



# Arvoa muodostavien palveluiden kehittäminen: tapaustutkimus: Vanhankylänniemi

Satu Ahonen

2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Arvon muodostavien palveluiden kehittäminen: tapaustutkimus:  
Vanhankylänniemi**

Satu Ahonen  
Palvelumuotoilu  
Opinnäytetyö  
Joulukuu, 2022

Satu Ahonen

**Arvoa muodostavien palveluiden kehittäminen: tapaustutkimus: Vanhankylänniemi**

Vuosi

2022

Sivumäärä

56

---

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli selvittää, miten arvon muodostumista voidaan tukea kehittäessä kulttuuri ja vapaa-ajan palvelualueita, huomioiden haja-asutus alueiden ekologiset liikkumISRatkaisut. Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia palvelumuotoilua hyödyntäen, millaisilla menetelmillä voidaan kehittää arvoa muodostavia palveluita ja tuottaa konkreettisia ideoita toimeksiantajalle Vanhankylänniemen kehittämistyössä.

Työn hyödyntää toimeksiantajaa antamalla konkreettisia ideoita, ajatuksia ja huomioita kehittäessä Järvenpään kaupungin kulttuuri ja vapaa-ajan palvelualueita, tuomalla lisäksi esiin alueen jo toimivat osa-alueet kuin myös haasteet asiakkaan ja palvelun tuottajan näkökulmasta. Kehittämistehtävänä oli kehittää Järvenpään kaupungin Vanhankylänniemen palvelualueita palvelumuotoilua hyödyntäen.

Opinnäytetyön tietoperusta muodostui neljästä itsenäisestä, mutta aiheen ympärille keskittyvistä käsitteistä: ekologiset liikkumispalvelut, arvo, palveluiden suunnittelu ja kehittäminen sekä yhteiskehittäminen. Kehittämisprosessissa hyödynnettiin palvelumuotoilun tuplatimanttimalia. Menetelminä käytettiin kyselyä, haastattelua sekä yhteiskehittämisen työpajaa. Työn aikana muodostui vahva kuva siitä, mitä haasteita palvelun tuottajat näkivät alueella. Lisäksi mitä asiakkaat toivoivat alueella olevan, jotta alue virkistyisi.

Työssä pohdittiin ja tutkittiin myös liikkumista ekologisemmilla ratkaisuilla, kuin yksityisautoilu. Tuloksena syntyi runsaasti konkreettisia ideoita ja ajatuksia Vanhankylänniemen palvelualueen kehittämistyössä, joita Järvenpään kaupunki voi hyödyntää. Vanhankylänniemen alueen kehittämisessä olisi oleellista kehittää koko aluetta, ja sen toimintoja, mukaan lukien liikkumista, jotta alue virkistyisi ja olisi toimiva.

Asiasanat: palvelumuotoilu, arvo, kysely, yhteiskehittäminen

Satu Ahonen

**Development of value-creating services: case study: Vanhankylänniemi**

Year                      2022    Pages                      56

---

The purpose of this research work was to find out how value creation can be supported when developing a cultural and leisure service area, while also considering the ecological mobility solutions of sparsely populated areas. The aim of the thesis was to study, using service design, what methods can be used to develop value-producing services and produce concrete ideas to the client how to develop Vanhankylänniemi.

This thesis benefits the client by giving concrete ideas, thoughts, and considerations in developing the culture and leisure service area of the city of Järvenpää. Also highlighting the already functioning areas of the area as well as the challenges from the customer's and service provider's point of view. The development task was to develop the Vanhankylänniemi service area of the city of Järvenpää using service design.

The theoretical framework of this thesis consists of four independent but interrelated concepts: ecological mobility services, value, planning and development of services, and co-creation. The Double Diamond model of service design was used in the development process. The methods used were a survey, an interview, and a co-creation workshop. During the work, a clear picture was formed of what challenges the service providers saw in the area. Also, what the customers hoped to have in the area, so that the area would be refreshed.

The work also considers and studies movement with solutions that are more ecological than private cars. The result was a lot of concrete ideas and thought in the development work of the Vanhankylänniemi service area, which the city of Järvenpää can use. In the development of the Vanhankylänniemi area, it would be essential to develop the entire area and its functions, including mobility, to refresh and make the area functional.

Keywords: service design, value, co-creation, inquiry

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Opinnäytetyön rajaus.....	6
1.2	Hanke toimeksiantaja .....	7
1.3	Kehittämiskumppanin toimintaympäristö.....	8
1.3.1	Kehittämiskohteena Vanhankylänniemi .....	9
1.3.2	Vanhankylänniemen tulevaisuuskatsaus.....	10
2	Kehittämistyön tietoperusta .....	11
2.1	Ekologiset liikkumispalvelut .....	11
2.2	Palveluiden kehittäminen ja suunnittelu .....	13
2.3	Arvo .....	15
2.4	Yhteiskehittäminen .....	16
3	Kehittämistyön toteutus.....	17
3.1	Tutkimukselliset kehittämisen menetelmät .....	17
3.1.1	Kysely .....	18
3.1.2	Haastattelu .....	18
3.2	Palvelumuotoilu .....	19
3.2.1	Palvelumuotoilu osana palveluiden kehittämistä .....	20
3.2.2	Palvelumuotoiluprosessi .....	21
3.3	Palvelumuotoilutyön toteutus.....	24
3.3.1	Löydä .....	24
3.3.2	Määritä .....	25
3.3.3	Kehitä .....	29
4	Tulokset .....	36
4.1	Tuloksia asiakasnäkökulmasta.....	36
4.2	Tuloksia palveluntuottajan näkökulmasta .....	37
4.3	Kehittämisen prosessin tulokset ja ideat toimeksiantajalle .....	38
4.4	Arvon muodostuminen.....	39
5	Johtopäätökset .....	40
5.1	Pohdinta .....	42
5.2	Tulosten arviointi ja jatkokehitys.....	46
	Lähteet.....	49
	Kuviot .....	51
	Liitteet .....	52

## 1 Johdanto

Yksi tämän hetken suurimpia haasteita ihmiskunnalle on ilmastonmuutos. Ilmastonmuutokseen voidaan vaikuttaa erilaisilla kestäville ratkaisuille ja kehityksellä. Kestävän kehityksen avulla voidaan tukea tulevien sukupolvien mahdollisuutta hyvään elämiseen. Kestävää kehitystä voidaan toteuttaa alueellisesti, kuin myös paikallisesti. YK:ssa on sovittu kestävä kehityksen globaali toimenpideohjelma Agenda 2030, jonka tavoitteet tulisi toteuttaa vuoteen 2030 mennessä. Yhtenä tavoitteena 17 tavoitteesta, on parantaa kävelyn ja pyöräilyn edellytyksiä kunnissa. Tulevaisuuden liikkumisratkaisuiden kehittämiseen on kehitetty Mobility as a Service ajattelutapa.

Ilmastonmuutoksen kannalta on tärkeää kehittää kestäviä ratkaisuja, kuten ekologisia liikkumisratkaisuja. Smart Countryside Mobility (SCM) hanke pyrkii kehittämään uusia ekologisia liikkumisratkaisuja haja-asutus alueille Uudenmaan alueella. Yhtenä Uudenmaan alueen kuntana hankkeeseen liittyi Järvenpää mukaan. Järvenpään kaupungissa sijaitseva Vanhankylänniemen virkistysalue on tulevien vuosien aikana yksi kaupungin kehittämisen painopisteitä. Alueen uusi asemakaavoitus ohjaa alueen suunnittelua, jossa huomioidaan alueen avoin ja ympärivuotinen käyttö virkistykseen, nykyisten palveluiden ja toimintojen kehittämiseen, luonnonläheisyyden vaalimiseen sekä hyvä kevyt liikenne.

Työn tarkoitus on tutkia arvon muodostumista kehittäessä kulttuuri ja vapaa-ajan palvelualueita, huomioiden haja-asutus alueen ekologiset liikkumisratkaisut. Työn tavoitteena on tuottaa ideoita, joiden avulla esitetään asiakkaan arvon muodostusta tukevia palveluita. Työssä pyritään selvittämään, miten arvo muodostuu ja millaiset palvelut tukevat asiakasarvoa Vanhankylänniemen palvelualueella. Arvon muodostumista ja arvoa tuottavia tekijöitä kartoitetaan mm. kyselyiden, haastatteluiden sekä yhteiskehittämisen menetelmillä. Menetelmät ovat osa palvelumuotoilun menetelmiä.

### 1.1 Opinnäytetyön rajaus

Opinnäytetyön aiheena oli Järvenpään kaupungin osalta tutkia ja kehittää Vanhankylänniemen palveluita. Järvenpään ajatuksena oli tutkia mitä Vanhankylänniemessä voisi tulevaisuudessa olla. Etenkin, kun kaupunkistrategia ja uusi yleiskaava 2040 ohjaa alueen kehittämistä. Opinnäytetyön aiheeksi kyseinen suuntaus oli varsin laaja ja se vaati tutkimuksellisen kehittämistyön näkökulmasta tarkennusta. Jotta palvelut olisivat käytettäviä ja luo kiinnostusta, olisi niiden vastattava asiakas tarpeisiin ja muodostettava asiakkaille jonkinlaista arvoa.

Millaisia menetelmiä hyödyntäen voidaan pohtia arvon muodostumista ja sen luomista? SCM hanke loi työlle myös omat tavoitteet, jotka kohdistuivat puolestaan liikkumiseen ja sen kehittämiseen ekologisuus näkökulma huomioiden. Näiden näkökulmien kautta opinnäytetyön rajaus alkoi tarkentua ja kehittämistyön rajaus muodostua.

Työssä hyödynnetään palvelumuotoilun tuplatimanttimalia. Tuplatimanttimalia hyödyntäen selvitetään asiakkaiden sekä alueen palvelun tarjoajien tarpeita, toiveita ja tuntemuksia, joiden pohjalta syntyy erilaisia ideoita alueen kehittämiseksi. Ideoiden pohjalta tuotetaan konsepti Järvenpään kaupungille, jonka avulla pyritään esittämään mitä alueella voisi olla ja millaiset palvelut tuottavat arvoa asiakkaille.

Kehittämistyötä ohjaavat seuraavat kysymykset:

- Miten arvon muodostumista voidaan tukea kulttuuri ja vapaa-ajan palvelualueen kehittämisessä?
- Miten luodaan arvoa muodostavia palveluita?

## 1.2 Hanke toimeksiantaja

Tämän opinnäytetyön hankkeen toimeksiantaja Smart Countryside Mobility, pyrkii kehittämään uudenlaisia älykkäitä liikkumiskäytäntöjä Uudenmaan haja-asutusalueille. Hankkeen rahoittajan asettaman tavoitteen mukaan liikkumispalveluiden täytyy olla ympäristön sekä yhteiskunnan kannalta kestävämpiä ratkaisuja sekä niillä voidaan edistää yhteiskunnan hiilineutraalisuutta ja vahvistaa liikenteen digitalisuutta. (Tossavainen & Kaljunen 2022.)

Laurean näkökulma puolestaan tuo hankkeelle uusia henkilöliikunnan palveluita ja konsepteja Uudenmaan haja-asutusalueille sekä periurbaaneille alueille. Hankkeen yhteinen tavoite on yhdistää joukkoliikenne, liikkumispalveluiden sekä logistiikkapalveluiden tuottajat, suunnittelijat ja käyttäjät sekä saada julkisen sektorin toimijat tukemaan ja mahdollistamaan kyseistä toimintaa. (Tossavainen & Kaljunen 2022.)

Hankkeen toiminnassa on huomioitava saavutettavuus, esteettömyys sekä Suunnittele kaikille-periaate. Saavutettavuudella tarkoitetaan digitaalisten palveluiden saavutettavuutta verkkosivujen sekä mobiiliversioiden osalta siten, että kaikki voivat niitä käyttää ja ymmärtää mitä niissä sanotaan. Esteettömyys puolestaan takaa liikenteen saavutettavuuden erityisryhmille, kuten iäkkäät, liikkumisesteiset, näkövammaiset, ulkomaalaistaustaiset sekä kehitysvammaiset. Suunnittele kaikille- periaatteen tarkoituksena on suunnitella ja toteuttaa heti alusta asti yksi palvelu, jota kaikki erilaiset ihmiset voivat hyödyntää. Hankkeen pääkohteena olevan Uudenmaan alueen haja-asutusalueet, joille tarvitaan uusia henkilöliikunnan palveluita ja konsepteja sekä verkostomaisen yhteistyön keinoin toimivia liikunnapalveluiden ekosysteemejä. (Tossavainen & Kaljunen 2022.)

### 1.3 Kehittämiskumppanin toimintaympäristö

Tämän opinnäytetyön kehittämiskumppanina toimii Järvenpään kaupunki. Voidakseen ymmärtää minkälaisesta toimintaympäristöstä puhutaan, puhuttaessa Järvenpään kaupungista, avataan hieman lukuja ja tietoa Järvenpäästä kaupunkina. Järvenpään kaupunki on suomen 4. tiheimmin asuttu kunta, josta tuli kaupunki vuonna 1967, jolloin asukkaita oli 15 000. Tänä päivänä Järvenpäässä on asukkaita 45226 (31.12.2021) ja kaupungilla työskentelee 1600 työntekijää. (Järvenpää 2022a.)

Järvenpää sai alkunsa kartanoista, joista suurin oli Kyrölä, ja rannan toisella puolella oleva Vanhankylänkartano. Järvenpäähän tuli rautatiet vuonna 1862, joka osaltaan toi myös taitelijat Tuusulanjärven maisemiin. Mm. Eero Järnefelt sekä Jean Sibelius asettuivat Järvenpään kylään pysyvästi. Järvenpäässä näkykin kulttuuri ja taide vahvasti osana historiaa, kuin myös nykypäivää. Järvenpään kartanon haltija Bjarne Westermarckilla (s. 1887) oli keskeinen rooli Järvenpään kaupungin syntymisessä, ja häntä pidetäänkin Järvenpään perustajana. (Järvenpää 2022b.)

Järvenpään kaupungin organisaatio muodostuu palvelualueista sekä niiden alla toimivista avainalueista ja työyksiköistä. Palveluita kaupunkilaisille tuottaa Kaupunkikehitys, Hyvinvointi sekä Opetuksen ja kasvatuksen palvelualueet. Konsernipalvelut tuottavat tarvittavat tukitoimet palvelualueille. Kaupungin johtamisesta ja sen kehittämisestä vastaa kaupunginhallitus valtuuston hyväksymien päätösten, suunnitelmien sekä tavoitteiden mukaisesti. Kaupungin hyvinvointitehtävää toteuttaa Opetus- ja kasvatustalokunta, joka edistää ja tukee lasten ja nuorten turvallista kasvua ja oppimista. (Järvenpää 2022 c)

Hyvinvointilautakunta huolehtii kulttuuri- ja tapahtumapalveluista, vapaa-aika- ja harrastustoiminnasta, hyvinvointia sekä terveyttä edistävästä palveluista sekä työllisyys- ja kotouttamispalveluista. Kaupunkikehityslautakunta puolestaan vastaa alueiden käytön suunnittelusta, asuntopolitiikasta ja kaupungin maaomaisuudesta. Lisäksi se vastaa elinkeino ja työllisyyspolitiikasta. (Järvenpää 2022 c)

### 1.3.1 Kehittämiskohteena Vanhankylänniemi

Siinä missä Järvenpään kaupunki toimii tämän opinnäytetyön kehittämiskumppanina, niin itse kehittämiskohteena toimii Vanhankylänniemi. Jotta voidaan ymmärtää, millaisesta toimintaympäristöstä puhutaan kehittämistyössä, on oleellista kertoa mitä kaikkea Vanhankylänniemessä voi nähdä, kokea ja tuntea. Vanhankylänniemi eli Vanhis, sijaitsee n. 3 km päässä Järvenpään keskustasta. Alueena se on hyvin luonnonläheinen ja historiallinen, joka tarjoaa kulttuuria, ravintolapalveluita, tapahtumia sekä harraste mahdollisuuksia. Alueella toimii useampi tapahtuma-alue, joista Niemenjärki on tapahtuma-alueena suurin ja toiminut jo vuodesta 1978 järjestetyn Puistobluesin pääkonsertin tapahtumapaikkana. (Järvenpää 2022d.)

Anni-tädin kenttä on puolestaan toiminut sirkus ja tivolikenttänä. Vanhankylänniemessä voi järjestää esimerkiksi suur tapahtumia, kuten konsertteja ja festivaaleja, yhteisöllisiä tapahtumia, messuja, näyttelyitä, luonto- ja liikuntatapahtumia, talvitapahtumia sekä veneilytapahtumia. Lisäksi Kartanon tiloja sekä Alvar Aallon suunnittelemaa Villa Kokkosen tilaa voi käyttää tapahtuma tiloina. (Järvenpää 2022d.)

Tapahtumien ja vahvan kulttuuri taustan lisäksi Vanhankylänniemi tarjoaa paljon tekemistä koko perheelle. Mm. talvivälinevuokrausta, rantasaunojen ja mökkikylän mökkivaraukset, kylmän ystäville avantouinti mahdollisuus, frisbeegolf rata, Exit Center pakohuonepeli sekä erilaisia luontopolkuja ja luonnon läheisyyttä. Vanhankylänniemessä toimii myös useampi yhdistys sekä alueella on paljon yritys toimintaa. (Visit Tuusulanjärvi 2022.)

Vanhankylänniemen keskiössä voidaan ajatella olevan Kartanon kahvila, joka toimii tällä hetkellä Järvenpään kaupungin tuottamana työpajatoiminnan periaatteella. Työpaja toiminta tarjoaa työtä pitkäaikaistyöttömille, opiskelijoille sekä erilaisia harjoittelu mahdollisuuksia. Työpajatoiminta jatkuu vuoden 2022 loppuun asti, jonka jälkeen pohditaan mahdollisesta jatkosta tai toiminnan siirtymisestä yksityiseksi yritystoiminnaksi. Kartanon kahvila tarjoaa kahvila palveluita, lounasbuffetin sekä kokouskahvituksia. (Häkkinen 2022.)

Kahvilan toiminta monimuotoista työtä, sillä siihen kuuluu yrittämisen lisäksi erilaisia rakennuksen ja ympäristön kunnostustöitä, mökkikylän vuokrausta sekä mahdollisten tapahtumien ja toiminnan kehittämistä. Tällä hetkellä kahvila on auki keskiviikosta sunnuntaihin. (Häkkinen 2022.)

Mökkikylä sijaitsee kahvilan läheisyydessä, ja vuokrattavissa on 12kpl 4 hengen mökkejä, sekä 4kpl 2hengen mökkejä. Mökkien vuokraus on avoinna kaikille. (Järvenpää 2022f.) Kartanon kahvilan lisäksi muita yrityksiä ja yhdistyksiä mainittakoon ovat mm. vuonna 1969 Alvar Aallon suunnittelema taiteilijakoti Villa Kokkonen (Visit Tuusulanjärvi 2022b).

Pytingin Kädentaitajat ry:n ylläpitämä Pytingin puoti, jossa myydään uniikkeja kotimaisia käsityöläisten ja taitajien valmistamia tuotteita (Visit Tuusulanjärvi 2022 c). Lisäksi alueella toimii lounas ja juhlatila Härmän rati, pakohuonepeli Exit Center sekä muuta kaupungin sekä yksityisen tarjoamaa toimintaa.

### 1.3.2 Vanhankylänniemen tulevaisuuskatsaus

Järvenpään kaupunkistrategia sekä uusi yleiskaava 2040 ohjaavat Vanhankylänniemen kehittämistä ja se on yksi kaupungin keskeisistä painopisteistä tulevina vuosina. Uuden yleiskaavan myötä Vanhankylänniemeen rakentuu laadukkaita pientaloja sekä keskittyy laadukkaaseen matkailun ja virkistyskäyttöön sekä luonnonsuojeluun. Yleiskaava rakentuu kahdessa osassa, siten että ensin rakentuu uusi laadukas, monipuolinen ja resurssisviisas pientaloalue Anni-tädin kylä. Seuraava osa kattaa Vanhankylänniemen Kartanon ympäristön sekä Niemennokan alueiden matkailu- ja virkistyskäytön kehittämisen. Kehittämistyössä pyritään varmistamaan toimivat ja monikäyttöiset virkistysalueet, kuin myös arvokkaan kulttuuri- ja luonnonympäristön säilyminen. (Järvenpää 2022e.)

Vanhankylänniemen asemakaavoitusta ohjaa suunnitteluperiaatteet, joiden mukaan koko alueella huomioidaan avoin ja ympärivuotinen käyttö virkistykseen, nykyisten palveluiden ja toimintojen kehittäminen, luonnonläheisyyden vaaliminen, hyvä kevytliikenne sekä ympäristöön soveltuva rakentaminen. Alueelle suunnitellaan pienempiä pysäköintipaikkoja sekä rakentaminen huomioidaan Kartanon ympäristöön sopivaksi. Anni-tädin kylästä tehdään nimensä mukaisesti kylämäinen kaupunkikuva, johon tulee kapeahkot kadut sekä väljät omakotitontit. Aurinkopaneelit sekä yhteiset jätehuolto pisteet toteuttavat ekologisempaa kaupunkikuvaa. (Järvenpää 2022e.)

Järvenpään kaupunkistrategian mukaan tavoitteena olisi lisätä Järvenpään omakotitonttitarjontaa, ja tähän tavoitteeseen pyritään vastaamaan Anni-tädin kylän pientalo kaavoituksella. Asemakaavan saadessa lainvoiman, voidaan aloittaa alueen kunnallistekniikan rakentaminen. Tämä tapahtuu arviolta alkuvuodesta 2023. Itse Anni-tädin kylän korttelien rakentaminen alkaisi suunnitelmien mukaan alkuvuodesta 2024. Anni-tädin kylään suunnitellaan arviolta rakentuvan 150-220 asuntoa, joka toisi alueelle 330-400 asukasta. (Järvenpää 2022e.)

## 2 Kehittämistyön tietoperusta

Tämän kehittämistyön tietoperustan muodostavat itsenäiset, mutta aiheen ympärille keskittyvät käsitteet: ekologiset liikkumiskäytännöt, palveluiden suunnittelu ja kehittäminen, arvo sekä yhteiskehittäminen.

### 2.1 Ekologiset liikkumispalvelut

Yksi ihmiskunnan suurista haasteista on tällä hetkellä ilmastonmuutos. Hallitusten tavoitteena on rajoittaa fossiilisten polttoaineiden käytöstä syntyvää hiilidioksidipäästöä, siten että maapallon keskilämpötila jäisi kahteen asteeseen. Tämä käytännössä tarkoittaa päästöjen vähentämistä 80-90 % kaikissa kehittyneissä maissa, niin että kokonaispäästöt vähenisivät vuoteen 2050 mennessä yli 50 %. (Ollikainen & Pohjola 2013.)

Tämä vaatii uusien energian tuotantomuotojen kehittämistä. YK, OECD sekä Maailmanpankki ovat vuodesta 2005 alkaen korostaneet, että globaalia taloutta tulisi vihertää. Vihreä kasvu olisi konkreettisempi ja näkökulmaltaan kapeampi konsepti, joka tähtää päämäärään, ei niinkään vaihtoehto kestäväälle kehitykselle. Vihreä kasvu vastaisi luonnonvarojen riittävyyteen, väestönkasvuun sekä ilmastonmuutokseen tavoitteenaan lisätä taloudellisia mahdollisuuksia. Vihreän kasvun tulisi johtaa vähähiiliseen ja hiilineutraaliin maailmantalouteen. (Ollikainen & Pohjola 2013.)

Kestävä kehitys on sen sijaan maailmanlaajuinen muutos, joka tapahtuu alueellisesti sekä paikallisesti, ja on jatkuvaa ja ohjattua muutosta, jonka päämääränä on turvata tulevien sukupolvien hyvät mahdollisuudet elämiseen. Tämä tarkoittaa tasavertaista huomiota päätöksenteossa sekä toiminnassa ympäristön, ihmisten ja talouden kannalta. Biologinen monimuotoisuus sekä ekosysteemien toimivuuden säilyttäminen on perusehtona kestävään kehitykseen. Lisäksi ihmisten taloudellinen ja aineellinen toiminta täytyy sopeuttaa luonnon kestävyyskykyyn. Kansallinen toiminta sekä kansainvälinen yhteistyö ovat keskeisessä roolissa, kun pyritään ekologiseen kestävyyskykyyn. (Ympäristöministeriö 2022.)

Vuonna 2015 YK:ssa sovittiin kestävä kehityksen globaali toimintaohjelma. Toimintaohjelma on nimetty Agenda 2030 ohjelmaksi, joka sisältää 17 tavoitetta, jotka tulisi maiden yhdessä saavuttaa vuoteen 2030 mennessä. Maiden kehitystason mukaan tavoitteet ovat samat, vaikka painottuvatkin eri tavoin. Tavoitteiden saavuttaminen on maiden hallitusten vastuulla, ja eri maat ovat laatineet tavoitteita ja suunnitelmia niiden toteuttamiseksi. Toimeenpanotyön edistymistä raportoidaan YK:lle. Suomen hallitus on myös laatinut valtioneuvoston Agenda2030- selonteon, jossa esitellään toimenpiteitä 17 tavoitteen toteuttamiseksi kestävässä kehityksessä. (Valtioneuvoston kanslia.)

Agenda2030- toimenpide ohjelman yksi 17 tavoitteesta on Kestävää teollisuutta, innovaatioita ja infrastruktuuria (Valtioneuvoston kanslia). Kyseisen tavoitteen alla on kehitetty liikenne- ja viestintäministeriön (Liikenne- viestintäministeriö 2018) luoma ohjelma kävelyn ja pyöräilyn edistämiseksi, joka pyrkii parantamaan kävelyn ja pyöräilyn edellytyksiä kunnissa. Sen avulla voidaan myös kasvihuonepäästöjen vähentämistä sekä lisätä kansanterveyttä. Edistämishjelman avulla pyritään kasvattamaan kävelyn ja pyöräilyn osuutta matkamäärissä 30 % vuoteen 2030. Edistämishjelmassa eritellään 31 eri toimenpidettä tavoitteen saavuttamiseksi.

Keskeisimpinä keinoina pidetään infrastruktuurin sekä maankäytön kehittämistä, rahoituksen kohdentamista kävelyn sekä pyöräilyn edistämiseksi sekä parantaa asenteiden ja liikuntatottumusten vaikutusta. Kävelyn ja pyöräilyn osuus kaikista matkoista on vähentynyt vuodesta 1998-1999 34 prosentista aina vuoteen 2017, jolloin osuus oli enää 30 %. Kävely on suosituinta alle kilometrin matkoilla, kun taas pyöräilyä suositaan 1-3 km matkoilla aina viiteen kilometriin asti. Kävely ja pyöräily ovat kasvihuonepäästöjen ja ilmanlaadun kannalta suotuisia vaihtoehtoja liikkumiseen. Lisäksi liikunnan lisäämisellä voidaan vaikuttaa epäsuorasti ja suorasti miljardiluokan kustannussäästöillä kansantalouden parantamisessa. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2018, 2;15.)

Monelle auton omistus on välttämätöntä. Ilmaston kannalta fiksumpi ratkaisu olisi sähköauto. Auton lisäksi on kuitenkin muitakin älykkäitä liikkumisratkaisuja. Liikkumista paikasta toiseen halutaan tarjota muitakin vaihtoehtoja, kuin henkilöauton käyttö. Liikkuminen palveluna (Mobility as a Service = Maas) on ajattelutapana uudenlainen, ja tähtää tulevaisuuden liikkumistarpeiden vastaamiseen käyttäjälähtöisesti tuotetulla palveluilla. Liikenneviraston tekemän tutkimuksen mukaan Suomessa merkittävimmät pyöräilyn kysyntään vaikuttavat tekijät ovat yhdyskuntarakenne ja toimintojen sijoittuminen sekä liikenneympäristö. (Salermo, Hublin, Aalto-Setälä, Suomela, Antikainen & Hämäläinen 2016, 5;16.)

Erityisesti infrastruktuuriin vaikuttavat tekijät, kuten teiden kunto, vaikuttaa pyöräilyn mahdollisuuksiin. Pyöräily on lisäksi oiva yhdistellä joukkoliikenteen kanssa, ja täydentävät toisiaan kulkutapoina. MAAS ajattelutapa yhdistää liikkumisen palvelut yhdeksi toimivaksi integroiduksi kokonaisuudeksi ilman monimutkaisia erillisiä maksu- ja varausjärjestelmiä ja mobiilisovelluksia. (Salermo ym. 2016, 16.)

Salermo ym. (2016, 17-18) jatkaa, että viime vuosina suosioon nousseet kaupunkipyörät ovat oiva ratkaisu lyhyt aikaiseen käyttöön. Maailmalla on laaja valikoima erilaisia kaupunkipyöräjärjestelmiä. Niiden fyysiset ominaisuudet, operointimallit, ja kohderyhmät vaihtelevat suuresti. Helsingin kaupunkipyöräjärjestelmä tarjoaa kaupunkipyörän käyttömahdollisuuden kaikille tasavertaisesti samanlaisen mahdollisuuden kaupunkipyörän lyhyt aikaiseen käyttöön.

Jotkin tutkimukset osoittavat kaupunkipyörien vähentäneen autoliikennettä sekä lisänneet pyöräilyn suosittavuutta. Kaupunkipyörien teknologia on myös kehittynyt vuosien saatossa. Nykyään niillä voidaan jopa tehdä ajantasaista seurantaa sekä integroida entistä paremmin joukkoliikenteen kanssa yhdistäen esimerkiksi maksujärjestelmiä sekä reittioppaita. (Salermo 2016, 17-18.)

## 2.2 Palveluiden kehittäminen ja suunnittelu

Palvelua voidaan tarkastella palvelun tuottajan tai asiakkaan näkökulmasta. Palvelun tuottaja tarjoaa tapahtumien tai prosessien summana tuotettavaa palvelua, asiakkaalle jonkin hyödyn antava toimenpiteiden sarja. Asiakkaan näkökulmasta palvelu tarjoaa ratkaisun asiakkaan jonkinlaiseen ongelmaan. (Kinnunen 2004, 7; Tuulaniemi 2011, 59.)

Palvelun tarjoajan on tunnettava palvelutarve, jotta voidaan tarjota asiakkaalle tarvittavaa palvelua. Kassavirran seuraaminen on yksi tapa seurata palveluntarvetta, joskin aika heikko. Jotta tunnetaan asiakkaiden tarve, on hyvä tutkia asiakassuhteita, markkinoita sekä tehdä taustaselvitystä. Palvelua tuotetaan aina asiakkaalle, ja tavoitteena on lisäarvon tuotto asiakkaalle. (Rissanen 2006, 26-27.)

Grönroos (2009, 76;78) määrittelee palvelun olevan monimutkainen käsite, jota voi soveltaa monella eri tapaa riippuen henkilön tarpeesta ja palvelusta tuotteena tai tarjoamana. Myös koneista tai mistä tahansa tuotteesta voidaan tehdä palvelu riippuen asiakkaan henkilökohtaisista vaatimuksista. Palvelut sisältävät usein jonkinlaista vuorovaikutusta, mutta eivät välttämättä ole aina konkreettisia asioita. Ne ovat aineettomia prosesseja sekä toimintoja. Kun palveluita suunnitellaan ja kehitetään, on ymmärrettävä miten kehittämisen kohdetta eli palvelutarjoomaa voidaan hallita ja kehittää.

Palveluprosessiin ja lopputulokseen, eli palvelutarjoomaan olisi hyvä ottaa lähtökohdaksi asiakkaan näkökulma. Asiakkaan toimintojen ymmärtämisen kautta voidaan määrittää asiakkaan saama hyöty. Palvelujen saavutettavuus, vuorovaikutus palveluorganisaation kanssa sekä asiakkaan osallistuminen ovat kolme asiaa, jotka pitäisi huomioida palveluprosessissa. Mikäli jokin kolmesta ei toimi asiakkaalle, ei palveluprosessi ole kovinkaan onnistunut asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaat ostavat palvelujen tai tuotteiden tarjoamia hyötyjä, ei itse palvelua tai tuotetta. Palvelutarjooma tuottaa siis heille hyötyä. Asiakkaat hakevat ratkaisua, joilla he saavat arvoa päivittäisiin toimintoihinsa tai elämäänsä. (Grönroos 2009, 25;222-226.)

Sukeltamalla syvemmin asiakkaan näkökulmaan ja asiakasymmärrykseen, voidaan sitä kuvailla myös eri logiikkojen kautta. Heinonen & Strandvik (2015) kertoo artikkelissaan palvelulogiikoista, että Service Logic (SL) keskittyy asiakkaan ja palveluntarjoajan toimintoihin, kun taas Service Dominant Logic keskittyy systeemeihin sekä yhteiskehittämiseen yhteiskunnallisella tasolla palveluntarjoajien välillä. Sen sijaan taas Customer Dominant Logic (CDL) tuo tarkemmin ymmärrystä asiakkaan logiikkaan, toimintoihin ja kokemuksiin. CDL antaa ymmärrystä, miten asiakas sitoutuu palveluntarjoajan eri prosesseihin, sen sijaan että miten asiakkaalle tarjotaan palvelua.

Sen avulla voidaan ymmärtää asiakkaan toimintoja ja kokemuksia kuin myös tavoitteita ja syitä. CDL avulla voidaan ymmärtää, miten asiakkaat sitoutuvat palveluntarjoajiin. Miten osallistua asiakkaan elämän prosesseihin, sen sijaan että asiakas osallistuu palveluntarjoajan prosesseihin. Eri logiikoiden avulla voidaan tarkastella palvelun tarjonnan tapoja. Siinä missä SL ja SDL ovat enemmän yrittäjän tarjoamaa näkökulmaa, niin CDL on asiakasymmärrystä koko prosessien näkökulmasta ja voisi sanoa olevan holistinen asiakas näkökulma. Ymmärtämällä asiakasta voidaan saavuttaa merkittävää markkinaetua. (Heinonen & Strandvik 2015.)

Hyvän palvelun kehittäminen toimivaksi on samankaltainen, kuin tuotteen kehittäminen. Se vaatii ainutlaatuisuutta, sopivuutta markkinoille, hyvin tehtyä suunnittelutyötä ja sitoutuvuutta. Lisäksi hyvin suunniteltu ja tuotettu markkinointi tukee palvelun kehittämisen onnistumista. Hyvin lanseerattu palvelu luo mielikuvia asiakkaille. Mielikuvien ja ensikokemusten kautta määräytyy palvelun menestysmahdollisuus. Palvelua suunnitellessa asiakkaat ovat harvoin suunnittelutyössä mukana ja suunnitteluprosessi jää epämääräiseksi. Tämä saattaa johtaa palveluiden heikkoon kysyntään. Palveluita kehittäessä voidaan niitä kuvata esimerkiksi blueprintin avulla. (Kinnunen 2004, 31-32.)

Tuulaniemi (2011, 210) tukee myös ajatusta blueprintin käytöstä palveluiden kehittämistyössä. Kehittämistyökaluna blueprint eli palvelumallikuvaus on toiminnallinen kuvaus asiakkaan kulkemasta reitistä palvelun tuottajan polulla, jonka avulla saadaan asiakkaan kontaktipisteet sekä prosessin keskeiset toimijat esiin. Palvelumallikuvaus on visuaalinen kuvaus resursseista, palvelun tuottamisesta sekä asiakkaiden kytkeytymisestä palvelumalliin. On hyvä muistaa, että palvelu tuotetaan aina asiakasta varten.

Grönroos (2009, 79) tukee ajatusta, että palveluprosessiin kuuluu yleensä asiakas jossain määrin. Palveluiden kehittäminen vaatii yleensä ryhmätyötä, ja sen takana on usein laaja-alainen verkosto. Jos palvelusta halutaan saada toimiva, on siihen hyvä osallistaa asiakkaita ja ottaa asiakkaan näkökulma huomioon. Asiakas voi kertoa ja määritellä palveluiden tarvetta. (Rissanen 2006, 125-126.)

### 2.3 Arvo

Palvelun myynnin takaamiseksi palveluntarjoajan täytyy tarjota asiakkaalle arvoa. Palvelun arvo ei perustu palvelun hintatasoon vaan siihen, mitä hyötyä se tarjoaa asiakkaalle suhteutettuna hintaan. Arvo on osa liiketoiminnan termejä, siinä missä laatu, palvelu ja erinomaisuus. Ostaja eli asiakas arvioi myyjän eli palveluntarjoajan tarjoomaa, ja ostaa hyödykkeen vain, jos se hyödyttää hänen tarpeitaan. Arvo tarkoittaa suhteellista arvoa tai merkitystä. Se tarkoittaa erinomaisuutta, joka perustuu toivottavuuteen tai hyödyllisyyteen, ja se esitetään suuruutena tai määränä. Asiakkaalle palvelu tuottaa oikeaa arvoa, mikäli se on oikeaa, kannattavaa sekä toivottavaa. (Weisntein & Ellison 2012, 4-5.)

Tuulaniemi (2013, 104) määrittelee asiakasarvon ajatuksella, kuinka paljon asiakas on valmis maksamaan, kuinka usein hän on valmis maksamaan ja suositteleeko asiakas palvelua. Palveluiden suunnittelu ja kehittäminen kohdistuu usein jo olemassa olevien palveluiden uudistamiseen ja parantamiseen. Niitä on usein haastava testata etukäteen, sillä asiakas tuo kulutettavaan palveluun aina oman variaation. (Kinnunen 2004, 31.) Useat palveluntarjoajat eivät ymmärrä mitä arvo on ja kuinka sitä tuotetaan. Mitkä ovat arvon muodostus kriteerit? Arvon tuotto sekoitetaan usein ajatukseen tuottavuudesta tai myyntivolyymista, kun se on enemmän asiakkaan hyöty arvoa ja positiivista asiakaskokemusta. (Payne & Pennie 2013, 79-81.)

Payne & Pennie (2013, 81-86) jatkavat kertoen asiakasarvo voi olla ratkaiseva tekijä myynnissä, kun katsotaan yrityksiä, jotka tarjoavat samankaltaisia palveluita. Asiakas arvoa tuottamalla voidaan saada siis merkittäväkin myyntitietua vastaavaan yritykseen nähden. Kun asiakas ostaa palvelua tai tuotetta, hän ei varsinaisesti osta itse palvelua tai tuotetta niinkään, vaan arvoa eli hyötyä, mitä kyseinen palvelu tai tuote tarjoaa.

Yrityksen strategia suunnittelussa tämä olisi hyvä ottaa huomioon, sillä se voi olla juuri se kantava voima, jolla yritys menestyy. Asiakasarvoa voidaan rakentaa monella tapaa, ja yksikin elementti yrityksen toiminnan kehittämisessä voi lisätä asiakasarvoa. Asiakasarvolla voidaan luoda asiakassuhteita, jotka taas voi johtaa asiakas uskollisuuteen. (Payne & Pennie 2013, 81-86.)

Arvon muodostusta pohtiessa Hong, Yu & Wong (2020) kertovat artikkelissaan, että palvelu dominantti logiikalla (SDL), voi kuitenkin luoda mahdollisuuksia arvon luomiseen työntekijän sekä asiakkaan välisessä palveluvuorovaikutuksessa. Artikkelin kertoo, että palveluvuorovaikutuksella on myönteinen vaikutus arvon luomiseen, ja se voi olla yksi keino luoda asiakasarvoa. Arvoa voidaan muodostaa kuitenkin muullakin tapaa. Arvoa ja arvon muodostusta ei voida määritellä kuitenkaan yksiselitteisesti. Arvon muodostus on kaiken kattava prosessi, joka sisältää palvelun tarjoajan, asiakkaan sekä muiden toimijoiden yhteiskehittämistä. (Grönroos & Voima 2012.)

## 2.4 Yhteiskehittäminen

Viime vuosikymmenen ajan yhteiskehittäminen on levinnyt laajemmin tuotekehityksen, muotoilu suunnittelijoiden, markkinoinnin sekä julkisten organisaatioiden kehitystyöhön. Yhteiskehittäminen on käyttäjälähtöinen ja empaattinen lähestymistapa, johon osallistetaan käyttäjiä sekä muita sidosryhmiä. Yhteiskehittäminen tähtää yleensä uusien ideoiden ja tulosten synnyttämiseen, mutta voi olla jonkin aiheen ymmärryksen keräämistä tai kokemusten jakamista yhdessä. Yhteiskehittämisessä kunnioitetaan osallistujien mielipiteitä ja luovuutta. Jokainen osallistuja tuo oman osaamisen ja näkökulman yhteiskehittämisen prosessiin, ja jokaisen mielipide on tärkeä. (Mattelmäki & Sleswijk 2011.)

Miettinen (2011, 77-81) kertoo yhteiskehittämisestä sen olevan osallistuvaa suunnittelua, jossa korostuu osallistujien tärkeys, käyttäjien luovuus sekä voimaantumisen. Siinä otetaan nykyisiä ja tulevia käyttäjiä sekä eri alojen asiantuntijoita ja toimijoita yhdessä suunnitteluun ja suunnitteluprosessin eri vaiheisiin. Yhteiskehittämisen prosessissa käytetään erilaisia luovia menetelmiä, joiden tavoitteena on tuottaa yhdessä ratkaisuja ja tietoa. Yhteiskehittämisen työpajat ovat hyvä keino osallistaa eri alojen osaajat yhteiskehittämisen prosessiin. Yhteiskehittämisen työpajassa on hyvä huomioida työpajan tavoite ja tarve, jolloin tiedetään, ketä työpajaan halutaan kutsua, jotta haluttu lopputulos saavutetaan.

Yhteiskehittämisen työpajassa olisi hyvä olla tilaisuuden sekä tavoitteiden esittely, aiheeseen lämmittely, yhteiskehittäminen, tulosten esittäminen sekä loppukeskustelut. Lämmittelyn tavoitteena on virittää osallistujat aiheeseen. Lämmittelyn tukena voidaan käyttää erilaisia visuaalisia virikkeitä, kuten valokuvia tai ennakkomateriaaleista saatuja poimintoja. Työpajan lopputuloksen saadaan usein kiinnostavia suunnittelua ohjaavia ideoita tai design drivereita eli suunnitteluvetureita, joiden avulla jatkokehitystä voidaan toteuttaa. (Miettinen 2011, 81-82.)

Jotta yhteiskehittämisen työpajassa päästäisiin tavoitteeseen, olisi siinä hyvä olla fasilitaattori. Fasilitoija kannustaa osallistumaan, edistää yhteistä ymmärrystä, edistää osallistujien ratkaisuja sekä edistää yhteisvastuuta. Fasilitoija kannustaa osallistumaan, ja huolehtii, että hiljaisemmatkin osallistujat pääsevät osallistumaan ja sanomaan sanansa. Fasilitoija sallii siis kaikkien kuuntelun ja tukee toiminnallaan ajattelua. Fasilitoija auttaa ryhmää innovatiivisten ideoiden syntymiseen ja saamaan yhteiskehittämiseen kaikkien näkökulman esille. (Kaner 2014, 31-34.)

Fasilitoija kannustaa ja tukee yhteiseen tavoitteeseen itse varsinaisesti osallistumasta. Se tukee ryhmän toimintaa ja tehokkuutta. Fasilitoija on eräänlainen ulkopuolinen rooli yhteiskehittämisen työpajassa, joka ei vaikuta varsinaiseen lopputulokseen itse osallistumalla. Hän tarjoaa työkaluja ja rakennetta työskentelyyn, ilman että antaa omia näkökulmia aiheeseen. Fasilitoija seuraa toimintaa ja tietää milloin keskustelua on hyvä edistää, jotta se ei rönsyile tai kumpua aiheesta. Fasilitoijan rooli on pysyä neutraalina tuomarina, joka edistää ryhmän työskentelyä kohti tavoitetta. Hän antaa ryhmän työskentelyyn struktuuria ja tukea, jotta se voi olla tehokas ja tuottaa tuloksia. (Bens 2012, 7-9.)

Fasilitoijan rooli on managerata prosessia ja antaa ryhmän tuottaa tulosta ja sisältöä. Fasilitoija on siis neutraali osallistuja, joka kuuntelee ja kysyy ohjaavia kysymyksiä. Jotta ryhmä pääsee tavoitteeseen, fasilitoija uskoo, että ryhmän täytyy olla sitoutunut ja voimaantunut. Lisäksi hän uskoo, että kaikki osallistujat ovat älykkäitä ja kyvykkäitä sekä kaikkien mielipiteet ja näkökulmat ovat yhtä arvokkaita, huolimatta yksilön statuksesta. Fasilitoija uskoo, että ryhmässä on enemmän voimaa, kun yksilön työskentelyssä ja hyvin suunniteltu työpaja tuottaa tulosta. (Bens 9-12.)

### 3 Kehittämistyön toteutus

Tässä luvussa esitellään kehittämistyössä käytettyjä tutkimuksellisia kehittämismenetelmiä sekä palvelumuotoilua. Luvussa kerrotaan palvelumuotoilusta osana palveluiden kehittämistä ja palvelumuotoilusta prosessina. Luvussa 3.3 kerrotaan itse palvelumuotoiluprosessin toteutuksesta.

#### 3.1 Tutkimukselliset kehittämisen menetelmät

Tämä työ voidaan määritellä olevan tutkimuksellinen kehittämistyö. Tutkimuksellinen kehittämistyö saa yleensä alkunsa organisaation tai hankkeen kehittämistarpeesta tai halusta muutokselle. Tutkimukselliseen kehittämistyöhön kuuluu osana palveluiden suunnittelu ja kehittäminen. Kehittämistyössä etsitään parempia ja kannattavampia vaihtoehtoja. Kehittämistehtävän määrittelyn jälkeen voidaan määritellä työssä käytettävät menetelmät. Tutkimusmenetelmät voidaan määritellä kvalitatiivisiin ja kvantitatiivisiin menetelmiin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 19;104.)

Tässä kehittämistyössä käytetään tutkimusmenetelminä kyselyä ja haastattelua, joiden avulla työssä pyritään saamaan määrällisesti paljon tietoa tutkittavasta kohteesta.

### 3.1.1 Kysely

Yksi kehittämistyön tutkimusmenetelmä on kysely. Kyselyn avulla voidaan saada laajasti tutkimusaineistoa suhteellisen lyhyessä ajassa tehokkaasti. Kyselyn tuloksia analysoidaan tilastollisin menetelmin, sillä kyselyn avulla saadaan yleensä numeroihin perustuvaa tietoa. Kyselyä voidaan toteuttaa monella tapaa. Toteutustapa on hyvä määritellä kyselyn kysymysten mukaisesti, sillä eri tavoilla tuotettu kysely voi vaikuttaa vastausten luotettavuuteen. Esimerkkinä voidaan mainita kasvatustien tehtävä kyselyyn vastaaminen arkaluontoisissa asioissa voi vääristää vastauksia. Kyselyä tehdessä täytyy olla riittävä tuntemus ilmiöstä, jotta osataan kysyä oikeita kysymyksiä. Mikäli aiempaa tietoa ei ole riittävästi, ei voida tietää mitä pitäisi tai voisi kysyä. (Ojasalo ym. 2014, 122.) Kyselyn avulla kerätään tietoja standardoidusti, eli kaikilta vastaajilta kysytään samat kysymykset samanlailla. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2005, 183.)

Kyselyn heikkoutena ovat sen pinnalliset kysymykset, ja kuinka sitoutuneita vastaajat ovat (Ojasalo 2014, 122). Ei voida tietää, ovatko vastaajat vastanneet rehellisesti tai huolellisesti. Kysymysten vastausvaihtoehtojen onnistuminen voi jäädä myös kyselyssä heikoksi. Kyselyyn vastaajien täytyy myös tietää tutkittavasta aiheesta riittävästi, jotta kyselyyn voidaan vastata ilman väärinymmärryksiä. Kyselyn avulla voidaan kerätä tietoa esimerkiksi toiminnoista, tiedoista, arvoista, asenteista sekä mielipiteistä. (Hirsjärvi ym. 2005, 184-186.)

Hirsjärvi ym. (2005, 187-189) kertoo, jotta kyselystä voidaan saada luotettavaa tietoa, on lomakkeen laadinta ja kysymysten muotoilu tärkeää. Kysymyksiä yleensä voidaan kysyä kolmella eri tapaa; avoimet kysymykset, monivalintakysymykset sekä asteikkoihin perustuvat kysymykset. Avoimissa kysymyksissä esitetään kysymys ja jätetään vastausta varten tyhjää tilaa. Monivalintakysymykset tarjoavat eri numeroituja vaihtoehtoja vastauksille, joista vastaaja valitsee yhden tai useamman. Asteikkoihin perustuvat kysymykset puolestaan esittävät väittämiä, joista vastaaja valitsee vaihtoehdon, miten voimakkaasti hän on samaa mieltä tai eri mieltä.

### 3.1.2 Haastattelu

Haastattelu tiedonkeruumenetelmänä on yksi käytetyimmistä, kun puhutaan tutkimus- tai kehittämistyöstä. Haastattelun avulla voidaan saada nopeasti syvällistäkin tietoa kehitettävästä kohteesta. Haastattelun avulla voidaan saada kerättyä aineistoa, joka avaa uusia näkökulmia tai sillä voidaan korostaa yksilön subjektiivisuutta. Haastattelun avulla voidaan syventää tai selventää asioita. (Ojasalo ym. 2014, 106.) Haastattelussa ollaan suorassa vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa (Hirsjärvi ym. 2005, 193).

Haastattelun heikkoutena on, että haastateltava voi kokea tilanteen itseään uhkaavaksi tai pelottavaksi tilanteeksi. Haastattelu voi myös antaa tulkintavaraa, riippuen esimerkiksi kulttuurillista eroista. Haastattelun etuina kuitenkin on, että siinä voidaan säädellä kysymyksiä tilanteen mukaan. Lisäkysymysten avulla voidaan täsmentää kysymystä ja saada syvällisempiä vastauksia. (Hirsjärvi ym. 2005, 194-196.) Haastattelussa voidaan käyttää myös tukena erilaisia virikkeitä, kuten kuvakortteja (Ojasalo ym. 2014, 106).

Ojasalo ym. (2014, 107) jatkaa kertoen eri haastattelumenetelmistä. Eri haastattelumenetelmiä ovat; strukturoitu haastattelu, teemahaastattelu, syvähaastattelu ja ryhmähaastattelu. Strukturoitu haastattelu sopii, kun halutaan kysyä samat kysymykset suurelta joukolta. Haastattelu voi kestää kymmenistä minuuteista jopa useisiin tuntiin.

### 3.2 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu auttaa löytämään organisaatioiden mahdollisuudet, innovoimaan uusia palveluita tai kehittämään jo olemassa olevia. Palvelumuotoilu on konkreettista toimintaa, jonka avulla voidaan yhdistää palveluiden käyttäjien tarpeet sekä liiketoiminnan tavoitteet toimivaksi palveluksi. Visualisoinnin ja hahmomalleilla voidaan saada palveluiden aineettomat osat näkyviksi. Sen tavoitteena on kehittää palveluita, jotka ovat ekologisesti, taloudellisesti sekä sosiaalisesti kestäviä. Palveluiden keskiössä on aina ihminen. Palvelumuotoilussa asiakas on aina osana palvelutapahtumaa. (Tuulaniemi 2011, 24-26.)

Miettinen (2011, 21) tukee ajatusta asiakkaan osallisuudesta palvelumuotoilussa kertoen, että palvelumuotoilussa käyttäjät osallistuvat kehitystyöhön. Palvelumuotoilu on prosessi, joka pilkotaan osiin ja yksittäisiin elementteihin erilaisia työkaluja ja menetelmiä käyttäen. Prosessiin osallistetaan niin käyttäjät, kuin muutkin palvelun sidosryhmät. Palvelumuotoilu tuo kilpailuetua ja asiakasuskollisuutta liiketoimintaan. (Tuulaniemi 2011, 27-29.)

Palvelumuotoilu on iteratiivinen prosessi, jossa työskennellään ihmisten kanssa. Iteraation avulla prosessi on kokeilemista, suunnitteluratkaisujen kehittämistä sekä tulosten arviointia, jotka jalostuvat ja kehittyvät koko ajan lisää. Käyttäjäkeskeisten menetelmien avulla kehitetään ja testataan kehitettävää palvelua tai tuotetta, jolloin niiden käytettävyys ja kestävyys varmistetaan. Asiakkaita osallistamalla palveluprosessin kehitystyöhön, voidaan luoda arvoa. (Miettinen 2011, 23.) Arvo on asiakkaalle niin merkityksellistä, että ovat siitä valmiita maksamaan. Arvo voidaan kiteyttää ajatukseen, että se on sidosryhmien kokema hyödyllisyys. (Tuulaniemi 2011, 30.)

Palvelumuotoilu on siis prosessi, jossa käytetään erilaisia työkaluja ja menetelmiä. Erilaisten työkalujen ja menetelmien avulla pyritään keräämään asiakasymmärrystä. Menetelmiä voidaan käyttää prosessin eri vaiheissa. Palvelumuotoilun prosessi alkaa kasvattamalla asiakasymmärrystä sekä ymmärtämällä käyttäjäkokemusta. Asiakasymmärrystä keräämällä voidaan kehittää miellyttävä ja hyödyllinen tuote tai palvelu käyttäjille. Empaattisten menetelmien avulla pyritään tunnistamaan piilevät asiakastarpeet, jotka voi asettaa palveluille erilaisia vaatimuksia. Prosessin eri menetelmät painottavat sosiaalisia taitoja, empaattisuutta, luovuutta sekä visuaalista ajattelukykyä. (Miettinen 2011, 14; 30-32.)

### 3.2.1 Palvelumuotoilu osana palveluiden kehittämistä

Palvelumuotoilun avulla voidaan mallintaa sekä visualisoida koko olemassa oleva palvelu ja siihen liittyvät kontaktipisteet, toimijat, organisaatio sekä ympäristö. Mallinnuksen avulla voidaan havaita kaikki palvelun puutteet sekä asiakkaille arvoa tuottamattomat tekijät. Palvelun pilkkominen osiin auttaa havaitsemaan palvelun yksityiskohdat, ja auttaa kehittämään asiakkaiden sekä organisaatioiden tarpeita entistä paremmin. Kun palvelu ilahduttaa asiakasta ja organisaatiota, voidaan sitä kutsua kaksoisvoitoksi. Jotta palvelu olisi asiakkaalle haluttava, olisi sen hyvä vastata kysymyksiin; hyödyllisyys, saatavuus, käytettävyys, kokemus sekä erottuminen. Palveluntarjoajan perusedellytys palvelun hyvälle toimivuudelle on sen taloudellinen kannattavuus. (Tuulaniemi 2011, 99; 101.)

Tuulaniemi (2011, 101) kertoo, että palvelun pilkkominen osiin voidaan tehdä hahmottelemalla asiakkaan palvelupolku ja siihen liittyvät kontaktipisteet. Palvelupolku kuvaa asiakkaan matkan palvelun kuluttamisesta. Toisin sanoen se kuvaa, kuinka asiakas kulkee ja miten hän kokee palvelun aika-akselilla.

Palvelupolku voidaan jakaa palvelutuokioihin ja niiden sisällä oleviin kontaktipisteisiin. Palvelutuokiot voivat sisältää useita kontaktipisteitä. Kontaktipisteet ovat kohtia, joissa asiakas on kontaktissa palveluun kaikilla aisteilla. Kontaktipisteitä voi olla ihmiset, ympäristöt, esineet sekä toimintatavat. Niihin voidaan vaikuttaa esimerkiksi äänillä, valoilla, materiaaleilla ja tuoksuilla. (Tuulaniemi 2011, 78-82.)

Palvelumuotoilun ydin lähtee aina ihmisen inhimillisen toiminnan, tunteiden, tarpeiden sekä motiivien ymmärtämisestä. Tässä kohdin pelkkä asiakaspalaute ei anna riittävää ymmärrystä ihmisistä, vaan tarvitaan asiakasymmärrystä. Riittävää asiakasymmärrystä kerätään erilaisin työkaluin ja menetelmin. (Miettinen 2011, 13.) Palvelumuotoilussa hyödynnetään inkrementaalisia ja iteratiivisia menetelmiä. Iteratiivisuus on kehittämisen toistoa ja toistoa, jossa ensimmäisen version jälkeen ratkaisua kehitetään edelleen, kunnes toivottu tavoite on saavutettu. Inkrementaalisuus on laajempien kokonaisuuksien jakamista pienimpiin osiin tai haasteisiin. Ratkaisut kehitetään pienempien osien haasteisiin. (Tuulaniemi 2011, 112.)

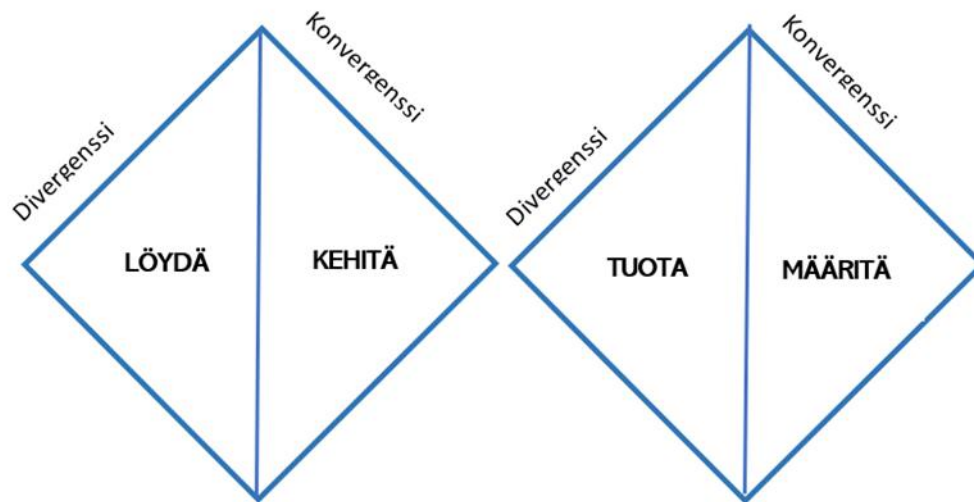
Usein perinteinen kehittämistoiminta on luonteeltaan organisaatio- tai asiantuntijalähtöistä toimintaa ja kehittämistä. Vaikka kehittämistyön tavoitteena on löytää ratkaisuja asiakkaiden tarpeisiin, jää asiakaslähtöisyys usein hyvin heikoksi perinteisessä kehittämistoiminnassa. Palvelumuotoilussa palvelun käyttäjä, eli asiakas, asetetaan lähtökohdaksi sekä aktiiviseksi osallistujaksi prosessissa. Täten palvelumuotoilun suurin ero perinteiseen kehittämistoimintaan on sen vahva asiakaslähtöisyys. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 48.)

### 3.2.2 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoiluprosessi on luovaa ongelmanratkaisua. Prosessimalleja on useita, ja onkin tärkeää löytää omaan kehittämistyöhön soveltuva prosessimalli. Sopivan mallin soveltuvuuteen voi vaikuttaa haaste ja sen taso, työryhmä, budjetti ja aika. Sopivan mallin löytyessä, on lisäksi löydettävä omaan tutkimustyöhön soveltuvat menetelmät ja työkalut. Menetelmiä ja työkaluja voi adaptoida omaan kehityshaasteeseen soveltuviksi. Palveluprosessimallissa kerätään ja löydetään paljon tietoa, jota on tärkeä kyetä suodattamaan. Tietoa kuvataan parhaiten divergentti ja konvergentti ajattelulla, ja onkin yksi prosessimallin tärkeimpiä malleja. (Stickdorn, Hormess & Lawrence 2018, 82-84.)

Stickdorn ym. (2018, 85) jatkaa kertoen, että menestyvässä palvelumuotoiluprosessissa tarvitaan molempia divergentti ja konvergenttia ajattelua ja niiden hallintaa. Divergentillä ajattelulla luodaan riittävästi materiaalia, jolla saavuttaa hyviä tuloksia ja tuottavia loppukonsepteja. Kun taas konvergentti ajattelu auttaa pysymään budjetissa, hallitsemaan riskejä ja lopussa löytämään ratkaisu. Eri alojen ammattilaiset voivat tuoda prosessiin eri osaamista ja soveltaa divergentti ja konvergentti ajattelua eri tavoin. Muotoiluajattelu auttaa havaitsemaan oikean ongelman, jota lähteä ratkomaan.

Palvelumuotoilu prosessia kuvataan usein tuplatimantti mallilla tai viiden vaiheen mallilla. Huolimatta siitä, mitä mallia käytetään, yhteistä näille on menetelmien empaattisuus sekä asiakkaan näkökulma. Tuplatimanttimallissa on nimensä mukaisesti kaksi toisiaan seuraavaa timanttia. Ensimmäinen timantti on ongelman tunnistaminen, jossa pyritään havaitsemaan ongelma, ja on luonteeltaan analyttinen ja tutkimuksellinen. Ensimmäisen timantin vaiheisiin kuuluu Löydä ja Määritä vaiheet. Toisen timantin vaiheet ovat Kehitä ja Tuota. Tuplatimanttimalli on prosessi, jossa divergentti ja konvergentti ajattelu vuorottelevat. Divergentti on vaihtoehtoja rajaava ajattelu, ja siihen voidaan katsoa kuuluvan Löydä ja Kehitä vaiheet. Konvergentti on taas vaihtoehtoja rajaava ajattelu, ja siihen kuuluu Määritä ja Tuota vaiheet. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 42.)



Kuvio 1: Tuplatimanttimalli

Löydä-vaiheessa pyritään keräämään tietoa organisaation liiketoiminnan tavoitteista sekä reunaehdoista sekä asiakkaiden tarpeista. Löydä-vaiheessa pyritään ymmärtämään ihmisiä ja heidän tarpeitaan suhteessa palveluun. Empaattisilla menetelmillä pyritään saamaan ymmärrystä asiakkaiden tarpeista ja toiveista. Tiedon keruussa hyödynnetään palvelumuotoilun asiakas- ja käyttäjätiedon keruun menetelmiä, kuten haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaiset luotaimet. (Koivisto 2019, 42; Stickdorn ym. 2018, 90.)

Löydä-vaiheessa tai kuten Stickdorn ym. (2018, 96-98) kertoo tutki vaiheesta, tässä kohdin haetaan tietoa, ymmärrystä ja tunteita asiakkaista, sen sijaan että oletetaan tietävämme ja tuntevamme asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Pyritään löytämään tietoa, miten asiakas kokee palvelun. Palvelumuotoilussa käytetään sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Kvalitatiiviset tutkimusmenetelmät vastaavat kysymyksiin mitä ja miten, kun kvantitatiiviset taas miksi.

Molemmat menetelmät ovat hyviä käytettäväksi palvelumuotoiluprosessin kulkua. Löydä-vaiheessa on hyvä käyttää useampia menetelmiä riittävän asiakasymmärryksen keräämiseksi, sen sijaan että paneuduttaisiin yhteen menetelmään liian tehokkaasti. (Stickdorn ym. 2018, 96-98.)

Määritä-vaiheessa pyritään tulkitsemaan ja analysoimaan kerätty tieto ymmärrykseksi. Lopputuloksena pitäisi syntyä määritetty ongelma, jota lähdetään seuraavassa vaiheessa ideoimaan ratkaisuksi. Ongelman ei tarvitse kuitenkaan olla se lopullinen. Ongelmia tai haasteita voidaan havaita useampia, joita lähdetään ideoimaan ja kehittämään, jonka avulla löydetään se ydin ongelma. (Koivisto ym. 2019, 42; Stickdorn ym. 2018, 159.)

Analyysin tulisi perustua asiakastarpeisiin sekä nostamaan liiketoiminnan kannalta kannattavia löydöksiä. Tulokset pyritään kiteyttää helposti ymmärrettävään muotoon, kuten palvelupolku. (Koivisto ym. 2019, 42; Stickdorn ym. 2018, 159.) Kerätty tieto voidaan analysoida myös esimerkiksi asiakasprofiileiksi tai samankaltaisuuskaavion avulla. Samankaltaisuuskaavion avulla etsitään tutkitusta tiedosta samankaltaisuuksia ja ryhmitellään ne eri teemojen alle. Toisiinsa liittyvät tulokset ryhmitellään ja järjestellään aiheittain. (Tuulaniemi 2011, 154.)

Kehitä-vaiheessa ideoidaan erilaisia ratkaisumalleja sekä konsepteja havaittuun ongelmaan. Ideoinnin tukena käytetään asiakastarpeista syntynyttä ymmärrystä. Oleellisinta on kehittää prototyyppejä. Yhteiskehittämisen avulla erilaisia työpajoin voidaan myös kehittää ratkaisuja. Osallistamalla asiakkaita, henkilökuntaa sekä muita sidosryhmiä voidaan löytää parannusehdotuksia. Prototyypin avulla voidaan havaita ja tutkia, kuinka asiakas kokee palvelun. (Koivisto ym. 2019, 42; Stickdorn ym. 2018, 209-210.)

Prototyypoinnin avulla (Stickdorn 2018, 210-212) voidaan havaita nopeasti mahdolliset riskit tai heikkoudet palvelun tuottamisessa, ennen kuin se tuodaan markkinoille. Sen avulla voidaan löytää epäkohtia tulevan palvelun kehittämisessä, ja niitä voidaan edelleen jatkojalostaa ja kehittää niin pitkälle, että palvelu on toimiva ja haluttava. Prototyypointi on osa iteratiivista prosessia, jossa prosessissa mennään edes ja takaisin kehittämällä ja kokeillen. Prototyypoinnin avulla voidaan myös esittää useampia ideoita ja näistä päättää, mitä idea edelleen kehitetään.

Tuota-vaiheessa pyritään löytämään ja rajaamaan vaihtoehtoja, jotka olisivat toimivia sekä vastaavat asetettuja tavoitteita. Tässä vaiheessa pyritään tuottamaan idea tai konsepti, jota voidaan viedä eteenpäin. On organisaation päätettävissä viekö he kehiteltyä ideaa tai konseptia toteutukseen asti vai ei. On hyvä huomioida, että kehitelty idea tai konsepti vie organisaatiolta resursseja ja budjettia, kun sitä viedään toteutukseen. Toteutuksessa voi olla mukana eri työryhmä ja sidosryhmiä, kun kehittämisprosessissa. Palvelumuotoilu ei toki pääty konseptiin tai prototyyppiin, vaan sen tavoite on tehdä vaikutusta ihmisiin. (Koivisto ym. 2019, 42; Stickdorn ym. 2018, 272-274.)

### 3.3 Palvelumuotoilutyön toteutus

Tässä työssä käytettiin palvelumuotoiluprosessissa tuplatimanttimallia. Tuplatimanttimallia toteutettiin vaiheeseen kolme asti, eli Kehitä vaiheeseen asti. Toteuta vaihe jää tässä työssä ulkopuolelle sen ollessa enimmäin osin toimeksiantajalle jäävä osuus.

#### 3.3.1 Löydä

Tuplatimanttimallin ensimmäisessä vaiheessa, eli Löydä vaiheessa pyrittiin löytämään toimeksiantajan liiketoiminnalliset tavoitteet ja reunaehdot sekä löytämään asiakkaiden tarpeita.

Haastattelussa Järvenpään kaupungin edustajan kanssa kävi ilmi Vanhankylänniemen haasteita, tavoitteita ja ideoita, niin vuosien varrella havaittuja, kuin myös tulevaisuus katsauksen osalta. Pohdintaa tuotti alueelle liikkuminen, kun uudessa kaavoituksessa vähennetään autopaikkojen määrää. Toistaiseksi autolla liikkuminen on ollut suosituin tapa liikkua alueelle.

Järvenpään kaupungin edustajan haastattelun jälkeen oli oleellista kerätä asiakasymmärrystä myös palveluiden käyttäjiltä. Palvelumuotoilun ydin on asiakkaan osallistaminen ja palveluiden kehittäminen asiakastarpeista lähtöisin, joten oli tärkeää saada palveluiden käyttäjien eli Vanhankylänniemen virkistysalueen käyttäjien kokemuksia, tunteita ja mielipiteitä esille, kuin myös alueen yrittäjien näkemyksiä. Alueen yrityksiä lähestyttiin sähköpostitse, jossa tiedusteltiin mahdollisuutta haastatteluun.

Sähköposteja lähetettiin 7 yritykseen, joista 4 osallistui haastatteluun. Haastattelut toteutettiin kasvotusten, puhelimitse tai sähköpostitse, riippuen yrittäjän aikatauluista osallistua haastatteluun. Haastatteluun osallistui Pytingin puoti, Härmän rati, Exit Center sekä Kartanon kahvila. Haastattelussa pyrittiin selvittämään mahdollisuuksia sekä haasteita niin alueen, kuin myös yrittäjän näkökulmasta, asiakaspalautteita sekä mahdollisuuksia ja haasteita yritystoiminnan laajentamiselle alueella.

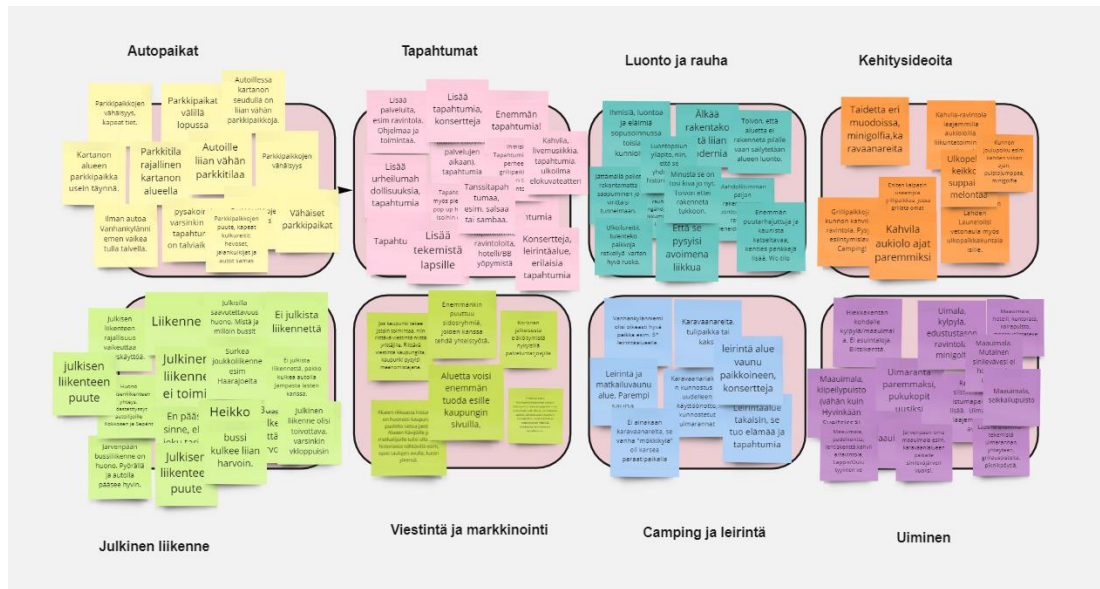
Kyselyn avulla pyrittiin hahmottamaan, mitä asiakkaat toivovat alueella olevan sekä millä he liikkuvat alueelle. Lisäksi selvitettiin vaihtoehtoisia liikkumiskäytäntöjä. Kyselyä jaettiin Facebookissa Järvenpää ryhmään, Kerava ryhmään sekä Järvenpään kaupungin omissa kanavissa. Kyselyyn osallistui viikon aikana 197 vastaajaa. Kyselyssä selvitettiin mm. sukupuoli, ikä, kuinka usein käy alueella, palveluiden käytöstä, kuinka liikkuu alueelle sekä mahdollisia kehitysideoita. Lisäksi kyselyssä kysyttiin osallistujien kiinnostusta osallistua syvällisempään haastatteluun.

Tavoitteena oli saada 3-5 syvällisempään haastatteluun, mutta kiinnostus haastattelua kohtaan olikin oletettua suurempi, ja kiinnostuneita oli 19 henkilöä, joista 11 vastasi sähköpostitse tehtävään haastatteluun. Haastatteluissa pyrittiin saamaan syvällisempää ymmärrystä asiakkaiden tunteista, tuntemuksista, haasteista ja onnistumista.

### 3.3.2 Määritä

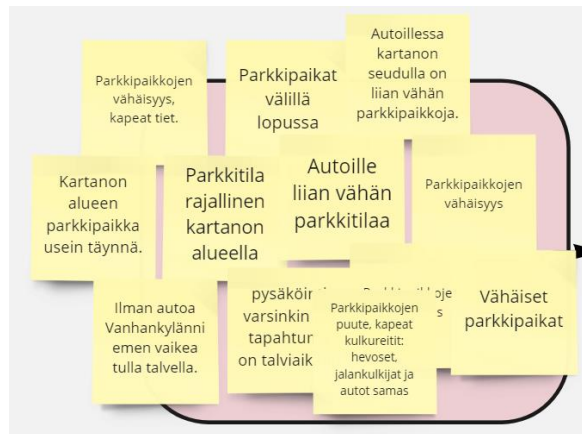
Määritä vaiheessa analysoimalla kerättyä tietoa, voidaan määrittää ongelma tai ongelmat, joita lähteä ratkomaan. Analysoitavaa tietoa saatiin Järvenpään kaupungin edustajalta haastattelulla, kuntalaisilta kyselyllä sekä syventävillä haastatteluilla sekä alueen yritysten ja yhdistysten toimihenkilöiltä haastattelujen avulla. Haastattelussa Järvenpään kaupungin edustajan kanssa saatiin tietoa alueen kävijöistä. Alueella käy kaiken ikäisiä laajasti ja kävijät harrastavat alueella laajasti eri toimintoja.

Haastattelun perusteella ei löydetty tiettyä asiakasryhmää, joka alueella toimisi. Kysely tuki näitä tuloksia. Kyselyn avulla havaittiin, että alueella käy kaiken ikäisiä. Toimintoja on aina harrastuksista vapaa-aikaan, kuin myös kulttuuri, työ ja liikuntaan. Alueelle tullaan ystävien ja perheen kanssa kuin myös yksin. Täten olisi hyvä huomioida, että alue tarjoaa palveluita kaiken ikäisille ja kaikenlaiselle toiminnalle. Kyselyn ja haastatteluiden avulla pyrittiin analysoimaan tietoa vielä samankaltaisuuskaavion avulla (kuvio 2).



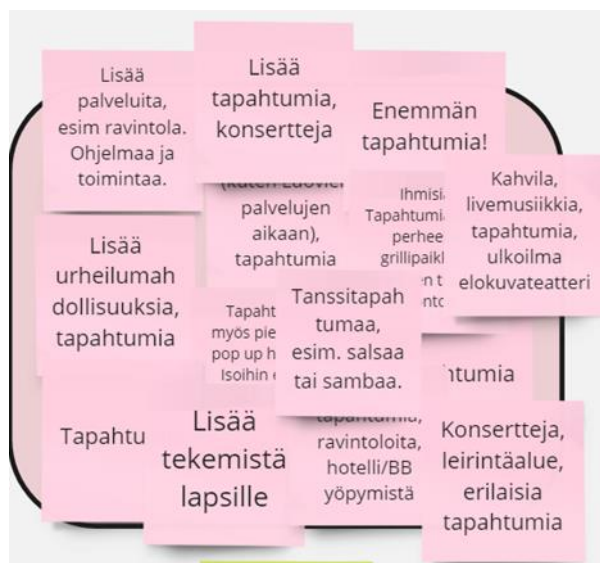
Kuvio 2: Samankaltaisuuskaavio

Samankaltaisuuskaavion avulla (kuvio 2) pyrittiin kategorisoimaan eri tutkimusmenetelmien kautta saatua tietoa, siten että ne lajiteltiin kahdeksaan eri kategoriaan. Tulosten perusteella kategoriat olivat; autopaikat, tapahtumat, luonto ja rauha, erilaiset sekalaiset kehitysideoita, julkinen liikenne, viestintä ja markkinointi, camping ja leirintä sekä uiminen tai uimarantaan liittyvät ajatukset.



Kuvio 3: Autopaikat

Kuvio 3 osoittaa, että eniten huolestutti autopaikkojen vähäisyys. Uudessa Järvenpään kaupungin maa-alueen kaavoituksessa autopaikkoja on tarkoitus vähentää entisestään, jolloin autopaikkojen vähäisyys voisi muodostua entistä haasteellisemmaksi.



Kuvio 4: Tapahtumat

Kuvio 4 osoittaa, kuinka tapahtumia toivottiin alueelle runsaasti. Yrittäjille tehdyssä kyselyssä ilmeni tapahtumien osalta haasteeksi, kuka niitä järjestää ja millä resursseilla. Kartanon kahvila on ollut usein tapahtumien järjestäjänä, mutta toistaiseksi Kartanon kahvila on työpaja toimintana järjestetty, ja työntekijät ovat pitkäaikaistyöttömiä sekä opiskelijoita. Työntekijöitä olisi haasteellista saada iltavuoroihin tai viikonloppuihin. Lisäksi Kartanon kahvilan yrittäjällä pitäisi olla resursseja, budjettia ja osaamista järjestää tapahtumia.



Kuvio 5: Luonto ja rauha

Kuvio 5 näyttää vastauksia luonto ja rauha aiheen ympäriltä. Kyselyssä etenkin nousi kuntalaisilta huolta alueen rauhan ja luonnon säilyttämisestä. Vanhankylänniemi on historiallisesti ja kulttuurillisesti merkittävä paikka, mutta myös luonto ja rauha vetävät alueella voimakkaasti puoleen. Uusi kaavoitussuunnitelma tuotti huolta alueen rauhan ja luonnon säilymisestä.



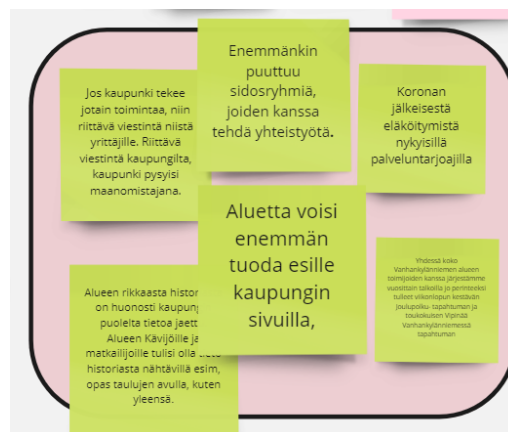
Kuvio 6: Kehitysideoita

Kuvio 6 näyttää erillisiä yksittäisiä kehitysideoita alueen osalta, jotka eivät välttämättä toistuneet kuin kerran tai muutamia kertoja. Nämä luokiteltiin yhteen kategoriaan ajatuksella kehitysideoita.



Kuvio 7: Julkinen liikenne

Julkinen liikenne ja sen puute tuli esille ylivoimaisesti eniten kyselyssä. Vastauksia aiheesta esitetään kuviossa 7. Vanhankylänniemeen menevä julkinen liikenne kulkee harvoin ja sunnuntaisin ei ollenkaan. Kuntalaiset kaipaavat vilkkaampaa julkista liikennettä. Kuitenkin haastattelussa Järvenpään kaupungin kanssa on ilmennyt, että erilaisia bussilinjoja on kokeiltu, ja niiden heikon kysynnän vuoksi lakkautettu.



Kuvio 8: Viestintä ja markkinointi

Kuvio 8 osoittaa erilaisia ajatuksia alueen markkinoinnista ja viestinnästä. Järvenpään kaupungin sekä yrittäjien haastattelujen suunnalta kuului selvää haastetta alueen markkinoinnin sekä viestinnän suhteen. Sidosryhmien yhteistyö on heikohkoa.

Viestinnän kautta alueen toimijat voisivat enemmän puhalttaa ns. yhteen hiileen ja olla tietoisia muiden yritysten ja yhdistysten eri toiminnoista. Lisäksi alueen kulttuurin, historian ja toimintojen markkinointi koettiin puutteelliseksi.



Kuvio 9: Camping ja leirintä

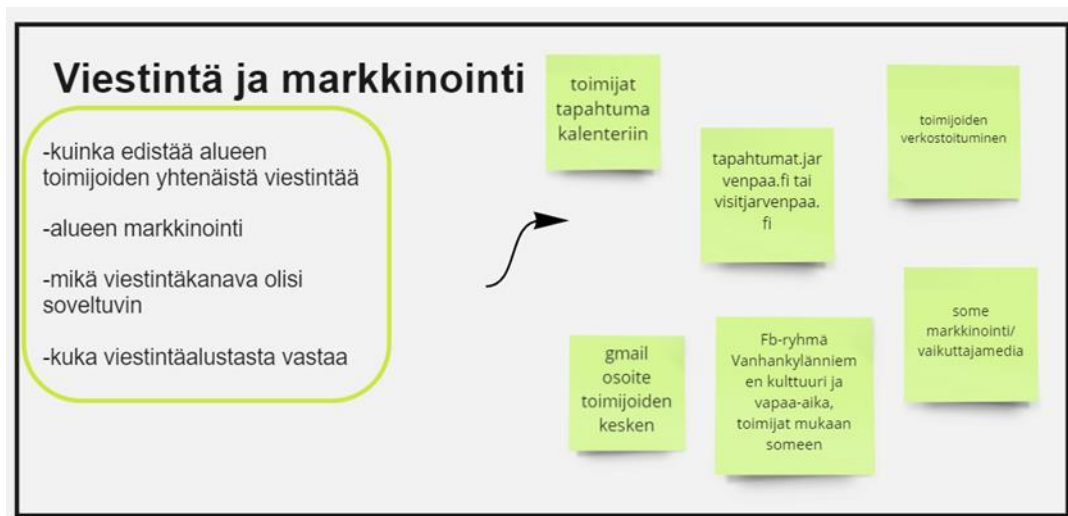
Kuvio 9 näyttää eri ajatuksia camping alueen kunnostamisen ja uudelleen käyttöönoton toiveista. Kuitenkin haastatteluissa yrittäjien sekä Järvenpään kaupungin edustajan kävi ilmi, että camping alueen käyttäjät ovat olleet suurimmaksi osaksi vakituksia käyttäjiä, jotka käyttävät camping aluetta pääosin kesämökki tyyppisenä ratkaisuna tai säilyttääkseen asuntovaunuaan siellä edullisen hinnan vuoksi. Lisäksi camping alueen kunnostaminen vaatisi maapohjan uudelleen rakentamista vahvemmaksi. Alueella olisi potentiaalia myös muuhun käyttöön.

Tulosten pohjalta pohdittiin, mikä on alueen ydin ongelma. Koska kehitysideoita tuli paljon, ja niistä selkeimmät nousi samankaltaisuuskaavion avulla esille, päädyttiin ottaa jatko työskentelyyn useampi ongelma/aihe. Näitä jatko kehitettiin fasilitoimalla työpaja Järvenpään kaupungin työntekijöille. Näin ollen päästiin kehittämään aluetta laajemmin, sekä pohtimaan useampaa alueen haastetta. Työpajan tulokset esitellään seuraavassa vaiheessa.

### 3.3.3 Kehitä

Kehitä vaiheessa lähdettiin ideoimaan asiakasymmärryksen kautta nousseita haasteita. Koska Vanhankylänniemi on alueeltaan ja toiminnoiltaan laaja, päädyttiin ideoinnin alle ottaa useampi haaste. Näin ollen saataisiin kehitettyä ja ideoitua laajemmin palvelualueetta, eikä vain yhtä osaa Vanhankylänniemestä. Ideointiin otettiin samankaltaisuuskaavion avulla löytyneistä haasteista 6; viestintä ja markkinointi, alueen rauhan säilyttäminen, tapahtumat, maaumala, autopaikat ja bussiliikenne.

Työpaja toteutettiin Learning cafe menetelmällä Järvenpään kaupungin työntekijöille, joita osallistui työpajaan 6 henkilöä. Kuudesta eri haasteesta tehtiin kuusi eri työpistettä. Jokaisessa pisteessä kyseistä aihetta käsiteltiin 10 minuuttia työryhmän kanssa. Ideoinnissa oli sallittu kaikkia ajatukset, tunteet ja ideat. Yksi ryhmästä kirjasi ajatuksia paperille ja fasilitoija esitti tuki kysymyksiä aiheen työstämiseen ja ideointiin. Alla esitellään eri työpisteiden ideoinnin tulokset visuaalisesti. Kuvioden vasemmalla nähdään kaikissa kuvioissa fasilitoijan esittämiä ohjaavia kysymyksiä aiheen ympärillä, jotta aiheen työstäminen edistyisi ajassa. Oikealla nähdään kuvioissa eri ideoita, joita työryhmä tuotti.



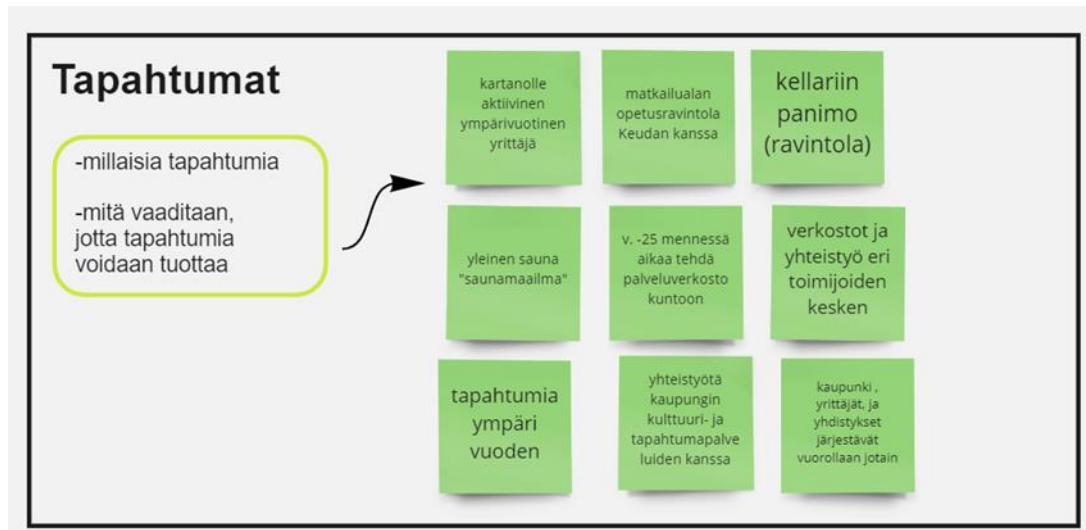
Kuvio 10: Työpiste viestintä ja markkinointi

Kuvio 10 näyttää ensimmäisen työpisteen työpajassa, jossa työstettiin aihetta viestintä ja markkinointi. Työryhmä tuotti erilaisia ideoita, kuinka viestintää ja markkinointia voisi työstää. Pohdintaa tuotti, kuka eri alustojen ylläpidosta vastaa, jotta ne ovat ajan tasalla.



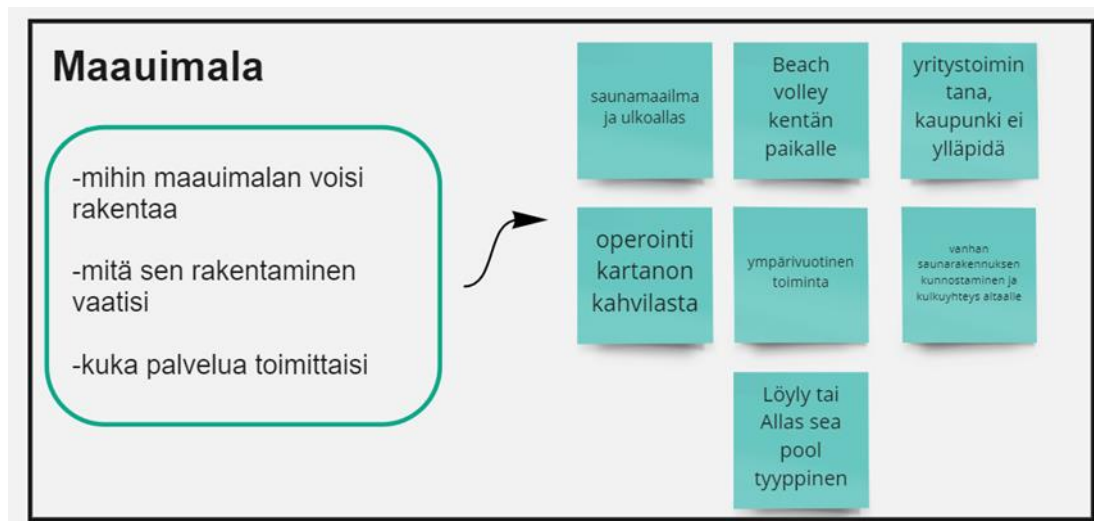
Kuvio 11: Työpajan työpiste alueen rauhan säilyttäminen

Kyselyssä nousi esille huoli alueen rauhan säilyttämisestä. Kuvio 11 näyttää tuloksia työryhmän ideoinnista, kuinka säilyttää muutosten ja rakentamisen yhteydessä kuitenkin alueen rauha. Luonto ja rauha on monelle ulkoilijalle tärkeää alueella, ja se on yksi syy alueelle saapumiseen.



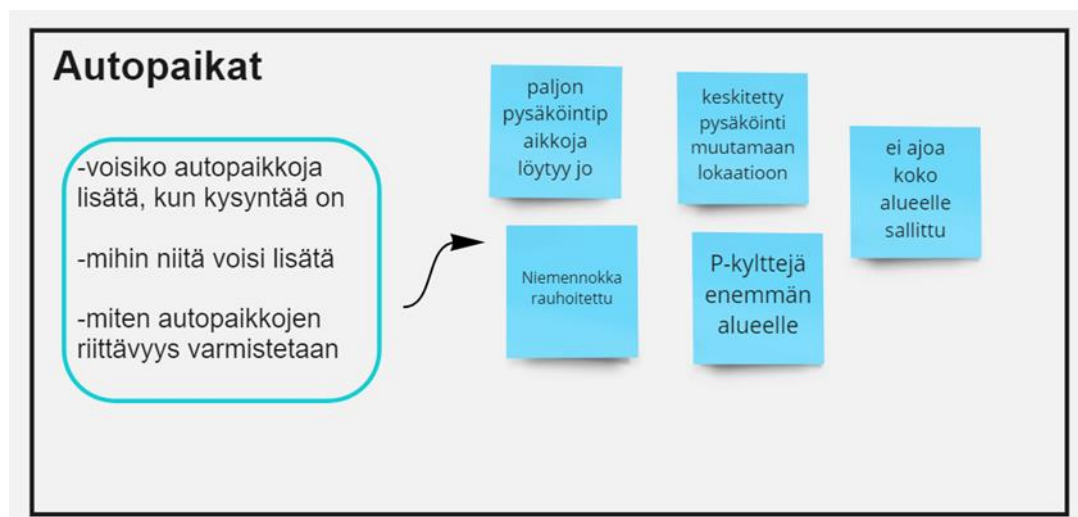
Kuvio 11: Työpiste tapahtumat

Kyselyssä nousi hyvin vahvasti esille erilaisten tapahtumien tuottaminen alueella. Kuvio 11 esittää ajatuksia ja ideoita, kuka tapahtumia voisi tuottaa. Tapahtumien tuottaminen todettiin olevan yhteisvastuullista toimintaa ja niitä voi tuottaa alueella hyvinkin moni palveluntuottaja.



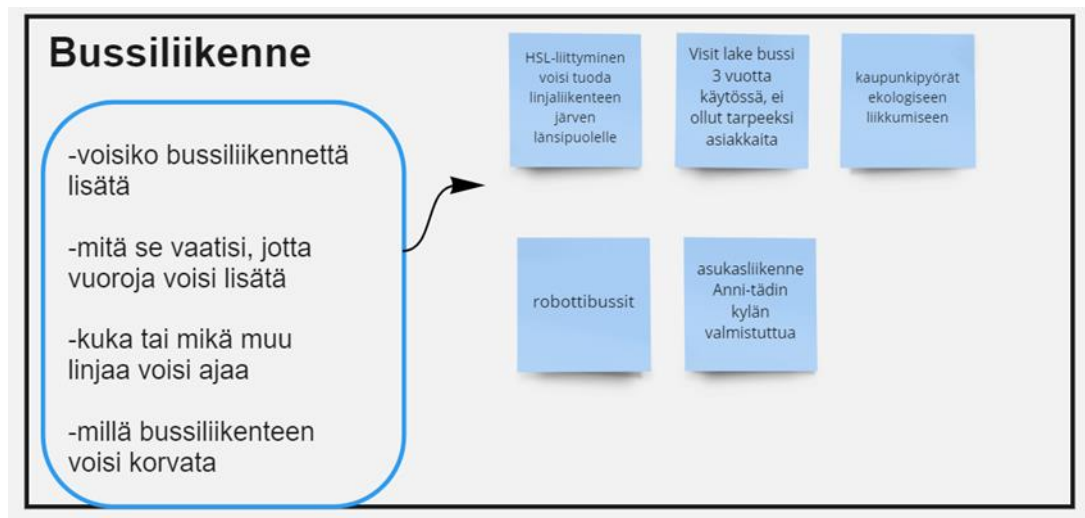
Kuvio 12: Työpiste maaumala

Kuvio 12 näyttää eri ideoita maaumalan perustamisesta. Maaumala idea tuli kyselyssä esille useamman kerran, ja työpajaan haluttiin tuoda eräänlainen ”viilikortti”. Työryhmä pohti, mitä vaatisi, jotta maaumalan voisi alueelle perustaa ja kuka palvelun tuottaisi.



Kuvio 13: Työpiste autopaikat

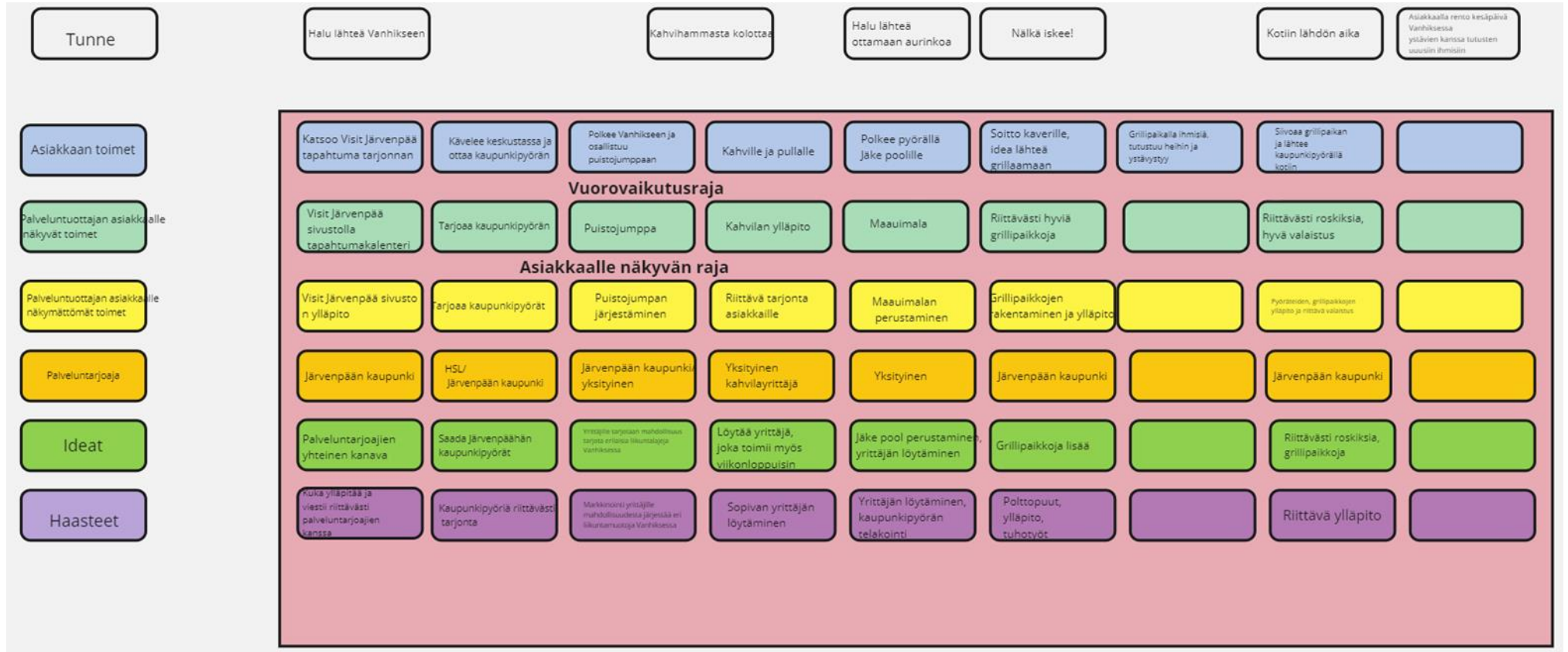
Kuvio 13 näyttää erilaisia ideoita autopaikka tilanteen ratkaisemisiin. Vanhankyläniemen alueella ollaan uudessa kaavoitussuunnitelmassa vähentämässä autopaikkoja. Yksityisautoilu ei myöskään ole kaikkein ekologisin vaihtoehto liikkumiselle. Kuitenkin kyselyssä kävi ilmi, että autoilu oli suosituin tapa liikkua. Lisäksi syvähaastattelut osoittivat, että mikäli autopaikkoja vähennetään, niin ihmisten liikkuminen alueelle vaikeutuisi ja mahdollisesti jopa vähentyisi. Työpisteessä pyrittiin ratkaisemaan kyseistä ristiriitaa.



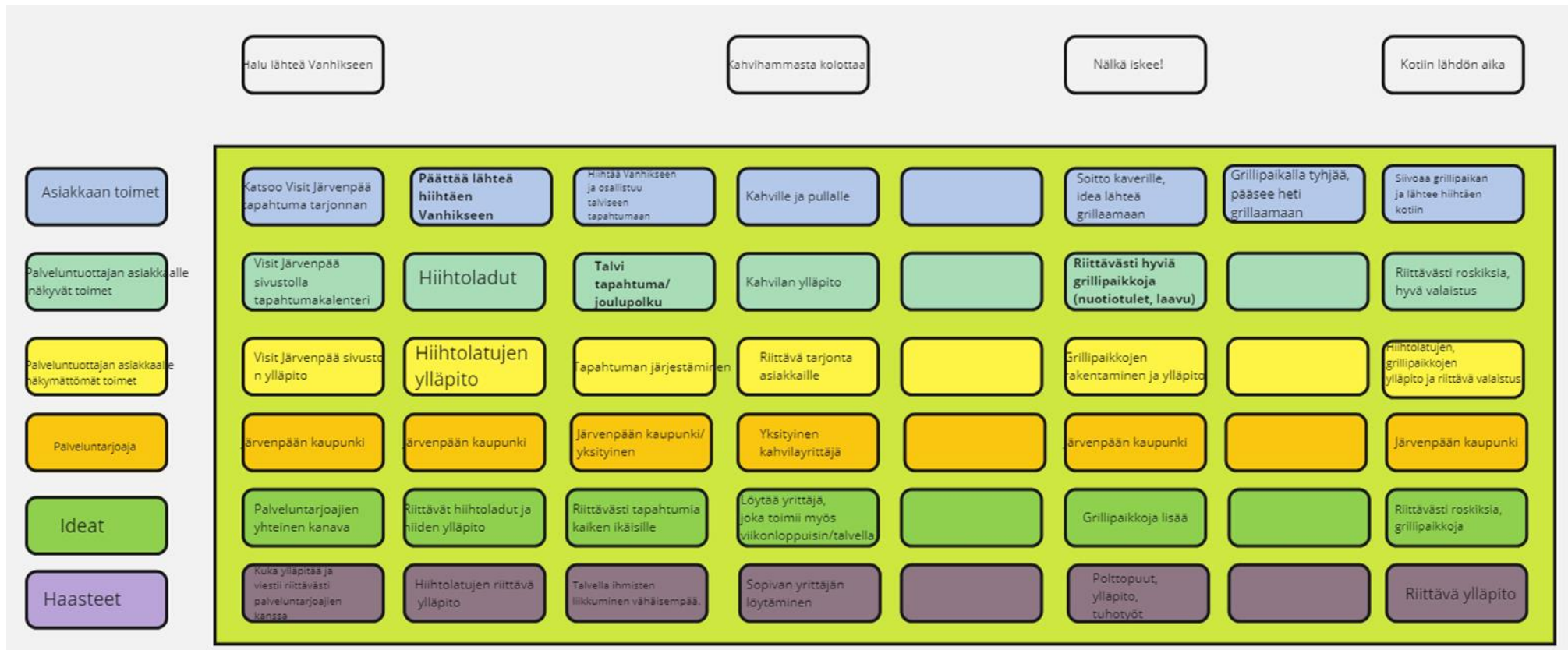
Kuvio 14: Työpiste julkinen liikenne

Kuvio 14 näyttää eri ideoita julkisen liikenteen parantamiseen alueelle. Julkinen liikenne alueelle on heikkoa. Millaisia ratkaisuja tähän voitaisiin löytää, mikäli Järvenpään oma bussiliikenne yhtiö ei ole valmis lisäämään alueen suuntaan liikennöintiä.

Ideointi työpajan jälkeen pohdittiin ideoita, ja niiden kiteyttämistä konseptin muotoon. Ideoita tuli paljon jo eri tutkimusmenetelmien kautta, ja työpajan kautta ideoita saatiin edelleen jatkotyöstettyä. Ideoista tuotettiin service blue print tyylinen prototyyppi, joka esiteltiin Järvenpään kaupungin edustajalle. Service blue print esitti palveluprosessin asiakkaiden, palvelun tuottajien ja kontaktipisteiden kautta. Service blue print esittää palvelumallin, miltä päivä Vanhankylänniemessä voisi näyttää. Millaisia palveluita alueella voisi olla, jotta se olisi asiakkaille houkutteleva ja elinvoimainen. Lisäksi siinä esitetään idea liikkumisen osalta alueelle. Service blue print kuvio 15.



Kuvio 15: Service blueprint



Kuvio 16: Service blueprint talvipäivä

Service blue print prototyyppi esiteltiin Järvenpään kaupungin edustajalle, joka hahmotti hyvin mitä Vanhankylänniemessä voisi olla, kuka palveluista vastaa ja kuinka siellä voisi viettää eri toimintojen kautta koko päivän. Asiakkaan toiveesta tehtiin lisäksi talvesta oma prototyyppi, jossa huomioitiin kaikki tutkimustulosten kautta saatu tieto ja ymmärrys talvi toiminnoista. Prototyypeillä pyrittiin esittämään, millaisia palveluita alueelle toivottiin, ja miten alueelle voisi liikkua yksityisautoilun sijaan. Service blueprintissa tyhjät kohdat esittävät eräänlaisia tyhjiä avoimia kohtia, mitä voisi jatkossa vielä pohtia.

## 4 Tulokset

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön tuloksia. Luvuissa 4.1 ja 4.2 esitetään konkreettisemmalla tasolla saatuja tuloksia asiakasnäkökulmasta sekä palveluntuottajan näkökulmasta. Luvussa 4.3 esitellään konkreettisia ideoita ja ajatuksia Vanhankylänniemien kehittämistyössä sekä ekologisen liikkumisen osalta. Luvussa 4.4 kiteytetään yhteen arvon muodostumista vastaten opinnäytetyön tavoitteisiin ja kehittämiskysymyksiin.

### 4.1 Tuloksia asiakasnäkökulmasta

Vanhankylänniemien alueen ja palveluiden käyttäjille tehty kysely sekä syvähaastattelut antoivat vahvan kuvan siitä, mitä asiakkaat toivovat Vanhankylänniemeltä. Kyselyn ja syvähaastattelun avulla kartoitettiin mitä palveluita asiakkaat tällä hetkellä käyttävät eniten ja mitä Vanhankylänniemessä toivottiin olevan. Kyselyssä ja syvähaastatteluissa pohdittiin alueen yleistä tunnelmaa, liikkumistapoja sekä vaihtoehtoisia liikkumistapoja. Lisäksi hahmotettiin alueen haasteita sekä liikkumisen haasteita. Menetelmien kautta saadut tulokset olivat suhteellisen selkeitä ja yhdenmukaisia.

Kyselyn ja syvähaastatteluiden avulla saatiin vahvaa kuvaa siitä millaisia palveluita ja toimintoja alueelle toivottiin sekä mitkä asiat koettiin haasteelliseksi. Siinä missä tuloksista tuli esille lukuisia yksittäisiä ideoita ja ajatuksia, niin erittäin vahvasti tuloksista tuli esille joitakin samankaltaisuuksia. Tapahtumien lisääminen, camping alue takaisin sekä Kartanon kahvilan toiminnan tärkeys nousivat toistuvasti esille. Erilaisia tapahtumia toivottiin enemmän alueelle kaiken ikäisille, huomioiden kuitenkin luonnon rauha.

Camping aluetta toivottiin takaisin, mutta maapohjan uusiminen tukevammaksi ei ollut Järvenpään kaupungin tavoitteena, ja maa-alueelle olisi toiveena rakentaa jotain muuta. Kartanon kahvila on alueella selkeästi alueen sydän, jota pitäisi varjella ja huolehtia sen toiminnan jatkuvuudesta. Kartanon kahvila muodostaa riippuvuussuhteen monelle toiminnalle alueella aina tapahtumista wc:n käyttöön. Kartanon kahvilassa on ympäri vuoden toimintaa, ja se nousi kyselyssä selkeästi käytetyimmäksi palveluksi ja kehitystoiminnan kohteeksi.

Yksittäisten tulosten perusteella on selvää, että koko aluetta pitäisi kehittää aina roskisten lisäämisestä nuotiopaikkoihin sekä uimarannasta eri tapahtumiin. Yhden tai kahden pienemmän asian lisääminen alueelle ei välttämättä luo alueen käyttäjille riittävästi intoa tulla alueelle enemmän, vaan koko alueen kehittäminen suhteellisen yhtäaikaaisesti olisi tärkeää. Alueen kokonaisvaltainen kehittäminen mahdollistaisi myös useamman toiminnon ja palvelun käyttämisen yhden päivän aikana, ja yhden ihmisen käyttämä aika alueella pidentyisi, kuten kuvio 16 osoittaa blueprintin avulla.

Jotta palveluita voidaan käyttää, on myös pohdittava saavutettavuutta. Autopaikkojen määrä nousi isoksi aiheeksi alueen saavutettavuuden kannalta. Yksityisautoilu ei kuitenkaan ole ekologisin vaihtoehto liikkumiselle. Järvenpään uusi kaavoitussuunnitelma kertoo, että alueen autopaikkojen määrää ollaan vielä vähentämässä. Alueen saavutettavuus on tässä kohdin hyvin haastavaa, kun julkinen liikenne alueelle on heikkoa. Julkinen liikenne kulkee arkisin harvakseltaan, sekä viikonloppuisin ei laisinkaan.

Tulosten perusteella autopaikkojen vähentäminen vähentäisi oleellisesti asiakkaiden liikkumista alueelle. On siis erityisen tärkeää löytää tähän ratkaisu. Kun autopaikkoja vähennetään, on tärkeää tuoda alueelle vaihtoehtoinen tapa liikkua. Vaihtoehtoista liikkumistapaa ja perusteluja autopaikkojen vähentämiselle olisi myös hyvä valjastaa kuntalaisille ja käyttäjille aktiivisemmin.

Ratkaisuja tähän haasteeseen haettiin työpajan avulla. Autopaikkojen vähentäminen johdattaa julkisen liikenteen ehdottomaan kehittämiseen sekä mahdollisen muun liikkumISRatkaisun kehittämiseen, joka tässä kohdin ratkaisuksi muodostui mahdollisten kaupunkipyörien hankinta Järvenpään kaupunkiin. Ekologisuuden näkökulmasta kaupunkipyörien hankinta olisi järkevin vaihtoehto. Siinä missä kaupunkipyörät lisäävät alueen saavutettavuutta, voisi ne parantaa koko Järvenpään kaupungin palveluiden saavutettavuutta.

#### 4.2 Tuloksia palveluntuottajan näkökulmasta

Vanhankylänniemen aluetta on vuosien varrella pyritty kehittämään kaupungin toimesta, kuin myös yrittäjien toimesta eri tavoin. Myös erilaisia tulevaisuuden ideoita alueelle on harkittu. Tässä luvussa käsitellään enemmän palveluiden kehittämistä palvelun tuottajan näkökulmasta. Millaisia palveluita ja miten niitä voisi tuottaa alueella. Tässä opinnäytetyössä haastateltiin neljää alueen palvelun tuottajaa. Jokainen haastattelu antoi uutta näkökulmaa ja uusia ajatuksia ja ideoita. Myös haasteita nähtiin alueella tuotettavaan yritystoimintaan.

Kartanon kahvilan haasteena on tapahtumien tuottamiseen toivottavaa resurssia. Tällä hetkellä kahvilan toiminta on kaupungin järjestämän työpajatoimintana toteutettu, ja budjettia on ainoastaan kahvilan palveluiden tuottamiseen, ei tapahtumien. Vaikka työpaja toiminta nähtiin toimivaksi monin osin, on kahvila suuressa roolissa tapahtumien tuottamisessa, ja tämä yhtälö luo haasteita alueen virkistämiseen.

Sijainti myös todettiin osin haasteelliseksi, kun ohikulkijoita ei tule niin kahvilan toiminnan kuin myös ravintola toiminnan osalta. Vaikka alueen käyttäjät toivoivat ravintolaa alueelle, niin ravintolan toiminnan kannalta nähtiin, että Vanhankylänniemeen ei ole kannattavaa tuottaa ravintola toimintaa, sillä ravintola toiminta keskittyy enemmän Järvenpään keskustan alueelle.

Mikäli tapahtumia tuotetaan, on se sitten kahvilan toimesta tai alueen yhdistyksen tai yrittäjän toimesta, olisi siitä tärkeää viestiä laajemmin. Siinä missä kaupungin osalta toivottiin kattavampaa markkinointia, myös yrittäjien yhteistyötä ja sidosryhmä yhteistyötä toivottiin parannettavan. Alueella on runsaasti yhdistysten toimintaa ja yritys toimintaa. Kun yksi toteuttaa toimintaa, olisi siitä hyvä muiden tietää, jotta useampi palveluntuottaja voisi tuottaa saman aikaista toimintaa. Tämä virkistäisi aluetta kokonaisuudessa, ja tarjoaisi asiakkaille monipuolisempaa toimintaa alueella päivän aikana.

#### 4.3 Kehittämisprosessin tulokset ja ideat toimeksiantajalle

Tässä luvussa esitellään ideoita ja tuloksia yksityiskohtaisemmin, jotka sellaisenaan voisi palvella toimeksiantajaa, antaen heille konkreettisia kehitysideoita Vanhankylänniemen alueen toimintoihin ja palveluihin, kuin myös liikkumisen osalta. Luku kehitysideoan perässä kertoo, kuinka monta kertaa kyseinen idea on tullut esille kyselyssä.

leirintäalueen kunnostus 12

tapahtumia 20

ravintola 18

luonnon säilyttäminen 6

lisää urheilu mahdollisuuksia 10

kahvila tai sen toiminta 13

tulipaikkoja/nuotioita 14

ulkovälinevuokraus (soutuvene, sup-lauta yms.) 7

konsertteja 9

maauimala 10

Ohessa suosituimmat ja eniten esille tulleet ideat 197 vastauksesta kyselyssä. Lisäksi ideoita oli roskisten lisääminen 2, uimarannan kunnostus 6, sauna 4, leikkipaikka 4, minigolf 4, taidetta 1, spa 4, hotelli 3, ulkoilmateatteri 1, suihkulähde 1, kesäteatteri 2, lasipaviljonki 1, kesälampaita 3, kiipeilypuisto 2, lasten liikennekaupunki 4, vesipuisto 2, puistojumppaa 3, pidempi joulupolku ajallisesti 1, kioski 1, lisä wc 3, kuntorata 2.

Liikkumisen osalta kyselyssä tuli esille haasteita ja onnistumisia. Haasteina esiin nousi autopaikat 17, teiden kunto 10, huono jalankulku 4, alueen sijainti 9, talvikunnossapito 9, opastus 1 sekä heikko julkinen liikenne 24. Puolestaan hyviä asioita alueen liikkumisen osalta nähtiin olevan opasteet 11, esteettömyys 6, alueen kunto 12, tiet 15, talvikunnossapito 2, hyvät pyörätiet 13 sekä valaistus 2.

Tulokset osoittavat osin, että mikä on toiselle mielekästä ja riittävää, se ei välttämättä toiselle ole. Ne antavat kuitenkin hyvää kuvaa asioista, joita alueelle toivotaan. Lisäksi myös hyvä huomioida, mitä asioita liikkumisen lisäksi olisi hyvä parantaa ja mitkä asiat nähdään jo onnistuneen. On hyvä muistaa ylläpitää jatkossakin hyviä asioita.

#### 4.4 Arvon muodostuminen

Miten arvon muodostumista voidaan tukea kulttuuri ja vapaa-ajan palvelualueen kehittämisessä?

Arvon muodostuminen on hyvin yksilöllistä. Se mikä luo arvoa yhdelle, ei välttämättä luo toiselle. Kun pohditaan arvon muodostumista ja mitä arvo on, sitä ei voida yksiselitteisesti määrittää, miten se muodostuu, missä, tai kenen tuottamana. Arvo muodostuu asiakkaan kokemuksista ja tuntemuksista. Asiakkaan eri prosesseissa. Arvon muodostus lisää asiakkaan hyvinvointia. Kulttuuri ja vapaa-ajan palvelualueen kehittämisessä on huomioitava laaja-alainen kehittäminen ja osallistuminen asiakkaan prosesseihin.

Arvoa muodostavia palveluita ei voida tuottaa vain palveluntuottajan näkökulmasta, vaan palveluntuottajan on osallistuttava asiakkaan prosesseihin, asiakkaan elämään. Tuntemalla asiakkaan toiveet, tarpeet, kokemukset ja tuntemukset, voidaan muodostaa arvoa. Prosessina se ei kuitenkaan ole niin yksiselitteinen. Arvon muodostumista voidaan tukea tuntemalla asiakas ja ymmärtämällä, kuinka palvelun tuottaminen soveltuu hänen arvomaailmaansa. Palveluntuottajan täytyy mennä asiakkaan elämään, ei asiakkaan palveluntuottajan. Palvelun täytyy tyydyttää asiakkaan tarpeet, joka perustuu kokonaisvaltaiseen sopivuuteen.

Arvo muodostuu asiakkaan elämässä. On täten tärkeää ymmärtää, mitä asiakkaan elämässä tapahtuu. Tähän voimme saada ymmärrystä erilaisin asiakasymmärrystä keräävillä menetelmillä. Asiakasymmärryksen kautta, voidaan pohtia arvon muodostumista. Kulttuuri ja vapaa-ajan palvelualue on laajuudeltaan hyvin suuri, ja vaatii laaja-alaista syventymistä asiakkaan prosesseihin, eri asiakasymmärryksen menetelmien avulla.

Miten luodaan arvoa muodostavia palveluita?

Osallistamalla asiakkaan prosesseihin, voidaan luoda arvoa muodostavia palveluita. Kyselyiden ja haastatteluiden avulla voidaan saada ymmärrystä asiakkaan tarpeista, toiveista sekä kokemuksista. Ymmärryksen kautta voidaan luoda palvelua, joka on asiakkaan kokema ja asiakkaalle arvoa tuottavaa. On kuitenkin tärkeää ymmärtää, että arvon muodostuminen on hyvin monialaista ja kokonaisvaltaista, ja on haastavaa luoda arvoa, joka palvelee kaikkia. Kulttuuri ja vapaa-ajan palvelualueella on tärkeää ymmärtää konkreettisten palveluiden lisäksi asiakkaan kokemia tuntemuksia.

Näin ison palvelualueen kehittäminen arvoa tuottavaksi on hyvin haastavaa. Siihen täytyy osallistaa monialaisesti asiakkaita ja palveluntuottajia, ja luoda arvoa yhteiskehittämällä. Kehittäminen on laaja prosessi ja sen elinkaari on alati jatkuva. Tässä opinnäytetyössä käytettyjen menetelmien avulla saatujen tulosten avulla voidaan kartoittaa, mitä asiakkaat arvostavat Vanhankylänniemen alueella. Millaisia tuntemuksia se herättää ja mitä siellä toivotaan olevan, jotta alue luo arvoa asiakkaalle ja antaa syyn tulla alueelle ja käyttää palveluita.

Arvoa muodostavia palveluita voidaan luoda kattavan asiakasymmärryksen kautta. Syventymällä asiakasymmärryksen kautta saadun datan maailmaan, ja kulkea asiakkaan elämän prosessia. Syvällisen asiakasymmärryksen kautta voidaan ymmärtää arvon muodostumista ja luoda arvoa tuottavia palveluita.

## 5 Johtopäätökset

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli selvittää, miten arvon muodostumista voidaan tukea kehittäessä kulttuuri ja vapaa-ajan palvelualueita, huomioiden haja-asutus alueiden ekologiset liikkumisratkaisut. Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia palvelumuotoilua hyödyntäen, millaisilla menetelmillä voidaan kehittää arvoa muodostavia palveluita ja tuottaa konkreettisia ideoita toimeksiantajalle Vanhankylänniemen kehittämistyössä. Tuloksista kävi ilmi, että Vanhankylänniemi alueena on hyvin monimuotoinen, ja toimintaa on monenlaista.

Aluetta ja erilaisia palveluita sekä toimintoja on sinne vuosien varrella kokeiltu ja kehitelty. Nyt kuitenkin uusi yleiskaava 2040 ja kaupunkistrategia vaatii ja ohjaa alueen kehittämistä. Järvenpään kaupungin toiveena oli selvittää työn avulla mitä alueella voisi olla. SCM hanke puolestaan toi työlle tavoitteeksi huomioida saavutettavuus ekologisemmilla liikkumiskäytöksillä. Kyselyn ja haastatteluiden avulla kartoitettiin toiveita, ajatuksia, ideoita kuin myös haasteita. Niiden avulla pyrittiin kartoittamaan arvoa tuottavia asioita ja tekijöitä.

Tuloksissa kävi ilmi, että yksittäisten ideoiden ja toiveiden lisäksi, tapahtumia toivottiin lisää, sekä Kartanon kahvilan toiminnan tärkeyttä korostettiin toistuvasti. Alueen luonnon rauhan toivottiin säilyvän kehitystyössä. Camping aluetta toivottiin takaisin, mutta se ei ollut Järvenpään kaupungin tavoitteena enää toteuttaa. Alueen toimijoiden välille toivottiin lisäksi kattavampaa yhteistyötä. Liikkuminen alueella tapahtui pääosin yksityisautoilun turvin, ja julkinen liikenne alueelle oli heikkoa. Tuloksista oli myös nähtävissä jonkin verran ristiriitaisuuksia. Se mikä oli toiselle mieleistä ja toimivaa, ei toiselle ollutkaan. Toinen koki teiden kunnon hyväksi ja toinen ei. Lisäksi ideoita tuli hyvin laajalti ja monimuotoisesti.

Tätä ajatusta silmällä pitäen voidaan siis todeta, että arvo ja arvon muodostuminen asiakkaalle on hyvin yksilöllistä, riippuen ihmisen yksilöllisistä tarpeista ja toiveista. On haastavaa tuottaa yhtä palvelua, joka tuottaisi arvoa kaikille. Etenkään näin suuren alueen kohdalla, kun Vanhankylänniemi. Alue on suuri, toimintoja paljon ja siitä voisikin puhua palvelualueena. Yksi toivoo tapahtumia ja toimintaa, kun taas toinen luonnon rauhaa ja rauhaa ympäristöä. Kulttuuri ja vapaa-ajan palvelualueella on huomioitava, että alueella olisi jokaiselle jotakin. Monipuolista toimintaa, joka tukee alueen arvoa maailmaa. Arvoa tuottavina palveluina on hyvä huomioida monipuolisuus, monimuotoisuus ja kaikille soveltuvat. Näin suuren palvelualueen kohdalla on vaikea määrittää arvoa tuottavia palveluita yksiselitteisesti, vaan arvoa voidaan muodostaa kehittämällä jokaiselle jotakin. Monipuolista toimintaa.

Vanhankylänniemien kehitystyössä on otettava huomioon sen monimuotoisuus ja sitä käyttävien asiakkaiden monimuotoisuus. Vanhankylänniemessä käy asiakkaita nuorista eläkeikäisiin yksin, kaksin tai perheen kanssa. Lisäksi alueella käy hyvin monenlaista erilaista toimintaa harrastavia ihmisiä. Täten alueen olisi vastattava monenlaisen tarpeeseen, huomioiden saavutettavuus. Kehitystyössä olisi otettava huomioon koko alueen kehittäminen, ei vain yhden yksittäisen palvelun tai alueen kehittäminen. Eri tapahtumia ja toimintoja voidaan keskittää, jotta voidaan edelleen palvella kaikkia alueella.

Jotta asiakas arvoa voidaan tukea, olisi kehittämistyössä huomioitava asiakaslähtöisyys ja asiakkaita osallistavat menetelmät. Arvoa tuottavien palveluiden kehittäminen vaatii hyvin ihmislähtöistä otetta ja käyttäjä on otettava siinä huomioon. Käyttäjän tarpeita ja toiveita voidaan kuunnella erilaisin määrällisin menetelmin, kuten kyselyillä. Haastatteluiden avulla voidaan pureutua vielä yksityiskohtaisemmin juurisyihin ja haasteisiin. Kyselyn muotoilussa on hyvä huomioida käyttäjälähtöisyys ja sen ymmärrettävyys asiasisällössä.

Yksityisautoilu on usein se suosituin tapa liikkua. Päästään nopeasti paikasta a paikkaan b. Ekologisuutta pohtiessa yksityisautoilu ei ole se ekologisin vaihtoehto. Kun yksityisautoilua pyritään vähentämään, on tärkeää löytää ratkaisut sen korvaamiselle suhteellisen yhdenaikaisesti. Liikkumisratkaisujen olisi oltava kaikille soveltuvia, ja saavutettavia. Niissä olisi hyvä huomioida Suunnittele kaikille- periaate.

Ratkaisuna kehittämistehtävään on kehittää Vanhankylänniemeä asiakaslähtöisesti, asiakkaita kuunnellen. Palveluita ja aluetta olisi hyvä pohtia arvon muodostumisen kautta. Arvon muodostus on hyvin yksilöllistä. Sen laajuutta ja ymmärrystä voidaan tutkia kattavin asiakasymmärrystä keräävien tutkimusmenetelmien avulla. Eri menetelmien avulla voidaan osallistua asiakkaan prosesseihin, ja näin saada ymmärrystä arvoa muodostavista tekijöistä, kun kehitetään Vanhankylänniemen aluetta. Aluetta käytännön tasolla olisi hyvä kehittää suhteellisen yhdenaikaisesti ja suunnitelmallisesti. Kehittämistyön askelista olisi syytä viestiä riittävästi, jotta uudet toiminnot ja muutokset ovat alueen käyttäjien tiedossa, mutta myös perusteltuja. Näin ollen alueen käyttäjät ymmärtävät perusteet ja ratkaisut muutoksille, ja tulevat kulutetuiksi.

## 5.1 Pohdinta

Tämä tutkimuksellinen kehittämistyö antaa suhteellisen laajasti näkemystä, mitä Vanhankylänniemen alueelle toivotaan palveluiden ja alueen osalta saavan ja toisaalta myös, mitä haasteita nähdään toiminnan kehittämisessä. Kartanon kahvila on ollut erityisessä roolissa erilaisten tapahtumien järjestämisessä. Tapahtuma toiminta alueella on tullut kautta linjan esille niin yrittäjien haastatteluissa, kuin myös käyttäjien. Erilaisten tapahtumien tuottaminen alueelle on toivottavaa ja tärkeää, jotta alueelle saadaan liikehdintää ja ihmisiä.

Kartanon kahvilan yrittäjän tapahtuma tuotantoa olisi myös kaupungin hyvä tukea, koska se vaikuttaa koko alueen toimintaan. Kartanon kahvila vaatii toimeliaan ja uskaliaan yrittäjän, jolla olisi ideoita tapahtumien ja eri toimintojen kehittämiseen. Kartanon kahvilan toiminta on hyvin monimuotoista ja vaativaa, joka voi kysyä yrittäjältä innovatiivista otetta ja yritteliäisyyttä. Unohtamatta kaupungin antamaa tukea toiminnalle. Osa yritys toiminnoista on vain kesällä tapahtuvaa ja osa ympäri vuotista.

On palveluiden toimittamisen ajankohta mikä tahansa, olisi hyvä edistää palveluiden tuottajien yhteistyötä ja sidosryhmätoimintaa. Yhteistä vuorovaikutuskanavaa toivotaan ja sen nähdään olevan tärkeää, jotta alueella olisi saman aikaisesti useampaa toimintaa ja voidaan viestiä tarpeellisista asioista oikea-aikaisesti sekä kattavasti. Haasteena alueella nähdään olevan sijainti. Koetaan, ettei ohikulkijoita välttämättä tule riittävästi.

Täten olisikin tärkeää tuottaa saman aikaisesti useampaa toimintaa, tapahtumaa, aktiviteettia alueella, jotta ihmisiä tulisi ns. kerralla enemmän, kuin satunnaisesti. On selvää, että esimerkiksi Kartanon kahvilan aukioloihin vaikuttaa ihmisten liikkuminen. Satunnaisten asiakkaiden vuoksi kahvilaa ei ole kannattavaa pitää auki laajoilla aukioloilla.

Tämän kehittämistyön vastaanotto on ollut alueen käyttäjien palautteiden perusteella varsin toivottavaa ja mielekästä. Kyselyn tulosten vastausmäärä antaa osviittaa toisaalta kehittämistyön hyvästä vastaanotosta, mutta myös kyselyn ymmärrettävyydestä ja selkeydestä sanaston ja kysymysten osalta. Tehtäessä kyselyä asiakkaille, on juuri hyvä pohtia kysymysten asettelua, asia sanastoa ja sen ymmärrettävyyttä. Ammattisanaston tai muu haastavan sanaston käyttöä kannattaa välttää ja laatia riittävän ytimekäs, mutta tulosta antava kysely. Jotta voitaisiin saada käsitystä alueen käyttäjien asiakassegmenteistä, voisi työssä hyödyntää persoonia. Persoonat voisi antaa myös muille työelämä edustajille ymmärrystä alueen käyttäjistä ja peilata sitä omaan toimintaan.

Persoonia ei kuitenkaan kyselyn perusteella voida luoda, tiedon ollessa hyvin kattavaa. Tiedon laaja kattavuus ei anna luotettavia persoonia ja ymmärrystä kohdennetusti alueen käyttäjistä. Alueella käy tulosten perusteella kaiken ikäisiä, jotka tekevät hyvin laajalti erilaista toimintaa. Tätä ajatusta tukee myös Järvenpään kaupungin edustaja kertoessa, että alueella käy hyvin laajasti kaiken ikäisiä ihmisiä ja erittäin laajasti monenlaista toimintaa käyttäviä.

Käyttäjille tehtävälle syvähaastattelulle ei nähdä tässä kehittämistyössä olevan tulosten osalta merkittävää vaikutusta. Syvähaastattelut antavat jonkin verran syvällisempää kuvaa etenkin liikkumisen osalta tässä kohdin, mutta muutoin tutkimuksen kannalta, se ei antanut kovin runsain mitoin uutta tietoa kyselyn jälkeen. Syvähaastattelun kysymyksiä olisi voinut asettaa kyselyyn, mutta toisaalta se voi tehdä kyselystä liian raskaan ja voi vaikuttaa vastausmäärään. Ratkaisuna tähän voisi olla syvähaastattelun kysymysten asettelu ja muotoilu. Pohtia vielä tarkemmin, mitä kysymyksillä haetaan ja millaista tulosta toivotaan saavan. Yrittäjille tehtyjen haastattelun perusteella voidaan hahmottaa alueen sekä palvelun tuottamisen haasteita hyvin. Laajempi otanta haastatteluihin antaisi monipuolisempaa kuvaa haasteista, joka voisi palvella toimeksiantajaa ja itse tutkimustyötä kattavammin.

Työpajassa käytetyn Learning cafe menetelmän voidaan todeta olevan hyvä menetelmä, kun halutaan ratkaista useampaa ongelmaa tai haastetta. Tähän työhön se soveltui erityisen hyvin, kun tarpeena oli juuri ratkoa useampaa haastetta. Learning cafe menetelmällä voidaan tuottaa rikkaita ja viljejäkin ideoita ja ajatuksia ja se soveltuu monenlaisen haasteen ratkaisemisiin.

Yhteiskehittämisen menetelmänä työpaja vaatisi laajemman sidosryhmätyöskentelyn, sen jäädessä nyt vain Järvenpään kaupungin työntekijöiden työskentelyksi. Siihen voisi laajemmin osallistaa palvelun tuottajia, kuin myös asiakkaita. Tällöin näkemykset ja ideat olisi kattavampia, ja monesta näkökulmasta huomioituja.

Toimeksiantajalle tuotettu blueprint tuotti palautteen perusteella rikasta kuvaa, mitä alueella voisi olla ja miten toisaalta se voisi palvella talvi aikana. Blueprint toimi palvelumuotoilun tuplatimanttimallin Kehitä-vaiheen prototyyppinä. Vaikka se palvelee toimeksiantajaa, niin sitä voisi esitellä laajemmalle otannalle, kuten palveluiden käyttäjille ja muille sidosryhmille. Tämän avulla voidaan saada rikkaampaa kuvaa sen kannattavuudesta ja toimivuudesta monesta eri näkökulmasta. Tässä työssä blueprintin esittely jäi vain toimeksiantajan kommentoitavaksi haastavan ajan kohdan vuoksi

Arvoa usein pohditaan palveluiden tai tuotteiden hyötysuhteena asiakkaalle. Arvoa ei siis määritä hinta, vaan palvelun tai tuotteen tuottama hyöty, kannattavuus, toivottavuus ja/tai oikea aikaisuus. Usein arvo kohdistetaan siis palvelun tai tuotteen käyttöön tai ostoon. Alueena Vanhankylänniemi on laaja ja tässä työssä tulokulma on koko alueen kehittäminen, eikä niinkään yhden palvelun tai palvelutuotteen kehittäminen. Kuten Rissanen (2006, 26-27) kertoo, palvelun tarjoajan on tunnettava palveluntarve, ja palvelua tuotetaan aina asiakkaalle, tavoitteena lisäarvon tuottaminen. Ei siis ole yhden tekevää, osallistetaanko asiakkaita kehitystyössä vai ei. Asiakasarvoa voidaan rakentaa monella tapaa ja on kaiken kattava prosessi. Se sisältää yhteiskehittämistä asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä ja yhdenkin elementin kehittäminen voi lisätä arvoa. (Payne & Pennie 2013, 79-81; Grönroos & Voima 2012.)

Asiakasarvoa kehittäessä kehittämismenetelmien täytyy olla riittävän laajat, jotta saadaan riittävästi luotettavaa tulosta. Tässä kehittämistyössä kyselyn avulla saadaan laajaa otantaa asiakkaiden toiveista ja tarpeista, ja voidaan saada hyvää kuvaa millaiset tekijät Vanhankylänniemen alueella lisää asiakasarvoa. Arvon kehittämisen tukemiseksi eri menetelmiä hyödyntäen ja yhteiskehittämällä voidaan saada kattavaa tulosta arvon kehittämisestä. Arvoa tuottavien asioiden selvittämistä ja tutkimista sellaisenaan on haastavaa asiakkaiden osalta, sillä sana arvo voi olla haastava ymmärtää. Kyselyn ollessa ymmärrettävä asiakkaille, ei tiettyjä sanoja siinä voida käyttää. Tällöin täytyy tuloksia osata tulkita, ja pohtia tulosten kautta arvoa tuottavia palveluita.

Tämän kehittämistyön avulla toimeksiantaja saa syvällisempää ymmärrystä Vanhankylänniemen toimivuudesta ja toisaalta myös haasteista. Työ antaa konkreettisia ideoita ja ajatuksia alueen kehittämiseksi. Tässä kehittämistyössä on palvelumuotoilun ja arvon muodostumisen näkökulmasta tuotu toistuvasti esille asiakkaiden näkökulman hahmottamista ja asiakasymmärryksen tärkeyttä, kun kehitetään palveluita.

Työ esittää tulosta siitä, mitä asiakkaat arvostavat alueella ja mikä toimii, mutta myös toisaalta mitä koetaan haasteiksi ja kehittämisen kohteiksi. Tavoitteena alueen kehittämistyössä on kuitenkin ylläpitää hyviä asioita ja kehittää haasteita. Se osoittaa lisäksi tarpeen kehittää koko aluetta, yhden tai kahden pienemmän toiminnon sijaan. Se painottaa koko alueen ja eri näkökulmien tärkeyttä ja sitä, että alue kaipaa nyt suurempia muutoksia, jotta sitä saadaan elävöitettyä.

SCM hankkeen näkökulmasta, työ ei niinkään anna kovin konkreettisia ideoita, kuinka kehittää haja-asutus alueiden ekologisia liikkumISRatkaisuja. Työ toki osoittaa vahvasti, että yksityisautoilu on edelleen se suosituin tapa liikkua. Kysymyksenä enemmän jatko työlle voisi olla, kuinka edistää yksityisautoilun sijaan esimerkiksi julkisen liikenteen haluttavuutta ja käytettävyyttä. Työ osoittaa vahvasti, että yksityisautoilua vähentäessä, olisi hyvin tärkeää tuoda vaihtoehtoisia tapoja liikkua rinnalle. Yhtä kaikille soveltuvaa liikkumISRatkaisua ei edelleen tämän työn myötä ole kehitetty. Julkinen liikenne olisi edelleen tähän kysyntään se osuvin ratkaisu. Lisäksi kaupunkipyörät ovat monin osin saavutettavia lähes kaikille henkilöryhmille.

Työn aihetta lähdettiin ratkomaan SCM hankkeen kautta, johon liittyi Järvenpään kaupunki. Tämä työ kohdentui kuitenkin enemmän Järvenpään kaupungin Vanhankylänniemen alueen palveluiden kehittämiseen ja arvoa tuottavien palveluiden kehittämiseen. Haastavaa olikin ylläpitää koko tutkimustyön ajan molemmat toimeksiantajat mukana työssä, ja tämän vuoksi se painottui enemmän palveluiden kehittämiseen. Toki siinä huomioitiin myös ekologisia liikkumISRatkaisuja ja saavutettavuutta, mutta uutta ja innovatiivista liikkumISRatkaisua työ ei syvällisemmin tarjonnut. Mielestäni kuitenkin palveli molempia tavoitteita kohtuullisen hyvin.

Asiakkaiden, alueen yrittäjien sekä Järvenpään kaupungin eri toimialojen edustajien kattava yhteistyö ja yhteiskehittäminen takaa alueelle monipuolisen arvoa tuottavien palveluiden kehittämisen ja niiden toimivuuden ja kannattavuuden. Kehittämistyö palvelee työelämää sen esittäessä asiakasymmärryksen ja yhteiskehittämisen tärkeyttä, kun luodaan arvoa tuottavia palveluita. Palveluiden kehittämistyössä ei ole yhden tekevää, ketä prosessiin osallistetaan. Kannattavia ja tuottavia palveluita ei voida kehittää vain yrittäjän näkökulma huomioon ottaen, etenkin mikäli halutaan tuottaa liiketoimea kannattavaa toimintaa.

Työ osoittaa asiakkaiden osallistamisen tärkeyden ja sen, että arvoa ei voida yksiselitteisesti määrittää. Kun lähdetään pohtimaan arvoa, ja arvon muodostumista, olisi hyvä kehittää koko palvelutarjoomaa. Se mikä luo arvoa yhdelle, ei välttämättä luo toiselle.

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tulokset voidaan sanoa olevan valideja, sillä kyselyn vastauksia tuli palautteen perusteella riittävästi. Kyselyssä toistui tietyt tulokset, ja ne nousivat selkeästi esille. Vaikka yksittäisiä tuloksia tuli joitakin, niin selkeästi muutamat asiat toistuivat tuntuvammin ja muitakin tuloksia tuli useamman kerran, kuin vain yhdesti. Koen tulokset luotettaviksi alueen kehittämisen kannalta.

Induktiivisesti voidaan päätellä, että arvoa tuottavien palveluiden kehittämiseen voisi saada syvällisempää tulosta, kun kehitetään yhtä palvelua, ei koko palvelualueetta. Alueen kehittäminen on niin laaja, että on haastava kertoa yhtä yksittäistä asiaa, mikä luo arvoa koko alueella.

Hyvää tieteellisen käytännön opinnäytetyöprosessia tukee eettiset suositukset. Tässä opinnäytetyössä huomioidaan eettisiä suosituksia huolehtimalla henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä, opinnäytetyösopimuksen tekemisestä toimeksiantajan kanssa sekä pohtimalla esteellisyyttä. Työssä henkilötietoja kysytään ainoastaan kyselyssä. Kyselyssä ei kysytä vahvoja tai vahvoja epäsuoria tunnisteita lainkaan. Välillisiä epäsuoria tunnisteita kysytään kaksi (sukupuoli ja ikä), joista ikää kysytään kymmenen vuoden aikavälillä. Näiden tunnisteiden avulla ei voida kohtuullisella tai kohtuuttomalla vaivalla tunnistaa henkilöä. Henkilötietoja on pyritty kysymään minimaalisesti henkilön suojan vuoksi, ja mietitty vain työn kannalta oleellisen tiedon hakemista. Kyselyn tulokset lisäksi säilytetään vain tutkimuksen ajan, jonka jälkeen ne hävitetään.

Työssä tehdään myös toimeksiantajan kanssa tarvittava opinnäytetyösopimus. Tarkempaa tutkimuslupaa työssä ei ole tarpeellista hakea, sillä työssä ei tutkita ihmisiä, vaan palveluiden kehittämistä. Työn esteellisyyttä pohtiessa voidaan todeta, että en ole ollut esteellinen, sillä en työskentele Järvenpään kaupungille, en asu Järvenpäässä enkä ole osallisena alueen kehittämistyössä, muutoin kuin tämän opinnäytetyön tutkijana. Työn tekijänä olen täysin ulkopuolinen.

## 5.2 Tulosten arviointi ja jatkokehitys

Tässä kehittämistyössä hyödynnettiin palvelumuotoilua osana palveluiden kehittämistä. Palveluita tarkemmin sanottuna kehitettiin kulttuuri ja vapaa-ajan palvelualueelle Järvenpään Vanhankyläniemeen. Vaikkakaan työssä ei kehitetty yhtä tiettyä palvelua, vaan koko palvelualueetta, niin koen, että palvelumuotoilun hyödyntäminen tässä sopi erityisen hyvin. Oli mielenkiintoista kokeilla eri menetelmiä ja hyödyntää palvelumuotoilua näin ison palvelualueen kehitystyössä.

Jokaisella eri kehittämismenetelmällä saatiin tuloksia aikaan, oli se sitten asiakkaan, yrittäjän tai toimeksiantajan näkökulmasta. Jokainen kehittämismenetelmä oli myös mielekästä käyttää. Oli mielenkiintoista havaita, kuinka tärkeää tulosten kannalta on kysymysten muotoilu ja asiasanasto. Liian pitkä kysely tai vaativan ammattisanaston käyttö ei olisi tuonut todennäköisesti yhtä runsaasti vastauksia. Kyselyn ja haastatteluiden avulla ja tuloksia yhdistämällä voitiin toteuttaa palvelualueen kehittämistä yhteiskehittämällä ja pohtia arvon tuottoa.

Toimeksiantajan kanssa käytyjen keskusteluiden perusteella todettiin tulosten antavan Järvenpään kaupungille hyviä ideoita ja ajatuksia kehittämisessä. Työn tuloksia voidaan hyödyntää tulevien vuosien aikana, sillä niiden todettiin olevan aikaa kestäviä. Tuloksissa ei nähty trendi-ilmiöitä, vaan ne pätevät nyt kuin myös vuoden, kahden tai kolmen päästä.

Järvenpään Vanhankylänniemen kehittäminen on vuosia ollut työn alla, ja siellä on nähty monenlaista toimintaa. Asukkaat ovat innokkaita alueen käyttäjiä ja palveluiden käyttäjiä, niiden osuessa omaan arvo maailmaan. Täten oli erityisen tärkeää lähteä pohtimaan Vanhankylänniemen tulevaisuutta asiakasymmärryksen kautta. Mitä asiakkaat toivovat alueelle ja mikä siellä toimii. Kyselyn ja syvähaastatteluiden avulla saatiin runsaasti erilaisia ideoita ja ajatuksia alueelle, aina yksittäisistä pienistä tekijöistä, isompiin ja laajempiin kehittämiskohteisiin, kuten roskisten lisäämisestä maauimalan rakentamiseen.

Kuitenkin haastavaa alueen kehittämisessä on juuri se, että siellä on nähty monenlaista toimintaa, joka ei kuitenkaan ole kannattanut. Toki syitä voi olla monia kannattavuuteen, aina huonosta markkinoinnista palvelun tuottamisen huonoon ajankohtaan, mutta yrityksiä on ollut. Se miksi ne ei ole kannattanut, olisi hyvä selvittää. Lisäksi haasteena on, että asiakkaat haluavat kaikenlaista, mutta käyttö jää kuitenkin vähäiseksi ja täten ei kannattavaksi. Tähänkin toki syitä voi olla useita, ja niitä olisi jatkossa hyvä selvittää.

Jatkokehityksen kannalta näkisin, että kannattavinta olisi ottaa alueen kehittämiselle oma työryhmä, jonka vastuulla olisi koko alueen kehittäminen. Työryhmässä olisi hyvä olla Järvenpään kaupungin eri toimialojen edustajia, jotta kehittämisessä voitaisiin ottaa huomioon infrastruktuuri, ihmiset, toiminta, rakennukset jne. Työryhmän toiminta olisi hyvä olla suunnitelmallista ja ajastettua.

Alueen kehittämisessä näkisin, että kehittämisestä kannattaisi tehdä aikataulullinen suunnitelma, jonka mukaan edetään. Siinä näkyisi mitä tehdään ja milloin. Alueen kehittämisessä tarvitaan nyt suurempia ja konkreettisempia tekoja, kuten uimarantojen kattava korjaus, maauimalan rakentaminen, kattava ja näkyvämpi markkinointi, kattavampi sidosryhmätyöskentely ja soveltuvan alustan rakentaminen sidosryhmätyöskentelyyn.

Alueen kattavampi markkinointi ja viestintä tulevista kehitysaskelista voi houkuttaa enemmän innovatiivisia yrittäjiä alueelle, lisätä alueella kattavammin toimintoja sekä tätä myöten tuoda alueelle lisää eloa ja virkistymistä. Kattavampi markkinointi ja viestintä kertoo myös asiakkaille päin, miksi jotain tehdään ja mitä sillä toivotaan saavutettavan. Usein nähdään keskustelupalstoilla hämmästelyjä kuntalaisilta, miksi näin tehdään. Ajatuksia muutosten takana ei ymmärretä. Täten riittävä viestintä muutoksista ja syistä, olisi kannattavaa toteuttaa.

On myös hyvin tärkeää kiinnittää huomiota liikkumiseen. Autopaikkojen vähentäminen tuli toistuvasti esille huolen aiheena, ja tämä voi vähentää merkittävästi ihmisten liikkumista alueelle. Siinä missä aluetta juuri halutaan virkistettävän, niin olisi tärkeää huomioida, että saavutettavuus otetaan huomioon. Olisi siis tärkeää kehittää jo ennen autopaikkojen vähentämistä vaihtoehtoisia liikkumistapoja alueelle, kuten kaupunkipyörät. Kaupunkipyörät palvelevat koko kaupunkia, ei vain Vanhankylänniemen käyttäjiä. Ne voisi virkistää koko Järvenpään alueen käyttöä ja eri palveluiden käytettävyyttä. Riittävä telakoiden määrä takaa niiden jouhevan käytettävyyden.

Julkinen liikenne alueelle on heikkoa. Kattavampaa julkista liikennettä on kokeiltu, mutta kokeilu todettiin ei kannattavaksi. Julkinen liikenne alueelle houkuttelee asiakkaita oletettavasti viimeistään siinä kohdin, kun autopaikkoja vähennetään. Tässä kohdin viimeistään olisikin hyvä ottaa uusi kokeilu, jos asiakkaat löytäisivät julkisen liikenteen tällöin paremmin. Riittävä markkinointi tässäkin huomioiden. Viestitään julkisen liikenteen lisäämisestä, kuin myös kaupunkipyöristä. Kaupunkipyörien käyttö voi olla alkuun haastavaa, ja selkeät ohjeet ja viestintä tässäkin tärkeää. Loppu tuloksena voidaan todeta, että kaikenlainen kehittäminen Vanhankylänniemeen on varmasti tervetullutta ja virkistävää. Upea alue tarjoaa puitteet monenlaiseen toimintaan, ja onkin alueena hyvin monimuotoinen.

## Lähteet

### Painetut

Bens, I. 2012. *Facilitating with Ease! Core Skills for Facilitators, Team Leaders and Members, Managers, Consultants, and Trainers*. John Wiley and Sons.

Grönroos, C. 2009. *Palveluiden johtaminen ja markkinointi*. Alma Talent.

Kaner, S. 2014. *Facilitator's Guide to Participatory Decision-Making*. John Wiley and Sons.

Kinnunen, R. 2004. *Palvelujen suunnittelu*. Helsinki: WSOY.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. *Palvelumuotoilun bisneskirja*. Alma Talent.

Ollikainen, M. & Pohjola, M. 2013. *Taloukasvu ja kestävä kehitys. Suomalaisen tiedeakatemian kannanottaja*.

Payne, A. & Pennie, F. 2013. *Strategic Customer Management: Integrating Relationship Marketing and CRM*. Cambridge University Press.

Stickdorn, M., Hormess, M E., Lawrence, A. & Schneider, J. 2018. *This Is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World*. O`Reilly Media.

Weisntein, A. & Ellison, D Hank. 2012. *Superior Customer Value: Strategies for Winning and Retaining Customers, Third Edition*. Taylor & Francis Group.

### Sähköiset

Grönroos, C. & Voima, P. 2012. *Critical service logic: making sense of value creation and co-creation*. Viitattu 28.10.2022. [https://www.researchgate.net/profile/Christian-Groenroos/publication/256395545\\_Critical\\_Service\\_Logic\\_Making\\_Sense\\_of\\_Value\\_Creation\\_and\\_Co-Creation/links/004635232cc76f395a000000/Critical-Service-Logic-Making-Sense-of-Value-Creation-and-Co-Creation.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Christian-Groenroos/publication/256395545_Critical_Service_Logic_Making_Sense_of_Value_Creation_and_Co-Creation/links/004635232cc76f395a000000/Critical-Service-Logic-Making-Sense-of-Value-Creation-and-Co-Creation.pdf)

Heinonen, K. & Strandvik. T. 2015. *Customer-dominant logic: foundations and implications*. Viitattu 27.10.2022. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38860763/Heinonen\\_Strandvik2015-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1666859582&Signature=PhQSErz3JsqGQtZPMpgq-ZJ26e5T2jkzYlfooyvhPL1QluDUQMPX0rPf-fS6sgN0vs-LUUTIWZSOFYfULYOm6--PxSwfDm-Z2wBih-WAGlxZgt-ZfCuVZI9Xi9RgSK1RmKKpweF8nq6Gx8PDYzrr4TqI7NohNwNEN5BXl3PUvvDacrAw72Vl4-uJgoXpY19F8v6vP9LL-jeA5eMJVcxGPeBCLrHvNiyQnmWfvV4tVEkBpeW6gjcTPfp6GbLao5sH44eZMjwsL8B-gUBWXJ2n0PHWffJuDU7K0cAV8x8MwDPV4HeCn4Oo58eu1WqM3NJiwulJZGyrtVTwupvEhpSulg\\_\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38860763/Heinonen_Strandvik2015-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1666859582&Signature=PhQSErz3JsqGQtZPMpgq-ZJ26e5T2jkzYlfooyvhPL1QluDUQMPX0rPf-fS6sgN0vs-LUUTIWZSOFYfULYOm6--PxSwfDm-Z2wBih-WAGlxZgt-ZfCuVZI9Xi9RgSK1RmKKpweF8nq6Gx8PDYzrr4TqI7NohNwNEN5BXl3PUvvDacrAw72Vl4-uJgoXpY19F8v6vP9LL-jeA5eMJVcxGPeBCLrHvNiyQnmWfvV4tVEkBpeW6gjcTPfp6GbLao5sH44eZMjwsL8B-gUBWXJ2n0PHWffJuDU7K0cAV8x8MwDPV4HeCn4Oo58eu1WqM3NJiwulJZGyrtVTwupvEhpSulg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

Hong, L., Yu, H. & Wong, T. 2020. *How to Improve Value Creation by Service Interaction: The Role of Customer-Environment Fit and Efficacy*. Viitattu 27.10.2022. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.01231/full#B29>

Järvenpää. 2022a. *Järvenpää lukuina*. Viitattu 16.6.2022. <https://www.jarvenpaa.fi/kaupunki-ja-paatoksenteke/jarvenpaa-tietoa/jarvenpaa-lukuina>

Järvenpää. 2022b. *Järvenpään historiaa*. Viitattu 16.6.2022. <https://www.jarvenpaa.fi/kaupunki-ja-paatoksenteke/jarvenpaa-tietoa/jarvenpaan-historiaa>

Järvenpää. 2022 c. Kaupungin organisaatio. Viitattu 16.6.2022.

<https://www.jarvenpaa.fi/kaupunki-ja-paatoksenteke/jarvenpaa-tietoa/kaupungin-organisaatio>

Järvenpää. 2022d. Vanhankylänniemi. Viitattu 16.6.2022.

<https://www.jarvenpaa.fi/matkailu-ja-kulttuuri/tapahtumat/tapahtumanjarjestajalle/tapahtumapaikat/vanhankylanniemi>

Järvenpää. 2022e. Vanhankylänniemi ja Anni-tädin kylä. Viitattu 17.6.2022.

<https://www.jarvenpaa.fi/asuminen-ja-ymparisto/hankeet/vanhankylanniemi-ja-anni-tadin-kyla>

Järvenpää. 2022f. Kartanon kahvila. Viitattu 4.7.2022.

<https://www.jarvenpaa.fi/yrittaminen-ja-tyo/elinkeinot-ja-yrittajyys/kartanon-kahvila>

Liikenne- ja viestintäministeriö. 2018. Kävelyn ja pyöräilyn edistämishjelma. Viitattu 5.7.2022.

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160720/LVM\\_5\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160720/LVM_5_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mattelmäki, T. & Sleeswijk Visser, F. 2011. Lost In Co-X: Interpretations of Co-Design and Co-Creation. IASDR2011. The 4th World Conference on Design Research, Delft, the Netherlands. Viitattu 9.8.2022. [https://window874.files.wordpress.com/2012/09/mattelmaki\\_lost-in-cox\\_fin-1.pdf](https://window874.files.wordpress.com/2012/09/mattelmaki_lost-in-cox_fin-1.pdf)

Salerno, M., Hublin, P., Aalto-Setälä, N., Suomela, H., Antikainen, J. & Hämaläinen, T. Pyöräily palveluistuvassa liikennejärjestelmässä. Viitattu 7.7.2022.

[https://julkaisut.vayla.fi/pdf8/lts\\_2016-29\\_pyoraily\\_palveluistuvassa\\_web.pdf](https://julkaisut.vayla.fi/pdf8/lts_2016-29_pyoraily_palveluistuvassa_web.pdf)

Valtioneuvoston kanslia. Kestävän kehityksen globaali toimintaohjelma Agenda2030. Viitattu 5.7.2022. <https://kestavakehitys.fi/agenda-2030>

Visit Tuusulanjärvi. 2022. Vanhankylänniemi. Viitattu 17.6.2022.

<https://www.visittuusulanjarvi.fi/nae-ja-koe/upeaa-luontoa/vanhankylanniemi/>

Visit Tuusulanjärvi. 2022b. Villa Kokkonen. Viitattu 4.7.2022.

[https://www.visittuusulanjarvi.fi/nae-ja-koe/kulttuuri-ja-museot\\_yleinen/villa\\_kokkonen/](https://www.visittuusulanjarvi.fi/nae-ja-koe/kulttuuri-ja-museot_yleinen/villa_kokkonen/)

Visit Tuusulanjärvi. 2022 c. Pytingin puoti. Viitattu 4.7.2022.

<https://www.visittuusulanjarvi.fi/nae-ja-koe/ostokset/pytingin-puoti/>

Ympäristöministeriö. 2022. Mitä on kestävä kehitys? Viitattu 4.7.2022. <https://ym.fi/mita-on-kestava-kehitys>

#### Julkaisemattomat

Häkkinen, L. 2022. Kartanon kahvilan yrittäjän haastattelu 21.4.2022.

Tossavainen, P. & Kaljunen, R. 2022. Kohti älykkäitä liikkumispalveluita-verkostot liikkumisen liiketoimintamalleissa. Laurea julkaisut.

## Kuviot

Kuvio 1: Tuplatimanttimalli .....	22
Kuvio 2: Samankaltaisuuskaavio .....	25
Kuvio 3: Autopaikat .....	26
Kuvio 4: Tapahtumat .....	26
Kuvio 5: Luonto ja rauha .....	27
Kuvio 6: Kehitysideoita .....	27
Kuvio 7: Julkinen liikenne .....	28
Kuvio 8: Viestintä ja markkinointi.....	28
Kuvio 9: Camping ja leirintä .....	29
Kuvio 10: Työpiste viestintä ja markkinointi .....	30
Kuvio 11: Työpiste tapahtumat .....	31
Kuvio 12: Työpiste maauimala .....	32
Kuvio 13: Työpiste autopaikat .....	32
Kuvio 14: Työpiste julkinen liikenne .....	33
Kuvio 15: Service blue print.....	34
Kuvio 16: Service blue print talvipäivä .....	35

## Liitteet

Liite 1: Kyselyn kysymykset .....	53
Liite 2: Syvähaastattelun kysymykset.....	55
Liite 3: Yrittäjien haastattelu .....	56

## Liite 1: Kyselyn kysymykset

1. sukupuoli
  - mies
  - nainen
  - muu
  - en halua kertoa
2. Ikä
  - -18
  - 18-29
  - 30-39
  - 40-49
  - 50-59
  - 60-69
  - 60-
3. Kuinka usein käyt Vanhankylänniemessä?
  - viikottain
  - kuukausittain
  - harvemmin kuin kuukausittain
  - vain talvella
  - vain kesällä
4. Kenen kanssa käyt Vanhankylänniemessä?
  - ystävien
  - perheen
  - puolison
  - työkavereiden
  - harrastusten puolesta
  - yksin
5. Millä kuljet alueelle?
  - kävellen
  - autolla
  - pyörällä
  - muu, täsmennä
6. Millä haluaisit kulkea alueelle, jos kaupunki tarjoaisi eri vaihtoehtoja?
  - sähköpyörä
  - kaupunkipyörä
  - sähköpotkulauta
  - julkinen liikenne
  - muu, täsmennä alle

7. Mitä haasteita koet alueelle liikkumisen suhteen?
8. Entä onnistumisia?
9. Mitä palveluita käytät alueella?
10. Mitä haluaisit/toivoisit tulevaisuudessa Vanhankylänniemessä näkevän? Ideoita ja ajatuksia palveluiden ja alueen kehittämiseen.
11. Vanhankylänniemen kehitystyöhön toivotaan syvällisempään haastatteluun myös palvelujen käyttäjiä 2-3 henkilöä. Jos olet kiinnostunut osallistumaan haastatteluun, ole hyvä jätä sähköpostiosoitteesi alle.

## Liite 2: Syvähaastattelun kysymykset

Kuinka kuvailisit Vanhankylänniemen yleistä tunnelmaa asteikolla 1-5? (1=huono, 5=erinomainen)

Mitä Vanhankylänniemessä pitäisi tehdä lisää, jotta tunnelma olisi erinomainen?

Kuinka usein käyt Vanhankylänniemessä?

Mikä saisi sinut käymään useammin?

### Autoilevalle:

Jos autopaikkoja vähennettäisiin, millä kulkisit Vanhikseen?

Vaikuttaisiko autopaikkojen väheneminen käyntiisi Vanhankylänniemessä?

### Julkisilla liikkuvalla:

Bussi linjojen vähäisyys on noussut haasteeksi liikkumisessa Vanhankylänniemeen. Kuinka usein mielestäsi pitäisi bussilinjan kulkea Vanhankylänniemeen, jotta se helpottaisi liikkumistasi sinne tai lisäisi julkisen liikenteen käyttöä?

Mainitse 1-3 asiaa, mitä ehdottomasti ei saisi poistaa/vähentää Vanhankylänniemestä?

Mainitse 1-3 asiaa, mitä pitäisi lisätä tai parantaa Vanhankylänniemessä?

### Liite 3: Yrittäjien haastattelu

Kerro hieman liiketoimesta Vanhankylänniemessä?

Kuinka kauan olet toiminut Vanhankylänniemessä?

Onko toimintasi ympäri vuotista?

Kerro yrittäjän näkökulmasta haasteet sekä parhaat puolet Vanhankylänniemien alueesta?

Entä liiketoimen tuottamisesta alueella?

Kerro mielestäsi asiakkaan näkökulmasta haasteet sekä parhaat puolet Vanhankylänniemien alueesta tai liiketoimintasi tuottamisesta alueella? Esim. palautteiden perusteella saatua tietoa asiakas näkökulmasta.