

Älykästä kaupunkikulttuuria rakentamassa

Marjo Jussila, TaM, projektisuunnittelija, Kaupan ja kulttuurin osaamisala, Lapin ammattikorkeakoulu

Asiasanat: palvelumuotoilu, käyttäjälähtöisyys, yhteissuunnittelu, osallistava suunnittelu

Osallistavaa aluekehitystä Torniossa

Digitaaliset älykkäät mobiiliratkaisut eli DÄM-hanke on vuosina 2016-2018 toteutettava hanke, joka nimensä mukaisesti keskittyy tuottamaan älykkäitä ratkaisuja olemassa olevien elämys-, kulttuuri- ja muiden palveluiden kehittämiseksi Torniossa. Hanke on Lapin liiton rahoittama EAKR-hanke ja se toteutetaan yhteistyössä Tornion kaupungin ja alueen yritysten kanssa. Kehittämistyön etenemistä voi seurata hankkeen [Facebook-sivujen](#) ja [blogin](#) kautta.

Hankkeen toimintatavoiksi on valittu käyttäjälähtöinen suunnittelu sekä osallistaminen, joita myös kulttuurin, matkailun ja elinkeinoelämän toimijat tarvitsevat voidakseen kehittää toimintaansa. Yhteiskehittämisen nimissä hankkeen toimintaan, niin suunnitteluun kuin arviointiin, osallistuvat kuntalaiset, matkailijat, alueen yritykset ja yhdistykset.

Yhteiskehittämisen kohteena mobiilisovellus

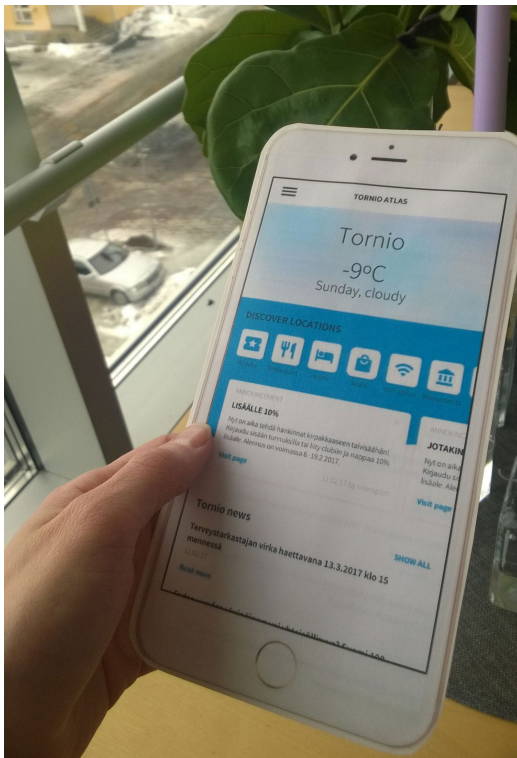
DÄM-hankkeessa älykkäitä digiratkaisuja lähestytään eri näkökulmista, mutta keskiössä on mobiilisovellusten hyödyntäminen kaupunkiympäristöissä. Hankkeen päätoimenpiteenä ja -tavoitteena on tuottaa Tornion kaupungille oma mobiilisovellus, joka palvelee sekä matkailijoita että paikallisia asukkaita. Mobiilisovellus parantaa olemassa olevien palveluiden saavutettavuutta ja tarjoaa palveluntarjoajille uusia kanavia markkinointiin ja asiakaspalveluun. Hyvinkin toimiviin nettisivuihin verrattuna mobiilisovelluksen etuna on toimivuus offline-tilassa eli sisältö on käytettävissä myös ilman verkkoyhteyttä. Mobiilisovelluksen kautta voidaan lähettää kohdennettuja viestejä ja päivityksiä suoraan käyttäjille, mikä mahdollistaa yrityksille ja palveluntarjoajille esimerkiksi markkinointiviestien lähettämisen nopeasti ja ketterästi. Kun sovelluksen lisäksi otetaan

käyttöön Beacon-majakat, jotka syöttävät ohikulkijoille (markkinointi-)viestejä, on alueella hyvät ainekset älykkään kaupunkikulttuurin kehittämiseksi.

Sovelluksen beta-version kehittämisessä on edetty suhteellisen ripeästi ja alkuun eri toimijoiden osallistaminen on ollut tarkoituksella melko kevyttä. Kaikkia esitettyjä ideoita ja toiveita ei sisällytetä vielä beta-versioon vaan niistä on valittu yksinkertainen ja selkeä kokonaisuus testikäyttöä varten. Kesällä 2017 julkaistaan toimiva beta-versio, jonka jälkeen panostetaan sovelluksen testaamiseen ja jatkokehittelyyn yhdessä eri kohderyhmien kanssa. Varsinainen älykkään kaupunkikulttuurin kehittäminen käynnistyy siis toden teolla vasta beta-version myötä. Valmis mobiilisovellus luovutetaan Tornion kaupungille keväällä 2018.

Käyttäjien ideat ja toiveet raaka-aineena

Eri kohderyhmien eli käyttäjien ja hyödynsaajien ideoita on kerätty ensimmäiseen beta-versioon erilaisissa tilaisuuksissa sekä haastattelukierroksilla kaupungissa syksyn 2016 ja kevään 2017 aikana. Käytössä on ollut niin perinteisiä kyselylomakkeita kuin myös haastatteluja ja beta-versiota on testattu sekä oikeilla kännyköillä että ideoitu pahviprototien avulla. (kuva 1)



Kuva 1.

Yhteiskehittämisen myötä esille on noussut selkeitä toiveita mobiilisovelluksen sisällöistä, ominaisuuksista ja ulkoasusta. Erilaiset karttoihin liittyvät ratkaisut ovat tärkeitä. Mobiilisovellus on luonteva kanava majoitus-, ruoka- ja harrastuspaikkojen saavutettavuuden edistämiseen ja niiden perustiedot, aukioloajat ja sijainnit ovat käytettävissä jo beta-versiossa. Karttoihin tulee myös erilaisia teemareittejä keskusta-alueelle - beta-versioon jo olemassa olevia reittejä ja myöhemmin uusia, käyttäjien kanssa luotuja reittejä. Paikallisliikenteen osalta kaupunkilinjan tiedottamisessa hyödynnetään jo digiratkaisuja ja ne on tarkoitus sisällyttää myös mobiilisovellukseen.

Beta-version julkaisun jälkeen sovelluksen kehittäminen ja käyttäjien osallistaminen jatkuu ketterän ohjelmistokehittelyn hengessä ja aktiivista yhteiskehittämistä koordinoi DÄM-hanke. Beta-versioon tulee helppo palautekanava sovelluksen kehittämisideoita varten, mutta käyttäjätestausta tullaan tekemään myös ohjatusti ja suunnitellusti. Esimerkiksi tulevana kesänä järjestetään Walking Lab -kaupunkikävelyjä, jolloin sovelluksen beta-versiota testataan ja kehitetään aitojen käyttäjien toimesta aidoissa käyttöympäristöissä.

Kaiken takana on muotoiluajattelu

Palvelumuotoilu on kuuma termi ja se tuntuu nousevan esille asian kuin asian kehittämisessä. Perinteisten palveluiden lisäksi myös koulutuksen, projektien ja monialaisen yhteistyön suunnittelussa hyödynnetään palvelumuotoilua. Ja niin myös DÄM-hankkeessa. Kaiken edellä kerrotun tekemisen ja toiminnan takana on muotoiluajattelu.

Palvelumuotoilun ydintä on eri toimijoiden osallistaminen ja monialainen yhteissuunnittelu ja yhteiskehittäminen. Joku muotoilija onkin joskus todennut, että ”only co-design should exist.” Sen vuoksi niin käyttäjien, hyödyntäjien, kehittäjien kuin muidenkin sidosryhmien edustajien tulisi osallistua kehittämiseen tuomalla oma asiantuntijuus rikastamaan vuorovaikutusta ja keskustelua. (Miettinen 2014.)

Yhteiskehittämisen myötä suunnitteluun osallistuu myös palvelun loppukäyttäjät ja käyttäjä-/asiakasymmärrys onkin muotoiluajattelun perusta. Arvailun ja ”kyllä mie tiedetään” - tyyppisen ajattelun sijaan kerätään ymmärrystä, joka perustuu tutkimukseen ja testaukseen. Käyttäjäymmärrys auttaa tunnistamaan oikeat ongelmat ja kehittämään oikeita ratkaisuja juuri käyttäjän näkökulmasta. (Porokuokka 2017.) Käyttäjäymmärryksen muodostaminen edellyttää

empatiaa – vaikka suunnittelija ei edustakaan käyttäjää/kohderyhmää eikä välttämättä tunnista käyttäjien ongelmia itse ja omakseen, on kuitenkin tärkeää hankkia käyttäjäymmärrystä ja kykyä samaistua käyttäjän kohtaamiin haasteisiin. (Kuva 2)



Kuva 2.

Pahviprotot ja muut ketterät visualisointimenetelmät ovat tyypillisiä palvelumuotoilun ja yhteiskehittämisen välineitä, sillä ne konkretisoivat vielä abstrakteja ja aihion tasolla olevia ideoita. Ne myös mahdollistavat yhteisen kielen ja keskustelun syntymisen monialaisen ja kirjavan kehittäjätiimin kesken.

Näyttää vahvasti siltä, että palvelumuotoilu terminä ei tule kokemaan inflaatiota siksi, että se ”kuluisi loppuun” vaan siksi, että siitä tulee uusi normaali (Hirvonsalo 2017). Palvelumuotoilu on tiivistetysti syvää asiakkaan tarpeiden ymmärtämistä empatian muodostamisen kautta sekä kehittämistä kokeiluiden ja prototyypin kautta, muotoilun menetelmin. Nämä kaikki ovat avainasemassa, kun muuttuvassa maailmassa halutaan luoda asiakkaalle arvoa palveluilla. Kun yritysten suunnitteluprosessit ovat kohdillaan, ei palvelumuotoilu ole erikseen mainittava asia vaan luonnollinen osa prosessia.

Lähteet

Hirvonsalo, Johannes 2017. Palmu-yrityksen Näkökulmia-blogi.

<http://palvelumuotoilu.fi/fi/palvelumuotoilusta-ei-puhuta-ena-vuonna-2025/>

Miettinen, Satu (toim.) 2014. Muotoiluajattelu. Teknologiateollisuus.

Porokuokka, Jaakko 2017. Webinaari 22.3.2017. Palvelumuotoilun perusteita digitaalisten palveluiden kehittäjille. Tiece.

<https://www.youtube.com/watch?v=ix77A6fUFYg>