

MUOTOILUTARINAT.FI

**Tarinoita ja tietoa kaupunkien
kehittämisestä muotoilun avulla.
Tämä on tiivistelmä julkaisusta
kiireiselle lukijalle.**



OSA 1:

Muotoilu- ajattelun taustaa ja käsitteitä

Muotoilun muutos: toimivien esineiden jälkeen parempia ratkaisuja

Muotoilu on pitkään liittynyt tavaroiden ja rakennusten suunnitteluun, mutta nyt sen menetelmien avulla kehitetään parempaa kaupunkia. Yhteiskunnalla ei enää ole resursseja ylläpitää nykyistä julkista palvelutasoa, ja samalla yritysten tarjoamat palvelut ovat nostaneet ihmisten odotuksia palveluiden sujuvuudesta. Muotoilun avulla voi luoda kokonaan uusia, parempia ratkaisuja yhteiskunnan tarpeisiin. Muotoiluosaaminen on erityisen hyödyllistä ennakointityössä ja nopeasti muuttuvassa maailmassa, jossa hitaalle tutkimus- ja valmistelutyölle ei usein ole aikaa. Kaupungeissa tarvitaan nopeita kokeiluja ja rohkeaa tekemistä sen sijaan, että asioita vain suunnitellaan loputtomiin. Muotoilijoiden pitää kuitenkin ymmärtää julkisen hallinnon työtapoja ja osata kertoa muotoilun hyödyistä.

HAASTATELTAVANA:



Marco Steinberg
Strateginen
muotoilija



**Tiina-Kaisa
Laakso-Liukkonen**
Kansainvälisen
designsäätöön
asiamies

Muotoiluajattelu Helsingissä

Helsinki tunnetaan maailmalla siitä, että muotoiluajattelu ulottuu läpi kaupungin henkilöstön, johtoon asti. Henkilöstöä koulutetaan hyödyntämään muotoilua, mutta osaamista tarvitaan yhä lisää. Koulutus poistaa muotoilun mystisyyttä, jolloin virkamiehet ymmärtävät muotoilun tuomat hyödyt paremmin. Nyt Helsingissä seurataan mielenkiinnolla, otetaanko muotoilua hallintoon ja viedäänkö sitä opetettavaksi peruskouluihin. Pelkät yksittäiset hankkeet ei riitä muotoiluajattelun jalkauttamiseen, vaan muotoilun menetelmien pitää olla osana palvelurakenteita. Vasta silloin muotoilu jää kaupungin toimintaan pysyväksi kehittämisen tavaksi.

HAASTATELTAVANA:



Jorma Lehtonen
Suomen
Muotoilusäätiön
johtava asiantuntija

Smart city -ajattelu

Älykkäässä kaupungissa julkisten palveluiden käyttäminen on yksinkertaista ja mukavaa. Smart city -ajattelu tarkoittaa kaupungin infrastruktuurin tehostamista teknologialla. Keräämällä ja mittaamalla tietoa kaupungista ja kaupunkilaisista voidaan analysoida kaupungin toimintaa ja tehdä tiedon pohjalta parempia päätöksiä. Voimme esimerkiksi saada liikenteestä suuria määriä tarkkaa dataa, joiden avulla pystymme suunnittelemaan julkista liikennettä ja kevyen liikenteen väyliä paremmin. Kaupunkiin liittyvän datan avaaminen kaikkien käyttöön parantaa kaupunkilaisten ja täällä toimivien yritysten arkea ja elämänlaatua. Ihmiset voivat myös itse kehittää erilaisia sovelluksia datan päälle ja kehittää sitä kautta kaupunkia ja jopa tehdä siitä menestyvää liiketoimintaa.

HAASTATELTAVANA:



Jaakko Salavuo
Tietotekniikka- ja
viestintäjohtaja,
Helsingin kaupunki



Santtu Von Bruun
Päällikkö,
Helsingin kaupungin
elinkeino-osasto

Käyttäjälähtöinen suunnittelu

Käyttäjälähtöinen suunnittelu tarkoittaa sitä, että tuote tai palvelu on tehty vuorovaikutuksessa käyttäjien kanssa projektin alusta asti. Näin syntyy palveluita, joille kansalaisilla on oikea tarve. Työtapoja on monia: voidaan suoraan kysyä, mitä käyttäjät haluavat ja tarvitsevat. Kun palvelut vastaavat paremmin tarpeisiin, voi syntyä säästöjä, koska vanhat, huonosti ihmisten tarpeisiin vastaavat alikäytetyt palvelut poistuvat. Virasto voi aloittaa käyttäjälähtöisyyden opettelun kuulemalla omia työntekijöitään. He ovat asiakkaiden iholla ja saavat paljon tietoa. Sen jälkeen on tärkeää kuulla asiakkaita suoraan. Kehitystyössä mukana oleville ihmisille on tärkeää viestiä rehellisesti ja suoraan: heille pitää heti aluksi kertoa, mitä yritetään ratkaista, millä aikajännteellä, ja hyödynnetäänkö käyttäjäkokemukset suoraan sellaisenaan vai käytetäänkö niitä vain suunnittelutyön pohjana.

HAASTATELTAVANA:



Turikka Keinonen
Aalto-yliopiston
muotoilun professori



Päivi Sutinen
Espoon palvelujen
kehittämisjohtaja

Osallistava suunnittelu

Osallistavan suunnittelun taustalla on ajatus, että niiden ihmisten joille suunnitellaan pitäisi myös olla mukana suunnittelussa. Käyttäjä nähdään ihmisenä, joka pyrkii kertomaan aktiivisesti siitä, mitä suunniteltavat ratkaisut voisivat olla. Uskotaan, että hierarkkinen asiantuntijatieto tai byrokraattinen päätöksenteko eivät ole ainoita tapoja kehittää kaupunkia. Nykyisin puhutaan yhä enemmän myös yhteissuunnittelusta, johon otetaan mukaan myös muita ryhmiä kuin loppukäyttäjiä. Yhteissuunnittelun pitäisi kiinnostaa virkamiehiä, koska se paitsi vahvistaa demokratiaa, se voi tuoda myös säästöjä. Esimerkiksi kaavaprosessissa osallistavan suunnittelun käyttö on johtanut vähentyneisiin kaavavaihteluihin. Jos osallistaminen ei ole virastolle tuttu työtapana, siihen voi hankkia apua ulkopuolelta.

HAASTATELTAVANA:



Tuula Jäppinen
Kuntaliiton
innovaatioasiantuntija



Tuuli Mattelmäki
Aalto-yliopiston
muotoilun professori

Miten muotoilusta voi puhua?

Käsitteet selviksi.

Sanoilla muotoilu, suunnittelu ja design on eronsa - tarkenna kuulijalle mitä tarkoitat. Design kattaa sekä ajattelun että tekemisen. Palvelumuotoilu ja kaupunkimuotoilu tarkoittavat myös palveluiden ja kaupunkien suunnittelua.

Älä pelkää muotoilu-sanaa.

Uusi sana ja käsite tulevat tutuksi vain käyttämällä.

Puhu myös keskeneräisistä

asioista. Juttele jatkuvasti ihmisten kanssa ja kuuntele käyttäjiä.

Puhu suomea.

Älä puhu asiantuntijakieltä ja käytä monimutkaisia käsitteitä, käytä puheessa esimerkkejä.

Muotoilu ei ole pelkkää

koristelua. Jotta muotoilusta olisi mahdollisimman paljon hyötyä, sen menetelmät täytyy viedä syvälle päätöksentekoon.

Kerää ja seuraa numeroita.

Muotoilun hyötyjä kuvaavat numerot ja tilastot auttavat perustelevaan sitä, miksi muotoilu kannattaa.

Viesti mieluummin enemmän kuin vähemmän.

Muillakin kuin muotoilijoilla on oikeus puhua muotoilusta. Kaikkien kaupunkia kehittävien pitäisi puhua siitä! Muotoilijoiden pitää osata kertoa selkokielellä, mitä he ovat tekemässä ja mitä arvoa muotoilusta on kaupungin kehitykselle.

OSA 2:

Esimerkkejä hyvästä kaupunkimuotoilusta

1



Monta toimijaa, yhteinen asiakas: STOA ja aluetalojen kehittäminen

Itä-Helsingin aluetalo Stoa sai keväällä 2015 kahdeksi kuukaudeksi käyttöönsä kolmen muotoilutoimiston tähtiin. Kokeilun aikana Stoassa toimivat virastot testasivat uusia yhteistyötapoja, jotta aluetalo palvelisi virastojen yhteistä asiakasta paremmin. Tärkein oppi oli opetella näkemään asiakkaiden tarpeet ja yhteistyötä haittaavat esteet. Kokemusten pohjalta luodaan malli, jolla myös Helsingin muista aluetaloista saadaan käyttäjille parempi kokemus. Stoaan tehtiin muun muassa paremmat opasteet, otettiin tyhjää tila käyttöön opiskelijoiden luku-tilaksi ja järjestettiin nuorten toiveita kuuntelemalla yhteinen shakkiturnaus. Kokeilut etenivät nopeasti ja projekti sai kiitosta.

2



Tieto kuuluu kaupunkilaisille: Helsinki Region Infoshare

Helsinki, Vantaa, Espoo ja Kauniainen keräävät kaupunkia koskevaa tietoa ja antavat kaiken informaation avoimesti muiden käyttöön vuodesta 2011 lähtien. Kuka tahansa voi ladata informaatiota HRI-sivustolta ja tehdä sillä, mitä haluavat. Ajatuksena on, että avoimen datan pohjalta voi syntyä joukkovoiman avulla uusia sovelluksia ja palveluita. Avoin tieto hyödyttää kaikkia. HRI-palvelussa on jo yli 1200 avointa tilastoa ja muuta tietoa, ja lisää tulee koko ajan sitä mukaa, kun kaupungit keräävät ja tuottavat tietoa. Avoin data lisää myös päätöksenteon läpinäkyvyyttä ja siten parantaa demokratiaa. Kaupunki on arvioinut, että jo tiedon avaaminen on tuonut 1–2 prosentin säästön, sillä hankintoja tehdään nyt valvutuneemmin.

3



Espossa julkiset palvelut muuttavat yhteen ihmisten luo: Ison Omenan palvelutori

Kauppakeskus Ison Omenan kylkeen Espoon Matinkylään aukeava palvelutori kokoaa samoihin tiloihin suuren joukon alueen julkisia palveluita. Tuleva palvelutori kerää saman katon alle kirjaston, neuvolan, mielenterveys- ja päihdepalvelut, terveysaseman, röntgen- ja laboratoriopalvelut, Kelan, nuorisopalvelut ja kunnan Yhteispalvelupisteen. Samalla käynnillä voi siis esimerkiksi uusia passin ja käydä neuvolassa. Asiakashaastattelut paljastivat, että palvelutorin asiakas-kunta on hyvin monimuotoinen ja tarvitsee erilaista ohjausta. Apuna käytettiin muotoilijoita, joiden työ keskittyi siihen, että palvelutorin eri käyttäjien näkökulmat tulevat varmasti huomioiduksi. Tärkeintä on, että eri virastojen työntekijät tekevät yhteistyötä ja välittävät toisilleen tietoa.

4



Käyttäjälähtöinen joukkoliikenne koukuttaa: Älybussi Kutsuplus

Asiakkaat odottavat nykyään joukkoliikenteeltä helppoutta, toimivuutta, luotettavuutta ja mukavuutta. HSL:n älybussi Kutsuplus on rohkea esimerkki toimivasta, uudenlaisesta palvelumuotoilusta. Kutsuplussan suunnittelussa käyttäjä ja tämän kokemus ovat alusta lähtien olleet kaikkein tärkein asia. Kutsuplus sovittaa yhteen toimivan joukkoliikenteen eri osa-alueet; kulkuneuvot reitteineen, matkustaja-informaation ja viestinnän. Reaaliaikaiseen kysyntään pohjautuvan joukkoliikenteen keksintö on jo saavuttanut suurta suosiota ja kannustanut vähentämään yksityis-autoilua. Palvelu luo maaperää uudentyyppiselle käyttäjälähtöiselle joukkoliikennemuodolle.

5



Museo uudistui muotoilun avulla: Helsinki Art Museum HAM

Tennispalatsissa sijaitseva Helsingin taidemuseo uudistui perusteellisesti vuonna 2015. Museon pinta-ala on tuplaantunut, ja eri paikoissa toimineet yksiköt kootaan saman katon alle. Lähes kaikki museokaupasta säilytyslokeroihin menee uusiksi. Taidemuseo saa jopa uuden nimen: HAM, eli Helsinki Art Museum. Uuden taidemuseon tilojen ja palvelujen suunnittelussa käytettiin apuna paljon muotoiluosaamista. Museolle kiteytyi kolme motivaatiopohjaista kävijäryhmää: taiteen rakastajat, ajan hermolla olevat sekä yhdessä tekevät ja kokevat. Uusi museo on suunniteltu näiden ryhmien tarpeita ajatellen. Tämä näkyy sadoissa yksityiskohdissa aina opasteista museokaupan tarjontaan. Suunnittelussa oli mukana kaupunkimuotoilijoita, museon henkilökuntaa sekä eri alojen huipuista varta vasten koottu bränditiimi.

6



Helsinkiiläiset kehittävät itselleen unelmien kirjastoa: Uusi keskustakirjasto

Helsingin uudesta, Töölönlahdelle vuonna 2017 valmistuvasta keskustakirjastosta tulee avoin julkinen tila, joka kutsuu kaikki suomalaiset nauttimaan tekemisestä ja sivistyksestä. Uudesta keskustakirjastosta löytyy muun muassa elokuvateatteri, musiikkistudio, ravintola, avoimia työtiloja ja "kansalaisparveke" – perinteistä kirjastotilaa unohtamatta. Jo ennen rakennustöiden alkamista kaupunkilaiset kutsuttiin mukaan ideoimaan kirjaston uutta roolia ja palveluita. Kirjastolle perustettiin aktiivinen kehittäjäyhteisö, Keskustakirjaston kaverit, joka osallistui innolla uuden kirjaston suunnitteluun. Näitä yhteissuunnittelukokemuksia levitetään nyt koko muuhun kirjastoverkkoon.

7



Kokeiluista apua nuorten asunnottomuuteen: Oman muotoinen koti -hanke

Nuorten asunnottomuus on useita maita piinaava rakenteellinen ongelma, jota Helsinki ratkoo muotoilijoiden ja nopeiden kokeilujen avulla. Nuorisosaaiakeskuksen Oman muotoinen koti -hanke ottaa kaupunkimuotoilijan avulla käyttöön olemassa olevia tiloja ja rakennuksia, joita ei heti ensimmäisenä tule ajatelleeksi, kun on kyse nuorten asunnottomuudesta. Kaupunki on nimittäin pullollaan tyhjiä asumiskelpoisia tiloja. Esimerkiksi rahtikontista saa nuorelle muutaman kuukauden väliaikaiskodin, ja vanhainkodin asukkaiden kämppeiksi voi sijoittaa nuoria. Muotoilija auttaa hankkeessa rakentamaan uusista asuin-kohteista toimivia yhteisöjä. Parhaassa tapauksessa ratkeaa monta ongelmaa yhdellä kertaa: nuori saa asunnon, tyhjätilat tulevat hyötykäyttöön, ja nuoret pääsevät osallistumaan uusien kotien ja asuinyhteisöjen kehittämiseen.

8



Hyvä muotoilu piilottaa tai korostaa: Stara ja Helen

Helsingin kaupungin rakentamispalvelu Stara ja energiayhtiö Helen ovat muotoilun avulla oivaltaneet, että oma paikka kaupungissa lunastetaan toimimalla vastuullisesti. Joskus se tarkoittaa näkyvillä olemista, joskus taas muotoilun avulla piilottamista. Molemmat yritykset vaikuttavat paljon rakennettuun kaupunkiympäristöön. Staran Siisti työmaa -hanke tekee työmaista selkeitä ja viestii työn etenemisestä paremmin alueella asuville ja liikkuville ihmisille. Helen käyttää muotoiluosaamista siihen, että energia ja siihen liittyvät rakennukset ja työt häiritsevät kaupunkilaisten elämää mahdollisimman vähän. Käyttäjälähtöisen ajattelun istuttaminen tuotantolähtöiseen organisaation vaatii usein koko organisaation kulttuurin muuttamista, mikä on pitkäjänteistä kehitystyötä.