulla pyritään mahdollistamaan ylläpitotehtävien ja kustannusten vertailtavuutta.

Kustannusten vertailua ja seurantaan varten luotiin modulaarinen tuoterakenne. Tuoterakenteen tuli olla selkeä ja yksinkertainen sekä samalla palvelulla tilaajan tarpeita.

Alla olevassa kuvassa on kuvattu hankkeessa kehitetty modulaarinen tuoterakenne. Tuoterakenne muodostuu hierarkkisista tasoista niin, että tuoteryhmät muodostavat korkeimman tason. Tuoteryhmät ovat: perustuotteet, erillistuotteet ja erityistuotteet. Perustuotteet ovat lakisääteisiä ja näin niitä tehdään kaikissa kunnissa. Erillistuotteet ovat osin kaupunkikohtaisia ja erikseen tilattavissa. Lisäksi niiden kustannuksia on mahdollista seurata. Erityistuotteet ovat tarpeettomia tuotteistaa ja ovat luonteeltaan yksittäisiä erikoistehtäviä.

Tuoteryhmät koostuvat päätuotteista ja sisältävät vaihtelevan määrän yksittäisiä tuotteita. Esimerkiksi talvihoito on päätuote joka sisältää muun muassa seuraavia tuotteita: ajoratojen talvihoito, lumen lähisiirto ja liukkauden torjunta. Tuotteet pitävät sisällään yksittäiset ylläpidon tehtävät, jotka kuvataan tuotekorteissa. (Helin, Surakka, Niukko & Seppä 2015,3–23.)



Kuva 2. Kaupunki-infran ylläpidon palveluiden tuoterakenne (Helin ym. 2015, 23.)

Turun pilottihankkeessa pohdittiin myös mahdollisuuksia kaupungin asukkaiden osallistamisesta kaupunki-infran ylläpidon suunnitteluun. Tämän pohdinnan seurauksena syntyi Hyvä Arkiympäristö -projekti, missä jatketaan osallistavan suunnittelun kehittämistä palvelumuotoilun menetelmin muun muassa tämän opinnäytetyön parissa. (Helin 2016.)

1.3 Hyvä Arkiympäristö -projekti

OPUS-hankkeessa infran ylläpidon palvelut tuotteistettiin, mikä mahdollisti asukkaiden vahvemman osallistumisen palveluiden kehittämiseen. OPUS-hankkeessa oli kuitenkin haasteellista löytää osallisuuden edistämiseen keinoja. Turun kaupungin työntekijöiden Mari Helinin ja Anri Niskalan välisissä keskusteluissa syntyi ajatus, että jatketaan uuden projektin tiimoilta tämän osallisuuden kehittämistä, koska se nähtiin tulevaisuuden kannalta välttämättömäksi. Näin päädyttiin perustamaan OPUS-hankkeen jatkoksi Hyvä Arkiympäristö -projekti, jonka tavoitteena on asukkaan kannalta parhaan mahdollisen infran ylläpitotason toteutuminen käytössä olevin resurssein. (Helin, 2015.)

Tavoitteena toteutumiseksi ollaan infran ylläpitoon kehittämässä palvelumuotoilun työkalupakkia. Työkalupakki tulee koostumaan kolmen eri kohderyhmän palvelumuotoiluprosessin aikana kerättyjen kokemusten perusteella. Tässä opinnäytetyössä on kohderyhmänä ollut ikäihmiset. Muut kohderyhmät ovat nuoret sekä keski-ikäiset.

Hyvä Arkiympäristö -projektiryhmä on opinnäytetyön aikana ollut seuraava:

- Helin Mari, ylläpitopäällikkö. Turun kaupunki, Kiinteistöliikelaitos, Infrapalvelut
- Niskala Anri, osallisuuden erityisasiantuntija. Turun Kaupunki, Hallintoryhmä
- Anttonen Risto, teknisen alan harjoittelija. Turun kaupunki, Kiinteistöliikelaitos, Infrapalvelut.

1.4 Eviva!-hanke

Tavoitteena on lisätä turkulaisten hyvinvointia erityisesti passiivisia asukkaita aktivoimalla, sillä siirrettäessä painopiste harrastuneisuuden sekä muun aktiivisuuden lisäämiseen voidaan vähentää sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia. Tavoitteeseen on tarkoitus päästä kehittämällä uudenlaisia tapoja tehdä asukkaiden, hallintokuntien ja järjestöjen kanssa yhteistyötä. Hankkeessa on tarkoitus kehittää monipuolisempia vapaa-ajan palveluita, jotka kohdentuvat henkilöille, jotka ovat vapaa-aikanaan muuten passiivisia tai henkilön heikko sosio-ekonominen asema estää osallistumisen harrastuksiin. Hankkeen vaikutukset on tarkoitus jäädä pysyviksi rakenteellisiksi toimintamalleiksi. (Eviva! – Uusi ennaltaehkäisevä virikkeellinen vapaa-ajantoimintaohjelma 2011–2015.)

Pääkohderyhmä hankkeessa on lapset ja nuoret. Palveluita muokataan ja kohdennetaan kuitenkin Turun hyvinvointistrategian mukaisesti kolmelle eri ikäryhmälle eli lapsille ja nuorille, työikäisille sekä ikääntyneille. Jokaiselle suuralueelle valikoituvan erityisen kohderyhmän ikäjakauma nousee jokaisen suuralueen tarpeista. Eviva!-hanke on Turun kaupungin rahoittama. Lisäksi hankkeen sisäisiin osa-hankkeisiin on haettu ulkopuolista rahoitusta. (Arnivaara 2016.)

Eviva!-hanke kehittää myös hallintokuntien välistä yhteistyötä. Hankkeessa on muodostettu kullekin ikäkaarelle oma hyvinvointiryhmä, joiden kokoonpano on muodostettu poikkihallinnollisesti eri hallinnonalojen edustajista sekä kolmannen sektorin edustajista. Suuralueille on luotu myös alueellisen yhteistyön malli, johon osallistuvat alueiden keskeiset toimijat. (Eviva! – Uusi ennaltaehkäisevä virikkeellinen vapaa-ajantoimintaohjelma 2011–2015.)

1.5 Eviva! Runosmäessä

Runosmäen vanhuskeskuksen yhteiset tilat on avattu kaikille ihmisille Eviva!-hankkeen myötä ja samalla kehitetty vanhuskeskukseen lisää toimintaa ja näin lisätty ihmisten luonnollisia kohtaamisia. Hankkeen aikana järjestettiin muun muassa karaoke- ja tanssi-iltoja, jotka ovat alkuperäisen suunnitelman mukaisesti jatkuneet myös hankkeen päätyttyä Hyvinvointitoimialan fasilitoimina. (Arnivaara 2016.)

Hyvä Arkiympäristö -hanke edesauttaa Eviva!-ssa asetettuja tavoitteiden toteutumista. Hyvä Arkiympäristö -hankkeen yhteydessä kehitetyn toimintamallin avulla on mahdollista poistaa esimerkiksi kulkemiseen liittyvät ylläpidolliset esteet ja näin mahdollistaa palveluiden saavutettavuus. Näitä ylläpidollisia esteitä ovat esimerkiksi auraamattomat tai hiekoittamattomat kulkureitit tai päällysteen huono kunto. Ylläpidolliset esteet voivat pahimmillaan estää kokonaan henkilön liikkumisen kodin ulkopuolelle.

1.6 Asiantuntijaroolin muuttuminen

Perinteinen asiantuntijarooli on muuttumassa. Perinteisesti asiantuntija on kertonut, miten asiat ovat ja muut ovat lähinnä kuunnelleet. Tarkkaan rajatuista siiloista ollaan siirtymässä kohti avointa tiedon jakamista sekä yhteiskehittämistä. Yhteiskehittäminen on parhaimmillaan tiedon ja osaamisen rikastamista sekä avointa jakamista, mikä edellyttää ennen kaikkea herkkää kuuntelua. Tärkeämpää on se mitä sanotaan, kuin se kuka sanoo (Koskinen 2015). Pihlaja ja Sandberg (2012, 10) esittävät Kukoistava kansalaisyhteiskunta -mallissaan, että lisäämällä ja kehittämällä kaupungin sekä asukkaiden välisen yhteistyön lisäksi kaupunginosien ja kaupungin välistä yhteistyötä voidaan kansalaisten hyvinvointi taata myös tulevaisuudessa. Kyse on siis muustakin kuin pelkästään asiantuntijuuden muutoksesta. Mallin toteutuessa muutos koskettaisi mittavasti koko yhteiskuntaa.

2 INFRAN YLLÄPITO JA ASUKASLÄHTÖISYYS - LÄHTÖKOHDAT

Turun kaupungin omistamat kadut, kevyenliikenteenväylät, viheralueet sekä leikki- ja liikuntapaikkojen ylläpito ovat Kiinteistöliikelaitoksen Infra-palveluiden ylläpidon vastuulla. Ylläpitotyöt tilataan kokonaisalueurakkana avoimen tarjouskilpailun perusteella. Kaupungin kadut on luokiteltu kunnossapitoluokkiin muun muassa niiden kautta kulkevien liikennemäärien, sairaaloiden läheisyyden ja joukkoliikennereittien mukaan. Vastaavasti kaupungin viheralueet sekä muut alueet ovat luokiteltu kunnossapitoluokkiin. Nämä kunnossapitoluokat vaikuttavat ylläpidon laatutasoihin, jotka

ovat kirjattuina tehtäväkortteihin. Tarjouspyynnössä on tehtäväkorteilla määritelty vaadittu laatutaso jokaiselle kunnossapitoluokalle erikseen. Laatutasojen toteutumista valvotaan kaupungin toimesta. (Jokinen H, Lehtinen K, Lindén M. Haastattelu 11.11.2015.)

Infran ylläpidossa asukastyytyväisyys huomioidaan osana tilaamista. Asukastyytyväisyyttä mitataan asukaspaneelilta kerättäviltä asukastyytyväisyyskyselyillä sekä kaupungilla käytössä olevalla Paikalla-palautepalvelun avulla. Asukastyytyväisyyttä voidaan kuitenkin mitata vasta palvelutapahutuman jälkeen ja tästä johtuen resursseja ei tule käytetyksi optimaalisesti. Palautteisiin vastaaminen sekä ilmoitetun asian tarkastaminen ja mahdollinen korjaaminen ovat tärkeä osa infrapalveluiden ydintoimintaa. Palautepalvelun avulla infran ylläpidolla on käytettävissä valvovia silmiä huomattava määrä.

2.1 Turku 2029 -kaupunkistrategia

Tämän otsikon alle on koottu, vuonna 2014 Turun kaupunginvaltuuston hyväksymästä Turku 2029 -kaupunkistrategiasta (Turku 2029 -kaupunkistrategia, 2014.), keskeisimpiä linjauksia asukas- ja asiakaslähtöisyyden kannalta. Näihin päämääriin sekä periaatteisiin ovat kaupungin henkilöstö sekä luottamushenkilöt lupautuneet toiminnassaan sitoutua.

Strategian (Turku 2029) mukaan asukkaiden on tunnettava kaupunki omakseen ja tätä edesautetaan antamalla asukkaille mahdollisuus osallistua asuinympäristönsä sekä palveluidensa suunniteluun. Tämän takia kaupungin perustoimintaan tulee kuulumaan asukkaiden osallistaminen matalan kynnyksen periaatteella.

Asuin- ja elinympäristöistä todetaan, että siisteydestä ja turvallisuudesta tullaan pitämään erityistä huolta. Lisäksi liikkumisen helppouteen tullaan kiinnittämään huomioita. Liikkumismuodoista mainitaan erityisesti kehitettävän kävelyä, pyöräilyä sekä joukkoliikennettä. Tähän liittyy myös aktiivisen elämäntavan edellytysten parantaminen ennaltaehkäisevillä palveluilla.

Toimintakulttuuria kehitetään jatkossa suuntaan, jossa suositaan rohkeita ja uusia lähestymistapoja. Palvelut tullaan kaupungissa järjestämään monituottajamallin mukaisesti asiakaslähtöisesti, laadukkaasti sekä kustannustehokkaasti. Hankintaosaamista tullaan parantamaan, sillä palveluita ostetaan tulevaisuudessa enemmän ja suunnitelmallisemmin. Palveluiden suunnittelu ja hankinta toteutetaan yhteistyössä yritysten ja järjestöjen kanssa samalla kun palveluprosesseja uudistetaan yhdessä asiakkaiden kanssa.

Kuvassa 3 on esitetty Turun kaupungin kolme toimintalupausta. Nämä toimintalupaukset kuvaavat arvoja, joita pidetään kaupungissa tärkeimpinä.



Kuva 3. Turun kaupungin toimintalupaukset (Turku 2029 -kaupunkistrategia.2014.)

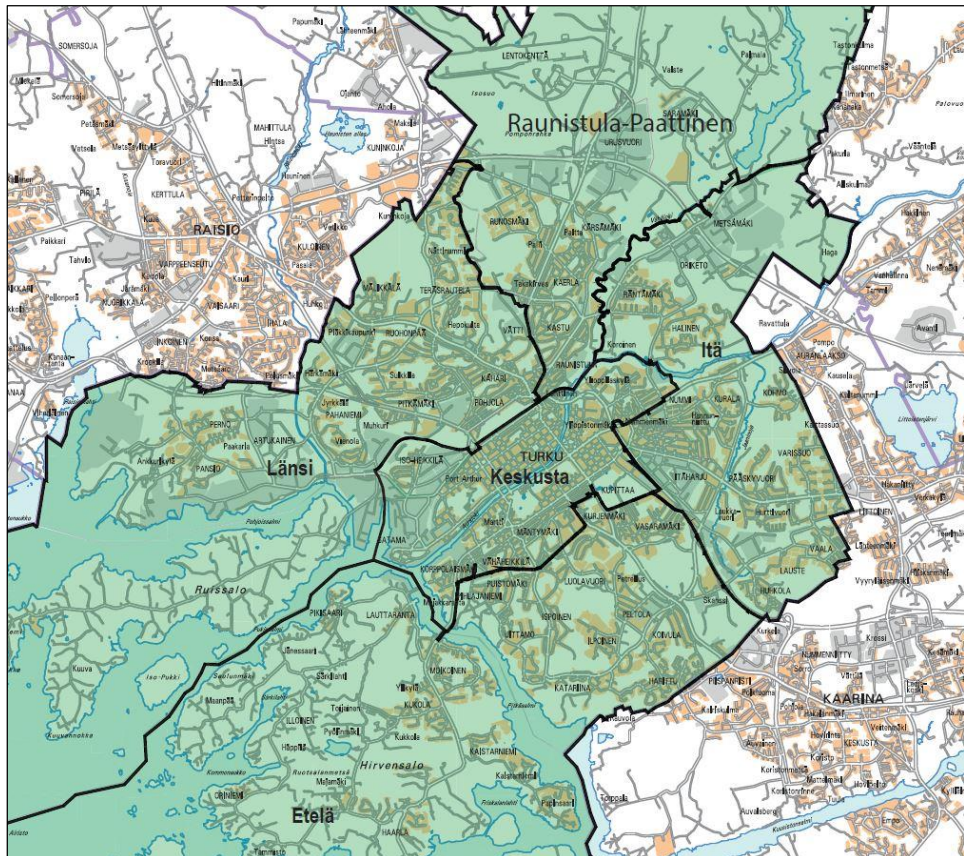
2.2 Infran ylläpidon tilaaminen Turussa

Palvelun tilaajaorganisaationa on Turun kaupungin Kiinteistöliikelaitoksen Infrapalveluiden Ylläpito. Tilaaja määrittelee urakkasopimusten avulla tilattavan palvelun.

Turun kaupungissa on meneillään siirtyminen puitesopimusten kautta avoimeen alueurakoinnin kilpailutukseen. Puitesopimukset tulivat tarpeelliseksi, kun entiset kaupungin organisaatioon kuuluvat Turun kaupungin Viherliikelaitos ja Kunnallistekniikkaliikelaitos fuusioituivat 1.1.2012 Turun kaupungin omistamaksi Turun Seudun Kuntatekniikka Oy:ksi. Puitesopimuksilla on tarkoitus helpottaa Turun Seudun Kuntatekniikka Oy:n organisaation muutosprosessia. (Jokinen H, Lehtinen K, Lindén M. Haastattelu 11.11.2015.)

2.2.1 Urakka-alueet

Turun kaupunki on jaettu viiteen urakka-alueeseen ja puitesopimukset on porrastettu päättymään vuoden välein niin, että ensimmäiseksi kilpailutettu Raunistula-Paattisten alueen sopimus tuli voimaan vuonna 2015 ja viimeiseksi kilpailutettavan Keskustan alueen sopimus tulee voimaan vuonna 2019. Muut kaupungin kilpailutettavat alueet sekä sopimusten voimaantulo vuodet ovat: Itä 2016, Länsi 2017 ja Etelä 2018. (Jokinen H, Lehtinen K, Lindén M. Haastattelu 11.11.2015.)



Kuva 4. Turun kaupungin ylläpidon aluejako

2.2.2 Urakkasopimukset

Infran ylläpitoa toteuttavat pääurakoitsijat sekä heidän aliurakoitsijansa tilaajaorganisaation määrittelemien urakkasopimusten mukaisesti. Ylläpidon alueurakka on kokonaishintainen palveluhankinta, joka sisältää sidotuilla määrillä yksikköhinnoilla tehtäviä töitä.

Sopimukset ovat määräaikaisina voimassa ensin kolme vuotta, jonka jälkeen ne jatkuvat kaksi vuotta määräaikaisena. Yhden sopimuksen kokonaiskesto on korkeintaan viisi vuotta. Sopimukset noudattavat yhdeksän kuukauden irtisanomisaikaa.

Turun kaupungissa on päädytty toteuttamaan alueurakat kokonaisurakoina. Kokonaisurakkaan sisältyvät päättehtävät liikenne- ja viheralueilla ovat

- Talvikunnossapito
- Ajoratojen ja kevyenliikenteenväylien ylläpito
- Viheralueiden ylläpito
- Leikkipaikkojen ylläpito
- Liikuntapaikkojen ylläpito.

Urakkasopimuksessa on määritetty tehtäväkorttien avulla jokaisen tehtävän tarkka sisältö, työn suoritustapa sekä laatuvaatimukset. (Tarjouspyyntö. Ylläpidon alueurakka, alue Raunistula – Paattinen 2014.)

1610 Talviaikainen pölynsidonta

Työhön kuuluu talviaikainen pölynsidonta kaupungin vastuulla olevilta päälystetyiltä ajoradoilta ja muilta väyiltä, linja-autopysäkeiltä, pysäköintialueilta sekä muilta yleisillä alueilla. Työhön kuuluu myös siirtoajo kohteisiin.

Työn suoritus

Hiekoitushiekan pölynsidontaan tulee ryhtyä keväällä ennen hiekanpoistoa, ennen kuin talvella levitetty hiekka-aines on kuivunut ja pölyhaitta ilmenee.

Pölynsidontaa suoritetaan kunnossapitoluokittain alla olevan taulukon 1 mukaisessa järjestyksessä.

Taulukko 1. Pölynsidontan suorittaminen kunnossapitoluokittain

Kunnossapitoluokka	Pölynsidontan ajankohta
I, II	Hiekoitushiekka kostutetaan CaCl ₂ -liuoksella mahdollisimman pian sääolosuhteiden salliessa
III	Sovitaan tilaajan kanssa erikseen


Laatuvaatimukset

Pölynsidontan tarve todetaan silmämääräisesti. Pöly sidotaan kastelemalla talvinen hiekoitushiekka 5 – 10 % kalsiumkloridiliuoksella (CaCl₂). Katualue kastellaan niiltä osin, missä talvista hiekkaa ja hienoaainesta esiintyy. Pölynsidonta on ajoitettava vilkkaasti liikennöidyillä I - kunnossapitoluokkaan kuuluvilla kaduilla hiljaisen liikenteen aikaan.

Tarvittaessa pölynsidonta tulee toistaa.

Toimenpide ja työn suoritusaika kirjataan työmaapäiväkirjaan.

Laatu todetaan silmämääräisesti.


31.1.2013

Kuva 5. Tehtäväkortti

2.3 Asukasyhteistyön nykyiset käytännöt

Urakka-asiakirjoihin on kirjoitettuna yhtenä keskeisenä vaatimuksena hyvä ja toimiva asukasyhteistyö sekä ystävällinen ja huomaavainen asennoitu-

mine asukkaita kohtaa. Asukastyytyväisyyttä mitataan muun muassa asukaspaaneelikyselyn avulla. Urakoitsijalla on mahdollisuus saada 5 % kannustetta tai vastaavasti sanktioita toteutuneen palvelun laadun mukaan. (Tarjouspyyntö. Ylläpidon alueurakka, alue Raunistula – Paattinen 2014.)

2.3.1 Palautepalvelu

Hyvään ja toimivaan asukasyhteistyöhön kuuluu keskeisesti asukaspalautteiden käsittely. Asukaspalautteen välittämiseksi asukkaiden, tilaajan sekä urakoitsijan välillä on Turussa käytössä Palautepalvelu.

Marjo Marjamäen (haastattelu 15.7.2015) mukaan aloite Turun Palautepalvelun perustamisesta sai alkunsa Kiinteistöliikelaitoksen tarpeesta. Kiinteistöliikelaitoksella ymmärrettiin, että kuntalaiset huomaavat parhaiten oman arkiympäristönsä kehittämiskohteet. Kiinteistöliikelaitoksen näkökulmasta näitä kehittämiskohteita ovat erityisesti ylläpidon tehtäviin liittyvät työt. Näitä töitä ovat esimerkiksi irronneet katukiveykset, kaatuneet puut sekä talvikunnossapito.

Näistä lähtökohdista lähdettiin vuonna 2010 kehittämään, yhdessä viiden muun kaupungin sekä Tekla Oyj:n kanssa, erityisesti teknisen sektorin palveluihin soveltuvaa ohjelmistoa. Kehitystyö johti Turun Palautepalvelun käyttöönottoon vuonna 2012. Painopiste on vahvasti kaduissa, liikenteessä sekä viheralueissa. Vuoden 2015 aikana on Turun palautepalvelu saatu kattamaan kaikki toimialat ja henkilöstö sisäistämään palautteen vastaamisen tärkeyden. Ainoastaan kaupungin taloudesta tai johtamisesta ei voida antaa palautetta.

Huhtikuussa 2015 kaupungin johtoryhmässä päätettiin aloittaa raportointi palautepalveluun tulleista palautteista kaupungin hallitukselle kahdesti vuodessa. Ensimmäinen koottu raportti tullaan esittämään vuoden 2015 tilinpäätöksen yhteydessä vuonna 2016. Kiinteistöliikelaitoksella palautepalvelun kautta tulleita palautteita käytetään muun muassa investointiohjelman suunnittelun apuna.

Asiakkaille palautteenantoprosessi näyttäytyy samanlaisena riippumatta mitä aihetta palaute koskee. Palaute annetaan valitsemalla ensin aihe, jonka jälkeen palaute kirjoitetaan tyhjään kenttään. Palautetta on mahdollista antaa myös puhelimen välityksellä, jolloin palautteen vastaanottaja kirjaa palautteen järjestelmään. Kun palaute on annettu ja pyydetty tiedot syötetty, niin ohjelmisto ohjaa palautteen käsittelyyn oikealle henkilölle. Palautteen antaja ei näe missä ja kenellä henkilöillä palaute kulkee, vaan saa sähköpostiinsa tiedon, kun palaute on otettu käsittelyyn. Palautteen tultua käsiteltyksi, saa palautteen antaja vastauksen sähköpostiinsa tai vastaavasti puhelun käsittelijältä.

Tällä hetkellä ei ole koettu tarpeelliseksi avata jokaisen palauteprosessin vaihetta näkyväksi palautteen antajalle, vaikka avoimuus on selkeästi määritelty suunta, minne ollaan kulkemassa. Esimerkiksi Helsingissä on avattu kaikki tieto käytettäväksi kaikille sitä tarvitseville.

Palautepalvelussa on myös erillinen raportointijärjestelmä sekä analysointityökalu, jotka toimivat palautteen saajan tukena. Näitä tulkintatyökaluja käyttämällä voidaan esimerkiksi tarkastaa, onko samasta kohteesta tullut aikaisemmin vastaavia palautteita.

Palautepalvelun välityksellä tulleet puistonpenkkejä ja roskiksia koskevat investoinnit on toteutunut 80-prosenttisesti palautteiden pohjalta ja leikki- paikkojen leikkivälinehankinnat 60-prosenttisesti. Puistojen peruskorjaukset, puistometsien hoito ja katuviheralueiden peruskorjaukset toteutuvat 50-prosenttisesti palautteiden pohjalta. (Turun kaupungin palautepalvelun suosio kasvussa. Aamuset-kaupunkimedia 2.2.2016.)

2.3.2 Talkootoiminta

Urakkasopimusten liitteenä olevan Talkootyöt-tehtäväkortin (2013) mukaan Turun Seudun Kuntatekniikka Oy hoitaa koko kaupungin alueella asukastalkoihin liittyvän asukasyhteistyön, mukaan luettuna myös muiden urakoitsijoiden alueella järjestettävät asukastalkoot. Asukasyhteistyöhön kuuluu: mainonta, valmistelevat työt sekä käytännön järjestelyt kohteessa.

Talkoilla voi hoitaa vaikka lähimetsän risusavotan, maalata puistokalusteita tai mitä tahansa muuta talkootyönä toteutettaviksi sopivaa. Turun kaupungissa on erityinen talkootyönohjaaja, joka suunnittelee asukkaiden kanssa talkoot ja hoitaa tarvittavat lupa-asiat.

Talkoita voi järjestää kaikki haluavat seuraavilla alueilla:

- Kaupungin omistamat maa-alueet, joilla on paljon käyttäjiä
- Puistot
- Liikennealueet
- Kaupungin metsät.

Talkooidat jätetään Paikalla-palautepalveluun. (Asukastalkoot n.d.)

2.3.3 Kaupunginosayhdistykset

Asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa oman asuinalueiden viihtyvyyteen ja turvallisuuteen myös kaupunginosayhdistysten välityksellä. Kaupunginosayhdistykset voivat tehdä aloitteita liittyen omaan asuinalueensa ja näin

pyrkii vaikuttamaan kunnalliseen päätöksentekoon. Harrastusmahdollisuuksien parantaminen, kanssakäymisen lisääntyminen sekä asukkaiden yleinen edunvalvonta kuuluvat asukasyhdistysten ydintoimintaan.

3 PALVELUMUOTOILUSTA

Palvelumuotoilu on luonteeltaan tulevaisuuteen ennakoivasti suhtautuvaa suunnittelua ja se soveltuu olemassa olevan palvelun kehittämiseen tai uuden palvelun suunnitteluun. Palvelumuotoilu yhdistää sekä käyttäjien tarpeet ja odotukset että palveluntuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet toimiviksi palveluiksi (Koskinen 2015). Palvelumuotoilijalla täydennetään tyyppillistä insinöörin ja muotoilijan muodostamaa tiimiä, kun suunnitellaan järjestelmiä, palveluita tai toimintaa (Miettinen, Kalliomäki & Ruuska 2011, 108). Palvelumuotoilu on nähtävissä ajattelutapana, työkaluvalikoimana sekä prosessina (Tuulaniemi 2013, 58). Palvelumuotoilun yleisenä tavoitteena on tuottaa paras mahdollinen palvelukokemus käytettävissä olevin resurssein (Koskinen 2015).

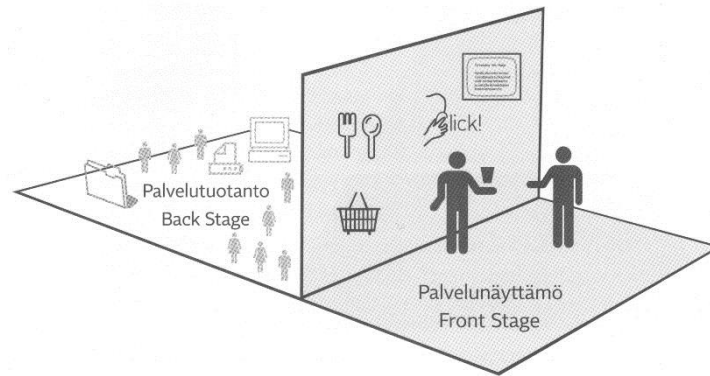
Perinteisesti palveluita on kehitetty markkinatutkimusten sekä asiakastyytyväisyyskyselyjen pohjalta. Tämän kaltainen palaute ei kuitenkaan anna varsinaisesta käyttäjäkokemuksesta tietoa, vaan soveltuu enemmänkin vaiheittaiseen kehittämiseen. Asiakkaat sekä asukkaat tuottavat kuitenkin tietoa, jota voidaan tulkinnan avulla käyttää palvelujen suunnitteluun. Puhutaan syvemmästä asiakassymmärryksestä, johon kuuluvat muun muassa ihmisten käyttäytymisen taustalla olevat tiedostetut ja tiedostamattomat tarpeet, haaveet ja pelot. Paras vaikuttavuus saavutetaan kun asiakkaat otetaan kehittämis- ja suunnitteluprosessiin mukaan. Näin toimimalla voidaan kehittää kokonaan uusia asiakastarpeista lähteviä palvelukonsepteja tai suunnata käytössä olevat resurssit esimerkiksi kaupungin asukkaiden kannalta tärkeimpiin kohteisiin. (Tuulaniemi 2013, 58–73.)

Asukkaiden sekä asiakkaiden mukaan ottaminen palvelumuotoiluun edellyttää hyvää fasilitointia. Fasilitointi tarkoittaa tässä yhteydessä ihmisten haastamista kehittämään käyttämiään palveluita itse sekä tämän mahdollistamista sekä helpoksi tekemistä. (Koskinen 2015.) Palvelumuotoilua toteutetaan konkreettisesti käyttämällä palvelumuotoiluun soveltuvia menetelmiä. Palvelumuotoilua käsittelevässä kirjallisuudessa kuvatut menetelmät ovat esimerkin kaltaisia ja niitä voidaan tilanteen mukaan muokata vastamaan sen hetkistä tarvetta.

Palvelumuotoilua voidaan käyttää myös järjestelmien, organisaation työtapojen tai prosessien uudelleen suunnittelussa. Tällöin voidaan käyttää prosessia paremmin kuvaavia termejä, kuten: ”uudistava muotoilu”, ”järjestelmien muotoilu” tai ”muutoksen fasilitointi”. Tämän tyyppisten muotoiluprosessien lähtökohtana on usein monimutkainen sosiaalinen tai yhteiskunnallinen haaste. Järjestelmätason muutoksia lähdetään toteuttamaan samalla

periaatteella kuin yksittäisen palvelun muotoilua, eli tunnistetaan kokonaisuudesta osa-alueet ja niiden väliset yhteydet. Näitä osa-alueita muotoilemalla voidaan uudistaa koko järjestelmä. (Muova.fi 2016.)

Suosituksen metaforan mukaan palvelu on teatteria. Teatterin näyttämöllä eli palvelunäyttämöllä tapahtuu asiakkaalle näyttäytyvä palvelutapahtuma lukemattomine kontaktipisteineen. Varsinainen palvelutuotanto tapahtuu kulisissa, jota osaa ei asiakas havaitse.



Kuva 6. Palvelu on teatteria (Tuulaniemi 2013, 76.)

Palvelupolku kuvaa palvelukokonaisuuden kuluttamiseen liittyvät palvelutuokiot aika-akselilla. Palvelupolku jakaantuu palvelutuokioiksi ja palvelutuokiot edelleen lukemattomiksi kontaktipisteiksi. Kontaktipisteiksi voidaan ajatella kaikki aistittavissa olevat asiat palvelutuokiassa. Kontaktipisteistä ja palvelutuokiosta toimii esimerkkinä konserttilipun ostaminen lipputuokiosilta. Tuoksut, äänet ja palvelueleet ovat kontaktipisteitä ja varsinainen asiointi on yksittäinen palvelutuokio. Palvelupolku kuvaustapana on hyödyllinen, sillä kuvaamalla palvelu vaiheittain paljastetaan palvelukokemukseen vaikuttavat asiat ja samalla tulee mahdolliseksi tarkempi analysoiminen. Tarkka analysointi mahdollistaa suunnittelun. Suunnitella voidaan yksittäisistä kontaktipisteistä, palvelutuokioista tai kokonaisista palvelupolkuja. (Tuulaniemi 2013, 76–80.)



Kuva 7. Palvelutuokiot palvelupolulla (Tuulaniemi 2013, 79.)

Karkeasti ottaen palvelumuotoiluprossin voi jakaa kahteen vaiheeseen. Ensimmäisessä vaiheessa osaamista ja tietoa rikastetaan ja toisessa vaiheessa kasvanut ymmärrys kiteytetään. Tämä karkea malli ei kuitenkaan ole riittävän tarkka kuvaamaan kaikkia tarvittavia vaiheita palvelumuotoiluprosessissa. Palvelumuotoiluprosessia onkin tarkasteltava yksityiskohtaisemmin.

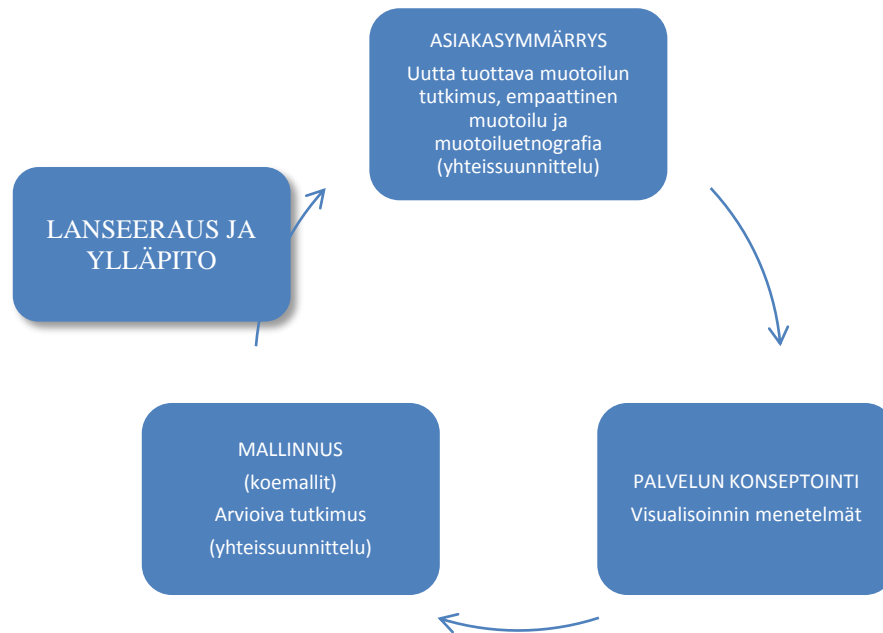
Moritz (2005, 122.) esittää kuusivaiheisen palvelumuotoiluprosessin. Nämä vaiheet ovat:

- 1) Etsiminen ja oppiminen
- 2) Strategisen suunnan antaminen
- 3) Konseptien kehittäminen
- 4) Parhaiden ideoiden valinta
- 5) Hahmon luominen ideoille
- 6) Toteutus.

Tuulaniemen (2013, 130.) prosessissa on viisi osaa ja yhdeksän vaihetta:

- 1) Määrittely
 1. Aloittaminen
 2. Esitutkimus
- 2) Tutkimus
 3. Asiakasymmärrys
 4. Strateginen suunnittelu
- 3) Suunnittelu
 5. Ideointi ja konseptointi
 6. Prototypointi
- 4) Palvelutuotanto
 7. Pilotointi
 8. Lanseeraus
- 5) Arviointi
 9. Jatkuva kehittäminen.

Miettinen (2011, 37.) korostaa palvelumuotoiluprosessissa iteratiivista, toistuvan suunnittelun periaatetta ja esittää mallissaan kolme toistuvaa osaa sekä lanseeraus ja ylläpito-osan.



Kuva 8. Palvelumuotoiluprosessi Miettisen (2011) mukaan.

Prosessia määrittävät sekä prosessin ominaispiirteet että eri vaiheissa käytettävät palvelumuotoilun menetelmät. Toistuva suunnittelu, konseptointi ja testaaminen eli iteraatio kuuluu palvelumuotoilun perusluonteeseen (Miettinen 2011). Luomalla uusia versioita, arvioimalla ja kokeilemalla niitä käytännössä huomataan puutteet, joiden pohjalta suunnitellaan paranneltu versio. Tämä sykli toistuu kunnes koetaan palvelumallin tai tuotteen olevan valmis lanseerattavaksi ja edelleen ylläpidettäväksi.

Palvelumuotoiluprosessit poikkeavat aina toisistaan eivätkä ole toistettavissa samanlaisina. Jokainen prosessi onkin suunniteltava erikseen ja valittava käytettävät vaiheet ja menetelmät (Miettinen 2011). Tässä opinnäytetyössä kuvailtua palvelumuotoiluprosessia varten kehitettiin sopiva prosessikaavio yhdessä Hyvä Arkiympäristö -projektiryhmän sekä Nea Kososen (haastattelu 19.10.2015) avustuksella. Prosessiin valittiin kahdeksan vaihetta. Nämä vaiheet ovat:

- 1) Aloittaminen
- 2) Esitutkimus
- 3) Ymmärrä
- 4) Määritä
- 5) Ideoi
- 6) Prototypoi
- 7) Testaa
- 8) Arvioi.

Prosessiin valittuja kahdeksaa vaihetta sekä niissä käytettyjä menetelmiä kuvataan seuraavaksi kirjallisuuden pohjalta.

3.1 Aloittaminen

Aloitettaessa on projektista olemassa vasta jonkinlainen käsitys. Tästä käsityksestä aloitetaan tarkentamaan kuvaa yhteisestä päämäärästä ja siihen liittyvistä yksityiskohdista.

Tässä vaiheessa muodostetaan projektiryhmä. Prosessin onnistumisen kannalta on vastuukysymysten oltava selvillä. Prosessilla on oltava vastuullinen omistaja, joka vastaa prosessin etenemisestä. Prosessilla on myös hyvä olla organisaatiossa johdon vahva tuki. Johdon tuen lisäksi prosessissa on hyvä olla mukana henkilö, joka on yhteydessä hallintoon ja voi vaikuttaa päätöksentekoon. (Kurronen 2013.)

Aloitettaessa palvelumuotoiluprosessia kuvataan lähtökohdat sekä tavoitteet palvelumuotoiluprosessille. Lähtökohtia ovat perustiedot kuten: Aikataulu, budjetti, kohderyhmät, sidosryhmät ja resurssit. (Tuulaniemi 2011.)

3.2 Esitutkimus

Projektin esitutkimusvaiheessa on oleellista tunnistaa olemassa oleva tieto ja tuoda se projektiryhmän tietoon. Tämän jälkeen voidaan vapaammin keskittyä siihen mitä ei vielä tiedetä. Projektin kannalta tärkeiden verkostoiden tunnistaminen ja niiden tavoittaminen sekä tiedottaminen ovat avainasemassa.

Esitutkimusvaiheessa ymmärrys toimintaympäristöstä tarkentuu kerätyn tiedon pohjalta. On otettava selvää sekä luotava ymmärrystä tutkittavasta kohderyhmästä, toimintaympäristöstä sekä organisaatiosta (Tuulaniemi 2011. 136). Organisaatiosta tavoitteista ja arvoista saa tietoa tutustumalla mahdollisesti olemassa olevaan strategiaan. Strategian peilaaminen käynnistettävään projektiin on hyödyllistä ja antaa hyvät lähtökohdat projektin olemassaolon perusteluille. Tietoa tulee kerätä lisäksi muista lähteistä, kuten kirjoista, lehdistä, internetistä ja asiantuntijoilta.

3.2.1 ”Mitä tiedetään?” -työpaja

Työpajan tarkoituksena on kerätä yhteen olemassa oleva tieto ja selvittää mistä osa-alueista tarvitaan lisää tutkimustietoa. Aluksi on hyödyllistä selvittää oma tietämys aiheesta käyttämällä alla kuvattua menetelmää.

- 1) Kirjoita liimalapuille tietämäsi asiat suunniteluhaasteeseen liittyen seuraavien kysymysten avulla:
 - Mitä ihmiset tarvitsevat ja haluavat?

- Mitkä tekniset ratkaisut voisivat auttaa tässä haasteessa?
 - Mitä ratkaisuja on aikaisemmin kokeiltu?
 - Kuinka tässä vaiheessa ratkaisisit suunnitteluhaasteen?
 - Onko tunnistettavissa ristiriitoja tai jännitteitä?
 - Missä projektiryhmän tietämys on vahvinta ja kuinka tietämystä tulisi kehittää?
- 2) Kirjoita liimalapuille asiat joita et vielä tiedä, mutta tarvitsee tietää liittyen suunnitteluhaasteeseen. Apuna voi käyttää seuraavia kysymyksiä:
- Mitä asiakkaat tekevät, ajattelevat tai tuntevat?
 - Mitkä ovat asiakkaiden tarpeet saattavat olla tulevaisuudessa?
 - Mitä haasteita ideoiden jalkauttamisessa saattaa esiintyä?
 - Mistä aiheesta tarvitaan eniten tutkimustietoa?

Seuraavaksi on aika järjestää varsinainen työpaja. Työpaja voidaan johtaa seuraavan ohjeistuksen mukaan:

- 1) Kirjoita suunnitteluhaaste näkyvästi taululle
- 2) Jaa ryhmälle liimalappuja ja pyydä heitä kirjoittamaan niille aiheesta tietämänsä asiat. Neuvo ryhmää kirjoittamaan yhdelle liimalapulle vain yksi aihe
- 3) Pyydä jokaista vuorollaan lukemaan ääneen omat lapuilla olevat tiedot ja kiinnittämään lapun tämän jälkeen taululle kirjoitetun suunnitteluhaasteen alle. Ohjeista muuta ryhmää arvioimaan kriittisesti saatua tietoa ja tarvittaessa kommentoimaan.
- 4) Seuraavaksi pyydetään jokaista kirjoittamaan liimalapuille asiat joita ei vielä tiedetä aiheesta. Tämän jälkeen laput luetaan ääneen ja kiinnitetään ne toiselle seinälle, kuin missä aikaisemmin kiinnitetyt laput sijaitsevat.
- 5) Ryhmittele liimalaput seinälle teemoittain. Teemojen avulla voidaan suunnitella käytettävät tutkimusmenetelmät. (Human-Centered Design – Toolkit. n.d. s.39.)

3.2.2 Kyselytutkimukset

Kyselytutkimukset kuuluvat perinteisiin menetelmiin ja edustavat kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Tämän tyyppiset tutkimukset antavat tehokkaasti tietoa muun muassa mielipiteistä sekä asenteista ja ovat tämän vuoksi käyttökelpoisia menetelmiä palvelumuotoiluprosessin esitutkimusvaiheessa.

Olosuhteet saattavat kuitenkin vaikuttaa vastaajien antamiin vastauksiin. Näitä tekijöitä ovat muun muassa

- Sponsori - ennakkokäsitykset kyselytutkimuksen rahoittavasta organisaatiosta
- Vetoisuus tai saatekirje

- Virike - mahdollinen palkkio vastaajille
- Kyselyformaatti - tyyllilliset ja sisällölliset asiat
- Seuranta - kiitoskirje ja saadut tulokset.

Kyselytutkimuksia suunniteltaessa tärkeintä on tietää se, mitä informaatioita halutaan saada. Muita suunnitteluvaiheessa päätettäviä asioita ovat: toteutustapa, kysymysten yksilöllisyyden aste, vastaamismallit eli onko avoin vai suljettu kysymys, vastausasteikon määrittely, kysymysten määrä ja varmistaa ettei kysymykset ole johdattelevia. Lisäksi on huomioitava: käytetty kieli on yksinkertaista ja selkeää, kysymykset ovat ymmärrettävissä vain yhdellä tavalla, kysymysten tulee käsitellä vain yhtä ulottuvuutta, vastauksiin ei saisi jäädä mahdollisuutta vastata ”en tiedä”. Kyselytutkimuksen kriittinen arviointi on tehtävä esimerkiksi kollegoiden toimesta ennen kyselytutkimuksien lähettämistä asiakkaille. (Räsänen n.d. 21–42.)

3.3 Ymmärrä

Asiakasymmärryksellä tarkoitetaan kohderyhmään kuuluvien henkilöiden syvempää ymmärtämistä. Asiakasymmärrykseen voidaan ajatella kuuluvan ihmisten käyttäytymisen taustalla olevat tiedostetut ja tiedostamattomat tarpeet, haaveet, pelot sekä mahdolliset muut vaikuttimet. Tämä vaihe on yksi keskeisimmistä vaiheista palvelumuotoiluprosessissa.

Tarpeita vastaavia palveluita kehitettäessä ei riitä ainoastaan se, että kysytään jälkikäteen mielipidettä toteutuneesta palvelusta, sillä tämän kaltaisissa kyselyissä arvioidaan jo olemassa olevaa palvelua eikä kehitetä kokonaisvaltaisesti uutta.

Asiakasymmärryksen hankkimisessa hyödynnetään etnografista lähestymistapaa. Etnografisessa lähestymistavassa korostuu tutkijan vuorovaikutuksellinen oppiminen kuuntelemalla, katselemalla ja kokeilemalla. Tutkija pyrkii omaksumaasi asiakkaan näkökulman ja selvittämään mitä mahdollisuuksia yrityksellä on tuottaa heille jotain uutta tai paranneltua palvelua kannattavalla tavalla. Tämän kaltaiset vuorovaikutukselliset tutkimustavat voivat antaa syvällistä ymmärrystä esimerkiksi kaupungin tuottaman palvelun merkityksestä tutkittavassa kohderyhmässä. (Hämäläinen, Vilka & Miettinen 2011, 61–63.)

Asiakasymmärryksen hankkimisessa palvelumuotoilun menetelmät ovat suuresti hyödyksi. Myös palvelua tuottavien henkilöiden tarpeet ja odotukset kuuluvat tässä yhteydessä selvitettäviin asioihin. Menetelmät valitaan jokaisen palvelumuotoiluprosessin mukaan erikseen ottaen huomioon prosessin erityispiirteet. Menetelmät käyttäjätiedon hankkimiseksi ovat luokiteltavissa kolmeen ryhmään Haningtonin (2003) mukaan (Hämäläinen ym. 2011, 63–65).

Perinteiset menetelmät, joihin kuuluvat muun muassa kyselytutkimukset, kuten markkinatutkimukset ja asiakastytyväisyyskyselyt. Aineisto on

määrällistä ja siitä voidaan taulukkolaskentaohjelmilla helposti tehdä visualisointeja ja analyysejä.

Mukaillut menetelmät ovat peräisin humanistisesta tutkimuksesta. Tähän etnografiseen tutkimustapaan kuuluvat esimerkiksi videoetnografia ja videotaltiointi. Myös tuotekehitysryhmässä tapahtuva yhteistyö, jossa tietoa jaetaan avoimesti, kuuluu tähän ryhmään. Etnografisten menetelmien tutkimustyyliin kuuluu kuvaileva, selostava, käyttäjälähtöinen ja tulkitseva ote. Tämän kaltaiset menetelmät ovat hyvin yleisiä palvelumuotoilussa. Näitä menetelmiä voidaan käyttää erityisesti siinä ympäristössä, jossa palvelu tai esine on asiakkaalla käytössä.

Innovatiiviset menetelmät ovat tapoja kerryttää käyttäjäymmärrystä luovien menetelmien avulla perustellusti. Nämä menetelmät ovat luonteeltaan osallistavia sekä visualisoivia, kuten suunnittelutyöpajat ja muotoiluluotaimet. Tavoitteena on käyttäjien oma tulkinta palvelusta, joka laajentaa sitä käsitystä miksi palvelun käyttäjät toimivat tietyllä tavalla.

3.3.1 Haastattelut

Haastatteluita voidaan suorittaa asiakkaille sekä asiantuntijoille – ryhmässä tai yksilöllisesti. Haastattelututkimukset ovat kriittisen tärkeitä suurimassa osassa palvelumuotoiluprosesseja, koska niiden avulla on mahdollista saada syvälinen kuva haastateltavan elämästä, arkirutiineista, käyttäytymistavoista ja elämän arvoista

Yksilöllisesti suoritettavat haastattelut on hyvä järjestää siinä ympäristössä, missä haastateltava käyttää tutkittavaa palvelua. Tämä tyyli tuo rentoutta haastattelutilanteeseen ja mahdollistaa haastattelijan samalla havainnoida kohteet, joista haastateltava kertoo.

Haastateltavia saa olla korkeintaan kolme ja heillä jokaisella tulee olla tarkkaan mietityt roolit, kuten: Kuvaaja, haastattelija ja muistiinpanojen kirjoittaja. Haastateltavalta kysyttävät kysymykset on oltava mietittyinä etukäteen. Keskustelu kannattaa aloittaa laajoista aiheista, jotka koskettavat haastateltavan elämää, arvoja tai tapoja ja sitten vähitellen tarkentaa kysymyksiä kohti suunnitteluhaasteen kannalta oleellisia kysymyksiä.

Kirjoita ylös tarkalleen, mitä haastateltava sanoo. Älä tee tulkintoja tässä vaiheessa. Havainnoi myös kehonkielellä kerrottavat vivahteet. (Field Guide to Human-Centered Design. n.d. 39.)

Ryhmähaastattelut voivat antaa nopeasti tietoa yhteisön elämästä, ryhmän jäsenten välisestä vuorovaikutuksesta sekä tarpeista. Ryhmähaastatteluiden avulla ei päästä yhtä syväälle ihmisten elämään, kuin yksilöllisesti suoritettavien haastatteluiden avulla. Hyvin toteutettu ryhmähaastattelu antaa kaikille osallistujille mahdollisuuden ilmaista mielipiteensä. Haastateltava

ryhmä tulee muodostaa harkiten. Haastattelu tulee toteuttaa neutraalissa ympäristössä, jotta haastateltavat tuntevat olonsa sopivan rennoiksi.

Haastattelu tulee toteuttaa niin, että yksi projektiryhmän jäsen haastattelee ja toinen ryhmästä kirjoittaa muistiinpanoja. Näin toimimalla huomio ei jakaa ja haastattelun intensiteetti pysyy hyvänä. Haastattelutapahtuma tulee olla hyvin valmisteltu ja tulee olla myös jokin strategia jolla saadaan hiljaisemmat ryhmän jäsenet mukaan keskusteluun. Ryhmähaastattelut ovat erinomaisia keinoja tunnistaa henkilöt, jotka voisivat osallistua yhteissuunnitteluvaiheeseen. (Field Guide to Human-Centered Design. n.d. 42.)

Asiantuntijahaastattelut ovat erinomainen keino kerryttää määrätystä aiheesta ajankohtaista tietoa. Asiantuntija voi avata aiheeseen arvokkaan ja koko systeemin kattavan näkökulman sekä kertoa esimerkiksi uusimmista innovaatioista.

Haastattelun suunnitteleminen aloitetaan määrittelemällä, minkälaisia asiantuntijoiden näkemyksiä kaivataan. Suoritettaessa asiantuntijan rekrytointia on annettava katsaus kysyttävästä aiheesta ja sen laajuudesta, jotta asiantuntija pystyy määrittelemään kuinka kauan hänen aikaansa tarvitaan. Kysymykset on valmisteltava huolella etukäteen. Kysymysten suunnittelun lähtökohdaksi on hyvä olla ajatus siitä, mitä halutaan oppia. Asiantuntijahaastattelut on hyvä tallentaa mahdollisimman tarkasti, jotta faktat voidaan myöhemmin tarkistaa. (Field Guide to Human-Centered Design. n.d. 43.)

3.3.2 Havainnointi

”Jotta tiedettäisiin, mikä on uutta ja parempaa, pitää ensin hahmottaa miten ja miksi asioita tehdään niin kuin niitä tehdään.” (Hyysalo 2009, 107.)

Havainnointi tarkoittaa käyttäjän havainnointia ympäristössä, jossa hän käyttää palvelua. Tavoitteena on käyttäjän näkökulman ymmärtäminen.

Havainnointi käyttäjän roolissa. Ihmisten tapaaminen ympäristössä, jossa he elävät, työskentelevät ja seurustelevat ja samalla heidän rooliinsa asettamalla saavutetaan arvokas näkökulma, joka saattaa paljastaa yllättäviäkin mahdollisuuksia. Palvelumuotoilussa onkin paljon kysymys juuri ihmisten ymmärtämisestä kokemuksellisuuden kautta. Tee tutkittavien kanssa niitä asioita, joita hekin tekevät ja keskustele heidän kokemuksistaan, jotka liittyvät meneillään olevaan hetkeen tai paikkaan.

Palvelua käyttävien ihmisten kertomukset heidän arkirutiineistaan eivät välttämättä vastaa sitä, mitä he todellisuudessa tekevät. Tämänkin takia on pidempi yhteisen ajan viettäminen palvelun käyttäjien kanssa merkityksellistä. Mitä pidempään palvelun käyttäjien kanssa vietetään aikaa, sitä enemmän tilanne muuttuu todellista palvelun käyttötilannetta vastaavaksi.

Käyttäjän rooliin asettuminen mahdollistaa ymmärtämään sen mitä ihmiset oikeasti tarkoittavat ja tuntevat. Tämä saattaa poiketa siitä mitä ihmiset kertovat tuntevansa tai tarkoittavansa. Tämän intuitiivisen tiedon mukaan saaminen palvelumuotoiluprosessiin auttaa käyttäjänäkökulman ottamisen paremmin huomioon. (Human-Centered Design – Toolkit. n.d. 47.)

Tästä menetelmästä on olemassa paljon erilaisia sovelluksia, kuten esimerkiksi palvelusafarit ja empatiakävely.

Havainnointi passiivisena tarkkailijana. Palvelun käyttäjiä havainnoidaan tässä menetelmässä heidän omista ympäristöissään passiivisena toimijana. Tätä menetelmää käyttämällä saadaan luotua yleiskuva palvelun käyttäjistä sekä heidän tavasta toimia palvelun käyttöympäristössä. Tämä menetelmä soveltuu yleisessä tilassa toteutettavaksi ja tuossa tilassa tapahtuvan toiminnan hahmottamiseen. Havainnoitsija viettää vähintään muutaman tunnin palvelun käyttäjien ympäristössä ja seuraa samalla käyttäjien toimintaa. Havainnot kirjataan tarkkaan ylös. (Hyysalo 2009, 111.)

Havainnointi varjostamalla. Tässä menetelmässä havainnoidaan yhtä käyttäjää ja hänen toimintaa siihen puuttumatta. Tämä menetelmä soveltuu hyvin yksittäisen ihmisen toimien selvittämiseen ja olemassa olevan palvelukokemuksen parantamiseen. Varjostus antaa kuvan siitä mitä palvelupolun eri vaiheissa tapahtuu asiakkaan näkökulmasta. Voidaan mitata esimerkiksi odotusaikoja sekä havainnoida palvelutuokioiden luonnetta. Palvelun kehittämisen jälkeen voidaan samalla menetelmällä todentaa kehitystyön tulokset. Käyttäjän kanssa on sovittava etukäteen menetelmän käytöstä. (Hyysalo 2009, 112.)

3.4 Määritä

Määrittäminen tarkoittaa synteetin luomista kaikesta siitä tiedosta mitä on nähty ja kuultu tutkimuksen aikana. Kokoamalla, karsimalla ja tiivistämällä kerättyä tietoa avautuu mahdollisuuksia uusien näkökulmien ja innovaatioiden syntymiseen (Human-Centered Design – Toolkit. n.d. 83).

3.4.1 Ydintiedon ja teemojen määrittäminen -työpaja

Tavoitteena on tunnistaa kaavoja kerätystä tietomassasta. Suodatetaan siis suuresta tietomäärästä oleellisin tieto ja jaetaan se teemoihin. Tässä vaiheessa tiedosta karsitaan vähemmän tärkeä pois ja jätetään jäljelle mielenkiintoinen, yllättävä tai muuten tärkeäksi koettu. Tietomassaa myös tiivistetään ja yhdistetään tilanteessa, jossa sama ajatus on ilmaistu eri muotoa käyttäen.

Tutkitun tiedon ymmärtämiseksi on hyödyllistä ryhmitellä tietoa teemoitain ja löytää sitä kautta yhteisiä nimittäjiä. Teemojen löytäminen tapahtuu yhteneväisyyksien ja eroavaisuuksien avulla sekä suhteuttamalla kerättyä tietoa.

Työpajan järjestämisen ensimmäinen vaihe (1 tunti):

- 1) Kirjoita kaikki tarinat, ideat ja toiveet tarralapuille niin, että yhdelle lapulle tulee vain yksi aihe
- 2) Liimaa kirjoitetut laput seinälle ennen työpajan alkua
- 3) Pyydä jokaisen työpajaan osallistuvan valitsemaan viisi yllättävintä, mielenkiintoisinta, koskettavinta tai provokatiivisinta lappua
- 4) Yhdistäkää poimitut laput keskenään ajatukseltaan saman sisältöisten lappujen kanssa
- 5) Oivaltakaa saman sisältöisten lappujen yhteinen nimittäjä ja kirjoitakaa se uudelle liimalapulle
- 6) Asettakaa nämä laput niin, että kaikki näkevät ne
- 7) Valokuvaa tulokset.

Työpajan järjestämisen toinen vaihe (30 minuuttia – 1 tunti):

- 1) Pyydä jokaisen työpajaan osallistuvan valitsemaan viisi mielenkiintoisinta lappua ensimmäisen vaiheen tulosten pohjalta
- 2) Lajitelkaa nämä poimitut laput teemoihin
- 3) Varmistakaa, että teemat ovat samalla tasolla. Mikäli teema on liian tarkka, on osallistujia kehotettava löytämään laajempi teema. Jos teema on taas liian laaja, tai se sisältää liian monta ideaa, pyydetään osallistujia jakamaan teema pienempiin kokonaisuuksiin.
- 4) Antakaa jokaiselle teemalle sopiva virkkeen mittainen otsikko. (Human-Centered Design – Toolkit. n.d. 95–99.)

Työpajan jälkeen projektiryhmällä on käytössään tiivistettyä ja luokiteltua tietoa, jota käytetään hyväksi prosessin seuraavassa vaiheessa. Tiedon olisi oltava tämän vaiheen jälkeen tiivistettynä virkkeen muotoon. Esimerkkejä virkkeistä, jotka voisivat syntyä tämän työpajan tuloksena:

- Turvallisuuden tunne koetaan heikentyneeksi kirjaston edessä
- Veteraanipuisto kaipaa kohennusta
- Talvikunnossapidon taso ei ole riittävä.

3.4.2 Mahdollisuuksien rajausta -työpaja

Edellisen vaiheen jäljiltä tunnistettuihin kaavoihin haetaan tässä työpajassa kysymyksiä, joihin vastaamalla päästään kohti ratkaisua – määritellään siis mahdollisuuksia. Tässä vaiheessa luotujen kysymysten on määrä toimia eräänlaisina ponnahduslautoina varsinaiseen ongelmanratkaisuun.

Lopputuloksen kannalta on tärkeää, että kysymykset ovat määritelty huolellisesti, sillä ideointi saattaa pysähtyä huonosti aseteltuun kysymykseen.

Tämän työkalun käyttäminen osoittaa myöhemmin ideointivaiheessa, että ratkaisu on mahdollinen ja esitettyihin kysymyksiin on mahdollista vastata monella eri tavalla. Tämän työkalun avulla määritellään mitä aletaan seuraavassa vaiheessa ideoimaan.

Työpajan järjestäminen:

- 1) Jaa projektiryhmä 2-3 henkilön pienryhmiin
- 2) Jaa yhdelle jokaiselle pienryhmälle yksi edellisessä työpajassa syntynyt virke. Ylijääneet käsitellään myöhemmin.
- 3) Kerro projektiryhmälle, että tässä vaiheessa siirrytään analyysoivasta työskentelystä luovaan työskentelyyn
- 4) Jaa liimalappuja sekä tusseja ryhmäläisille
- 5) Pyydä ryhmiä määrittelemään mahdollisuudet kysymyksellä: ”kuinka voisimme...?”
- 6) Käyttäkää vähintään 15 minuuttia kehittämällä jokaiseen teemaan mahdollisuuksia avaavia kysymyksiä. (Human-Centered Design – Toolkit. n.d. 103.)

Työpajassa syntyneet kysymykset voisivat olla seuraavan kaltaisia:

- Kuinka voisimme parantaa turvallisuuden tunnetta?
- Kuinka voisimme vaikuttaa talvikunnossapidon tason parantamiseen?
- Kuinka voisimme ohjata ihmiset käyttämään kunnossapidettyjä reittejä?

3.5 Ideoi

Tavoitteena on suunnitteluhaastetta vastaavien ratkaisuvaihtoehtojen kehittäminen saavutetun ymmärryksen ja oivallusten pohjalta, minkä jälkeen nämä ratkaisuvaihtoehdot yhdistetään konsepteiksi.

Ideointivaihe vaatii ammatillista luovuutta, sillä työ perustuu aina tietoon sekä palvelukentässä esiintyviin reunaehtoihin. Näitä reunaehtoja voivat olla esimerkiksi laissa määritellyt velvoitteet sekä strategiset tavoitteet. Silti ideoinnin tulee olla vapaata, luovaa ja visionääristä.

Ideointivaiheessa on tärkeää työskennellä oikeiden ihmisten kanssa sopivassa ympäristössä. Esille nousseet ideat on esiteltävä mahdollisimman helposti ymmärrettävästi, visuaalisesti sekä kouriintuntuvasti. (Moritz 2005, 133.)

Brainstormaus antaa mahdollisuuden ryhmässä laajenevaan sekä luovaan ajatteluun ilman ulkoapäin asetettuja rajoituksia. Hedelmällinen brainstormaus edellyttää kuitenkin tiukkaa kuria ja jonkin verran valmisteluja. Idea on tuottaa ratkaisuja laajasti välittämättä siitä onko ratkaisu käyttökelpoinen. Usein epäkäytännölliset ideat tuottavat prosessissa uusia ideoita, jotka ovat täysin käyttökelpoisia ja järkeviä. Kolmen todella inspiroiva idean löytäminen voi vaatia sadan idean kehittämistä.

Järjestettäessä brainstormausta on aluksi hyvä hieman lämmitellä, jotta saadaan ryhmän jäsenet orientoitumaan itse ideointivaiheeseen. Tämän lämmittelyvaiheen tarkoituksena on myös osoittaa millaisessa henkisessä ilmapiirissä tahdotaan tulla toimittavan varsinaisessa brainstormauksessa.

Lämmittely aloitetaan muodostamalla parit. Ajatuksena on, että henkilö A esittää ensimmäisellä kierroksella paljon ideoita jostain vapaasti valitusta aiheesta ja henkilö B torjuu systemaattisesti kaikki ehdotetut ideat seuraavan muutaman minuutin ajan. Tämän jälkeen roolit vaihtuvat ja leikin luonne muuttuu niin, että henkilö B esittää vapaasti valitusta aiheesta ideoita ja henkilö A hyväksyy ensin idean sekä kehittää jotenkin ideaa pidemmälle. Tätä jatketaan muutaman minuutin ajan.

Seuraavaksi toteutetaan varsinainen brainstormaus. Toimikaa näin:

- 1) Jaa ryhmä 4-8 hengen ryhmiin
- 2) Valitse edellisen työpajan pohjalta 3-5 ”kuinka voisimme...?” kysymystä ja aseta ne taululle. Jaa jokaiselle henkilölle liimalappuja sekä tussi.
- 3) Seuraavaksi käydään läpi brainstormauksen seitsemän sääntöä esimerkiksi kirjoittamalla ne näkyville. Säännöt ovat:
 - Ei ole olemassa huonoja tai väriä ideoita
 - Villit ideat sisältävät usein jotain oleellista ratkaisun kannalta
 - On kehiteltävä toisten ideoita
 - Aiheessa on pysyttävä
 - On visualisoitava
 - Yksi keskustelu kerrallaan
 - Ideoita on tuotettava paljon.
- 4) Pyydä ryhmiä kehittelemään jaettuun kysymykseen mahdollisimman monta ideaa ratkaisun saavuttamiseksi. Jokainen idea kirjoitetaan erilliselle liimalapulle. (Human-Centered Design – Toolkit. n.d. 105.)

3.6 Prototypoi

Palveluista ja tuotteista tehdään koemalleja eli prototyyppisiä sen vuoksi, että niiden toimivuutta voidaan kokeilla ennen varsinaisen palvelun tai tuotteen lanseeraamista. Ilman prototypointia ei voida olla varmoja, kuinka varsinainen palvelu tulisi todellisuudessa toimimaan tai valitaanko varmasti oikea ratkaisu useasta vaihtoehdosta. (Vaahtojärvi 2011, 131–137.) Näin toimimalla voidaan pienentää riskejä, joita esimerkiksi uuden palvelumallin pilotointi tai lanseeraus aiheuttavat. Muotoiluprojektit tähtäävät yleensä ehdotukseen siitä, miten asiat voisivat olla. Abstraktin spekulatiivisen sijasta prototyyppi tarjoaa käytännön keinon tutkia tulevaisuuden mahdollisuuksia. Prototyyppien luominen ja niiden käyttämisestä oppiminen on oleellista muotoilutiedon luomisen ja sen keräämisen kannalta (Kurvinen 2007, 69).

”Epäonnistu nopeasti” -Heidi Hyytiäinen, Creadesign.

Ei ole olemassa yhtä ainoaa tapaa prototypoida palvelua, sillä palveluiden monimuotoisuus vaatii kirjaavaa keinovalikoimaa. Asiakkaat tai organisaation asiantuntijat ovat hyvä osallistaa mukaan tähän vaiheeseen. (Vaahtojärvi 2011, 137–138.)

Vaahtojärvi (2011) on koonnut kirjallisuuden sekä asiantuntijahaastatteluiden pohjalta viisi ohjenuoraa, jotka helpottavat arvioimaan palvelukonseptin toteutettavuutta sekä ohjaavat palvelun kehittämisessä. Ohjenuorat ovat:

- 1) Prototypoida voi monella eri menetelmällä. Prototypointitavan valintaan vaikuttaa eniten tutkimuksen tarkoitus. Mikäli on valittu joiain mittareita, kuten esimerkiksi KPI-mittaristo (Key Performance Indicator), vaikuttaa tämä sopivan prototypointitavan valintaan, sillä mittareissa asetettuihin kysymyksiin on saatava vastaukset. Mikäli on taas tarkoituksena konkretisoida ajallisesti monessa ulottuvuudessa toimivaa palvelua, palvelujärjestelmää tai vain palvelujärjestelmän osaa, poikkeavat käytettävät menetelmät toisistaan.
- 2) Vältä tiukan rakenteellista ja jäykkää arviointia – keskustelevat menetelmät sekä intuitio ovat hedelmällisempiä tapoja.
- 3) Sidosryhmät tekevät ideoista toteutettavia. Palvelumuotoilutiimin on saatava mukaan suunnitteluun sidosryhmiä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Ilman näitä ryhmiä kehitellyt ideat saattavat olla käytännössä toimimattomia.
- 4) Prototypointia jo suunnittelun varhaisessa vaiheessa. Ensimmäiset prototyypit voivat olla hyvin kevyitä. Tärkeintä on idean konkretisointi sekä idean viestiminen sidosryhmille. Näin toimimalla saadaan kommentteja idealle ja voidaan arvioida idean toteutettavuutta.
- 5) Palvelun lanseeraaminen ei lopeta prototypointia. Vasta kun palvelu on markkinoilla, saadaan todellinen palaute siitä, mitä mieltä palvelusta todellisuudessa ollaan asiakkaiden ja muiden sidosryhmien mielestä. Palvelusta saataisiin monipuolisempia kommentteja sekä kehitysideoita käyttämällä prototypointia avuksi myös lanseerauksen jälkeen.

3.7 Testaa

Pilotointi eli testaaminen eroaa prototypoinnista siinä, että prototyyppi keskittyy enemmän asiakastarpeeseen ja pilotti järjestelmän testaukseen. Prototyyppinä on kehitetty idean testaamiseen pitkin palvelumuotoiluprosessia ja versioita on voinut olla monia, mutta pilotointivaiheessa kehitettävät ideat ovat jo valittuina ja niitä kehitellään edelleen kohti valmista tuotetta. Tässä vaiheessa on tärkeää muistaa, että asiantuntijapalvelua kehitettäessä on kyseistä asiantuntijatyötä tekevien mukanaolo suunnittelu- ja pilotointivaiheessa oleellista. (Vaahtojärvi 2011, 137.)

Pilotointi vaiheessa kehitellyt konseptit viedään markkinoille sidosryhmien testattavaksi. Sidosryhmien toiminnan arvioinnista saatavista tuloksista

päätellään mitkä palveluelementit toimivat ja mitkä eivät. Käytännön menetelmiä ovat muun muassa haastattelut, havainnointi sekä yrityksen sisäinen arviointi. (Tuulaniemi 2013, 232.)

3.8 Arvioi

Arvioinnista puhuttaessa olisi mielekkäämpää käyttää ilmaisua jatkuva kehittäminen, sillä se kuvaa paremmin palvelumuotoiluprosessin luonnetta. Tarkoituksena on pilotoinnin myötä kerätyn tiedon arviointi ja edelleen kehittäminen. Mittaristojen avulla on mahdollista arvioida tuotettua palvelua. Mittaristot on hyvä kehittää jo palvelun suunnitteluvaiheessa. Yksi esimerkki paljon käytetystä mittarista on asiakastyytyväisyyden mittaaminen. (Tuulaniemi 2013, 241.)

Arviointikeinon valintaan vaikuttaa oleellisesti arvioita kohde. Aina ei kuitenkaan tarvita laajaa arviointia, sillä suunnittelijan sekä projektiryhmän intuitiivisella näkemyksellä on tärkeä rooli. (Vaahtojärvi 2011, 137.)

4 PALVELUMUOTOILU INFRAN YLLÄPIDOSSA

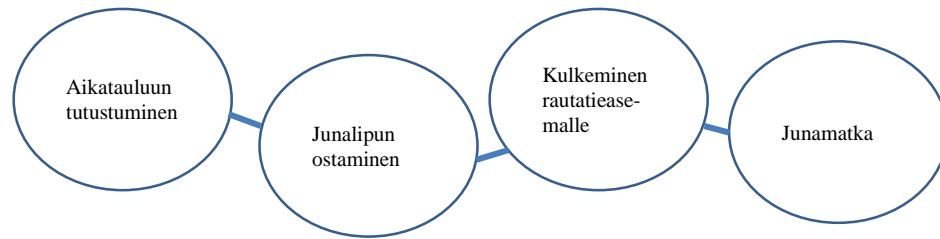
Palvelumuotoilu on melko uusi ajattelutapa, mutta siitä huolimatta palvelumuotoilua on hyödynnetty maailmalla monimuotoisesti. Palvelumuotoilua ei kuitenkaan tietojen mukaan ole hyödynnetty vielä koskaan kaupunki-infran ylläpidossa. Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia onko palvelumuotoilun proaktiivinen soveltaminen mahdollista infran ylläpidossa ja toisaalta muodostaa synteesi kirjallisuuden sekä projektin aikana saatujen kokemusten perusteella. Synteesi tulisi toimimaan palvelumuotoiluprosessin prototyyppinä infran ylläpidossa. Tavoitteita kohden lähdettiin kulkemaan tuntematta tietä perille. Tässä luvussa kuvaillaan projektin eteneminen.

4.1 Infran ylläpidon konteksti palvelumuotoilun kannalta

Ensimmäiseen vaiheeseen kuului suunnitteluhaasteen pohjalta kokonaisuuden hahmottaminen ja sopivan lähestymiskulman selvittäminen. Näiden perusteiden hahmottaminen vaati pitkää prosessointia ja se tapahtui monivaiheisesti. Liikkeelle lähdettiin keskustelemalla projektiryhmän kanssa useaan otteeseen sekä kirjallisuutta tutkimalla.

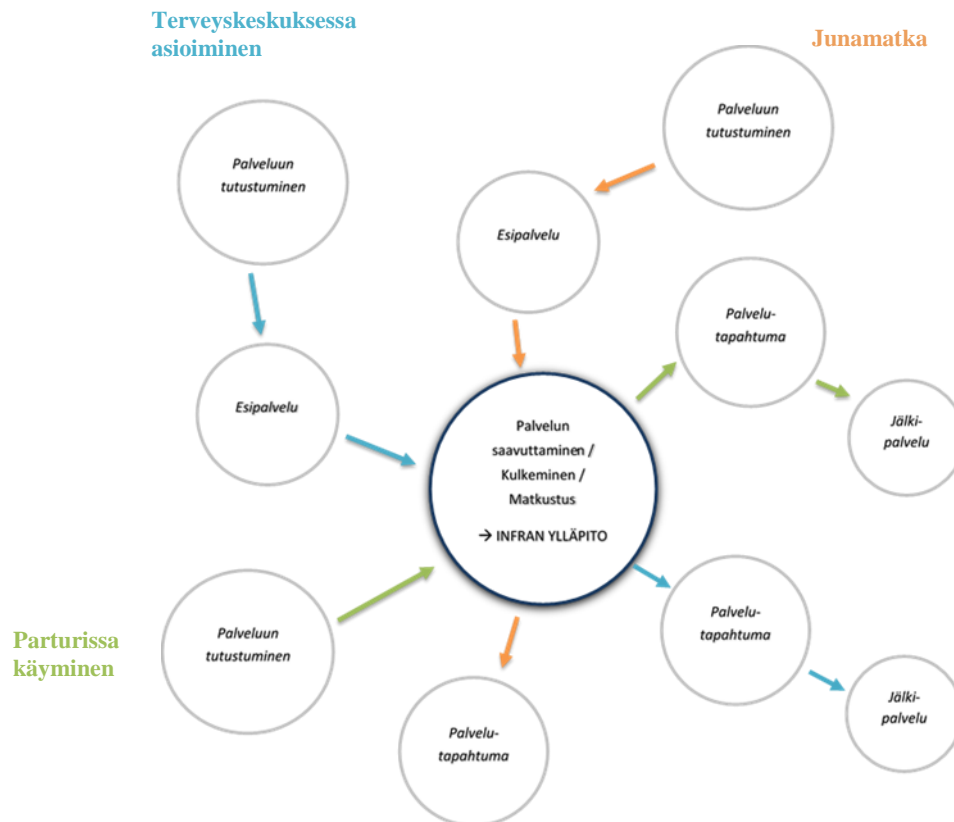
Haasteena oli infran ylläpidon tuottaman palvelun poikkeava luonne normaalisti kulutettavaan palveluun nähden. Normaalisti kulutettavan palvelun

pystyy oppikirjojen tarjoaman mallin mukaan hahmottamaan palvelupolkuja, palvelutuokioina sekä kontaktpisteinä ja sitten muotoilla mieleiseen. Esimerkkinä selkeästi hahmotettavasta palvelusta on alla olevassa kuviossa kuvattuna junamatkan palvelutuokioista muodostuva palvelupolku.



Kuvio 1. Junamatkan palvelupolku

Infran ylläpidossa kokonaisuus oli vaikeammin tulkittavissa tästä näkökulmasta. Pohdinta tästä näkökulmasta oli kuitenkin hedelmällistä, sillä se tuotti havainnon kaupunki-infran ylläpidon mahdollistavasta ja hyvin keskeisestä roolista yhteiskunnan toiminnan kannalta, mahdollistaen muun muassa ihmisten ja tavaroiden liikkumisen ympäri vuoden. Infran ylläpito on itseasiassa oleellinen osa palvelun saavuttamiseen liittyvää palvelutuokiota. Tämä yksittäinen palvelutuokio esiintyy valtaosassa lukemattomien palvelupolkujen muodostamassa verkostossa ja nimenomaan tämän vuoksi on erittäin tärkeää muotoilla tämä yksittäinen palvelutuokio asiakaslähtöisesti. Asiakaslähtöinen kaupunki-infran ylläpito on kuin kasvualustan lannoittamista – se tuottaa kukoistavaa ympäristöä.



Kuva 9. Infran ylläpito yksittäisenä palvelutuokiona osana palvelupolkujen muodostamaa palvelupolkuverkostoa

Yllä olevassa kuviossa on havainnollistettu infran ylläpidon rooli osana palvelupolkujen verkostoa. Kuviossa ympyrät kuvaavat yksittäisiä palvelutuokioita ja erivärisillä nuolilla yhdistettyinä palvelutuokiot muodostavat kolme eri palvelupolkua. Palvelupolkujen avulla kuvatut esimerkkipalvelut ovat: terveyskeskuksessa asioiminen, junamatka ja parturissa käyminen. Seuraavaksi kuvataan terveyskeskuksessa asioimiseen liittyvä palvelupolku esimerkin vuoksi. Terveyskeskuksessa asioimiseen liittyy tässä yhteydessä vaiheet, jotka ovat:

- 1) Palveluun tutustuminen
 - Tiedustellaan terveydenhoitajalle aikaa puhelimella
- 2) Esipalvelu
 - Muistutus varatusta ajasta tekstiviestillä puhelimeen
- 3) Palvelun saavuttaminen
 - Käveleminen hiekoitettua jalkakäytävää pitkin terveyskeskukseen
- 4) Palvelutapahtuma
 - Terveydenhoitaja suorittaa työnsä
- 5) Jälkipalvelu
 - Mahdollisuus palautteen antamiseen.

Edellä kuvattujen havaintojen perusteella voitiin siirtää kokonaisen palvelupolun muotoilusta palvelutuokion muotoiluun. Infran ylläpidon vastuulla oleva palvelutuokio, palvelun saavuttaminen, koostuu lukemattomista kontaktipisteistä, joita ovat esimerkiksi talvikunnossapidon yksittäiset tehtävät, kuten liukkauden torjunta. Näiden yksittäisten kontaktipisteiden avulla voidaan muotoilla palvelukokemus asiakkaalle/asukkaalle sopivaksi. Seuraavassa vaiheessa oli siis määriteltävä ylläpidolliset kontaktipisteet.

4.1.1 Ylläpidolliset kontaktipisteet

Taulukossa on kuvattuna OPUS-hankekokonaisuuden Turun osahankkeessa kehitetyn tuoterakenteen mukaiset päätuotteet sekä niiden alla päätuotteiden sisältämät yksittäiset tehtävät. Tarkat tehtäväkuvaukset löytyvät tehtäväkortista, joten kuvauksien muokkaaminen on yksi keino viedä ke-
rätty asiakasymmärrys rakenteisiin.

Ylläpidollisiksi kontaktipisteiksi valittiin alla olevan taulukon mukaiset ylläpidon tehtävät.

Talvihoito				
Auraus	Polanteen poisto	Lumen poisto ja siirto	Liukkauden torjunta	Pölynsidonta ja hiekoitus-hiekan poisto
Kesähoito				
Asfalttipäällysteiden paikkaustyöt	Puistokäytävien ja -kenttien hoito	Siltarakenteiden hoito		
Puhtaanapito				
Yleisten alueiden puhtaanapito	Liikennemerkkien ja opaste- taulujen hoito			
Varusteet ja laitteet				
Kalusteiden ja varusteiden hoito	Kalusteiden ja varusteiden kunnossapito	Rakenteiden hoito		
Viheralueet				
Nurmikoiden hoito	Nurmikoiden kunnostus	Pensaiden ja köynnösten hoito	Puiden hoito	Taajamametsät, maisemanniityt

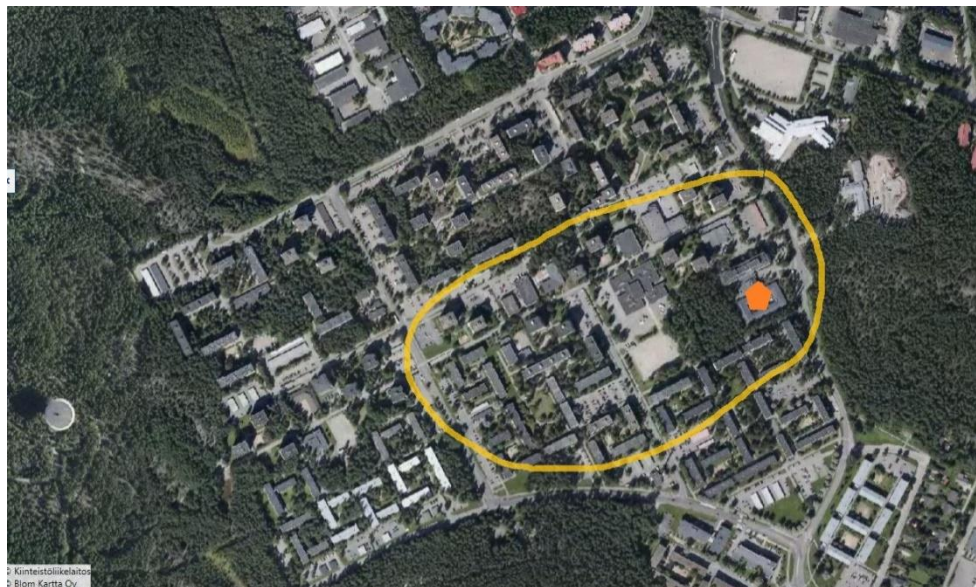
Taulukko 1. Ylläpidolliset kontaktipisteet

4.1.2 Kohdealue

Hyvä Arkiympäristö -hanke esiteltiin keväällä 2015 Hyvinvoinnin ohjausryhmässä, joka on virallinen ja kaikki toimialat leikkaava ohjausryhmä Turun kaupungissa. Ohjausryhmän aloitteesta kohdealueeksi valikoitui Runosmäki.

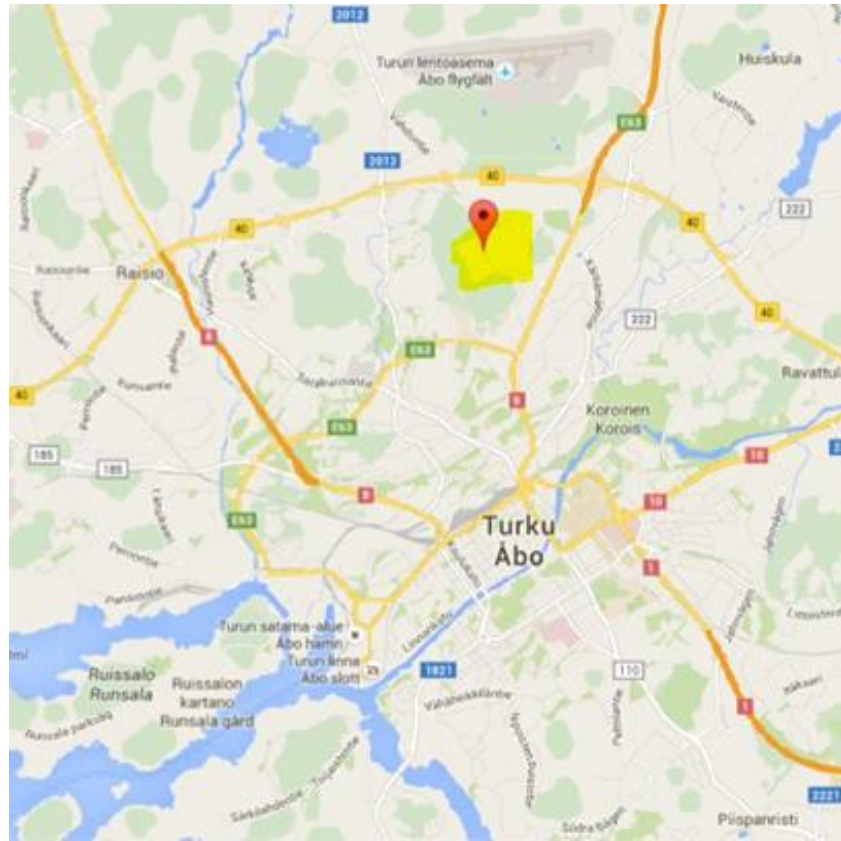
Runosmäen vanhuskeskuksella oli samaan aikaan käynnissä Runoskylä-hanke, jonka tavoite oli luoda vanhuskeskuksesta aktiivinen ikäihmisten kohtaamispaikka. Tämä sattui sopivasti samaan aikaan Hyvä Arkiympäristö -hankkeen kanssa ja johti siihen, että Runosmäen vanhuskeskus päätyi erityiskohteeksi hankkeeseen.

Alla olevassa kartassa on rajattu tutkimusalue sekä merkattu vanhuskeskuksen sijainti.



Kuva 10. Runosmäen kohdealue

Runosmäki on Turun pohjoisosassa sijaitseva kaupunginosa ja suurin lähiö. Kaupunginosa on rakennettu pääosin 1970–1980. Runosmäessä asui vuonna 2007 asukkaita 10341. Runosmäki on myös Turun vanhenevin kaupunginosa ja on ennustettu, että vuonna 2030 kaupunginosassa asuvia yli 70-vuotiaita on 17 % väestöstä (Wikipedia 2016). Rakenteeltaan kaupunginosa on kompakti rajoittuen Signalistinkadun, Majoitusmestarinkadun, Nostoväenkadun ja Varusmestarintien muodostamaan alueeseen. Ylläpidollisesta näkökulmasta kaupunginosa on selkeä kokonaisuus



Kuva 11. Runosmäen kaupunginosa

4.1.3 Kohderyhmä

Kohderyhmäksi valikoituivat ikäihmiset hyvin samojen vaiheiden mukaan kuin kohdealuekin. Ikäihmiset ovat kohderyhmänä hyvä, sillä se ylläpitotaso, mikä on sopiva ikäihmisille, on riittävä myös muulle väestölle. Useimmiten on myös niin, että ikäihmisille sopiva ympäristö on esteetön ja turvallinen. Seuraava lainaus kuvaa hyvin opinnäytetyön aikana kohdattuja ikäihmisiä. Lainaus on Sitran toteuttamasta Aktiivinen kansalainen, kaiken ikäisenä -hankkeen internetsivuilta.

Suomalaiset eläkeläiset ovat maailman koulutetuimpia ja terveimpiä. Heillä on kiinnostusta ja halukkuutta osallistua työelämään esimerkiksi vapaaehtoistoiminnan kautta. Ikäihmiset haluavat ottaa vastuuta omasta elämästään ja päättää omista palveluistaan itse – olla subjekteja objektien sijaan. Ikäihmisten kokemukset, kyvyt ja taidot on vapautettava heidän itsensä ja läheistensä hyvinvoinnin edistämiseen. Ikäihmiset ovat itse omien palvelujensa parhaita kehittäjiä ja asiantuntijoita.

– Aktiivinen kansalainen, kaiken ikäisenä -hanke.

4.1.4 Infran ylläpidon tilaaja

Palvelun tilaajaorganisaation eli Turun kaupungin Kiinteistöliikelaitoksen Infrapalveluiden Ylläpidon lähtökohtia selvitettiin haastatteluiden (Liite 2) sekä alan kirjallisuuden perusteella. Ylläpidon tilaajien tarpeisiin ja lähtökohtiin oli tärkeää tutustua, sillä heidän roolinsa ja ammattitaito korostuvat tulevaisuudessa. Jatkossa on tiedettävä entistä tarkemmin mitä tilataan ja vietävä tämä tieto tehtäväkortteihin sekä urakkasopimuksiin. Tässä vaiheessa kerätty tieto on tuotu esille tämän opinnäytetyön luvussa kaksi.

4.1.5 Ylläpidon urakoitsijat

Infran ylläpitoa toteuttavat pääurakoitsijat sekä heidän alaurakoitsijansa tilaajaorganisaation määrittelemien urakkasopimusten mukaisesti. Runosmäki sisältyy Raunistula-Paattinen alueurakkaan, jonka pääurakoitsijana toimii Destia Oy. Turun kaupungin omistamien kiinteistöjen, kuten Runosmäen vanhuskeskuksen, piha-alueiden ylläpidosta vastaa Runosmäen Lämpö Oy.

Palvelumuotoiluprosessin kannalta on tärkeää kuulla palvelun tuottamisesta vastaavaa tahoa ja heidän näkemyksiään yhteistyömuodon kehittämiseen liittyvistä haasteista ja mahdollisuuksista. Urakoitsijat kutsuttiin kehittämistyöpajaan yhdessä palvelun tilaajien kanssa palvelumuotoiluprosessin ideointivaiheessa.

4.1.6 Sparrausryhmä

Sparrausryhmä on poikkihallinnollinen työryhmä, joka muodostettiin Hyvä Arkiympäristö -projektia varten. Sparrausryhmän kokoonpano selviää opinnäytetyön liitteestä 6. Sparrausryhmälle esiteltiin 9.10.2015 pidetyssä kokouksessa Hyvä Arkiympäristö -projekti sekä tämän opinnäytetyön aihe. Kokouksen tavoitteena oli saada näkemyksiä siitä, kuinka projektissa voidaan edetä. Kokouksessa tehtiin projektista SWOT-analyysi sekä pienryhmissä toteutettu Brainstorming (liitteet 8 & 9). Sparrausryhmässä nousseet ajatukset vaikuttivat muun muassa myöhemmin projektissa käytettyjen menetelmien valintaan sekä toimivat pohjana kyselytutkimuksen laadinnalle.

4.2 Palvelumuotoiluprosessin vaiheiden määrittäminen

Sparrausryhmälle järjestetty kokous oli tärkeä tilaisuus myös verkostoitumisen kannalta. Sparrausryhmässä mukana ollut Turun kaupungin projekti-koordinaattorina työskentelevä sekä palvelumuotoilua opiskeleva Nea Kosonen tarjosi apuaan palvelumuotoiluprosessin vaiheiden määrittämiseen. Apu otettiin innolla vastaan ja seuraavassa projektiryhmän kokouksessa muodostettiin prosessikaavio, joka määritteli myöhemmin otettavat askeleet. Vaiheiden kuvailu on toteutettu aiemmin tässä opinnäytetyössä.

Palvelumuotoiluprosessin vaiheet määriteltiin seuraavasti:

- 1) Aloittaminen
- 2) Esitutkimus
- 3) Ymmärrä
- 4) Määritä
- 5) Ideoi
- 6) Prototypoi
- 7) Testaa
- 8) Arvioi.

Näiden vaiheiden avulla oli selkeämpi havainnollistaa prosessin laajuus sekä määrittellä ja ideoida käytettävät menetelmät vaiheiden toteuttamiseksi. Ensimmäinen vaihe eli prosessin aloittaminen oli jo tässä vaiheessa suoritettu. Tästä eteenpäin kuvaillaan prosessin etenemistä edellä kuvattujen vaiheiden mukaan. Testaa- ja arviointivaiheet on jätetty pois tästä opinnäytetyöstä, sillä ne kuuluvat tämän opinnäytetyön jälkeen suoritettaviin prosessivaiheisiin.

4.3 Esitutkimus

Tähän vaiheeseen tultaessa oli jo selvitetty suurin osa niistä tiedoista, jotka kirjallisuuden perusteella kuuluisivat tässä ja edellisessä vaiheessa toteutettaviin toimiin. Organisaatiotason tavoitteisiin ja arvoihin tutustuminen sekä pohjatietojen kerääminen alueen asukkailta olivat seuraavaksi toteutettavat vaiheet.

4.3.1 Turun kaupungin strategian toteutuminen Hyvä Arkiympäristö -projektissa

Kaupungin strategiaan tutustuminen Hyvä Arkiympäristö -projektin näkökulmasta päätettiin toteuttaa soveltamalla Balanced Scorecard -menetelmää. Menetelmää soveltamalla pyrittiin selvittämään, kuinka hyvin Hyvä Arkiympäristö -projekti toteuttaa Turun kaupungin strategiaa (Turku 2029

-kaupunkistrategia 2014.) sekä strategisia ohjelmia (Strategiset ohjelmat, N.d.).

Balanced Scorecard eli tasapainotettu mittaristo on menetelmä, jolla voidaan kuvata esimerkiksi se, mitä organisaation toiminnalta odotetaan ja kuinka hyvin odotukset täyttyvät. Menetelmä sopii hyvin organisaation visioiden ja strategian konkretisoimiseen, mikäli sitä sovelletaan oikein. Organisaatiota tarkastellaan neljästä eri näkökulmasta sekä kolmesta eri aikaulottuvuudesta. Organisaatio valitsee muutaman seurattavan mittarin jokaisesta olennaisesta tavoitealueesta ja oletuksen mukaan näitä mittareita seuraamalla pääsee toiminnalle asetettuihin tavoitteisiin. (Rajantie 2014. 33–43.)

ASIAKASNÄKÖKULMA – Keskeisin mittari

Jotta saavutamme visiomme, miltä meidän on näytettävä asiakkaiden mielestä?
Mitä asiakkaiden tarpeita tyydytetään ja miksi ovat siitä valmiita maksamaan?

TAVOITE	MITTARIT
<ol style="list-style-type: none"> 1. Hyvinvoinnin lisääntyminen 2. Asukas- ja asiakaslähtöisyyden lisääntyminen 3. Yhteisöllisyyden kasvu 4. Aktiivisen elämäntavan edellytysten parantaminen 5. Kaupunki tunnetaan omaksi 6. Vaikutusmahdollisuudet tärkeiksi koettuihin asioihin 7. Asukaslähtöinen lähiympäristön kehittäminen 8. Houkutteleva ympäristö aktiiviselle asujalle ja matkailijalle 9. Kaupunkiympäristön turvallisuudesta ja siisteydestä huolehditaan suunnitelmallisesti ja puuttamalla epäkohtiin viivyttämättä 10. Kaupunkiympäristöä kehitetään esteettömäksi 11. Sujuva arki, helppoa liikkumista. 12. Asiakaskeskeisten palveluketjujen kehittäminen yhteistyössä asiakkaiden kanssa, käyttämällä palvelumuotoilun menetelmiä. 13. Ikääntyneet huomioidaan asuinalueiden suunnittelussa ja kotona asumisen mahdollisuutta tuetaan 14. Panostetaan monipuolisiin julkisiin kaupunkitiloihin 15. Ympärivuotista vetovoimaisuutta lisätään toteuttamalla ympärivuotiseen käyttöön soveltuvia kaupunkitiloja 16. Kaupunkirakentaminen tukemaan aktiivisuutta, liikkumista ja omaehtoista viihtyvyydestä ja hyvinvoinnista huolehtimista 	<ul style="list-style-type: none"> • Asukastyytyväisyysindeksi • Laajemmat hyvinvointiin liittyvät tutkimukset <ul style="list-style-type: none"> • Koettu onnellisuus / tyytyväisyys / yhteisöllisyys jne. • Terveyskustannusten kehittyminen • Yhdessä suunniteltujen palveluiden lisääntyminen • Kustannukset/asiakas • Palautteiden/reklamaatioiden lukumäärä • Todellisten vaikutusmahdollisuuksien lisääntyminen • Kaupunkitilojen kohentuminen

Taulukko 2. BSC asiakasnäkökulma

Yllä olevassa taulukossa kuvataan Turun kaupungin strategiasta sekä strategisista ohjelmista poimittuja tavoitteita asiakasnäkökulmasta. Asiakasnäkökulmassa pyritään vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

- Jotta saavutamme visiomme, miltä meidän on näytettävä asiakkaiden mielestä?
- Mitä asiakkaiden tarpeita tyydytetään ja miksi he ovat siitä valmiita maksamaan? (Rajantie 2014. 33–43.)

Tavoitteisiin on kirjattu strategisista asiakirjoista löydetty tavoitteet, jotka vastaavat asiakasnäkökulmaa. Muut tarkasteltavat näkökulmat ovat: taloudellinen-, prosessi-, sekä oppimisen ja kasvun näkökulma. Tavoitteiden rinnalle esimerkin vuoksi kehitetty joitakin mittareita, joilla tämän kaltaisia

asioiden toteutumista voitaisiin mitata. Mittarit eivät ole hyväksytyjä eivätkä ne ole käytössä. Kaikki neljä näkökulmaa esimerkin omaisine mittareineen löytyvät liitteistä (Liite 10).

Tässä yhteydessä ei perustella tavoitteisiin päätyneitä virkkeitä tai verrata niitä Hyvä Arkiympäristö -projektin tavoitteisiin, sillä tämän strategiaan tutustumisvaiheen oli tarkoitus selkeyttää kaupungin strategiset tavoitteet projektiryhmälle ja samalla varmistua siitä, että Hyvä Arkiympäristö -projekti toteuttaa näitä tavoitteita vahvasti.

4.3.2 Kyselytutkimus

Pohjatiedon kerääminen asukkailta päätettiin suorittaa perinteisen kyselytutkimuksen avulla, sillä tämän tyyppiset tutkimukset antavat tehokkaasti tietoa mielipiteistä ja asenteista. Tavoitteina oli antaa mahdollisuus esittää mielipiteensä nimettömästi, viestiä kohderyhmälle projektista, testata voiko karttaa käyttää hyväksi reittien hahmottamisessa tässä kohderyhmässä sekä ihmisten tietoisuuden kasvattaminen liittyen kaupunki-infraan ja sen ylläpitoon. Tavoitteena oli myös selvittää mahdolliset esteet arkipäiväiselle liikumiselle.

Kyselytutkimus toteutettiin kvantitatiivisilta osiltaan ei-todennäköisyysotantana, joten saadut vastaukset eivät edusta koko kohderyhmää, mutta antavat kuitenkin vahvoja viitteitä kohderyhmän mielipiteistä. Eitodennäköisyysotanta tarkoittaa sitä, että jokaisella kohderyhmään kuuluvalla yksiköllä ei ole ollut yhtä suurta mahdollisuutta tulla valituksi otokseen. Tämän takia tilastolliset päätelmät eivät ole kelvollisia ja tästä syystä ei niitä tässä yhteydessä esitetä. (Räsänen n.d. 47–50.) Kyselytutkimus sisälsi myös kvalitatiivisia kysymyksiä, jotka soveltuvat paremmin palvelumuotoiluprosessin luonteeseen.

Kysymykset laadittiin muun muassa sparrausryhmässä esiin nousseiden asioiden pohjalta. Kysymykset lähetettiin myös sparrausryhmän kommentoitaviksi. Lopulliseen muotoonsa kysymykset päätyivät projektiryhmän kokouksen yhteydessä.

Kysely toteutettiin Webropol-ohjelmalla, jotta kysely olisi saatavilla myös sähköisessä muodossa. Kyselyä jaettiin sähköisenä sidosryhmille välitettäväksi eteenpäin. Paperisia kyselylomakkeita toimitettiin Runosmäen palvelukeskitymiin. Kyselylomakkeita oli seuraavissa paikoissa

- Runosmäen terveysasema
- K-market Runos
- Runosmäen vanhuskeskus
- Runosmäen nuorisotalo.

Kyselytutkimuksen vastaukset syötettiin Webropol-ohjelmaan, josta voitiin tulostaa yksinkertainen analyysi. Tämä yhteenveto tehdystä kyselytutkimuksesta on luettavissa tämän työn liitteenä (Liite 3). Tuloksia tutkittaessa on huomioitava, että ohjelma on automaattisesti laskenut vastauksien keskiarvot. Joissakin tapauksissa kuvaavinta olisi käyttää mediaania keskiarvon tilalla.

Vastauksia saatiin yhteensä 40 kappaletta. Kyselyyn vastasivat selkeästi eniten vanhuskeskuksessa käymättömät vastaajat sekä vanhuskeskuksen henkilökuntaan kuuluvat vastaajat. Avoimet kysymykset tuottivat, kvalitatiivisen luonteen vuoksi, laadullisesti parhaiten projektiin sopivaa tietoa, sillä kysymysasettelulla saatiin tietoa muun muassa siitä, mikä haittaa kohderyhmää kulkemasta vanhuskeskukseen sekä mitä vastaajat pitävät hyvänä ja kauniina kulkureiteillään. Kyselytutkimus antoi myös hyvän yleiskuvan kyselyyn vastanneiden tarpeista ja arvostuksista.

Luonnon arvostaminen ja sen tuottaman mielihyvän kokeminen oli selkeästi erottuva ja toistuva teema kysyttäessä kulkureittien parhaita puolia. Yleisesti ottaen vastaajat olivat myös suhteellisen tyytyväisiä infran ylläpidon tasoon. Eniten kehitettävää oli vastausten perusteella talvikunnossapidossa, ympäristön puhtaanapidossa sekä valaistuksen parantamisessa. Nämä samat teemat erottuivat myös muiden palvelumuotoilumenetelmien välityksellä.

Tutkimuksen toteuttamisen aikaiset havainnot menetelmän kehittämiseen liittyvät suurelta osin käytännön toteutukseen. Kokemusten perusteella, jotkin paikat ovat parempia paikkoja toteuttaa kyselytutkimukset kuin toiset. Parhaiten vastauksia sai vierailamalla eläkeläisyhdistysten tilaisuuksissa. Tilaisuuksissa vierailun yhteydessä kerrottiin Hyvä Arkiympäristö -projektista, tulevista tapahtumista liittyen projektiin sekä jaettiin kyselylomakkeet jokaiselle osallistujalle ja kehoitettiin vastaamaan. Tästä menetelmästä kerrotaan lisää myöhemmin tässä opinnäytetyössä. Toinen kyselypiste, joka tuotti paljon vastauksia, oli Runosmäen vanhuskeskus. Tämä vastauksien suuri määrä on selitettävissä vanhuskeskuksen johtajan Soile Lahtonen-Kivirannan sitoutumisella tähän projektiin. Huonoiten vastuksia tuottivat terveysaseman ja kaupan kyselypisteet.

Nuorisotalon henkilökuntaan ei saatu yhteyttä sähköpostilla tai puhelimella lähestyttäessä, joten kyselypisteen perustamisesta ei voitu sopia etukäteen. Samassa yhteydessä huomattiin, että nuorisotalon pihalla sijaitseviin ilmoitustauluille ei saatu lisättyä ilmoitusta Hyvä Arkiympäristö -projektista, vaikka siitä erikseen sovittiin henkilökunnan kanssa. Lisäksi palautepiste siirtyi nuorisotalon sisällä useita kertoja.

Kyselytutkimuksella haluttiin selvittää myös ikäihmisten valmiuksia hahmottaa ympäristöään kartan avulla ja toisaalta miten innokkaasti tähän annettuun mahdollisuuteen oman kulkureittinsä piirtämiseen kartalle tultaisiin tarttumaan. Vastauksia tähän saatiin vain muutama ja nekin olivat pääosin muilta kuin kohderyhmältä. Näin on todettu, etteivät karttatyökalut sovellu, ainakaan näin toteutettuina, vanhusväestön kulkureittien tutkimiseen.

4.4 Ymmärrä

Asiakasymmärrys, tai tässä yhteydessä paremmin käytettäväksi sopiva termi asukasymmärrys, on palvelumuotoiluprosessin kannalta keskeisin yksittäinen osa. Tämän keskeisyyden takia asukasymmärryksen hankkimiseen käytettiin eniten resursseja. Tämän vaiheen tavoitteena on ymmärtää asukkaan käyttäytymiseen vaikuttavat arkiympäristön asiat.

Menetelmiä oli valittavissa useita erilaisia. Menetelmät valittiin kirjallisuuden pohjalta, joista osaa kehitettiin soveltumaan paremmin toimintaympäristöön. Käytetyt menetelmät olivat

- Haastattelut
- Yleisötilaisuuteen osallistuminen aktiivisena tarkkailijana
- Yhdistysten tapahtumissa vierailut
- Rinnallakävelyt
- Hyvä Arkiympäristö -kävelyt.

4.4.1 Haastattelut

Opinnäytetyön yhteydessä tehtiin yksilöllisesti suoritettavia haastatteluita sekä asiantuntijahaastatteluja. Asiantuntijahaastattelut toteutettiin perinteisesti haastattelemalla valmiiksi mietityn kysymysrungon avulla, kun taas yksilöllisesti suoritettavat haastattelut sisältyivät sovelletusti toisiin käytettäviin menetelmiin. Asiantuntijahaastatteluita toteutettiin muun muassa palautepalveluun, infran ylläpitoon sekä Eviva!-hankkeeseen liittyvässä tiedon hankkimisessa. Yksilöllisesti suoritettavia haastatteluja sovellettiin käytettäväksi rinnallakävelyissä, joista kerrotaan lisää myöhemmin tässä työssä.

4.4.2 Yleisötilaisuuteen osallistuminen aktiivisena tarkkailijana

Yleisötilaisuuteen osallistuttiin Runosmäen Piiparinpolulla sijaitsevassa elintarvikekaupan yhteydessä olevassa aulassa. Yleisötilaisuus järjestettiin erään poliittisen puolueen toimesta ja tilaisuudessa tarjottiin kahvia sekä pullaa. Tapahtuma on järjestetty säännöllisesti ja aikaisemmin ihmisiä on ollut liikkeellä noin 100. Tällä kertaa arvion mukaan ihmisiä oli jonkin verran vähemmän ja läheskään kaikki ihmiset eivät olleet alun perin paikalla tapahtuman vuoksi.

Tavoitteena oli tutustua alueeseen ja sen asukkaisiin, kertoa alueella käynnistyneestä Hyvä Arkiympäristö -projektista sekä keskustella aiheesta käyttäen hyväksi kyselytutkimuksen kysymyksiä. Suorakontakti toteutui noin viidentoista kohderyhmään kuuluvan kanssa. Tilaisuudessa kerrottiin keskusteluiden lomassa myös mahdollisuudesta osallistua projektin toteuttamiseen laajemminkin. Näitä syvemmän osallistumisen muodoista oli esillä Hyvä Arkiympäristö -kävely sekä henkilökohtaisesti toteuttavat rinnallakävelyt. Ensimmäinen rinnallakävelijä ilmoittautui mukaan kysyttäessä.

Yleisötilaisuuteen osallistuminen aktiivisena tarkkailijana osoittautui hyväksi menetelmäksi tutustua kohdealueeseen sekä sen ihmisiin arkisen toiminnan yhteyteen luodun tapahtuman merkeissä. Tämä kokemus auttoi muodostamaan suurta kuvaa toimintaympäristöstä sekä sen asukkaista. Järjestetty tilaisuus avasi mahdollisuuksia keskustelun syntymiseen, sillä kahvia juovat ihmiset ovat lähtökohtaisesti avoimempia heittäytymään keskusteluun, kuin ihmiset, jotka ovat vain muiden arkisten askareiden lomassa pistäytymässä kaupassa.

4.4.3 Yhdistysten tapahtumissa vierailu

Projektin yhteydessä vierailtiin kolmessa eri eläkeläisjärjestön kokoontumisessa Runosmäen nuorisotalolla. Näiden vierailujen yhteydessä saavutettiin noin 100 suorakontaktia kohderyhmän asukkaaseen. Vierailun tavoitteena oli kertoa projektista ja saada vastaajia kyselytutkimukseen, tutustua kohderyhmään sekä houkuttaa ihmisiä syvempään projektiin osallistumiseen Hyvä Arkiympäristö -kävelyn ja rinnallakävelyn merkeissä.

Kaksi tilaisuutta olivat keskenään samankaltaisia ja kolmas oli luonteeltaan harrastuskerho. Harrastuskerhossa käytiin kertomassa projektista ja jaettiin muistia tukemaan esite, jossa kerrottiin projektin keskeinen sisältö sekä tulevat tapahtumat (Liite 4). Kahdessa muussa tilaisuudessa oli mahdollisuus jäädä viettämään yhteistä aikaa kohderyhmän kanssa heille ominaisella tavalla. Tilaisuuksien alussa jaettiin projektista kertova esite sekä kyselomakkeet, jonka jälkeen kerrottiin projektista oleelliset asiat ja kehoitettiin täyttämään kyselylomake sekä osallistumaan järjestettäviin tapahtumiin. Kahdesta erillisestä kävelystä puhuminen samassa yhteydessä aiheutti kohderyhmässä sekaannusta. Ihmisillä oli mahdollisuus myös esittää mielipiteitään kasvotusten pidetyn puheenvuoron jälkeen. Tämän kaltaiselle osallistumiselle oli selkeästi olemassa tarve, sillä kommentteja tuli kiitettävästi ja kyselytutkimukseen vastattiin mukavasti. Näiden lisäksi ryhmissä lisääntyi aktiivisuus huomattavasti. Videointi olisi auttanut muistiinpanojen kanssa sekä muutenkin tallentamaan ainutlaatuisen ilmapiirin.

Projektista kertomisen jälkeen jäätiin seurustelemaan ja ottamaan osaa muihin ohjelmanumeroihin. Näiden tilaisuuksien yhteydessä ilmoittautui mukaan loput neljä rinnallakävelijää sekä suurin osa Hyvä Arkiympäristö -kävelyille osallistujista.

4.4.4 Rinnallakävelyt

Rinnallakävelymenetelmässä on yhdistetty seuraavat yksittäiset menetelmät: yksilöllisesti suoritettava haastattelu, ihmisen toiminnan havainnointi käyttäjän roolissa sekä videoetnografia. Periaatteena menetelmälle on kulkea kohderyhmään kuuluvan mukana heidän arkinen kävely- tai pyöräreitinsä ja samalla keskustella heidän kulkureittiinsä vaikuttavista asioista infran ylläpidon näkökulmasta. Tallentamiseen käytetään videokameraa, jotta jälkikäteen on mahdollista analysoida tapahtumat ja kommentit. Jättämällä analysointi suoritettavaksi myöhemmäksi, voidaan keskittyä keskustelemaan meneillä olevasta hetkestä.

Tällä tyyllillä suoritettu tutkimus antaa syvempää ymmärrystä kohderyhmään kuuluvien ihmisten tyylistä hahmottaa ympäristöään sekä heidän arvostuksen kohteistaan. Keskusteleva ote haastatteluun, tuttu ympäristö sekä rauhallinen käveleminen tekevät tutkimustilanteesta rennon kummallekin osapuolelle ja mahdollistaa hyvän kommunikoinnin tason.

Rinnallakävelyt toteutettiin viiden henkilön kanssa. Henkilöiden kanssa käveltiin matka heidän kotioveltaan Runosmäen vanhuskeskukselle ja takaisin. Vanhuskeskuksella kahviteltiin ennen paluumatkalle lähtemistä. Henkilöt kertoivat hyvin vapautuneesti elämästään ja välillä oli tarve ohjata keskustelua takaisin uomiinsa.

Kuten jo aiemmin todettiin, tähän menetelmään liittyvät keskustelut taltioitiin videoimalla. Tallennetut kävelyt käytiin videoiden avulla lävitse ja käydyt keskustelut kirjoitettiin tarkalleen ylös. Näistä keskusteluista poimitut asiat kirjoitettiin ylös ja lisättiin listalle, joka esitellään myöhemmin tässä työssä. Samalle listalle lisättiin myös kaikki muut työssä esiin nousseet asiat. Listan tarkoituksena on toimia eräänlaisena työlistana, josta sitten asioida viedään toteutukseen. Auki kirjoitetut keskustelut toimivat pohjana myöhemmin menetelmän käytöstä nousseiden asioiden pohjalta tehdyille koostevideoille.

4.4.5 Hyvä Arkiympäristö -kävelyt

Hyvä Arkiympäristö -kävelyt ovat luonteeltaan keskusteluun pohjautuvia, ryhmässä suoritettavia kävelyitä, joiden reitti on ennakkoon suunniteltu. Tämän menetelmän valinta otettavaksi käyttöön tähän projektiin sai alkunsa projektiryhmän sisällä käydystä keskusteluista, joissa pohdittiin Turun kaupungin järjestämien turvallisuuskävelyiden periaatteiden hyödyntämistä Hyvä Arkiympäristö -projektissa.

Turvallisuuskävelyiden toteutuksen periaate on se, että alueen asukkailta kerätään tietoa turvattomuuden tunnetta herättävistä paikoista. Tämän jälkeen yhdessä asukkaiden kanssa käydään näissä nimetyissä paikoissa ja pohditaan keinoja turvallisuuden parantamiseksi. Turvallisuuskävelyistä kerätyn tiedon avulla tehdään joitain konkreettisia toimia turvallisuuden parantamiseksi. Turvallisuuskävelyitä on järjestänyt Turussa kaupungin osallisuuden erityisasiantuntija Anri Niskala, joka kuuluu myös Hyvä Arkiympäristö projektiryhmään.

Hyvä Arkiympäristö -kävelyitä lähdettiin suunnittelemaan Turun palautepalveluun tulleiden palautteiden pohjalta. Palautteista hahmotettiin Runosmäen Vanhuskeskuksen läheisyydestä kohteita, joista on tullut eniten sävyltään negatiivisia palautteita. Näiden kohteiden perusteella suunniteltiin melko lyhyt, noin kilometrin mittainen reitti, jota voidaan myös ikäihmisten kanssa kulkea. Reitti kuljettiin projektiryhmän kanssa läpi ja samalla suunniteltiin kohteet, joissa pysähdytään kuuntelemaan ihmisten ajatuksia ympäristöstä.



Kuva 12. Hyvä Arkiympäristö -kävelyn reitti

Tilaisuutta markkinoitiin omissa alueella järjestetyissä tilaisuuksissa, Runosmäen Lämpö Oy:n avulla taloyhtiöiden porraskäytäviin kiinnitetyillä mainoksilla sekä Runosmäen asukkaiden Facebook-ryhmässä asukasaktiivien toimesta. Lisäksi alueella sijaitseviin infotauluille kiinnitettiin mainokset. Tilaisuuteen kutsuttiin myös median edustajat.

Tilaisuuteen saapui projektiryhmän sekä Turun Sanomien toimitustiimin lisäksi 12 kohderyhmään kuuluvaa henkilöä ja Runosmäen vanhuskeskuksen johtaja Soile Lahtonen-Kiviranta. Näistä kohderyhmän henkilöistä suurin osa oli eläkeläisjärjestöissä vierailun yhteydessä tavoitettuja osallistujia.

Tilaisuus avattiin Kiinteistöliikelaitoksen Infrapalveluiden ylläpitopäällikkö Mari Helinin toimesta kertomalla Hyvä Arkiympäristö -projektista.

Tämän jälkeen projektiryhmän muut jäsenet esittäytyivät sekä kerrottiin tilaisuuden tulevasta kulusta. Itse kävelyllä pyrittiin esittämään kysymyksiä, jotka antaisivat osallistujien mahdollisimman vapaasti kuvailla ympäristöä. Näistä kuvailuista pystyttiin muodostamaan kokonaiskuva alueen kipukohdista sekä synnyttämään myöhemmässä vaiheessa ideoita asioiden kehittämiseksi. Kävelyn jälkeen kokoonnuttiin vielä Runosmäen vanhuskeskuksen tiloihin kahvittelemaan sekä keräämään kokemuksia yhteen. Tilaisuudessa kerätyt asiat päätyivät työlistalle, jonka pohjalta tultaisiin myöhemmässä vaiheessa päättämään toteutettavat toimet.

Tilaisuuden valmisteluiden yhteydessä selvisi, että alueella aktiivisena toimiva Runosmäkiyhdistyksen syyskokous oli saman iltana, kuin Hyvä Arkiympäristö -kävely. Tästä johtuen usean henkilön pääseminen tilaisuuteen estyi. Tästä päällekkäisyydestä johtuen päätettiin järjestää varsinaisen tilaisuuden jälkeisenä päivänä Runosmäkiyhdistyksen jäsenille lähes vastaava, mutta sisällöltään vapaamuotoisempi kävelytapahtuma. Tähän kävelytapahtumaan otti osaa kuusi aktiivista henkilöä, joiden joukosta saatiin houkuteltua mukaan kolme henkilöä edustamaan alueen asukkaita seuraavan vaiheen työpajaan.

4.5 Määritä

Tässä prosessin vaiheessa tavoitteena on kiteyttää kerätystä tietomäärästä oleellisin tieto esille ja käyttää sitä seuraavassa vaiheessa ideoinnin apuna. Tässä vaiheessa tietoa muokkailtiin ja ryhmiteltiin kahdessa eri vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa tieto jaettiin ylläpidollisesta näkökulmasta ja toisessa vaiheessa tietoa arvoitettiin ja yhdisteltiin teemoihin.

4.5.1 Tiedon luokittelu ylläpidollisten kontaktipisteiden mukaan

Kokonaiskuvan muodostamiseksi siitä, mitkä ylläpidon päätuotteet ja yksittäiset tuotteet keräsivät eniten huomautettavaa, muodostettiin tiedoista sijaintiin perustuva taulukko (liite 11). Taulukosta voidaan havaita nopeasti eri paikkojen saamat palautemäärät. Eniten negatiivista palautetta saivat seuraavat kolme kohdetta:

- 1) Veteraanipuisto
 - kalusteiden huono kunto
 - ryteköityminen
- 2) Piiparinpolku
 - talvikunnossapito
 - puhtaanapito
 - pensaiden ja köynnösten hoito
- 3) Friskinpolku
 - talvikunnossapito

- puhtaanapito
- roskaisuus
- kalusteiden huono kunto
- pensaiden hoito.

Näiden kontaktipisteiden tilaa parantamalla voidaan tehokkaasti vaikuttaa kohderyhmässä koettuun palvelutasoon.

Palautteita kerätään myös Turun palautepalvelun kautta, mutta palautepalvelun kautta tulleet palautteet eivät edusta kaikkia asukkaita, vaan pikemminkin kaikkein aktiivisimpia asukkaita. Yhdistämällä eri kanavista tulleet ylläpidolliset palautteet saadaan parempi kattavuus palautteista ja näin voidaan palvella laajempaa asukasryhmää.

4.5.2 Asukkaiden ja asiantuntijoiden työpaja

Kokonaisuuksien ja mahdollisuuksien hahmottamiseksi päätettiin järjestää työpaja asukkaille sekä sparrausryhmän poikkihallinnolliselle asiantuntijaryhmälle.

Kokouksen valmistelu aloitettiin projektiryhmässä suunnitellun menetelmän pohjalta. Käytettävässä menetelmässä oli tavoitteena luokitella kaikki tulleet palautteet, ideat ja kommentit muutaman pääotsikon alle. Pääotsikoiden alle kerätyistä yksittäisistä kommentteista muodostettaisiin edelleen pienempiä ryhmiä. Alkuun päätettiin lisätä lämmittelyvaihe, jossa jokaisen osallistujan tulisi antaa kolme ääntä heitä eniten koskettaville tai muuten mielenkiintoisina pitäville kommentteille.

Tilaisuuden alkuvalmisteluihin kuului kaikkien kerättyjen palautteiden, ideoiden ja kommenttien kirjoittaminen liimalapuille, jonka jälkeen laput kiinnitettiin kokoushuoneen taululle. Työpaja avattiin Mari Helinin toimesta esittelemällä Hyvä Arkiympäristö -projektin taustaa. Tämän jälkeen esiteltiin opinnäytetyön etenemistä, projektin vastaavuutta kaupungin strategiaan sekä käytettyjä menetelmiä asukasymmärryksen keräämiseen.

Seuraavaksi osallistujat pyydettiin valitsemaan kolme heitä eniten koskettavaa tai muulla tavoin mielenkiintoisena pitämää palautetta. Liimalappujen reunaan merkattiin rastit äänen osoitukseksi jokaisen osallistujan toimesta. Ääniä saaneet lappujen sisällöt luettiin ääneen. Tämän jälkeen kaikkia pyydettiin taululle luokittelemaan laput seuraavien otsikoiden alle:

- Julkisia palveluita koskevat asiat
- Minun ja perheeni arkea koskevat asiat
- Yhteisöllisyyttä ja yhteistä toimintaa koskevat asiat.

Pian huomattiin, että otsikot eivät toimi lajittelutarkoitukseen tässä yhteydessä, koska niiden sisältöjä ei ollut määritelty. Sama kommentti oli mahdollista sijoittaa useamman otsikon alle. Näin ollen päädyttiin järjestelmään

liimalaput teemoittain uusien otsikoiden alle. Löydetyt teemat ja näitä kuvaavat otsikot olivat: Turvallisuus, palvelut, viheralueet, veteraanipuisto, puhtaanapito, valaistus, reitit ja kulkeminen, kirjasto, yhteisöllisyys, kalusteet sekä talvikunnossapito. Kun kommentit oli järjestelty näiden otsikoiden alle, pyydettiin osallistujia äänestämään kaksi tärkeimmäksi kokemansa teemaa. Näistä eniten ääniä saivat teemat turvallisuus sekä reitit ja kulkeminen. Toiseksi äänestettiin palvelut ja kolmanneksi veteraanipuisto sekä talvikunnossapito. Äänestyksen jälkeen keskusteltiin vielä vapaasti alueen kehittämisestä.

Työpajan tuloksien sekä ylläpidollisten kontaktipisteiden mukaan tehtiin yhdistelmätaulukko (liite 13), jota käytettiin projektin aikana kerätyn tiedon esittämiseen urakoitsijoille sekä tilaajille.

4.6 Ideoi

Ideointi tässä opinnäyteyössä oli luonteeltaan jatkuvaa ja satunnaisesti tiivistyvää. Ideointia suoritettiin, välillä tuskaisissakin merkeissä, projektiryhmän sisällä, kahden keskeisissä neuvotteluissa sekä henkilökohtaisesti työstämällä. Ideoita, näkökulmia ja konkreettisia tulevaisuuden työtapoja haettiin myös järjestämällä Infran ylläpidon tilaajille sekä Runosmäen alueen urakoitsijoille kehittämistyöpaja.

Urakoitsijoiden ja tilaajien työpaja aloitettiin osallistujien esittäytymisellä kahvittelun lomassa, jonka jälkeen Hyvä Arkiympäristö -projekti esiteltiin ja kerrottiin työpajan tavoitteista. Seuraavaksi kerrottiin mitä menetelmiä on käytetty asiakasymmärryksen hankkimiseen ja mitä tuloksia on saatu. Tässä vaiheessa esiteltiin ensimmäisen kerran malli, jonka mukaan palvelumuotoilu voisi tulla toimimaan infran ylläpidossa (liite 15). Tauon jälkeen näytettiin Rinnallakävelyistä koostettu video, joka toimi pohjustuksena ryhmätyövaiheeseen.

Ryhmätyövaiheessa osallistujat jaettiin pienryhmiin. Pienryhmissä oli tarkoitus pohtia esitettyjen kysymysten pohjalta aihetta ja tuottaa joitakin vastauksia. Jokaisen esitetyn kysymyksen jälkeen annettiin muutamia minuutteja aikaa pohtia aihetta, minkä jälkeen jokainen ryhmä esitti vuorollaan omat pohdinnan tulokset.

Pienryhmien kokoonpanot:

1) Ryhmä

- a. Jaakko Iisakkala, työnjohtaja, Destia Oy
- b. Solasvuo Jaana, esteettömyysasiamies, Toimialan hallinto
- c. Nuora Anu, vastaava rakennuttaja, Infrapalvelut
- d. Lindén Miia, valvontainsinööri, Infrapalvelut
- e. Männistö Aki, puuasiantuntija, ylläpitovalvoja, Infrapalvelut

2) Ryhmä

- a. Juha Gustafsson, huoltotyönjohto, Runosmäen Lämpö Oy

- b. Niskala Anri, osallisuuden erityisasiantuntija, Hallintoryhmä
 - c. Lehtinen Kalle K, valvontainsinööri, Infrapalvelut
 - d. Kaukola Anna-Kaisa, vastaava rakennuttaja, Infrapalvelut
- 3) Ryhmä
- a. Pekka Salo, työmaapäällikkö, Destia Oy
 - b. Juha Kangasniemi, toimitusjohtaja, Runosmäen Lämpö Oy
 - c. Viiri Soile, vs. kiinteistöpäällikkö, Tilapalvelut
 - d. Kujala Emilia, projektityöntekijä, Infrapalvelut.
 - e. Jokinen Heidi, katuinsinööri, Infrapalvelut

Ensimmäinen kysymys oli: ”Onko palvelumuotoilu mahdollista infran ylläpidossa?”

Ensimmäisessä ryhmässä vastattiin, että palvelumuotoilu on mahdollista tietyin varauksin. Runosmäki on helppo alue, koska tiivis, pieni ja paljon taloyhtiöitä. Kun mennään alueelle, missä kokonaisuus on vaikeammin hallittavissa, on tilanne hankalampi. Tarkoitetaan alueita joissa on yksityistä maanomistusta, kiinteistöhoitovelvoitteita, yrityksiä ja omakotiasutusta sekä muita eri toimijoita. Kokonaisuus on kuin väripaletti ja siksi vaikea hallita, eivätkä epäkohdat johdu vain siitä, etteivät ylläpidon tilaajat osaa tilata tai tilaajat tekevät jotain väärin. Tarjouspyynnössä on osattava ottaa huomioon uusi ajatusmaailma sekä määritellä se keitä kaikkia palvellaan. Tämä vaikuttaa siihen, mitä kaikkea on otettava huomioon. Uuden toimintatavan muuttuminen rutiiniksi tulee viemään paljon aikaa.

Toisessa ryhmässä vastattiin, että palvelumuotoilua tehdään jo Palautepalvelun kautta. Uusi prosessi veisi hirveästi aikaa, eikä sellaiseen ole mahdollisuutta. Palvelumuotoilun menetelmistä ryhmäkävelyitä voisi hyödyntää siinä tilanteessa jos palautepalveluun tulee sumaa, eikä sitä muulla tavoin ehditä selvittämään. Toinen mahdollisuus on silloin, kun palautteeseen on vastattu, mutta annettu vastaus ei ole miellyttänyt palautteen antajaa, niin joissain tapauksissa voisi mennä palautteen antajien kanssa kohteelle keskustelemaan asiasta ja etsimään yhteinen ratkaisu.

Kolmannessa ryhmässä vastattiin, että palvelumuotoilun olevan täysin mahdollista ja se on osa arkipäiväistä työtä. Ajatusta palvelumuotoilun vahvemmassa roolista osana infran ylläpitoa ei tule torpata sillä, että se veisi aikaa. Työpajan alustuksessa kerrotusta osallistavan budjetoinnin käyttämisestä infran ylläpidossa, pidettiin hurjan hyvänä ajatuksena erityisesti sitä, että asukkaat pääsevät vaikuttamaan. Tässä yhteydessä täytyy muistaa, että on selkeät sektorit joiden sisällä on toimittava lain mukaan ja se maksaa aina määrätyn summan. Toisaalta on olemassa myös toinen osa kokonaisuutta, mikä voidaan hoitaa asukkaiden toiveiden mukaan. Lisäksi pitää varmistaa, että valintaa pääsee tekemään oikeat ihmiset siellä ruohonjuuritasolla, eikä poliitikkoryhmät, sillä silloin menee ajatus pieleen. Palvelumuotoilun ottaminen osaksi infran ylläpitoa vaatii myös enemmän korvausinvestointirahaa, sillä jos halutaan hoitaa jotain aluetta paremmin, niin sen alueen tarvitsee olla kunnossa ennen kuin aloitetaan hoitamaan.

Toisessa kysymyksessä kysyttiin mielipidettä aikalupauksista. Kysymys oli: ”Onko mahdollista antaa aikalupaus, että jokin kohde on esimerkiksi aurattu määrättyyn aikaan mennessä?”

Kolmannen ryhmän mielestä ainoa mahdoton tilanne tämän toteuttamiseen on sellainen, kun sataa lunta usean päivän ajan. Aikalupaukset tarkoittaisivat kustannusten siirtymistä erikseen tilattavista lisätöistä tarjouspapereihin, eli jälkihoidosta ennakoivaan tapaan. Urakoitsijoiden mielestä on mahdollista, myös kesken urakkasopimuskauden, pilotoida aikalupauksien toteuttamista jollain osa-alueella ja kerätä tietoa sekä kokemuksia.

Hallintorajojen muodostamien ongelmien selvittämiseksi sovittiin, että alueen urakoitsijat sekä tilaajat kokoontuvat asian tiimoilta. Esteettömyyskartoitusta ehdotettiin toteutettavaksi vanhuskeskuksen ympäristöön. Projektin aikana havaitut ylläpidolliset epäkohdat sovittiin tulevan hoidetuksi urakoitsijoiden toimesta.

Työpaja suunniteltiin projektiryhmässä ja toteutuksesta vastasi Mari Helin. Valmisteluissa sekä toteutuksessa oli huomattavissa kokemus tämän kaltaisten työpajojen toteuttamisesta, sillä työpajassa saatiin aikaiseksi konkreettisia toimenpiteitä sekä ideoita hyödynnettäväksi jatkossa.

4.7 Prototypoi

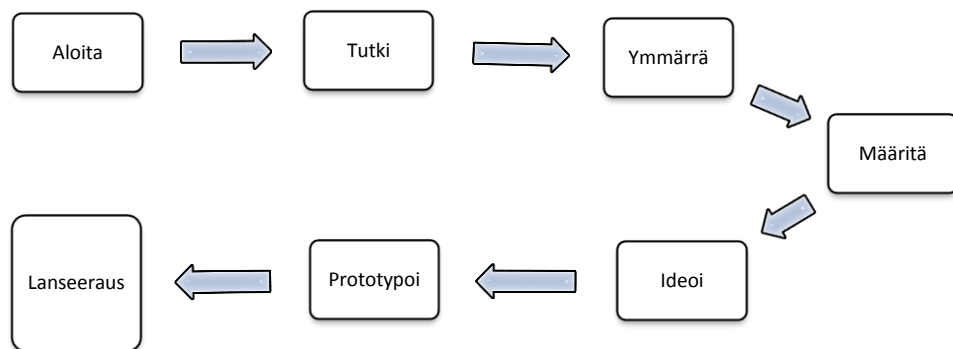
Tämän opinnäytetyön tehtävänantoon kuului monistettavan palvelumuotoilumallin luominen infran ylläpitoon. Kuvaavampaa on puhua kuitenkin koemallista eli prototyypistä, jonka sisältö rakentuu edelleen ja tarkentuu tulevien kokemusten mukaan. Tässä opinnäytetyössä luotu koemalli on ikäihmisille suunnattu infran ylläpidon palvelumuotoiluprosessi ja se on kokonaisuudessaan kuvattu luvussa viisi. Seuraavan luvun palvelumuotoilun koemalli on käsikirjan tyyppinen ja se voidaan toteuttaa ilman laajaa palvelumuotoilun tuntemusta.

5 PALVELUMUOTOILUN KOEMALLI INFRAN YLLÄPITOON – KOHDERYHMÄNÄ IKÄIHMISET

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia onko palvelumuotoilu mahdollista infran ylläpidossa ja mikäli on, niin luodaan opinnäytetyöprosessin aikana kerättyjen tietojen ja kokemusten perusteella monistettava palvelumuotoilumalli. Tämä luku on samalla opinnäytetyössä käytetyn palvelumuotoiluprosessin prototypointi -vaihe eli koemalli sekä prosessirunko, jonka avulla voidaan vastaava prosessi suorittaa tulevaisuudessa. On kuitenkin huomioitava, että palvelumuotoiluprosessi on luonteeltaan muutosprosessi sekä ainutlaatuinen tapahtumien sarja eikä se ole näin toistettavissa samanlaisena.

5.1 Prosessi

Tässä luvussa kuvataan koemallin tärkeimmät vaiheet. Tavoitteena on, että tämä luku toimisi suuntaa antavana käsikirjana tuleville projekteille. Tarkemmat menetelmäkuvaukset löytyvät tämän opinnäytetyön aiemmista luvuista. Opinnäytetyön lisäksi on suositeltavaa perehtyä alan kirjallisuuteen sekä hankkia tietoa ja mielipiteitä palvelumuotoilun ammattilaisilta. Erilliseen liitteeseen on kirjoitettu tarkastuslista jokaiselle vaiheelle erikseen.



Kuvio 2. Palvelumuotoiluprosessi Infran ylläpidossa

Yllä olevassa kuvassa on kuvattu palvelumuotoiluprosessin päävaiheet. Päävaihteita prosessissa on seitsemän ja se noudattelee opinnäytetyössä aiemmin käytettyä prosessia. Tässä yhteydessä on oletettu, että projektiryhmä on jo perustettuna sekä projektitoiminnan peruserätykset ovat projektiryhmän jäsenten hallinnassa.

5.2 Aloita

Projektin käynnistämiseksi sekä suunnittelutavoitteen määrittämiseksi järjestetään aloituskokous, jossa projektiryhmä miettii ja kirjaa ylös kaikki projektin toteuttamisen ja onnistumisen kannalta tärkeät asiat. Tärkeitä kysymyksiä ovat muun muassa:

- Mitä halutaan saavuttaa / mihin ongelmaan halutaan ratkaisu?
- Milloin on oltava valmista?
- Mitkä ovat ne tarpeet, joihin pyritään vastaamaan?
- Mitkä ovat ensisijaiset ja toissijaiset kohderyhmät?

- Mitä projektin aiheesta sekä kohderyhmästä tiedetään jo tässä vaiheessa?
- Mitkä ovat käytettävissä olevat resurssit / budjetti?
- Mikä on kohdealue?
- Mikä on kohderyhmä?
- Mitä haasteita saatetaan kohdata?
- Mitkä ovat mahdolliset ratkaisut?
- Millä tavoin projekti toteuttaa kaupungin strategiaa?
- Mistä saadaan tarvittavaa tietoa?
- Mitkä ovat vastuut ja velvollisuudet?

Suunnittelutavoite voi olla määritelty jo etukäteen tai sitten se määritellään yhdessä projektiryhmän kanssa aloituskokouksessa. Mikäli projektiryhmä määrittelee suunnittelutavoitteen, voidaan liikkeelle lähteä edellisten kysymysten pohjalta ja edetä niin, että jäljelle jää yksi tiivistetty lause tai virke. Tämän lauseen tai virkkeen tulisi ilmaista yhteisen tavoitteen lisäksi suunta, jonne ollaan menossa. Tarkkaa lopputulosta sen ei tule kertoa. Tässä opinnäytetyössä suunnittelutavoitteena on ollut aluksi lause: ”Onko palvelumuotoilu mahdollista infran ylläpidossa?” Prosessin edetessä se muokkaantui muotoon: ”Miten kaupunki pystyy ennakoimaan asukkaiden tarpeita Runsmäen infran hoidossa?”

Aloituskokouksesta tehdään pöytäkirja, josta käy ilmi projektin toteuttamisen ja onnistumisen kannalta tärkeät asiat, aikataulun sekä suunnittelutavoitteen. Tätä pöytäkirjaa kutsutaan briiffiksi (brief) ja se tallennetaan Turun kaupungin sähköiseen DoTku-dokumenttienhallintajärjestelmään. Briiffi tulee muuttumaan vielä esitutkimusvaiheessa siihen tehtävien täydennyksien ja tarkennuksien pohjalta. Briiffi toimii työkaluna niin projektiryhmän sisäisessä, kuin ulkoisessakin viestinnässä. Briiffi voidaan ajatella perinteisen projektisuunnitelman tiivistetyksi versioksi. (Tuulaniemi 2011.)

5.3 Tutki

Projektin esitutkimusvaiheessa on oleellista tunnistaa olemassa oleva tieto ja tuoda se projektiryhmän tietoon. Tämän jälkeen voidaan vapaammin keskittyä siihen mitä ei vielä tiedetä. Projektin kannalta tärkeiden verkostoiden tunnistaminen ja niiden tavoittaminen sekä tiedottaminen ovat avainasemassa.

5.3.1 Pohjatiedon hankinta

Ihmiskeskeisessä suunnittelussa keskeisessä asemassa on ymmärtää konteksti, missä toimitaan. Tähän kuuluvat muun muassa sidosryhmät sekä

kohdealue. Yhtä tärkeää on myös asiantuntijaosaaminen sekä tekninen tietämys.

Pohjatiedon hankinta on aloitettu jo projektin aloittamisen yhteydessä järjestettävässä aloituskokouksessa. Tarkempi perehtyminen aiheeseen voidaan aloittaa projektialueelta tulleisiin palautteisiin Turun Palautepalvelun kautta. Palautepalvelussa on mahdollista tehdä hyvinkin tarkkoja analyysejä haluttujen kriteerien mukaan. Näitä tietoja tutkimalla saadaan hyvä kokonaiskuva ongelmakohteista sekä eniten palautteita keränneistä aiheista. Muita keinoja pohjatiedon hankintaan ovat sanomalehdet, julkaistu tutkimustieto, aikakauslehdet, internet, asiantuntijahaastattelut sekä työpajat.

5.3.2 Esitutkimustyöpajan järjestäminen

Projektissa tarvittavan lähtötiedon kokoamiseksi sekä verkostojen luomiseksi järjestetään poikkihallinnollinen työpaja, joka videoidaan. On huomioitavaa, että tässä vaiheessa tiedetään jo kohderyhmä sekä kohdealue. Työpajaan kutsutaan tutkittavalta projektialueelta tilaajat sekä urakoitsijat. Lisäksi kutsutaan kaupungin organisaatioista henkilöitä, joilla voisi olla projektia hyödyntävää tietoa. Tärkeää tietoa on esimerkiksi sidosryhmä- ja kohderyhmätieto. Hyvä Arkiympäristö -projektiin esitutkimustyöpajaan kutsutut henkilöt ja heidän yhteystietonsa ovat mainittu liitteessä kuusi. Työpajaan kutsumisen (liite 5) ohessa on tarpeellista kertoa projektista keskeinen sisältö, jotta osallistujien orientoituminen tilaisuuteen olisi mahdollista. Työpajalle on varattava aikaa yli kaksi tuntia. On projektin kannalta hyödyllistä järjestää työpaja viihtyisässä ympäristössä.

Työpaja aloitetaan normaalien esittelykierrosten jälkeen kertomalla projektista keskeinen sisältö, työpajan tavoite sekä käytettävät menetelmät. Sopivia menetelmiä ovat pienryhmissä toteutettavat pohdinnat ja tiedon kerääminen. Pienryhmätyöskentely voidaan toteuttaa seuraavalla tavalla:

- 1) Ryhmä jaetaan pienryhmiin jaolla 1-2-3
- 2) Pienryhmille esitetään aiheesta kysymyksiä
- 3) Pienryhmät kirjoittavat kaiken aiheesta esiin tulleen paperille
- 4) Jokaisen pienryhmän yksi jäsenistä esittelee muille tulokset
- 5) Tuloksista keskustellaan.

Esimerkkejä pienryhmille esitettävistä kysymyksistä:

- Mitä projektia hyödyttävää tiedät projektialueen ihmisistä ja alueesta?
- Mitä projektiryhmän tulee oppia projektialueen ihmisistä ja alueesta? Onko esimerkiksi jännitteitä ihmisryhmien välillä?
- Mitkä ovat haasteet projektin näkökulmasta tutkittavalla alueella?
- Mitä mahdollisuuksia projektilla on?
- Mitkä toimijat ovat keskeisiä projektin onnistumisen kannalta?
- Kuinka tavoitamme kohderyhmän asukkaat?
- Keitä ovat mahdolliset kontaktihenkilöt?
- Voidaanko jotain teknologiaa käyttää hyödyksi?

- Kuinka projektissa tulisi edetä?
- Mitkä ovat tärkeimmät taloyhtiöt?
- Mitä kaupungin kiinteistöjä alueella on ja ketä niiden ylläpidosta vastaa?
- Mitä ette tiedä, mutta tahtoisitte tietää projektista?

Pienryhmätyöskentelyn jälkeen keskustellaan esille nousseista aiheista ja lopuksi tehdään yhteenveto. Esitutkimustyöpajasta tehdään pöytäkirja, tallennetaan Turun kaupungin sähköiseen DoTku -dokumenttienhallintajärjestelmään.

5.3.3 Asiantuntijahaastattelut

Asiantuntijahaastatteluista saadaan lyhyessä ajassa paljon tietoa. Etukäteen on mietittävä tarkkaan ketä asiantuntijaa haastatellaan. Lähtökohtaisesti asiantuntijoita on löydettävissä organisaation sisältä, mutta mikäli näin ei ole on asiantuntija rekrytoitava. Haastatteluihin valmistautuessa tulee tutustua aiheeseen riittävästi sekä valmisteltava käytettävä kysymysrunko huolella. Haastattelu on tallennettava millä tahansa saatavilla olevalla välineellä.

5.4 Ymmärrä

Tämän vaiheen tavoitteena on syventää ymmärrystä asukkaiden tarpeista, toiveista ja unelmista. Asukkaiden arvostukset, ihanteet ja uskomukset auttavat muodostamaan käsitystä siitä, miksi asukkaat toimivat tietyllä tavalla ja mitä tämä merkitsee infran ylläpidon kannalta. Palvelumuotoilun menetelmiä asiakasymmärryksen hankkimiseksi ovat haastattelut, havainnointit sekä muita menetelmiä soveltavat kävelyt.

Muistiinpanojen tekeminen on myöhemmän analysoinnin kannalta välttämätöntä. Muistiinpanovälineenä paras mahdollinen laite on videokamera, mutta myös kynällä ja paperilla pärjää pitkälle. Videota on mahdollista näyttää myöhemmin projektiryhmälle, jotta voidaan muodostaa yhteinen käsitys aiheesta.

Asukkaan käyttäytymistä voidaan havainnoida passiivisesti, varjostamalla tai käyttäjän rooliin asettumalla. Suositeltavaa on lähteä liikkeelle passiivisesta tyylistä ja jatkaa havainnointia varjostamalla ja käyttäjän rooliin asettumalla.

5.4.1 Kohderyhmään tutustuminen passiivisena tarkkailijana

Kohdealueeseen sekä kohderyhmään on hyvä tutustua ensin passiivisena tarkkailijana yleiskuvan muodostamiseksi. Tärkeää on omakohtainen kokeminen ja tähän tilanteeseen ei sovellu havaintojen videoiminen, sillä tarkoituksena on pysytellä huomaamattomana ja tapahtumiin vaikuttamattomana tarkkailijana. Suositeltava havaintojen tallentamisen väline on kynä ja paperi.

Menetelmän toteuttamiseen valmistautuessa on ensin hyvä selvittää, missä kohderyhmäläiset saattavat liikkua ja mihin aikaan. Olosuhteet, missä havainnointia lähdetään toteuttamaan, kannattaa valita niin, että mahdollisimman moni kohderyhmän asukkaista on liikkeellä. Eli vaikka ylläpidolliset haasteet liittyisivät todennäköisesti pääosin talvikunnossapitoon, niin tuloksellisempaa on valita hyvä ulkoilusää, kuin lumimyrsky. Aikaa tulee varata itse tarkkailuun muutama tunti.

Menetelmän toteuttaminen suoritetaan asettumalla keskeiselle reitille, missä voidaan tehdä havaintoja asukkaiden tavoista toimia arkiympäristössä.

5.4.2 Kohderyhmään tutustuminen tapahtuman yhteydessä

Kohdealueeseen sekä erityisesti kohderyhmään tutustuminen syvemmin onnistuu luontevasti tapahtuman yhteydessä, mikä on suunnattu erityisesti kohderyhmälle. Tapahtumaan osallistumalla on mahdollista saavuttaa lyhyessä ajassa kontakti useamman kohderyhmään kuuluvan kanssa. Tällaisia tapahtumia ovat muun muassa eläkeläisyhdistysten kokoontumiset, harrastekerhot tai jokin muu yleinen tapahtuma.

Tämän kaltaisiin tapahtumiin osallistuminen edellyttää aktiivisempaa otetta tarkkailuun. Tapahtumiin tehtävät vierailut ja niiden sisältö on sovittava hyvissä ajoin etukäteen osapuolten kanssa. Tapahtumien yhteydessä kerrotaan edestä käsin meneillään olevasta projektista sekä markkinoidaan mahdollisia projektiin liittyviä tapahtumia. On kannattavaa pyytää ihmisten esittävän ajatuksiaan siinä hetkessä julkisesti tai antaa mahdollisuus ajatusten esittämiseen henkilökohtaisesti myöhemmin. Erityisesti ikäihmisten kanssa toimittaessa kannattaa muistin tueksi jakaa projektin keskinen sisältö ja yhteystiedot myös paperille kirjoitettuna muistilappuna (liite 4).

Edestä kerrotun alustuksen jälkeen jäädään keskustelemaan kohderyhmäläisten kanssa. Keskustelut kannattaa aloittaa ensin jostain laajasta aiheesta ja hiljalleen siirtyä kohti projektin aihepiiriä. Keskusteluissa voidaan käyttää apuna valmiiksi laadittuja kysymyksiä. Parhaimman tuloksen saavuttaa olemalla kiinnostunut keskustelukumppanista ja hänen kokemuksistaan.

Tämän kaltaiset keskustelut ovat erinomaisia keinoja saavuttaa luottamuksellinen suhde, mikä taas auttaa henkilökohtaisesti suoritettavalle kävelylle osallistujien rekrytoinnissa.

Muistiinpanovälineinä toimii videointi tai kynä ja paperi. Videointi toimii parhaiten erityisesti edessä pidettävän puheenvuoron aikaisten sekä sen jälkeen käytyjen julkisten keskusteluiden tallentamiseksi. Parhaaseen tulokseen pääsee, kun tapatumaan otetaan mukaan toinen jäsen projektiryhmästä suorittamaan videoinnin. Henkilökohtaisissa keskusteluissa luonnollisin keskusteluiden tallentamisen väline on kynä ja paperi tai sitten pieni paidan kaulukseen kiinnitettävä mikrofoni.

Projektin edetessä on tärkeää muista käydä kertomassa saavutetuista tuloksista samoissa tilaisuuksissa ja ryhmissä.

5.4.3 Rinnallakävelyt

Syvimmälle ihmisen toiminnan ymmärtämisessä infran ylläpidon kannalta pääsee tutkimalla kohderyhmään kuuluvia ihmisiä heidän arkisen liikkumisen yhteydessä ja samalla keskustelun omaisesti haastatteleamalla heitä. Arkinen liikkuminen toteutetaan suunnitellun reitin mukaan tutkimusalueella.

Rekrytointiprosessi on aloitettava heti kun menetelmän käyttämisestä on päätetty. Kuten aiemmin on todettu, parhaita paikkoja ihmisten mukaan saamiseksi ovat kohderyhmän tapahtumissa vieraileminen. Ikäihmisten tapahtumissa on koetettu houkutelua ilmoittautumaan mukaan myös edestä käsin ja pienien palkintojenkin avulla, mutta tästä huolimatta jokainen ikäihminen on suostunut osallistumaan menetelmän toteutukseen ainoastaan henkilökohtaisten keskusteluiden yhteydessä.

Rinnallakävelyssä on paljon kyse juuri keskustelusta arkisen kävelyn lomassa ja keskustelun tallentamisesta videoimalla sen myöhempää analysointia varten. Keskustelurungon miettiminen etukäteen helpottaa asiassa pysymistä. Hyviä kysymyksiä, esitettäväksi kävelysten yhteydessä, ovat sellaiset jotka liittyvät ympäristöön, mutta eivät välttämättä liity suoraan yksittäisiin ylläpidon tuotteisiin. Hyvin muotoiltuja kysymyksiä ovat esimerkiksi:

- ”Kävelisitkö yksin pimeällä tätä reittiä?”
- ”Kuinka kauan vietätte aikaa ulkona?”
- ”Miten koette tämän ympäristön?”

Tämän kaltaisiin kysymyksiin annettuihin vastauksiin on helppo esittää jatkokysymyksiä, jotka paljastavat kerroksittain enemmän ja enemmän todellisesta ihmisen toimintaan vaikuttavista asioista. Esimerkin kaltainen keskustelu voisi edetä näin:

Tutkija: ”Kävelisitkö yksin pimeällä tätä reittiä?”

Asukas: ”En kävelisi.”

Tutkija: ”Miksi ette kävelisi?”

Asukas: ”Tämä reitti on pelottava.”

Tutkija: ”Mikä siitä tekee pelottavan?”

Asukas: ”Tuo puistikko on ryteköitynyt ja pimeä. Täällä liikkuu sellainen hullu mies, joka vie mummojen käsilaukkuja ja pahoinpitelee.”

Näin voitiin muutamalla kysymyksellä selvittää ihmisen syvempiä tunteuksia, jotka koskettavat todennäköisesti myös muita kohderyhmään kuuluvia. Kyselyn tulosten avulla voidaan suunnitella konkreettisia toimia tilanteen parantamiseksi. Keskustelussa on selvitettävä vastaukset myös peruskysymyksiin, kuten haastateltavan ikä, nimi ja osoite. Mikäli keskustelussa esiintyy yleistä palautetta infran ylläpidon tasosta, on pyydettävä haastateltavan antamaan aiheesta mahdollisimman tarkkoja tietoja.

Kävelyllä lähdettäessä on varmistettava, että kävelyn tarkoitus, päämäärä ja reitti ovat osapuolten tiedossa. Lisäksi on pyydettävä lupa kävelyn tallentamiseksi videoimalla. Videointiin liittyy muutama huomioitava asia. Etukäteen on suunniteltava mitä halutaan kuvata. Hyvä kuvauskohde on keskustelun kohteena oleva asian lisäksi eleet ja ilmeet, jotka välittävät tietoa tarinasta. Kuvaustekniikka on ajateltava videoiden jatkohyödyntäminen mielessä. Vältä muun muassa kameran heilumista ja tärinää.

Kävelyn lomassa voidaan poiketa esimerkiksi kahville, jolloin voidaan keskustella aiheista, jotka miellyttävät haastateltavaa. Mikäli kahvitelusta on mainittu etukäteen, on syytä varmistaa, että sitä on saatavilla haluttuun aikaan.

Kahvitelun jälkeen paluumatkalla keskustelua ohjataan jälleen kaupunkiinfran ylläpitoa käsittelevään suuntaan. Osallistujia saatetaan kotiovelle asti ja kiitetään arvokkaasta kokemuksesta. Osallistujia muistetaan myöhemmin kiitoskirjeellä ja mahdollisella kiitoslahjalla. Mikäli rinnallakävelystä kuvattua videota aiotaan näyttää julkisesti, on siitä pyydettävä kirjallinen suostumus osallistujalta.

Videot on hyvä katsoa läpi ja analysoida projektiryhmässä. Näin koko projektiryhmä pääsee kosketuksiin autenttiseen tietoon. Videoista kirjoitetaan huomiot muistiin ja muodostetaan yhteinen tulkinta.

5.4.4 Ryhmäkävelyt

Ryhmäkävelyn suunnitteleminen aloitetaan projektiryhmän kokouksella. Kokouksessa päätetään kävelyn yksityiskohdat kuten reitti, ajankohta, roolit ja puheenvuorot. Kokoukseen mennessä on Turun Palautepalvelun avulla selvitetty kohteet, joista on tullut eniten kävelyn teemaan liittyviä palautteita. Kävelyreitien suunnittelussa keskeisin rajoittava tekijä on kuljettava matka, sillä matka on suunniteltava niin, että kohderyhmään kuuluvat jaksavat sen hyvin kävellä. Lisäksi rajoittava tekijä on aika, koska koko tapahtuman on oltava ohi kolmessa tunnissa, joten varsinainen kävely pysähdyk-

sineen ja keskusteluineen on tapahduttava tunnissa. Kokouksessa suunnitellaan tapahtuman markkinointi sekä yhteydenotot mediaan. Tapahtuma aloitetaan mielellään kiinteistöltä, joka on projektin kannalta keskeinen

Kävelyreitti käydään projektiryhmän kanssa kävelemässä läpi, jolloin sopivat pysähdyspaikat täsmentyvät ja samalla voidaan kellottaa kävelyyn tarvittava aika. Sopiva määrä pysähdyksiä on noin viisi.

Kokouksessa ja projektiryhmän kävelyllä sovittujen asioiden pohjalta aloitetaan tapahtuman järjestelyt. Tilan varaaminen tapahtuman käyttöön sekä tarjoilun tilaaminen ovat ensimmäiseksi suoritettavia asioita. Tämän jälkeen aloitetaan tapahtuman markkinoiminen parhaaksi katsomalla tavalla. Sopivia menetelmiä ovat muun muassa kohderyhmän tilaisuuksissa tapahtumasta kertominen, kohdealueen Facebook-ryhmien avulla tiedottaminen, taloyhtiöiden avulla mainosten kiinnittäminen rappukäytäviin, alueen paikallislehdet sekä muut lehdet, ilmoitustaulut.

Tapahtumapäivänä on mentävä riittävän ajoissa valmistelemaan tapahtumaa ja varmistamaan, että ovet ovat auki sekä tarjoilut ovat sovitusti esillä. Videokamera on viritettävä sopivalle paikalle niin, että se kuvaa yleisöä. Mikäli käytössä on lisämikrofoneja, on ne myös samalla aseteltava paikoilleen.

Ensimmäiset asukkaat saapuvat tilaisuuteen noin puoli tuontia ennen tilaisuuden alkamista, joten heidät on otettava henkilökohtaisesti vastaan ja ohjattava sopivaan paikkaan odottamaan tilaisuuden alkua. Mikäli tilaisuuden yhteydessä on päätetty toteuttaa kyselytutkimusta voidaan ennakkoon saapuvat ohjeistaa vastaamaan kyselylomakkeeseen.

Varsinainen tilaisuus jaetaan kolmeen osaan. Osat ovat:

- Tilaisuuden avaaminen ja tapahtuman taustoittaminen kahvin lomassa
- Ryhmäkävely
- Yhteenvedo- ja keskustelutilaisuus.

Tilaisuus avataan projektiryhmän esittäytymisellä, projektin taustoittamisella sekä selvittämällä tilaisuuden kulkeminen. Tässä vaiheessa kerrotaan myös Turun Palautepalvelusta. Seuraavaksi siirrytään ohjatusti ulos, jossa yksi nimetty ohjaaja kokoaa ryhmän ja kertoo seuraavan kohteen. Siirryttäessä seuraavalle kohteelle projektiryhmän jäsenet jututtavat ihmisiä ja keräävät kommentteja, jotka he tallentavat videokameran avulla. Saavuttaessa ennalta sovitulle kohteelle esitetään yksinkertainen ja mahdollisimman laaja kysymys. Kysymys voi olla esimerkiksi: ”Mitä mieltä olet tästä ympäristöstä?” Tämän jälkeen annetaan osallistujien kertoa tuntemuksiaan ja annetaan keskustelun kehittyä. Kun keskustelussa on sopiva vaihe, siirrytään ohjaajan ohjaamina seuraavalle kohteelle. Tätä kaavaa jatketaan kysymystä varioiden kunnes on käyty reitti läpi.

Kävelyn jälkeen kokoonnutaan osallistujien kanssa käymään kävelyllä esille tulleita asioita läpi ja juomaan kahvia. Mikäli on valmisteltu kysely-

tutkimus, niin nyt on oikea aika sen täyttämiseksi. Lopuksi osallistujia kiitetään osallistumisesta ja kerrotaan koska projektista on mahdollisuus kuulla lisää.

Projektiryhmä järjestää tilaisuuden jälkeen kokouksen, jossa käydään videot sekä tilaisuuden tunnelmat läpi ja kirjoitetaan yhteenveto.

5.5 Määritä

Määrittäminen tarkoittaa synteesin luomista kaikesta siitä tiedosta mitä on nähty ja kuultu tutkimuksen aikana. Kokoamalla, karsimalla ja tiivistämällä kerättyä tietoa avautuu mahdollisuuksia uusien näkökulmien ja innovaatioiden syntymiseen (Human-Centered Design – Toolkit. n.d. 83).

Määrittämisessä keskeisessä roolissa on työpajatyöskentely. Projektiryhmä sopii käytettävistä menetelmistä, jonka jälkeen menetelmät opetellaan sekä käydään läpi kenraaliharjoituksen omaisesti, ennen varsinaista työpajaa. Projektiryhmä sopii myös työpajoihin osallistuvan ryhmän kokoonpanon. Työpajat on jaettu kolmeen eri osaan, joista kaksi ensimmäistä on suoritettavissa yhdellä kertaa. Ensin suodatetaan kerätystä tiedosta ydintieto, joka jaetaan teemoihin. Seuraavassa vaiheessa teemojen ja ydintiedon avulla aletaan hakemaa kysymyksiä, joihin vastaamalla on tarkoitus tuottaa paljon uusia ratkaisuideoita.

5.5.1 Tiedon luokittelu ylläpidollisten kontaktipisteiden mukaan

Kokonaiskuvan muodostamiseksi siitä, mitkä ylläpidon päätuotteet ja yksittäiset tuotteet keräsivät eniten huomautettavaa, muodostetaan tiedoista sijaintiin perustuva taulukko (liite 11). Taulukosta voidaan havaita nopeasti eri paikkojen saamat palautemäärät. Tämän tiedon perusteella saadaan havainnollinen kuva alueen kaupunki-infran ongelmista. Vaikuttamalla eniten negatiivisia kommentteja saaneiden kontaktipisteiden tilaan, voidaan tehokkaasti vaikuttaa kohderyhmässä koettuun palvelutasoon.

5.5.2 Ydintiedon ja teemojen määrittäminen -työpaja

Tavoitteena on tunnistaa kaavoja kerätystä tietomassasta. Suodatetaan siis suuresta tietomäärästä oleellisin tieto ja jaetaan se teemoihin. Tässä vaiheessa tiedosta karsitaan vähemmän tärkeä pois ja jätetään jäljelle mielen-

kiintoinen, yllättävä tai muuten tärkeäksi koettu. Tietomassaa myös tiivistetään ja yhdistetään tilanteessa, jossa sama ajatus on ilmaistu eri muotoa käyttäen.

Tutkitun tiedon ymmärtämiseksi on hyödyllistä ryhmitellä tietoa teemoittain ja löytää sitä kautta yhteisiä nimittäjiä. Teemojen löytäminen tapahtuu yhteneväisyyksien ja eroavaisuuksien avulla sekä suhteuttamalla kerättyä tietoa.

Työpajan järjestämisen ensimmäinen vaihe (1 tunti):

- 1) Kirjoita kaikki tarinat, ideat ja toiveet tarralapuille niin, että yhdelle lapulle tulee vain yksi aihe
- 2) Liimaa kirjoitetut laput seinälle ennen työpajan alkua
- 3) Pyydä jokaisen työpajaan osallistuvan valitsemaan viisi yllättävintä, mielenkiintoisinta, koskettavinta tai provokatiivisinta lappua
- 4) Yhdistäkää poimitut laput keskenään ajatukseltaan saman sisältöisten lappujen kanssa
- 5) Oivaltakaa saman sisältöisten lappujen yhteinen nimittäjä ja kirjoitakaa se uudelle liimalapulle
- 6) Asettakaa nämä laput niin, että kaikki näkevät ne
- 7) Valokuvaa tulokset.

Työpajan järjestämisen toinen vaihe (30 minuuttia – 1 tunti):

- 1) Pyydä jokaisen työpajaan osallistuvan valitsemaan viisi mielenkiintoisinta lappua ensimmäisen vaiheen tulosten pohjalta
- 2) Lajitelkaa nämä poimitut laput teemoihin
- 3) Varmistakaa, että teemat ovat samalla tasolla. Mikäli teema on liian tarkka, on osallistujia kehotettava löytämään laajempi teema. Jos teema on taas liian laaja, tai se sisältää liian monta ideaa, pyydetään osallistujia jakamaan teema pienempiin kokonaisuuksiin.
- 4) Antakaa jokaiselle teemalle sopiva virkkeen mittainen otsikko (Human-Centered Design – Toolkit. n.d. 95–99.)

Työpajan jälkeen projektiryhmällä on käytössään tiivistettyä ja luokiteltua tietoa, jota käytetään hyväksi prosessin seuraavassa vaiheessa. Tiedon olisi oltava tämän vaiheen jälkeen tiivistettynä virkkeen muotoon. Esimerkkejä virkkeistä, jotka voisivat syntyä tämän työpajan tuloksena:

- Turvallisuuden tunne koetaan heikentyneeksi kirjaston edessä
- Veteraaninpuisto kaipaa kohennusta
- Talvikunnossapidon taso ei ole riittävä.

5.5.3 Mahdollisuuksien rajausta -työpaja

Edellisen vaiheen jäljiltä tunnistettuihin kaavoihin haetaan tässä työpajassa kysymyksiä, joihin vastaamalla päästään kohti ratkaisua – määritellään siis mahdollisuuksia. Tässä vaiheessa luotujen kysymysten on määrä toimia eräänlaisina ponnahduslautoina varsinaiseen ongelmanratkaisuun.

Lopputuloksen kannalta on tärkeää, että kysymykset ovat määritelty huolellisesti, sillä ideointi saattaa pysähtyä huonosti aseteltuun kysymykseen.

Tämän työkalun käyttäminen osoittaa myöhemmin ideointivaiheessa, että ratkaisu on mahdollinen ja esitettyihin kysymyksiin on mahdollista vastata monella eri tavalla. Tämän työkalun avulla määritellään mitä aletaan seuraavassa vaiheessa ideoimaan.

Työpajan järjestäminen:

- 1) Jaa projektiryhmä 2-3 henkilön pienryhmiin
- 2) Jaa yhdelle jokaiselle pienryhmälle yksi edellisessä työpajassa syntynyt virke. Ylijääneet käsitellään myöhemmin.
- 3) Kerro projektiryhmälle, että tässä vaiheessa siirrytään analyysoivasta työskentelystä luovaan työskentelyyn
- 4) Jaa liimalappuja sekä tusseja ryhmäläisille
- 5) Pyydä ryhmiä määrittelemään mahdollisuudet kysymyksellä: ”kuinka voisimme...?”
- 6) Käyttäkää vähintään 15 minuuttia kehittämällä jokaiseen teemaan mahdollisuuksia avaavia kysymyksiä (Human-Centered Design – Toolkit. n.d. 103.)

Työpajassa syntyneet kysymykset voisivat olla seuraavan kaltaisia:

- Kuinka voisimme parantaa turvallisuuden tunnetta?
- Kuinka voisimme vaikuttaa talvikunnossapidon tason parantamiseen?
- Kuinka voisimme ohjata ihmiset käyttämään kunnossapidettyjä reittejä?

5.6 Ideoi

Tavoitteena on suunnitteluhaastetta vastaavien ratkaisuvaihtoehtojen kehittäminen saavutetun ymmärryksen ja oivallusten pohjalta, minkä jälkeen nämä ratkaisuvaihtoehdot yhdistetään konsepteiksi.

Ideointivaihe vaatii ammatillista luovuutta, sillä työ perustuu aina tietoon sekä palvelukentässä esiintyviin reunaehtoihin. Näitä reunaehtoja voivat olla esimerkiksi laissa määritellyt veloitteet sekä strategiset tavoitteet. Silti ideoinnin tulee olla vapaata, luovaa ja visionääristä.

Ideointivaiheessa on tärkeää työskennellä oikeiden ihmisten kanssa sopivassa ympäristössä. Esille nousseet ideat on esiteltävä mahdollisimman helposti ymmärrettävästi, visuaalisesti sekä kouriintuntuvasti. (Moritz 2005, 133.)

5.6.1 Brainstorming

Brainstormaus antaa mahdollisuuden ryhmässä laajenevaan sekä luovaan ajatteluun ilman ulkoapäin asetettuja rajoituksia. Hedelmällinen brainstormaus edellyttää kuitenkin tiukkaa kuria ja jonkin verran valmisteluja. Idea on tuottaa ratkaisuja laajasti välittämättä siitä onko ratkaisu käyttökelpoinen. Usein epäkäytännölliset ideat tuottavat prosessissa uusia ideoita, jotka ovat täysin käyttökelpoisia ja järkeviä. Kolmen todella inspiroiva idean löytäminen voi vaatia sadan idean kehittämistä.

Lämmittely aloitetaan muodostamalla parit. Ajatuksena on, että henkilö A esittää ensimmäisellä kierroksella paljon ideoita jostain vapaasti valitusta aiheesta ja henkilö B torjuu systemaattisesti kaikki ehdotetut ideat seuraavan muutaman minuutin ajan. Tämän jälkeen roolit vaihtuvat ja leikin luonne muuttuu niin, että henkilö B esittää vapaasti valitusta aiheesta ideoita ja henkilö A hyväksyy ensin idean sekä kehittää jotenkin ideaa pidemmälle. Tätä jatketaan muutaman minuutin ajan.

Seuraavaksi toteutetaan varsinainen brainstormaus. Toimikaa näin:

- 1) Jaa ryhmä 4-8 hengen ryhmiin
- 2) Valitse edellisen työpajan pohjalta 3-5 ”kuinka voisimme...?” kysymystä ja aseta ne taululle. Jaa jokaiselle henkilölle liimalappuja sekä tussi.
- 3) Seuraavaksi käydään läpi brainstormauksen seitsemän sääntöä esimerkiksi kirjoittamalla ne näkyville. Säännöt ovat:
 - Ei ole olemassa huonoja tai vääriä ideoita
 - Villit ideat sisältävät usein jotain oleellista ratkaisun kannalta
 - On kehiteltävä toisten ideoita
 - Aiheessa on pysyttävä
 - On visualisoitava
 - Yksi keskustelu kerrallaan
 - Ideoita on tuotettava paljon.
- 4) Pyydä ryhmiä kehittelemään jaettuun kysymykseen mahdollisimman monta ideaa ratkaisun saavuttamiseksi. Jokainen idea kirjoitetaan erilliselle liimalapulle. (Human-Centered Design – Toolkit. n.d. 105.)

Järjestettäessä brainstormausta on aluksi hyvä hieman lämmitellä, jotta saadaan ryhmän jäsenet orientoitumaan itse ideointivaiheeseen. Tämän lämmittelyvaiheen tarkoituksena on myös osoittaa millaisessa henkisessä ilmapiirissä tahdotaan tulla toimittavan varsinaisessa brainstormauksessa.

Lämmittely aloitetaan muodostamalla parit. Ajatuksena on, että henkilö A esittää ensimmäisellä kierroksella paljon ideoita jostain vapaasti valitusta aiheesta ja henkilö B torjuu systemaattisesti kaikki ehdotetut ideat seuraavan muutaman minuutin ajan. Tämän jälkeen roolit vaihtuvat ja leikin luonne muuttuu niin, että henkilö B esittää vapaasti valitusta aiheesta ideoita ja henkilö A hyväksyy ensin idean sekä kehittää jotenkin ideaa pidemmälle. Tätä jatketaan muutaman minuutin ajan.

Seuraavaksi toteutetaan varsinainen brainstormaus. Toimikaa näin:

- 1) Jaa ryhmä 4-8 hengen ryhmiin
- 2) Valitse edellisen työpajan pohjalta 3-5 ”kuinka voisimme...?” kysymystä ja aseta ne taululle. Jaa jokaiselle henkilölle liimalappuja sekä tussi.
- 3) Seuraavaksi käydään läpi brainstormauksen seitsemän sääntöä esimerkiksi kirjoittamalla ne näkyville. Säännöt ovat:
 - Ei ole olemassa huonoja tai vääriä ideoita
 - Villit ideat sisältävät usein jotain oleellista ratkaisun kannalta
 - On kehiteltävä toisten ideoita
 - Aiheessa on pysyttävä
 - On visualisoitava
 - Yksi keskustelu kerrallaan
 - Ideoita on tuotettava paljon.
- 4) Pyydä ryhmiä kehittämään jaettuun kysymykseen mahdollisimman monta ideaa ratkaisun saavuttamiseksi. Jokainen idea kirjoitetaan erilliselle liimalapulle. (Human-Centered Design – Toolkit. n.d. 105.)

Työpajassa on tuotettu useita ratkaisumenetelmiä asukkaiden tiedostetuista ja tiedostamattomista tarpeista, haaveista sekä peloista nousseisiin ja infran ylläpitoon liittyviin palvelu-unelmiin. Näistä ratkaisumenetelmistä valitaan toteutuskelpoisimmat painottamalla yhteisöllisyyttä edistäviä sekä kaupungin menoja vähentäviä toimenpiteitä.

5.6.2 Toteutuksen ohjaussuunnitelma

Ideointivaiheessa tuotettujen ja myöhemmin soveltuvaksi katsottujen ratkaisumenetelmien alle jaotellaan kyseisellä menetelmällä ratkaistavaksi soveltuvat palautteet, toiveet ja ongelmat. Jokaiselle ratkaistavissa olevalle annettulle palauteelle pitäisi löytää sopiva ratkaisukeino. Tämän lajittelun pohjalta aloitetaan ratkaisutoimenpiteiden toteuttaminen.

Ratkaisutoimenpiteiden toteuttaminen voi olla esimerkiksi urakoitsijoiden kanssa sovittavia, investointeja vaativia tai muiden toimialojen kanssa sovittavia asioita.

5.7 Prototyypointi ja lanseeraus

Projektista saatujen kokemusten sekä projektista kirjoitettavan raportin mukaan muokataan käytettyjen menetelmien sisältöä soveltumaan paremmin käytäntöön. Lisäksi ohjeistuksia tarkennetaan uuden tiedon valossa jatkuvasti. Kohderyhmän vaihduttua tulee koemalliin lisättäväksi kokonaan uusia osia ja menetelmiä. Prototyypistä tullaan kehittämään uusia versioita,

kunnes Hyvä Arkiympäristö -projektin tavoite, palvelumuotoilun työkalupakki infran ylläpitoon, on valmistunut. Aikanaan tämä työkalupakki tulee olemaan lanseerattava versio palvelumuotoilun soveltamisesta infran ylläpidossa.

6 YHTEENVETO

Opinnäytetyössä tutkittiin palvelumuotoilun sekä kaupunki-infran ylläpitoon liittyvään teoriaa kirjallisuuden ja haastatteluiden muodossa. Teorian pohjalta kehitettiin pilottimalli palvelumuotoiluprosessista. Kehitetyn pilottimallin mukaan toteutettiin palvelumuotoiluprosessi ikäihmisten kanssa Runosmäen alueella. Teorian sekä tehdyn palvelumuotoiluprosessin pohjalta kehitettiin edelleen prototyyppi, jota voitaisiin hyödyntää suoraan sellaisenaan tulevaisuudessa tehtävissä vastaavissa kehitysprojekteissa. Tässä luvussa esitellään keskeisemmät opinnäytetyön tulokset ja huomiot.

6.1 Pohdintaa palvelumuotoilumenetelmien käytöstä infran ylläpidossa

Palvelumuotoilumenetelmät olivat lähes kaikki uusia aloitettaessa opinnäytetyötä. Opinnäytetyön aikana havaittiin osan menetelmistä tuottavan laadullisesti toivotun kaltaista tulosta sopivalla panostuksella. Nämä menetelmät tulivat valituksi työssä kehitettyyn prototyyppiin. Seuraavaksi käydään läpi palvelumuotoilumenetelmien käytöstä nousseita ajatuksia.

Kyselytutkimuksen toteuttaminen on työläs menetelmä. Työtä riittää alkaen kyselylomakkeiden laatimisesta sekä kyselylaatikoiden hankkimisesta ja niiden toimittamisesta kyselypisteille, jatkuen yhteyshenkilöiden kontaktointeihin sekä muutaman päivän välein suoritettaviin tarkastuskäynteihin. Jatkossa onkin syytä pohtia tämän menetelmän käyttämisen mielekkyyttä pelkästään tiedon keruuseen liittyvänä menetelmänä. Mikäli menetelmä liitetään osaksi viestinnällistä kokonaisuutta, on hyödynnettävyyden mielekkäämpää. Kyselylomakkeisiin on jatkossa hyvä liittää myös tiivistetty versio projektista sekä mainos tulevasta projektiin liittyvistä tapahtumista, mikäli kyselytutkimusta hyödynnetään tulevaisuudessa. Kyselytutkimuksiin saa laadukkaita vastauksia nopeasti, käymällä paljon ihmisiä kokoavissa tapahtumissa kertomassa tutkimuksen tavoitteista. Samalla on mahdollisuus keskustella ihmisten kanssa ja tarvittaessa auttaa lomakkeeseen liittyvissä kysymyksissä.

Tapahtumaan osallistuminen aktiivisena tarkkailijana on hyvä menetelmä tehdä havaintoja kohderyhmään kuuluvista ihmisistä ja heidän arkisista olosuhteistaan. Vastaavan kaltaisiin tapahtumiin osallistuminen kaupungin edustajana olisi kuitenkin soveliaampaa ei-poliittisessa yhteydessä. Toki

passiivinen tarkkailu on mahdollista lähes missä tapahtumassa tahansa, mutta aktiivisen roolin ottaminen on harkittava jatkossa tarkkaan.

Yhdistysten tapahtumissa vierailu. Tärkein tämän vaiheen aikana saatu opetus liittyi keinoihin, joiden avulla on mahdollista rakentaa luottamuksellinen suhde kohderyhmään kuuluvien kanssa. Luottamuksellinen suhde vaikuttaa taas olevan jonkin asteinen edellytys kohderyhmän jäsenten syvempään osallistumiseen tämän kaltaiseen projektiin. Tämän menetelmän käyttö on kokemuksen mukaan tehokas, kevyt ja nopea keino viestin välittämiseen kohderyhmässä sekä asukasymmärryksen kerryttämiseen. Lisäksi menetelmän avulla on mahdollista houkutellessa ikäihmiset syvempään yhteistyöhön.

Rinnallakävelymenetelmän käyttäminen antoi hyvin konkreettisen kuvan ihmisten arkipäiväisestä toiminnasta ja haasteista, joita he kohtaavat infran ylläpitoon liittyen. Esille nousseet asiat tähdensivät Hyvä Arkiympäristö -projektin tärkeyden projektiryhmälle.

Erään henkilön tarinan kosketti aivan erityisesti projektiryhmäläisiä. Henkilö käytti rollaattoria kulkemisensa apuna ja vietti tavallisesti neljä tuntia päivästäan ulkona kävellessä pitkiäkin matkoja Runosmäen alueella. Liikkuminen muuttui kuitenkin ajoittain mahdolliseksi talvikunnossapitoon liittyvien asioiden vuoksi. Selvisi, että aurausauto aurasi vasta myöhään ilta-päivällä kulkuväylän kuljettavaan kuntoon. Henkilö kertoi, kuinka hän tulee kipeäksi ja surulliseksi, kun ei pääse liikkumaan. Lisäksi hän sanoi pelkäävänsä talven tuloa, koska tämän kaltaista saattaa tapahtua. Tämän kaltainen epäkohta on ratkaistavissa sopimalla alueen urakoitsijoiden kanssa asiasta – ratkaisuvaihtoehtoista keskusteltiin urakoitsijoiden sekä tilaajaorganisaation edustajien kanssa myöhemmin Hyvä Arkiympäristö -projektiin liittyen.

Rinnallakävelyn annista tehty kolmen minuutin koostevideo on toiminut ihmisten ylläpidollisten haasteiden konkretisoijana ja videota on käytetty projektiin liittyvien työpajojen sekä kokousten yhteydessä. Videon sisältö on hyvin orientoinut osallistujat käsiteltävään aiheeseen ja saanut aikaan keskustelua. Menetelmän vaikuttavuus on mielenkiintoista psykologiselta kannalta, sillä on vaikeampaa ohittaa sen ihmisen tarpeita, jonka olet kasvokkain kohdannut.

Tämä menetelmän koettiin oleelliseksi Hyvä Arkiympäristö -projektin kannalta. Menetelmä soveltuukin erityisesti ikäihmisten kanssa käytettäväksi. Haasteena menetelmän käytölle on sopivien henkilöiden löytäminen. Tässä projektissa heidät löydettiin eläkeläisyhdistysten kokoontumisista sekä Runosmäen kaupalla järjestetyn tilaisuuden yhteydessä. Eräs keino on houkuttella ihmisiä osallistumaan palkitsemalla heidät jollain tavalla. Tässä projektissa osallistujat palkittiin teatterilahjakortein.

Hyvä Arkiympäristö -kävelyn kaltainen menetelmä, johon osallistuu useita ihmisiä, on näyttävää toimintaa ja tehokas keino kerätä kommentteja. Kovin syvälle ihmisten arkeen ei päästä kuitenkaan pureutumaan ja suhde asukkaisiin jää pinnalliseksi. Kommentteja ja parannusehdotuksia tulee ryhmätilaisuuden luonteesta johtuen eniten ääntä pitäviltä ja hiljaisemmat jäävät

taka-alalle. Tulevaisuuden kannalta olisi hyödyllistä antaa yhdelle tai useammalle projektiryhmän jäsenelle rooli kommenttien kerääjänä videomallilla. Näiden henkilöiden rooli olisi myös kiertää ihmisten joukossa pieniä haastatteluita tehden. Kävelyille osallistuville henkilöille on annettava liittävän leveät kehykset keskusteluun ennakkoon valituilla kohteilla. Keskustelun tulisi olla vapaamuotoista ja tilaisuuden järjestäjän luoda avoin ja luotettava ilmapiiri.

Asukkaiden ja asiantuntijoiden työpajan järjestämistä voidaan pitää oppituntina käytettävien menetelmien hallinnan tärkeydestä sekä työpajalle asetetun tavoitteen selkeyden merkityksestä. Jokaista palvelumuotoilun menetelmää on mahdollista käyttää soveltaen, mutta se edellyttää sovellettavan menetelmän tuntemista. Tämän projektin yhteydessä toteutetussa työpajassa tietoa lähinnä ryhmiteltiin kokonaisuuksiin ja varsinaisesti mitään tietoa ei tiivistetty tai karsittu. Osittain tästä johtuen työpajan anti jäi jokseenkin laihaksi. Palautteiden karsimiseen ja tiivistämiseen suhtauduttiin epäilevästi, sillä tähän liittyi ajatus, jonka mukaan kerätyt palautteet ja kommentit ovat yksittäin tärkeitä ja ne tulee säilyttää lähellä annettua muotoa ja näihin tulee reagoida kaupungin toimesta jollain tavalla. Menetelmäosaaminen olisi auttanut tässä tilanteessa selventämään tavoitteita, sillä vaikka tässä vaiheessa tietoa karsitaan reippaalla kädellä ja yksittäiset palautteet menettävät merkitystään luotaessa tiedoista synteesiä, tultaisiin näihin yksittäisiin palautteisiin palaamaan muussa yhteydessä ja eri menetelmiä käyttämällä.

Tilaaajien ja urakoitsijoiden työpajassa käydyissä keskusteluissa näyttäytyi selkeästi erilaiset asenteet Hyvä Arkiympäristö -projektiin. Henkilöt, jotka työskentelevät vaativimmissa työtehtävissä ja ovat organisaatiossa suhteellisesti korkeammalla tasolla, vaikuttavat suhtautuvan myönteisemmin palvelumuotoiluun osana infran ylläpitoa. Osa henkilöistä ei ollut täysin hahmottanut palvelumuotoilun sisältöä ja mieltää palvelumuotoilun ainoastaan keinona kerätä palautetta.

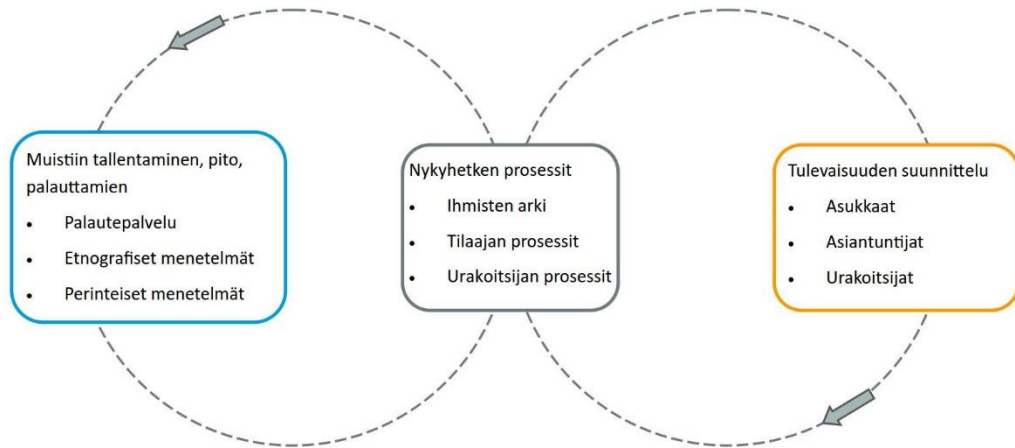
Työpajoja järjestäessä ei ole syytä betonoida menetelmän sisältöä, sillä tilanteet vaihtelevat ja uusia ajatuksia saattaa syntyä itse työpajaa pidettäessä. Tämän takia on työpajoissa pidettävä yllä valmius nopeisiinkin improvisoituihin käännöksiin.

6.2 Asukastarpeen ennakoiminen infran ylläpidossa

Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena oli pohtia kuinka voidaan ennakoivasti huomioida asukastarpeita infran ylläpidossa. Toisin sanoen tavoitteena oli sulauttaa palvelumuotoilun prosessi infran ylläpidon prosesseihin. Tässä yhteydessä todetaan, että palvelumuotoilu on mahdollista infran ylläpidossa. Seuraavassa kuvataan opinnäytetyön yhteydessä kehitetty ennakoivan prosessin malli.

Ennakoivan prosessin malli esiteltiin ensimmäisen kerran urakoitsijoiden ja tilaajien työpajassa 11.1.2016, eli kuinka asukastarpeita voidaan ennakoita

infran ylläpidossa. Malli hahmottui opinnäytetyön edetessä ja sai lopullisen muotonsa joulukuussa 2015.



Kuvio 3. Ennakoivan prosessin malli infran ylläpitoon

Ennakoivan prosessin malli pitää sisällään kolme aikaulottuvuutta ja myös kolme inhimillistä toimintaa kuvaavaa prosessikokonaisuutta ja näitä ulottuvuuksia kuvastavat värilliset laatikot.

- Sininen laatikko edustaa kokemuksia, jotka tallentuvat ihmisten muistiin tai palautepalveluun.
- Harmaa laatikko kuvastaa nykyisessä hetkessä tapahtuvia prosesseja. Eli kaupunkilaisten, tilaajien ja urakoitsijoiden arkista toimintaa.
- Oranssi laatikko sisältää tulevaisuuden suunnitteluun liittyvät prosessit.

Suunniteltaessa infran ylläpidon tulevaisuutta tarvitaan siihen tilaajan prosessien avulla muistista palautettua tietoa.

- Muistiin tallentuu kokemukset urakoitsijoiden prosesseista, joihin liittyvät tilaajan prosessit
- Muistiin palauttaminen tapahtuu tilaajan toimesta palvelumuotoiluprosessin yhteydessä
- Tilaaja suunnittelee tulevaisuutta yhdessä asukkaiden sekä urakoitsijoiden kanssa palvelumuotoilun menetelmiä käyttäen
- Tulevaisuuden suunnitteleminen tulee osaksi urakoitsijoiden sekä tilaajien nykyhetken prosesseja
- Toteutumista tarkkaillaan muistiin tallennetun tiedon avulla

Asukkaan rooli on tässä mallissa toimia muistojen välittäjänä sekä osallistua aktiivisena tulevaisuuden suunnitteluun.

Tilaajan rooli on toimia asiantuntijana, joka käyttää palvelumuotoilun menetelmiä suunniteltaessa asukaslähtöistä infran ylläpitoa yhteistoiminnassa asukkaiden sekä urakoitsijoiden kanssa. Tilaaja laatii urakkasopimukset sekä niihin liittyvät liitteet palvelumuotoiluprosessin aikana kerättyjen kokemusten perusteella. Tilaaja valvoo urakkasopimusten toteutumista.

Urakoitsijan rooli on toteuttaa urakkasopimusta sekä osallistua tilaajan määrittelemiін kokouksiin/työpajoihin.

6.3 Toteutuksen ohjaussuunnitelma

Runosmäen alueella kerättyjen palautteiden ja ideoiden pohjalta tullaan tekemään konkreettisia parannustoimia alueen kaupunki-infraan sekä sen ylläpitoon liittyen. Esimerkiksi urakoitsijoiden kanssa on sovittu ylläpidollisten epäkohtien korjaamisesta, Infrapalveluiden ylläpidon työlistalle on lisätty korjausta vaativat kohteet sekä asukasyhteistyötä tullaan lisäämään muun muassa asukastalkoita järjestämällä ja yhteissuunnittelua lisäämällä. Liitteeseen 16 on listattu ja jaoteltu opinnäytetyön aikana kerätyt palautteet, joille on määritelty myös jatkotoimenpiteet.

6.4 Hallintorajojen problematiikka

Hallintorajoista johtuvien ylläpidontasojen eroavaisuuksista tullaan keskustelemaan ja sopimaan tulevaisuudessa eri osapuolten kanssa normaalin työnteon ohessa sekä Hyvä Arkiympäristö -projektin puitteissa. Tavoitteena on hoitaa alue kokonaisuutena yhteneväisten ylläpidotasojen mukaan niin, ettei asukkaalle synny havaittavia ylläpidollisia rajapintoja.

6.5 Lähidemokratian lisääntyminen

Tässä opinnäytetyössä on kehitetty ja otettu käyttöön uusi kansalaisen vaikuttamisen kanava ja näin edistetty lähidemokratian toteutumista.

6.6 Haasteet

Opinnäytetyön tekeminen on ollut ennen kaikkea haasteisiin tarttumista sekä niistä oppimista.

Opinnäytetyöhön ryhdyttäessä palvelumuotoilu oli täysin vierasta. Lisäksi kontekstista, jossa palvelumuotoilua oli tarkoitus soveltaa, oli vain vähäinen tuntemus. Alan kirjallisuuteen tutustumisen jälkeen oli siis ratkaistava se, kuinka palvelumuotoilun ajatustapaa ja menetelmiä oli mahdollista soveltaa infran ylläpidossa.

Palvelumuotoilu on ollut ennen Hyvä Arkiympäristö -projektia myös suurimmalle osalle infra-alan ammattikuntaa vierasta ja näin ollen se ymmärrettävästi herättää myös ennakkoluuloja. Suurin osa ammattikunnan edustajista suhtautuu varovaisen myönteisesti Hyvä Arkiympäristö -projektin mukanaan tuomaan ajatustavan muuttumiseen. Toisaalta osa kokee asian jopa epäluottamuksen osoituksena. Lisäksi pienen vähemmistön keskuudessa on ollut havaittavissa, että palvelumuotoilu ymmärretään lähinnä palautteen keräämisen kaltaisena toimintana. Toisaalta palvelumuotoilun tuominen kaupunki-infran ylläpitoon on herättänyt mielenkiintoa muun muassa Turun kaupungin konsernihallinnossa, Suomen kuntatekniikan yhdistyksessä sekä Ikäinstituutissa.

Viestinnällinen haaste liittyi palvelumuotoilun ja infra-alan terminologian käyttämiseen eri sidosryhmien kanssa viestittäessä. Ikäihmisten kanssa toimiessa jouduttiin erityisesti miettimään sitä, kuinka asioista on keskusteltava, jotta viesti välittyisi halutulla tavalla.

6.7 Hyvä Arkiympäristö -projektin jatko

Tässä opinnäytetyössä on käytetty palvelumuotoilun menetelmiä, jotka soveltuvat erityisesti ikäihmisten kanssa toteutettavaksi. Jatkossa kohdealueena ollut Runosmäki tullaan tarkastelemaan palvelumuotoilun menetelmin nuorison sekä keski-ikäisten kanssa. Näiden kokemusten pohjalta tullaan kehittämään palvelumuotoilun työkalupakki infran ylläpitoon. Tästä työkalupakista voidaan valita käytettäväksi sopivat menetelmät tulevien kohdealueiden ja kohderyhmien mukaan. Hyvä Arkiympäristö -projekti tulee jatkumaan tämän opinnäytetyön pohjalta.

LÄHTEET

Aarnikko, H. Rantanen, T. Sipilä, M. 2007. Katujen kunnossa- ja puhtaanapidon laatutaso ja väylien luokittelu. Helsinki. Suomen Kuntaliitto.

Asukastalkoot n.d. Turku. Viitattu 25.1.2015.

<https://www.turku.fi/vapaa-aika/ulkoilualueet/kaupungissa/puistoja/asukastalkoot>

Eviva! – Uusi ennaltaehkäisevä virikkeellinen vapaa-ajan toimintaohjelma 2011–2015. Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisotoimen koordinoima hyvinvointihanke -tiivistelmä. 2011. Viitattu 10.2.2016. <http://docplayer.fi/2262735-Eviva-uusi-ennaltaehkaiseva-virikkeellinen-vapaa-ajantoimintaohjelma-2011-2015-kulttuuri-liikunta-ja-nuorisotoimen-koordinoima-hyvinvointihanke.html>

Helin, M. Surakka, T. Niukko, V. & Seppä, I-M. 2015. Kaupunki-infran ylläpidon palveluiden tuotteistus. OPUS – Kuntien teknisen toimen palveluiden optimointi ja hallinta. Turun pilottihankkeen loppuraportti. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Viitattu 11.2.2016. http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=3161

Human-Centered Design – Toolkit. 2nd edition. IDEO.org. Viitattu 2.2.2016. <http://www.designkit.org/resources/1/>

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Tieto, tutkimus, menetelmät. Helsinki: Taideteollisen korkeakoulun julkaisu B97. Viitattu 3.2.2016. <https://shop.aalto.fi/media/attachments/a9bf5/Kayttaja%20tuotekehityksessa.pdf>

Hämäläinen, K. Vilka, H. Miettinen, S. 2011. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa. Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 21–107.

Katujen ylläpito. 2006. Suomen kuntatekniikan yhdistys SKTY r.y. Jyväskylä.

Koskinen, J. 2015. Miten suunnitella ja tehdä toisin? Toisin -blogi. Julkaistu 10.11.2015. Viitattu 29.1.2016. <http://www.alternativefutures.fi/miten-suunnitella-ja-tehda-toisin/>

Kurronen, J. 2013. Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun. Espoo. Viitattu 2.2.2016. http://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf

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

Moritz, S. 2005. Service Design: Practical Acces to an Evolving Field. Köln International School of Design. University of Applied Sciences Cologne. Viitattu 28.1.2016. http://issuu.com/st_moritz/docs/pa2servicedesign

Muova.fi. 2016. Järjestelmien ja verkostojen muotoilu. Viitattu 9.2.2016. <http://www.muova.fi/fi/muotoilu/jarjestelmamuotoilu/>

Pihlaja, R. & Sandberg, S.2012. Alueellista demokratiaa? Lähidemokratian toimintamallit Suomen kunnissa. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Saatavilla: www.vm.fi/julkaisut

Rajantie, K. 2014. Laatutyökalut tausta-aineisto. Laatutyökalut opintojakson verkkoaineisto. Hämeen ammattikorkeakoulu, Moodle. Viitattu 15.2.2016. https://moodle.hamk.fi/pluginfile.php/279963/mod_resource/content/1/AAA_Moniste_LaaTK.pdf

Räsänen, H. n.d. Kvantitatiiviset tutkintamenetelmät. Viitattu 2.2.2016. http://www.hamk.fi/verkostot/kudos/menetelmat/Documents/5_Kvantitatiiviset_tutkimusmenetelmaet.pdf

Strategiset ohjelmat. N.d. Turku, Viitattu 15.2.2016. https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/strategiset_ohjelmat_0.pdf

Surakka, T. & Malinen, P.2015. Kuntien teknisen toimen palveluiden optimointi ja hallinta (OPUS). Tutkimuksen loppuraportti. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Viitattu 11.2.2016. http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=3160

Tarjouspyyntö. Ylläpidon alueurakka, alue Raunistula – Paattinen, 1.6.2015 alkaen. 2014. Turun kaupunki, Hankinta- ja logistiikkakeskus. Turku.

Turku, Kiinteistöliikelaitos, Infrapalvelut. 2013. Talkootyöt. Kuntecin tehtäväkortit, Dotku. [intranet] Viitattu 25.1.2015. http://dotku.adturku.fi/kiinteisto/infrapalvelut/yllapito/Tuotekortit/Forms/AllItems.aspx?Paged=TRUE&p_Modified=20150316%2008%3a18%3a41&p_ID=22&PageFirstRow=31&&View={86CC6CC1-70F4-40D3-A337-65BB004C5EC5}&InitialTabId=Ribbon%2EDocument&VisibilityContext=WSSTabPersistence

Turku 2029 -kaupunkistrategia. 2014. Turku. Viitattu 26.1.2016. http://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/kaupunkistrategia2029_web.pdf

Turun kaupungin palautepalvelun suosio kasvussa. Aamuset-kaupunkimedia 2.2.2016.

Tuulaniemi, J. 2011, Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy

Vaahtojärvi, K. 2011. Palvelukonseptien arviointi. Teoksessa. Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 130–150.

HAASTATTELUT:

Arnivaara, K. 2016. Projektityöntekijä. Turun kaupunki, Hallinto. Haastattelu 3.2.2016

Helin, M. 2016. Ylläpitöpäällikkö. Turun kaupunki, Kiinteistöliikelaitos, Infrapalvelut. Suullinen tiedoksianto 8.2.2016.

Helin, M. Ylläpitöpäällikkö. Turun kaupunki, Kiinteistöliikelaitos, Infrapalvelut; Niskala, A. Osallisuuden erityisasiantuntija, Turun kaupunki, Konsernihallinto. Suullinen tiedoksianto 22.6.2015.

Jokinen, H. Katuinsinööri; Lehtinen K. Valvontainsinööri; Lindén M. Valvontainsinööri; Turun kaupunki, Kiinteistöliikelaitos, Infrapalvelut. Haastattelu 11.11.2015

Kosonen, N. 2015. Projektikoordinaattori. Turun kaupunki, Hallinto. Suullinen tiedoksianto 19.10.2015.

Marjamäki, M. 2015. Projektipäällikkö. Turun kaupunki, Konsernihallinto. Haastattelu 15.7.2015.

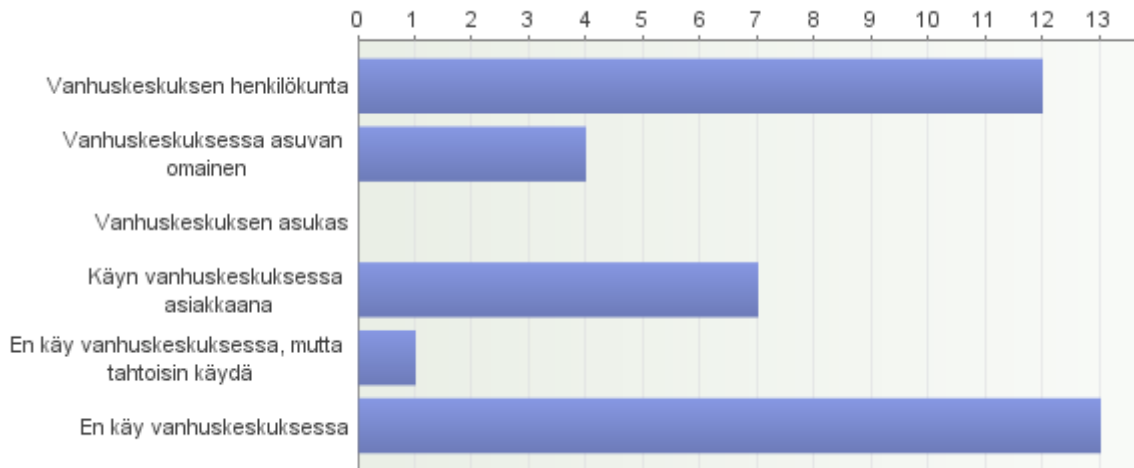
- Kysy oikeat paikat kyselyille tms. jokaisesta kohteesta erikseen
- Varmista muutama päivä ennen tapahtumaa, että kokoustilat ovat kunnossa, laitteet toimivat ja ovet ovat auki sovittuna ajankohtana.
- Aukkaat saapuvat hyvissä ajoin, joten kaiken on oltava valmiina jo puoli tuntia ennen kokouksen alkamista
- Menetelmä valitaan aina kohderyhmän mukaan
- Valmista kunnan kartat tilaisuuksiin, joissa niitä tarvitaan
- Jos tehdään kyselyitä on syytä sitoa palautteet paikkaa eli kysytään MISSÄ on liukasta.
- Muista kiittää työryhmiä ja lähettää materiaalia
- Mittaa reitin pituus ja piirrä kartalle
- Laadi kysely työryhmässä saatujen tietojen perusteella
- Varmista että ilmoitukset tapahtumasta on sovituilla paikoilla (info- taulut, Fb)
- Kysymykset kommenteille
- kysymyksiin mihin ryhmään kuulut
- Käy esittelemässä tulokset yhteisölle, järjestöille
- Hyvä kysymys on: "Kävelisitkö yksin pimeällä tätä reittiä?", tai "kuinka kauan vietätte aikaa ulkona?"
- Kysy peruskysymykset. Ikä, nimi, puhelin jne.
- Järjestelyiden kuntoon laittaminen hyvissä ajoin ennen kokousta
- Muistioiden kirjoittaminen kokouksista ja lähettäminen osallistujille
- Tallennetaan asiakirjat ja materiaalit dotkuun
- Työn tuloksista käydään kertomassa asukastilaisuuksissa
- Mieti käytettävä puhetyyli ennakkoon kohderyhmän mukaan
- Vältä useiden tapahtumien samanaikaista markkinointia
- Muista pyytää lupa videointiin
- Muista pyytää lupa videomateriaalin käyttämiseksi
- Sovitaan miten vastataan esille nousseihin asioihin
- Videoiden kaiken materiaalin auki kirjoittaminen
- Lähetä taustamateriaali työpajoihin osallistujille ennen tapahtumaa
- Varmista kävelylle lähdettäessä, että kävelyn tarkoitus, päämäärä ja reitti ovat osapuolten tiedossa.
- Selvitä keskeisimpien järjestöjen aikataulut, jotta ei tulisi päällekkäisyyksiä tapahtumien kanssa.
- Varmista, että kuvattavat ovat antaneet luvan kuvaamiselle.
- Suunnittele etukäteen mitä haluat kuvata. Hyvä kuvauskohde on jokin joka välittää tarinasta oleellista tietoa sekä eleet ja ilmeet.
- Kuvaustekniikka on ajateltava videoiden jatkohyödyntäminen mielessä. Vältä muun muassa kameran heilumista ja tärinää.
- Mikäli lupaat kahvia kävelijöille, niin varmista, että sitä on saatavilla haluttuun aikaan.
- Mieti keskustelurunko valmiiksi ennen kävelylle menoa. Mitkä ovat ne kysymykset, jotka tuovat esille jotain uutta? Niin, ettei tule kysyneeksi kuitenkaan liian spesifisti.
- Käy esittelemässä valmiit tulokset kohderyhmälle

- Aseta selkeä tavoite työpajalle
- Kutsu työpajaan tavoitteen kannalta oikeat henkilöt
- Tilaa kahvit ja leivät riittävän ajoissa. Yhteyshenkilö Outi Kapanen
- Kun käyt kertomassa projektista asukastilaisuuksissa, niin jaa kuulijoille keskeinen sisältö myös paperiversiona. Liitteessä 2 on eläkeläisyhdistyksille jaettu muistio.
- Kyselylomakkeisiin kannattaa laittaa maininta projektiin liittyvistä tapahtumista. Esimerkiksi kävelyistä tiedottaminen.
- Tarjoilu tilataan Outi Kapeselta tai Anneli Koskelalta. Puutarhakadun yläkerran saunatilojen yhteydessä olevat kokoustilat ovat viihtyisät ja toimivat. Samoissa tiloissa järjestettiin Hyvä Arkiympäristö -projektin esitutkimustyöpaja. Esityslaitteiston toimivuus on tarkastettava aina enne tilaisuuksien järjestämistä

- Ylläpidon tehtävät yleisesti
 - Oleellisimmat tehtävät
 - Eniten kuormittavat tehtävät
 - Vähiten kuormittavat tehtävät
- Ylläpitoprosessin vaiheet
 - Mistä lähdetään liikkeelle.
 - Mitä täytyy tietää alueesta/kohteesta
 - Millä perusteilla ja millä tavoin luokitukset määräytyvät
 - Kilpailutusprosessi
 - Valvonta
 - Tarkastus (ja vastaanotto)
 -
 - Mihin prosessi voidaan katsoa päättyvän
- Urakointimallit. Mitä alueurakka sisältää?
- Uuden tuoterakenteen toimivuus ja onko laajasti käytössä?
- Toimijat ja alueet
 - Raunistula – Paattinen:
 - Itä:
 - Länsi:
 - Etelä
 - Keskusta:
- Onko urakka-aluejako toimiva?
- Miten toimintaa tulisi kehittää
- Mitä muuta tulisi tietää

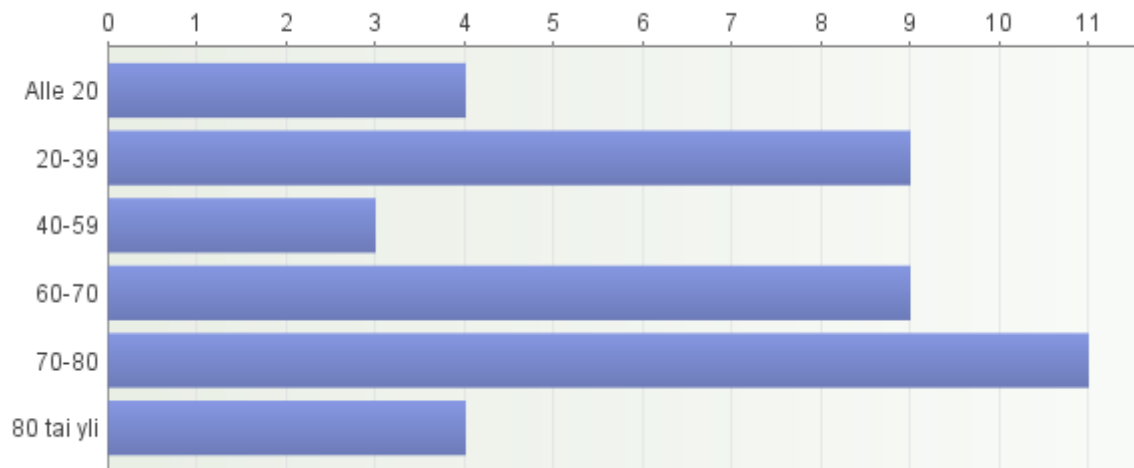
1. Mihin seuraavista ryhmistä kuulut?

Vastaajien määrä: 37



2. Ikä

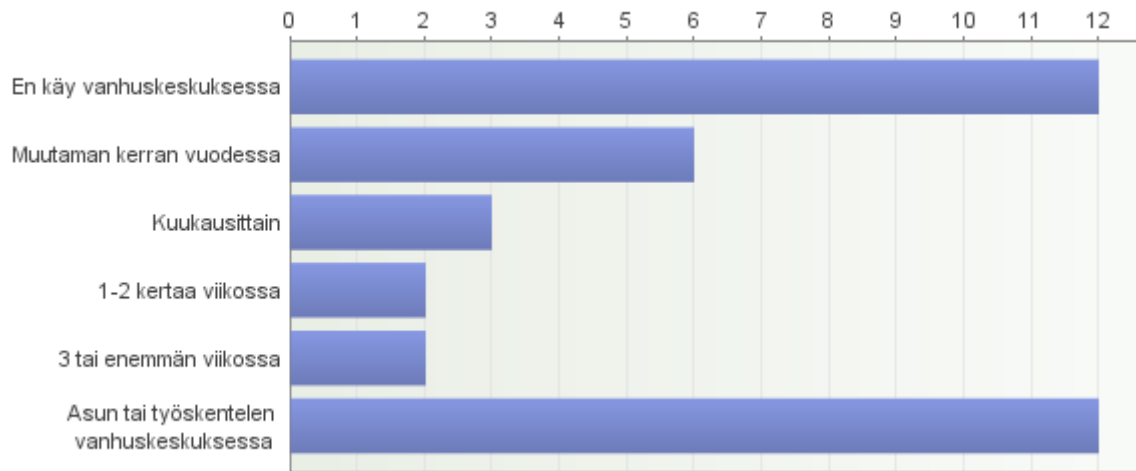
Vastaajien määrä: 40



3. Kuinka usein keskimäärin käyt vanhuskeskuksessa?

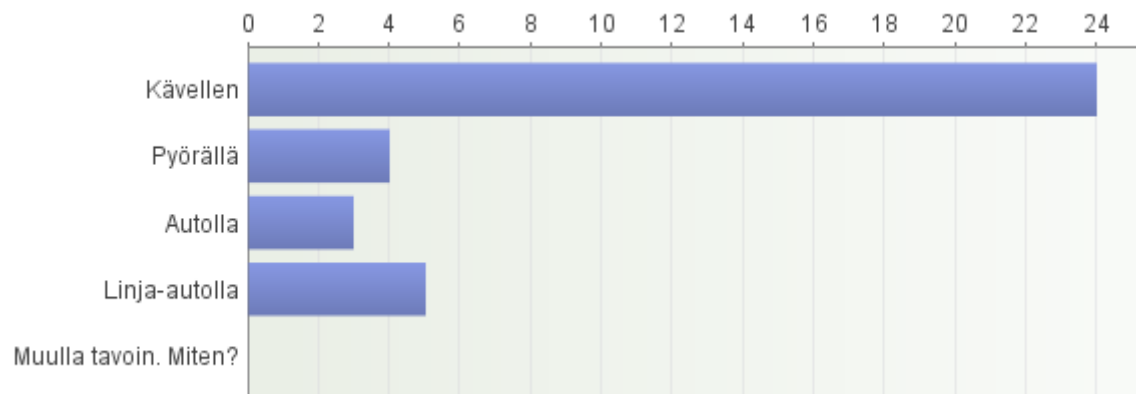
Vastaajien määrä: 37





4. Millä tavoin kuljet / kulkisit vanhuskeskukseen?

Vastaajien määrä: 36



5. Millä tavoin tahtoisit kulkea vanhuskeskukseen?

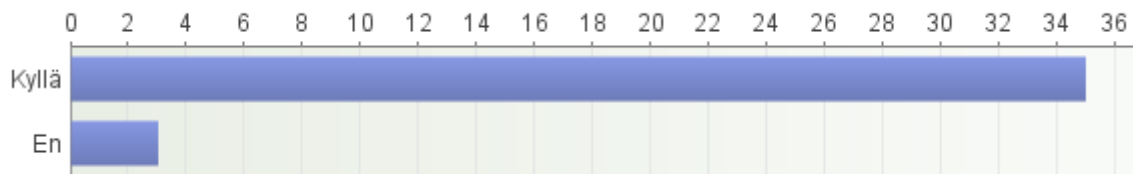
Vastaajien määrä: 23

- Kävellen
- Kun se aika tulee, niin eiköhän minut joku sinne sitten kuskaa
- Kävellen
- Kävellen
- Kävellen
- Käytän rollaattoria, joten toivoisin saavani kulkea ilmaiseksi linja-autossa, kuten nämä nuoret äiditkin.
- Pyörällä kelistä riippuen
- Pyörällä
- kävellen sejä pyörällä
- palveluautolla. Toivon palveluautoa vanhuskeskukseen

- taksilla
- Pyörällä, autolla, linja-autolla
- kävellen
- linja-auto, pyörällä, jalkaisin. Edellyttää hyvää pyörätietä katoksineen perille asti.
- Kävellen
- Bussilla tai autolla
- kävellen, pyöräillen
- Kuljen myös linja-autolla.
- bussi tai taxi
- Asun kävelymatkan päässä
- Lapseni kuljettaa minua autolla
- Asun noin 50 metrin päässä vanhuskeskuksesta, eli kävely on se vaihtoehto pyörällä ja autolla

6. Käytätkö samaa reittiä kesällä ja talvella?

Vastaajien määrä: 38



7. Jos et käytä samaa reittiä kesällä ja talvella, niin miksi et käytä?

Vastaajien määrä: 9

- En käy siellä, mutta käveleskelän kyllä Runosmäessä yleensä.
- Piiparinpolku ole viime talvena usein kauhean liukas.
Juopot valtaavat penkit kirjaston edessä kesäisin.
Sotatut penkit
- Salella huono kulkuliuska
- Tiet ovat liukkat huonosti hiekoitetut
- Hiekoituksen puute. Vaara kaatua
- Piiparinpolulla vaaralliset penkit, hullu mies pahoinpitelee
- Talvella käytän linja-autoa. Kesällä pyörällä kevyenliikenteen väylää moision kautta.
- Piiparinpolulla paljon katuvaloja pimeänä
- Veteraaninpolun ja veteraaninkadun päässä on asfaltti huonossa kunnossa

8. Haittaako jokin seuraavista asioista kulkemista vanhuskeskukseen?

Vastaajien määrä: 39

	haittaa erittäin paljon	paljon	kohtalai- sesti	hieman	ei haittaa	Yhteensä	Keskiarvo
Katujen puutteellinen talvihoito (auraus, sohjon poisto)	5	2	4	11	11	33	3,64
Kevyen liikenteen väylien talvihoito (jalkäytävien auras, liukkaus)	3	7	5	11	8	34	3,41
Hiekoitussepin pölyäminen	2	2	6	10	13	33	3,91
Kasvillisuus (oksia jalkakäytävän puolella, hoitamattomat pusikot)	3	0	5	5	20	33	4,18
Kadun päällyste huonossa kunnossa (kuoppia, painaumuksia, vesilammikoita, repeämiä)	5	4	5	10	10	34	3,47
Epäsiisti ympäristö / likaisuus / töhryt	8	4	7	9	9	37	3,19
Penkkien puuttuminen	8	4	1	7	16	36	3,53
Penkkien huono kunto	3	2	4	4	18	31	4,03
Opasteiden puuttuminen	3	1	4	8	17	33	4,06
Portaiden, kulkuliuskojen tai alikulkukäytävien huono kunto tai puuttuminen	5	2	5	6	15	33	3,73
Valaistuksen puute	9	4	1	8	13	35	3,34
Yhteensä	54	32	47	89	150	372	3,68

9. Arvioi käyttämäsi kulkureittiä

Vastaajien määrä: 34

	samaa mieltä	osittain sa- maa mieltä	osittain eri mieltä	eri mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
Reitti on hyvin hoidettu	13	11	6	2	32	1,91
Reitti on viihtyisä	11	12	5	3	31	2
Reitti on helppokulkuinen	17	11	1	1	30	1,53
Reitti on turvallinen	16	9	6	1	32	1,75
Reitti on riittävästi valaistu	13	7	6	5	31	2,1
Julkinen liikenne on toimivaa	26	4	0	2	32	1,31
Pysäköintipaikat ovat toimivat	11	10	6	4	31	2,1
Yhteensä	107	64	30	18	219	1,81

10. Mikä on kaunista ja hyvää kulkureitilläsi?

Vastaajien määrä: 19

- Puut ja kasvillisuus
- Luonto, voi oikaista puiston kautta
- Toistaiseksi Runosmäki on varsin siisti ja hyvin hoidettu, paitsi Runostuopin ja kirjaston väli kesällä on vähän epämääräinen oleskelijoiden suhteen.
- Kauniit puut ja istutukset
- Luonto
- Kaikki hyvin, mutta kesäisin samat juopot istuvat kirjaston nurkalla päivästä toiseen.
- Luontoa
- Suora tie
- puut
- luonnon puut ja pensaat sekä hyvin hoidetut taloyhtiöiden pihat
- Runosmäen outoa luontoa muistuttava kasvillisuus.
- Alue on kaunis ja hyvin hoidettu vanhuskeskuksen osalta. Veteraanipuisto pitää raivata ja sen valaistus + penkit uusia.
- Talvella pimeässä vaikea nähdä. Kesällä keskusta on kiva.
- pikku puistot matkan varrella
- viheralueet, penkit
- Eipä tule pimeässä juuri kauneutta katseltua, vuodenaikojen vaihtelua
- Vanhuskeskuseb vieressä oleva metsä
- Pyöräilläessä Runosmäen ja Nättinummen välinen metsäreittiosuus, hyvät pyörätiet
- Metsä ja kauniit valaisimet

11. Millainen on hyvä kävelyreitti?

Vastaajien määrä: 23

- Turvallinen kävellä huonojalkaisellakin ja valaisu riittävä
- Hyvin valaistu, helppokulkuinen ja roskaton.
- Hyvin hoidettu, helppokulkuinen sekä syksy/talviaikaan hyvä valaistus.
- Kävelyreitit ovat kaikki aika hyviä, mutta Munterinkadun läntinen pää Parolanpolun risteys on ajoittain aika ahdas.
Kehitysvammaisten koulun liikenne kulkee Parolanpolkua pitkin ja samassa risteyksessä pysäköi kahden lastentarhan viejät ja tuojat saman aikaisesti. Vähintä mitä voitaisiin tehdä on pysäköinti kielto Munterinkadun oikealle puolelle kadun ylittävän kävelytiestä Parolanpolun risteykseen. Tulisi hiukan väljyyttä risteykseen.
- Piiparinpolku
- Turvaliinen ja valaistu
- Suhteellisen tasainen maasto
- Hyvä kävellä
- turvallinen ja viihtyisä
- Turvallinen kaikin puolin
- Turvallinen
- Päällyste ehjä, tasainen, ei isoja nousuja/laskuja, penkkejä ja kasvillisuutta, kukkia. Hyvä talvihoito, valaistus, kaunis luonto.
- ei ole liukasta, kuoppaista, kuraista eikä tarvitse kulkea autotiellä
- Valaistu, kyllin leveä. Tasainen asfaltti (rollot ja pyörätuolit) ei mäkiä
- Iltasoitonpolku, friskinpolku, veteraaninpolku, varusmestariintie tai vanhuskeskuksen ympäristö
- Luonto lähellä ja kävelytie tasainen sekä hyväkuntoinen
- nopea tempoinen, helppo ja turvallinen
- Erilliset kävelutiet kuten runosmäessä. Oma työmatkani on yli 10 km. jotenkävely rajoittuu eri pysäkeille menoon.
- Hyvin hoidettu ja valaistu
- Valoisa ja turvallinen
- hyvin valaistu ja penkkejä matkan varrella että voi istahtaa
- Valaistu ja hiekoitettu
- valaistu ja siisti

HYVÄ ARKIYMPÄRISTÖ

Miten kaupunki voi huomioida asukkaiden tarpeita rakennetun ympäristön hoidossa?

- **Projekti**

- Turun kaupunki haluaa olla mukana luomassa hyvää ja esteetöntä ympäristöä.
- Haluamme tutkia yhdessä asukkaiden kanssa ympäristön toimivuutta ylläpidon näkökulmasta.
 - Ylläpitoon kuuluvat muun muassa reittien talvikunnossapito, levähdyspaikat, puistoalueet, ympäristön siistiminen, valaistuksen kunto ja niin edelleen.
- Olemme kiinnostuneita siitä, mikä tekee teidän mielestänne ympäristöstä helppokulkuisen, turvallisen ja mielenkiintoisen ja toisaalta taas mitkä asiat vaikeuttavat arkipäivän kulkemista tai aiheuttavat pelkoa.
- Runosmäen vanhuskeskuksen ympäristö valikoitui ensimmäiseksi alueeksi, missä tällaista asiakaslähtöistä kehittämistä lähdetään tekemään.
- Tavoitteena viedä täältä Runosmäestä saadut kokemukset eteenpäin muillekin asuinalueille.
- Konkreettisia toimia rakennetun ympäristön parantamiseksi

- **Kävely**

- Järjestämme tähän projektiin liittyen Hyvä arkiympäristö – kävelyn ensi viikon torstaina 19.11. klo 17.30 Runosmäen vanhuskeskuksessa.
- Vanhuskeskukselta lähdemme kävelemään noin kilometrin mittaisen lenkin. Tämän kävelyn aikana pysähtelemme ja keskustelemme kokemistamme asioista. Palaamme takaisin vanhuskeskukselle ja juomme kahvit sekä täytämme aiheeseen liittyvän kyselyn.
- Olemme kiinnostuneita siitä, mikä tekee teidän mielestänne ympäristöstä helppokulkuisen, turvallisen ja mielenkiintoisen ja toisaalta taas mitkä asiat vaikeuttavat arkipäivän kulkemista tai aiheuttavat pelkoa.
- Tallennamme kokemukset ja käytämme niitä alueen kehittämiseen

- **Rinnallakävely**

- Kävelemme tai pyöräilemme henkilökohtaisesti noin kymmenen lähialueen asukkaan kanssa heidän matkansa kodista Runosmäen vanhuskeskukselle
- Tarkkailemme ympäristöä sekä keskustelemme matkan varrella esille nousevista arkiympäristöön liittyvistä asioista
- Vanhuskeskuksella juodaan kahvia ja syödään pullat
- Osallistujien kesken arvotaan yhteensä 10 kappaletta teatterilippupaketteja. Yhdessä paketissa on kaksi lippua teatteriin
- Ilmoittaudu mukaan

OTA YHTEYTTÄ:

RISTO ANTTONEN

puhelimella: **045 112 7368**

sähköpostilla: **risto.anttonen@turku.fi**

Turun kiinteistöliikelaitoksen infrapalveluiden sekä Runosmäen alueen urakoitsijoiden kehitystyöpaja

Aika: ma 11.1.2016 klo. 8:30 – 11:00

Paikka: neuvotteluhuone Kajuutta, Linnankatu 90 E, 2krs

Tervetuloa Turun kiinteistöliikelaitoksen infrapalveluiden sekä Runosmäen alueen urakoitsijoiden kehitystyöpajaan. Työpajan tavoitteena on keskustella, kuinka alueurakoinnin toimintamallia voitaisiin kehittää paremmin asukastarpeita huomioivaan sekä ennakkoivaan suuntaan.

Kaupunki-infran ylläpidon palveluiden tuotteistus toteutettiin Turun kaupungin johdolla osana OPUS –hankekokonaisuutta. Tässä pilotissa luotua uutta tuoterakenteen mukaista urakointimallia on kuluva vuoden aikana jalkautettu käytäntöön. Pilotin yhteydessä pohdittiin myös asukkaiden ottamista mukaan kaupunki-infran ylläpidon suunnitteluun.

Ajatuksesta, että asukkaat otettaisiin mukaan suunnittelemaan heidän ympäristönsä ylläpitoa, syntyi Hyvä arkiympäristö –pilottihanke, jonka tavoitteena on luoda yhdessä Runosmäen vanhuskeskuksen lähialueen asukkaiden kanssa monistettava sekä poikihallinnollinen ympäristön ylläpidon konsepti.

Ensimmäiset tehdyt toimet hankkeessa ovat liittyneet asukasymmärryksen kartuttamiseen sekä kerätyn tiedon jäsentämiseen ja priorisointiin yhdessä asiantuntijoiden ja asukkaiden kanssa. Aiheesta on tekeillä myös opinnäytetyö.

Tilaisuuden alustajina toimivat:

- Ylläpitopäällikkö Mari Helin
- Osallisuuden erityisasiantuntija Anri Niskala
- Teknisen alan harjoittelija Risto Anttonen

Tervetuloa!

Ystävällisin terveisin

Risto Anttonen

Teknisen alan harjoittelija

Turun kaupunki

Kiinteistöliikelaitos, Infrapalvelut

Linnankatu 90 E, 2.krs.

045 112 7368

risto.anttonen@turku.fi

www.turku.fi

- Niskala Anri, osallisuuden erityisasiantuntija, Hallintoryhmä. <anri.niskala@turku.fi>
- Vuorinen Piia, projektisuunnittelija, Toimialan hallinto ja yhteiset palvelut. <piia.vuorinen@turku.fi>
- Hagström Thomas, kaavoitusarkkitehti, Kaupunkisuunnittelu. <thomas.hagstrom@turku.fi>
- Hilke Katariina, paikkatietokoordinaattori, Kaupunkikehitysryhmä. <katariina.hilke@turku.fi>
- Helin Mari, ylläpitöpäällikkö, Infrapalvelut. <mari.helin@turku.fi>
- Kempainen Seppo, kehityspäällikkö, Seudullinen joukkoliikenne. <seppo.kempainen@turku.fi>
- Solasvuo Jaana, esteettömyysasiamies, Toimialan hallinto. <jaana.solasvuo@turku.fi>
- Ylinampa Marianna, liikuntapalveluvastaava, Liikuntapalvelut. <marianna.ylinampa@turku.fi>
- Viiri Soile, vs. kiinteistöpäällikkö, Tilapalvelut. <soile.viiri@turku.fi>
- Hellstén Kristiina hankejohtaja, Toimialan hallinto ja yht.palvelut. <kristiina.hellsten@turku.fi>
- Lahtonen-Kiviranta Soile, vanhuskeskuksen johtaja, Vanhus- ja vammaispalvelut. <soile.lahtonen-kiviranta@turku.fi>
- Mustonen Janne, tontti-insinööri, Kaupunkikehitysryhmä. <janne.mustonen@turku.fi>
- Kosonen Nea, Projektikoordinaattori, Hallinto. <nea.kosonen@turku.fi>

Hei kaikki!

Kiinteistöliikelaitoksella on tänä keväänä valmistunut infran ylläpidon tuotteistusprojekti (OPUS). Kyseisen hankkeen tavoitteena oli luoda tuotteistus, joka mahdollistaa ekosysteemipalveluiden kehittymisen. Ja tässä yhtenä hyvin tärkeänä osana on asukkaat, kun perustuotteet on nyt luotu eli rakenteet on kunnossa.

Infran ylläpito saa palautteita toiminnasta n. 10 000 vuodessa (katu- ja viher). Palautteet (jälkipalaute) realisoituvat korvausinvestointilistoihin, mutta tulevaisuuden kannalta oleellista on alkaa kysyä asukkailta ETUKÄTEEN, mitä kaupungin tulisi tehdä.

Teemme oikeita asioita, arvotamme oikeita asioita? Syntyykö aina hyvää, kun virkamies päättää?

OPUKsen jatkoprojektina Helin/Niskala kehittivät viime keväänä HYVÄ ARKIYMPÄRISTÖ -palvelumuotoiluhässäkän, jonka tavoitteena oli parantaa Runosmäen vanhuspalvelukeskuksen ympäristöä yhdessä henkilöstön ja asukkaiden kanssa.

Pelkästään se, että kävelimme vanhuskeskuksen rakennuksen ympäri, herätti monia ajatuksia.

HYVÄ ARKIYMPÄRISTÖ projektissamme haluamme kysyä, onko infran ylläpidon suunnittelu mahdollista palvelumuotoilun keinoin? Miten kuulemme aidosti ja oikeasti asukkaita ylläpitoon liittyen ja arvioimme asiaa poikkihallinnollisesti? Tavoitteena on luoda muihin kaupungin palvelukeskuksiin, päiväkotien ympäristöihin tai mihin vaan kopioitavissa oleva työskentelytapa.

Hyvä arkiympäristö on turvallinen, esteetön ja mahdollistava.

Tarkoituksena on järjestää alueella kävely plus muuta asukkaita osallistavaa ja kuulevaa. Lisäksi Anttosen Risto tekee aiheesta opinnäytetyötä. Fölin kanssa mietitään sitä, josko vanhuskeskuksen viereinen bussipysäkki lähiympäristöineen kunnostettaisiin yhdessä asukkaiden kanssa. Nyt Helin/Niskala tarvitsevat sparrausapua teiltä hyvät asiantuntijat. Miten neuvoisitte meitä eteenpäin?

Tervetuloa Runosmäki-minisempaan. Miniä on vain nimessä. Nyt ajatellaan suuresti.

T: Mari Helin ja Anri Niskala

SWOT -analyysi
Hyvä Arkiympäristö -sparrausryhmä

9.10.2015

Sisäiset vahvuudet

- poikkihallinnollisuus
- tiedon lisääntyminen
- talous ”köyhyys lisää luovuutta”

Sisäiset heikkoudet

- virkamiesten asenteet
- talous
- tiedon ja osaamisen puute
- palvelumuotoilu-termi vieras

Ulkoiset mahdollisuudet

- kolmannen sektorin ja yrittäjien mukaan ottaminen ja tulo
- asukastyytyväisyyden lisääntyminen
- yhteishengen lisääntyminen, talkootoiminta
- vuokratotalyhtiöiden mukaan saaminen
- kokemusperäinen tieto
- piilomonikulttuurisuus
- seurakunta
- nuorisotalo = järjestöalo = täynnä ikäihmisiä

Ulkoiset uhat

- soteuudistus (omistajuus)
- yhteisen kielen puuttuminen
- asukkaiden mukaan saaminen
- oikean kohderyhmän löytäminen

Brainstorm

Hyvä Arkiympäristö –projektiryhmä

9.10.2015

Miten kysytään?

1. havainnointitietoa kerätään alueen huoltomiehiltä
2. haastattelut (fokus), lapsiperhe, ikäihminen, nuori
3. laitetaan Ruutiset-lehteen kuvakysely (palkinto)
4. bussikysely (+kuvakysely)
5. facebook, suljettu ryhmä asukkaille
6. Kävely toimiva tapa
7. Videon käyttö
8. Päiväkirja
9. Valokuvan ottaminen

Keneltä kysytään?

1. vanhuskeskuksen henkilökunta
2. omaiset
3. asiakkaat
4. vk:n asukkaat
5. Potentiaaliset asiakkaat
6. Tontin urakoitsija
7. Kadun urakoitsija
8. Kunnossapidon tilaaja
9. Muistiyhdistyksen asiakkaat ja henkilökunta

Laatu korvaa tässä tapauksessa määrän.

Mitä me kysytään?

1. Miten liikut?
2. Mihin toimintaan liikkuminen liittyy?
3. Mikä reiteissä on hyvää/huonoa/kaunista/rumaa?
4. Käymässä vai asukkaana?
5. Missä liikut?
6. Mistä liikkuisit?
7. Liikutko samoja reittejä kesät ja talvet?
8. Onko reitti turvallinen, jos ei, miksi?
9. Mihin vuorokauden aikaan liikut? Miksi? Valaistus?
10. Millainen on hyvä kävelyreitti?
11. Puuttuuko penkkejä?
12. Mitä reittejä välttäisit talviaikaan?
13. Mikä lisää turvallisuuden tunnetta?
14. Käytätkö busseja?
15. Onko bussien aikatauluissa toivomisen varaa?

Mitä olemme unohtaneet?

- Vanhuskeskuksen lähihoitajaopiskelijat

- Sosionomiopiskelijat
- AMK:in muotoiluopiskelijat
- Runosmäen lämpö
- Piilomamut
- tietosuoja-asiat selvitettävä Soilelta
- kirjasto

Mitä te suosittelette?

- roadmap

Mihin pitää keskittyä?

- kaavoitustilanteen tsekkaaminen
- kysymyspatteriston testaaminen pikapikaa, ymmärrettävyys

6.12. nuokkarilla joulun avaus

ASIAKASNÄKÖKULMA – Keskeisin mittari

Jotta saavutamme visiomme, miltä meidän on näytettävä asiakkaiden mielestä?
Mitä asiakkaiden tarpeita tyydytetään ja miksi ovat siitä valmiita maksamaan?

TAVOITE

1. Hyvinvoinnin lisääntyminen
2. Asukas- ja asiakaslähtöisyyden lisääntyminen
3. Yhteisöllisyyden kasvu
4. Aktiivisen elämäntavan edellytysten parantaminen
5. Kaupunki tunnetaan omaksi
6. Vaikutusmahdollisuudet tärkeiksi koettuihin asioihin
7. Asukaslähtöinen lähiympäristön kehittäminen
8. Houkutteleva ympäristö aktiiviselle asujalle ja matkailijalle
9. Kaupunkiympäristön turvallisuudesta ja siisteydestä huolehditaan suunnitelmallisesti ja puuttamalla epäkohtiin viivyttämättä
10. Kaupunkiympäristöä kehitetään esteettömäksi
11. Sujuva arki, helppoa liikkumista.
12. Asiakaskeskeisten palveluketjujen kehittäminen yhteistyössä asiakkaiden kanssa, käyttämällä palvelumuotoilun menetelmiä.
13. Ikääntyneet huomioidaan asuinalueiden suunnittelussa ja kotona asumisen mahdollisuutta tuetaan
14. Panostetaan monipuolisiin julkisiin kaupunkitiloihin
15. Ympäristöistä vetovoimaisuutta lisätään toteuttamalla ympäristöön käyttöön soveltuvia kaupunkitiloja
16. Kaupunkirakentaminen tukemaan aktiivisuutta, liikkumista ja omaehtoista viihtyvyydestä ja hyvinvoinnista huolehtimista

MITTARIT

- Asukastyytyväisyysindeksi
- Laajemmat hyvinvointiin liittyvät tutkimukset
 - Koettu onnellisuus / tyytyväisyys / yhteisöllisyys jne.
- Terveystekijöiden kehittyminen
- Yhdessä suunniteltujen palveluiden lisääntyminen
- Kustannukset/asiakas
- Palautteiden/reklamaatioiden lukumäärä
- Todellisten vaikutusmahdollisuuksien lisääntyminen
- Kaupunkitilojen kohentuminen

TALOUDELLINEN NÄKÖKULMA

Jotta menestyisimme taloudellisesti, mitä omistajien tulisi ajatella meistä

TAVOITE

1. Tuottavuuden parantaminen
2. Paikallisten palvelumarkkinoiden kehittyminen ja työllisyys
3. Elinkeinorakenteen monipuolisuus
4. Palveluiden järjestäminen monituottajamallin mukaan kustannustehokkaasti
5. Palvelurakennetta suunnataan mahdollistavaan ja ehkäisevään suuntaan
6. Uusilla toimintatavoilla tuloksellisuutta

MITTARI

1. Tuottavuuden parantaminen
 1. Kustannukset/asukas
 2. Ylläpitokustannukset
2. Paikallisten palvelumarkkinoiden kehittyminen, työllisyys sekä
 1. Yhdistysten jäsenmäärä
 2. Yhdistysten palkkaama henkilöstö
 3. Aktivoituminen ylläpidollisissa toimissa (kysely)
- Kokonaiskustannuksien kehittyminen alueella.
- Ylläpitokustannusten kehittyminen alueella
- Alueella ja alalla toimivien yritysten määrä sekä kolmannen sektorin kasvaminen
- Uusien toimintatapojen menestyminen
- Yhdistysten toimintamahdollisuuksien määrä

PROSESSINÄKÖKULMA

Jotta omistajat ja asiakkaat olisivat tyytyväisiä, missä prosesseissa meidän on onnistuttava?
Millä prosesseilla saadaan tuotetuksi asiakkaiden tarpeiden mukaista arvoa niin, että omistajienkin odotukset täyttyvät?

TAVOITE

1. Palveluprosessien uudistaminen
2. Toimintakulttuurin uudistaminen - suositaan rohkeita lähestymistapoja, avoimuutta uusille ideoille sekä kokeiluja
3. Sujuva hallinto
4. Parempaa johtamista ja päätöksentekoa
5. Yhteistyö ja kumppanuus kaupungin, kaupunkilaisten sekä sidosryhmien välillä
6. Osallisuutta lisätään ottamalla se osaksi suunnittelua, toteuttamista ja päätöksentekoa - kaupunginosaosallisuus

MITTARIT

- Tuottavuuden paraneminen
- Uusilla toimintatavoilla toteutetut projektit
- Palveluiden järjestäminen käytettävissä olevilla resursseilla
- Palvelut, tilat ja rakenteet vastaavat asiakkaiden tarpeita
- Kansalaistoiminnan sekä järjestöjen aktiivisuus
- Päätöksenteon ja johtamisen avoimuus

OPPIMISEN JA KASVUN NÄKÖKULMA

Jotta saavutamme visiomme, miten säilytämme kykymme muuttua ja kehittyä?
Mitä edellytetään organisaatiolta tarvittavan osaamisen säilyttämiseksi ja kehittämiseksi?
Mitä edellytetään organisaatiolta prosessien tehokkuuden ja tuottavuuden turvaamiseksi?
Mitkä ydinosaamisen alueet aiotaan ottaa kehittämisen kohteiksi ja toiminnan kannalta kriittisiksi kysymyksiksi?

TAVOITE

1. Henkilöstön osaaminen pidetään kehityksen kärjessä suunnitellusti johdetulla riittävällä täydennyskoulutuksella ja kannustamalla uusien toimintatapojen löytämiseen
2. Osallisuutta lisätään ottamalla se osaksi suunnittelua, toteuttamista ja päätöksentekoa
3. Korostetaan luovuutta ja innovatiivisuutta kaupungin toiminnassa ja palvelutuotannossa
4. Kokeillaan rohkeasti uusia palvelumalleja ja uusia toimintatapoja yhdessä kumppaneiden kanssa
5. Hyödynnetään systemaattisesti asukkaita ja asiakkaita saatavaa palautetta palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa palvelumuotoilun keinoin
6. Määritellään hankintoja aikaisempaa laajemmassa yhteistyössä tarjoajien ja loppukäyttäjien kanssa

MITTARIT

	PÄÄTUOTE	Talvihoito					Liikennealueiden hoito	Puhtaanapito		
	TUOTE	Kevyen liikenteen väylien ja muiden alueiden talvihoito				Hiekoitus materiaalin posto	Päällystettyjen väylien hoito	Liikennealueiden puhtaanapito		Vierhalu- iden puhtaan- apito
	Vanhan tuoterakenteen mukaiset tuotteet	1200 = Auraus	1300 = Polanteen poisto	1400 = Lumen poisto ja siirto	1500 = Lukkaude- n torjunta	1600 = Pölynsido- nta ja hiekoitus- hiekkan- poisto	2300 = Asfalttipäällysteiden paikkaustyöt	3110,312 0 = Yleisten alueiden puhtaan- apito	3300 = Liikenne- merkkien ja opasteta- ulujen hoito	
P A I K K A	Tinasotilaanpolku				4		1	1		
	Veteraanipuisto							2		
	Raskinpuisto				2					
	Piijärinpolku	3			3	1		4		
	Vanhkesk. Pysäkki Varusmestarin tie			1				2		
	Nostoväenkadun bussipysäkki	1		1	1			1		
	Lipunkantajankatu	1			1			1		
	Leikkimäki									
	Munterinkatu	1			2					
	Friskinpolku	3			2		1	3	1	
	Leikkipolku					1				
	Raskinpolku	1			3				1	
	Stoltinkatu				1					
	Ilta-soitonpolku			2				1		
Veteraaninkatu				1		2				
Veteraaninpolku						3		1		
	YHTEENSÄ	10	0	4	20	2	7	15	3	0
					36		7		18	
Kalusteiden ja varusteiden hoito		Vierhalu- alueiden hoito								
Kalusteiden ja varusteiden hoito		Kasvillisuuden hoito					Taajama metsien hoito			
5210 = Kalusteiden ja varusteiden hoito	5220 = Kalusteiden ja varusteiden kunnossapito	6100 = Numikoid- en hoito	6200 = Numikoid- en kunnostu- s	6400 = Pensaide- n ja köynnöst- en hoito	6500 = Puiden hoito	6600 = Taajama metsät, maisema- niityt				
	6						6	6		
		1						3		
1	1				5			18		
								3		
					1			1		
								4		
		1						4		
							3	3		
3		2						5		
					2			15		
								1		
1								6		
								1		
								3		
								3		
								4		
5	7	4	0	8	0	9			94	
								94		
	12			21						

- Aila Koivisto, asukasosallistuja. <aila@saunassa.com>
- Martti Markula, asukasosallistuja. <maramarkula@gmail.com>
- Paula Pirttiniemi, asukasosallistuja. <ppirttiniemi@gmail.com>
- Niskala Anri, osallisuuden erityisasiantuntija, Hallintoryhmä. <anri.niskala@turku.fi>
- Vuorinen Pii, projektisuunnittelija, Toimialan hallinto ja yhteiset palvelut. <pii.vuorinen@turku.fi>
- Kosonen Nea, Projektikoordinaattori, Hallinto. <nea.kosonen@turku.fi>
- Hagström Thomas, kaavoitusarkkitehti, Kaupunkisuunnittelu. <thomas.hagstrom@turku.fi>
- Hilke Katariina, paikkatietokoordinaattori, Kaupunkikehitysryhmä. <katariina.hilke@turku.fi>
- Helin Mari, ylläpitöpäällikkö, Infrapalvelut. <mari.helin@turku.fi>
- Kempainen Seppo, kehityspäällikkö, Seudullinen joukkoliikenne. <seppo.kempainen@turku.fi>
- Solasvuo Jaana, esteettömyysasiamies, Toimialan hallinto. <jaana.solasvuo@turku.fi>
- Ylinampa Marianna, liikuntapalveluvastaava, Liikuntapalvelut. <marianna.ylinampa@turku.fi>
- Viiri Soile, vs. kiinteistöpäällikkö, Tilapalvelut. <soile.viiri@turku.fi>
- Hellstén Kristiina, hankejohtaja, Toimialan hallinto ja yht.palvelut. <kristiina.hellsten@turku.fi>
- Lahtonen-Kiviranta Soile, vanhuskeskuksen johtaja, Vanhus- ja vammaispalvelut. <soile.lahtonen-kiviranta@turku.fi>
- Mustonen Janne, tontti-insinööri, Kaupunkikehitysryhmä. janne.mustonen@turku.fi

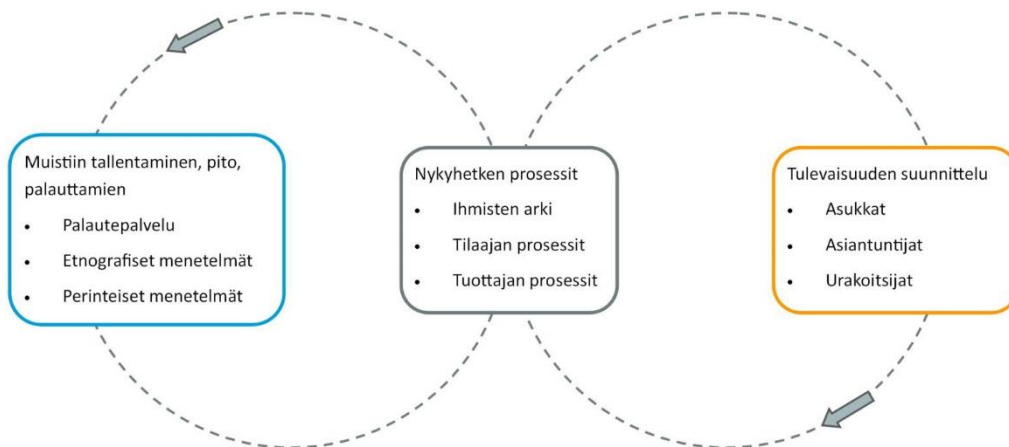
Minun ja perheeni arkea koskevat asiat				
Talvihoito		Liikennealueiden hoito	Puhtaanapito	Kalusteiden ja varusteiden hoito
Paikkaan yhdistettävä mainintoja 37 kpl.		Paikkaan yhdistettävä mainintoja 7 kpl.	Paikkaan yhdistettävä mainintoja 18 kpl.	Paikkaan yhdistettävä mainintoja 12 kpl.
Lipunkantajanpolku kamala paikka, koska liukas ja auraamatta	Kävelytietyt aurattava aikaisin, jotta pääsee liikkeelle	Hyvät pyörätiet	Vanhuskeskuksen edessä oleva pysäkki sotkuinen	Veteraanipuisto kalusteet surkeassa kunnossa
Nostoväenkadulla pysäkillä pahat lumikasat	Tinasotilaanpolku usein liukas ja roskainen	Friskinpolun uusi asfaltti sai kiitosta	Hyvä kävelyreitti on roskaton	Friskinpolulla kalusteet töhritty
Hienompi hiekoitussepele on talvisin parempaa	R-kioskille on päästävä päivittäin	Kuoppia Friskinpolulla	Piiparinpolulla väli kaupalta koululle erityisen roskainen - Lisää roskiksia	
Piiparinpolulla vaarallisen liukasta	Nuorisotalon edessä liukasta	Veteraaninkatu - päällyste huonossa kunnossa	Hyvä ja mukava reitti, kunhan paikat siistitään	
Rollaattoria joutuu nostelemaan lumikasojen ylitse	Taloyhtiöiden alueet kunnossa - Kaupungin eivät	Veteraaninpolku - päällyste huonossa kunnossa	Friskinpolku roskainen ja hoitamatta usein. Lisäksi lehtiä ja neulasia.	
Hiekoituspöly ottaa hengitykseen keväällä	Hyvä kävelyreitti hoidetaan hyvin talvella	Arvostan, että voin oikaista puiston kautta	Veteraanipuisto roskainen	
Aurusauto auraa Parolanpolun aamuisin, mutta jättää Piiparinpolun auraamatta	Piiparinpolku auraamatta toisinaan vielä puoli kymmenen aikaan - kirjastoon pääseminen hankalaa	Nuorisotalon edessä kuoppa (?)	mm. Raskinpolun ja Veteraaninpolun tienviitat likaiset	
Iltasoitonpolulla olevien betoniporsaiden luota ei aurata tai siirretä lunta pois, joten lumi kinostuu pahasti	Talvella vaarana kaatua		Piiparinpolun infotaulu töhritty	
Tuntuu rangaistukselta jos ei lumen takia pääse ulos (X3)	Raskinpolku pahasti liukas - vaarallinen			

Minun ja perheeni arkea koskevat asiat			
Viheralueiden hoito	Ulkovalaistuksen hoito ja kunnossapito	Muut ideat/palautteet/kommentit	
Paikkaan yhdistettävä mainintoja 21 kpl.			
Infotaulun viereiset puskat kaipaavat hoitoa ja siivousta	Piiparinpolulla As Oy Stollintornin edessä ei tarpeeksi valoa * 2	Suora Piiparinpolku on hyvä	Kirjaston eteen istutuksia ja valvontakameroita
Veteraanipuisto ryteköitynyt	Piiparinpolulla katuvaloja pimeänä	Sallelle johtaa huono kulkuliiska	Raskinpolulle ei autoja
Alueella on kaunista metsä ja muu luonto	Friskinpolun valaistus Veteraanipuiston edessä koetaan hienoksi *2 (X2)	Friskinpolkua ei kävelisi yksin pimeässä	Merkaamattomat kulkuväylät eivät haittaa, kun on oppitu kulkemaan
Muntenkadulla puskat rehottavat	Valaisimien teknologia uusittava	Voimistelee paljon - voimistelutelineitä	Ennen talonmiehet hoitivat hommat hyvin
Puskat hoitamattomia Piiparinpolun vanhuskeskuksen päässä	Friskinpolun koulunpuoleinen puisto pimeä	penkki välille terveyskeskus - nuorisotalo	Raskinpuiston yksi kulkuväylistä johtaa suoraan parkki-alueelle
Veteraaninpolun ja Friskinpolun risteysruusupuskat päässeet huonoon kuntoon	Katuvaloja korjattava useammin	Koulun kentän valo suunnattu väärin - häiritsee asumista (korjattu)	Koirankakkapussitelineitä
Varusmestari tiellä puskat tulevat kävelytielle		Betoniporsaat ovat rumia	Hyvä kävelyreitti on helpokulkuinen
Nuorisotalon edessä Piiparinpolun molemminpuolien puskat hoitamatta		Hyvällä kävelyreitillä ei tarvitse kulkea autotiellä	Hyvällä kävelyreitillä on penkkejä
Rauramäentietä pururadan suuntaan - edelleen myrskyn jäljiltä konkeloita vaarallisesti (15.11.2015)		Hyvä kävelyreitti on turvallinen (X2)	Kärsämäen ja Runosmäen välille penkkejä
Muntenkadulla puiden oksat roikkuvat matalalla		Kirjaston edusta on hyvä ja aurinkoinen paikka - olisi hyvä etappi	Musiikkia kirjaston kaittimista * 2
Huomenpuisto rauhallinen		Infotaulun viereisen metalliaidan korvaaminen istutettavilla puilla * 3	Kirjaston lähellä leijailee hyvä ruoan tuoksu

Yhteisöllisyyttä ja yhteistä toimintaa koskevat asiat		Julkisia palveluita koskevat asiat	Vanhuskeskus	
Nuorisolle ei oikein paikkoja - Raskinpuistoon säilykenttä	Veteraanipuistoon pulkkamäki	Pankkiautomaatti siirrettävä toisaalle pubin edestä * 5	Vanhuskeskuksen pihavalo pimeänä * 2	
Kirjasto on kohtaamispaikka ja helppokulkuinen * 4	Metsägolf- frisbeegolf-rata veteraanipuistoon	Lääkkeiden saaminen hyvin hankalaa - apteekki alueille * 5	Vanhuskeskuksen portinpielen vesiongelma * 2	
Roskia kerätään vapaaehtoisesti - välleitä toivotaan kaupungilta/urakoitsijalta * 3	Raskinpuistossa lasten pulkkamäki pilattu Ystävänpolun kivillä * 3	Ei tykätä Ystävydenpolun kivistä * 3	Vanhuskeskuksen pihalla oleva kaivo ei vedä	
Juopot häirriköivät kirjaston edessä * 9	Kirjaston edessä olevat penkit huonoja * 3	Wanhan Eikan grilli purettava	Vanhuskeskuksen pihalla joutuu pujottelemaan autojen seassa	
Maahanmuuttajat (pelottavat) mietittyvät * 5	Kirjastossa sekä vanhuskeskuksessa mukavasti tapahtumia * 4 (X2)	Ei uskalleta liikkua iltaisin - toivotaan korttelipoliisia * 6	Vanhuskeskuksen takapiha on kiva, koska sitä on korjattu	
Mustalammelle helppokulkuinen piknik -alue	Veteraanipuistoon leikkipuisto	Vamma- ja terveyskeskuksen rakennus hirveässä kunnossa - toivotaan uudelleenrakennusta	Vanhuskeskus on syrjässä	
Raskinpuistossa penkki siirretty leikkipuiston sisäpuolelle - ei enää voi / kehtaa pysähtyä istumaan ja katselemaan lasten leikkejä - lisää penkkejä tai uudelleensijoitus * 3	Infotaulun muuttaminen nykyaikaiseksi (digitaaliseksi) ja samalla kohtaamispaikaksi * 3	Laukkuvaras / Hullu mies pahoinpitelee * 5	Vanhuskeskuksen risukasa portinpielessä häiritsee * 2	
Kirjaston edessä olevasta tilasta olohuone asukkaille (X2)	Kylätalo * 3 (X2)			
Veteraanipuiston ovat vallaanneet juopot ja nuoriso - aiheuttavat häiriötä	Tykkää istua ja seurata ihmisiä			
Piiparinpolkua hyödynnettävä liikunnallisen elämäntavan edistämiseen. Mm. UKK-testi, askelmittareiden täsmäys, kävelytapahtumia	Juopuille ehdotetaan puistopubia * 5			
Raskinpuistoon "kyläkaivo"	Esityksiä nuorisotalon edessä olevalle lavalle			
Urheilukenttien käytöstä perittävät vuokrat estävät harrastamista				
PUNAINEN TEKSTI (X_) = Tärkeiksi koetut palautteet			PUNAINEN TEKSTI (Xn) = Tärkeiksi koetut palautteet sparrausryhmän osallistujien mielestä	*nn kertoo asukkaiden kommenttien lkmäärän
5 ääntä	Turvallisuus	Reitit ja kulkeminen		
4 ääntä	Palvelut			
2 ääntä	Talvikunnossapito	Veteraanipuisto		
1 ääni	Kirjasto	Yhteisöllisyys		
Tärkeimmäksi koetut teemat sparrausryhmän mielestä				
5 ääntä	Turvallisuus	Reitit ja kulkeminen		
4 ääntä	Palvelut			
2 ääntä	Talvikunnossapito	Veteraanipuisto		
1 ääni	Kirjasto	Yhteisöllisyys		

Runosmäen alueen urakoitsijoiden ja tilaajien työpajaan kutsutut henkilöt Liite 14

- Pekka Salo, työmaapäällikkö, Destia Oy. <pekka.salo@destia.fi>
- Jaakko Iisakkala, työnjohtaja, Destia Oy. <jaakko.iisakkala@destia.fi>
- Juha Gustafsson, huoltotyönjohto, Runosmäen Lämpö Oy. <juha.gustafsson@runosmaenlampo.fi>
- Juha Kangasniemi, toimitusjohtaja, Runosmäen Lämpö Oy. <juha.kangasniemi@runosmaenlampo.fi>
- Viiri Soile, vs. kiinteistöpäällikkö, Tilapalvelut. <soile.viiri@turku.fi>
- Solasvuo Jaana, esteettömyysasiamies, Toimialan hallinto. <jaana.solasvuo@turku.fi>
- Kujala Emilia, Infrapalvelut. <emilia.kujala@turku.fi>;
- Aalto Antti <antti.aalto@turku.fi>;
- Niskala Anri <anri.niskala@turku.fi>;
- Helin Mari, ylläpitöpäällikkö, Infrapalvelut. <mari.helin@turku.fi>;
- Nuora Anu, vastaava rakennuttaja, Infrapalvelut. <anu.nuora@turku.fi>;
- Jokinen Heidi, katuinsinööri, Infrapalvelut. <heidi.jokinen@turku.fi>;
- Lehtinen Kalle K, valvontainsinööri, Infrapalvelut. <kalle.k.lehtinen@turku.fi>;
- Lindén Miia, valvontainsinööri, Infrapalvelut. <miia.linden@turku.fi>;
- Kaukola Anna-Kaisa, vastaava rakennuttaja, Infrapalvelut. <anna-kaisa.kaukola@turku.fi>
- Männistö Aki, puuasiantuntija, ylläpitovalvoja, Infrapalvelut. <aki.mannisto@turku.fi>





Kiitoskirje

Kiinteistöliikelaitos, Infrapalvelut

11.12.2015

Matti Meikäläinen
Perustajankatu 8
20360 Turku

Kiitos osallistumisestanne hyvän arkiympäristön kehittämiseen

Osallistuitte marraskuussa kanssani kävelylle, jonka aikana juttelimme mukavia sekä kuuntelin toiveitanne kävelyreittienne kehittämisestä. Tavoitteena kävelylle oli kerätä kokemuksia ja tarinoita rakennetun kaupunkiympäristön hoidosta ja ylläpidosta. Kokemuksianne tullaankin käyttämään hyväksi suunniteltaessa uusia menetelmiä, joilla voidaan huomioida ennakoon asukkaiden tarpeet muun muassa talvikunnossapidon ja viheralueiden hoidon osalta.

Avoin suhtautumisenne on ollut hyvin tärkeää, niin Turun kaupungin, kuin oman opinnäytetyöni kannalta. Tämän johdosta haluamme kiittää teitä tämän kirjeen lisäksi Turun kaupunginteatterin lahjakortilla.

Toivotan mukavia teatterihetkiä, hyvää loppuvuotta ja onnea vuodelle 2016.

Terveisin

Risto Anttonen
Teknisen alan harjoittelija

Turun kaupunki
Kiinteistöliikelaitos, Infrapalvelut
Linnankatu 90 E, 2 krs.
puh. 045 112 7368

risto.anttonen@turku.fi
www.turku.fi

7.1.2016

Hei Anja

Tapasimme viimeksi vuoden 2015 syksyllä Hyvä Arkiympäristö -projektin yhteydessä. Tuolloin kävelimme yhdessä matkan kodistanne vanhuskeskukselle samalla jutellen, muiden mukavien juttujen lisäksi, rakennetun kaupunkiympäristön hoitoon ja ylläpitoon liittyvistä asioista. Tämän kävelymatkan aikana tallensin videolle käymämme keskustelut sekä kuljetun reitin. Toivottavasti tästä kiitokseksi lähettämäni teatterilahjakortti on jo saapunut perille.

Nyt olemme koostamassa kaikista viidestä projektin aikana kuvastusta videosta yhtä koostevideota. Tätä koostevideota tulnaisiin käyttämään Hyvä Arkiympäristö -projektin yhteydessä.

Pyydänkin nyt lupaanne yhteisen kävelymme aikana tallennetun videon käyttämiseen edellä kuvattuun tarkoitukseen. Mikäli tämä asia ei teille sovi, pyydän teitä ottamaan yhteyttä minuun mahdollisimman nopeasti, kuitenkin viimeistään 22.1.2016 mennessä. Yhteystietoni löydätte tästä kirjeestä.

Onnellista alkanutta vuotta sekä kaikkea hyvää toivottaen

Risto Anttonen
Teknisen alan harjoittelija

Turun kaupunki
Kiinteistöliikelaitos, Infrapalvelut
Linnankatu 90 E, 2.krs.
p.045 1127368

risto.anttonen@turku.fi
www.turku.fi