RUSKOTALON JÄRJESTELYT

Julkisten palvelujen muotoilu

Mira Puurunen, Riika Räisänen, Eeva-Mari Salminen, Katriina Schildt,
Hanna Siili, Satu Siven

SISÄLLYSLUETTELO

Ruskotalon järjestelyt **3**

Esittely ja lähtötilanne 4

Käyttäjien palaute 5

Haastattelu ja havainnointi 6

Toimeksianto 7

Käytäntöön vieminen ja toimenpiteet **8**

Valintamuotoilu 8

Valintamuotoilun menetelmiä 9

Konkreettiset toimenpiteet 11

Ohjeistusten kehystäminen 11

Verkkosivujen selkeyttäminen ja ilmeen tarkistus 13

Ohjaaminen tilajärjestelyjen ja kulunvalvonnan avulla 14

Kulunvalvonnan käyttäjäryhmien määrittelyt 15

Tilavarausjärjestelmän vaatimukset 16

Nuorisotilan uudistaminen 17

Nuorten ja vanhemman väestön yhteistyö 18

Yhteenveto **19**

Valintamuotoilun integrointi organisaatiossa 19

Riskianalyysi 20

Loppusanat 21

Lähteet **22**

Liite **23**

Case-esimerkkejä 23

RUSKOTALON JÄRJESTELYT

Rusko on Varsinais-Suomessa sijaitseva, vajaan 6 500 asukkaan kunta, joka on viime vuosina houkutellut erityisesti lapsiperheitä. Ruskon tavoitteena on olla ketterä ja alati kehittyvä kunta, jossa osallistetaan kunnan asukkaita kehittämistyössä ja luodaan palveluita, jotka vastaavat asukkaiden tarpeisiin. Pienessä kunnassa on kuitenkin omat haasteensa ja esimerkiksi resurssien niukkuus asettaa kehittämistyölle tietynlaisia rajoituksia. Pienellä paikkakunnalla myös ongelmat korostuvat herkästi ja muutosvastarinta voi olla kova silloin, kun tuttua ja turvallista lähdetään muuttamaan. Tämä on huomattu esimerkiksi monitoimitalo Ruskotalon muutoksien yhteydessä. Muutoksia on ollut niin itse Ruskotalolla kuin kunnan sisäisessä vastuunjaossa ja tilanne vaikuttaa melko sekavalta.

Viime aikoina erityisesti nuorten aiheuttamat häiriöt ovat herättäneet keskustelua muiden Ruskotalon käyttäjien keskuudessa. Pienessä kunnassa tällainen vastakkainasettelu voi nopeasti eskaloitua ja aiheuttaa haasteita pitkäksi aikaa. Ruskolla on viime aikoina siirretty palveluja paikasta toiseen ja monet toimijat elävätkin epätietoisuuden tilassa siitä, milloin tulee taas muutto uusiin tiloihin. Tällöin kehitystä ei tapahdu ja väliaikaistiloihin ei muodostu tunnesidettä samalla tavalla. Tämä näkyy selvästi myös Ruskotalon palveluita hyödyntävien tahojen suhtautumisessa.

Tässä projektissa pureudutaan Ruskotalossa ilmeneviin haasteisiin ja siihen, miten valintamuotoilun keinoin Ruskotalolla vallitsevaan tilanteeseen voidaan vaikuttaa. Aihe valikoitui lopullisesti hyvinvointijohtaja Mikko Hulkkosen ja kirjasto- ja kulttuuripalvelupäällikkö Jari Hjelmin kanssa pidetyn palaverin jälkeen, jossa keskusteltiin vapaamuotoisesti erilaisista ajankohtaisista ilmiöistä, joihin voisimme tarttua. Ruskotalo vaikutti mukavan haasteelliselta kokonaisuudelta ja työn edetessä jouduimmekin jonkin verran rajaamaan sitä, että mihin keskitymme tässä projektissa. Teimme useamman visiitin Ruskotalolle ja haastattelimme useampia tahoja, jotka ovat Ruskotalon kanssa tekemisissä. Tässä dokumentissa esitellään projektin eri vaiheet, käydään läpi keräämäämme materiaalia, esitellään valintamuotoilun menetelmiä, jotka parhaiten palvelevat tässä projektissa, ja annetaan konkreettisia esimerkkejä Ruskotalon käyttömukavuuden kehittämiseen.

Kunnan tahtotila osalistaa asukkaita ja olla ketterä oli hyvä lähtökohta projektille. Halu profiloida Ruskotalo koko kunnan yhteiseksi paikaksi osoittaa, että kunnassa ollaan valmiita kehittämään Ruskotaloa. Tarjoamiemme työkalujen ja esimerkkien avulla Ruskolla toivottavasti uskalletaan tulevaisuudessa lähteä kokeilemaan erilaisia menetelmiä palvelujen kehittämisessä ja tämä projekti toimii alkusysäyksenä muotoiluajattelun omaksumisessa Ruskon kunnassa.

ESITTELY JA LÄHTÖTILANNE

Ruskotalo on ruskolaisten monitoimitalo, josta voi vuokrata tilaa erilaisia juhla- ja liikuntatapahtumia varten. Kaksikerroksisen Ruskotalon alakerrasta löytyy iso, kahteen osaan eroteltava liikuntahalli sekä kuntosali, yläkerrasta pienempi juhla-/liikuntasali, kahvio keittiöllä ja kokoustila.

Tilojen kunnosta on aiemmin huolehtinut Ruskotalon oma vahtimestari, jonka työsuhde päättyi muutama vuosi sitten. Vahtimestarin virka korvattiin sähköisellä kulunvalvonnalla ja uudella tilanvarausjärjestelmällä. Kokonaisuus ei kuitenkaan ole toimiva, sillä tilavarausjärjestelmän generoimat pin-koodit ovat helposti arvattavissa ja tämä on aiheuttanut toistuvaa väärinkäyttöä. Kunnan tekninen toimi on päivittämässä lukitusjärjestelmää kaikissa kunnan kiinteistöissä ja tässä on hyvä mahdollisuus uuteen alkuun myös tilojen käyttötarkoituksen osalta.

Ruskotalossa on useita käyttäjiä, kertakäyttäjistä vakiovuoroihin ja seuroista yksityisiin henkilöihin. Tilaa vuokrataan lähes kokonaan liikunnallisiin tarkoituksiin, mutta myös yhdistys- ja nuorisotoimintaan. Nuorisotalo muutti väistöön Ruskotalon tiloihin noin 1,5 vuotta sitten. Nuorisotalon väistömuuton pituus, uudet tilat tai jääminen pysyvästi Ruskotalon tiloihin ovat vielä avoinna. Nuorisotalon väistötila on tullut muille käyttäjäryhmille vähän yllätyksenä, ja koska väistömuuttotilat ovat ankeat nuoren silmistä katsottuna, lähtee nuori mieli tutkimaan Ruskotaloa myös siellä missä ei pitäisi.

Tilojen käyttö painottuu ilta- ja viikonloppuaikaan, arkipäivisin tilat ovat enimmäkseen ympäröivien opinahjojen käytössä. Ruskotaloa hallinnoi hyvinvointitoimiala, joka vuokraa tilaa ulos käyttäjille sekä tekninen toimi, joka ylläpitää kiinteistöä.

Toimeksiantaja nosti esiin Ruskotalon väärinkäytön aukioloaikojen ulkopuolella, mutta myös saavutettavuuden tilojen kulunvalvonnan näkökulmasta. Sanktiokäytäntöä väärinkäytölle ei juuri ole. Tällä hetkellä Ruskotalossa on kaksi sähköistä kulunvalvonnan järjestelmää sekä kova-avaimet liikuntasaleihin.

Projektiryhmä näki myös viestinnän hiomisessa mahdollisuuksia. Ruskotalon tämän hetkiset ohjeistukset ovat käskeviä ja negatiivissävytteisiä, opastus tiloissa liikkumiseen on puutteellista.

Kuntalaisten palautetta ja kehitysehdotuksia selvitettiin otakantaa.fi –kyselyllä.

KÄYTTÄJIEN PALAUTE

Ruskotalon toiminnan järjestelyistä ja tilankäytöstä on jo pitkään käyty kuntalaisten keskuudessa vilkasta keskustelua. Lokakuussa 2020 kuntalaisilla oli mahdollisuus antaa palautetta talon toiminnasta otakantaa.fi -palvelun kautta.

Otakantaa.fi on kansalaisten, järjestöjen ja viranomaisten keskinäistä vuoropuhelua ja osallistumista tehostava verkkopalvelu. Palvelu helpottaa kansalaisvaikuttamista ja tiedonsaantia sekä lisää päätösten valmistelun ja päätöksenteon läpinäkyvyyttä ja parantaa niiden laatua. Kyselyn oli otakantaa.fi –sivustolle avannut Ruskon hyvinvointijohtaja Mikko Hulkkonen.

Palautteesta nousi esiin erityisesti seuraavia seikkoja:

Ruskotalolla sunnuntaisin pidettävät tanssit haluttaisiin jatkossakin pitää osana talon toimintaa. Osallistujamäärät ovat tukeneet tanssien järjestämistä ja tanssiminen koetaan hyväksi ja mielekkääksi liikuntamuodoksi. Yläkerran juhlasaliin toivotaan kuitenkin parempaa ilmastointia.

Alaikäisille toivotaan diskoja tai muita musiikkitapahtumia ja aikuisille rock- tai poptapahtumia. Myös paikallisia muusikoita ja bändejä voitaisiin kutsua esiintymään juhlasaliin.

Liikuntaharrastusten ja nuorisotoiminnan järjestäminen samoissa tiloissa koetaan haasteelliseksi. Nuoret viettävät iltaisin aikaa talolla, liikkuvat tiloissa levottomasti ja häiritsevät liikuntatunteja. Juhlasalin puolelle kulkeutuu pöytiä ja tuolia ja tilassa kuljetaan ennen liikuntatunteja ulkokengillä. Nuorille toivotaan entistä nuorisotaloa takaisin.

Kuntosalin siisteyteen tulisi panostaa enemmän ja myös pesuaineita ja käsidesiä toivotaan lisää. Koronaepidemian vuoksi kuntosalille toivotaan laajempia aukioloaikoja. Muutenkin salin käyttöä haluttaisiin porrastaa ja hyödyntää esimerkiksi aamupäivät entistä paremmin. 15–17-vuotiaille toivotaan valvottuja vuoroja, jotta asiaton käyttäytyminen vähenee ja kaikilla on miellyttävää harjoitella.

Kuntosalin kulunvalvontaa tulisi parantaa ja Smartum tai e-passi maksutapana ottaa käyttöön. Laitteita tulisi myös päivittää. Verkossa voisi olla reaaliaikainen kalenteri, josta näkisi, milloin sali on vapaana.

Monet Ruskotalon käyttäjät kaipaavat vahtimestaria takaisin. Vahtimestari huolehti järjestyksenpidosta ja häneen oli helppo ottaa yhteyttä aina tarvittaessa. Häiritsevää käyttäytymistä ja ilkivaltaa koetaan nyt olevan enemmän kuin vahtimestarin aikaan.

Autoilijoita varten ehdotetaan talon ympäri kulkevaa ajoreittiä, jotta ajaminen olisi helpompaa eikä autoa tarvitsisi kääntää yläpihalla.

Ruskotalon siisteyteen tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Lattioita tulisi siivota eri toimintojen välillä ja wc-tilat tulisi pitää puhtaina.

HAASTATTELU JA HAVAINNOINTI

Ensimmäinen havainnointi 30.10.2020 Ruskotalolla:

Ruskotalo on tilaratkaisultaan kaksikerroksinen, hissitön kiinteistö. Tilaan on kaksi pääsisäänkäyntiä, joista toinen, yläpihan sisäänkäynti, toimii myös esteettömänä sisäänkäyntinä yläkerran tiloihin, jossa sijaitsevat juhlasali, kokoustila ja keittiö. Alakerran pääsisäänkäynniltä pääsee kuntosalille ja liikuntahalleihin, kuntosalin pukuhuoneisiin ja saunatiloihin sekä liikuntahallin pukuhuoneisiin, mutta opastus tiloihin on puutteellinen. Alakerrassa, entisessä vahtimestarin kopissa, pyörii sähköisiä mainosviestejä, jotka ovat lähinnä tapahtumailmoituksia vanhuksille. Muuten ovet ja ilmoitustaulut on täytetty erilaisilla viesteillä, joiden sävy on käskevä ja negatiivinen: tee sitä, älä tee tätä, tule tänne, älä tule tänne. Viestinnän käskevä tyyli jatkuu yläkerran keittiössä, jossa lähes joka ovesta löytyy jokin paperinen ohjeistus.

Kiinteistön alakerran käyttötarkoitus on selvä: se on tarvittaessa kahteen tilaan jaettava liikuntahalli pienellä katsomolla ja kuntosali omalla sosiaalitilallaan. Kiinteistön yläkerrasta löytyy juhlasali, kokoustila, keittiö ja sisääntuloaula. Yläkerran käyttötarkoitus jää vähän epäselväksi, sillä juhlasalina vuokrattava juhlatila toimii myös liikuntatilana, sisääntuloaula ja kokoustila toisinaan nuorisotilana ja toisinaan kokoustilan voi vuokrata kokouskäyttöä varten. Yläkerran pääkäyttäjä on tällä hetkellä kuitenkin nuorisotila, muutamana päivänä viikosta. Yläkerta on erotettu alakertaan vievistä portaista seinällä ja tällä on pyritty rajaamaan kulkua nuorisotilan ja alakerran liikuntatilojen välillä.

Mielikuva joka Ruskotalosta havainnointikäynnin jälkeen oli, että kiinteistössä on potentiaalia tavoitetilan mukaiseen käyttöön, mutta osa tiloista vaatii pientä kunnostusta ja tiloissa kulkeminen loogisuutta. Tilankäyttöhistoriaa tarkastelemalla voisi tehdä päätöksen keskittyä joko tilan hyödyntämiseen pelkästään liikuntakeskuksena tai kiinteistön jakamiseen kahteen osa-alueeseen: liikuntapuoleen ja nuorisotilaan.

Nuorisotilan käyttäjien ja työntekijöiden haastattelu 27.11.2020 Ruskotalolla:

Haastattelu toteutettiin Ruskotalon nuorisotilassa perjantaina 27.11 klo 15.30-16.30. Haastattelijoita oli kaksi, joista toisen tehtävä oli esittää jutustella nuorison ja nuorisotyöntekijöiden kanssa ja toisen kirjata vastauksia ylös sekä havainnoida tilaa ja käyttäjiä yleisesti. Nuorison haastattelu ja havainnointi koettiin tärkeäksi, sillä palautetta liikuntakäyttäjiltä oli jo kysytty otakantaa.fi -sivustolla ja yleisen mielikuvan mukaan enin osa väärinkäytöksistä on ollut lähtöisin nuorista.

Nuorisotilassa käy vaihtelevasti, mutta melko runsaslukuisesti lapsia ja nuoria. Monet kävijöistä ovat ns. vakiokävijöitä. Tilat koetaan siis tärkeiksi, mutta 1,5 vuotta väistötiloissa on alkanut harmittamaan. Koko ajan on tunne, että on “jonkun toisten tiellä/tiloissa” eikä tilaa päästä suunnittelemaan omien tarpeiden mukaisiksi.

Biljardinpeluu on nuorten mieluisin ajanviete nuorisotilassa. Nuoret olivat kiitollisia uudistetusta biljardipöydästä, mutta rohkenivat esittää toiveen myös toisesta biljardipöydästä. Myös biljardin pelaamisen opettajaa toivottiin.

Nuorten osallisuus kunnan päätöksenteossa on koettu jääneen nimelliselle tasolle; nuorten esittämiin toiveisiin ei ole vastattu riittävästi eikä esim. nuorisoraatiin tahdo löytyä enää edes ehdokkaita, koska nuoret kokevat, että “ei meidän mielipiteitä kuitenkaan kuunnella”.

Toinen havainnointi nuorisotilassa 27.11.2020 Ruskotalolla:

Tilana yläkerran nuorisotila jakautuu kahteen huoneeseen: sisääntuloaulaan ja kokoushuoneeseen. Tila on sisustettu alkuperäisen käyttötarkoituksensa mukaisesti sisääntuloaulaksi jossa on tarjoilupiste sekä kokoustilaksi näyttöineen, kokouspöytineen ja sohvineen. Nuoren kävijän silmin katsottuna tila voi tuntua vähän liian aikuiselta nuorisotilaksi.

Kokoushuoneessa on sisääntuloaulaa kodinomaisempi ja rennompi sisustus ja kokoustilan kaapeista löytyy kaikenlaista tekemistä. Biljardipöytä kuitenkin vetää nuoret hengailemaan kolkompaan sisääntuloaulaan. Sisääntuloaula taas on kaikuisa, väri- ja sisustusmaailmaltaan melko kliininen ja pohjaratkaisultaan jopa vähän sokkeloinen tila, jossa on kaikumisen vuoksi vaikea saada puheesta selvää, mikä taas aiheuttaa äänen voimakkuuden nousua.

Haastattelun ja paikallisen Facebook-ryhmän perusteella voi havaita myös vahvan ”me vastaan he” –asetelman, joka tällä hetkellä on nuorison ja vanhempien asukkaiden välillä.

TOIMEKSIANTO

Toimeksiantajan visio Ruskotalolle on pienen kunnan yhteisöllinen tila, jonne kaikki ovat tervetulleita.

Tilassa on yksinkertaiset toimintasäännöt, johon käyttäjät sitoutuvat. Tilatarjontaa voisi rajata ja yksinkertaistaa käyttöraportoinnin tietojen perusteella, jotta vastataan paremmin tilatarpeeseen. Tilojen helppokäyttöisyys ja ajanvarauksen käyttövarmuus asiakkaan näkökulmasta on yhtenä onnistumisen kulmakivenä.

Jaetun vastuun Ruskotalo tarvinnee myös päävastuullisen, joka hallinnoi ja vastaa tilasta kokonaisuutena.

"Hyvinvoinnin strategisissa tavoitteissa painotetaan lasten osalta terveellistä, turvallista ja rauhallista ympäristöä, nuorten osalta henkistä hyvinvointia, työikäisten osalta palvelukokemusta ja ikäihmisten osalta elämänlaatua."

Ruskon kunnan strategiasta lainattuna.

KÄYTÄNTÖÖN VIEMINEN JA TOIMENPITEET

VALINTAMUOTOILU

Valintamuotoilu, engl. nudge, tulee sanoista tönäistä, pukata kevyesti, tuupata, ja tarkoittaa tapaa ohjailla pehmeästi ja vaivihkaa tekemään henkilön itsensä kannalta parempia vaihtoehtoja (Honkanen 2016). Tuuppaaminen ei vähennä vaihtoehtoja tai rajoita valintoja, eikä muuta vaihtoehtojen kustannuksia, mutta hyödyntää päätöksenteon oikopolkuja ja vinoumia sekä pyrkii vaikuttamaan ennakoitavalla tavalla (Kanerva 2018). Tuuppaamisen tarkoitus on herätellä reflektoivampaa päätöksentekoa, automaattisen päätöksenteon sijaan tai vastaavasti vahvistaa automaattista päätöksentekoa ja sitä kautta saada henkilö valitsemaan toivotulla tavalla.

Ihmisen päätöksenteko tapahtuu joko nopeasti (Systeemi 1) tai hitaasti (Systeemi 2). Molemmat päätöksentekotavat ovat vuorovaikutuksessa toisiinsa ja aktiivisia aina kun olemme hereillä. Reflektiivinen (systeemi 2) ajattelu on harkitsevaa ja normaalisti matalan ponnistelun tilassa käyttäen vain murto-osan kapasiteetistaan. Hitaampi ja reflektoivampi systeemi 2 valvoo ja kontrolloi intuitiivisen ajattelun ehdottamia ajatuksia ja toimintoja. Se hyväksyy jotkut ehdotukset sellaisenaan ja joitakin se estää tai muuttaa ennen kuin ihminen toimii niiden mukaisesti. (Kahneman 2011).

Intuitiivinen (systeemi 1) ajattelu luo lakkaamatta aavistuksia, tunteita ja vaikutelmia reflektiivisen ajattelun hyväksyttäväksi. Jos reflektiivinen ajattelu hyväksyy nämä ehdotukset, vaikutelmat muuttuvat uskomuksiksi ja impulssit tahdonalaiseksi toiminnaksi. Systeemi 1 tekee päätökset nopeasti ja intuitiivisesti, automaattisesti ja tiedostamattomasti. Intuitiivinen ajattelu suoriutuu hyvin tutuissa tilanteissa ja lyhyen aikavälin ennusteissa. Sen ensireaktiot ovat nopeita ja yleensä paikkaansa pitäviä. Intuitiivisella ajattelulla on vähän ymmärrystä logiikasta ja tilastoista. (Kahneman 2011).

Käyttäytymistieteen tutkimusten mukaan päätöksentekoa voidaan ohjata ennustettavasti muokkaamalla sosiaalista ja fyysistä ympäristöä. Toimintaa ja valintoja voidaan ohjata yksinkertaisilla ratkaisuilla, esimerkiksi lattiateippauksilla julkisissa tiloissa. Pienilläkin yksityiskohdilla voidaan kiinnittää käyttäjän huomio olennaiseen. Valintamuotoilun ei tarvitse olla suuria ja kalliita investointeja, sillä innovatiivisilla ongelmanratkaisukeinoilla voidaan saavuttaa kustannustehokkaita ratkaisuja. (Thaler & Sunstein 2009).

Systeemi 1 ja systeemi 2 (Kahneman 2011)

VALINTAMUOTOILUN MENETELMIÄ

Kehystäminen: Asian esittäminen eri tavoilla voi usein johtaa erilaisten tunteiden heräämiseen (Kahneman 2011). Kehystäminen eli informaation asettelu tai esittämisen tapa voi vaikuttaa ihmisten tekemiin valintoihin (Thaler & Sunstein 2009).

Kehystämisellä voidaan luoda mielikuvaa Ruskotalosta kaikkien yhteisenä kohtaamispaikkana. Ruskotalolla järjestetään (paljon) tansseja, huutokauppoja/kirpputoreja, erilaisia liikunnallisia harrasteita ja osassa tiloista myös vapaa-ajan toimintaa nuorisolle. Ruskotalon brändäämisessä olennaisessa roolissa ovat eri sosiaalisen median kanavat. Tällä hetkellä tapahtumia ja toimintaa järjestävät tahot viestivät Ruskotalon tapahtumista omissa kanavissaan eikä se edesauta luomaan yhtenäistä kuvaa Ruskotalosta itsestään. Jos Ruskotalolla olisi esimerkiksi oma Facebook-profiili, jonka kautta tiedotettaisiin kaikista talon tapahtumista, saavuttaisi tieto laajemman yleisön ja auttaisi luomaan Ruskotalosta kuvaa "Ruskon sydämenä".

Ikea-efekti: Ihmiset arvostavat enemmän tuotteita, joiden tekemiseen tai rakentamiseen he ovat itse osallistuneet. Ilmiötä kutsutaan ikea-efektiksi. (Oinonen 2020, 146) Itse tekeminen lisää tuotteen tunnearvoa sekä kartuttaa tekijän tietämystä ja osaamista.

Ikea-efektiä voidaan hyödyntää nuorisotilan muuttamisessa viihtyisämmäksi. Kun nuoret otetaan mukaan tilojen suunnitteluun ja uudistamiseen, he pääsevät vaikuttamaan ja kokevat, että heidän mielipiteillään on merkitystä. Itse tehtyjä asioita arvostetaan ja niistä halutaan pitää huolta. Tarvittaessa muutokset voivat olla sellaisia, että ne voidaan siirtää mukana, jos nuorisotalotoiminta jatkuu myöhemmin toisissa tiloissa.

Omistusvaikutus: Ikea-efektiin liittyy usein myös omistusvaikutus. Ihmisillä on tapana arvostaa enemmän sitä, mitä omistavat. (Oinonen 2020, 146)

Omistusvaikutusta hyödyntäen kasvatetaan Ruskotalon arvoa käyttäjiensä silmissä ja luodaan mielikuvaa siitä, miten Ruskotalon omistavat ruskolaiset kaikki yhdessä. Kun Ruskotalo saadaan tuntumaan "meidän ja myös minun omalta", tulee jokaisella huolehdittua talosta parhaansa mukaan. Me-hengen mahdollistaminen tapahtuu muun muassa positiivisen ja rohkaisevan viestinnän kautta. Myös nuorison kannustaminen tiettyihin toimintamalleihin ja osallistaminen yhteiseen hyvään vähentää ilkivallan todennäköisyyttä. Kokemalla omistajuutta, jolloin asiakkuus muuttuu kumppanuudeksi, syntyy halua olla osallisena myös kehittämisessä ja hyvien toimintatapojen ylläpitämisessä.

Vahvistusharha: Ihmiset etsivät ja arvioivat uutta tietoa sen pohjalta mitä tietävät asiasta jo aiemmin. Mitä paremmin se tukee aiempaa tietoa sitä enemmän siihen uskotaan. (Kanerva 2018)

Ruskolaisten asukkaiden Facebook –sivuilla on havaittavissa voimakastakin "vanhat vs. nuoret" -vastakkainasettelua; kommentit ruskolaisista nuorista ovat enimmäkseen moittivia. Asetelma johtaa helposti siihen, että asukkaiden mielessä juuri negatiiviset kokemukset vahvistuvat entisestään. Tällaista vastakkainasettelua voidaan poistaa vahvistamalla ryhmien välistä sidettä luomalla enemmän yhteistä tekemistä nuorten ja vanhemman väestön kesken.

Vertaisvaikutus: Ihminen on taipuvainen tekemään päätöksen, jonka hän uskoo myös muiden tekevän. Koetaan, että muiden päätös on riittävän hyvä myös itselle tai ainakin ettei itse tee huonompaa päätöstä kuin muut. (Kanerva 2018)

Vertaisvaikutusta hyödyntäen voidaan nykyisille ja potentiaalisille Ruskotalon asiakkaille kertoa esimerkkejä "toivotun asiakasryhmän" käyttäjistä ja heidän kokemuksistaan. Tutun oloiset, vertaiset asiakastarinat edesauttavat kiinnostumaan Ruskotalon palveluista ja näitä asiakastarinoita voidaankin käyttää hyväksi markkinoinnissa. Esimerkiksi kuntosalia voitaisiin mainostaa käyttäjätarinoin eri-ikäisille käyttäjille. Erilaisten tarinoiden jakaminen voi myös vahvistaa käyttäjien kokemusta yhteisöllisyydestä, mikä puolestaan auttaa lisäämään Ruskotalon arvoa käyttäjiensä mielissä. Sosiaalinen media, Ruskotalon Facebook –profiili, voisi olla jälleen avainroolissa näiden tarinoiden kertomisen kanavana.

Kynnyksen madaltaminen: Madaltamalla kynnystä palvelun tai tuotteen käyttöönotosta tehdään asiakkaalle helpompaa. Asiakkaalta ei vaadita edellytyksiä toimintaan.

Kynnyksen madaltamisella Ruskotalon käyttöönottoa helpotetaan. Kynnystä voidaan madaltaa muun muassa viestinnällä: missä eri tilat sijaitsevat (kyltit, opasteet), mihin tarkoitukseen tilaa voidaan käyttää (tilojen esittelytekstit) ja ohjeilla, miten Ruskotalolle saavutaan (sisäänkäynnit, lukitukset, aukioloajat). Verkkosivujen tiedon ajantasaisuuteen ja selkeään ilmaisuun tulisi kiinnittää huomiota erityisen paljon, jotta tieto löytyy vaivatta. Helppokäyttöisellä ja luotettavalla ajanvarausjärjestelmällä asiakkaat voisivat myös vuokrata tiloja vaivatta.

Toimivan tuuppaamisen kulmakivet

Ajattelun oikopolut

Päätöksenteon automaatio, jossa päätös tehdään nopeasti ilman raskasta ajatteluprosessia edeltämässä päätöstä.

Palautteen merkitys

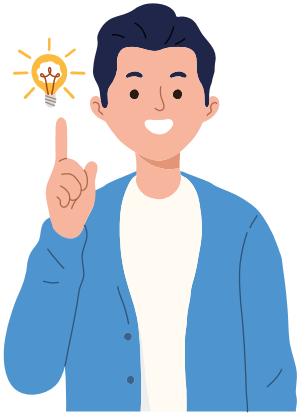
Palautteen antaminen heti, kun ihminen onnistuu tai tekee oikein ja vastaavasti kun ihminen epäonnistuu tai tekee virheen.

Silmiinpistävyys

Huomio kiinnittyy yleensä ensiksi sellaiseen, joka on uutta, itselle merkityksellistä tai konkreettisesti pomppaa silmien eteen.

Monimutkaisuuden välttäminen

Valintojen pitäminen mahdollisimman yksinkertaisina pitää myös valinnan tekemisen yksinkertaisena. Monimutkainen valintatilanne tuottaa haasteita ja tilanteen kontekstiin liittyvät tekijät alkavat vaikuttaa taustalla.



Kannustimien merkitys

Kannustimen tarkoitus on saada ihminen liikkeelle. Kannustimena voi toimia sekä palkkioksi tai voitoksi koetut tulokset että tappion tai menetyksen sisältävät vaihtoehdot.

Assosioinnin käyttö

Sellaisen piirteen, mielikuvan tai tunteen käyttäminen tarjotussa ehdotuksessa, joka tuuppaa paremmin seuraamaan suostuttelevaa viestiä.

Valintakartta

Valintakartalla tarkoitetaan eri valintojen syy-seuraus-suhdetta. Kun valinnan seuraukset ovat selkeät, on päätöksenteko nopeampaa.

Positiivisen minäkuvan ylläpitäminen

Tarve nähdä itsensä positiivisessa valossa, jolloin onnistuminen johtuu omista ominaisuuksista ja ponnisteluista, epäonnistuminen johtuu muista ihmisistä tai olosuhteista.

Oletusvalinnat

Usein helpoin ja vähiten ponnistelua vaativa polku on oletusvalinta. Tuleeko jostain valittavasta vaihtoehdosta oletusvalinta ja mitä seurauksia sillä voi olla?

Kommunikointi

Viestintäkanava ja tapa jolla viesti esitetään on merkittävää. Myös viestijän rooli korostuu ja se tulisi valita tilanteen mukaan. Tarvitaanko enemmän asiantuntevaa ja perustelevaa viestintää vai vedotaanko tunteisiin?

Virheisiin varautuminen

Inhimillisiin virheisiin varautuminen, ilman että aiheutetaan tunne holhouksesta tai mennään yli.

Hidas ajattelupolku

Päätöksenteko perustuu reflektoivaan pohdintaan, jossa päätöstä pysähdytään pohtimaan perusteellisemmin.

Lähde: Honkanen 2016

KONKREETTISET TOIMENPITEET

Olemme ideoineet seuraavia tapoja viedä valintamuotoilun menetelmiä käytäntöön. Aiheen laajuuden ja ajan puitteissa rajasimme konkreettiset esimerkit seuraaviin aihealueisiin, jotka ovat myös vahvasti yhteydessä toisiinsa.

Ohjeistusten kehystäminen

Ruskotalolla on jo käytössä useampi viestintäkanava, joita ovat muun muassa verkkosivut, Facebook ja aulan infopisteen televisio.

Ohjeita ja odotettuja käytösmalleja löytyy myös ovista ja kaappien pielistä, joissa viesti saattaa olla usein kovin karkea. Toimintaa ohjataan viesteissä pääosin kielloin ja käskyin sen sijaan, että tilojen käyttäjiä viestinnällisesti ohjattaisiin toimimaan toivotulla tavalla.

Laput ovat usein tulostettuja tavalliselle paperille ja kiinnitetty sellaisenaan seinille, jolloin ne herkästi repeytyvät ja näyttävät epäsiisteiltä, eivätkä ne silloin vaikuta virallisilta ja varteenotettavilta ohjeistuksilta. Asian voisi ratkaista sillä, että viralliset tulostetut paperit laminoidaan laminointikoneella ennen seinälle laittoa, jolloin ne ovat kestävämpiä ja asiallisemman oloisia.

Esimerkkinä voimme tarkastella keittiökokonaisuutta. Yhtenäisyyden kannalta olisi hyvä nimetä jokainen hylly tarrakirjoittimella, jotta astioiden oikea järjestys on helppo löytää. Tällä hetkellä kaappien sisäpuolilta löytyy useampia hiirenkorvilla olevia käskevänsävyisiä lappuja, jotka ovat myös eri kirjasintyypeillä tai käsin kirjoitettuja. Keskitetty ohjetaulu keittiössä voisi toimi parhaiten viestien perille saattamisessa ja taulussa voisi lukea selkeät kultaiset säännöt tekstein ja kuvin.

Yhtenä ehdotuksena olisi myös yhtenäistää virallisten tiedotusten ulkonäkö ja visuaalisuus sekä kirjasinvalinta kuten verkkosivuilla on tehty. Tällainen menetelmä tukisi ja nostaisi sekä Ruskotalon imagoa että ilmettä. Seuraavalta sivulta löydät esimerkkejä virallisista ohjeistuksista ja miten viestit voisi sanoittaa toisin ystävällissävyisemmin ja selkeämmin.

Ohjeistusten yhtenäistämisen ja keskittämisen tulisi kattaa Ruskotalon kaikki tilat ja myös liikuntatilojen sisääntuloaulan infonäytön. Yhdennäköisyyden kautta viralliset tiedotteet on helpompi erottaa muusta epävirallisesta viestinnästä. Tiedotteet voisi kerätä ilmoitustaululle luettavaksi, jotta sisäänkäynnit pysyvät vapaana ja viestit voi pysähtyä lukemaan rauhassa. Auloissa voisi olla myös selkeät kyltit eri tiloihin (esim. kuntosali, liikuntasali, pukuhuoneet), jotta ensikertaa talossa vieraileva löytää haluamansa tilan helposti. Seuroille voisi otsikoida omat paikat ilmoitustaululla, mistä lajin harrastajat löytävät helposti itseään kiinnostavat tiedotteet.

Toisena ideana voisi olla myös tilojen uudelleennimeäminen, jonka kautta tiloista saisi niin sanotusti monikäyttöisempiä. Nimeämisessä voisi käyttää kunnalle merkityksellisiä symboleja, kuten esimerkiksi juhlasali voisi olla Metsosali. Nimeämällä eri tilat uudelleen, tilojen käyttö voi monipuolistua kun asiakkaat eivät assosioi esimerkiksi juhlasalia pelkkään juhlakäyttöön vaan voivat varata sitä monipuolisempien tapahtumia varten. Tilaa voisi kutsua ja mainostaa myös enemmän monitoimitilana. Tilojen nimeämisesti voisi järjestää kilpailun ruskolaisten kesken.

RUSKO

LAITATHAN LASIT OMILLE PAIKOILLEEN

Konjakkilasi

Viinilasi

Kuohuviinilasi

Kaappien hyllyt on nimetty astioille.

RUSKO

KEITTIÖMME OHJEET

1. HUOLEHDITAAN SIISTEYDESTÄ

Haluathan sinäkin saapua siistiin keittiöön?

2. LAITETAAN ASTIAT TAKAISIN PAIKOILLEEN

Laita astiat niille kuuluviin kaappeihin, jotta seuraava käyttäjä löytää ne myös.

3. TISKATAAN JA KUIVATAAN ASTIAT

Tiskaa käytetyt astiat. Kuivaa aterimet yksi kerrallaan.

4. PYYHITÄÄN PÖYTÄPINNAT PUHTAAKSI

Puhtaat pinnat ja mieli lepää!

Ruskotalo #OnniAsuuRuskolla

Verkkosivujen selkeyttäminen ja ilmeen tarkistus

Nykyisiltä verkkosivuilta löytyy Ruskotalon tilojen esittelyt, hinnastot ja varausjärjestelmä. Tekstit ovat informatiivisia ja kattavat runsaasti tietoa. Verkkosivuilla voisi kuitenkin enemmän korostaa, että Ruskotalo on monitoimitalo ja avoin kaikille ikäryhmille. Esimerkiksi tällä hetkellä Ruskotalon alta ei löydy kuin lyhyt maininta tiloissa toimivasta nuorisotilasta.

Tarkastellessa sisältöä, huomio kiinnittyi muutamiin yksityiskohtiin ja ristiriitaiseen informaatioon. Useamman tekstin mukaan tilavuokraus on mahdollista vain ruskolaiselle, mutta juhlasalin hinnaston kohdalta löytyy hinnat myös ulkopaikkakuntalaisille. Hinnasto ja niiden oikeellisuus kannattaa tarkistaa erikseen vielä jokaisen tilan kohdalta ja tarvittaessa päivittää ne. Hinnat voivat vaikuttaa myös epäselviltä kun 0% arvonlisävero on esillä hinnastossa, ja onko sitä edes tarpeen olla näkyvillä?

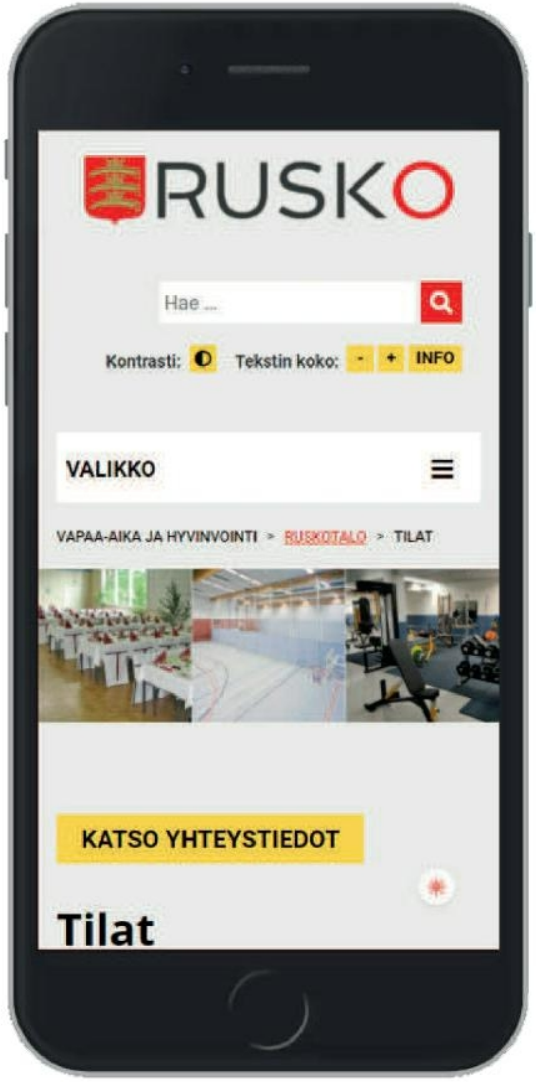
Kahvion ja keittiön ja pelkän kahvion hinnan eriyttäminen aiheuttaa epäselvyyttä. Järkevintä olisi tarjota vain yksi vaihtoehto, joka pitää sisällään sekä keittiön että kahvion vuokrauksen ja nostaa kokonaishintaa 22 euroon (alv 24%).

Tekonurmikentän hinnaston sijainti vaikuttaa väärältä ja se saattaa helposti sekoittua juhlasalin hinnaston kanssa, sillä toistaiseksi se ei ole tehty samalla otsikointityylillä. Tekonurmikentän hinnaston voisi mahdollisesti ohjata liikuntapalveluiden alle, johon se liittyy oleellisemmin.

Eri tilaesittelyjen yhteyteen olisi hyvä lisätä alkaen hinnat, jotta lukija saisi heti käsityksen Ruskotalon yleisestä hintatasosta. Alkaen hintojen jälkeen voisi lisätä erillisen linkin varsinaiseen hinnastoon, esimerkiksi “juhlasalin vuokraus alkaen 46 euroa/tunti, katso hinnasto tästä ->”.

Juhlakäyttöön mainostettujen tilojen yhteyteen voisi tarjota esimerkiksi paikallista pitopalvelua ja sen yhteystietoja. Pitopalvelun kautta saisi järjestettyä mahdolliset pöytäliinat ja muut esillepanoon tarvittavat välineet. Ristiinmarkkinoinnilla voi yhdistää ruskolaisia ja ruskolaisia yrityksiä ja luoda lisää me-henkeä.

Kuntosalin aukioloaikoihin voisi omaksi rivikseen lisätä MIHIn kuntosalivuoron, koska tällä hetkellä se putoaa muiden tietojen väliin ja omalta riviltään se voisi olla helpommin huomattavissa. Onko MIHIn kuntosalivuoron yläikäraja oikein? Verraten MIHIn verkkosivujen tietoihin, jossa yläikärajaksi on mainittu 19 vuotta.



Ohjaaminen tilajärjestelyjen ja kulunvalvonnan avulla

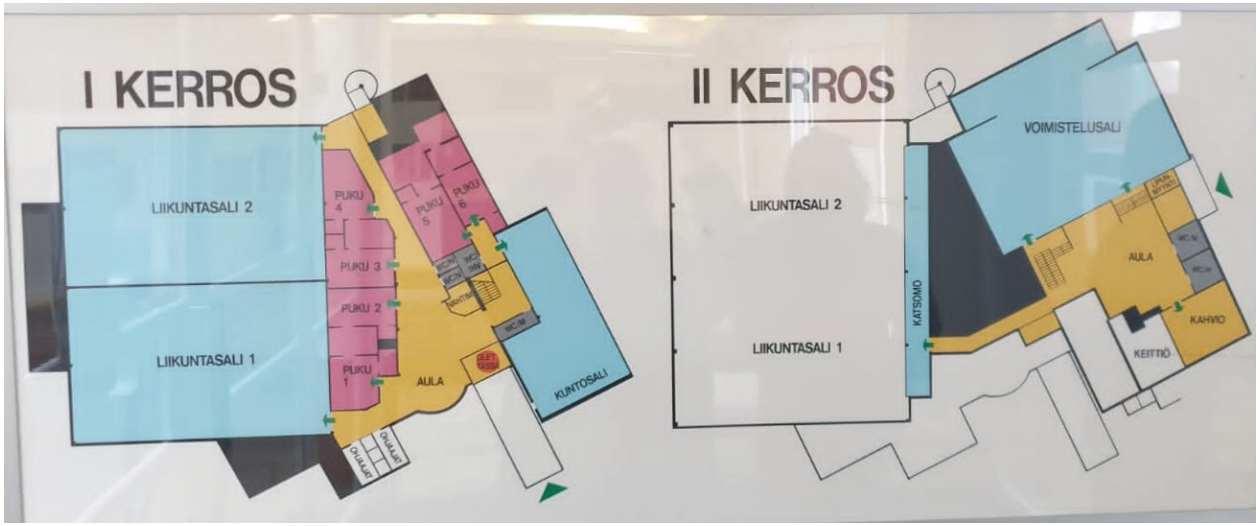
Ruskotalo jakautuu kahteen erilaiseen käyttötapaan: liikunnalliseen käyttöön sekä kokous- ja tapahtumatilakäyttöön, joiden suurimpina haasteina on mainittu mm. avainten hallittavuus, kun nykyjärjestelmässä ollaan useamman avaimen ja sisäänpääsytavan maailmassa, eikä siltikään ole takeita siitä, että käyttäjä pääsee juuri vuokraamaansa tilaan. Toisaalta taas kertakäyttöpinkoodi kuntosalille on helposti arvattavissa ja aiheuttaa väärinkäyttöä nuorison kokeillessa arpaonneaan.

Ruskon kunnan tekninen puoli on päätynyt uudistamaan koko kunnan lukkoratkaisut, osana kiinteistöjen ylläpitosuunnitelmaa ja toimittajaksi näyttäisi valikoituvan älyavainjärjestelmätoimitsija iLOQ.

iLOQ-lukot ovat omavoimaisia lukkoja, joihin ei tarvita ulkoisia virtalähteitä, kaapelointeja tai paristoja. Avaimet ja lukot ovat uudelleenkäytettäviä. Mekaanisesti iLOQ:n avaimet ja lukkosylinterit ovat samanlaisia. Ne näyttävät perinteisiltä mekaanisilta avaimilta ja sylintereiltä, mutta ovat ohjelmoitavia ja toimivat sähköisellä tunnistuksella. iLOQ S5 on lukkoperheen tuorein tulokas, joka on nimenomaan tehty niille tahoille, jotka hallinnoivat isoja ovi- ja lukkomääriä.

Lukitussuunnitelmaa pohjustettiin Ruskotalolla yhdessä Ruskon Teknisten palveluiden ja Hyvinvointitoimialan kanssa, ajatuksena tehdä Ruskotalosta pilottikohde. Hyvinvointitoimialan tehtäväksi jäi määritellä omat käyttäjäryhmänsä, suunnitella avaimen luovutukseen, kuittaukseen ja palautukseen liittyvät prosessit ja tehdä vaatimusmäärittely tilavarausjärjestelmän tarpeista.

Hyvin suunnitellulla, joustavalla ja toimivalla kulunvalvonnalla on mahdollisuus ohjata tilan käyttäjää liikkumaan vain alueella, jossa hänen on tarkoituskin liikkua. Käyttäjäryhmien perusteella ei tarvitse jokaista loppukäyttäjää miettiä erikseen, vaan kun käyttäjä lisätään tiettyyn käyttäjäryhmään, saa hän ko. käyttäjäryhmän kulkuoikeudet kiinteistöön. Kulunvalvontaa järeämpi keino ehkäistä kulkua tiloissa on rakentaa seinä ja estää näin ollen kulku kokonaan. Seinän rakentaminen voi tulla kyseeseen, mikäli tila halutaan erottaa esimerkiksi kahdeksi omaksi kokonaisuudekseen – yläkerran tapahtumakeskukseksi/nuorisokeskukseksi ja alakerran liikuntakeskukseksi.



Kulunvalvonnan käyttäjäryhmien määrittelyt

Kulunvalvonnan käyttäjäryhmien määrittelyllä pyritään luomaan valmiita käyttäjäryhmiä, joiden avain käy aina tiettyihin oviin Ruskotalolla. Hyvinvointitoimialan sisällä käyttäjäryhmiä olikin jo pohdittu loppukäyttäjän näkökulmasta seuraavasti:

1. Pitää päästä kuntosalille, mutta ei saa päästä liikuntasaliin eikä yläkertaan
2. Pitää päästä liikuntasaliin, mutta ei saa päästä kuntosaliin eikä yläkertaan
3. Pitää päästä juhlasaliin ja alakertaan pukuhuoneeseen, mutta ei saa päästä kuntosaliin eikä liikuntasaliin eikä nuorisotilaan
4. Pitää päästä liikuntasaliin ja parvelle, mutta ei saa päästä kuntosaliin eikä juhlasaliin
5. Pitää päästä juhlasaliin, mutta ei saa päästä keittiöön eikä alakertaan eikä nuorisotilaan
6. Pitää päästä juhlasaliin ja keittiöön, mutta ei saa päästä alakertaan eikä nuorisotilaan
7. Pitää päästä juhlasaliin, keittiöön ja alakertaan pukuhuoneeseen, mutta ei kuntosalille eikä liikuntahalliin eikä nuorisotilaan.
8. Käyttäjät, joiden pääsy tiloihin voidaan katsoa tapauskohtaisesti (oletus: vähemmistö)

Käyttäjäryhmiksi pitää määritellä myös henkilökunta ja sen eri versiot (nuorisotyöntekijä vs. huoltomies).

Tilavarausjärjestelmän vaatimukset

Vaatimusmäärittelyn avulla kerätään ja priorisoidaan tehtävään järjestelmähankintaan liittyvät pakolliset vaatimukset (1), hyödylliset vaatimukset (2) sekä toivotut vaatimukset (3) kaikkien hankintaan liittyvien sidosryhmien näkökulmasta.

Vaatimusmäärittely auttaa valitsemaan tarpeeseen soveltuvan tilavarausjärjestelmän ja muiden sidosryhmien osallistaminen vaatimusmäärittelyn tekoon auttaa huomioimaan järjestelmän käytön monialaisesti.

Vaatimusmäärittelyä voidaan hyödyntää myös kilpailutuksessa, jolloin toimittajan kommentteja varten voidaan lisätä oma sarake.

Esimerkki tilavarausjärjestelmän vaatimusmäärittelystä

ID	Vaatimus	Vaatimuksen esittäjä/organisaatio	Vaatimuksen tärkeys	Perustelu
1	Rajapinta ja liitettävyys valittuun kulunvalvontaan	Hyvinvointitoimiala	1	Edellytys osan käyttäjäryhmien sisäänpääsyyn
2	Selkeä käyttöraportointi	Hyvinvointitoimiala	1	Edellytys toiminnan kehittämiseen ja käyttöasteen seurantaan
3	Pin-koodin satunnainen generointi	Hyvinvointitoimiala	2	Väärinkäytön ehkäisy
4	Muokattavan ohjeviestin/ varausvahvistuksen lähettäminen varaajalle	Hyvinvointitoimiala	3	Yhtedenottojen minimoininen ja selkeä ohjeistaminen
5	Täyttää GDPR-asetukset	DPO	1	Laki tietosuojasta
6	Täyttää Ruskon kunnan järjestelmien tietoturvavaatimukset	IT-osasto	1	Kunnan tietoturvaprotokolla
7	Helppokäyttöinen käyttöliittymä loppukäyttäjälle	Loppukäyttäjä	1	Yhteydenottojen minimoiminen
8	Maksaminen onnistuu kaikilla maksuvälineillä	Talousosasto	3	Sujuvoittaa itsepalvelutilannetta
..	...	...	...	...

Nuorisotilan uudistaminen

Vaikka nuorisolle varattua tilaa vuokrataan tällä hetkellä myös kokoustilana, olisi tärkeää, että nuorille olisi tarjolla viihtyisä ja mieluinen oma paikka. Nuorisotilaa voitaisiin uudistaa yhdessä nuorten kanssa, jolloin heillä olisi mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa tilan viihtyvyyteen. Suunnittelua voitaisiin tehdä esimerkiksi ohjaajien ja nuorten yhteisissä työpajoissa moodboardeja hyödyntäen. Työpajoissa nuoret pääsisivät kertomaan tarpeistaan, toiveistaan ja unelmistaan. Nuorisotilassa voisi myös olla esillä toivomuskirja, johon saisi vapaasti kirjoittaa tai piirtää omia ajatuksiaan tilojen ja tekemisen suhteen.

Ideoita voitaisiin toteuttaa osin itse tekemällä ja rakentamalla. Tilaan voitaisiin esimerkiksi kunnostaa ja maalata yhdessä vanha hylly tai kaappi yhteisiä tavaroita varten. Seinälle voitaisiin luoda taidekollaasi tai graffitimaalaus (tarvittaessa levylle tai kankaalle). Seiniä voitaisiin myös maalata iloisen värisiksi ja asentaa niille ääntä vaimentavia, värikkäitä akustiikkalevyjä. Akustiikkaratkaisujen avulla tilasta voidaan tehdä hiljaisempi. Hyvin ääntä imevät materiaalit lyhentävät kaiunta-aikaa ja vähentävät melua. Hyvin akustoidussa tilassa ääntä ei tarvitse korottaa keskustellessa ja siellä viihdytään pidempään. (Kinnunen 2020, 49)

Tilassa vietettyyn aikaan ja viihtymiseen vaikuttavat myös värit, materiaalit ja kalusteet. Matot ja muut tekstiilit toisivat nuorisotilaan pehmeyttä ja kodikkuutta. Asettelemalla sohvia ja tuoleja pienemmiksi ryhmiksi tilasta saataisiin rauhallisempi ja tunnelmallisempi. Kalusteita valitessa tulisi huomioida, että verhoilluilla ja pehmustetuilla käsi- ja selkänojallisilla tuoleilla on miellyttävämpää istua pitkään kuin kovilla istuimilla tai korkeilla tuoleilla ilman selkänojaa (Kinnunen 2020, 49).

Myös valaistus vaikuttaa tunnelmaan. Hämärä tai värilämpötilaltaan lämmin valaistus luo kodikasta tunnelmaa ja ohjaa viihtymään kauemmin kun taas voimakas ja kylmä valaistus tuntuu kolkolta ja sopii paremmin esimerkiksi keskittymistä ja tarkkuutta vaativiin tiloihin kuten lääkärien toimenpidehuoneisiin. Nykyaikaisilla valaistusjärjestelmillä voidaan säätää sekä värilämpötilaa (kelvin, K) että valaistusvoimakkuutta (luksi, lx). (Kinnunen 2020, 49)

Ulkona nuorisotilan sisäänkäynnin edusta on usein täynnä nuorten hujan hajan jättämiä polkupyöriä. Epäsiisti ympäristö antaa kaikille muillekin ikään kuin luvan välinpitämättömään ja huolimattomaan käytökseen. Pyörille voitaisiin yhdessä rakentaa hauskat telineet tai katos, johon ne voisi pysäköidä sateelta suojaan. Yksinkertaisimmillaan niille voitaisiin maalata asfaltille oma parkkialue.

Kaikkia ratkaisuja voidaan pohtia siltä kannalta, ovatko ne myöhemmin siirrettävissä muualle, jos nuorisotalotoiminta jatkuukin toisissa tiloissa. Suunnittelemalla ja uudistamalla omia tilojaan nuoret pääsevät ideoimaan, käyttämään luovuuttaan ja keksimään uusia ratkaisuja. He oppivat uusia taitoja, vuorovaikutusta ja tiimityötä. Itse luoduissa tilossa nuoret haluavat viettää aikaa, tavarat pysyvät helpommin omilla paikoillaan ja tilat siistinä. Kun omissa tiloissa viihdytään, ehditään harvemmin häiritsemään Ruskotalon muita käyttäjiä. Viihtyisät ja toimivat tilat tukevat sekä nuorten että siellä työskentelevien ohjaajien hyvinvointia.

Nuorisotilan uudistamisessa voidaan myös hyödyntää osallistuvaa budjetointia. Osallistuvaa budjetointia voidaan toteuttaa monin eri tavoin. Nuorille voidaan esimerkiksi antaa tietty määräraha ja mahdollisuus ideoida erilaisia rahan käyttökohteita. Ideoista jalostetaan konkreettisia ehdotuksia, joista nuoret sitten äänestävät suosituimman idean toteutettavaksi. Osallistuva budjetointi kannustaa nuoria toimimaan yhdessä ja ottamaan vastuuta yhteisistä asioista.

Liitteestä löytyy muutamia inspiroivia esimerkkejä nuorten osallistamisesta ja vaikuttamisesta.

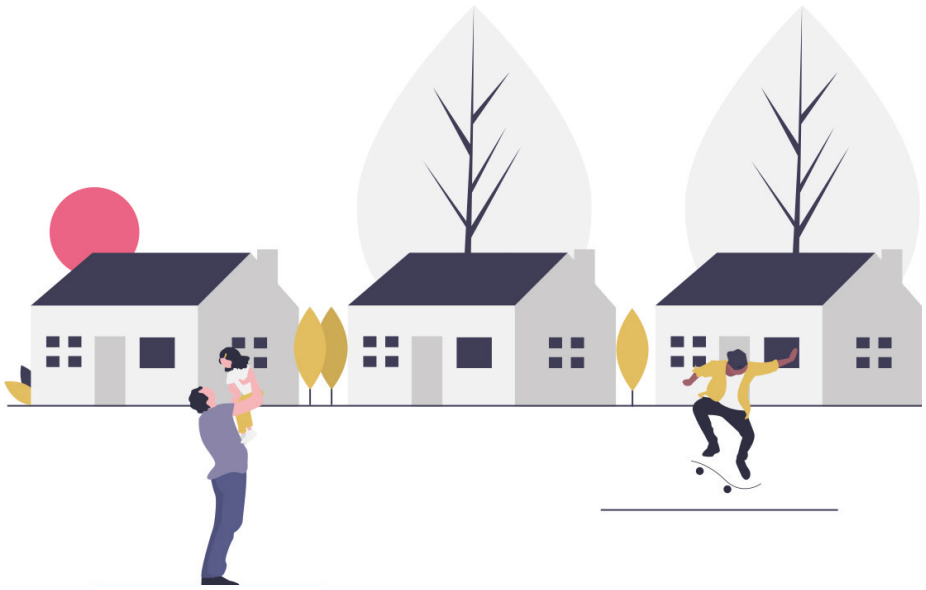
Nuorten ja vanhemman väestön yhteistyö

Eri-ikäisillä on paljon annettavaa toisilleen ja sukupolvien välisen yhteistyön onkin todettu lisäävän ymmärrystä ja kasvattavan yhteisöllisyyttä ryhmien kesken. Kunnasta voisi löytyä joukko nuoria, jotka haluaisivat toimia sillanrakentajina ruskolaisen nuorison ja varttuneemman väen kesken. Nuoret voisivat miettiä esim. työpajatoimintana, millaista yhteistoimintaa kaipaisivat ja miten toimintaa käynnistettäisiin. Koettaisiinko vaikka mopo- tai pyöräpaja hyödylliseksi? Löytyisikö innostusta oppia kutomaan vaikkapa pipoja konkarin opastuksella? Tai löytyisikö kunnasta sitä nuorten kaipaamaa biljardin opettajaa?

Huomion arvoista on sekin, että myös nuorilla on tietoa ja taitoja, joita he voisivat jakaa vanhemmalle väelle. Nuorten kuunteleminen lisää heidän kokemustaan arvostetuksi tulemisesta ja edesauttaa nuoria luomaan hyvää pohjaa osallistuvaksi kuntalaiseksi kasvamiselle. Nuorilla olisi varmasti paljonkin opetettavaa esim. digitaitojen tai ympäristö- ja kierrätysteeman alueilla.

Muita esimerkkejä yhteistoiminnasta voisivat olla esimerkiksi:

- nuorten järjestämä pop-up –kahvila Ruskotalon tanssien ja myyjäisten yhteydessä tai vaikkapa elokuisilla Ruskopäivillä
- eri-ikäisten yhteiset projektit (taide-, ympäristöprojekti jne.) ja kaikenlainen talkootoiminta
- ruskolaisten yrittäjien ja paikallisen nuorison yhteiset projektit, kuten hyväntekeväisyystempaukset
- yhteistyö ruskolaisten yrittäjien kanssa kunnan nuorten hyväksi esim. niin, että nuoret auttaisivat yrittäjiä pienissä hommissa ja vastavuoroisesti yrittäjät voisivat lahjoitta jotain/avustaa nuoria nuorisotilan uudistamisessa tai muussa nuorille tärkeässä kohteessa.



YHTEENVETO

VALINTAMUOTOILUN INTEGROINTI ORGANISAATIOSSA

Asiakaslähtöisyys, asiakaslähtöinen tekeminen ja asiakkaiden osallistaminen ovat avainsanoja ja tämän päivän menestystekijöitä toimivassa palveluorganisaatiossa. Sen ymmärtäminen organisaation sisällä, Ruskon kunnassa, on lähtökohtana vision “Ruskotalo, kaikkien yhteinen yhteisöllinen tila” onnistumiselle.

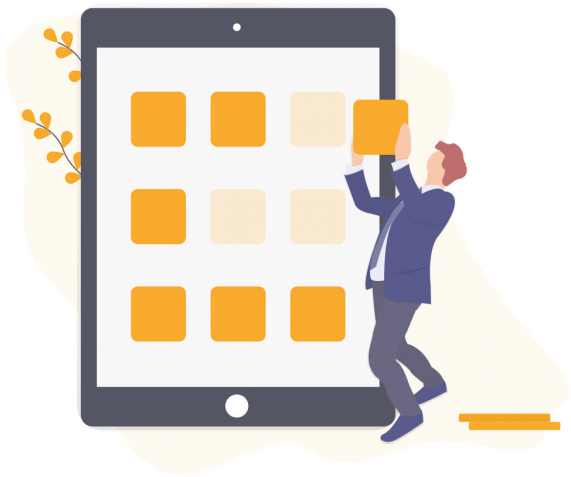
Palvelumuotoilu tarkastelee kokonaisvaltaisesti asiakaskäyttäytymistä ja kokemuksen muodostumista kun taas valintamuotoilu on asiakkaaseen vaikuttamista ja asiakkaan käytännön päätöksenteon tarkastelua ja ymmärtämistä. Valintamuotoilun keinoin voidaan vaikuttaa asiakaskäyttäytymiseen. Pienillä yksityiskohdilla, esimerkiksi viestinnän muotoilulla voi olla suuri positiivinen vaikutus asiakaskäyttäytymisen muuttumiseen. Pienetkin muutokset ovat mahdollisia kun jokainen organisaation sisällä pyrkii asettamaan itsensä toisen asemaan (empatia) ja pohtimaan millaista on olla lapsi, nuori, aikuinen tai eläkeläinen. Ja pyrkiä samaistumisen kautta ymmärtämään eri ikäryhmien tarpeet ja löytämään yhteinen kieli.

Osallistaminen on jo osana Ruskon kunnan strategiatarinaa. Osallistamista voisi hyödyntää enemmän myös Ruskotalon kehittämisessä esim. nuorisoa osallistamalla mukaan yhteisten tilojen suunnitteluun tai nimeämiseen luodaan mielikuva meidän yhteisestä Ruskotalosta, “me”-hengestä ja paikasta, jossa puhalletaan yhteen hiileen ja jonne kaikki vauvasta vaariin ovat tasavertaisesti tervetulleita.

Myös ruskolaisten, Ruskotalon asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä tulisi seurata säännöllisesti palautteiden ja julkisten keskustelujen kautta sekä seurata asiakastarpeita -> asiakasarvon muutoksia. Ellei saatua palautetta hyödynnetä ja muuteta toimintamalleja asiakkaita paremmin palvelevaksi jää asiakkaan tunnetason kokemus vahvistamatta ja se vaikuttaa asiakkuuden jatkumisen suhteeseen.

Nämä kaikki toimintamallit sisäistämällä koko Hyvinvointitoimialan organisaatiossa eri osastot, kuten kirjasto- ja kulttuuripalvelut, nuorisopalvelut, liikuntapalvelut jne. pystyvät kehittämään Ruskotalon toimintaa samaan suuntaan, samoja yhteisiä arvoja noudattaen.

Mahdollisia haasteita valintamuotoilun integroinnissa saattavat aiheuttaa tiedon sisäinen kulku kunnan eri toimielimissä ja vastuualueiden jaon puutteellisuus Ruskotalon vahtimestarin viran poistamisen jälkeen. Ensiarvoisen tärkeää Ruskotalon toiminnan selkeyttämiselle sekä kehittämiselle olisikin nimetä vastuuhenkilöt huolehtimaan Ruskotalon eri toiminnoista mm. verkkosivujen sekä info TV:n päivittämisestä, yhdenmukaisesta viestinnästä ja someviestinnästä, ajanvarauksesta, liikuntapalveluista sekä eri tilojen viihtyvyydestä. Selkeällä vastuunjaolla työtehtävät jakautuisivat tasaisesti, kuormittamatta kenenkään yksittäisen työntekijän varsinaisia työtehtäviä. Myös selkeällä työnjaolla Ruskotaloon liittyvät asiakkaiden kyselyt osattaisiin ohjata heti oikealle henkilölle ratkaistavaksi. Ruskon kunnan strategiatarinassa on jo sivuttu hyvin joitain valintamuotoilun keinoja. Strategiatarinan kunnollinen uudelleen läpikäyminen henkilökunnan kanssa tukisi varmasti myös Ruskotalon toiminnan kehittämistä.



RISKIANALYYSI

Riskianalyysi, eli riskien tunnistamis- ja arviointiprosessi, on tärkeä työkalu suunnittelussa, ennustamisessa, ymmärtämisessä, epätietoisuuden käsittelyssä ja riskienhallinnassa. Sillä voidaan myös arvioida toiminnan tehokkuutta ja uskottavuutta. Yhtenä riskianalyysin menetelmänä voidaan käyttää yksinkertaista ja yleisesti yritystoiminnassa käytettyä SWOT-nelikenttäanalyysia. Menetelmän yksinkertaisuudella ja mutkattomuudella voidaan helposti selvittää projektin vahvuudet ja heikkoudet sekä tulevaisuuden mahdollisuudet ja uhat.

Tärkeintä riskejä tunnistettaessa on oivaltaa, että analyysillä ei haeta syyllisiä, vaan syitä. Riskianalyysilla on tarkoitus helpottaa riskien ymmärtämistä ja esitellä ne asiat, jotka ovat kriittisiä projektin onnistumisen kannalta. Riskit voidaan myös priorisoida sen mukaan, miten todennäköinen riski on ja miten suuret vaikutukset sillä on projektille. Suurin osa riskeistä saattaa olla hyvinkin todennäköisiä projektissa, mutta niiden vaikutus projektin onnistumiseen ovat suhteellisen pieniä.

SWOT-nelikentällä tunnistettuja vahvuuksia kannattaa vahvistaa ja hyödyntää jatkossa. Heikkouksia ei välttämättä voida poistaa, mutta niitä voidaan korjata ja parantaa. Mahdollisuuksia tulisi hyödyntää resurssien mukaisesti. Uhkiin voidaan varautua hyvällä suunnittelulla, jolloin ne eivät tule yllätyksenä.

VAHVUUDET (STRENGTHS)

- Olemassa oleva asiakaskunta
- Keskeinen lokaatio
- Tunnettuus

HEIKKOUDET (WEAKNESSESS)

- Sisäisen viestinnän sekavuus
- Ulkoisen viestinnän sekavuus
- Jaetun vastuun kiinteistö ja useita toimijoita (yksityisiä ja kunnallisia)

S W O T

MAHDOLLISUUDET (OPPORTUNITIES)

- Monikäyttöisemmät tilat
- Omatoimisemmat asiakkaat
- Helpompi lähestyminen

UHAT (THREATS)

- Resurssien puute
- Tahojen epätietoisuus jatkosta
- Yhteistyön puute
- Tilajärjestelyjen epävarmuus

LOPPUSANAT

Kiitos Ruskon kunnalle mahdollisuudesta toteuttaa tämä julkisten palvelujen muotoilu -kurssin ryhmätyöprojekti näin lyhyellä varoitusajalla. On ollut hienoa, että kunta on ollut mukana projektissa avoimin mielin ja erittäin yhteistyöhaluinen sekä päästänyt meidät vierailemaan Ruskotalon tiloissa useampaan otteeseen.

Ruskotalo oli mielenkiintoinen kokonaisuus, jossa pääsimme pohtimaan konkreettisia valintamuotoilun toimenpiteitä. Tehtävänanto oli laaja, joka pakotti meidät karsimaan aihealueita melko paljon, mutta toivottavasti työstä on teille iloa ja hyötyä tulevaisuudessa.

LÄHTEET

- Honkanen, H. 2016. Vaikuttamisen psykologia: Mielen muuttamisen tiede ja taito. Helsinki: Arena-Innovation Oy.
- Kahneman, D. 2011. Thinking, Fast and Slow. United States of America: Farrar, Straus and Giroux.
- Kanerva Markus, 2018: https://docplayer.fi/105131283-Valintamuotoilu-ja-nudging-vaikuttamisen-keinona-i-markus-kanerva-kokeileva-suomi-hanke-politiikka-analyysiyksikko.html
- Kinnunen Laura, 2020: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/339580/Kinnunen_Laura.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Oinonen Sami, 2020, luentomateriaalit
- Thaler, R. H. & Sunstein, C. R. 2009. Nudge: Improving decisions about health, wealth and happiness. London: Penguin Books.
- Vinkkejä ikäihmisten ja lasten/nuorten yhteistoimintaan"Kivaa kun on eri-ikäisiä yhdessä." Päijät-Hämeen sosiaali-ja terveysturva ry. Yhteispelillä kohtia arjen hyvinvointia –hanke. https://www.vahvike.fi/sites/default/files/perussivu-pdf/vinkkivihko_ikapolvet_kumppanuusverkosto.pdf
- https://sites.tuni.fi/turvallisuusklusteri/bloki/kayttaytymisoivallukset-osana-turvallisuusviestintaa/
- http://www-2.rotman.utoronto.ca/facbios/file/GuidetoNudging-Rotman-Mar2013.ashx.pdf

LIITE

CASE-ESIMERKKEJÄ

CASE BIBLO TØYEN: OMA KIRJASTO 10–15-VUOTIAILLE

Vuonna 2015 Oslossa avattiin vain nuorille tarkoitettu kirjasto, jonne aikuisilla ei ole pääsyä. Kirjastossa 10–15-vuotiaat nuoret voivat koulun jälkeen pelata pelejä, tehdä koulutehtäviä, lukea kirjoja ja paljon muuta. Kirjastossa järjestetään myös erilaisia tapahtumia, kuten nikkarointikursseja sekä elokuva- ja koodauskerhoja. Tila on suunniteltu yhdessä nuorten kanssa heidän tarpeitaan ja toiveitaan kuunnellen. Nuorille oli tärkeää saada oma paikka, jossa he voisivat viettää aikaa, käyttää luovuuttaan ja tehdä asioita yhdessä. Tuloksena on hauska ja inspiroiva tila, jossa kannustetaan nuoria olemaan oma itsensä, kokeilemaan ja oppimaan uusia asioita. Jännittävät yksityiskohdat antavat tilaa mielikuvitukselle ja rohkaisevat uusille tutkimusmatkoille.

http://designinglibraries.org.uk/index.asp?PageID=1487

CASE HUTIKAN MOPOTALLI

Hutikan mopotalli sijaitsee omakotitalon autotallissa Pyhtään Huutjärvellä. Nuoret ovat itse rakentaneet paikan ja laatineet sen säännöt. Tallilla pestään, korjataan ja huolletaan mopoja ja autoja. Tiloissa vietetään muutenkin aikaa ja tavataan kavereita. Nuoret myös pitävät tallista hyvää huolta: tavarat pidetään omilla paikoillaan ja omat jäljet siivotaan. Työkaluja ja tarvikkeita on saatu muun muassa lahjoituksina ja kerätyillä pullorahoilla.

Mopotalli sai alkunsa, kun mopoilla ajelevilta ja kylällä häiriköiviltä nuorilta kysyttiin, mitä he haluaisivat ja tarvitsisivat. Yhteisenä toiveena oli mopotalli keskeisellä sijainnilla. Tallilla nuoret oppivat yhteisöllisyyttä, yhdessä tekemistä ja toisten kunnioittamista. Ongelmista keskustellaan ja niitä ratkotaan yhdessä. Toiminnassa mukana oleviin aikuisiin on vahva luotto. Pyhtäällä onkin huomattu, että kun nuoret ovat saaneet oman paikkansa, häiriköinti ja ilkivalta ovat loppuneet.

Hutikan mopotalli on osa valtakunnallista Nuori kirkko ry:n Moottoripaja -hanketta.

https://yle.fi/uutiset/3-9547038

CASE GUTSY GO

Gutsy Go on palkittu menetelmä, jonka avulla koulut ja kaupungit voivat vahvistaa osallisuutta, luottamusta ja hyvinvointia yhteisöissä. Menetelmässä 14-vuotiaat nuoret pääsevät hyödyntämään omia kykyjään ongelmien ratkaisemiseksi ja myönteisen vaikutuksen lisäämiseksi. Toimiessaan yhdessä muiden hyväksi nuorten oma hyvinvointi paranee ja itsetunto vahvistuu.

Gutsy Go -projekteissa nuoret ovat opettaneet digitaitoja vankilasta vapautuville, luoneet Eläintreffit-palvelukonseptin muistisairaille ja rakentaneet naapurisopua Meille syömään, teille syömään -haasteessa. Ratkaisuista on syntynyt rauhantekojen videopankki, jonka avulla nuorten teot ovat jatkettavissa läpi kouluvuoden ja hyödynnettävissä opetuksessa eri puolilla maailmaa. Videoiden kautta nuorten potentiaali osana yhteisöä tulee näkyväksi. Rauhaa lisäävien ratkaisujen toteutus kehittää myös välttämättömiä tulevaisuustaitoja: ratkaisukeskeisyyttä, muutosten sietämistä ja tiimityötaitoja.

https://gutsygo.fi