

Service design i infrastrukturen
EN GOD VARDGASMILJÖ



TURKU

Palvelumuotoilu infran ylläpidossa

HYVÄ ARKIYMPÄRISTÖ

Tausta Bakgrund

OPUS - Optimering och förvaltning av

kommunernas tekniska sektor

KEHTO –forumin aloitteesta käynnistettiin infran ylläpidon tuotteistamishanke OPUS. Tuotteistushanke valmistui 2014, mutta osallisuuden vaikutusten arviointi jäi siinä ohueksi.

Päätettiin jatkaa pohdintaa asukkaiden osallisuuden roolista ja keinoista infran ylläpidossa. Käynnistettiin pilottina pohdinta *onko palvelumuotoilu mahdollista infran hoidossa?* Hankkeen nimeksi muodostui HYVÄ ARKIYMPÄRISTÖ. Hanketta tehdään yhdessä poikkihallinnollisen ryhmän kanssa (sparrausryhmä).

På initiativ av KEHTO –forum startades OPUS, produktifieringsprojektet för underhållet av infrastrukturen. Produktifieringsprojektet slutfördes 2014, men bedömningen av effekterna av delaktighet blev ytlig.

Man beslöt att diskutera vidare vilken roll invånarnas delaktighet har och metoderna för att underhålla infrastrukturen. Som ett pilotprojekt inleddes diskussionen *är service design möjlig vid underhållet av infrastrukturen?* Projektet fick namnet EN GOD

VARDAGSMILJÖ.

Projektet utarbetas tillsammans med en tväradministrativ grupp (sparringgrupp)



Tavoite

Målsättning

- tiukentuva talous pakottavat tekemään asioita uusilla tavoilla
 - tavoitteena on luoda pysyvä toimintatapa aitoon asukkaiden kuulemiseen
 - luodaan **työkalupakki** eli metodivalikoima, joista voi valita sopivat vuorovaikutuksen keinot eri-ikäisten ja erilaisilla alueilla asuvien asukkaiden kanssa toimimiseen.
 - tavoitteena on arvioida yhdessä asukkaiden kanssa, hoidetaanko oikeita alueita, oikeaan aikaan ja oikealla tavalla
-
- den allt stramare ekonomin tvingar oss att göra saker på nya sätt
 - målet är att skapa ett permanent förfarande för att höra invånarna på ett genuint sätt
 - en **verktygslåda** dvs. ett urval av metoder skapas, av vilka lämpliga interaktionssätt kan väljas för samverkan med invånare i olika åldrar och i olika områden.
 - målet är att tillsammans med invånarna bedöma ifall rätta områden sköts, i rätt tid och på rätt sätt.

Tavoite Målsättning

- Infra mahdollistaa hyvinvointia
- Hyvä arkiympäristö mahdollistaa kohtaamisia, ja on kaikkina vuodenaikoina esteetön, viihtyisä, saavutettava ja terveellinen kaikille asukkaille.



- Infrastrukturen gör välmående möjligt
- En god vardagsmiljö möjliggör möten och är alla årstider hinderfri, trivsamt, tillgänglig och hälsosamt för alla invånare.

URAKAN TOTEUTTAMINEN

Alueen valinta,
esitutkimus

Metodien valinta

Asukasyhteistyö,
Talkoot ym

Alueurakka

**URAKKA-
PAPERIT**

**Palvelu-
Muotoilu**
Tulevaisuuden
suunnittelu

Tulosten purku

ASUKASKYSELYT

Toimenpiteiden valinta

Urakan toteuttaminen,
arvionti

**MÄÄRÄ- ja
laatumuutokset**

Asukas info

ASUKASPALAUTTEET

Korvausinvestointilistat



ASUKKAIDEN KUULEMINEN INFRAN YLLÄPIDOSSA

Pilotti

Kohderyhmänä ikä-ihmiset, Runosmäki

- Kohderyhmäksi valittiin ikäihmiset ja alueeksi Runosmäki, joka on Turun alueista nopeiten ikääntyvä.
- Tutkittiin Runosmäen vanhuskeskuksen ympäristöä yhdessä vanhuskeskuksen henkilökunnan, asukkaiden ja vastaavien rakennuttajien kanssa.
- Som målgrupp valdes de äldre och som område Runosmäki, som är det område i Åbo som föråldras snabbast.
- Runosmäki äldreomsorgscentralens omgivning undersöktes tillsammans med äldreomsorgscentralens personal, invånare och ansvariga byggherrar.

Pilotti

Kohderyhmänä ikä-ihmiset, Runosmäki

- Kävelyjen ja asukaskyselyiden pohjalta syntyi valtava määrä tietoa, joka ryhmiteltiin.
- Oleellista on, että jotain konkreettista alueen ympäristön kohentamiseksi tehdään pian ja että asukkaille kerrotaan asian etenemisestä säännöllisesti.
- Alueurakoitsijoiden kanssa järjestettiin työpaja, jossa esiteltiin hanketta.
- På basis av promenader och invånarenkäter erhöles en väldig massa information, som indelades i grupper.
- Det väsentliga är att något konkret görs snart för att förbättra området omgivning och att invånarna informeras regelbundet om hur saken framskrider.
- Med områdesentreprenörerna organiserades en verkstad, där projektet presenterades.

Käytetyt menetelmät

Metoderna, Runosmäki

- Kysely + kartta

- Hyvä Arkiympäristö -kävelyt

- Kävellään ryhmässä asukkaiden kanssa ennakkoon suunniteltu reitti. Reitin varrella pysähdellään ja keskustellaan asioista, jotka ympäristössä eniten puhuttaa
- Mukana kävelyillä noin 20 alueen asukasta.

- Enkät + karta

- En god Vardagsmiljö -promenaderna

- En promenad med invånarna längs en i förväg planerad rutt. Man stannar längs ruten och diskuterar ämnen som väcker mest diskussion
- Med på promenaden cirka 20 invånare.

Käytetyt menetelmät

Metoderna, Runosmäki

- Rinnallakävelyt

- Arkireittien kävelyä ja vapaata ja kiireetöntä keskustelua.
- Kävelyt on dokumentoitu videolle.
- Tavoitteena syvälinen vuorovaikutus.

- Vierailut eläkeläisjärjestöjen kokouksissa

- Tavattu ja esitelty hanketta noin 150 asukkaalle.

- Ledsagande promenader

- Promenad längs de vardagliga rutterna och fri och lugn diskussion.
- Promenaderna finns dokumenterade på video.
- Målet är en djupsinnig växelverkan.

- Besök på pensionärsorganisationernas möten

- Vi har träffat cirka 150 invånare och presenterat projektet.

Jatko Fortsättning

Osallistuva budjetointi -peli seuraava askel

Jatkossa hyvää arkiympäristöä suunnitellaan yhdessä nuorten kanssa Osallistuva budjetointi -pelin avulla. Tietokonepeliä kehitetään yhdessä Tietotekniikka opetuksessa -keskuksen kanssa. Nettiselaimella pelattava peli liittyy oppiaineista muun muassa yhteiskuntaoppiin sekä maantieteeseen. Peli tulee pelattavaksi syksyllä 2016

Seuraava alue Pansio-Perno, kohderyhmänä ikä-ihmiset

Deltagande budgetering -spelet är nästa steg

I fortsättningen planeras en god vardagsmiljö tillsammans med de unga med spelet Deltagande budgetering. Datorspelet utvecklas tillsammans med centralen för Datorn i undervisningen. Spelet, som spelas med webbläsare, anknyter till vissa läroämnen, bland annat samhällslära och geografi. Spelet publiceras hösten 2016

Följande område Pansio-Perno, målgrupp de äldre



Huomioita Observationer

- Perinteisestä virkamies-asukas rooleista pitää päästä eroon.
Uusien työtapojen oppiminen ja omaksuminen vie kuitenkin aikaa.
- Asukas on oman arkiympäristönsä asiantuntija, myös infran ylläpitoon liittyvissä kysymyksissä
- Man måste bli av med de traditionella rollerna tjänsteman-Invånare.
Det tar dock tid att lära sig och tillägna sig nya arbetssätt.
- Invånaren är expert på sin egen vardagsmiljö, också i frågor som gäller underhållet av infrastrukturen

Kysymys pitkälti asenteesta ;

” kyllä me tiedämme mitä asukkaat haluaa...”

”Miten tällaiseen olisi aikaa...?”

Det är främst fråga om attityden ;

” vi vet nog vad invånarna vill...”

”Hur skulle man ha tid med detta...?”

www.turku.fi/arkiymparisto



TURKU

Kiitos Tack !