Palvelumuotoilun rooli korjausrakentamisessa

Katja Soini | Academic Collaboration Manager | Aalto Service Factory | Aalto-yliopisto

ARA-päivät – Kohti suunnitelmallisempaa korjausrakentamista, 20.1.2015, Helsinki

Kohti suunnitelmallisempaa korjausrakentamista

Ongelmana riittämätön korjausrakentaminen

"Lähiöiden riittämätön ylläpito- ja korjaustoiminta johtaa pitkällä aikavälillä asumistason ja energiatalouden heikkenemiseen sekä asuntojen arvojen laskuun."

– Remonttiryhmä 18.3.2014, s. 4

Tarvitaan perustavanlaatuinen muutos ratkaisuissa, toimintamalleissa ja kulttuurissa

Palvelumuotoilun rooli korjausrakentamisessa on tehdä muutos mahdolliseksi

≈ Korjausrakentaminen nähdään kokonaisvaltaisena palveluna, joka tuottaa käyttäjälleen arvoa

Tavoitteena suunnitelmallinen korjausrakentaminen

"Suunnitelmallinen lähiöiden ja niiden kiinteistöjen korjaus- ja ylläpitokulttuurin edistäminen asumis- ja varallisuusarvojen säilyttämiseksi."

– Remonttiryhmä 18.3.2014, s. 4

© Katja Soini 20.1.2015

Palvelumuotoilun ytimessä on muotoiluempatia eli ymmärrys toisen tilanteesta ja kokemuksista uusien ratkaisujen ja toimintamallien kehittämisen lähtökohtana

IKE, Ihmisten ja kiinteistöjen elämänsyklit -esiselvityksessä (Virtanen et al 2005) asukkaiden kokemukset loivat yhteisen, jaetun näkökulman korjausrakentamiseen erilaisille osallistujille, ml. kiinteistö- ja rakennusalan ammattilaiset (insinööritieteet, arkkitehtuuri, isännöinti), rakennusteollisuus, julkinen sektori (kaupunki ja valtionhallinto), edunvalvonta, massaviestintä, asunto-osakeyhtiöt ja tutkimus.

1

2

3

4

© Katja Soini 20.1.2015

Asukkaiden elämäntilanteet vaikuttavat siihen, miten he suhtautuvat korjausrakentamiseen – korjaushankkeen edistäminen tai vastustaminen on monen asian summa

IKE-esiselvityksessä (Virtanen et al 2005) asukkaiden kokemuksia taloyhtiön isossa korjaushankkeessa tarkasteltiin teknistä prosessin ja viestinnän kanssa rinnan, minkä perusteella määriteltiin asukaslähtöisen perusparantamisen kehitystarpeet.

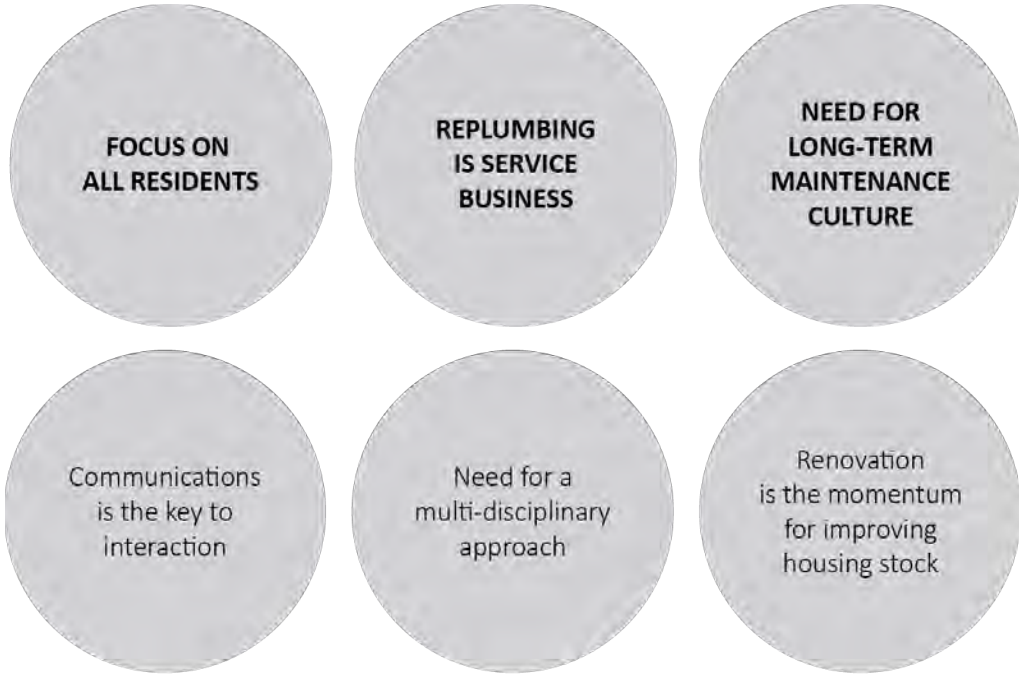
© Katja Soini 20.1.2015

Asukaslähtöinen perusparantaminen on ideainnovaatio, joka vihki korjaus-rakentamisen kentän uuteen ajatteluun

“[Aiemmin] tärkeintä oli katsoa vain [korjausrakentamisen] tulosta: pysyttiin aikataulussa ja kustannusarviossa, ja että tekninen työ oli hyvä, kohtuullinen, odotettu. Ei välitetty miten näihin kolmeen tulokseen päästiin vaan mentiin kuin norsu lasikauppaan. Se on se tärkein asia [IKE-projektissa] eli otettiin aika vahvaksi vaikuttajaksi asukasnäkökulma.”

– Isännöitsijä Arto Huttunen

Kuva: Katja Soinin väitöskirjan käsikirjoitus ‘Facilitating change: Towards resident-oriented housing modernisation with collaborative design’



Topical issues challenging the innovation

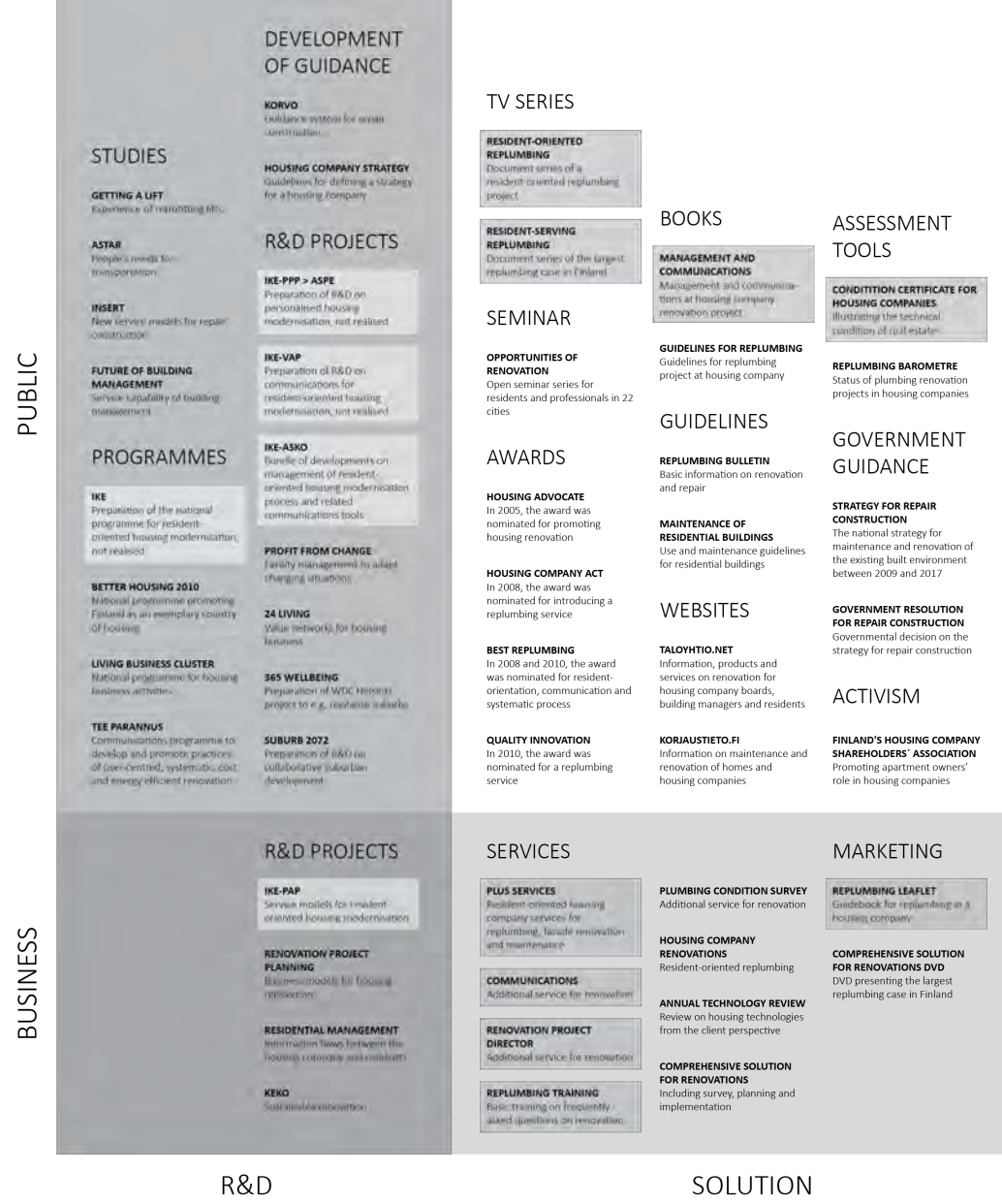
1. Public demand for cheap and easy fix
2. Requirement for energy-efficiency

© Katja Soini 20.1.2015

49 ratkaisua ja kehityshanketta jatkaa ja/tai hyödyntää projektissa kehitettyä innovaatiota

69% haastatelluista (n=59, 88% projektiin osallistuneista) omaksui innovaation ottamalla sen käyttöön (27%) tai kehittämällä siitä uusia sovelluksia (42%).

Kuva: Katja Soinin väitöskirjan käsikirjoitus ‘Facilitating change: Towards resident-oriented housing modernisation with collaborative design’

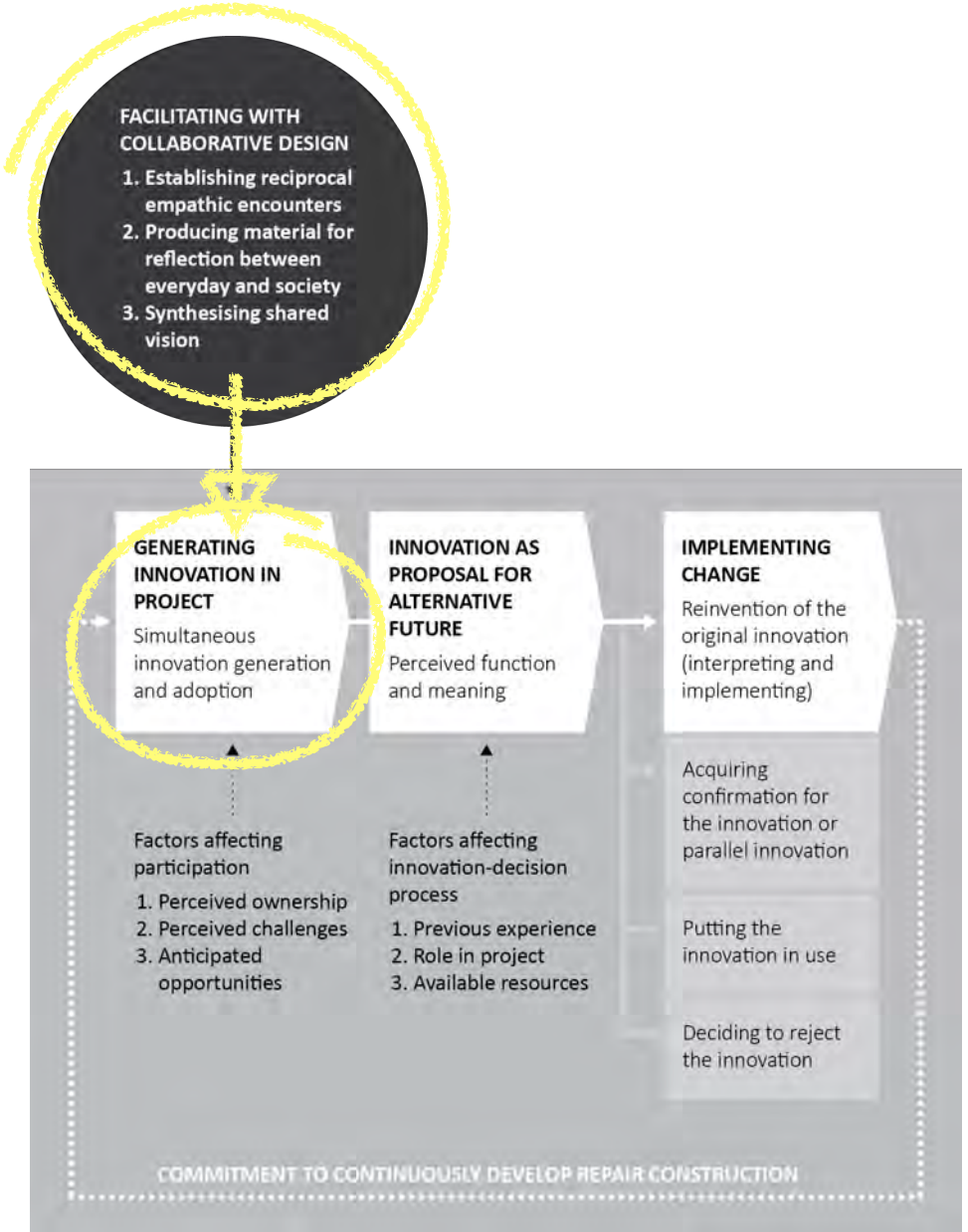


© Katja Soini 20.1.2015

Kun innovaatio luodaan ja omaksutaan samaan aikaan, syntyy vahva, jaettu sitoutuminen muutokseen

IKEssä asukasnäkökulma haastoi kiinteistö- ja rakennusalan tarkastelemaan ratkaisujaan, toimintamallejaan ja kulttuuriansa sekä auttoi määrittelemään yhteisen kehityssuunnan. Muotoilun roolina oli edesauttaa muutosta “innostajana” ja “tulkkina”, ei käynnistää tai implementoida sitä. Perusajatus on edelleen käyttökelpoinen: muotoiluempatian avulla löytyy myös ratkaisut, jotka tuottavat käyttäjälleen arvoa.

Kuva: Katja Soinin väitöskirjan käsikirjoitus ‘Facilitating change: Towards resident-oriented housing modernisation with collaborative design’



© Katja Soini 20.1.2015

Kolme esimerkkiä palvelumuotoilun keinoista korjausrakentamisen kehittämisessä

© Katja Soini 20.1.2015

Kuva: Aukusti Heinonen

Pelimateriaalit pohjautuvat Lauttasaaren palveluverkko -projektin tuloksiin

LÖYDÄ LAUTTASAARI! -peli

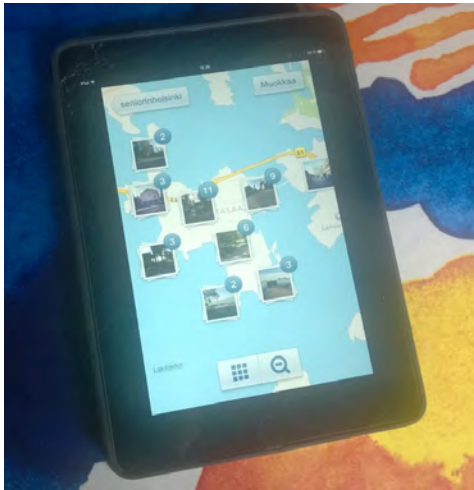
Pelin tavoitteena:

- Jakaa ja analysoida palveluihin, liikkumiseen ja ympäristöön liittyvää tietoa yhdessä eri toimijoiden kanssa (kuntalaiset sekä julkisen, kolmannen ja yksityisen sektorin työntekijät)
- Kerätä uutta tietoa
- Ideoida, kehittää ja/tai arvioida palveluita
- Eläytyä asiakkaan näkökulmaan persoonien kautta

Muotoilupelit palveluiden kehittämisessä: Yhteisen kielen luominen, jaettu fokus tekemiselle, kaikkien osallistujien aktivoiminen, mahdollistaa uudenlaisen mindsetin mm. kokeilut ja liikkumisen ‘nykytilan ja tulevaisuuden visioiden’ välillä

Jaana Hyvärinen, Aalto-yliopisto, jaana.hyvarinen@aalto.fi

Kuva: Aukusti Heinonen



A” Lähiö 2072 Vetoa ja voimaa Mellunkylään KELAAMO

Nuoret saivat äänensä kuuluviin lähiökehittämisessä kertoessaan itselleen tärkeistä paikoista MESTOILLA–videokilpailussa

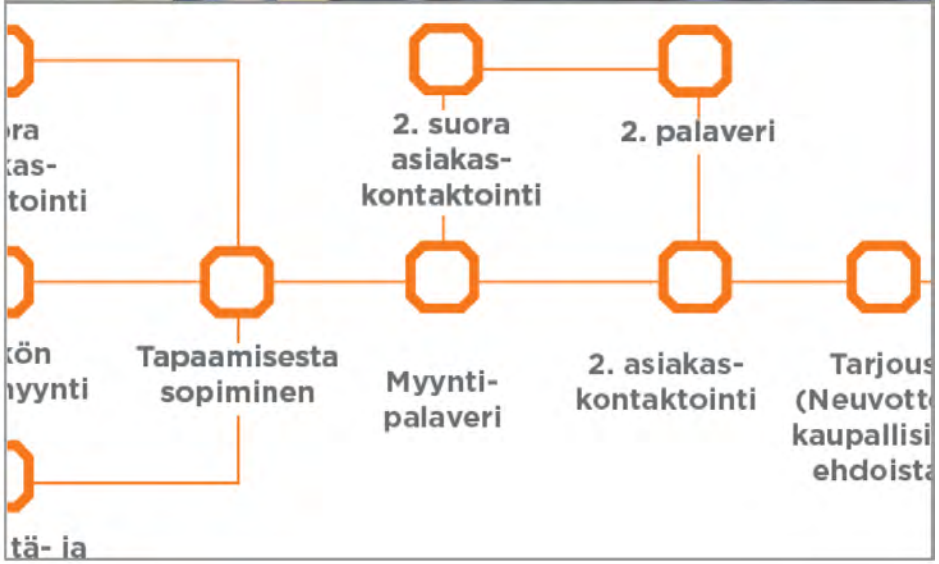
Kilpailuun osallistui 117 nuorta ja 34 videota Mellunkylästä. Videot kertovat tarinaa, jossa Mellunkylän todellisuus jakautuu kahtia: toisaalla on pelottavia ja huolestuttavia asioita, joita joutuu kohtaamaan yksin, ja toisaalla on ihanaa, arkista ja aktiivista elämää yhdessä toisten ihmisten kanssa. Kilpailun palkinnot luovutti asunto- ja viestintäministeri Pia Viitanen Mellunkylän Demokratian illassa 15. lokakuuta. Kilpailun voitti parkour-video Lähimestoilla, joka sai kiitosta elämänmyönteisyydestä, urbaanista vauhdista, monikulttuurisuudesta sekä teknisestä toteutuksesta.

– Lähimestoilla-video: Markus Maidla, Roni Seppänen, Aleksi Partanen, Jesse Repo, Aaron Bojang ja Erik Mutanen
– Katso videoita: http://kelaamo.fi/mestoilla

© Katja Soini 20.1.2015

Kolme esimerkkiä palvelumuotoilun keinoilla luoduista ratkaisuista korjausrakentamiseen

© Katja Soini 20.1.2015



SÄHKÖN KYSYNTÄJOUSTO

Palvelu sähkön joustavaan hankintaan yrityksille

- Palvelussa asiakas saa Heleniltä kustannustehokkaasti sähkön hankinnan, sekä sähkökuorman ja oston ohjauksen.
- Käytännössä asiakkaan sähkönkäyttö katkaistaan sovitusti hetkellisesti (ilman että syntyy häiriötä), jolloin kuormien varallaolokapaseetti käytetään sähköverkon tuotannon ja kulutuksen tasapainottamiseen.
- Lisätulot asiakkaalle ohjausmahdollisuudesta ovat olleet 80 000 – 250 000 euroa vuodessa megawatin kuormaa kohden.

Palvelu on kehitetty yhdessä asiakkaiden kanssa ja testattu esim. prosessiteollisuuden yritysten kanssa:

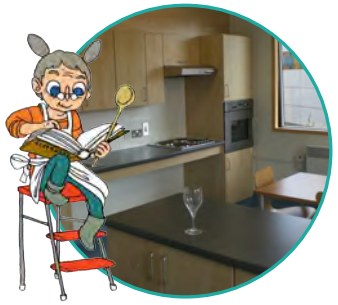
- Haastatteluiden ja asiakaspilottien avulla on selvitetty palvelun oikea arvolupaus, sekä asiakkaan tarpeiden pohjalta paras tapa palvelun tuottamiseen.
- Yksi suunnittelussa käytetyistä työkaluista on asiakaspolun kartoittaminen.
- Palvelun kontaktipisteitä testattu, esim. erilaisia tapoja ohjausmahdollisuuden selvittämiseksi tilauksen yhteydessä.

Katso: https://www.helen.fi/Yrityksille/Palvelumme/Uudet-sahkopalvelut/sahkon-kysyntajousto/

OMAKOTI RAHASTO

Omakoti Rahasto on säästöohjelma, joka auttaa ihmisiä valmistautumaan ikääntymisen tuomiin haasteisiin asumisessa. Säästäminen aloitetaan 45-55 ikävuoden tienoilla henkilökohtaisen suunnitelman mukaan, sitä tuetaan valtion avustamalla korotetulla korolla ja se on käytössä kun iän tuomat muutokset alkavat vaatia muutoksia kodissa. Korkotuen lisäksi valtio tukee säästäjää antamalla tietoa korjausrakentamisesta ja mahdollisuuksista kehittää esteettömyyttä.

Säästi: 11 320€
3 % tuloista 18 vuoden ajan



Ida remontoi keittiönsä, ettei vanha matala uuni estäisi leivän leivontaa.

Säästi: 30 510€
5 % tuloista15 vuoden ajan

Paavo muutti Pieksämäeltä Mikkeliin, lähemmäs lastenlapsiaan.

Säästi: 20 980€
3 % tuloista 10 vuoden ajan

Liisa ja Veikko remontoivat yhdessä naapureidensa kanssa varastosta yhteisen olohuoneen.

Säästäminen

45-55 vuotias Säästäminen alkaa	Henkilökohtainen säästösuunnitelma
Eläkeikä Säästöt käytettävissä	Rahankäyttö-suunnitelma Tietopaketti esteettömyydestä Konsultointia remontoinnissa
Muutokset asumistarpeissa	Remontointi Muuttaminen uuteet Kotipalvelut

Toiminta

Valtio Ympäristöministeriö	Säännökset	Valvonta	Korkotuki	Tietopaketti
Pankki Säästöt ja sijoitukset	Säästöopimus asiakkaan kanssa	Hallinnointi	Koron hallinta	Raportointi
Käyttäjä alkaen 45-55 v.	Henkilökohtainen säästö-ohjelma	Säästäminen	Käyttötarve	Todiste käyttökohteesta

https://www.youtube.com/watch?v=stFwze06t-A&list=UUZKBcDzJi7Mq6z6cMVrF9jQ

Heta Happonen / Netta Korhonen / Sarasati Kushandani / Anni Valkola / Ningfeng Zhang.

Lähiö 2072

MATKA KAUPUNGINOSAN RADIKAALIIN KEHITTÄMISEEN

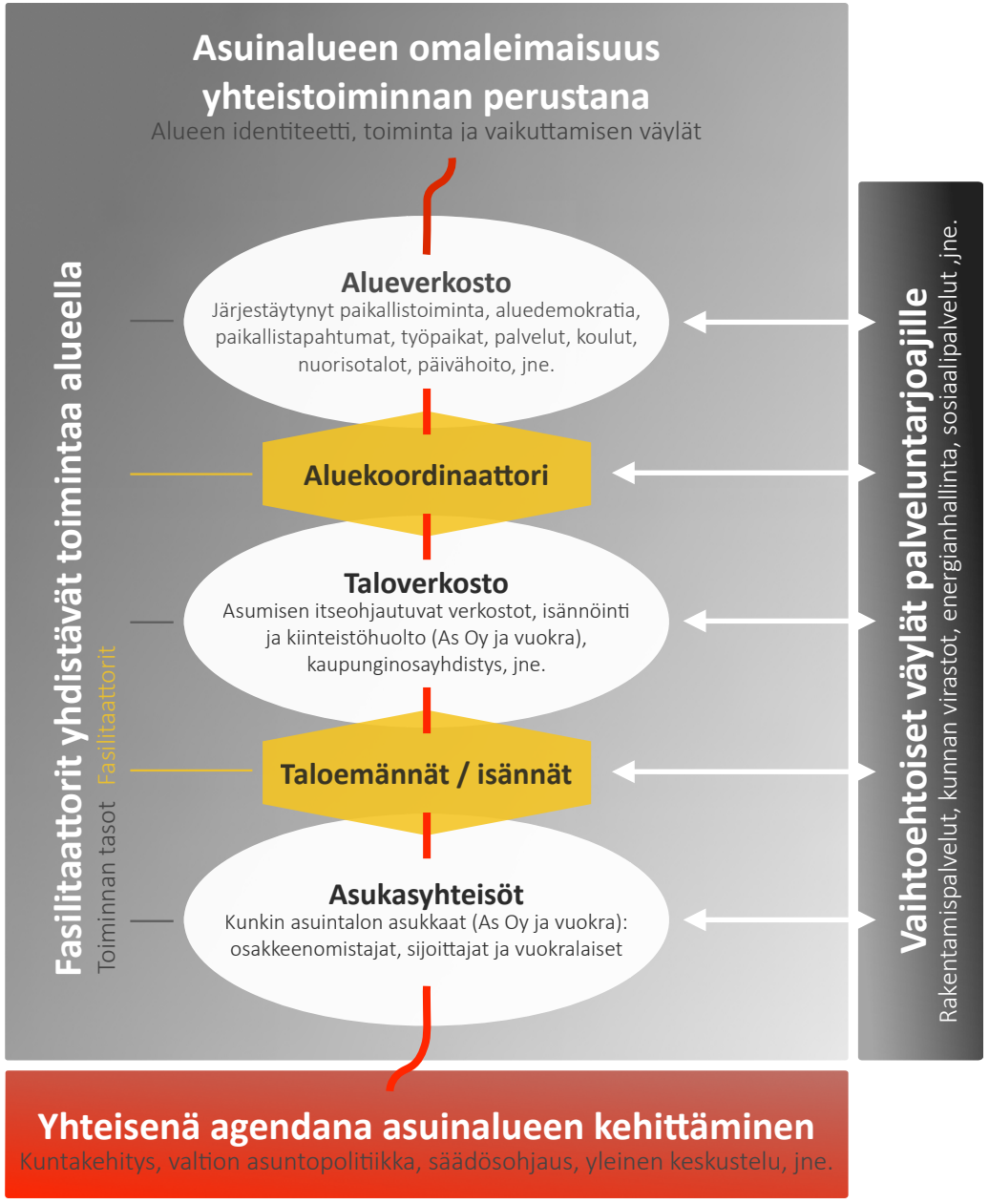
ASUINALUEEN KEHITTÄMISEN YHTEISTOIMINTAMALLI

Asuinalueen kehittämisen yhteistoimintamalli edustaa yhteisöllistä ja tulevaisuusmyönteistä ylläpito- ja korjauskulttuuria. Malli on kehitetty Lähiö 2072 -hankkeessa, tiiviissä yhteistyössä ja käytännön kokeilujen kautta Suomen suurimmassa lähiössä Mellunkylässä vuosina 2012 – 2014.

Keskeisimmät hyödyt:

- Asukkaat muuttuvat passiivisista käyttäjistä aktiivisiksi toimijoiksi.
- Ammattilaisista tulee luotettuja paikallisiksi tunnustettuja toimijoita.
- Synkronoituina eri asukas- ja ammattilaisnäkökulmat tuottavat kestävää uudistumista.

Lisätiedot: Dhima, Sari (toim.). 2014. Yhteistoiminnallinen lähiökehittäminen – Kokemuksia yhteisöllisestä ja tulevaisuusmyönteisestä korjauskulttuurista. Lahti: ARA



Haluttavia, toteutettavia ja kannattavia ratkaisuja ja toimintamalleja kehittämisen eri vaiheissa

Eri vaiheet, mm.: strateginen kehittäminen, ideoiden tuotteistus, ratkaisujen parantaminen

Innovaatioiden samanaikainen luominen ja omaksuminen synnyttää vahvaa, jaettua sitoutumista muutokseen

Keinoja yhteistoiminnalliseen kehittämiseen: asukkaat vaikuttavat elinympäristöönsä ja ammattilaiset työhönsä

Keinot, mm.: muotoiluempatia, co-creation ajattelu, co-design menetelmät

Palvelumuotoilun rooli on tehdä mahdolliseksi muutos kohti suunnitelmallisempaa korjausrakentamista

© Katja Soini 20.1.2015

Palveluksessanne.

Katja Soini | Academic Collaboration Manager | Aalto Service Factory | Aalto-yliopisto
katja.soini@aalto.fi | 050 3744 830

Kuva: Taru Pärikka