Brukerreiser for Stokmarknes Miljøhavn

Sans & HR Prosjekt - August 2022

HRP

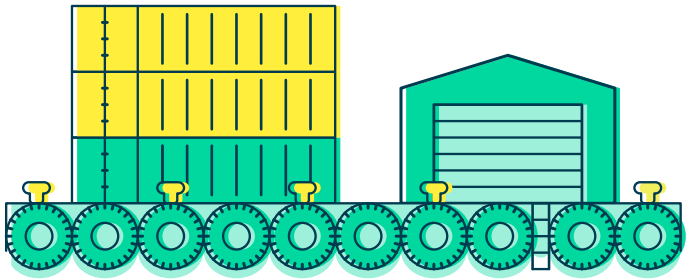
sans

a part of AZETS

Del 1 – Bakgrunn & oppdrag

Introduksjon og de involverte i prosjektet

Introduksjon



Stokmarknes Miljøhavn (SMH) er et unikt havneprosjekt som kombinerer økningen av gods på sjø, med utvikling av arbeidsplasser innen treindustri, bioøkonomi, sjømat og leverandørnæringer.

Hadsel kommune skal kutte utslipp ved å få mer gods på sjø, i tillegg til å utvikle nye arbeidsplasser basert på bedre utnyttelse av lokale ressurser.

Brief

Stokmarknes miljøhavn har som mål å sikre en brukervennlig havn, som vil være ledestjerne for andre havner:

- Innføring av ny vei, og nye metoder for å sikre at Stokmarknes Miljøhavn er det mest gjennomtenkte industriområdet i Norge
- Sette brukerne av havnen i fokus og sikre at innbyggerne i Stokmarknes er positive til byggingen
- Mål om å skape grønne arbeidsplasser og gjøre det attraktivt å bosette seg i Hadsel

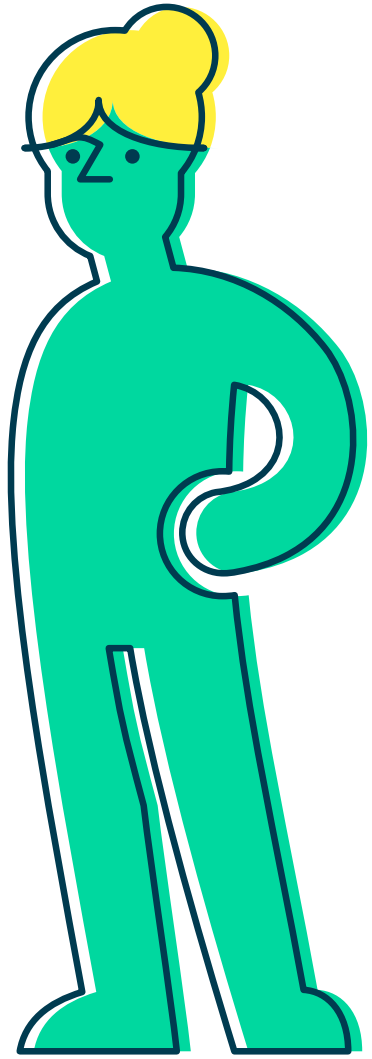
Stokmarknes miljøhavn ønsker å avdekke brukerbehov
gjennom å kartlegge brukerreisen for de ulike aktørene i havnen. Gjennom brukerdrevet designmetodikk og samskaping har prosjektet søkt å identifisere brukere, avdekke behov og fremstille brukerreiser, slik at behov gjøres synlig og håndgripelige, og kan tas hensyn til under videre utvikling av havnen.

Tjenestedesign for SMH

SMH ønsket å prøve ut denne fagretningen (tjenestedesign) under prosjekt for infrastruktur; både for å identifisere brukere og behov, samt visualisere prosesser, men også for å vurdere metodikken for flere tjenester og prosesser senere.

Ved å avdekke de ulike hovedbrukerne og brukerne av havnen og hvilke behov de har, kan SHM sikre at det tas hensyn til dette under planlegging, utvikling og bygging av havnen.

Visualisering av brukerreiser gjør at prosjektet får et felles rammeverk å arbeide utfra. Det blir enklere å engasjere deltakere, samt introdusere og formidle prosjektet både internt og eksternt. Det vil også kunne bidra til å sikre godt samspill og samhandling blant aktørene på havnen.

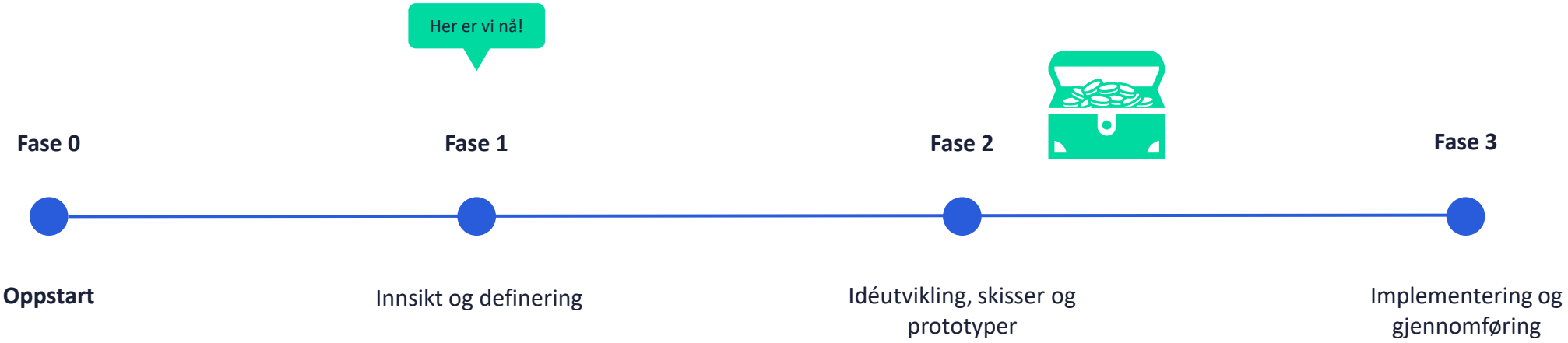


Et samarbeid mellom …

- Hadsel Kommune
- Hadsel Havn
- Trollfjord Kraft
- Prosjektledelse - HR prosjekt
- Tjenestedesign – Karabin Sans
- Brukere av havnen

Prosjektoppbygging

Prosjektet er delt opp i flere faser. Funn i den ene fasen definerer neste fase. Vi begynner å jobbe med å avdekke behov og smertepunkt – og kommer fram til en god løsning som ivaretar brukere og setter deres behov i fokus.



Del 2 – Brukerreiser og funn

De ulike brukerreisene og hovedfunn fra dem

FASE 0

Utvelgelse av brukerreiser

Aktører som vil påvirke eller bli påvirket av miljøhavnen

Eksempler fra aktørkartet:

- Statens Vegvesen
- Politikere
- Turister
- Biogass
- Bilister
- Trailersjåfører
- Naboer
- Turgåere
- Sentrumslivet
- Dyrelivet
- Innbyggere
- Godsskip

Utvelgelse av brukerreiser

Med et klart og omforent aktørkart prioriterte prosjektgruppen de mest relevante aktørene – for å lage deres brukerreiser.

Kriteriene for utvelgelse var sirkulærøkonomi og synergi, viktigste nåværende og framtidige brukere av havna, og, som en del av medvirkning og involvering – innbyggere og myke trafikanter.

Følgende brukerreiser ble valgt ut:

1. KR Transport - Lossing, frakt og lasting
2. NCL - containerskip
3. PostNord
4. Cruiseturisme
5. Innbyggere og myke trafikanter
6. Næring – etablering og drift
7. Tømmer
8. Biogass og gjødsel
9. Fisk

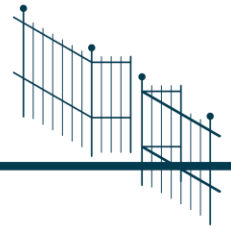
KR Transport – Lossing, frakt og lasting

1. Sjåføren planlegger dagen hjemmefra

Sjåføren er hjemme. Hen får kjøreplan om kvelden og ser på den til kaffen neste morgen

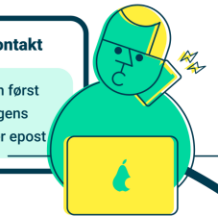
2. Fra hjem til jobb

Sjåføren kjører til havna i prival bil, parkerer utenfor ISPS-gjerdet og går inn



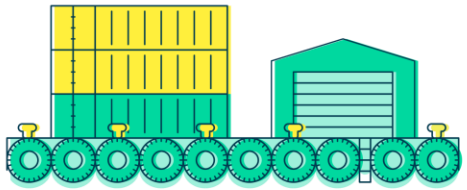
3. Kontortid og kontakt

I havna snakker hen først med kunder om dagens transport og sjekker epost



4. Forberedelse til lossing

Når skipet ankommer har sjåføren hatt én time på seg til å gjøre klar nødvendig utstyr og er klar til å gå i arbeid

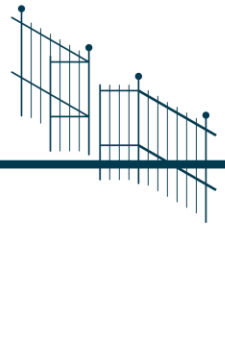


5. Losse, stacke og laste

Sjåføren følger en lasteplan når hen, i samarbeid med mannskap på båt, losser av skipet, stabler containere og laster skipet med containere som skal videre

6. Avtalt matpause

Under arbeidet blir sjåføren og mannskapet på båt enige om å ta pause så de får spist. De spiser hver for seg

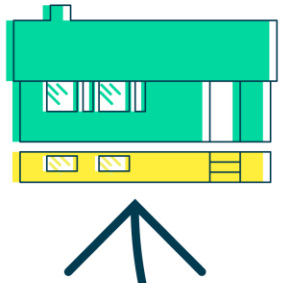


7. Transport fjærn og nær

Sjåføren kjører ut containerne hen har lastet på bil til kunder både nær og fjernt, alt fra naboen i havna, til kunder i Tromsø

8. Jobb, jobb og mer jobb

Hvis hen har tid til overs gjør sjåføren terminalarbeid, vasker og vedlikeholder utstyr eller tar på seg ekstra oppdrag



9. Hjem igjen

Etter en lang og uforutsigbar dag på jobb kjører sjåføren hjem igjen

KR Transport – Lossing, frakt og lasting

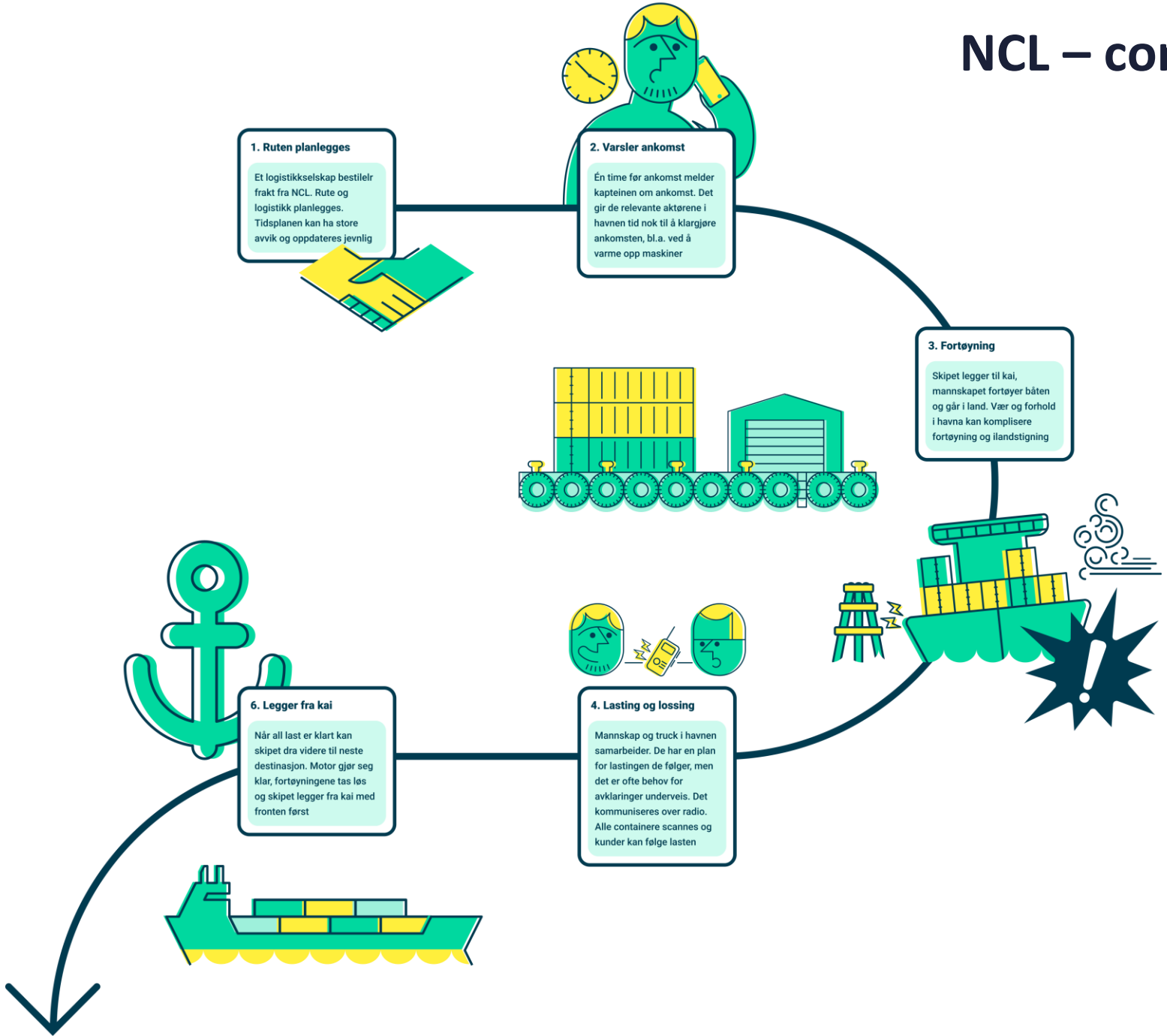
Tre hovedfunn:

1. Behov for kontor, pauserom, lunsjrom, garderobe og vaskemaskin som gjerne kan deles med andre.

2. Stabil wifi og god dekning på telefon er essensielt

3. Lagerlokale med både frysedel og varmedel, garasje og servicehall/vaskehall/verksted

NCL – containerskip



NCL – containerskip

Tre hovedfunn:

1

Sikkerhet:

1. Fortøyning for å ligge trygt til kai
2. Dolfins for støtte både når skipet ligger og når det skal legge fra kai
3. Landgang må kunne brukes
4. Tydelig markering av gangsoner

2

Effektivitet:

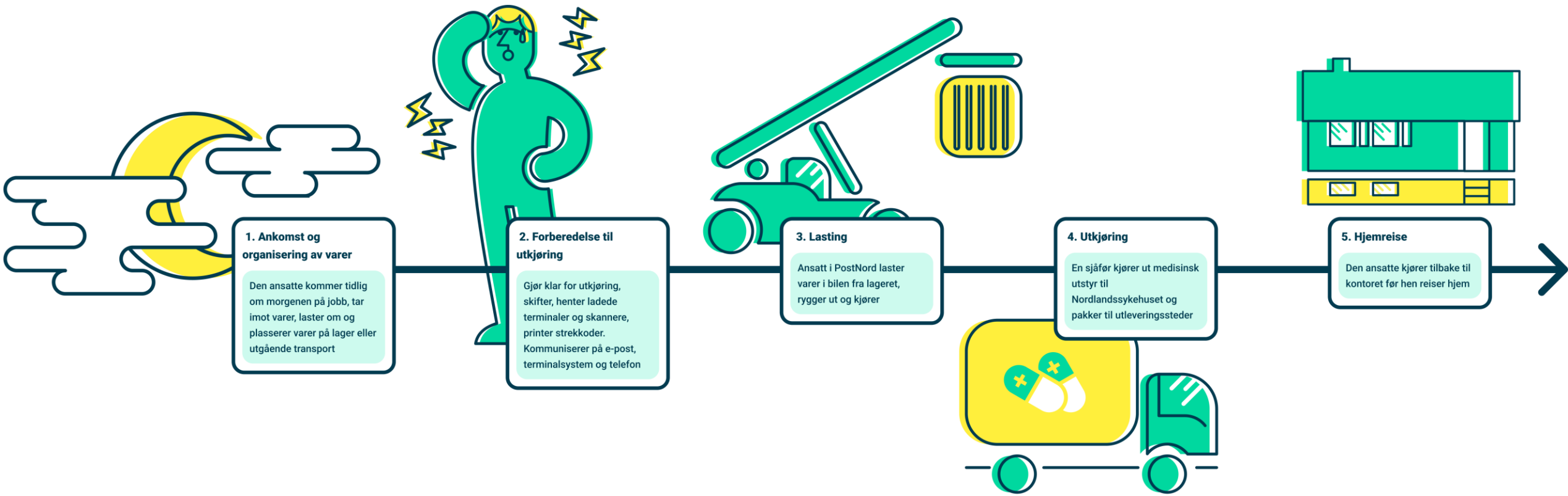
Rask og effektiv lossing og lasting krever containersone nærmest mulig skipet og god plass til truck mellom containere

3

Fremtid:

- Større skip (dagens skip øker fra 136 til 149m, tømmerskip 200m)
- Landstrøm ved lengre opphold

PostNord


1. Ankomst og organisering av varer
Den ansatte kommer tidlig om morgenen på jobb, tar imot varer, laster om og plasserer varer på lager eller utgående transport
2. Forberedelse til utkjøring
Gjør klar for utkjøring, skifter, henter ladede terminaler og skannere, printer strekkoder. Kommuniserer på e-post, terminalsystem og telefon
3. Lasting
Ansatt i PostNord laster varer i bilen fra lageret, rygger ut og kjører
4. Utkjøring
En sjåfør kjører ut medisinsk utstyr til Nordlandssykehuset og pakker til utleveringssteder
5. Hjemreise
Den ansatte kjører tilbake til kontoret før hen reiser hjem

PostNord

Tre hovedfunn:

1. Behov for delte fasiliteter som kontor, møterom, garderobe, pauserom, vaskerom, parkering, wifi, god dekning etc.

2. Mange av dagens problemer kan løses ved nybygg i SMH: Større areal, flere porter (fra 8 til 16), trygt og sunt fysisk arbeidsmiljø (temperatur, støy, ventilasjon, pausemuligheter, private samtaler etc.), fungerende varme, strømsparing, temperaturregulering for gods, økt behov for ladepunkter

3. Må ligge utenfor ISPS sone og har strategi om å leie istedenfor å eie

Cruiseturisme

1. Planlegging av anløp

Planlegging foregår 2-3 år før anløp. Havna må ha et godt rykte, konkurranse-dyktig pris, gode anløps-fasiliteter og være tilknyttet solide leverandører for utflukter. På sikt kan det tenkes at landstrøm og en miljøprofil vil bidra positivt

2. Turister på er vei til Vesterålen

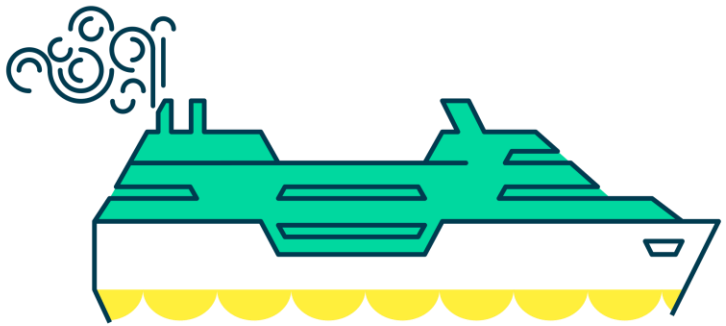
Turister seiler gjennom ekstraordinært landskap i all slags vær og vind. Bestilling av opplevelser er åpent til ettermiddag dagen før ankomst og mange ser an vær før de bestiller

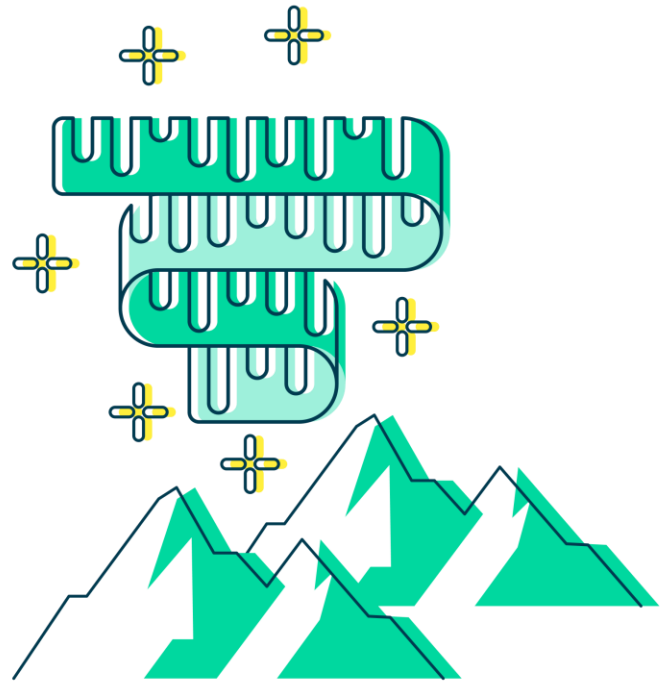
3. Ankomst og landgang

Skipet oppdaterer havna om ankomst. De har prioritet ved anløp. De legger til kai, fortøyer og legger ned landgang. Adventselskapet tilrettelegger på land og lager markering av gangrute ut til bussene som venter

4. Transport til opplevelser

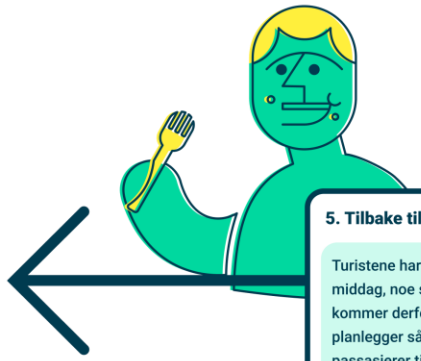
Ombordstigning i busser til ulike turmål og aktiviteter. Alt administreres av advent-selskaper. Endel turister bestiller egne turopplegg utenfor skipets arrangement. Andre turister vil inn til byen eller Sortland og klarer seg selv derfra





5. Drar på opplevelser

Turistene reiser på opplevelsesturer i regionen. Lengre turer blir fravalgt fordi man går glipp av forhåndsbetalte måltider ombord. De vil oppleve naturen og de små fiskeværene



5. Tilbake til cruise til middag

Turistene har forhåndsbetalt mat og er opptatt av å rekke middag, noe som gjør lengre turer vanskelige å selge. Bussene kommer derfor tilbake omtrent til samme tid og adventselskap planlegger så godt de kan for en effektiv flyt av både trafikk og passasjerer til båt. Passasjerene går tilbake til landgangen. Adventselskap og skipets koordinatorer organiserer ombordstigning

Cruiseturisme

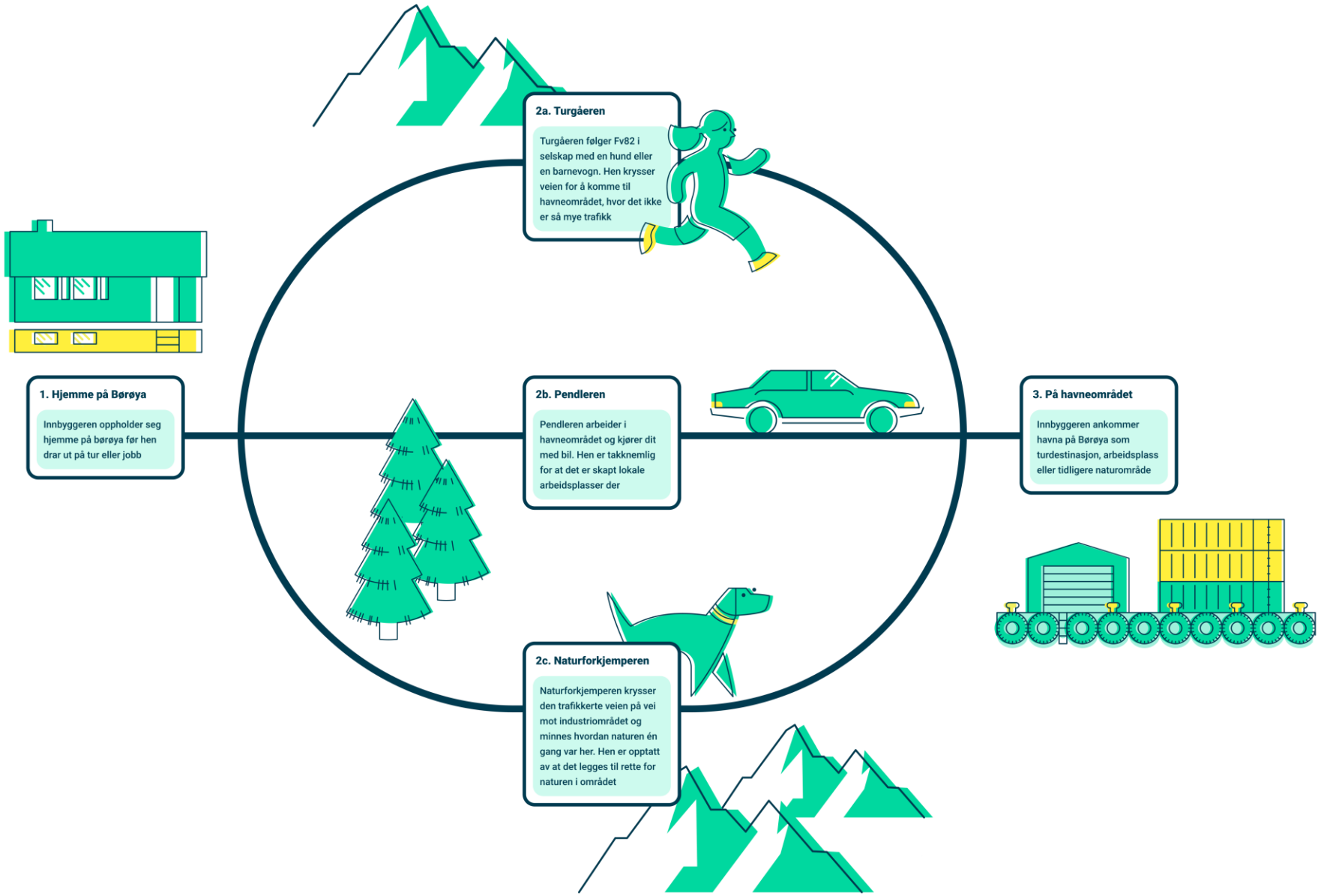
Tre hovedfunn:

1. Det vil være et stort behov for flere cruisehavner i Nord i årene fremover. Å skaffe cruiseanløp er en langsiktig prosess, planlegging starter 3 år før et anløp og markedsføring er viktig. Det blir viktig å vise noe unikt med SMH for å vinne kampen om anløpene.

2. Vær og vind skaper endel smertepunkt som kan løses med god planlegging. Andre havner forteller om fastfrosset landgang, passasjerer med rullator og rullestol som ikke kommer frem i snø, problemer med å legge til kai o.l. Busser må ha god parkeringsplass. Mottaksapparat trenger tilgang på endel fasiliteter ved hvert anløp (kontor, overnatting, turistinfo etc)

3. Cruisetrafikk utløser endel problemstillinger rundt både det å være miljøhavn og negativ påvirkning av havnens vanlige drift. Dette er dilemma som krever innovative løsninger.

Innbyggere og myke trafikanter



Innbyggere og myke trafikanter

Tre hovedfunn:

1. Viktig med trygge, belyste veier på SMH og Børøya, for å kunne gå eller sykle på jobb og på fritiden. Det er et populært turområde og det ønsker innbyggere å beholde i fremtiden også.

2. Sluse tungtrafikk ned til SMH rett etter brufoten, få mindre trafikk i krysset ved Circle K. Lavere hastighet over Børøya.

3. Det er fint at det skjer noe i Hadsel og på Børøya, men det må kunne være visuelt fint også.

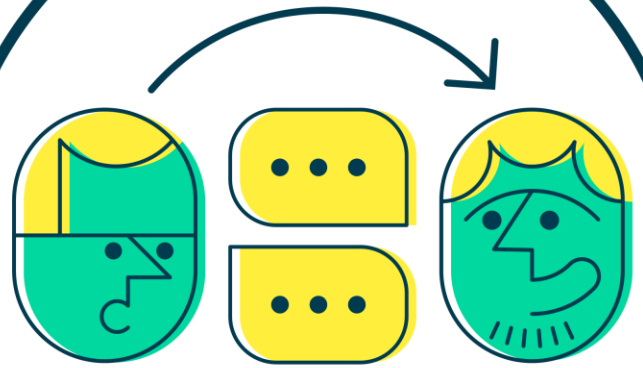
Næring – før etablering

1. Virksomheten speider

Næringsaktøren vil utvide industrien sin eller for første gang etablere seg i et nytt område

2a. Kommunen kontakter virksomheten

Virksomheten blir kontaktet av kommunen, som vurderer virksomheten deres som interessant for profilen de ønsker i industriområdet de tilbyr



2b. Virksomheten kontakter kommunen

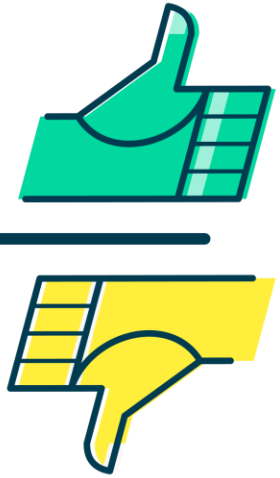
Virksomheten oppdager kommunens industriområde og vurderer at de kan innfri deres etableringsbehov. De tar direkte kontakt med næringssjefen, eller gjennom kommunens nettsider

3. Planlegging og tilbud

Virkomheten avholder møter med kommunen, får innsyn i reguleringsplanen for området og lager selv en detaljplan

4. Ja, nei eller tja

Kommunen beslutter om de vil gi virksomheten et tilbud. Får de et ja, kan bygge-prosessen starte. Ved et nei kan de bli henvist til et alternativt område eller lete videre et annet sted



Næring – før etablering

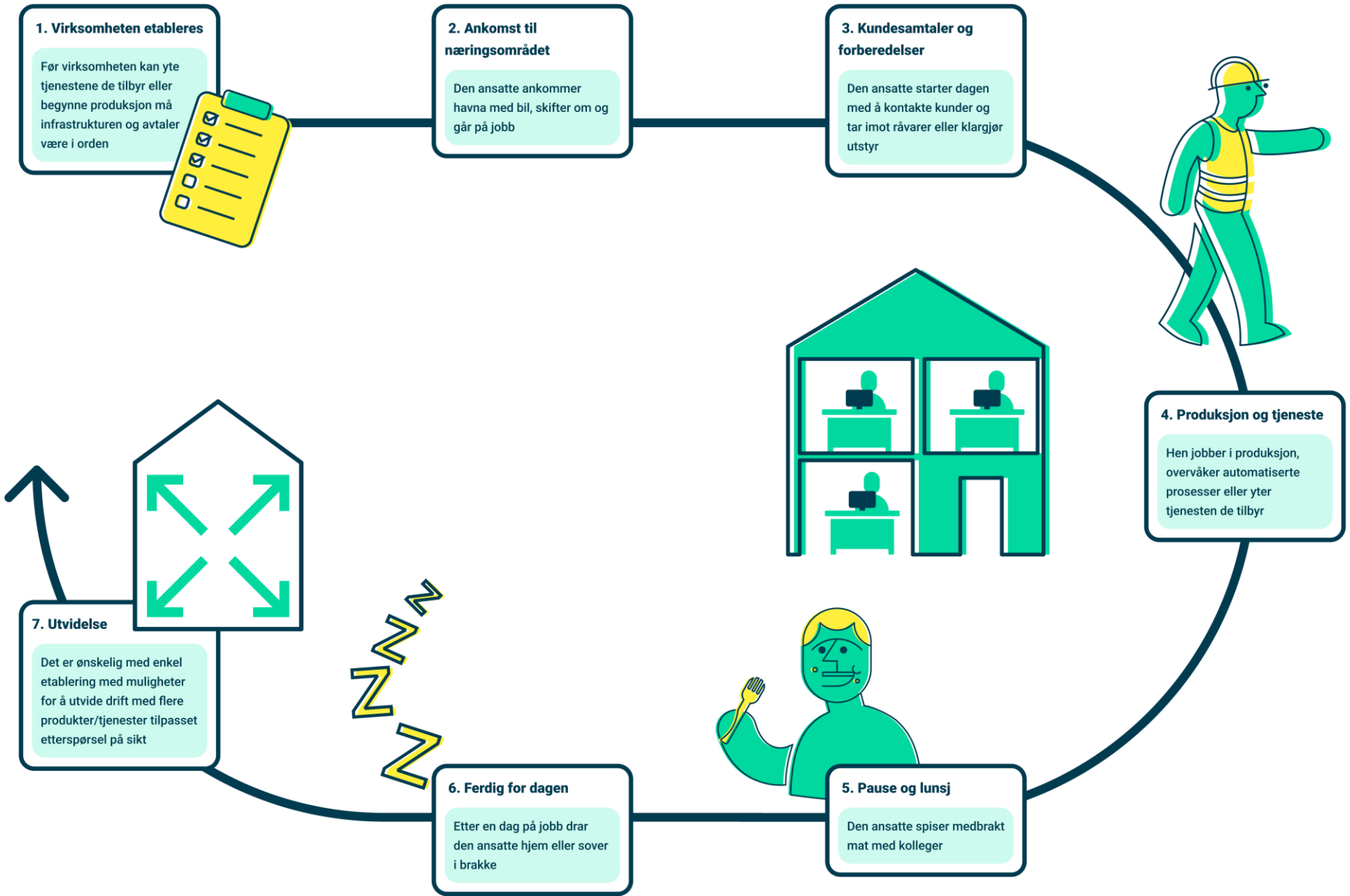
Tre hovedfunn:

1. God markedsføring – offensiv.
   Klare og rimelige krav til etablering. Gode, enkle og raske prosesser i kommunen.

2. Sirkulærøkonomi, synergi og kortreiste råvarer og produkter. Nettverksbygging.
   Kompetanse.

3. Godt planlagt infrastruktur med god kapasitet også for utvikling. Nok plass til
   etablering og utvikling.

Næring – etter etablering



Næring – etter etablering

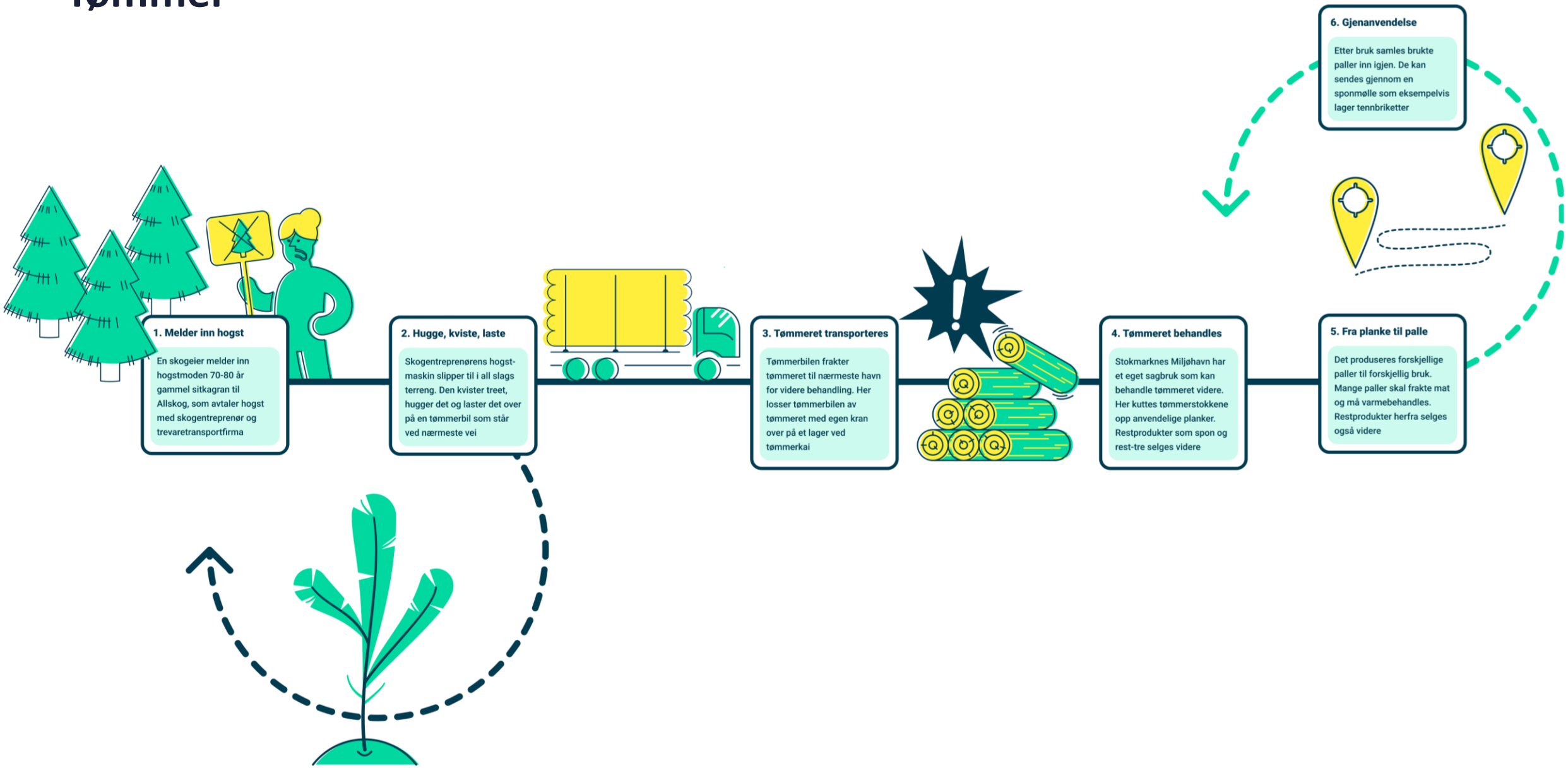
Tre hovedfunn:

1. God logistikk, trygge veier, interne veier.

2. Lokaler og fasiliteter som kan leies, utvikling av havnetilbud. (sammenfaller med behov hos KR, PostNord og Cruise)

3. Grønne arbeidsplasser, vekst i kommunen, synergieffekter. Trenger tydelige retningslinjer for grønn etablering for å holde fokus på miljø, bærekraft og sirkulærøkonomi.

Tømmer


1. Melder inn hogst
En skogeier melder inn hogstmoden 70-80 år gammel sitkagran til Allskog, som avtaler hogst med skogentreprenør og trevaretransportfirma
2. Hugge, kviste, laste
Skogentreprenørens hogst-maskin slipper til i all slags terreng. Den kvister treet, hugger det og laster det over på en tømmerbil som står ved nærmeste vei
3. Tømmeret transporteres
Tømmerbilen frakter tømmeret til nærmeste havn for videre behandling. Her losser tømmerbilen av tømmeret med egen kran over på et lager ved tømmerkai
4. Tømmeret behandles
Stokmarknes Miljøhavn har et eget sagbruk som kan behandle tømmeret videre. Her kuttes tømmerstokkene opp anvendelige planker. Restprodukter som spon og rest-tre selges videre
5. Fra planke til palle
Det produseres forskjellige paller til forskjellig bruk. Mange paller skal frakte mat og må varmebehandles. Restprodukter herfra selges også videre
6. Gjenanvendelse
Etter bruk samles brukte paller inn igjen. De kan sendes gjennom en sponmølle som eksempelvis lager tennbriketter

Tømmer

Tre hovedfunn:

1. Gjenplanting av sitka – mangel på kunnskap om grana gjør det vanskelig.
I tillegg er det en lang og tung søknadsprosess og skogeierne planter dermed andre sorter istedet.

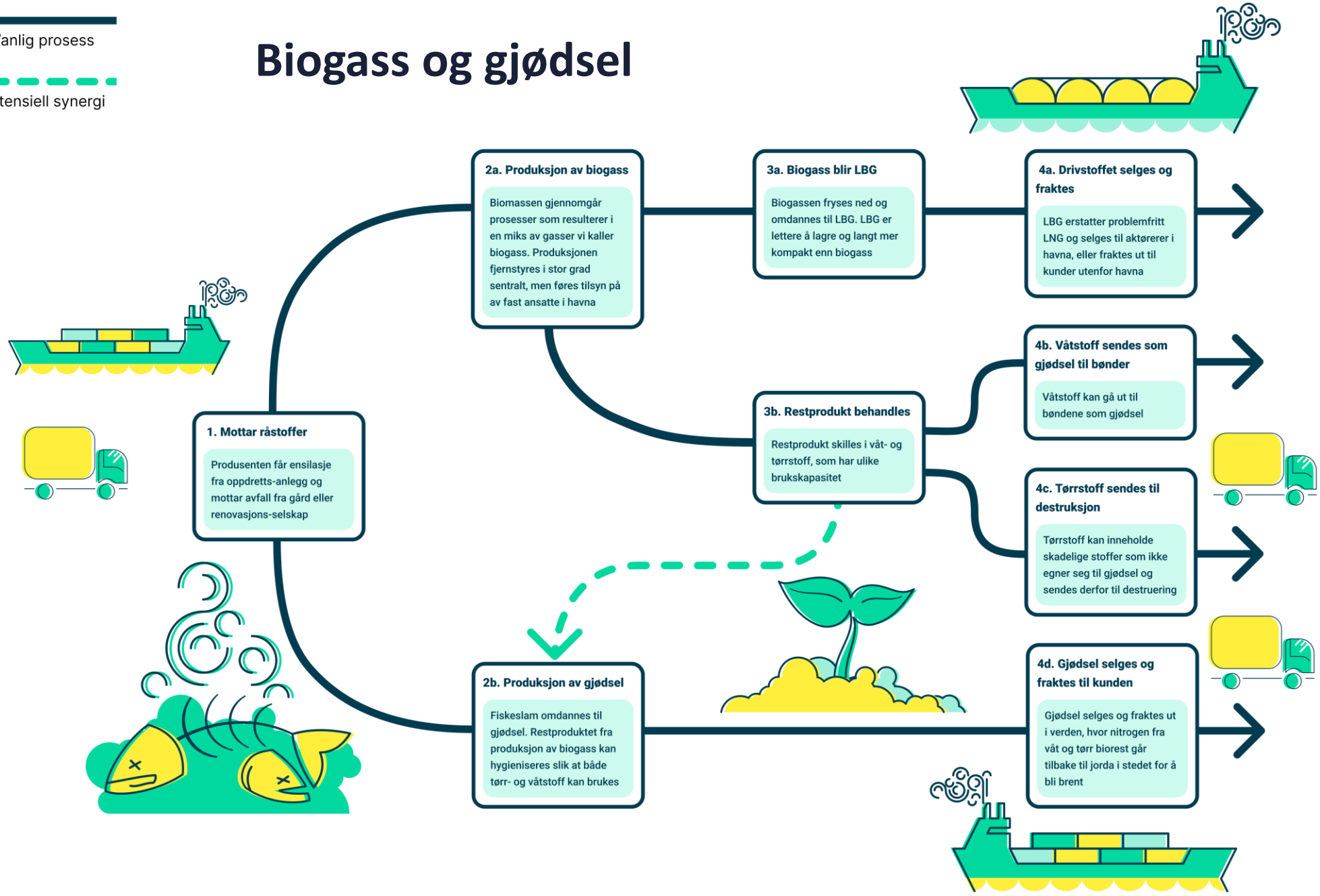
2. Plasskrevende virksomhet, også på veien. Klassifisering av veier og tilsvarende kvalitet.
Behov for plass og mye energi.

3. Suksess med tømmervirksomhet krever økt samhandling, initiativ og engasjement mellom lokale aktører og også med fylke/statsforvalter.

Vanlig prosess

Potensiell synergi

Biogass og gjødsel



Biogass og gjødsel

Tre hovedfunn:

1. Kan eksistere hver for seg, men best resultat når begge produksjoner er etablert i umiddelbar nærhet.

2. Usikkert om det er nok tilgang på råstoffer

3. Krever mye energi

Fisk

Etter gjennomførte intervju:
Ikke egen brukerreise

Fiskens reise er kompleks og har ikke direkte innvirkning på SMH

Funn er ivaretatt i andre brukerreiser

Fiskebedriftenes behov og interesser er likt andre næringer- se mulighetsrom samt i veien videre

Varierende bruk av og behov for SMH

Energibruk, -behov og -flyt på SMH

Eksport av frosset fisk øker

Nye markeder for fisk og fiskeprodukter

Ikke planlagt nytt fiskemottak på Stokmarknes, i tilknytning SMH

Fisk

Tre hovedfunn:

1. Store utviklingsmuligheter og muligheter for samarbeid, leie av lokaler, fasiliteter og andre tilbud. Forbedring innen logistikk og venting ved egne kaier.

2. Økt interntransport på Børøya – må hensyntas.

3. Lite fisk går sjøveien i dag, men det forventes en stor fremtidig økning av frossenfisk som kan gå sjøveien

Oppsummerte hovedfunn for alle reiser

1. Felles fasiliteter for de ulike aktørene på kaien = delingsøkonomi

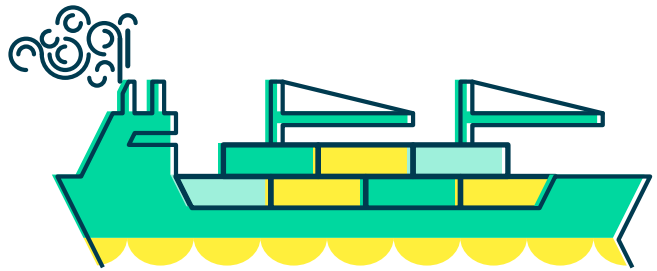
2. Konkrete behov knyttet til sikkerhet og værhåndtering for både skip og mennesker

3. Veien ned til havnen må flyte effektivt og tåle mye trafikk, mye korttransport til Skretting

4. Det er generelt lite interesse for miljø, bærekraft og sirkulærøkonomi, SMH oppfattes mest som en ny og bedre havn

Innsikten peker også på nye prosjekter og initiativer

- Utvikling av cruiseturisme i Hadsel
- Engasjere virksomheter i miljøarbeid
- Lage retningslinjer for næringsetablering
- Hvordan kan eksisterende Stokmarknes havn utnyttes i fremtiden?
- Hvordan kan vi skalere for økt eksport av frossen fisk?
- Visuelt vakker utforming av havneområdet
- Markedsføring, nettside, branding, grafisk profil av SMH
- Make Sitka great again
- Studiebesøk



Del 3 – Veien videre

Neste fase og anbefalinger

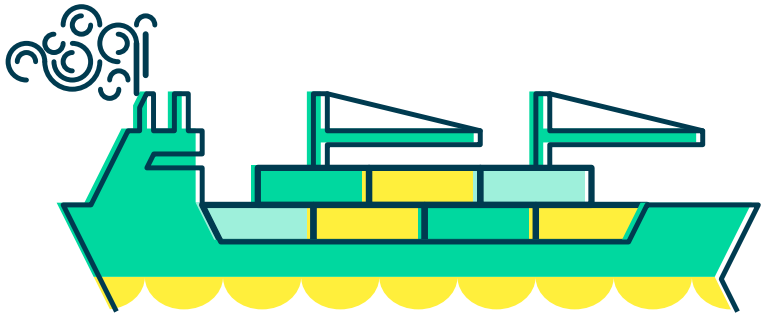
FASE 1

Prosjektleveranse

- Rapport (PDF) og i trykk
- Forenklet versjon av rapport i denne presentasjonen (PPT)
- Visuelle brukerreiser i bildefiler

Resultat av fase 1

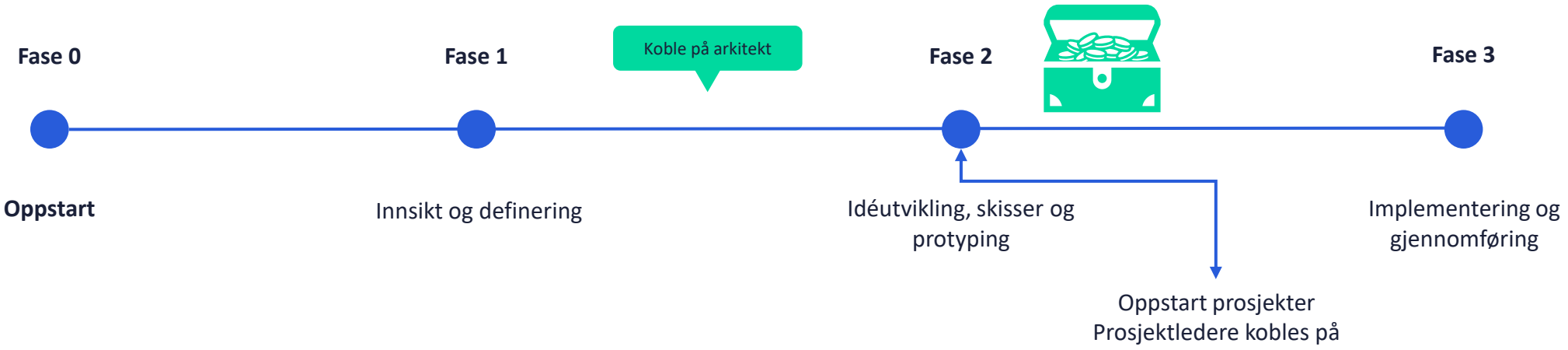
- Kartlagt brukerbehov som må ivaretas og potensielle smertepunkt som bør unngås
- Visuelle brukerreiser som skal benyttes videre i prosjektet
- Forslag til aktiviteter i neste fase for å sikre at brukerbehovene ivaretas OG at vi samtidig skaper innovative, unike løsninger for SMH
- Forslag til nye prosjekter basert på innsikten



Klar for fase 2

Brukerreiser er levende dokumenter som oppdateres løpende i prosjektet etterhvert som flere funn dukker opp.

Nå er det tid for å utarbeide ideer og konsepter som svarer på de behov og utfordringer som er avdekket i Fase1. Sammen med arkitekt skal dette visualiseres og prototypes på brukerne. På denne måten sikrer vi at brukeren er med i alle ledd.

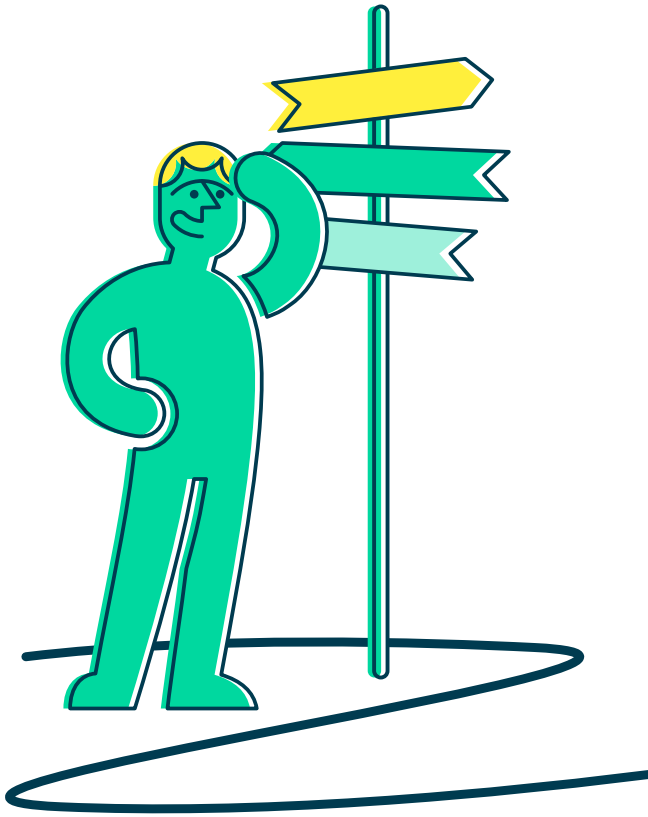


FASE 2

Samarbeid med arkitekt

Rapporten som beskriver brukerreisene med både behov og smertepunkt er nå klar og neste store skritt er å anskaffe et team til å utforme arealet. Vi anbefaler at **arkitekt/team** som vinner anbudet skal jobbe tett med tjenestedesigner slik at brukerbehov og funn fra Fase 1 blir med i utformingen av havnen. Dette for å sikre at brukerreisene blir sett i en sammenheng og at behovene ikke blir «glemt» underveis i videre arbeid.

Sans vil sammen med arkitekt sikre at **funnene** og **brukerbehovene** er med i **konsept og idéutforming** av både **hvordan havnen skal se** ut og **hvordan den skal fungere** i praksis (feks digitalisering av tjenester, dele-tjenester osv)



FASE 2

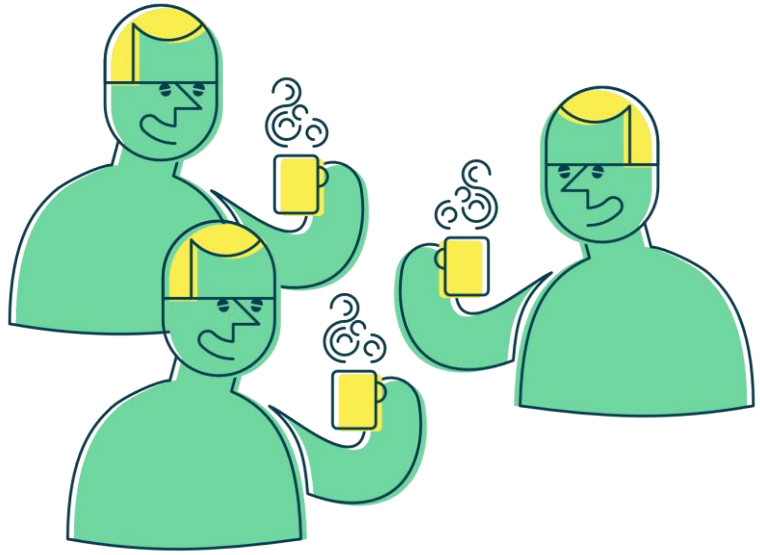
Idéutvikling, skisser og prototyper

Det er viktig at vi nå bruker sentrale funn og ser på hvordan vi kan bruke sammenfallende brukerbehov på en effektiv og ny måte.
Eks på dette og veldig viktig er **delingsøkonomi og fellesområder.**

Ved å se brukerreisene opp mot hverandre vil vi kunne utarbeide ideer og konsepter basert på konkrete behov, samt se utfordringer og muligheter på tvers.

Ideene og konseptene utarbeides basert på en helhetlig tankegang og av et tverrfaglig team. Sans vil fasilitere denne delen av prosessen med sin kompetanse innenfor ideutvikling og innovasjonsarbeid.

Prosjektplan og tidslinje bør utarbeides snarest.



FASE 2

Idéutvikling, skisser og prototyper

Eks på aktiviteter:

- Skaffe arkitekt, opprette team
- Kompetanseoverføring (Arkitekt + tjenestedesigner)
- Ide og konseptutvikling basert på brukerreiser
- Samskapingsworkshop for innspill og forankring
- Prototype, involvering av brukerne
- Forbedre prototyper
- Utvelgelse og videre til Fase 3

FASE 2

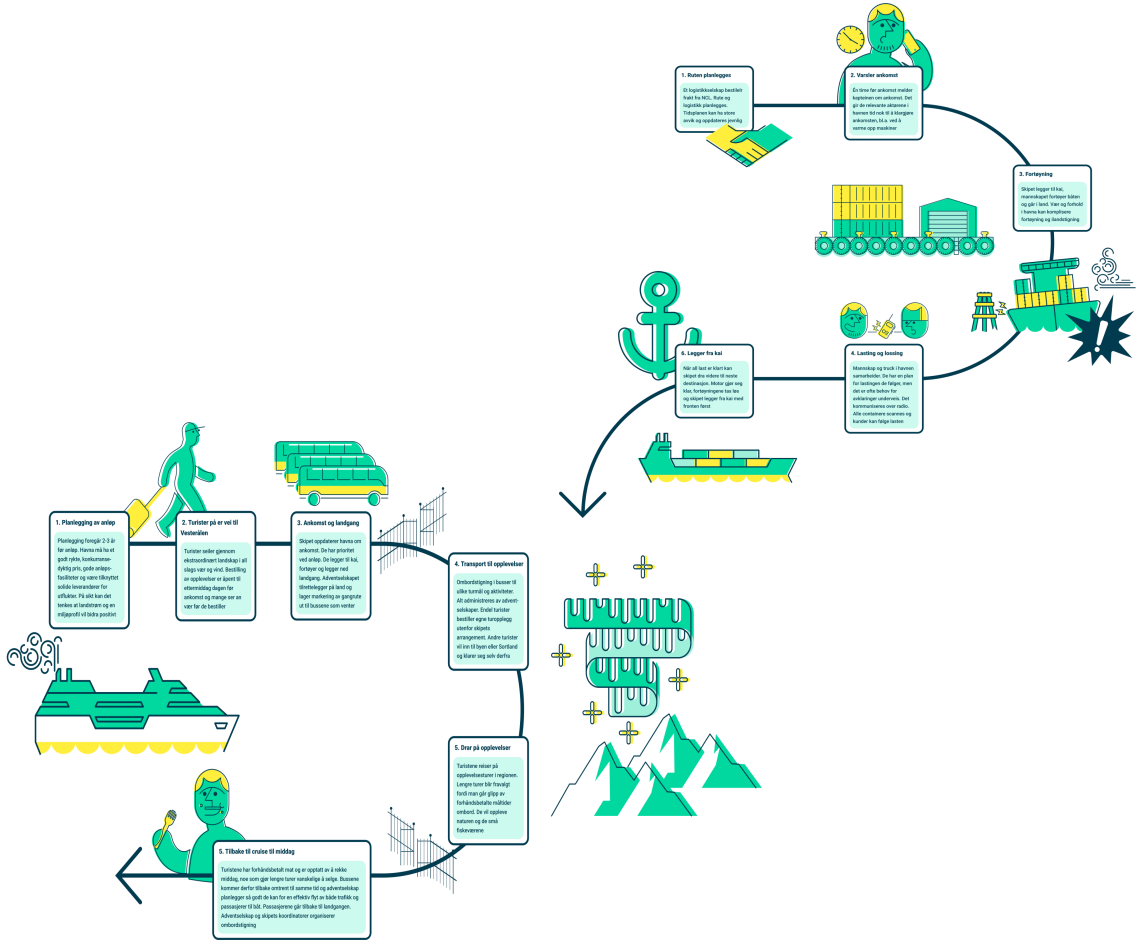
Ideutvikling

Når vi jobber med utvikling av ideer tar vi utgangspunktet i behov og utfordringer, smertepunkt, krav og rammer. Sammen med tverrfalig team starter vi med ide-workshoper hvor vi åpner opp og formulerer «hvordan kan vi spørsmål» på de sentrale funnene. (Vist gjennom et par eks på neste slides).

Ideene gjøres om til konkrete konsepter som må overføres til prosjekter som igjen skal realiseres. Prosjektene trenger forankring, eiere og finansiering. De må prioriteres i riktig rekkefølge og riktig kompetanse må på plass.

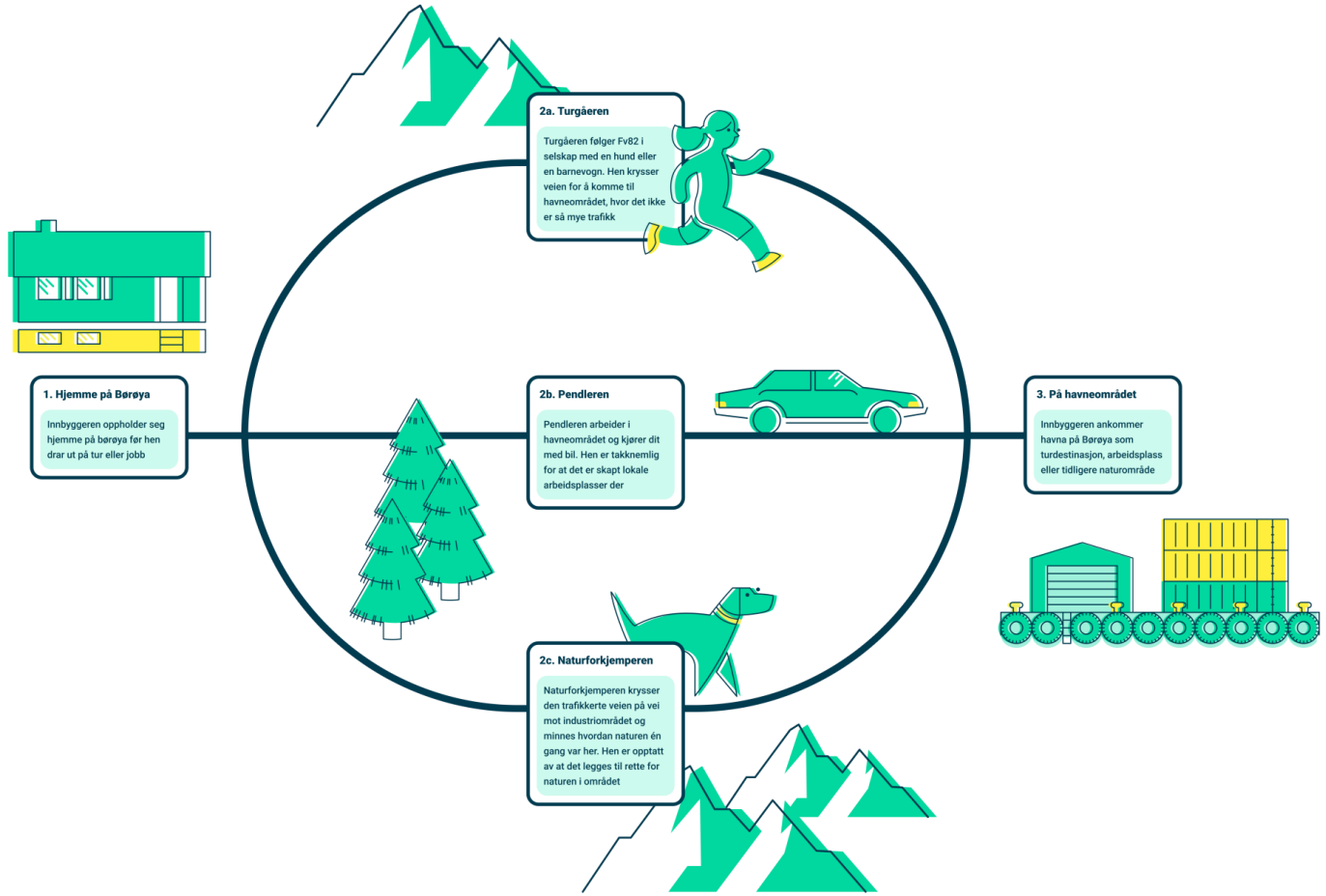
Ideutvikling basert på sentrale funn

- **Hvordan kan vi** redusere fotavtrykk fra frakt og innkjøp, utslipp og avfall, og energiforbruk på tvers av brukerne?
- **Hvordan kan vi** gjøre SMH til en attraktiv cruisedestinasjon uten å gjøre havnen mindre trygg og effektiv for andre? Og hvordan kan vi få cruisetrafikk til å harmonere med miljøambisjonene til havnen?
- **Hvordan kan vi** sikre arealeffektive løsninger basert på felles behov?



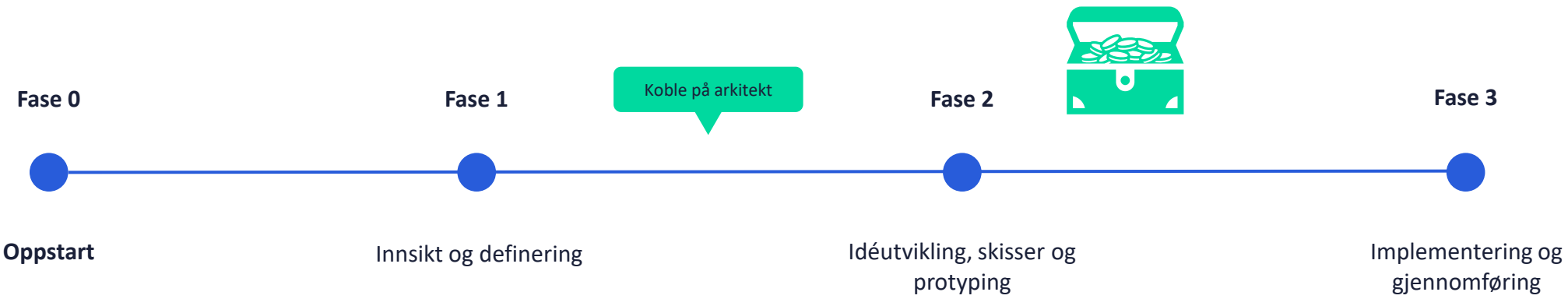
Ideutvikling basert på sentrale funn

- **Hvordan kan vi** gjøre gå-, sykle- og trilleturen ned til SMH til en fin opplevelse, samtidig som den ikke skaper unødvendige forstyrrelser for industrien?
- **Hvordan kan vi** gjøre et industriområde vakkert for å skape internasjonal oppmerksomhet og et unikt omdømme?



Fase 3

Vanskelig å gå i detaljer før vi vet hvordan



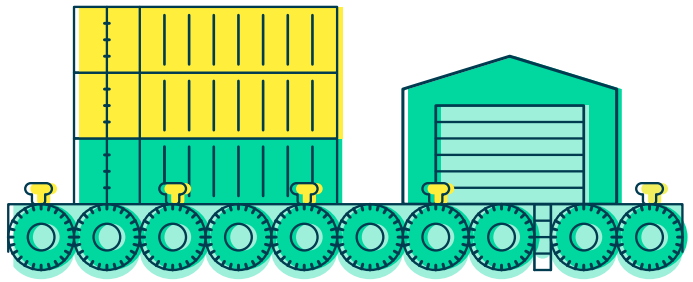
FASE 3

Implementering og gjennomføring

- Anbud på prosjektering, og utførelse av valgte produkter/tjenester/løsninger
- Bør iverksettes under Fase 2 når konkrete konsepter er på plass og prioritert.
- Samarbeid mellom oppdragsgiver, arkitekter, entreprenør, tjenestedesignere og sluttbrukere/eier

«Sikre at brukerbehov og visjoner ikke blir spist opp underveis i prosjektet»

Sitat fra tjenestedesignerne



G!
Universell utforming

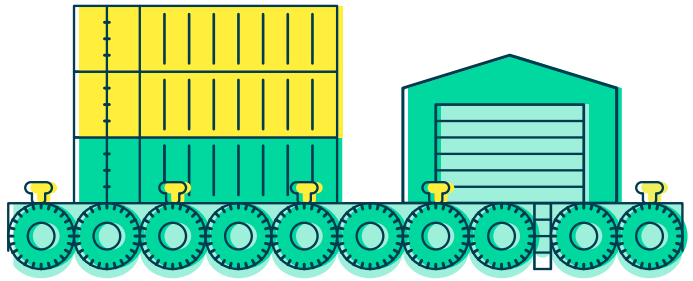
ØKOSYSTEM
SE!
REGENERATIV
GRØNT

GENERELT KAOS
LUFTFORURENSNING
DØDT DYRELIV
SPØKELSESHAVN
MARIN FORSØPLING
FARLIGE SITUASJONER
Natur
PENG!
DESIGN

«Dette må ikke bli enda en rapport

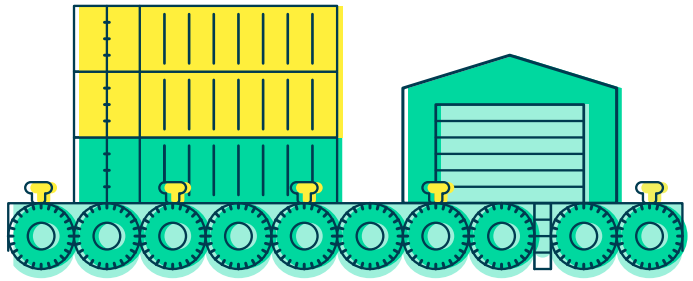
som havner i skuffen»

Sitat fra innledende workshop



«Verdens kuleste og mest brukervennlige havn»

Sitat fra innledende workshop

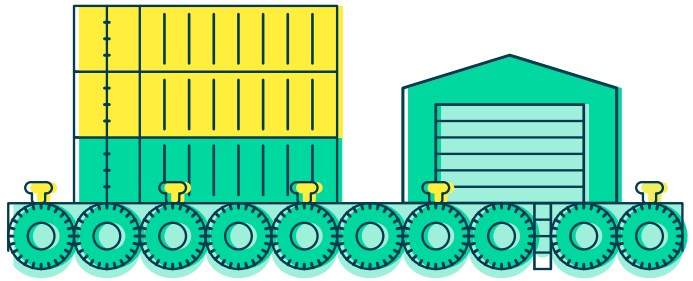
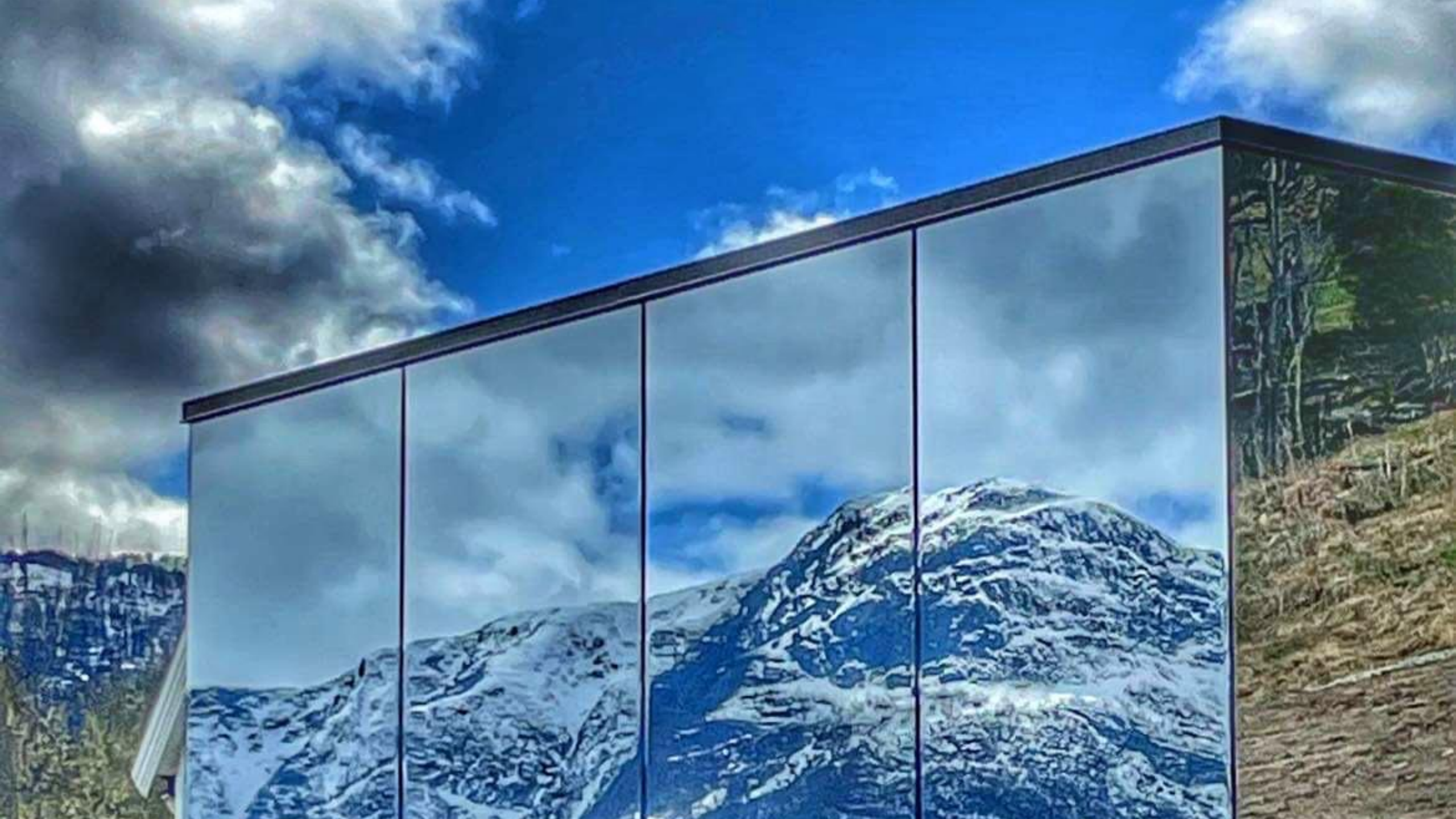


FASE 2

Vinne pris eller en ny og bedre havn?

Innsikt:

Overraskende eller ikke så viser innsikten at brukerne av SMH ikke klarer å sette ord på hvordan dette skal bli en visuelt unik havn. Drømmen om verdens kuleste, vakreste Miljøhavn må derfor eies og pushes av initiativtakere, eiere og oss som jobber med å utvikle havnen.

«Ved å speile omgivelsene kan vi bli verdens vakreste havn»

Sitat fra innledende workshop