

# 1

## Kaupungit ovat käyttäjiä varten

Muotoilussa tärkeää on ihmisen toiminnan ymmärtäminen ja käyttäjän näkökulman huomioiminen osana suunnittelua.

Kaupungit ovat olemassa ihmisiä varten ja ne kuuluvat asukkailleen. Open Helsinki – avoin kaupunki oli designpääkaupunkivuoden 2012 keskeinen ajatus. Se tarkoittaa käyttäjälähtöistä kaupunkia, jossa tieto, ideat, ajatukset ja ihmiset liikkuvat vapaasti.

Käyttäjälähtöisyyden voi liittää kaupunkeihin ainakin kahdella tavalla. Muotoilu tarjoaa keinoja, joiden avulla kaupunkilaiset voivat itse osallistua elinympäristönsä kehittämiseen, eli puhutaan yhteissuunnittelusta ja osallistavasta suunnittelusta. Käyttäjän kaupunki on demokraattinen kaupunki, jossa ihmiset ovat mukana omia asuinalueitaan koskevassa päätöksenteossa ja sen valmistelussa.

Toisaalta käyttäjän näkökulma kaupunkien kehittämisessä tarkoittaa myös sitä, että kaupunkien virkamiehet ja poliittiset päätöksentekijät syvälisemmin ymmärtävät kaupunkilaisten tarpeet. Asukaslähtöisyyden kehittämiseen tuodaan käyttäjätutkimuksen menetelmiä, havainnoidaan ihmisten arkea ja konkreetisoidaan tulevaa visualisoimalla.

Yhteiskuntaa vaivaava turhautuminen ja pysähtyminen johtuvat usein siitä, että ihmisten arkikokemusten merkitystä ei ymmärretä. Muotoilun menetelmät voivat auttaa askeleen verran eteenpäin tässä ymmärryksessä.

# 6

## Kaupungit tarvitsevat monialaista yhteistyötä ja osaamista

Muotoilu yksin ei tietysti ratkaise kaupunkien ongelmia, vaan kaupunkiympäristöissä tarvitaan monialaista osaamista. Tarvitaan yhteiskuntatieteilijöitä, humanisteja, ekonomieja, kasvatustieteilijöitä, insinöörejä, kaupunkisuunnittelijoita, juristeja, muotoilijoita ja monia muita.

Oleellista onkin, että voimme muotoilun menetelmillä edistää monialaista yhteistyötä ja ymmärrystä siitä, miten kaupunkilaiset ympäristössään toimivat. Muotoilija on saanut koulutuksen, joka antaa välineitä käyttäjien näkökulman huomioimiseen, asioiden konkreetisoimiseen visualisointien avulla ja siihen miten väistämättä eteen tuleviin ongelmiin etsitään luovia ratkaisuja. Muotoilun rooli monen alan yhteisessä ongelmanratkaisussa ja uusien toimintamallien etsimisessä liittyy erityisesti visualisointiin ja havainnollistamiseen. Kuinka tehdä ymmärrettäväksi ja konkreettiseksi se, mitä ei oikein vielä ole olemassa?

# 2

## Kaupungit tarvitsevat muotoilua toimiakseen

Yli puolet maailman ihmisistä asuu kaupungeissa. Maailman terveysjärjestön ennusteiden mukaan kaupungistuminen jatkuu vilkkaana. Vuonna 2030 arviolta jo kuusi kymmenestä maapallon asukkaasta asuu kaupungeissa ja vuonna 2050 jopa seitsemän kymmenestä.

Muotoilun lähtökohta on ratkaista ongelmia luovasti, myös kaupunkiympäristöissä. Muotoilun menetelmät auttavat kaupunkia löytämään uusia, radikaalejakin tapoja toimia ja rakentaa paremmin tulevaisuuttaan. Muotoilun tehtävänä on puolustaa käyttäjän näkökulmaa ja ymmärtää kuinka toimimme urbaanissa ympäristössä.

Kaupungit ovat yhä vaikeampia kokonaisuuksia ja tarvitsemme eri alojen asiantuntijoiden osaamista ratkaisemaan kaupunkien ongelmia. Miten asumme, miten liikumme paikasta toiseen, miten käyttämämme energia tuotetaan, millaisia palveluja kaupunki tarjoaa tai missä syömämme ruoka valmistetaan?

Tärkeää on myös jakaa hyväksi huomattuja käytäntöjä. Kaupungit ympäri maailmaa, niin isot kuin pienetkin, ovat kaikki samojen kysymysten äärellä. Kaupungit yksinkertaisesti tarvitsevat muotoilun menetelmiä tulevaisuuden kohtaamiseen.

## Muotoilu luo enemmän säästöjä ja vähemmän palvelutarpeita

Vaikka raha ei ratkaise kaikkea, muotoilun menetelmillä haetaan myös säästöjä ja fiksumpia tapoja tuottaa julkisia palveluja. Maailma ympärillämme muuttuu, mutta miten saadaan kaupunkien toiminta vastaamaan uusia tilanteita ja uusia tarpeita: että käytämme rahat järkevästi ja tuotamme sellaisia palveluja, jotka vastaavat käyttäjän tarpeita.

Kaupunkien muotoilun käyttöä pitäisikin osata paljon paremmin argumentoida kustannusten kautta. Tarvitaan mitattavuutta ja vaikuttavuutta, laskelmia siitä, miten käyttäjän tyytyväisyys parantaa kokonaisuuden toimivuutta. Miten tyytyväinen asiakas motivoi henkilökuntaa. Miten ongelmaansa nopeammin ratkaisun saanut kaupunkilainen antaa tilaa seuraavalle jonossa. Miten yhteissuunnittelu poisti valituskierteen.

Entäpä jos syntyisi jopa sellaisia julkisia palveluja, jotka ennaltaehkäisevät palvelutarpeita ja tekevät olemassa olevat palvelut jopa tarpeettomiksi? Vuosittain saapuva valmis veroehdotus on tästä hyvä esimerkki. Tuskin kukaan suomalainen kaipaa aikaa, jolloin veroilmoituksen täyttäminen oli aloitettava aina alusta.

Kaikesta tästä – ennakoinnista, ajansäästöstä, nopeammasta toiminnasta ja paremmasta asiakasymmärryksestä syntyy kustannustehokkuutta ja säästöjä.

# 3

## Muotoilulla luodaan parempaa palvelua asukkaille

Palvelumuotoilusta puhutaan yhä enemmän myös osana julkisten palveluiden kehittämistä, mutta mitä se oikein on?

Yksinkertaistettuna palvelumuotoilulla tarkoitetaan palvelujen kehittämistä muotoilun menetelmillä. Näitä menetelmiä ovat esim. havainnointi, visualisointi, yhteissuunnittelu, prototyypit ja testaaminen. Palvelun käyttäjä on kaiken aikaa suunnittelun keskiössä: palvelukokemus suunnitellaan siten, että se vastaa sekä käyttäjien tarpeita että palvelun tarjoajan tavoitteita.

Palvelumuotoilussa pyritään siis takaamaan, että palvelut ovat hyödyllisiä, käytettäviä ja haluttavia käyttäjän näkökulmasta, ja palvelun tarjoajan osalta tehokkaasti tuotettuja ja muista palveluista erottuvia.

Kaupungit tarjoavat asukkailleen suuren määrän erilaisia palveluja: opetusta, terveydenhoitoa, sosiaalipalveluja ja monenlaisia neuvontaan ja lupa-asioihin liittyviä palveluja. Palvelumuotoilu on yksi keino uudistaa näitä julkisia palveluja, etsiä vaihtoehtoisia toimintatapoja ja ymmärtää paremmin kaupunkilaisten tarpeita. Palvelumuotoilu auttaa julkisten palvelujen suunnittelijoita parantamaan käyttäjäkokemusta, ennakoimaan tulevaa, näkemään niitä kokonaisuuksia, mihin palvelu liittyy ja löytämään vaihtoehtoisia malleja palvelun toteuttamiselle.

Parhaimmillaan muotoilu on arjen helpottaja. Myös siksi julkisia palveluja pitää muotoilla.

# 8

## Kaupunkia voi kehittää myös kokeiluilla

Muotoilun käyttö tarkoittaa muutosta. Tunnistettuun ongelmaan etsitään luovaa ratkaisua ja samalla kyseenalaistetaan nykyinen tapa toimia. On lupa tehdä toisin ja siksi muotoilun käyttö herättää osin epävarmuutta ja vastustusta.

Kaupungeissa pitkäjänteisen kehittämistyön rinnalle tarvitaan myös nopeita kokeiluja ja reipasta uudenlaista testaamista. Muotoilun menetelmiin liittyy vahvasti kokeilukulttuuri, protoilu, jossa uudet palvelukonseptit ja erilaiset tavat toimia testataan käytännössä ennen lopullisia ratkaisuja. Kokeilukulttuuriin vahvistaminen auttaa kaupunkia löytämään radikaalejakin uusia ratkaisuja. Kokeilukulttuuriin liittyy myös se, että Asioita ei voi suunnitella valmiiksi, vaan on altistettava puolivalmis tai vasta ajatus julkiseen keskusteluun.

Ehkä muotoilun menetelmien hyödyntämisen voisi tiivistää kahteen sanaan: se on asennetta ja toimintaa. Asennetta siten, että uskalletaan heittäytyä uusiin tilanteisiin ja kokeilla erilaisia lähestymisiä tietämättä mihin ne johtavat. Toimintaa siten, että oppiminen usein tapahtuu tekemisen kautta ja hyväksytään, että epäonnistuminen on osa toimintaa.

Muotoilun menetelmät ovat lupa tehdä asioita toisin - haastavasti, käyttäjälähtöisesti, kokeillisesti ja konkreettisen tekemisen kautta.

# 4

## Yhteissuunnittelu on asukkaiden osallistamista

Yhteissuunnittelu eli co-design tarkoittaa sitä, että käyttäjät, niin nykyiset kuin tulevat, otetaan mukaan suunnitteluprosessiin. Palveluiden yhteissuunnitteluun osallistetaan mukaan usein myös eri alojen asiantuntijoita.

Koska kaupungit ovat olemassa ihmisiä varten, on luonnollista, että kaupunkien käyttäjät, asukkaat ja yritykset otetaan mukaan kaupungin palvelujen ja toiminnan suunnitteluun.

On kaksi syytä, miksi kaupunkien kannattaa käyttää yhteissuunnittelun menetelmiä: yhteissuunnittelun avulla käyttäjiltä saatu tieto saapuu suoraan osaksi palvelujen suunnittelua. Kohtaaminen käyttäjien kanssa tuottaa suunnittelijalle aina uutta tietoa ja avaa erilaisia näkökulmia. Yhteissuunnittelun työpajatyöskentely auttaa siis virkamiehiä kommunikoimaan käyttäjien kanssa paremmin ja suunnittelusta tulee vuorovaikutteinen prosessi.

Osallistuminen tekee asiasta henkilökohtaisen ja läheisen. Mahdollisuus osallistua uusien palvelujen kehitykseen voi madaltaa uusien palvelujen käyttöönottokynnystä ja muutoksen omaksumista.

# 9

## Tulevaisuuden palvelut suunnitellaan asukkaille ei kaupungeille

Muotoilun menetelmät auttavat kaupunkia hahmottamaan ja visualisoimaan tulevaa. Muotoilun avulla löydetään toimintamalleja ja palveluja, jotka ratkaisevat asukkaan tarpeen aiempaa paremmin. Ne saattavat samalla tehdä nykyiset palvelut tarpeettomiksi tai muokata voimakkaasti vanhojen palvelujen sisältöä.

Muotoilussa on pitkälti kyse asiakkaan tarpeiden ymmärtämisestä ja kyvystä löytää erilaisia vaihtoehtoja niiden tyydyttämiseksi. Muotoilu tuo julkisten palvelujen ja kaupunkiympäristön kehittämiseen juuri niitä työkaluja, joita tarvitaan tulevaisuuden hahmottamiseen. Parhaimmillaan muotoilun menetelmät siis auttavat ymmärtämään ja hahmottamaan jotain sellaista, mitä vielä ei ole olemassa.

Tapa kehittää julkisia palveluita on väistämättä muuttumassa. Ihmiset eivät enää sopeudu julkisiin palveluihin vaan julkiset palvelut pitää suunnitella vastaamaan asukkaiden tarpeita. Tulevaisuuden hahmottamisen ja visualisoinnin tarkoitus on saada uudet ratkaisut myös nopeammin käyttöön.

# 5

## Kaupungit ovat kokonaisuuksia

Muotoilu katsoo aina kokonaisuutta. Se ei ole yhden rajatun ongelman optimointia, vaan muotoilu on tapa lähestyä kokonaisuuksia ja hahmottaa ympäristö, jossa toimitaan ja ongelma, jota ryhdytään ratkomaan.

Muotoiluprosessissa pyritään ymmärtämään riippuvuussuhteet, taustavaikuttajat, käyttäytyminen, totut mallit, muutoksen esteet, sosiaaliset suhteet ja motivaatio. Ja tämän lisäksi kääntämään näkökulma siten, että kokonaisuutta katsotaan käyttäjän lähtökohdista.

Muotoilun menetelmien käyttö auttaa näkemään asioita yhtä virastoa tai yksittäistä palvelua laajemmin. Kaupunkilaisen näkökulmasta julkisen palvelun palvelupolku ylittää usein virastojen rajat. Mietitään asiaa vaikka kuntoutuvan potilaan näkökulmasta, joka palaa sairaalasta takaisin kotiin ja tarvitsee apua tai yksittäisen yhdistyksen näkökulmasta, joka järjestää tapahtumia ja toimintaa eri ikäisille kaupunkilaisille.

## Toimiva kaupunki on hyvä kaupunki

Uskomme, että muotoilulla on tulevaisuudessa tärkeä rooli, kun mietitään miten ihmisen olisi kaupungissa hyvä olla, elää ja toimia. Toimiva kaupunki eli Design Driven City on kaupunki, joka paitsi tiedostaa muotoilun merkityksen, ymmärtää mitä se on ja osaa käyttää muotoilua paremman kaupungin kehittämiseen.

Muotoilun hyödyntäminen kaupungeissa tarkoittaa asukkaiden ymmärrystä, arjen havainnointia ja ennakkoluulotonta kokeilua.