

Η Σχεδίαση Υπηρεσιών ως Σχεδιαστική Υπηρεσία

Χαιρετάκης Δημήτριος - Προπτυχιακός Φοιτητής Πανεπιστημίου Αιγαίου - Τμήμα Μηχανικών Σχεδίασης Προϊόντων και Συστημάτων
chairetakis.d@gmail.com

Περιγραφή/Εισαγωγή/Περίληψη

Στα πλαίσια της Διπλωματικής Εργασίας του φοιτητή για το Τ.Μ.Σ.Π.Σ. , ερευνάται η σχέση της σχεδίασης με τα αστικά κοινά και την τοπική αυτοδιοίκηση σε επίπεδο πόλης. Μελετήθηκαν, στα πλαίσια της σχεδίασης, έννοιες όπως συμμετοχικότητα, συμπαραγωγή, συστημική σχεδίαση, σχεδίαση υπηρεσιών, design futuring. Προκύπτει μέσα από τη μελέτη, ότι η σχεδίαση -και πιο συγκεκριμένα η μεθοδολογία της σχεδίασης υπηρεσιών- , μπορεί να δημιουργήσει αξία σε πολλαπλά επίπεδα, με ιδιαίτερο ενδιαφέρον να παρουσιάζει η θέση της σχεδίασης εντός της τοπικής αυτοδιοίκησης, στο ρόλο μίας δημόσιας υπηρεσίας, η οποία δημιουργεί, εκτός από νέους "χώρους", υπηρεσίες, πολιτικές και προγράμματα, πλαίσια συμπαραγωγής με πολίτες, υποστήλωση σε πρακτικές "προς-τα-πάνω", και καλλιεργεί μία νέα κουλτούρα σε τοπικό επίπεδο, με στρατηγικές βλέψεις προς πιο αειφόρα μέλλοντα. Η εργασία είναι εν εξελίξει.

Θεωρητικό Πλαίσιο/Βιβλιογραφική Ανασκόπηση/Υπόβαθρο

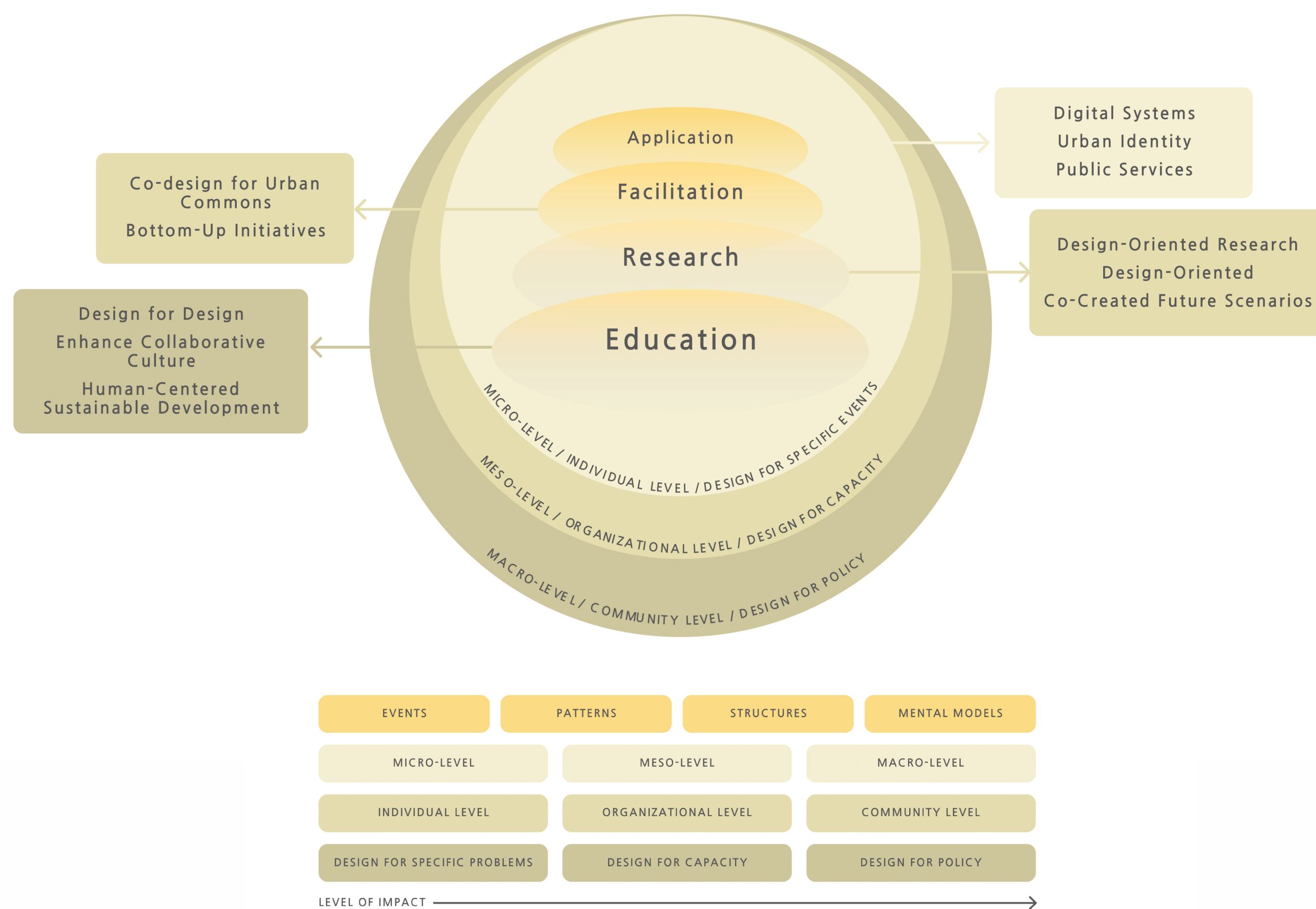
Εντός του προγράμματος European Green Deal, οι τοπικές αυτοδιοικήσεις καλούνται να επανεξετάσουν το όραμα τους και τα πλάνα τους για το άμεσο μέλλον. Ανάμεσα στις απαιτήσεις της Ε.Ε. για μία νέα, βιώσιμη αστική ανάπτυξη είναι και η εμπλοκή πολλαπλών μελών της κοινότητας στα αστικά ζητήματα (Rivas et al. 2021). Η συστημικότητα στην προσέγγιση της σχεδίασης υπηρεσιών αποτελεί καταλύτη για την επίτευξη των προαναφερθέντων, καθώς η σχεδίαση υπηρεσιών εφ' ορισμού παρεμβαίνει σε πολύπλοκα πλαίσια (Sangiorgi et al. 2017). Η σχεδίαση υπηρεσιών ορίζεται ως μία διαδικασία εξερεύνησης, η οποία αποσκοπεί να δημιουργήσει νέα είδη σχέσεων αξίας μεταξύ εμπλεκόμενων -ανθρώπινων και μη- εντός μίας συνδιαμόρφωσης από υλικά και κοινωνικά στοιχεία (Kimbell, 2011). Εντός πλαισίων τα οποία χαρακτηρίζονται από πολυπλοκότητα, και υπάρχει διαμοιρασμός εξουσίας, εμπειρική γνώση της μεθοδολογίας σχεδίασης είναι αναγκαία για τις οργανώσεις που στοχεύουν να αναπτύξουν συνδημιουργία (Mintrom & Luetjens, 2016).

Μεθοδολογία/Σχεδιασμός της Έρευνας
Πραγματοποιήθηκε βιβλιογραφική έρευνα σε τομείς που σχετίζονται με την επιστήμη της σχεδίασης, της σχεδιαστικής έρευνας, της συσχεδίασης (co-design), αλλά και πολιτιστικής κληρονομιάς, πολιτικών επιστημών, δημόσιων πολιτικών και αστικής ανάπτυξης και διακυβέρνησης. Παράλληλα, σε συνδυασμό με την διεύρυνση της πολυπλοκότητας της μελέτης, αντλήθηκαν αποτελέσματα από περιπτώσεις μελέτης από διάφορες χώρες.

Συμπεράσματα/Μελλοντική Έρευνα
Η σχεδίαση υπηρεσιών και οι υποστηρικτικές δράσεις-προσεγγίσεις της, μπορούν να επιφέρουν αξία στην επανασχεδίαση της τοπικής αυτοδιοίκησης, και τη συνεργασία πολιτείας-πολίτη. Σε συνέχεια του οραματισμού μίας τέτοιου είδους υπηρεσίας, έχει ενδιαφέρον να μελετηθεί σε πρώτο στάδιο η δομή, τα πλαίσια δράσης, και το συστημικό αντίκτυπο. Στα πλαίσια αυτής της μελέτης, στόχος είναι να πραγματοποιηθεί περαιτέρω πρωτογενής έρευνα σε ειδικούς του χώρου της συσχεδίασης, ενώ επίσης είναι πιθανό να προχωρήσουμε σε πρωτοτυποποίηση δράσεων μεθοδολογικού χαρακτήρα.

Αποτελέσματα/Περίπτωση Μελέτης

A DESIGN SERVICE FOR THE PUBLIC SECTOR - LOCAL LEVEL



Προτείνεται ο σχηματισμός μίας νέας υπηρεσίας, εντός της δομής της τοπικής αυτοδιοίκησης, η οποία έχει τόσο παρεμβατικό, όσο και ερευνητικό χαρακτήρα. Αναλυτικότερα:

1. Ως συντονιστική υπηρεσία, γεφυρώνει το χάσμα πολίτη-πολιτείας, στο κομμάτι της στρατηγικής και του χωρικού σχεδιασμού, λειτουργώντας ως διαμεσολαβητής, καταλύτης, συντονιστής και εκπαιδευτής (Στρατηγέα, 2010). Ο συντονιστής-σχεδιαστής λειτουργεί αμφίδρομα ως μεταφραστής των αναγκών των πολιτών στις αρχές, αλλά και της τεχνικής ορολογίας προς τους πολίτες (Sheikh, Rao, 2007)
2. Ως ερευνητική υπηρεσία, εξετάζει βαθιά και υπό ποικίλες οπτικές τους προβληματικούς χώρους της κοινότητας, τόσο ανθρωπολογικά, όσο και σε σχέση με την περιβαλλοντική οπτική, ξεφεύγοντας από τις υφιστάμενες ποσοιτιστικές μεθόδους, ενθαρρύνοντας τον πειραματισμό.
3. Ως εκπαιδευτική υπηρεσία, εισάγει στην κοινότητα τη σχεδιαστική σκέψη, με σκοπό τη συνδημιουργία νέας κουλτούρας επίλυσης προβλημάτων, και ανακατεύθυνση προς επιθυμητά μέλλοντα.
4. Ως τεχνική υπηρεσία, αξιοποιεί μεθοδολογίες σχεδίασης υπηρεσιών, λειτουργώντας υποστηρικτικά για επανασχεδίαση χώρων και συστημάτων.

Βιβλιογραφία/Πηγές

- Rivas, S., Urraca, R., Bertoldi, P., & Thiel, C. (2021). "Towards the EU Green Deal: Local key factors to achieve ambitious 2030 climate targets." *Journal of Cleaner Production*, 320, 128878. doi:10.1016/j.jclepro.2021.128878
- Sangiorgi, D., Patricio, L. and Fisk, R. (2017), "Designing for Interdependence, Participation and Emergence in Complex Service Systems", in Sangiorgi, D. and Prendiville, A., edited by, *Designing for Service: Key Issues and New Directions*, London: Bloomsbury Press, pp. 49-64.
- Kimbell, L. 2011. "Designing for Service as One Way of Designing Services." *International Journal of Design 5* (2): 41-52.
- Mintrom, M., & Luetjens, J. (2016). "Design Thinking in Policymaking Processes: Opportunities and Challenges: Design Thinking in Policymaking Processes." *Australian Journal of Public Administration*, 75(3), 391-402. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12211>
- Στρατηγέα, Α. (10 2015) "Θεωρία και Μέθοδοι Συμμετοχικού Σχεδιασμού".
- Sheikh, K., & Rao, S. (2007). Participatory city planning in Chhattisgarh: a civil society initiative. *Environment and Urbanization*, 19(2), 563-581. <https://doi.org/10.1177/0956247807082837>

2^ο ΣΥΝΕΔΡΙΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ

Κατανοώντας και αλλάζοντας την πόλη:
Δημόσιος Χώρος & Περιβάλλον
Ανισότητες & Δημοκρατία



<https://www.participatorylab.org/>