

Nuoren sukupolven kaupunkikokemus ja tulevaisuuden palvelut

Kaupunki nuorten palveluna (Lahden ammattikorkeakoulu)

Kaupunki nuorten palveluna -hankkeessa kartoitettiin nuoren sukupolven kaupunkikokemusta sekä tulevaisuuden palvelutarpeita ja -toiveita. Tavoitteena oli löytää toimintamalleja, jotka tarjoavat nuorille kaupungista positiivisia kokemuksia.

Tulevaisuuden menestyvä kaupunki tarvitsee nuoria osallistumaan kaupungin kehittämiseen. Kaupunkien tulee hyödyntää sellaisia vuorovaikutus- ja palvelukanavia, joita nuoret arjessaan käyttävät. Palvelumuotoilu ja käyttäjälähtöinen kehittäminen ovat hyödyllisiä keinoja, kun kaupunkien palvelut halutaan saada kommunikoimaan kaupunkilaisten kanssa.

Nuorten kaupunkikokemuksen jäljillä

Kaupunki nuorten palveluna -hankkeen keskiössä olivat uuden sukupolven kaupunkikokemus ja tulevaisuuden palvelut. Hankkeen alussa selvitettiin ja mallinnettiin *nuorten kaupunkeihin liittyviä käyttäjäkokemuksia*.

Tämä tarkoittaa laajan ymmärryksen hankkimista nuorista ja heidän arjestaan: siitä, mikä nuorille on merkityksellistä ja millaisissa tilanteissa ja ympäristöissä he toimivat. Millaisessa maailmassa nuoret elävät tällä hetkellä? Millaisen tulevaisuuden he haluavat? Käyttäjätutkimuksissa ja yhteissuunnittelun äärellä tavattiin kahden vuoden aikana hieman yli 400 nuorta, jotka olivat iältään 16–30-vuotiaita.

Kaupungit ovat tulevaisuudessa tärkeitä keskuksia, joista yhteiskunnallisia muutoksia hallitaan. Palvelumuotoilua on viime vuosina kuvattu yhteiskuntalähtöisten innovaatioiden ja muutosten mahdollistajana. *Palvelu- ja kaupunkimuotoilu tarjoaa hyödyllisiä menetelmiä kaupunkien ihmislähtöiseen kehittämiseen*.

Kaupunkimuotoilussa kaupungin yhteiskehittäminen läpäisee eri toimialat ja organisaatiot. Ihmiset kohdataan heidän todellisissa toimintaympäristöissään. Kaupunkilaisilta

kysytään, ei oleteta tai arvaila. Suunnittelutyötä tehdään monialaisesti. Mukana ovat kaikki oleelliset sidosryhmät: heterogeeninen otanta kaupunkilaisia, virkamiehiä ja asian-tuntijoita sekä poliittisia päätöksentekijöitä.

Kaupunki nuorten palveluna -hankkeessa tämä malli toteutui. Työtä tehtiin yhdessä nuorten kaupunkilaisten, kaupunkien palvelujen ja organisaatioiden kanssa.

Käyttäjätutkimuksesta kokeiluihin

Muotoilun tutkimuksen osallistavilla menetelmillä selvitettiin yli 16-vuotiaiden nuorten ja nuorten aikuisten kaupunkikokemuksia sekä heidän suhdettaan kaupunkiympäristöön ja kaupungin palveluihin. Tätä työtä tehtiin erityisesti Lahdessa mutta myös laajemmin metropolialueella.

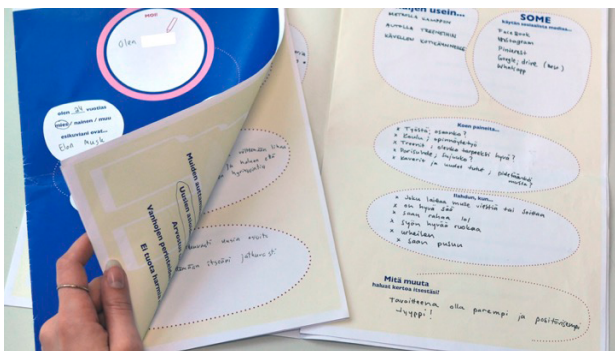
Lahden kaupungin tulevaisuuden strategioissa näkyy selvästi muutos osallistavaan suuntaan palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa. Strategioissa rohkaistaan palvelujen järjestämiseen niin, että ne tukevat kaupunkilaisten omaa vastuuta ja osallistumista. Lahti haluaa myös kehittää toimintojaan palvelemaan yhä paremmin juuri nuoria kaupunkilaisia. Näistä syistä monet osallistavan tutkimuksen toimista on toteutettu Lahden seudulla.

Käyttäjätutkimuksen avulla pyrittiin ymmärtämään sitä, missä ja miten nuoret elävät, asuvat, tekevät työtä, opiskelevat, liikkuvat ja etsivät tietoa sekä sitä, miten nuoret olisivat valmiita aloittamaan julkisten palvelujen käytön. Selvitimme, millaisesta tulevaisuudesta nuoret unelmoivat ja kuinka kaupunki voisi vastata näihin tarpeisiin sekä rakennetun ympäristön että palveluympäristön puitteissa.



Kaupunki nuorten palveluna – hankkeen työ numeroina.

Nuorten elämää ja kaupunkikokemuksia kartoitettiin osallistavien työpajojen ja itseraportointiin perustuvien luotaimien avulla. Nuoret toimivat oman arkinsa asiantuntijoina, ja työstimme nuorten kokemuksia mallintavia kartoja. Aineiston pohjalta luotiin käyttäjäpersoonia, joita hyödynnettiin hankkeessa palvelutarpeiden löytämiseksi.



Käyttäjätutkimus oli monimenetelmällistä. Haastattelu ystäväkirjamenetelmällä: työssäkäyvä nainen, ikä 25 vuotta. Tärkeinä teemoina sosiaalinen media ja vaikuttaminen.

Yhdessä nuorten käyttäjien kanssa luotiin toimintamalleja, jotka vahvistavat nuoren sukupolven positiivisia kokemuksia kaupunkiympäristöistä ja -palveluista. Toimintamallit oli mahdollista ottaa nopeasti käyttöön. Kehittämistyö konkretisoi sitä, kuinka kaupungin palvelut voivat olla nuorille saavutettavia ja tarjota heille positiivisia kokemuksia.

Kokeiluja syntyi kahden vuoden aikana kaikkiaan 20, ja niitä tehtiin erityisesti Lahden alueella. Osa kokeiluista oli lyhyitä ja osa pitkäkestoisempia. Lahden kaupungin ympäristötoimen kanssa kehitettiin esimerkiksi kiertotalouden koulutusmateriaali Lahden peruskouluihin ja lukioihin. Lahden yleiskaavaprosessi suunniteltiin ja toteutettiin yhdessä nuorten kanssa, kaupunkilaisia osallistaen. Kaupungin identiteettiin ja strategiaan lukiolaiset taas ottivat kantaa Meidän kaupunki-taidenäyttelyn avulla.

Käyttäjätutkimusta tehtiin ja palvelutarpeita kartoitettiin myös metropoliseudun Ohjaamoissa Lahdessa, Helsingissä, Vantaalla ja Espoossa. Näiden kokeilujen kautta tuloksia voidaan levittää Lahtea laajemmin. Ohjaamo-verkosto on kehittänyt nuorille monialaisia julkisen sektorin palveluita, erityisesti työllistymis- ja muita urapalveluita. Kaupunki nuorten palveluna -hanke keräsi Ohjaamoilta asiantuntijatietoa nuorten monipuolisten palvelujen järjestämisen haasteista ja nuorten palvelutarpeista.



Yhteenveto Ohjaamojen kokemuksista paljasti samaa kuin käyttäjätutkimus: *diginatiiveille nuorille aikuisille julkiset palvelut ja niiden organisoimisen tapa ovat usein vieraita*. Palvelujen tarjoaman tiedon jäsentäminen ja esittäminen nuorille ymmärrettävällä tavalla on tärkeää. Nuorten tavoittaminen vaatii viestinnän kehittämistä ja panostamista erilaisiin digitaalisiin palveluihin.

Kaikki palvelut eivät kuitenkaan voi muuttua pelkästään digitaalisiksi. Myös uudet sukupolvet tarvitsevat fyysisiä kohtaamisia ja palvelua kasvokkain. Kokeilujen kautta Lahden Ohjaamon yksikköön löydettiin aivan uusia palautekanavia ja vuorovaikutustapoja.

Kaupunkimuotoilussa tulevaisuuden ennakointi on suunnittelun keskiössä. Kuinka oivaltaa kaupunkilaisten tulevaisuuden tarpeita? Lahden korkeakoulukeskuksen uuden kampusalueen kehittäminen nuoria kuunnellen oli yksi hankkeen päätöistä. Hankkeeseen tehtiin useita opinnäytetöitä, ja kaupunkimuotoilun opinnäytetyö Koti Niemessä (2018) palkittiin Lahden Muotoiluinstituutin parhaana opinnäytetyönä. Työssä suunniteltu kampusraitti rakennettiin alueelle jo syksyllä 2018. Alueelle rakennetaan suunnittelutyön pohjalta myös tulevaisuuden opiskelija-asumisen tarpeisiin vastaava oppilastalo.



Nuoret kaupunkisuunnittelijoina. SummerUp-festivaali Lahdessa 2017.

Kaupunkien kehittämisen tulee lähteä kaupunkilaisten tarpeista

1. Kaupunkimuotoilu otettava osaksi kaupungin kehittämistä

Käyttäjälähtöinen suunnittelu ja palvelumuotoilu puolustavat käyttäjän näkökulmaa. Uusia ratkaisuja tuottava kaupunkimuotoilu vaatii käyttäjien sitouttamista, käyttäjien kanssa ideointia ja näkemyksellisyyttä. Kaupunkimuotoilun työtavat sopivat hyvin myös julkisten palveluiden uudelleen suunnittelemiseen.

Hankkeen käyttäjätutkimuksessa sovellettiin mosaiikkimaista lähestymistapaa eli käytettiin monia eri menetelmiä nuorten kaupunkilaisten näkemysten ja kokemusten selvittämiseen. Laaja kirjo menetelmiä ja työkaluja auttoi muodostamaan kokonaiskuvaa nuorista ja heidän elämästään kaupungissa. Nuoret kaupunkilaiset osallistuivat tutkimukseen oman arkisen elämänsä asiantuntijoina.

2. Kaupunkikoneisto kommunikoimaan kaupunkilaisten kanssa

Monet UNESCO:n Growing up Cities -ohjelmassa esitetyt aloitteet asettavat lapset ja nuoret asukkaat urbaanin uudistamisen keskiöön. Nuorilla ihmisillä on oikeus osallistua ja tulla arvostetuksi yhteisön kehittäjinä. Vuoden 2016 KaPA-laki (laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista) puolestaan vaatii digitaalisilta palveluilta käyttäjänäkökulmien, kuten saatavuuden, laadun ja palvelujen saumattoman yhteistoiminnan, huomioimista. Hankkeemme tutkimuslähtökohdat heijastavat näitä vaatimuksia.

Julkisen sektorin palvelujen saavutettavuudesta ja käytettävyydestä huolehtiminen on tässä digitalisoitumisen kokonaisuudessa tärkeää. Jotta palvelut ovat kaikille kaupunkilaisille saavutettavia, kaupunkilaisten on tultava kuulluiksi ja päästävä mukaan niiden kehittämiseen. Tulevaisuuden kaupungit tarvitsevat haasteisiinsa ihmislähtöisiä ratkaisuja, ja niiden luomisessa kaupunkilaisten osallistuminen on avainasemassa.

Julkaisut:

Ikävalko, S., Kälviäinen, M. & Putkonen, E. 2017. Young citizen as service users. Teoksessa Soini-Salomaa, K. (toim.) Lahti Design Annual Review 2017. Lahti University of Applied Sciences, 35-51.

Kälviäinen, M. Ikävalko, S. Kumpulainen, K. 2018. Digital Native Citizens as Service Users. Teoksessa Aarrevaara E., Harjapää A. (toim.) (2018). Smart Cities in Smart Regions 2018 : Conference Proceedings. , In: The Publication Series of Lahti University of Applied Sciences, part 39, Lahti University of Applied Sciences. URN:NBN:fi:amk-2018091815195

Kälviäinen, M., Ikävalko, S. & Kumpulainen, K. 2018. Osallistavaa kehittämistä Lahdessa - Kaupunkipalvelut taipuvat myös nuorten palveluiksi. Julkaisussa Osallistava aluekehittäminen. Toimittajat Virpi Lund, Soile Juujärvi & Ossi Salin. UAS Journal 4/2018.

Kälviäinen, M., Kumpulainen, K., Mäkinen, P. 2018. Design thinking for sustainable behaviour change workshops. Teoksessa Soini-Salomaa, K. (toim.) Lahti Design Annual Review 2017. Lahti University of Applied Sciences.

Hankkeen tekijät:

Kaupunki nuorten palveluna –hanke on toteutettu Lahden ammattikorkeakoulun muotoilun painoalalla.

Projektipäällikkö, kaupunkimuotoilun asiantuntija Sara Ikävalko

sara.ikavalko@lamk.fi

Puh. +358 44 708 1841

Projektiasiantuntija Kati Kumpulainen

kati.kumpulainen@lamk.fi

Tutkimusasiantuntija Mirja Kälviäinen

mirja.kalviainen@lamk.fi

Kaupunkitutkimus- ja metropolipolitiikka -tutkimus ja -yhteistyöohjelma

Vuosina 2010-2018 toteutettu Kaupunkitutkimus- ja metropolipolitiikka -tutkimus ja -yhteistyöohjelma on metropolialueen korkeakoulujen, kaupunkien sekä kahden ministeriön välinen tutkimus- ja yhteistyöohjelma, jonka tavoitteena on edistää monitieteistä, korkeatasoista ja metropolialueen erityispiirteistä lähtevää kaupunkitutkimusta sekä siihen tukeutuvaa kehittämistoimintaa.

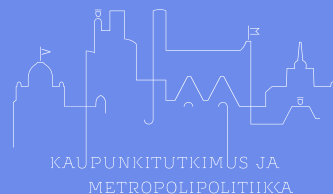
Ohjelman keskeinen tehtävä on kehittää ja rahoittaa horisontaaliseen yhteistyöhön perustuvaa kaupunkitutkimustoimintaa ja tutkimustulosten soveltamista sekä päätöksenteon tueksi että hyvien käytäntöiden ja toimintamallien kehittämiseksi. Erityistä huomiota kiinnitetään kaupunkitutkimustiedon hyödynnettävyyteen ja levittämiseen metropolialuetta kehitettäessä.

Ohjelman vuosittain myöntämä hankerahoitus kohdentuu mukana olevien kaupunkien ja valtiotoimijoiden yhdessä yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen edustajien kanssa laatimaan ohjelmaan liittyviin tutkimus- ja kehittämishankkeisiin.

Hankkeessa mukana:



LAMK



Yhteistyökumppaneita ovat olleet muun muassa Lahden ammattikorkeakoulun Muotoiluinstituutin opiskelijaryhmät, Lahden kaupungin ja metropoliasiidun nuorten urapalvelujen Ohjaamot, Lahden kaupungin tekninen virasto, maankäyttö, kaupunkisuunnittelu ja ympäristötoimi. Lahden kaupungin sivistystoimi ja nuorisopalvelut, Tiirismaan lukio, Kannaksen lukio ja Koulutuskeskus Salpaus, Lahden taidegraafikot ja Martat.