

Stara, Helsingin kaupungin rakentamispalvelu

Stara, Helsingfors stads byggtjänst



- **Stara on rakentamisen, ympäristönhoidon ja logistiikan moniosaaja, jonka asiakkaita ovat kaupungin virastot ja liikelaitokset.**
- **Stara on luotettava ja ammattitaitoinen stadilainen ja Stadin tunteva tuottaja, jonka juuret ovat vuoden 1878 rakennuskonttorissa, itsenäisenä virastona vuodesta 2009 alkaen.**
- **Staran päätuotteita ovat kaupunkitekniikan rakentaminen ja ylläpito, kiinteistöjen korjaus ja kunnossapito, logistiset palvelut, pohjatutkimukset sekä ympäristönhoidon palvelut.**
- Stara är mångsidigt kunniga inom byggande, miljövård och logistik vars kunder är stadens ämbetsverk och affärsverk.
- Stara är en pålitlig och yrkeskunnig Helsingforsare som känner staden och som har sina rötter djupt i Helsingfors historia och i det 1878 inrättade byggnadskontoret. Stara har varit ett självständigt ämbetsverk från 2009.
- Staras huvudsakliga produkter är bygg och underhåll av stadsteknik, reparation och underhåll av fastigheter, logistiska tjänster, grundundersökningar och miljövårdstjänster.

Hankkeen lähtökohdat

Projektets utgångspunkter

- Yleisesti ymmärrettiin, että työmaatoiminta koetaan pääsääntöisesti harmillisena autoilijoiden ja ohikulkijoiden keskuudessa.
- Asiakastyytyväisyyskyselyjen yhteydessä nousi myös tilaajien esittämä tyytymättömyys työmaiden siisteyteen, sekavuuteen, järjestelyihin ja tiedottamiseen liittyen.
- Aiempien epäonnistumisten myötä ymmärrettiin, että yhteisten toimintaperiaatteiden määrittelyyn ja käyttöönottoon liittyy merkittäviä haasteita ja ennakkoluuloja.
- Den allmänna uppfattningen var att byggnadsplatserna i huvudsak upplevs som harmliga bland bilister och förbipasserande.
- I samband med kundnöjdhetundersökningarna lyftes även fram beställarnas missnöje med prydligheten och oredigheten på byggnadsplatserna, med arrangemangen och med kommunikationen.
- Enligt tidigare misslyckanden förstod man att det finns stora utmaningar och fördomar som gäller definieringen och ibruktagandet av gemensamma verksamhetsprinciper.

“Siisti ja sujuva työmaa” –hankkeen tavoitteet



Målen för projektet ”En snygg och fungerande byggnadsplats”

- Kohentaa Staran katu- ja puistotyömaiden siisteyttä ja yleistä ilmettä osana laajempaa Helsingin kaupunkikuvaa ja rakennettua kaupunkiympäristöä.
- Tutkia mahdollisuuksia palvelumuotoilun hyödyntämiseen ja nostaa esiin osallistavia ja käyttäjälähtöisiä ratkaisumenetelmiä infra –rakentamisen yhteydessä.
- Kehittää ohjaava, neuvoa-antava ja jatkuvasti kehittyvä työmaiden yleisohje tukemaan työmaiden siistiä ulkoista ilmettä ja sujuvaa työmaastandardia.
- Att höja renligheten och det allmänna utseendet vid Staras gatu- och parkbyggnadsplatser som en del av Helsingfors mer omfattande stadsbild och byggda miljö.
- Att undersöka möjligheterna att utnyttja service design och lyfta fram delaktiggörande och användarnära lösningar vid infrastrukturbyggandet.
- Att utveckla en handledande, rådgivande och ständigt utvecklande allmän anvisning för byggnadsplatserna för att stöda deras prydliga yttre och en smidig byggnadsplatsstandard.

Alustavia kehitysajatuksia

Preliminära utvecklingstankar

- **Miten hyödynnämme aiempia epäonnistumisia kehittämisen ponnahduslautana ja uusien lähestymistapojen ponnahduslautana?**
- **Miten voimme avartaa Staran omaa ajattelua ja työmaatoiminnan kehittämistä palvelumuotoilun tarjoamien ratkaisumenetelmien avulla?**
- **Miten voimme muodostaa kokonaisvaltaisen käyttäjä- ja asiakasohjautuvan ymmärryksen siistin ja sujuvan työmaatoiminnan aikaansaamiseksi?**
- Hur kan vi utnyttja tidigare misslyckanden som språngbräda för utvecklingen och för nya tillvägagångssätt?
- Hur kan vi öppna upp Staras egna tankesätt och utvecklingen av byggnadsplatsverksamheten med hjälp av de lösningsmetoder som service designen erbjuder?
- Hur kan vi bilda en helhetsomfattande förståelse som styrs av användarna och kunderna för att få till stånd en snygg och fungerande byggnadsplatsverksamhet?

Palvelumuotoilusuunnitelma

Service designplanen



Lähtökohdat palvelumuotoilun hyödyntämiselle

Utgångspunkterna för utnyttjandet av service designen

- Osana pääkaupunkiseudun ja ministeriöiden laajempaa kehityshankkeiden ketjua Helsingin kaupungilla oli käytössään kolme palvelumuotoilijaa 2014-2015.
- Siisti ja sujuva työmaa -hanke hyväksyttiin osaksi laajempaa käyttäjälähtöisyyttä edistävää kaupunkimuotoilu hanketta. Tämän myötä tarjoutui mahdollisuus paneutua palvelumuotoilun hyödyntämiseen työmaatoiminnan kehittämisessä.
- Perehdytyksen ja lisätiedon pohjalta tunnistettiin palvelumuotoilun tarjoamat voimavarat hankkeen läpiviennin tukemiseksi ja jatkuvan kehittämisen edistämiseksi.
- Helsingfors stad hade till sin tjänst tre service designern 2014–2015 som en del av ministeriernas och huvudstadsregionens större kedja med utvecklingsprojekt.
- Projektet En snygg och fungerande byggnadsplats godkändes som en del av ett större projekt för stadsdesign som främjar användarnärheten. I och med detta erbjöds möjligheten att sätta sig in i hur service designen kan utnyttjas för att utveckla byggnadsplatsverksamheten.
- Utifrån inskolning och tilläggsinformation identifierades de resurser som service designen erbjöd som stöd för att genomföra projektet och gynna en ständig utveckling.

Palvelumuotoilun käyttäjälähtöinen keinovalikoima

Service designens metoder som utgår från användarna



Havainnointi
Laktagelser



Kokeilut
Försök



Osallistaminen
Delaktighet

Palvelumuotoilun toimenpidekokonaisuus

Service designens åtgärdshelhet



15

3

3

5

40?

Työmaasafaria

Pilottityömaata

Työmaakokeilua

Yhteistilaisuutta

Muutosagenttia

Byggnadsplatssafarin

Pilotbyggnadsplatser

Byggnadsplatsförsök

Gemensamma evenemang

Förändringsagenter

Työmaasafarit

Byggnadsplatssafarin

3 päivää ja 15 työmaata

3 dagar och 15 byggnadsplatser

Mitkä asiat vaikuttavat työmaiden ulkoiseen ilmeeseen?

Vilka faktorer påverkar byggnadsplatsernas yttre utseende?

Työmaasafarit ymmärryksen lisääjänä

Byggnadsplatssafarin ökar förståelsen



Mitä

Työmaasafarien avulla paneuduttiin infra-työmaiden toimintaan Staran arjessa. Havainnot kohdistuivat työmaatoimintaan, tilanteisiin, ja eri ihmisten käyttäytymiseen.

Miksi

Havainnoimalla työmaiden toimintaa ja tilanteita luotiin molemminpuolinen ymmärrys miten työmaat nivoutuvat kaupunkikuvaan ja miten ne koetaan. Aktiivisella osallistumisella esiteltiin hanketta sekä päästiin käsiksi erilaisiin tarpeisiin ja kehitystoiveisiin.

Vad

Med hjälp av byggnadsplatssafarin satte vi oss in i infrastruktur-byggplatsernas verksamhet i Staras vardag. Iakttagelserna riktade in sig mot byggnadsplatsverksamheten, situationer och hur olika människor beter sig.

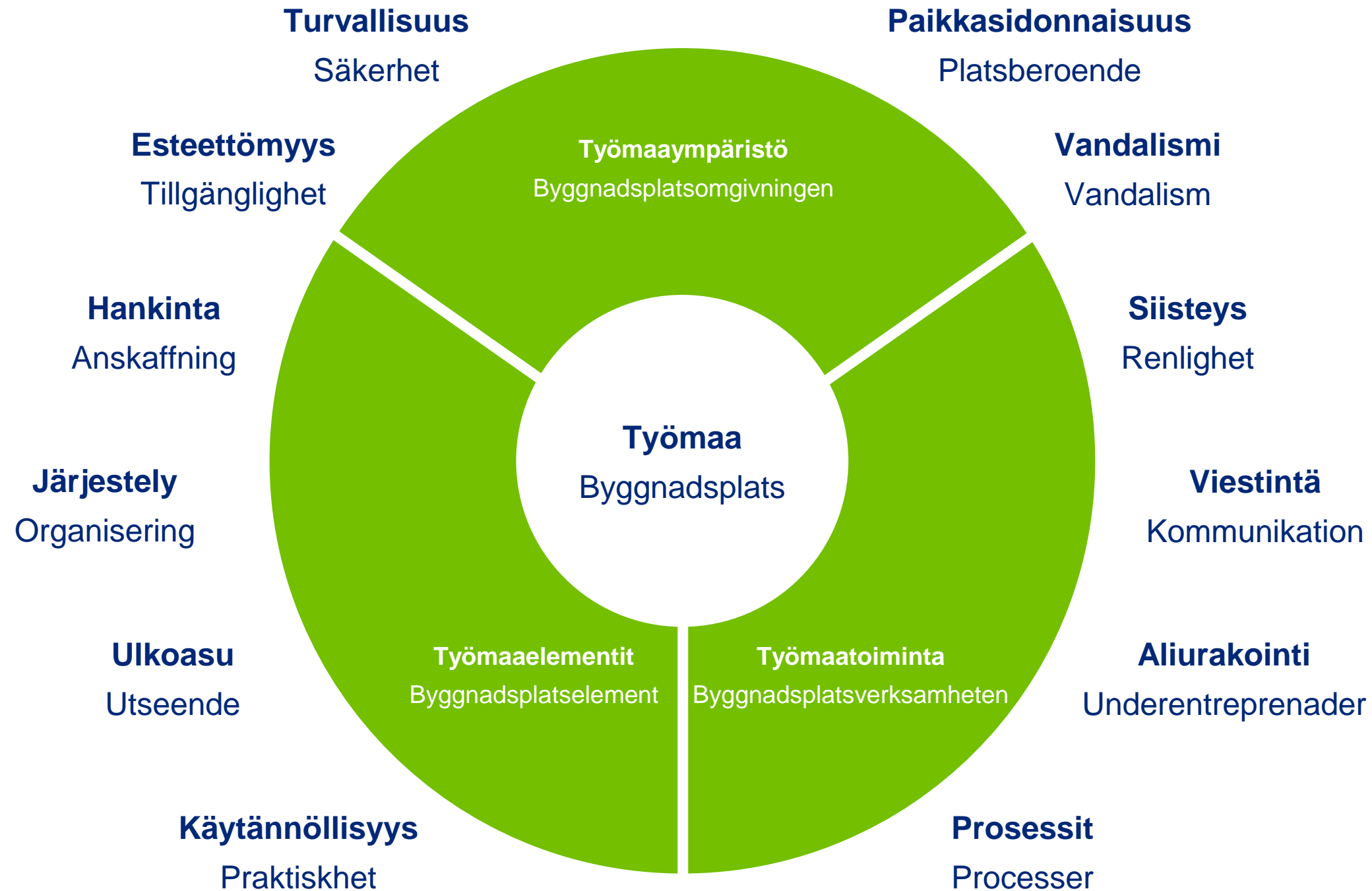
Varför

Genom att iaktta byggnadsplatsernas verksamhet och situationer kunde vi skapa en ömsesidig förståelse för hur byggnadsplatserna knyts samman med stadsbilden och hur de upplevs. Med aktivt deltagande presenterades olika projekt och vi nådde olika behov och utvecklingsönskemål.



Siisti ja sujuva työmaa koostuu useasta eri asiasta

En snygg och fungerande byggnadsplats består av många olika saker



Palvelumuotoilijan havainnointia

Service designers iakttagelser

Turvallisuus

Liikenteenohjauksessa esiintyy ajoittain piittaamattomuutta. Autoilijoiden välinpitämättömyys työmaa -järjestelyihin johtaa aika ajoin läheltä piti -tilanteisiin. Työmaaelementit muodostavat ajoittaisia näköesteitä lapsille.

Säkerhet

I trafikstyrningen förekommer ibland likgiltighet. Bilisternas likgiltighet för byggnadsplatsarrangemangen leder ibland till nära ögat-situationer. Byggnadsplatselementen utgör ibland utsiktshinder för barn.



Palvelumuotoilijan havaintoja

Service designers iakttagelser

Siisteys

Ylimääräisten tarvikkeiden ja materiaalien kasaaminen työmaa-alueella on monelta osin sekavaa. Tarpeettomien elementtien ja tarvikkeiden säilytykselle on erilaisia käytänteitä.

Renlighet

Många gånger placeras extra material på ett oredigt sätt på byggnadsplatsen. Det finns olika praxis för hur onödiga element och redskap förvaras.



Palvelumuotoilijan havainnointia

Service designers iakttagelser

Kirjavuus

Käytössä olevia työmaaelementtejä yhdistellään usein sekavasti. Uusia ja vioittuneita työmaaelementtejä käytetään epäyhtenäisesti. Vanhentuneita työmaaelementtejä ei ole poistettu käytöstä.

Stökighet

De byggnadsplatselement som finns förenas ofta på ett plottrigt sätt. Nya och skadade byggnadsplatselement används utan enlighet. Föråldrade byggnadsplatselement har inte avlägsnats.



Työntekijän näkökulma 1

Den anställdes åsikt 1



Työmaakohteen aitaaminen ja suojaus auttaa luomaan siistin työmaan. On tärkeää, että tavarat on laitettu paikalleen ja poistettavat rojut viedään saman tien pois.

Att hägna in och skydda byggnadsplatsen bidrar till att skapa en prydlig byggnadsplats. Det är viktigt att saker sätts på sin plats och att skrot som ska föras bort avlägsnas bort genast.

Työntekijän näkökulma 2

Den anställdes åsikt 2



Toimivat ja yhdenmukaiset työmaaelementit sekä hyvät säilytystilat vaikuttavat merkittävästi työn sujuvuuteen. Työmaasiisteys on meidän kaikkien yhteinen asia.

Fungerande och enhetliga byggnadsplatselement och goda förvaringsutrymmen påverkar arbetets smidighet i hög grad. Byggnadsplatsens prydighet är allas ensak.

Kokeilut

Försök



Työmaapilotit kehittämisen tukena

Byggnadsplatspiloter som stöd för utveckling



Mitä

Työmailla toteutettiin matalankynnyksen testauksia oikeassa työmaaympäristössä. Kokeilut painottuivat mm. rakennustarvikkeiden säilytykseen sekä työmaaelementtien testaamiseen.

Miksi

Nopeiden kokeiden avulla pyrittiin löytämään työmaa- ja tiimikohtaisesta osaamisesta kumpuavia ratkaisuehdotuksia. Kertynyttä ymmärrystä sovellettiin yhtenäisen työmaaohjeen määrittelyssä. Kokeilutoiminnan avulla saatiin myös työntekijöitä mukaan kehittämiseen sekä lisättiin tietoa ja ymmärrystä hankkeesta.

Vad

På byggnadsplatserna utfördes försök med låg tröskel i verklig byggnadsplatsmiljö. Försöken betonade bl.a. förvaring av byggnadsredskap och försök av byggnadsplatselement.

Varför

Med hjälp av snabba försök strävade man efter att hitta lösningar som kommer från byggnadsplatsernas och teamens kunnande. Den förståelse som samlades in tillämpades i definieringen av gemensamma byggnadsplatsanvisningar. Med hjälp av försöken kunde även de anställda delta i utvecklingen och få mer information och förståelse för projektet.



Vartiokylänlahden tulvavallin rakentaminen
Byggande av Botbyvikens översvämningvall



Sapilastien vesihuoltosaneeraus
Hävelvägens vattenförsörjningssanering



Lauttasaaren pyörätien rakentaminen

Byggande av Drumsös cykelväg

Työmaakävely vuoropuhelun kehittäjänä

Byggnadsplatsvandringar utvecklar dialogen



Mitä

Työmaakävelyn avulla kokeiltiin uudenlaista vuorovaikutteista viestintää Staran ja kaupunkilaisten välillä. Kokeilun avulla avattiin käynnistyvää työmaatoimintaa kaupunkilaisille ja lähiseudun asukkaille.

Miksi

Kokeilun avulla tuotiin esille avointa toimintakulttuuria ja viestintää. Kokeilun synnyttämien konkreettisten kokemusten kautta pohdittiin uusien toimintakonseptien käyttöönoton haasteita ja mahdollisuuksia.

Vad

Med hjälp av byggnadsplatsvandringar prövade man på en ny typ av kommunikativ dialog mellan Stara och stadsborna. Med hjälp av försöket öppnade man upp den byggnadsplatsverksamhet som snart inleds för stadsborna och invånarna i den nära omgivningen.

Varför

Med hjälp av försöket lyfte man fram en öppen verksamhetskultur och kommunikation. Via de konkreta upplevelser som försöket skapade funderade man över utmaningarna och möjligheterna för att ta i bruk nya verksamhetskoncept.



Avoimet työmaat osallistamisen välineenä

Öppna byggnadsplatser som ett redskap för delaktighet



Mitä

Kokeilun avulla avattiin kolmen työmaan toiminta kaupunkilaisille Helsinki –päivän aikana. Päivän aikana kerrottiin Staran toiminnasta paikallisessa kohteessa ja kerättiin käyttäjätietoa ohikulkijoilta.

Miksi

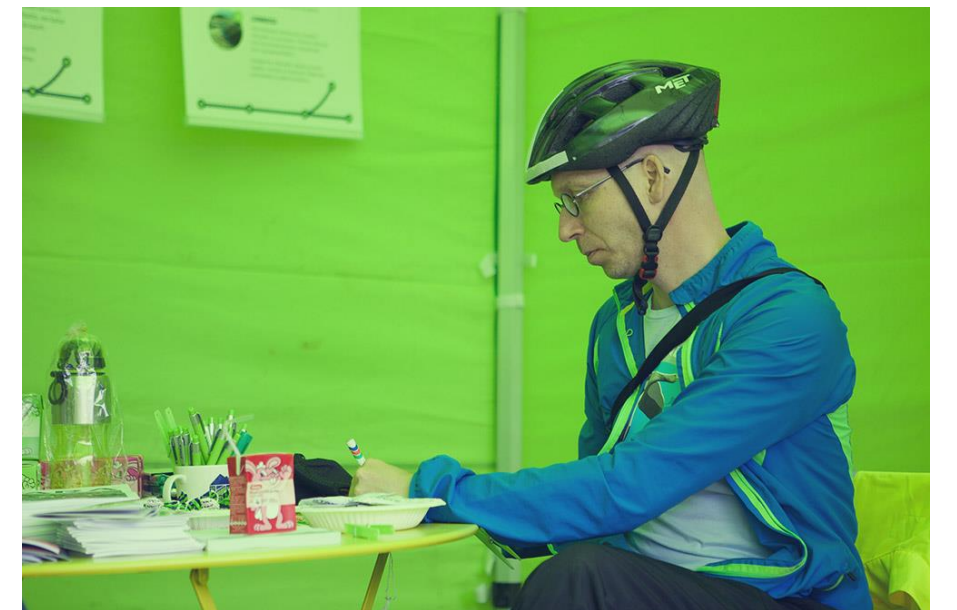
Päivän aikana saatiin havaintoja ja palautetta työmaatoiminnan kehittämisen tueksi. Kertynyttä aineistoa hyödynnettiin siistien ja sujuvien työmaiden toimintaperiaatteiden määrittelyssä.

Vad

Med hjälp av försöket öppnades verksamheten på tre byggnadsplatser för stadsborna under Helsingforsdagen. Under dagen berättade man om Staras verksamhet på de lokala objekten och samlade in användaruppgifter av förbipasserande.

Varför

Under dagen fick man iakttagelser och respons som stöd för utvecklingen av byggnadsplatsverksamheten. Det material som samlades in utnyttjades för att definiera verksamhetsprinciperna för snygga och fungerande byggnadsplatser.



Haasteita ja kompastuskiviä matkan varrella

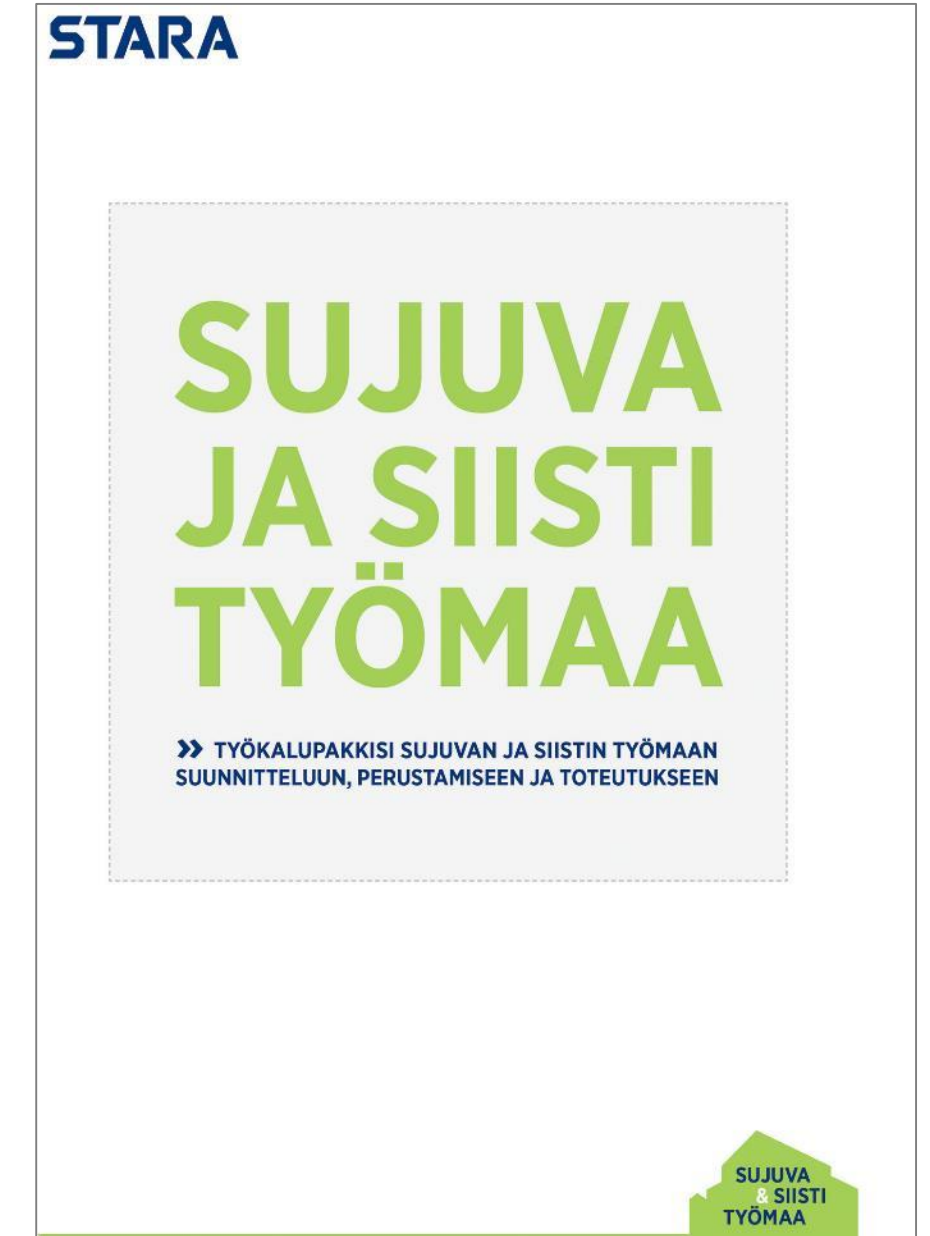
Utmaningar och hinder under resans gång

- **Alkuvaiheessa osallistaminen on odotettua vaikeampaa. Uusien menetelmien ja käytänteiden soveltaminen tulee nähdä osana jatkuvaa kehittämistä ja pidemmän aikavälin toimintaa.**
- **Avoimessa kehittämisessä viestinnän merkitys korostuu. Ylilyöntien ehkäisemiseksi, tuotannon ja viestinnän rooli ja merkitys on organisoitava yhtenäisinä ja toisiaan tukevina.**
- **Ulkopuolisen palvelumuotoilija herättää helposti torjuntaa. Ennakkoluulojen ylittämiseksi muotoilijalta edellytetään jatkuvaa läsnäoloa ja tuotantolähtöisen toiminnan ymmärrystä.**
- I början är delaktigheten svårare än förväntat. Tillämpningen av nya metoder och verksamhetssätt ska ses som en del av ständig utveckling och en verksamhet på längre sikt.
- I en öppen utveckling betonas betydelsen av kommunikation. För att förhindra överdrifter ska produktionens och kommunikationens roller och betydelser organiseras på ett enhetligt sätt så de stöder varandra.
- En extern service designer väcker lätt avvärijande. För att överskrida de förutfattade meningarna förutsätts att designern är närvarande och förstår verksamheten som ingår i produktionen.

Yleisohje työmaatoiminnan hallintaan

Allmänna anvisningar för att hantera byggnadsplatsverksamheten

1. Työmaaohje on käsikirja ja työkalupakki siistin ja sujuvan työmaan suunnitteluun, perustamiseen ja toteutukseen.
2. Ohjeisto tehdään tiiviisti yhteistyössä ja on suunnattu työnjohtajille ja myyntivastuussa toimiville henkilöille.
3. Ohjeiston tavoitteena on luoda toimintaperiaatteet kaikille turvallisesta siististä ja sujuvasta työmaasta.
4. Ohjeiston kehittämisessä nojataan jatkuvan kehittämisen periaatteisiin ja sitä päivitetään kerätyn palautteen pohjalta.
 1. Anvisningarna är en handbok och ett redskap för att planera, grunda och genomföra en snygg och fungerande byggnadsplats.
 2. Anvisningarna skapas i nära samarbete och riktar sig till arbetsledarna och de personer som innehar försäljningsansvar.
 3. Målet med anvisningarna är att skapa verksamhetsprinciper för alla för att skapa en säker, snygg och fungerande byggnadsplats.
 4. I utvecklingen av anvisningarna lutar man sig på principerna för ständig utveckling och de uppdateras enligt den respons som samlas in.



Työmaatoiminnan periaatteet

Principerna för byggnadsplatsverksamheten

Työmaatoiminnan käsikirja on sähköinen ja käsittää Staran työmaatoiminnan pelisäännöt, joiden mukaisesti

1. Työmaiden ulkoinen ilme on yhtenäinen ja yhdenmukainen.
2. Työmaaelementtien käytetään johdonmukaisesti.
3. Liikennejärjestelyt on toteutettu ohikulkijain huomioiden.
4. Työmaatarvikkeiden käyttö on sujuvaa.

Handboken för byggnadsplatsverksamheten är elektronisk och omfattar spelreglerna för Staras byggnadsplatsverksamhet, enligt vilka

1. Byggnadsplatserna har ett enhetligt och uniformt exteriört utseende.
2. Byggnadsplatselementen används konsekvent.
3. Trafikarrangemangen genomförs med beaktande av förbipasserande.
4. Byggnadsplatsredskapen används på ett smidigt sätt.





Ennen
For förr



Nyt
Nu

Johtopäätökset

Slutsatser



Jatkotoimenpiteet

Fortsatta åtgärder

- Työmaatoiminnan jatkuva kehittäminen etenee ja kokeilutoimintaa tullaan hyödyntämään myös jatkossa.
- Uuden työmaaohjeen periaatteet ja soveltuvuus kartoitetaan työntekijöitä haastatteleamalla ja havainnoimalla.
- Staran aitaelementit määritellään yhtenäiseksi ja vanhojen elementtien poistamiseksi luodaan pysyvät käytänteet.
- Eri tahojen osallistaminen ja työmaatilaisuuksien järjestäminen jatkuu myös hankeen päätyttyä.
- Den ständiga utvecklingen av byggnadsplatsverksamheten fortsätter och försöken kommer att utnyttjas även i framtiden.
- Principerna för de nya byggplatsanvisningarna och deras lämplighet kartläggs genom att intervjua de anställda och genom iakttagelser.
- Staras staketelement definieras som gemensamma och det skapas bestående praxis för hur de gamla elementen avlägsnas.
- De olika instansernas deltagande och arrangerandet av byggnadsplatsevenemang fortsätter även efter att projektet är slut.

Palvelumuotoilun tarjoamat hyödyt

Nyttan med service design

- **Palvelumuotoilun menetelmien ja kokeilutoiminnan uskallettiin testata keskeneräisiäkin ratkaisuja ja päästiin lähelle arjen työmaatoimintaa ja ongelmia.**
- **Ulkopuolisen näkökulman myötä työmaiden ulkoiseen ilmeeseen liittyvät haasteet nähtiin useina eri tasoina ja kokonaisvaltaisena kehitysteemana.**
- **Osallistavan suunnittelun periaatteita soveltaen kyettiin kuulemaan eri intressiryhmiä sekä huomioimaan ja vastaamaan ulkoisten tahojen tarpeisiin.**
- Inom service designens metoder och försök vågade man prova även halvfärdiga lösningar och kunde komma nära vardagens byggnadsplatsverksamhet och problem.
- I och med en extern synvinkel såg man att problemen med byggnadsplatsernas yttre utseende låg på flera nivåer och var ett helhetsomfattande utvecklingstema.
- Genom att tillämpa principerna för en delaktig planering kunde man höra olika intressentgrupper samt beakta och svara på de externa instansernas behov.

Suosituksia

Rekommendationer

1. **Jätä tilaa avoimelle ongelmanasettelulle ja aloita kehittäminen arkipäivin työmaatoiminnasta käsin.**
 2. **Varmista, että tieto kehittämisestä leviää tiimitasolla ja työnjohtajien keskuudessa.**
 3. **Linjaa suunnittelun ja toimeenpanon organisointi ja vastuutus heti hankkeen alkuvaiheessa.**
 4. **Koeponnista konsepti-ideat käytännössä ja taltioi kertynyt ymmärrys osaksi jatkuvaa kehittämistä.**
 5. **Tarkista avoimen kehittämisen suunta ja tavoitteet tasaisin väliajoin.**
1. Lämna rum för öppna problemställningar och inled utvecklingen från vardagens verksamheter på byggnadsplatsen.
 2. Se till att informationen om utvecklingen sprider sig på teamnivå och bland arbetsledare.
 3. Dra upp linjer för hur planeringen och verkställandet ska organiseras och vem som bär ansvaret genast då projektet börjar.
 4. Prova konceptidéerna i praktiken och spara de upplever som fåtts som en del av ständig utveckling.
 5. Granska riktningen för den öppna utvecklingen och målen med jämna mellanrum.



Uusiin lähestymistapoihin liittyy aina epäilyksiä ja torjuntaa. Siksi avoimessa kehittämisessä tarvitaan taitoa ja uskallusta tarkastella asioita useista näkökulmista. Palvelumuotoilun avulla voidaan innostaa ja turvata, että yhteiset tavoitteet omaksutaan usein eri tavoin hankkeen edetessä.

Nya betraktelsesätt väcker alltid tvivel och avvärjande. Därför behövs det kunskaper och mod att granska saker från flera synvinklar i ett öppet utvecklande. Med hjälp av service designen kan man inspirera och se till att de gemensamma målen anammas på många olika sätt då projektet framskrider.