



---

**OPPIVA KAUPUNKISUUNNITTELU JA ASUMISEN ARKI**

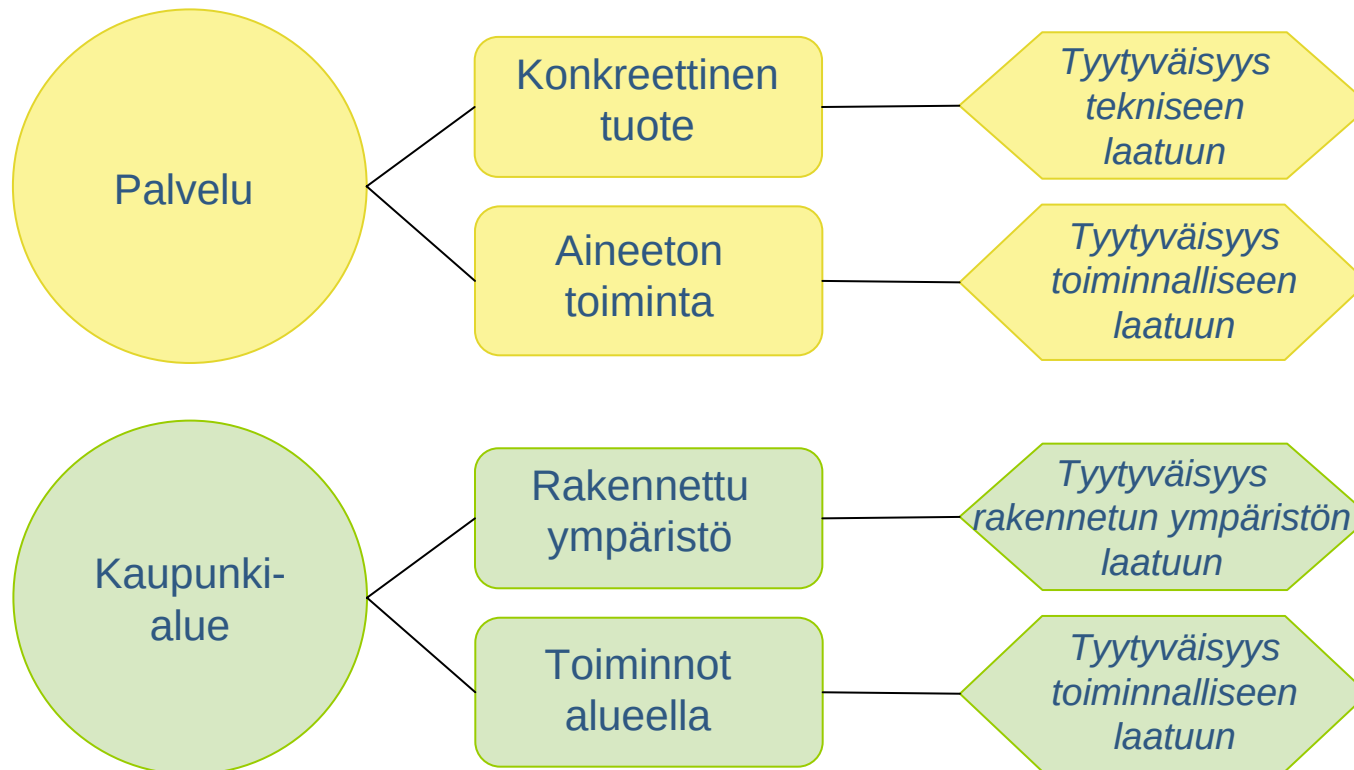
## **Voisiko kaupunkisuunnittelu oppia palvelukehitysprosessista?**

Erja Väyrynen, Teknillinen korkeakoulu TKK, SimLab

21.1.2009, Espoo Dipoli



# Kaupunkialue palveluinnovaationa



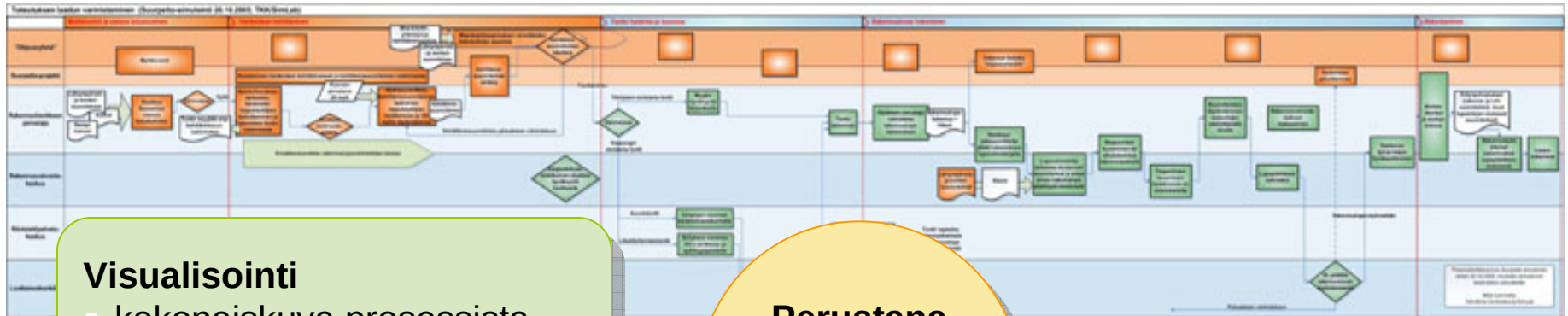
Laatuodotusten hallinta:

- *paljastamalla* tiedostamattomia odotuksia
- *tarkentamalla* sumeita odotuksia
- *suuntaamalla* epärealistisia odotuksia realistisiksi

(Ojasalo 2001)



# SimLab™ -prosessisimulointi



## Visualisointi

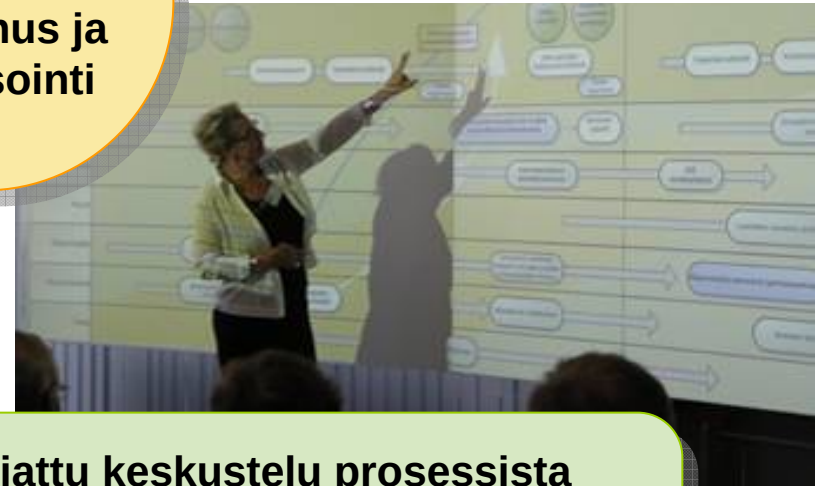
- kokonaiskuva prosessista yli rajapintojen

## Perustana prosessin mallinnus ja analysointi



## Osallistaminen

- yhteinen ymmärrys
- motivaatio muutokseen ja kehittämiseen

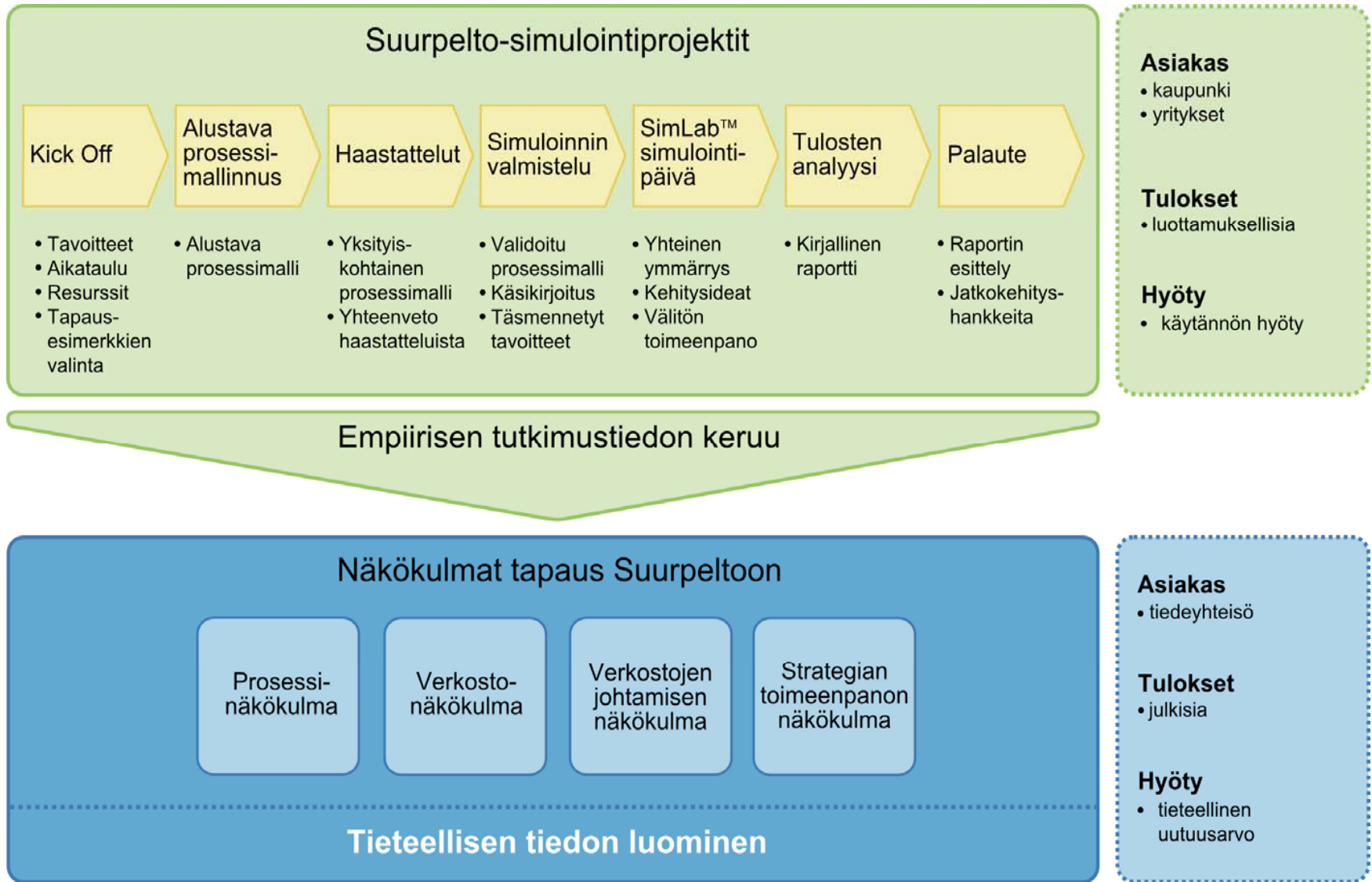


## Ohjattu keskustelu prosessista

- jaetut kokemukset
- parantunut viestintä, yhteinen kieli
- uuden tiedon luominen



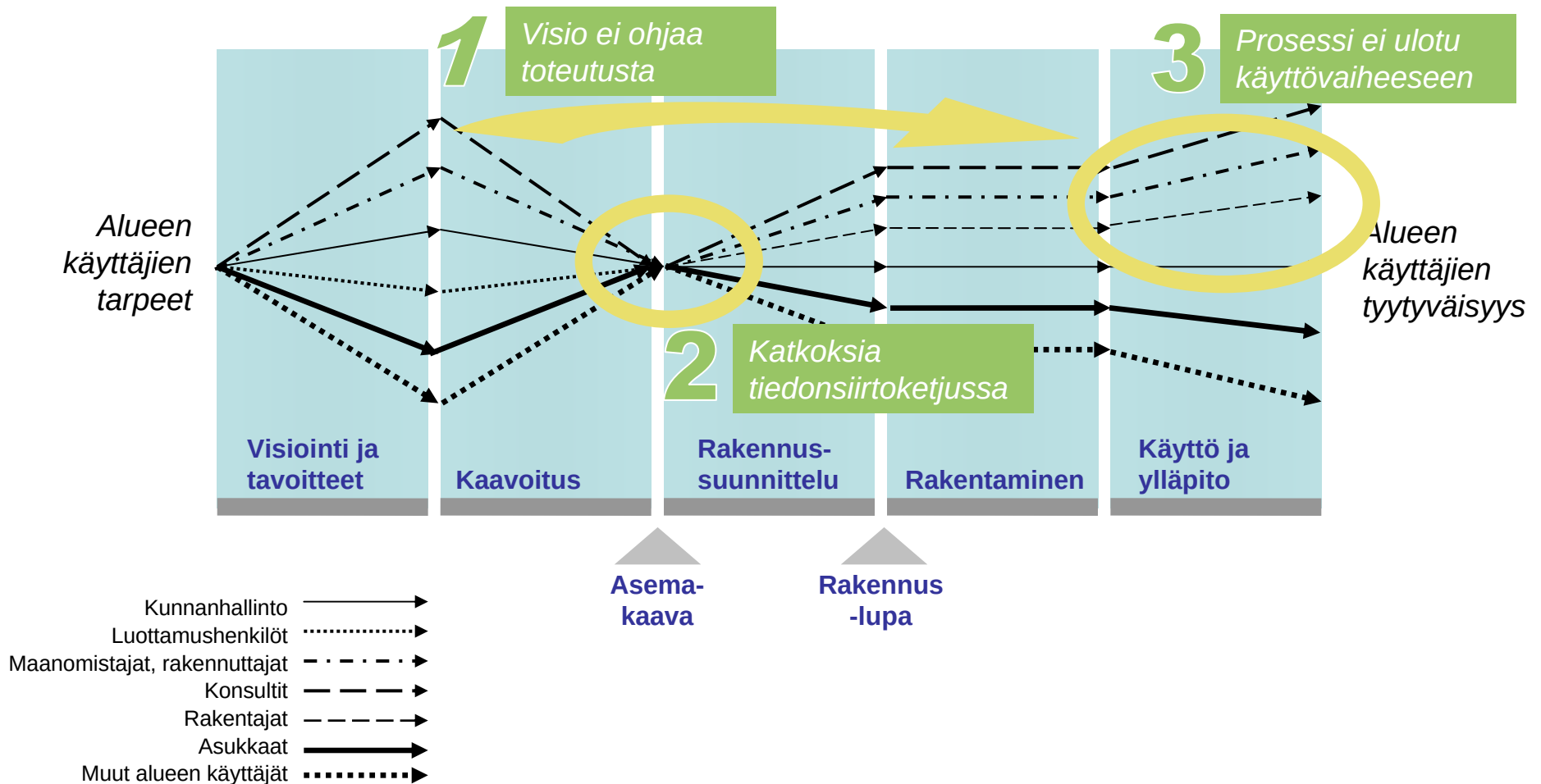
# Simulointiprojektit osana tutkimusaineistoa







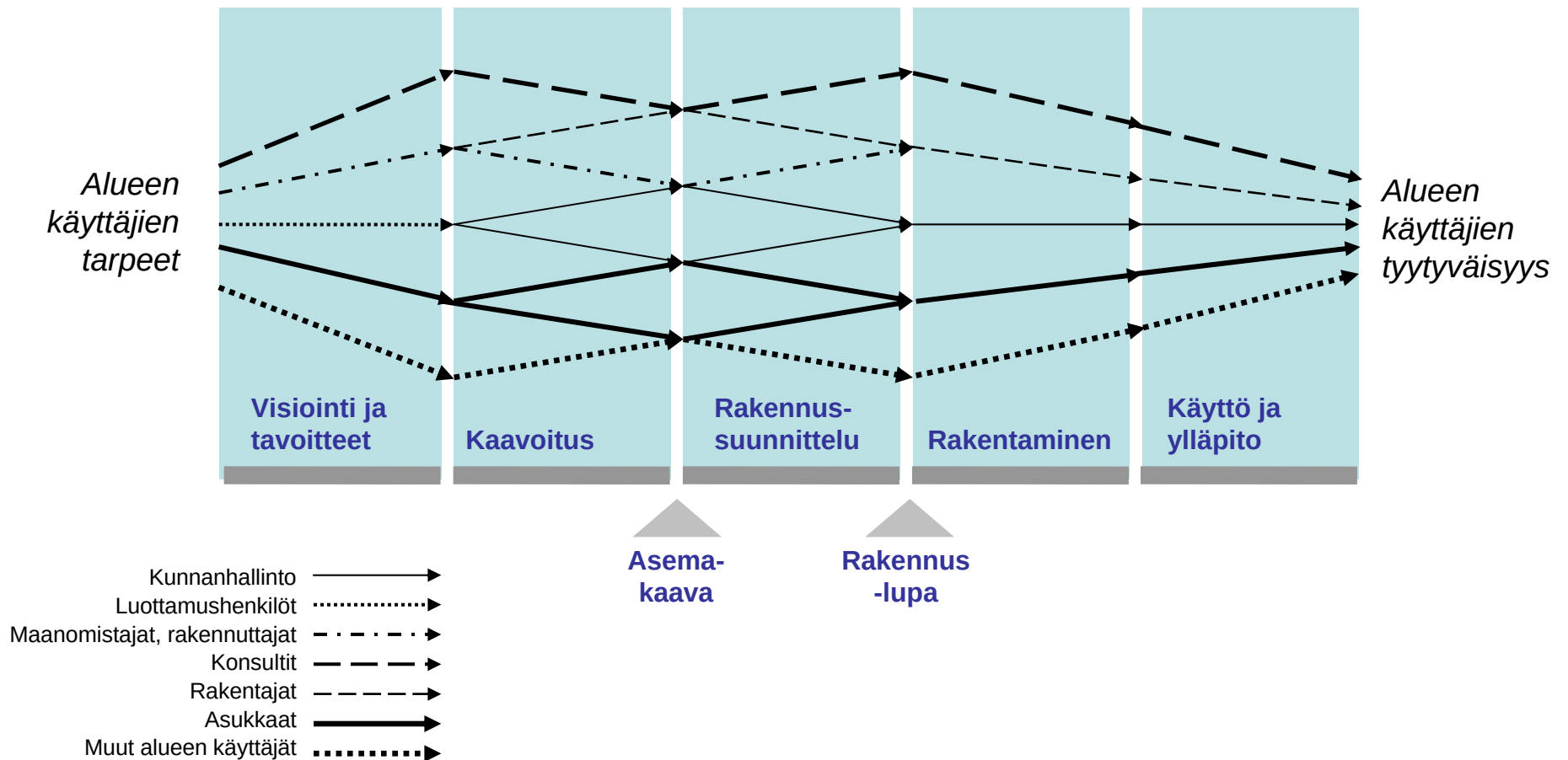
# Uuden alueen tavanomainen suunnittelu- ja toteutusprosessi







# Uusi rakennetun ympäristön kehittämisprosessi





# Uuden prosessin ominaisuuksia

## *Tavoiteltu parannus*

1. Visio ohjaa sekä suunnittelua että toteutusta

2. Oppiminen ja vuorovaikutus tukevat uusia ratkaisuja

3. Toimijoiden sitoutuminen laatuun johtaa käyttäjien tyytyväisyyteen

## *Palvelukehityksen soveltaminen*

Käyttäjien tarpeiden **paljastaminen ja tarkentaminen** uudella alueella

**Odotusten suuntaaminen** prosessin aikana yhteistyössä eri toimijoiden kanssa

Uuden alueen asukkaiden kokeman laadun ja tyytyväisyyden **mittaaminen ja seuranta**

Käyttäjien tyytyväisyys alueeseen ja toimintoihin **laadun kaikilla osa-alueilla**

## *Suosituksat prosessin kehittämiseksi*

A. Siltoja eri vaiheiden välille

B. Toimijat mukaan aikaisessa vaiheessa

C. Tavoitteet konkreettisiksi ja kriteerit mitattaviksi

D. Vuorovaikutus ja tiedonsiirto elimelliseksi osaksi prosessia

E. Käyttäjien tyytyväisyys yhteiseksi tavoitteeksi kaikissa prosessin vaiheissa