

Opinnäytetyö (AMK)

Energia- ja ympäristötekniikka

2018

Katariina Salokannel

JAKAMISTALOUS OSANA KESTÄVÄN LIIKKUMISEN KEHITTÄMISTÄ

– Pyöräpysäköinnin palvelu Turun kaupungissa

Katariina Salokannel

JAKAMISTALOUS OSANA KESTÄVÄN LIKKUMISEN KEHITTÄMISTÄ

- Pyöräpysäköinnin palvelu Turun kaupungissa

Jakamistalouden ilmiö on 2010-luvulla tullut vahvasti esiin synnyttäen uudenlaista liiketoimintaa. Se valtaa alaa perinteiseltä liiketoiminnalta, ja Suomessa uusia palveluja uskotaan syntyvän runsaasti etenkin liikenteen toimialalle. Liikkuminen on muuttumassa kestävämmäksi ja Turun kaupunki on osaltaan mukana vauhdittamassa muutosta kestävämpään suuntaan.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on CIVITAS ECCENTRIC -hanke, joka edistää kestävästä liikkumisesta Turussa. Työn tavoitteena on selvittää, miten jakamistalouden periaatteet ohjaavat kestävästä liikkumisesta ja millaisia liikenteen jakamistalouden palveluja esiintyy Suomessa ja maailmalla. Työssä halutaan tutkia miten Turkuun olisi mahdollista toteuttaa maksullinen pyöräpysäköinnin palvelu. Asiaa tarkastellaan opinnäytetyön kohdealueella toimivien organisaatioiden näkökulmasta. Tarkasteltavat organisaatiot ovat Turun TeknologiaKiinteistöt, Forum Kortteli ja Q-Park.

Työn teoriaosassa käsitellään jakamistalouden, kestävästä liikkumisesta ja palvelumallin käsitteitä ja perehdytään palvelumallin rakentamisen pääpiirteisiin. Vertailuna tarkastellaan olemassa olevaa Tukholman Odenplanin maksullisen pyöräpysäköinnin palvelua. Empiriaosuudessa analysoidaan kohdealueen organisaatioille tehtyjen haastattelujen perusteella millaisin toimenpitein pyöräpysäköinnin palvelu olisi mahdollista toteuttaa Turussa.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että jakamistalouden periaatteet ovat organisaatioilla hyvin selvillä. Maksullisen pyöräpysäköinnin palveluun suhtaudutaan avoimesti, siihen löytyy tiloja ja sen uskotaan kannattavan kohdealueella. Toimiakseen palvelu vaatii erillisen operaattorin pyörittämään liiketoimintaa, koska organisaatiot eivät olleet kiinnostuneita tuottamaan palvelua itse. Organisaatiot eivät uskoneet palvelulla olevan pienessä mittakaavassa suurta taloudellista arvoa, minkä vuoksi palveluntuottajalla tulisi olla muuta kestävästä liikkumisesta tukevaa liiketoimintaa tai useampi pysäköintikohde hoidettavanaan riittävän liiketoimintavolyymin takaamiseksi.

ASIASANAT:

Jakamistalous, kestävä liikkuminen, palvelumalli, pyöräpysäköinti

Katariina Salokannel

SHARING ECONOMY AS PART OF DEVELOPING SUSTAINABLE MOBILITY

- Case bicycle parking service in city of Turku

In the 2010s the sharing economy has established steady ground and has generated a great number of new businesses. It is taking over the traditional businesses and in near future new mobility related businesses are believed to develop in Finland. Mobility is becoming even more sustainable and therefore city of Turku is speeding up the transition towards more sustainable direction.

The assignment of the thesis originates from CIVITAS ECCENTRIC project that enhances sustainable mobility in Turku. The purpose of this thesis was to investigate how principles of sharing economy lead sustainable mobility and what kind of services of sharing economy there are currently available in Finland and globally. In addition, the feasibility of a paid parking service in Turku is investigated. Case is examined from the perspective of organizations. The organizations are Turun TeknologiaKiinteistöt, Forum Kortteli and Q-Park.

Theoretical part concentrates on the basics of sharing economy, sustainable mobility and service blueprint which is briefly presented. For a comparison the bicycle parking service in Stockholm is also shortly introduced. In the empirical part the interviews of the space owners are analysed, and the results are compared to how the bicycle parking could be realized in Turku.

From the results it can be concluded that principles of sharing economy are well understood within the organizations. The space owners are open-minded towards the chargeable bicycle parking service and they are willing to share spaces for that purpose. The service is also believed to be profitable in Turku area. External operators are needed to run the business because organizations were not interested in providing the service by themselves. The organizations did not believe that the service would be profitable enough in a small scale. For that reason, service provider should have other sustainable mobility supporting businesses or it should take care of several bicycle parking units to obtain high enough business volume.

KEYWORDS:

Sharing economy, sustainable mobility, service model, bicycle parking

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
1.1 Työn taustaa	6
1.2 Työn tavoitteet ja tutkimuskysymykset	7
1.3 Tutkimuskohteena olevan alueen rajaus	8
2 JAKAMISTALOUS OSANA KESTÄVÄN LIIKKUMISEN MURROSTA	10
2.1 Jakamistalouden määrittely	10
2.2 Liikenteen jakamistalous liiketoimintana	10
2.3 Kaupungistumisen luomat mahdollisuudet	12
2.4 Kestävä liikkuminen ja liikenteen murros	13
2.5 Turun kaupunkipyöräilyn kehittäminen	13
3 PALVELUN KEHITTÄMINEN	16
3.1 Palvelun määrittely	16
3.2 Asiakaslähtöisyys palvelun kehittämisen keskiössä	16
3.3 Palvelumallin rakentaminen	18
3.4 Vertailucase: Tukholman pyöräpysäköintipalvelu	21
4 SELVITYS YRITYSTEN KIINNOSTUKSESTA JA MAHDOLLISUUKSISTA MAKSULLISEN PYÖRÄPYSÄKÖINNIN TARJOAMISEEN	25
4.1 Työn toteutus ja haastattelut	25
4.2 Pyöräpysäköintipalvelun toiminta jaetuissa tiloissa	26
4.3 Tilojen jakamisen liiketoimintamahdollisuudet	27
4.4 Tilojen jakamisen riskit	29
5 POHDINTA	31
5.1 Palvelujen tuottaminen jakamistalouden keinoin	31
5.2 Jaetut tilat pyöräpysäköinnin mahdollistajana	31
5.3 Digitalisaatio osana pyöräpysäköintiä	32
5.4 Maksullinen pyöräpysäköinti operaattoripohjaisena liiketoimintana	33
5.5 Ehdotukset jatkotutkimuksiin	34
5.6 Tutkimuksen arviointi	35
LÄHTEET	36

LIITTEET

Liite 1. Haastateltavien taustatiedot.
Liite 2. Haastattelukysymykset.

KUVAT

Kuva 1. Kupittaa-Itäharjun alue.	9
Kuva 2. Käyttäjälähtöisen innovaatioiminnan muodot (Kuusisto & Kuusisto 2015, 176).	18
Kuva 3. Palvelumallin kuvaus (Hedley 2012).	19

TAULUKOT

Taulukko 1. SWOT-analyysi Tukholman pyöräpysäköintipalvelusta.	23
----------------------------------------------------------------	----

1 JOHDANTO

1.1 Työn taustaa

Jakamistalous ei ideana ole uusi, vaan sen periaatteita on toteutettu jo pitkään ystäväpiirien ja muiden yhteisöjen kesken. Jakamistalouden uudenlaista tuleamista on vauhdittanut maailmanlaajuinen talouskriisi, digitalisaatio ja yhä niukkenevat resurssit. Etenkin kaupunkilaiset ovat siirtyneet omistamisen sijaan kuluttamaan hyödykkeitä uudella tavalla. Jakamistalouden myötä on syntynyt uudenlaisia liiketoimintamalleja ja yhteiskunta on siirtynyt perinteisestä omistamiseen pohjautuvasta taloudesta käyttöoikeustalouteen. (Lahti 2012.)

Noin viidennes Suomen kasvihuonepäästöistä on peräisin liikenteestä (Öljy- ja biopolttoaineala 2018). Liikenteen päästöjen vähentämisessä tärkeä osuus on kestäväillä liikkumistavoilla, joihin kuuluu kävelyn, pyöräilyn ja joukkoliikenteen ohella erilaiset liikenteen jakamistalouden mallit kuten yhteiskäyttöautot ja kimppekyydit. (Motiva 2018.) Kaupunkiympäristössä pyöräily on eriomainen tapa liikkua, ja sen lisäämiseksi tulee kehittää pyöräilyä tukevaa infrastruktuuria kuten pyöräväyliä ja turvallista pysäköintiä (Oksanen 2018). Vantaan kaupunki on panostanut turvalliseen pyöräpysäköintiin rakennuttamalla Tikkurilan juna-aseman yhteyteen puolilämpimän pyörien sisäpysäköintitilan ja loka-kuussa 2018 Turun Toriparkki Oy ilmoitti suunnittelevansa pyöräpysäköintiä tiloihinsa (Suojanen 2016; Leppärinne 2018). Tällaisten palvelujen tarjoaminen ja suunnittelu pyöräilijöille osoittaa sen, että pyöräily on alettu nähdä tärkeänä kulkumuotona, johon panostaminen on entistä tärkeämpää sekä julkisella että yksityisellä sektorilla.

Koska uudisrakentaminen pyöräpysäköintiä varten ei ole resurssitehokasta toimintaa, tällä tutkimuksella pyritään selvittämään, onko pyöräpysäköintiä mahdollista järjestää jo olemassa oleviin tiloihin. Tutkimuksen lähtökohtia ovat kestävästä liikkumisesta kehittävästä CIVITAS ECCENTRIC -hankkeen keskiössä oleva pyöräilyn kehittäminen ja Turun kaupungin pyöräilybarometrissä esiin noussut tarve kunnolliseen pyöräpysäköintiin (Turun kaupunki 2017b). Barometrin lisäksi Turun seudulla asuville on teetetty kyselytutkimus, jossa tutkittiin vastaajien pyöräilytottumuksia. Kyselyssä tarkasteltiin pyöräilijöiden kokemuksia pyörän säilyttämisen turvallisuudesta sekä ajatuksia turvallisesta pyöräpysäköintipalvelusta ja siihen liittyvistä lisäpalveluista. Kyselyn mukaan 45 % vastaajista käyttäisi turvallista ja suojattua pysäköintipalvelua lähes viikoittain tai useammin. (Salokannel

2018.) Esiin nousseen tarpeen perusteella halutaan tämän tutkimuksen avulla selvittää, onko tutkimusalueen organisaatioilla mahdollisesti tyhjäkäytöllä olevia joutotiloja ja vajaakäytöllä olevia pysäköintitiloja, joita voisi hyödyntää suojatun ja turvallisen pyöräpysäköinnin järjestämisessä ja samalla saada tuottamaton tila tuottavaksi.

Opinnäytetyön tutkimusosassa tarkastellaan haastattelututkimuksen keinoin, onko organisaatioilla pyöräpysäköintiin sopivia tiloja ja millaisin toimenpitein organisaatiot saataisiin osallistettua pyöräpysäköinnin kaupallistamiseen. Työssä esitellään Tukholman pyöräpysäköinnin palvelu, mitä voidaan käyttää apuna Turun vastaavaa palvelua suunniteltaessa. Haastattelututkimuksen lisäksi opinnäytetyössä tarkastellaan liikenteen jakamistalouden palveluja ja Turun kaupungin toimenpiteitä kaupunkipyöräilyn kehittämiseksi sekä analysoidaan Tukholman pysäköintipalvelua nelikenttäisen SWOT-analyysin keinoin.

Opinnäytetyön toimeksiantajana on CIVITAS ECCENTRIC -hanke, joka toteutetaan Turun kaupungissa vuosina 2016–2020. Se on kansainvälinen fiksun liikkumisen hanke, jossa mukana Turun lisäksi neljä muuta kaupunkia Euroopasta: München, Madrid, Tukholma ja Ruse. Hankkeessa kehitetään muun muassa sähköistä liikennettä, ajoneuvojen yhteiskäyttöä ja liikkuminen palveluna -mallia (Mobility as a Service, MaaS). Hanke tukee Turun kaupungin tavoitetta olla hiilineutraali vuoteen 2029 mennessä, minkä saavuttamisessa älykkäällä liikkumisella on keskeinen rooli. Nelivuotista hanketta rahoittaa EU:n Horizon 2020 -ohjelma. (Turun kaupunki 2018a.)

1.2 Työn tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää jakamistalouden palveluiden nykytilaa, trendejä ja tulevaisuuden näkymiä niin Suomessa kuin maailmanlaajuisesti. Opinnäytetyössä hahmotetaan, miten jakamistalous muuttaa kestävästä liikkumisesta luomalla aivan uuden liikkumisen palvelumallin. Pyöräpysäköinnin palvelumallin toteutumisen edellytyksiä tarkastellaan Turun keskustan ja Kupittaa-Itäharjun alueen toimijoiden näkökulmasta.

Tämä opinnäytetyö pyrkii vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Miten jakamistalous ohjaa kestävästä liikkumisen kehittämistä kaupunkiympäristössä?
- Millainen on kestävästä liikkumisen palvelujen nykytila ja mahdollisuudet alueella ja maailmalla?

- Millaisilla toimenpiteillä maksullinen pyöräpysäköinti olisi mahdollista saada toteutumaan alueen kiinteistöjä hallinnoivien toimijoiden näkökulmasta?

1.3 Tutkimuskohteena olevan alueen raja

CIVITAS ECCENTRIC -hanke on sitoutunut erityisesti Turun keskustan ja Kupittaaan alueen kehittämiseen, joten tässä opinnäytetyössä tarkasteltava alue painottuu Turun ydinkeskustaan ja Kupittaa-Itäharjun kasvavaan liiketoiminnan keskukseen.

Kupittaa on koulutuksen kannalta merkittävä alue. Turun yliopistolla ja Åbo Akademiilla on kampukset Kupittaaalla, minkä lisäksi diakonia-ammattikorkeakoulu sekä osa Turun ammattikorkeakoulua toimivat alueella (Turun Teknologia-alue 2018). Alueen koulutusmahdollisuudet lisääntyvät lähitulevaisuudessa huomattavasti, sillä kaikki Turun ammattikorkeakoulun alat siirtyvät Kupittaaalle viimeistään vuoden 2020 aikana (Turun ammattikorkeakoulu 2018).

Kupittaa-Itäharjulla toimivan Turun tiedepuiston alueella on korkeakoulujen lisäksi yli 400 yritystä ja organisaatiota, jotka työllistävät miltei 16 000 ihmistä (Turun Teknologia-alue 2018). Turun kaupunki kehittää aluetta vauhdilla osaamiskeskittymäksi ja viihtyiseksi asuinympäristöksi. Kuvaan 1 merkitylle Kupittaa-Itäharjun alueelle kaavaillaan seuraavien vuosikymmenten aikana syntyvän yli 10 000 uutta työpaikkaa ja asuntoja yli 20 000 ihmiselle. Tiedepuiston sijainti aivan Helsingin moottoritien kupeessa ja Turun pääkaupunkiseudun työssäkäyntialueeseen liittävä tunnin juna -hanke lisää Kupittaaan vetovoimaa entisestään. (Turun kaupunki 2017a.) Kupittaaan puoli hankkeen pilottialueesta alkaa jo täyttyä, sillä viime vuosina alueelle on rakennettu tai on rakenteilla muun muassa uusi palloiluhalli, Medisiina D, Pohjola Sairaala sekä runsaasti asuntoja (Hakaniemi 2018).



Kuva 1. Kupittaa-Itäharjun alue.

Pyöräpysäköinnin palvelumallia suunniteltaessa on hyvä ottaa huomioon, että Turun tiedepuiston alueella pysäköinti on pääasiassa maksullista. Tiedepuiston suurin kiinteistönomistaja Turun TeknologiaKiinteistöt Oy ei halua tukea yksityisautoilua tarjoamalla ilmaista parkkitilaa. Turun TeknologiaKiinteistöjen mukaan maksullinen pysäköinti kannustaa käyttämään julkista liikennettä, vähentää kasvihuonepäästöjä ja tekee joukkoliikenteestä, pyöräilystä ja kävelystä houkuttelevan vaihtoehdon oman auton käytölle. (Turun TeknologiaKiinteistöt 2017.)

2 JAKAMISTALOUS OSANA KESTÄVÄN LIIKKUMISEN MURROSTA

2.1 Jakamistalouden määrittely

Jakamistalouden keskeinen ajatus on käyttää ja jakaa jo olemassa olevia resursseja ja hyödykkeitä tehokkaammin, mikä vähentää omistamisen ja uusien hyödykkeiden tuottamisen tarvetta ja ohjaa niiden lainaamiseen, vuokraamiseen, kierrättämiseen ja yhteiskäyttöön. Sen perustana on resursseja omistavien toimijoiden halukkuus jakaa omistamiaan hyödykkeitä muille, jolloin näistä hyödykkeistä muodostuu arvoa myös niiden seisonta- tai joutoaikana. (Harmaala ym. 2017, 23, 169.) Jakamistalouden ei tarvitse rajoitua pelkkiin fyysisiin tuotteisiin, sillä myös vähemmän käsin kosketeltavia asioita kuten aikaa, tiloja ja taitoja voi jakaa (Lahti & Selosmaa 2013, 129).

Jakamistalouteen on sysännyt kulttuurinen muutos, teknologian kehittyminen, ekologisten arvojen korostuminen ja vuonna 2008 alkanut talouskriisi (Lahti & Selosmaa 2013, 58). Ominaista ilmiölle on erilaisten omistuksien, resurssien ja taitojen jakaminen ja vaihtaminen sellaisilla tavoilla, jotka ovat mahdollisia vain digitalisaation myötä (Lahti & Selosmaa 2013, 13). Jakamistalouden ohella ilmiöstä käytetään myös nimityksiä vaihdanta-, vertais-, välitys- ja yhteistyötalous (Laitinen 2016).

2.2 Liikenteen jakamistalous liiketoimintana

Jakamistalouden osuus koko taloudesta on Euroopassa ja etenkin Suomessa vielä pieni, mutta sen ennustetaan kasvavan lähitulevaisuudessa. Suomessa jakamistalouden uskotaan lisääntyvän etenkin liikenteen alalla, ja vuonna 2020 sen ennustetaan hallitsevan jo lähes kolmannesta koko jakamistalousmarkkinoista. (Harmaala ym. 2017, 34–35.) Jakamistalouden myötä on syntynyt uusia ja yllättäviä liiketoimintamalleja, jollaisia ei vielä kymmenen vuotta sitten olisi osattu ajatella (Lahti & Selosmaa 2013, 15). Innovatiivisen liiketoimintamallin lisäksi niiden menestymiseen vaaditaan ihmisiltä uteliaisuutta ja rohkeutta kokeilla uusia ratkaisuja sekä kyseenalaistaa vanhoja ja uusia toimintamalleja (Auvinen & Tuominen 2017). Perinteisen liiketoiminnan edustajat ovat jakamistalouden liiketoimintamallien lisääntymisen myötä huolestuneet omasta markkina-asemastaan, sillä uusia yrityksiä syntyy alalle jatkuvasti. Perinteiset toimijat ovat alkaneet laajentaa

liiketoimintaansa jakamistalouden markkinoille ja esimerkiksi BMW on tuonut markkinoille oman DriveNow-yhteiskäyttöautopalvelunsa. (Lahti & Selosmaa 2013, 93–94.)

Alustatalous on yksi jakamistalouden muoto. Sillä tarkoitetaan digitaalisia ja tietojärjestelmäpohjaisia palveluja, joiden välityksellä on mahdollista yhdistää resursseja omistavat kuluttajat niitä tarvitseviin kuluttajiin. (Harmaala 2017, 27.) Alustojen avulla on mahdollista kehittää uudenlaista liiketoimintaa, mikä tekee jakamistaloudesta myös yhä selkeämmän osan markkinataloutta (Koskiahho 2016, 606). Alustatalouden liiketoiminnassa yritykset ylläpitävät jakamisalustoja, joiden kautta he välittävät resursseja (Harmaala 2017, 43). Digitaaliset alustat tekevät jakamisesta ventovieraiden kesken turvallisempaa muun muassa käyttäjien vertaisarvioinnin vuoksi (Frenken & Schor 2017, 3). Teknistä toteutusta tärkeämpää alustan menestymisessä on kuitenkin uudenlainen liiketoimintamalli. (Harmaala 2017, 53.) Alustapohjaisen liiketoiminnan haasteita ovat sääntelyn puute ja vakiintumattomat verokäytännöt (European Commission 2016, 20–21).

Alan tunnetuimpia ja suurimpia toimijoita ovat alustapohjaiset Uber ja Airbnb, joista koko jakamistalousilmiö on saanut alkunsa (Harmaala ym. 2017, 42). Tyypillisiä liikenteen jakamistalouden muotoja ovat kaupunkipyörät, yhteiskäyttöautot ja kimpapakyydit (Auvinen & Tuominen 2017). Kansainvälisiä liikenteen jakamistalouden esimerkkejä ovat muun muassa ranskalaiset kimpppakyytejä 22 maassa välittävä Blablacar ja Euroopan suurin autojen vertaisvuokrauspalveluja tarjoava Drivy, jolla on kolmessa maassa yhteensä 850 000 käyttäjää (Harmaala ym. 2017, 49, 53). Vaikka jakamistalous on Suomessa vielä pientä, on markkinoilla tarjolla jo useampi kimpppakyytipalvelu sekä autojen yhteiskäyttöpalveluja. Suomessa jakamistalouden esteenä on huono tunnettuus ja esimerkiksi kimpppakyytipalveluiden valmiiksi pienten käyttäjämäärien jakautuminen useammalle kyytejä välittävälle palvelulle, jolloin riskinä on, ettei sopivaa kyytiä löydy käytetystä palvelusta. (Lahti & Selosmaa 2013, 156.)

Autojen rinnalla suosittuja liikkumisen jakamistalouden malleja ovat erityisesti viime vuosina suosioon nousseet kaupunkipyöräjärjestelmät (Larsen 2013). Erityisen menestyksikkäitä pyöräjärjestelmät ovat olleet Euroopassa, missä Pariisin, Lontoon ja Barcelonan järjestelmät erottuvat edukseen. Maailman isoin kaupunkipyöräjärjestelmä löytyy Kiinasta Hangzhoun kaupungista, missä on jopa 78 000 yhteiskäyttöistä kaupunkipyörää. (Hiles 2018.) Suomen suurimmat kaupungit ovat lähteneet kaupunkipyörätrendiin vauhdilla mukaan ja Helsinkiin vuonna 2016 avattu järjestelmä on jo nyt saavuttanut suuren suosion (Liikennevirasto 2017; Sweco 2017).

Yksi liikenteen jakamistalouden uusimmista ilmiöistä on sähkökäyttöiset potkulaudat ja skootterit. Potkulautoja tarjoavia palveluja on tarjolla etenkin Yhdysvalloissa, mutta ainakin Lime ja Bird toimivat myös Euroopassa (Lime 2018; Bird 2018). Tukholmaan vastaavan palvelun on alkusyksystä 2018 tuonut ruotsalainen Voi (Voi 2018). Yhteiskäyttöisten sähköskoottereiden käyttö on mahdollista esimerkiksi Alankomaissa, jossa palvelua tarjoaa paikallinen startup-yritys Felyx (Felyx 2018).

2.3 Kaupungistumisen luomat mahdollisuudet

Jakamistaloutta lisää vallalla olevat ekologiset aatteet, sillä resurssien tehokkaampi käyttö koetaan hyväksi tavaksi vaikuttaa ilmastonmuutokseen ja luonnonvarojen riittävyyteen. Usein jakamistalouteen lähtenyttä toimijaa ei kuitenkaan motivoi ympäristöhyödyt, vaan ekologisuus on olennainen ja erottamaton osa jotakin toimintoa. (Lahti & Selosmaa 2013, 78–89.) Brittiläisen jakamistalouden tutkimuslaitoksen The People Who Sharen tutkimuksen mukaan rahan säästäminen tai sen saaminen on kirkkaasti tärkein syy lähteä mukaan jakamistalouteen. Ympäristön merkitys oli tutkimuksen mukaan toissijainen, mutta sen merkityksen odotetaan korostuvan tulevaisuudessa. (The People Who Share 2016; Harmaala ym. 2017, 171–172.)

Digitalisaation ohella kaupungistuminen on jakamistalouden edellytys, sillä ainoastaan kaupungeissa on mahdollista saavuttaa käyttäjien kriittinen massa, jonka jakamistalouden yritykset tarvitsevat menestyäkseen (Lahti & Selosmaa 2013, 23). Parhaimmillaan jakamistalous tarjoaa keinon selvittää tulevaisuuden haasteista, kuten tilanpuutteesta ja rajallisista resursseista, sekä lisää kaupunkien yhteisöllisyyttä ja parantaa palvelujen saatavuutta. Esimerkiksi yhteiskäyttöautot poistavat painetta kuluttaa arvokasta maata vähän tuottaviksi parkkipaikoiksi ja kimppekyydit vähentävät ilmansaasteita, joita aiheutuisi jokaisen autoillessa itse. (Harmaala ym. 2017, 132.)

Kaupunkien jakamistalous edustaa pääasiassa neljää teema, joita ovat ruoka ja syöminen, palvelut ja tavarat, liikenne ja liikkuminen sekä asuminen ja tilat (Harmaala ym. 2017, 135–136). Liikenteestä ja liikkumisesta voidaan tässä työssä nostaa esiin pysäköintiratkaisujen alateema ja tilojen kohdalta varastointipalveluiden vuokraus ja vuokrauksen optimointi.

2.4 Kestävä liikkuminen ja liikenteen murros

Kestävällä liikkumisella tarkoitetaan kulkumuotoja, jotka kuluttavat ympäristöä mahdollisimman vähän. Tällaisia kulkumuotoja ovat esimerkiksi kävely, pyöräily, joukkoliikenne ja muut liikkumisen palvelut kuten yhteiskäyttöautot sekä yhä enemmän myös järkevä henkilöautoilu kuten kimppekyydit ja taloudellinen ajotapa. Lyhyesti voidaan sanoa, että kaikki ympäristöä mahdollisimman paljon säästävä liikkuminen on kestävää. (Savolainen & Lukkarinen 2016, 9.)

Kestävä liikkuminen vähentää liikenteen hiilidioksidipäästöjä ja hidastaa ilmastonmuutosta. Pyöräily on olennainen osa kestävää liikkumista ja ympäristöllisesti erinomainen liikkumisen muoto, sillä kulkuvälineen käytön aikana hiilidioksidipäästöjä ei pääse muodostumaan, liikkuminen on melutonta ja se vähentää infrastruktuurin rakennustarvetta. Pyöräilyn lisäämiseksi pyöräilyn infrastruktuuria tulee kehittää esimerkiksi kasvattamalla pyöräpysäköintipaikkojen määrää ja parantamalla sen laatua sekä huomioimalla pyöräpysäköinti kaavoituksessa. (Savolainen & Lukkarinen 2016, 33, 41.)

Yksi viidestä käynnissä olevasta liikenteen murroksesta on liikkumisen muuttuminen palvelupohjaiseksi. Liikkuminen tullaan tulevaisuudessa ostamaan palveluna ja sen ympärille muodostuu uudenlaisia konsepteja, mikä on seurausta ihmisten tottumusten ja arvomaailman muutoksista. Erityisesti ihmisten arkea helpottavat ja lisäarvoa luovat palvelut tulevat lisääntymään runsaasti muuttaen samalla liikenteen palvelurakennetta. (Honko ym. 2015, 17.)

Netflixin ja Spotifyn kaltaisten palveluiden kuukausiperusteisen hinnoittelumallin uskotaan yleistyvän myös liikennepalveluissa (Honko ym. 2015, 16–17). Suomalaiselle kuluttajalle saattaa olla haaste sopeutua ajatukseen pyöräpysäköinnin maksullisuudesta, mutta esimerkiksi Alankomaissa maksullinen pyöräpysäköinti on pyöräilyn volyymin takia normaalia (Boffey 2017).

2.5 Turun kaupunkipyöräilyn kehittäminen

Vuonna 2029 Turku täyttää 800 vuotta ja tätä merkkipuotta silmällä pitäen Turun kaupunki on kehittänyt kaupunkistrategian, joka ulottuu vuoteen 2029. Turun strategian päämääriä ovat muun muassa Suomen paras opiskelijakaupunki, tasapainoinen talous, sujuvat ja vähäpäästöiset liikenneratkaisut, tunnin juna ja täysi hiilineutraalius. Vuoden

2029 visiossa eheä kaupunkirakenne ja onnistuneet liikenneratkaisut säästävät aikaa ja ympäristöä. Pyöräilyyn ja kävelyyn kannustetaan entistä enemmän ja näiden osuutta liikkumismuodoista pyritään kasvattamaan. (Turun kaupunki 2018b.)

Turussa ensimmäistä kertaa vuonna 2016 toteutetussa pyöräilybarometrissä selvitettiin miten kaupunkilaiset suhtautuvat pyöräilyn edistämiseen ja mitä pyöräilevät turkulaiset ajattelevat pyöräilyolosuhteista ja pyöräilyn laadusta Turussa. Selvityksessä ilmeni, että 96 % vastaajista kannatti pyöräilyn edistämistä Turussa. Turku on vilkas pyöräilykaupunki, sillä 74 % kaupunkilaisista kertoo pyöräilevänsä ainakin joskus ja 23 % pyöräilee ympäri vuoden. Pyörällä kuljetaan siksi, että se on liikkumismuotona kätevä, minkä lisäksi se vaikuttaa positiivisesti fyysiseen kuntoon. Yleensä pyörällä liikutaan työ- ja opiskelumatkoja ja seuraavaksi suosituin pyörämatkan tarkoitus on asiointi- tai ostosmatka. Turkuun pyöräilykaupunkina ollaan pääasiassa tyytyväisiä ja pyöräilyä Turussa luonnehditaan melko sujuvaksi ja turvalliseksi. Tyytymättömiä ollaan etenkin pyöräpysäköintiin asemilla ja pysäkeillä sekä muilla julkisilla paikoilla. Vastaajien mukaan pyöräily Turussa lisääntyisi, mikäli pyöräpaikat olisi paremmin suojattu ilkivallalta ja varkauksilta, minkä lisäksi toivotaan parempia suihku- ja vaatteidenvaihtomahdollisuuksia. (Turun kaupunki 2017b.)

Turussa pyöräilymäärien lisäämiselle on valtaisa potentiaali, sillä yli 90 % turkulaisista asuu alle 30 minuutin pyöräilymatkan päässä Kauppatorista. Lisäksi vuoden 2008 selvityksen mukaan 45 % Turun seudun henkilöautomatkoista on linnuntietä mitattuna alle kolmen ja 65 % alle viiden kilometrin pituisia. Osa näistä matkoista olisi helposti korvattavissa pyörällä. Pyöräilyn kehittämistä varten on laadittu Turun pyöräilyn kehittämissuunnitelma 2017 -luonnos. Ohjelman tavoitteen on muun muassa lisätä pyöräilyn kulkutapaosuutta, parantaa pyöräilyreittien laatua, kattavuutta ja jatkuvuutta sekä lisätä vaivatonta ja turvallista pyöräpysäköintiä kaupungissa. (Turun kaupunki 2017c.)

Syksystä 2018 alkaen Turku on kehittänyt polkupyöräilyn olosuhteita lisäämällä uusia runkolukituksen mahdollistavia pyörätelineitä keskusta-alueella. Uusia telineitä on asennettu vanhojen puomimallisten tilalle, minkä lisäksi telineitä on lisätty paikkoihin, joissa ei ennen ole ollut pyörätelineitä. Uusien telineiden myötä kaupungin pyöräpaikkojen määrä lisääntyy noin 300 paikalla. (Turun kaupunki 2018c.) Samaan aikaan kaupungin pyöräväyliin on panostettu rakentamalla Kaskenkadulle pyöräkaistat kumpaankin suuntaan välille Hämeenkatu ja Kupittaankatu (Turun kaupunki 2018d).

Turku on tarttunut pyöräilyn kehittämiseen fiksun liikkumisen CIVITAS ECCENTRIC -hankkeessa. Talvella 2017–2018 kaupungissa kokeiltiin ensimmäistä kertaa talvipyöräilyn testireittiä. Reitti on noin 12 kilometrin mittainen pyöräilijöille tarkoitettu väylä, joka kulkee Turun keskustan alueella sekä Kupittaalla. Pyöräilyreitti pidetään avoimena harjasuolausmenetelmällä. Menetelmässä lumet poistetaan harjaamalla ja liukkautta torjutaan suolaliuoksella, eikä polannetta pääse syntymään. Kunnossapidosta vastaavan yrityksen kanssa on sovittu kahden vuoden pituisesta urakasta, jossa optiona on kaksi lisävuotta. (Turun kaupunki 2017d.)

CIVITAS ECCENTRIC -hanke on tuonut keväällä 2018 Turkuun yhteiskäyttöpyöräjärjestelmän, Föli-fillarit. Järjestelmään kuuluu 300 yhteiskäyttöistä polkupyörää ja 34 kiinteää ja 3 siirrettävää pyöräasemaa, jotka toimivat pyörien otto- ja jättöpisteinä. Palvelu on osa Turun kaupungin liikkumisen palveluja ja se toimii Fölin eli Turun seudullisen joukkoliikenteen yhteydessä. Kaupunkipyörät tarjoavat uudenlaisen ja nopean tavan liikkua keskusta-alueella. (Turun kaupunki 2018e.)

3 PALVELUN KEHITTÄMINEN

3.1 Palvelun määrittely

Palvelumalli voidaan määrittellä vain palvelun määrittelyn kautta. Palvelu koostuu toimenpiteistä, jotka pyrkivät ratkaisemaan asiakkaan jonkin ongelman, jota hän ei itse kykene ratkaisemaan tai hänellä ei ole aikaa tai halua ratkaista sitä itse. Palveluilla pyritään vastaamaan asiakkaan todellisiin tarpeisiin, vaikka asiakas ei itse välttämättä tiedosta tarvetta tai ongelmaa, mikä on yleistä etenkin tekniikassa ja tulevaisuuden tilanteissa. (Tuulaniemi 2011, 59; Kinnunen 2004, 42.)

Palvelua kuluttaessaan asiakas ei mieti tuottajan suorittamia prosesseja vaan hänellä on tähtäimessään omat tavoitteensa. Ydin-, lisä- ja tukipalvelut sisältävä palvelupaketti on mahdollista koostaa palvelun eri osista. Ydinpalvelu vastaa asiakkaan keskeiseen tarpeeseen, lisäpalvelut saattavat olla ydinpalvelun käytölle lähes välttämättömiä ja tukipalvelut vastaavat asiakkaan toissijaisiin tarpeisiin tehden ydinpalvelun käyttämisestä miellyttävämpää. Mitä helpompaa, vaivattomampaa ja miellyttävämpää palvelun käyttäminen asiakkaalle on, sitä enemmän hän kokee hyötyvänsä siitä. (Kinnunen 2004, 7, 10.)

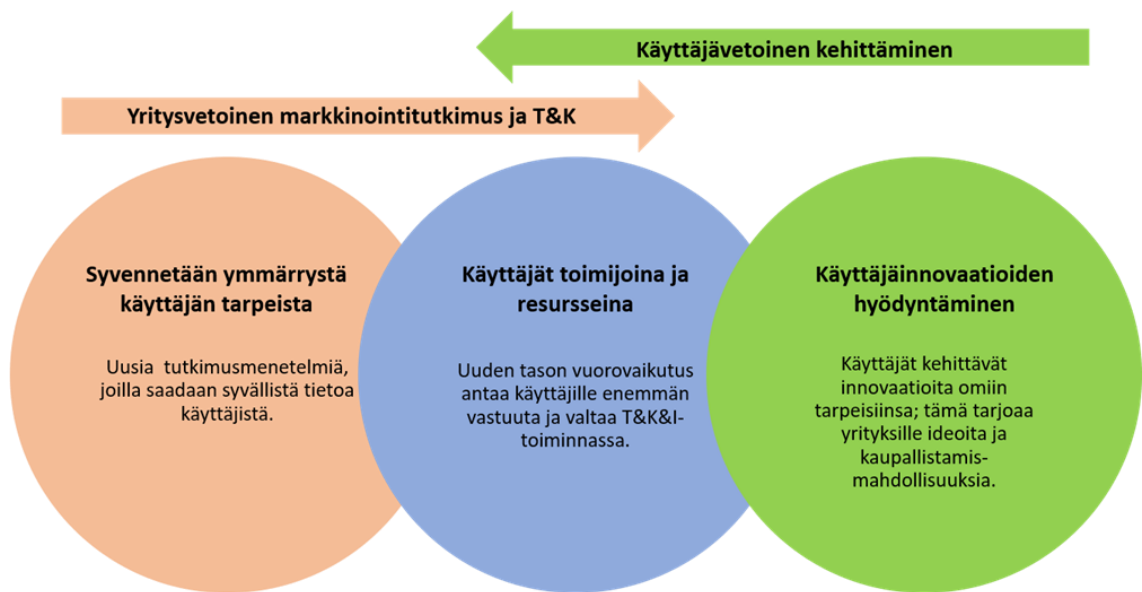
3.2 Asiakslähtöisyys palvelun kehittämisen keskiössä

Palvelun kehittämisprosessi on pääpiirteiltään samanlainen kuin uusien tuotteiden kehittämisprosessi. Prosessi etenee samanlaisten vaiheiden läpi ideasta liiketoimintapotentiaalin, konseptinkehityksen, suunnittelun ja pilotoinnin kautta kohti kaupallista lanseerausta. Palvelun luonne sen sijaan on abstrakti, mikä tuo sen kehittämiseen omat haasteensa. (Mikkola & Simons 2014, 137–138.) Palvelujen suunnittelu on usein nopeampaa kuin fyysisen tuotteen suunnittelu ja testaaminen on fyysisen tuotteen testaamista hankalampaa. Valitettavan usein palvelun kehittämiselle ei anneta paljoa painoarvoa, sen kehitykseen ei palkata asiantuntijoita ja suunnitteluprosessi jää epämääräiseksi. Palvelun järjestelmällinen suunnittelu on menestyneen palvelun avain. (Kinnunen 2004, 29, 30, 145). Onnistunutta palvelua halutaan käyttää uudelleen. Epäonnistunutta palvelua saatetaan kokeilla innostuneesti, mutta siitä huolimatta sitä ei käytetä uudelleen. Tällöin on usein tehty virhe suunnittelussa ja palvelun käyttäminen vaatii asiakkaalta liikaa ponnisteluja, eikä tuota hänelle toivottua arvoa. (Kinnunen 2004, 87.)

Palvelua suunniteltaessa on tärkeää, että palveluntuottaja ymmärtää asiakkaiden motiiveja, tarpeita, toiveita ja odotuksia, jotta palvelulla voidaan luoda arvoa asiakkaalle (Tuulaniemi 2011, 71). Asiakkaan näkökulmasta palveluiden tärkeitä ominaisuuksia ovat muun muassa hyödyllisyys, käytettävyys, johdonmukaisuus ja haluttavuus. Yritys puolestaan haluaa palvelun olevan tuloksellinen, tehokas ja erottuva. Kun nämä ovat tasapainossa, on tuloksena molemminpuolinen tyytyväisyys (Tuulaniemi 2011, 101–102).

Kaikki palveluun liittyvät osapuolet on hyvä liittää alusta asti palvelun suunnitteluprosessiin. Tätä kutsutaan yhteiskehittämiseksi, ja sen tavoitteena on saada mahdollisimman laaja-alaista tietoa palveluun liittyvistä asioista sekä kuulla ja ymmärtää palvelun eri osapuolten ajatuksia ja ideoita. Siitä huolimatta se ei tarkoita, että kaikki osapuolet olisivat päättämässä lopullisesta palvelusta. (Tuulaniemi 2011, 116–117.) Palvelua on tärkeä myös pilotoida, eli kokeilla uutta palvelua rajatusti aidoissa olosuhteissa. Pilotoinnin tarkoituksena on varmistaa palvelun käyttökelpoisuus sekä tuoda esiin mahdolliset puutteet, jotka ilmenevät todellisen käytön myötä. (Mikkola & Simons 2014, 136–137.)

Palvelumallin suunnittelunprosessin lähtökohdaksi tulee asettaa palvelun käyttäjän tarpeet ja odotukset, millä varmistetaan palvelun käytettävyys (Miettinen 2011, 23). Potentiaalisten käyttäjien kuuleminen on palvelua kehittäessä tärkeää, jotta minimoidaan epäonnistumisen riski ja voidaan tuottaa oikeasti hyödyllisiä ja arvokkaita palveluja (Tuulaniemi 2011, 72). Käyttäjälähtöisestä palveluiden innovoinnista voidaan tunnistaa kolme erilaista lähestymistapaa, jotka on esitetty kuvassa 2. Näitä lähestymistapoja voidaan hyödyntää käyttäjien osallistamisessa uusien ja jo olemassa olevien palveluiden kehittämiseen. Kukin kolmesta tavasta sopii sekä julkisten että yksityisten toimijoiden palveluiden kehittämiseen. (Kuusisto & Kuusisto 2015, 175.)



Kuva 2. Käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan muodot (Kuusisto & Kuusisto 2015, 176).

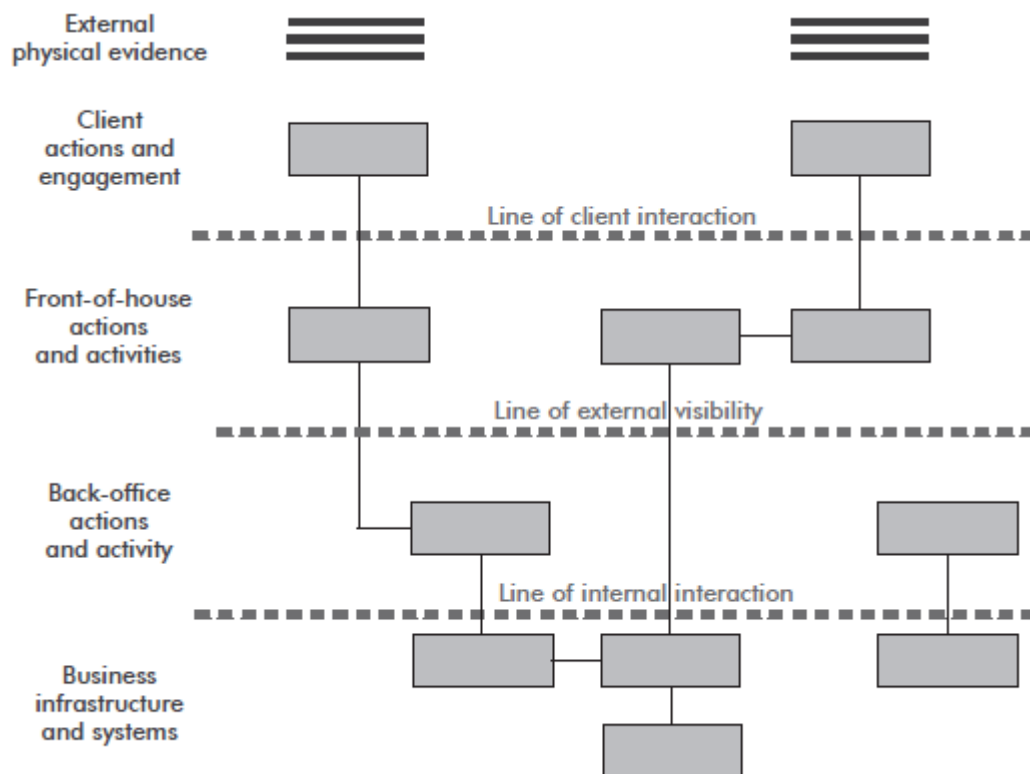
Ensimmäisessä muodossa syvennetään ymmärrystä käyttäjien tarpeista. Pyritään ymmärtämään paremmin ja syvällisemmin käyttäjiä ja heidän toimintaa sekä tarpeita ja tiedot käyttäjien jokapäiväisestä toiminnasta ovat erittäin tärkeitä. Toisessa muodossa käyttäjät toimivat tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoiminnan resursseina ja toimijoina. Tässä muodossa käyttäjät voivat osallistua palvelun suunnitteluun esimerkiksi erilaisten työpajojen ja käyttäjäfoorumien kautta, menetelmiä on useita. Kolmas muoto on käyttäjainnovaatioiden hyödyntäminen. Käyttäjälähtöisiä innovaatioita syntyy käyttäjien omista tarpeista, joihin ei vielä ole ratkaisua markkinoilla. Yritykset ja organisaatiot voivat hyödyntää näitä innovaatioita omassa liiketoiminnassaan. Tällaiseen toimintaan voi myös kannustaa esimerkiksi avaamalla tietokantoja vapaasti käytettäväksi, tai järjestämällä suunnittelu- ja innovointikilpailuja. (Kuusisto & Kuusisto 2015, 175–179.)

3.3 Palvelumallin rakentaminen

Palvelumalli eli service blueprint on visuaalinen prosessikuvaus, jonka tarkoituksena on saada palvelun tuotantoon osallistuvat ihmiset ymmärtämään tuotettavaa palvelua paremmin huolimatta siitä, mikä rooli heillä palvelun tuotannossa on. Palvelumalli on käytännöllinen työkalu, kun palvelua aletaan rakentaa. Sen keskiössä on palvelun loppukäyttäjä eli asiakas. Palvelumalli esittää samassa kaaviossa asiakaskontaktin, asiakkaan ja työntekijöiden roolin palvelun aikana ja palvelun näkyvän osan. Palvelumallin

avulla prosessi voidaan pilkkoa pienempiin osiin, jolloin palvelun eri osia on helpompi tarkastella. (Zeithaml, Bitner & Gremler 2009, 265.)

Palvelumallin neljä keskeisintä elementtiä on esitetty kuvassa 3. Ne ovat asiakkaan toimet, työntekijöiden toimet esillä (onstage) sekä taustalla (backstage) ja tukiprosessit. Palvelumallin piirtämiseen ei ole tarkkaa kaavaa, vaan mallit saattavat vaihdella kuvattavan palvelun luonteesta riippuen. Palvelumallin tarkoitus on olla palvelun kuvaamisen työkalu, joten sen tuottamisessa ei ole tarpeen seurata tarkkaa ohjeistusta. Enemminkin sen etuna tulee nähdä joustavuus muihin malleihin verrattuna. (Zeithaml, Bitner & Gremler 2009, 265–266.) Palvelumallia verrataan usein teatteriesitykseen. Käsikirjoituksen, lavatapahtumien yksityiskohtaisella suunnittelun ja katsojan näkymättömissä olevilla taustatoimintojen yhdenmukaisuudella pyritään välittää tietynlainen viesti ja elämys katsojalle. (Tuulaniemi 2011, 233.)



Kuva 3. Palvelumallin kuvaus (Hedley 2012).

Zeithaml, Bitner ja Gremlerin kuvauksessa palvelumalli on neliportainen prosessi, jonka portaat on erotettu horisontaalisin linjoin. Ylimmässä portaassa esitetään asiakkaan toimet, joita ei voida tarkasti määrittää, sillä niihin vaikuttavat asiakkaan päätökset ja toiminta. Asiakkaan toimien alapuolella on kaksi porrasta työntekijöiden toimille. Työntekijän toimet, jotka asiakas näkee, ovat ylemmällä tasolla (onstage) ja alemmalla tasolla ovat työntekijän kaikki asiakkaalle näkymättömät toimet (backstage). Alimmalla portaalla on tukiprosessit eli toiminnot, jotka tukevat työntekijän työtä. Kaikkein ylimpänä asiakkaan toimien yläpuolella on vielä palvelun fyysiset todisteet, jotka asiakas näkee palvelua kuluttaessaan. Tällaisia fyysisiä todisteita ovat esimerkiksi kalustus ja työntekijän vaatetus. (Zeithaml, Bitner & Gremler 2009, 266.)

Ensimmäinen horisontaalinen linja on asiakkaan toimintojen ja työntekijän onstage-toimien välissä ja se indikoi vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä. Aina kun tämä linja kohtaa vertikaalisen linjan kanssa, tapahtuu suora kontakti asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Seuraava horisontaalinen linja on näkyvyyden linja. Se on linjoista kriittisin, sillä se erottaa työntekijän onstage- ja backstage-toimet eli asiakkaalle näkyvän ja näkymättömän osan. Tämän linjan paikkaa tarkastelemalla palvelumallista on mahdollista lukea kuinka paljon fyysisiä todisteita asiakas palvelusta saa. Alin linja erottaa työntekijän toimet palvelun tukitoiminnoista ja muista henkilöistä. Horisontaalisen ja vertikaalisen linjan kohtaaminen kuvastaa tässä sisäistä vuorovaikutustilannetta. (Zeithaml, Bitner & Gremler 2009, 266–267.)

Palvelumallin rakentamisen tulee olla isomman joukon tehtävä, eikä sen kuvaamista voi antaa yhden ihmisen huolehdittavaksi. Palvelumallin ainut hyöty ei ole visualisoitu lopputulos, sillä tulosta syntyy myös sen kehittämisen aikana. Rakennusvaiheessa on helppo havaita palvelun monimutkaisuus ja selkeyttää konseptia. (Zeithaml, Bitner & Gremler 2009, 271.) Mallista pystyy määrittää palvelun mahdolliset virhekohtat, joiden perusteella voidaan suunnitella palvelun normalisointitoimet. Normalisointitoimien avulla asiakkaalle voidaan palvelun epäonnistuessa varmistaa oikeudenmukainen kohtelu ja tunne siitä, että hän on saanut rahoilleen vastinetta. Potentiaalisen virhekohtien analysointi etukäteen vähentää palvelun epäonnistumisen riskiä ja parantaa palvelun laatua. (Shostack 1984, 134; Kinnunen 2004, 78.)

Palvelumallin rakentamiseen sisältyy kuusi vaihetta. Aluksi tulee päättää, millä laajuudella palvelumallia halutaan rakentaa: halutaanko käsitellä koko palvelua vai ainoastaan jotakin sen osaa. Vaiheessa kaksi selvitetään palvelun asiakkaiden tarpeet ja odotukset.

Useamman asiakassegmentin kuvaaminen samassa mallissa on sekavaa ja epäkäytännöllistä, joten jos palvelulla on useampia asiakassegmenttejä, jokaisesta segmentistä kannattaa rakentaa oma palvelumallinsa. (Zeithaml, Bitner & Gremler 2009, 271.)

Kolmannessa vaiheessa aloitetaan varsinaisen palvelumallin rakentaminen kartoittamalla asiakkaan toimet ja valinnat, jotka ilmenevät hänen käyttäessään palvelua. Asetumalla asiakkaan paikalle voidaan välttyä keskittymästä asiakkaan kannalta vääriin asioihin. Neljännessä vaiheessa mallia erotellaan työntekijän toiminnot näkyviin ja näkymättömiin. Teknologian välityksellä kulutetuissa palveluissa asiakas ei välttämättä ole lainkaan tekemisissä työntekijän kanssa, jolloin onstage-toimintoihin voi kirjata ”näkyvät teknologiset toimet”. Jos näkyvään vaiheeseen liittyy sekä teknologiaa että työntekijöitä, voidaan selkeyden vuoksi lisätä porras näkyville teknologisille toimille onstage-toimien ja asiakkaan toimien väliin. (Zeithaml, Bitner & Gremler 2009, 271–274.) Näkymättömien toimien määrittely on erityisen tärkeää. Vaikka ne eivät näy asiakkaalle, muutos tässä portaassa voi vaikuttaa siihen, miten asiakas palvelun hahmottaa. Esimerkiksi muutoksella käyttöliittymässä voi olla vaikutusta asiakkaan palvelukokemukseen. (Shostack 1984, 134.)

Viidennessä vaiheessa edetään kolmannella linjalle ja kuvataan palvelun tukitoiminnot. Palvelumallista nähdään helposti, miten tukitoiminnot linkittyvät asiakkaaseen, jolloin näiden toimintojen tärkeys on helpompi ymmärtää. Tässä vaiheessa jotkin palvelun vaiheet voidaan havaita asiakkaan kannalta tarpeettomiksi. Viimeisessä vaiheessa malliin lisätään palvelun fyysiset todisteet, joiden kautta asiakas konkreettisesti kokee palvelun. (Zeithaml, Bitner & Gremler 2009, 271–274.)

3.4 Vertailucase: Tukholman pyöräpysäköintipalvelu

Tukholmaan on rakennettu Ruotsin ensimmäinen pelkästään pyörille tarkoitettu parkkihalli. Parkkihallin rakennutti Ruotsin Liikennevirasto Tukholman kaupungille ja se rakennettiin Odenplanin juna-aseman laajennuksen yhteydessä ja avattiin elokuussa 2016. Parkkihalli on uudisrakennus ja tilasta on suora kulkuyhteys juna-asemalle. (Lintala 2018.)

Odenplanin pyöräparkkihallissa on noin 340 pyöräpaikkaa kaksikerroksisissa telineissä tavallisille polkupyörille, kuusi paikkaa sähköpyörille ja muutama erikoispyöräpaikka esimerkiksi taakkapyörille. Sähköpyöräpaikat ovat metallilaatikoita, joiden sisään pyörän

saa lataukseen ja laatikon oven lukkoon. Nämä laatikot ovat osoittautuneet todella suosituiksi ja niihin on kova jono, joten osa tavallisista pyöräpaikoista tullaan korvaamaan kahdellatoista sähköpyörälaatikolla. (Lintala 2018.) Pyörätelineiden lisäksi parkkihallissa on vesipiste, pyöräpumppu ja 70 pientä kaappia tavaroille kuten kypärälle ja vaihtovaatteille (Stockholm Parkering 2017).

Parkkihallin kaikki pyöräpaikat ovat kuukausimaksullisia. Pyöräpaikka tavalliselle pyörälle maksaa 100 kruunua (9,70 €) kuukaudessa ja laatikko sähköpyörälle 200 kruunua kuussa (19,30 €). Mikäli pyöräpaikan vuokrannut haluaa vuokrata myös kaapin, kuukausimaksuun lisätään 25 kruunua (2,40 €). (Lintala 2018.) Tilaa hallinnoi ja toimintaa pyörittää Tukholman kaupungin omistama Stockholm Parkering, joka vastaa yli 65 000 parkkipaikasta pysäköintitaloissa, -halleissa ja -kansilla (Stockholm Parkering 2018).

Pyöräpaikan vuokraamiseksi asiakkaan tulee ottaa yhteyttä Stockholm Parkeringin asiakaspalveluun, minkä jälkeen pyöräpaikasta tehdään vuokrasopimus. Vuokra peritään kerran kuukaudessa ja sopimuksessa on kuukauden irtisanomisaika. Tilassa on kameravalvonta ja sinne pääsevät ainoastaan sieltä paikan vuokranneet. Stockholm Parkering ei kuitenkaan vastaa pyörävarkauksista, joten on vuokraajan vastuulla käyttää pyöränsään lukkoa ja ottaa tarvittavat vakuutukset. Koska parkkihalli on Odenplanin juna-aseman yhteydessä, kulku tilaan on estetty lippuhallin kiinnioloaikana. Käytännössä pysäköintitila on suljettuna muutaman tunnin yöaikaan. (Lintala 2018; Stockholm Parkering 2017.)

Syyskuussa 2018 suunnilleen puolet pyöräpaikoista oli vuokrattu eteenpäin. Suurin osa asiakkaista on joko lähistön asukkaita, joilla ei ole asunnoissaan kunnollisia säilytystiloja polkupyörille tai sellaisia, jotka eivät asu alueella, mutta joiden työpaikka sijaitsee lähellä. Asiakas voi esimerkiksi tulla joka päivä junalla Uppsalasta Odenplanin asemalle, ottaa pyöränsä hallista ja ajaa 1,5 kilometrin päähän teknilliseen korkeakouluun. (Lintala 2018.)

Tukholman malli toimii inspiraationa vastaavalle Turkuun suunniteltavalle palvelulle, minkä vuoksi Odenplanin pyöräpysäköintipalvelua arvioidaan työssä nelikenttäisen SWOT-analyysillä, jonka avulla selvitetään palvelun vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. Kentässä ylimpänä olevat vahvuudet ja heikkoudet kuvaavat analyysin kohteen sisäisiä asioita ja mahdollisuudet ja uhat ulkoisia asioita. Sisäiset asiat kuvaavat tutkimuskohteen tilannetta tällä hetkellä ja ulkoiset asiat mahdollisesti tulevaisuudessa

eteen tulevia huolenaiheita. (Vuorinen 2013, 64.) SWOT-analyysin avulla saadaan kokonaiskuva Tukholman palvelusta ja voidaan hyödyntää parhaat puolet sekä pyrkiä välttää huonot, kun suunnitellaan Turun vastaavaa palvelua. Tukholman pyöräpysäköinnin palvelun SWOT-analyysi on esitetty taulukossa 1.

Taulukko 1. SWOT-analyysi Tukholman pyöräpysäköintipalvelusta.

<p>Sisäiset asiat</p>	<p>Vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sijainti Tukholman keskustassa • Yhdyskäytävä juna-asemalle • Tila on uudisrakennus • Toiminta kaupungin yksikössä, joten ei suurta liiketoiminnallista painetta 	<p>Heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rajoitettu aukioloaika • Tilaa vievät latauslaatikot • Palvelun hankkimisen kompetisyys • Lisäpalveluiden puute • Paljon vuokraamattomia paikkoja
<p>Ulkoiiset asiat</p>	<p>Mahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pyöräilyyn panostaminen luo aiempaa enemmän tarvetta pyöräpysäköinnille • Matkaketjuajattelun lisääntyminen • Imago- ja markkina-arvo 	<p>Uhat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Käyttömaksut eivät maksa rakennetun tilan investointia takaisin • Liiketoiminta ei kata kuluja • Mahdollisten kilpailijoiden syntyminen • Ilkivalta • Pyöräilyn väheneminen kulkumuotona • Tilanpuute

Odenplanin pyöräpysäköintipalvelun ehdoton vahvuus on sen sijainti Tukholman keskustassa juna-aseman välittömässä läheisyydessä. Tila on uudisrakennus, mikä on

mahdollistanut sen suunnittelun pyöräpysäköinnin ehdoilla. Sisääntulo kadulta on vaivatonta, minkä lisäksi tilasta on yhdyskäytävä Odenplanin juna-aseman asemahalliin. Yhdyskäytävän ansiosta joukkoliikenteen käyttö on pyöräilijöille helppoa. Palvelua hallinnoi Stockholm Parkering eli kaupungin pysäköinnistä vastaava yksikkö. Toiminta kaupungin yksikössä vähentää painetta tuottaa suurta voittoa nopeasti, sillä palvelun tavoitteena on saada pyörät pois kaduilta ja taata pyörien turvallinen pysäköinti kaupunkilaisille.

Palvelun heikkoutena voidaan nähdä sen hankkimisen kömpelyys, sillä palvelun halutessaan asiakkaan tulee ottaa yhteyttä Stockholm Parkeringiin ja tehdä asiasta erillinen sopimus, vaikka nykyaikana tällainen olisi helposti toteutettavissa alustan kautta. Toinen heikkous on palvelun rajoitetut aukioloajat. Lippuhallin ollessa suljettuna myös pysäköintipalvelu on suljettu, vaikkei tilassa ole henkilökuntaa ja sinne on mahdollisuus tulla myös katutasosta. Lisäksi palvelussa on melko vaatimattomat lisäpalvelut ja esimerkiksi peili ja yksinkertainen pukuhuone tukisivat ydinpalvelua. Sekä heikkoutena että uhkana on pysäköintitilan koko. Tila on melko iso, mutta kookkaat sähköpyörille tarkoitetut laatikot vievät suuren tilan tavallisiin pyörätelineisiin verrattuna. Näitä laatikoita on tulossa vielä lisää, mikä tarkoittaa tavallisten pyöräpaikkojen vähenemistä. Tällä hetkellä laatikoiden tarvitsema tila ei ole ongelma, mutta palvelun tulella suositummaksi saatetaan joutua tekemään valinta isojen laatikoiden ja tilatehokkaiden tavallisten pyörätelineiden välillä.

Palvelun mahdollisuudet perustuvat pyöräilyn kulkutapaosuuden kasvun odotuksiin, mikä luo tarvetta kehittyneemmälle pyöräpysäköinnille. Pyöräily nähdään yhä enemmän myös osana matkaketjua, jolloin esimerkiksi julkisen liikenteen ei tarvitse viedä ovelta ovelle, vaan osan matkasta voi kulkea esimerkiksi pyörällä. Tällainen ajattelumalli lisää tarvetta pyörän pidempiaikaiselle säilytykselle muuallakin kuin kotipihalla. Pyörien sisäpysäköinti on Ruotsissa vielä harvinaista, joten toistaiseksi siitä on helppo hyötyä markkinoinnillisesti.

Olemassa olevan palvelun uhkana on aiemmin mainitun tilanpuutteen lisäksi taloudellinen uhka, ettei palvelusta saatava tulo kata rakennus- ja ylläpitokustannuksia. Tähän asti palvelu on saanut toimia alueella yksin, mutta mahdollisten kilpailijoiden syntyminen voi vaikuttaa asiakasmäärään laskevasti. Vaarana on myös ilkeä, sillä kuka tahansa voi ostaa palvelun ja käyttää sitä väärin. Palvelulle tulee olla kysyntää, jotta sen tuottaminen olisi kannattavaa, joten pyöräilyn väheneminen kulkumuotona on riski palvelulle.

4 SELVITYS YRITYSTEN KIINNOSTUKSESTA JA MAHDOLLISUUKSISTA MAKSULLISEN PYÖRÄPYSÄKÖINNIN TARJOAMISEEN

4.1 Työn toteutus ja haastattelut

Tutkimusosuus toteutettiin puolistrukturoituna teemahaastatteluina, joita tehtiin yhteensä kolme. Haastateltaviksi pyrittiin valitsemaan etenkin Kupittaa-Itäharjun ja Turun keskustan alueella toimivia yrityksiä, jotta tutkimuksesta olisi mahdollisimman paljon hyötyä CIVITAS ECCENTRIC -hankkeen kohdealueelle.

Haastateltavina olivat Jari Salomaa Turun TeknologiaKiinteistöt Oy:stä, Artturi Elovirta Turun Forum-korttelista ja Matias Laine Q-Park Finland Oy:stä. Turun TeknologiaKiinteistöt on kiinteistösijoitusyhtiö, joka tarjoaa tiloja yrityksille ja yhteisöille, Forum Kortteli on korttelin keskellä sijaitseva kauppakeskuksen omainen kauppapaikka ja Q-Parkin liiketoiminta keskittyy maksulliseen pysäköintiin ja pysäköinninvalvontaan. Haastateltavista TeknologiaKiinteistöjen tilat sijaitsevat Kupittaalla ja Itäharjulla, Forum Korttelin aivan ydinkeskustassa Kauppatorin laidalla ja Q-Park toimii koko Turun talousalueella ja tiloja on runsaasti myös Turun keskustassa. Q-Park myös hallinnoi Turun TeknologiaKiinteistöjen pysäköintitiloja. Haastattelut toteutettiin yhden viikon aikana ja ne äänitettiin sekä litteroitiin. Tämän jälkeen haastattelut analysoitiin ja vastauksia verrattiin teoreettiseen aineistoon. Haastateltavien taustatiedot (Liite 1) ja haastattelukysymykset (Liite 2) löytyvät työn liitteistä.

Puolistrukturoitu teemahaastattelu valikoitui tiedonhankinnan menetelmäksi, koska se on keskustelunomainen ja sen keskiössä on haastateltavan omat kokemukset ja näkökulmat. Haastattelu etenee ennalta määrättyjen aihealueiden eli teemojen varassa ja kysymykset on kohdennettu näiden teemojen alle. Kysymysten sanamuoto voi vaihdella eikä tarkasteltavien teemojen ja kysymysten esitysjärjestyksellä ole merkitystä haastattelun lopputuloksen kannalta. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 47–48.)

4.2 Pyöräpysäköintipalvelun toiminta jaetuissa tiloissa

Haastateltavien ajatukset jakamistaloudesta ovat hyvin positiivisia ja jakamistalous on ollut trendinä jokaisen organisaation toiminnoissa. Haastatteluissa ilmeni, että haastateltavat toimijat ovat jo nyt toteuttaneet jakamistaloutta esimerkiksi jakamalla vajaakäytöllä olevia tiloja pyrkien tuottamaan niihin erilaista liiketoimintaa, jotta tilat saataisiin hyödynnettyä mahdollisimman hyvin.

Kaikki haastateltavat suhtautuivat maksulliseen pyöräpysäköintiin avoimesti. Turun Teknologiakiinteistöt pitävät ajatusta kiinteistön näkökulmasta hyvänä, sillä maksullisuudella voitaisiin taata pyöräpysäköinnin korkea laatu, jolloin käyttäjät arvostaisivat sitä enemmän. Teknologiakiinteistöjen mukaan maksullisuus voisi myös helpottaa pyöräpysäköinnin kehittämistä. Forum Kortteli näkee maksullisen pyöräpysäköinnin mahdollisuutena Turun kaupungille olla edelläkävijä tällä alalla, minkä lisäksi se tukisi Turun strategiaa olla hiilineutraali kaupunki. Q-Parkilta Laine pitää pyörien säilyttämistä pysäköintitiloissa hyvänä ideana, jos tähän mahdollisuus on. Maksullisuuteen hän suhtautuu hieman epäillen. Laine uskoo pyöräpysäköinnin maksullisuuden tulevan yleistymään Suomessa, mutta arvelee, etteivät kaupunkilaiset vielä ole valmiita maksamaan siitä.

Haastateltavat kokivat, että heillä kaikilla on sijaintinsa puolesta hyvät edellytykset maksullisen pyöräpysäköinnin järjestämiseen. Turun Teknologiakiinteistöt nosti vahvuudekseen erilaiset käyttäjäpalvelut ja niihin panostamisen. Uudiskohteissa on sosiaalitylöitä, joita ollaan valmiita jakamaan pyöräpysäköintiasiakkaiden kanssa. Tilaa pyöräpysäköinnin järjestämiseen löytyy jokaiselta haastateltavalta. Forum Korttelin mukaan tällaista tilaa olisi saatavilla vaikka heti. Turun Teknologiakiinteistöjen mukaan heidän tilansa kaipaavat pientä parannusta, jotta ne olisivat helposti saavutettavissa, mutta tila on mahdollista saada käyttöön nopeasti. Q-Parkin mukaan tilaa voisi olla, mutta haasteena on turvallinen kulku tiloihin.

Vastaukset eroavat, kun kysytään pyöräpysäköintipalvelun mahdollisesta käyttäjäryhmästä. Turun Teknologiakiinteistöt sallisi pysäköintitilan käytön ainoastaan käyttäjille, joilla on jonkinlainen vuokra- tai jäsenyysuhde yrityksen tiloissa. Forum Kortteli olisi kaikille avoimen mallin kannalla, mutta osoittaisi osan paikoista vuokrattavaksi esimerkiksi lähialueen yritysten työntekijöille. Q-Parkin mukaan käyttäjäryhmä määrittyy kohteen ja kiinteistön omistajan toiveen mukaan. Jos sijainnilla on taloudellista arvoa, mitä enem-

män asiakkaita sen parempi. Mikäli jollain yrityksellä on pyörien säilyttämisessä haasteita ja haluaa tarjota pysäköintiä työntekijöilleen, on mahdollista räätälöidä heidän toiveidensa mukainen malli.

Turvallisuuden takaamiseksi haastateltavien mukaan pysäköintitilan tulee olla lukittu. Erilaiset sähköiset avausmekanismit kuten sovellus ja kulkuavain nousevat esiin, kun haastateltavilta kysytään, miten kulku tilaan tulisi järjestää. Forum Korttelin Elovirralla on kokemuksia erilaisista yhteiskäyttötiloista Turussa ja hän mainitsee esimerkkinä kännykähäköpohjaisen järjestelmän, joka avaa oven puhelinsoiton välityksellä. Turun Teknologikiinteistöjen mielestä ketterin tapa antaa kulkuoikeudet tilaan on liittää ne jo olemassa oleviin kulkuoikeuksiin, sillä organisaatio sallisi kulun tilaan ainoastaan sellaisille käyttäjille, joilla on jo kulkuoikeus yrityksen muihin tiloihin. Q-Park kehittäisi pyöräpysäköintitilaa varten oman sovelluksen, jonka kautta ovien avaus hoituisi. Heidän mukaansa palvelu voisi toimia myös verkkosivupohjaisena, jolloin tuotteen ostaessa asiakas saa kulkukoodin tilaan. Laine Q-Parkilta väläyttää kulkuoikeuden liittämistä esimerkiksi seudullisen joukkoliikenteen eli Fölin palvelujen yhteyteen, jolloin kaupunki olisi yhtenä osana tuottamassa palvelua.

Erityisesti Forum Kortteli ja Turun Teknologikiinteistöt uskovat, että maksullisen pyöräpysäköinnin tarjoaminen vaikuttaisi heidän imagoonsa positiivisesti ja antaisi asiakkaille viestin pyöräpysäköinnin tärkeydestä. Q-Park toteaa, että tilojen mahdollisimman tehokkaasta käytöstä voi tuoda esiin vihreitä arvoja. Tätä suuremman imagohyödyn Q-Park kuitenkin näkee yrityksen, kiinteistön omistajan ja kaupungin yhteistyöllä.

4.3 Tilojen jakamisen liiketoimintamahdollisuudet

Kysyttäessä olisiko haastateltavat valmiita panostamaan taloudellisesti pysäköintitilan järjestämiseen, Forum Kortteli ja Turun Teknologikiinteistöt vastaavat myönteisesti. Turun Teknologikiinteistöt kertoo yrityksen ymmärtävän, että pyöräpysäköintiin liittyy kustannuksia ja he ovat jo satsanneet parempiin pyörätelineisiin, vaikka ne ovatkin ulkona. Q-Park ei usko heillä olevan yrityksenä tällä hetkellä valmiuksia lähteä viemään tällaista asiaa eteenpäin, mutta mahdollisesti tulevaisuudessa se tulee ajankohtaiseksi.

Vastauksissa korostuu valmiin pyöräpysäköinnin palvelumallin puute Suomessa. Elovirran mukaan Forum Kortteli tarvitsee tukea etenkin tällaisen palvelumallin toteuttamisessa ja samoilla linjoilla on myös Q-Park. Q-Parkilla on pyörien pysäköintiä muualla

Euroopassa, joten luonnollisinta olisi ottaa mallia näistä pysäköintitiloista, mitkä asiat siellä on todettu hyväksi ja huonoiksi. Salomaan mukaan Turun TeknologiaKiinteistöt kaipaa apua palvelumallin suunnitteluun ja toivoo apua kaupungilta sekä laajempaa tietotaitoa siitä, miten asiat on muualla hoidettu. Lisäksi pysäköintioperaattoria, heidän tapauksessa Q-Parkia, olisi hyvä kuulla. Salomaa osallistaisi suunnitteluprosessiin myös pysäköintitilan potentiaalisia käyttäjiä, sillä he tietävät parhaiten millainen tilan tulee olla.

Haastateltavat ovat kaikki sitä mieltä, että eivät ainakaan tällä hetkellä halua itse hallinnoida maksullisen pyöräpysäköinnin liiketoimintaa, vaan haluaisivat toimintaa pyörittämään tähän erikoistuneen operaattorin. Q-Parkin mukaan operointia voisi hoitaa esimerkiksi Föli tai jokin muu vastaava taho. Kaikki haastateltavat näkevät mahdollisuuden malliin, jossa useampi pyöräpysäköintipalvelu kuuluvat samaan ketjuun yhteisen brändin alle. Tämän koetaan tuovan lisäarvoa palvelun käyttäjille. Liiketoiminnan pyörittäminen ei ole vastaajista houkuttelevaa, sillä markkina on Suomessa vielä pientä eikä pyöräpysäköintiä nähdä kannattavana liiketoimintana. Se koetaan enemmän tukipalveluna jo olemassa oleville palveluille ja sen imagollista etua pidetään tärkeämpänä kuin sen tuottamaa taloudellista hyötyä.

Digitalisaation merkitys jakamistaloudessa on suuri ja se nousee esiin haastateltavillakin, kun puhutaan pyöräpysäköintipalvelun hankkimisesta ja sen ostamisesta. Q-Parkin mukaan maksuliikenne olisi helpoin hoitaa sovelluksen tai verkkosivupohjaisen nettikaupan kautta. He eivät lähtisi rakentamaan tätä varten automaattia, vaikka se voisi madaltaa joidenkin käyttäjien kynnystä kokeilla palvelua. Turun TeknologiaKiinteistöt ovat samoilla linjoilla ja toivovat palveluun liittyvien toimenpiteiden hoituvan puhelimella. Turun TeknologiaKiinteistöjen mukaan joustoa tulee järjestelmässä olla, jotta yritykset voivat ostaa parkkipaikan työntekijöilleen, mutta palvelun käyttäminen olisi mahdollista myös yksityisille henkilöille, joiden pysäköintiä työnantaja ei maksa. Forum Korttelin mukaan palvelu tulee tasapuolisuuden nimissä voida ostaa sekä käteisellä että kortilla. He näkevät, että Forum Korttelin tapauksessa maksutapoja olisi automaatti ja sovellus. Tuotevalikoimaan Q-Park toisi päivä-, viikko- ja kuukausituotteen, Turun TeknologiaKiinteistöt ovat pelkän kuukausituotteen kannalla ja Forum Kortteli tarjoaisi monipuolisen tuotevalikoiman tuntimaksusta aina vuosimaksuun.

Turun TeknologiaKiinteistöt ei usko, että maksun perustelemiseen riittää pelkkä turvallinen tila, vaan palvelun tulee sisältää lisä- ja tukipalveluja, joista yritys mainitsee esimerkkinä mahdollisuuden huoltaa tai huollattaa pyörä. Q-Park on samaa mieltä huoltopalve-

luista. Organisaatio pohtii pyöräpysäköinnin operoinnin olevan jollekin polkupyöräliik-
keelle hyvää liiketoimintaa, joka toisi lisää asiakasvirtaa. Forum Kortteli toisi lisäpalveluja
pysäköintitilan sijainnin mukaan. Esimerkiksi uimarannan yhteyteen Elovirta visioi pyyh-
keenvuokrausta ja jäätelönmyyntiä. Erityisesti Q-Park ja Forum Kortteli suosivat säilytys-
lokeroita, jotka helpottavat esimerkiksi kypärän ja sadevaatteiden säilyttämistä etenkin
keskustan pyöräparkeissa.

4.4 Tilojen jakamisen riskit

Maksullisen pyöräpysäköinnin riskeistä kysyttäessä Q-Park korostaa valvonnan tär-
keyttä, jotta voidaan välttää pyörävarkauksia sekä erityisesti keskusta-alueella liikkuvia
”lämpimän tilan hakijoita”. Usein pysäköintikohteet ovat miehittämättömiä, joten tilan tu-
lee olla hyvin valvottu esimerkiksi kameroin ja siellä tulee olla riittävä valaistus, jotta täl-
laiset tilanteet voidaan välttää. Myös Forum Kortteli nostaa riskiksi pyörävarkaudet, mitä
varten yrityksen tulee vakuuttaa itsensä. Hänen mukaansa lukitusta tilasta varastaminen
on yrityksen vastuulla. Turun Teknologiakiinteistöt eivät näe kulunvalvonnassa kovin
suurta riskiä, jos palvelu tarjotaan vain rajoitetulle joukolle. Heidän tapauksessaan avoin
malli sen sijaan lisäisi kiinteistöön liittyviä riskejä, sillä pysäköintitiloista on mahdollisuus
päästä liian moneen paikkaan kiinteistössä.

Turun Teknologiakiinteistöt nostaa esiin tiloihin kulkemiseen liittyvät riskit. Pääsy pysä-
köintitilaan tulee järjestää siten, että onnettomuusriskit minimoidaan. Q-Park on samoilla
linjoilla, sillä yritys haluaa pyöräilijöille ehdottomasti omat, autoista erotetut kulkuväylät
onnettomuuksien välttämiseksi. Forum Korttelissa ei samanlaista onnettomuusriskiä ole,
sillä heillä ei ole tiloissaan autoliikennettä. Vastaavasti riskinä on, että pysäköintitila ai-
heuttaa enemmän painetta Forum Korttelille, jos asiakaspalvelua ja -palautetta ei ole
osattu ohjata oikein. Elovirta kuitenkin toteaa, että riskiajattelun sijaan pitäisi korostaa
enemmän kokeilukulttuuria.

Turun Teknologiakiinteistöjen ja Forum Korttelin mukaan liiketoiminnallista riskiä ei mak-
sullisessa pyöräpysäköinnissä ole, koska siinä ei ole liiketoiminnallista intressiä. Forum
Kortteli näkee kyseessä olevan enemmän PR-arvo ja esimerkin näyttäminen sekä asen-
nemuutoksen tekeminen. Q-Park puolestaan näkee taloudellisena riskinä sen, kattaako
liiketoiminta siitä aiheutuvat kulut. Yrityksen mukaan toiminnassa tulee olla taloudellisen
intressin lisäksi muita intressejä, kuten kiinteistön omistajan halu säilyttää pyöriä kat-
seilta piilossa ja poissa kulkuväyliltä.

Kaikkien haastateltavien tiloista löytyy jo kameravalvonta, minkä lisäksi Forum Korttelissa on vartijat. Q-Parkilla ja Turun Teknologiakiinteistöillä vartijat kiertävät vain öisin. Haastateltavien mukaan pyöräpysäköintitilan valvonta olisi mahdollista liittää jo olemassa olevaan vartiointipalveluun, mutta täytyy ymmärtää, että etenkin vartijoista aiheutuu lisäkustannuksia. Forum Korttelin mukaan nämä kustannukset tulee lisätä pyöräpysäköinnin hintaan, mutta he eivät näkisi vartijoita pysäköintitilan asiakaspalvelijoina, vaan tähän tulisi osoittaa jokin muu toimija. Elovirta näkee tällaisen palvelun tuottamisen mahdollisena ainoastaan Forum Korttelin aukioloaikoina, kun Teknologiakiinteistöt ja Q-Park ovat ympäri vuorokauden toimivan, miehittämättömän laitoksen kannalla. Mikäli ympärivuorokautinen toiminta kuitenkin aiheuttaa ongelmia, pysäköintitila voisi Q-Parkin mielestä olla yön pimeimmät tunnit suljettuna.

5 POHDINTA

5.1 Palvelujen tuottaminen jakamistalouden keinoin

Jakamistalous on jo synnyttänyt lukuisia uusia liiketoimintamalleja ja ohjannut kaupunkilaisten liikkumista kestävämpään suuntaan. Tutkimuksen kohdealueella tätä on vauhdittanut Turun kaupungin ja etenkin CIVITAS ECCENTRIC -hankkeen toimet kestävästä liikkumisen edistämiseksi. Lisäksi markkinoille on tullut lukuisia yksityisten toimijoiden tarjoamia liikenteen jakamistalouden palveluja, jotka helpottavat kaupunkilaisten liikkumista.

Jakamistalouden termi alkaa olla organisaatioille tuttu ja se on jo otettu osaksi organisaatioiden menettelytapoja toiminnan tehostamiseksi. Myös olemassa olevia tiloja ollaan valmiita jakamaan uudenlaisen liiketoiminnan käyttöön, joten pyöräpysäköintipalvelun näkymät tutkimusalueella ovat hyvät. Vastaavia jakamistalouden palvelumalleja ei tutkimuksen teon aikaan vielä ollut, sillä ainoat tiedossa olevat verrokkitaupaukset on tehty uudisrakennuksiin.

Maksullisella pyöräpysäköinnillä on hyvät edellytykset menestyä, kun yhdistetään kiinteistöjen omistajien, pyöräilijöiden ja Turun kaupungin intressit kehittää pyöräpysäköintiä parempaan suuntaan. Samaan aikaan kaupungin tulee panostaa ympärivuotiseen pyöräilyyn, jotta pyöräilyn kulkutavan täysi potentiaali saadaan käytettyä. Huomioita tulee kiinnittää etenkin pyöräilyverkoston laajuuteen ja väylien kunnossapitoon, jotta ympärivuotinen pyörällä kulkeminen olisi houkuttelevampaa. Tällöin myös pyörien turvallisella ja suojatulla pysäköinnillä olisi kysyntää ympäri vuoden.

5.2 Jaetut tilat pyöräpysäköinnin mahdollistajana

Kohdealueen runsaan rakentamisen myötä vähenevä tila pakottaa alueen toimijat miettimään uudenlaisia pysäköintiratkaisuja, joista tässä työssä on tutkittu pyöräpysäköintiä olemassa oleviin tiloihin. Pyöräpysäköinnin järjestäminen jo olemassa oleviin tiloihin on haastavampaa kuin juuri kyseistä tarkoitusta varten rakennettuihin kiinteistöihin kuten Tukholman Odenplanilla on tehty. Olemassa olevien tilojen mahdollisuuksia määrittää suuresti tilan saavutettavuus ja se, miten turvallinen kulku tiloihin on mahdollista järjes-

tää. Olemassa olevien tilojen sijaintiin ei voi vaikuttaa, joten palvelun tuominen esimerkiksi juna- tai linja-autoaseman läheisyyteen riippuu paljon siitä, millaisia rakennuksia näiden läheisyydessä on ja onko näissä kiinteistöissä mahdollisuutta pyörien pysäköintiin. Paljon on kiinni myös siitä, onko näiden tilojen omistaja halukas jakamaan näitä resursseja pysäköintipalvelun käyttöön.

Uudenlaista palvelua suunniteltaessa tulee huomioida kaikki palveluntuottamiseen osallistuvat osapuolet. Erityisen tärkeitä ovat tilan omistajan tarpeet, toiveet ja odotukset, mitkä voivat vaihdella suuresti organisaatioiden välillä. Tästä syystä tilojen omistajan näkemykset kulunvalvonnasta ja asiakasryhmästä ovat tärkeitä onnistuneen palvelun tuottamiseksi. Organisaation näkemys, onko malli suljettu tietyille käyttäjäryhmälle vai kaikille avoin, vaikuttaa palvelun asiakaskuntaan, minkä vuoksi palvelumalli tulee suunnitella siten, että se on mahdollisimman helposti muunneltavissa vastaamaan erilaisia tarpeita. Lisäksi organisaatio voi määrittellä palvelun aukioajat, vaikka käyttäjälle paras olisi ympäri vuorokauden auki oleva palvelu. Yhtä tärkeää kuin tilojen omistajan kuuleminen, on kuulla palvelun potentiaalisia käyttäjien eli palvelun asiakkaiden mielipiteitä. Käyttäjät voivat antaa arvokasta tietoa siitä, miten palvelun käyttö on sujuvinta järjestää ja millaisia tuki- ja lisäpalveluja itse ydinpalvelun rinnalle kaivataan. Osallistamalla käyttäjät suunnitteluprojektiin voidaan tuottaa mahdollisimman hyvin palvelevia ja tarkoituksenmukaisia palveluja.

Palvelun ytimenä on turvallinen pyöräpysäköinti, mutta pysäköinnin rinnalla on suositeltavaa tarjota erilaisia tuki- ja oheispalveluja. Tilan koko ja sijainti määrittävät lisäpalvelujen määrän ja tarpeen, mutta Odenplanin parkkihallista tutut tukipalvelut kuten pumpauspiste ja säilytyslokerot olisi hyvä tuoda myös Turun malliin. Erilaisia välipala-automaatteja ja muita puhtaita tukipalveluja tulee harkita sijainnin mukaan sen perusteella, millaisia muita palveluja alueella on.

5.3 Digitalisaatio osana pyöräpysäköintiä

Odenplanin pysäköintipalvelu hankitaan perinteisin, kuluttajan näkökulmasta melko järkevin keinoin. Mikäli Turun palvelu on Ruotsin mallin tapaan miehittämätön, palvelun olisi vastausten mukaan hyvä pohjata älyteknologiaan. Tämä tarkoittaa sitä, että palvelua varten kehitettäisiin erillinen sovellus tai verkkosivusto. Alustan kautta kulutettavissa palveluissa ei ole suoraa kontaktia asiakaspalvelijaan, jolloin panostus tulee asettaa sovelluksen tai verkkosivuston käyttöliittymään. Tällöin pyöräpysäköinnin järjestävän tahon

tulee tarkasti suunnitella asiakkaalle palvelussa näkyvät fyysiset todisteet eli sovelluksen tai verkkosivuston visuaalinen ilme.

Palvelun asiakkaan omaisuus turvataan lukitulla tilalla, jonne kulkuoikeuden saa ainoastaan tilan käyttäjät. Tilassa olisi hyvä olla vähintään tallentava kameravalvonta, jotta mahdolliset väärinkäytökset voidaan selvittää jälkikäteen. Etenkin yöaikaan turvallisuutta lisää vartiointipalvelu, mutta on ymmärrettävä, että tällaiset toiminnot lisäävät palvelun hintaa. Turvallisuutta lisää myös tilan riittävä valaistus. Asiakkaiden kulku lukittuun tilaan voidaan järjestää organisaation toiveiden mukaan. Kaikille avoimen palvelun kulku on helpoin järjestää älylukoilla, jotka on liitetty käytettävään alustaan. Suljettu palvelu voi monesti olla helpoin liittää organisaation nykyiseen kulunvalvontaan, joten palvelumallissa tulee olla muuntautumiskykyä tässäkin asiassa.

5.4 Maksullinen pyöräpysäköinti operaattoripohjaisena liiketoimintana

Tutkimuksen pohjalta voidaan sanoa, että organisaatiot eivät ole halukkaita itse järjestämään pysäköintipalvelua, vaikka heillä olisi siihen sopivaa tilaa. Vastauksista ilmeni tarve pyöräpysäköinnin palvelua pyörittävään operaattoriin. Organisaatiot eivät kokeneet palvelun pyörittämistä houkuttelevana, sillä heiltä puuttuu tarvittava ammattitaito ja näkemys tai heillä ei ole riittävästi resursseja palvelun tuottamiseen. Yksittäisen pysäköintikohteen ei myöskään nähdä tuottavan suurta voittoa, jolloin sen pyörittäminen tuottaa ylimääräistä vaivaa suhteessa saataviin tuloihin. Organisaatiot mieltävät palvelun toimimisen tiloissaan enemmän imagolliseksi kuin taloudelliseksi eduksi, eikä heillä ole tarvetta brändätä palvelua itselleen.

Yhden kohteen palveluna pyöräpysäköinnin operointi voisi tutkimuksen mukaan sopia polkupyörien huoltoon erikoistuneelle yritykselle, jonka ydinliiketoimintaa palvelu tukisi. Huoltoyritys saisi pyöräpysäköinnistä lisää asiakasvirtaa ja asiakas saisi pyörän huollettua kätevästi esimerkiksi työpäivän aikana. Mikäli pyöräpysäköinnin halutaan olevan operaattorin ydinliiketoimintaa, pysäköintikohteita on oltava useita, jotta volyymit ovat tarpeeksi suuria riittävän liikevaihdon mahdollistamiseksi. Tällöin pysäköintikohteiden on tunnettuuden vuoksi hyvä toimia saman brändin alla kauppaketjun omaisesti. Palvelumallin tulee tällaisessa tilanteessa olla mahdollisimman joustava, jotta operaattori voi palvella erilaisia organisaatioita ja tiloja mahdollisimman hyvin.

Vaihtoehtoisesti palvelu voidaan kytkeä osaksi seudullista joukkoliikennettä, jolloin kaupungilla olisi keskeinen rooli palvelun tuottamisessa. Tällöin palvelu vastaisi pitkälti Odenplanin mallia. Joukkoliikenteen ollessa pyöräpysäköintipalvelun tuottajana, tärkein tavoite on saada pyörät pois kaduilta ja tarjota mahdollisimman turvallista pyöräpysäköintiä. Pyöräpysäköinti ei olisi toimijalle taloudellisesti tärkeää liiketoimintaa, vaan rahat palvelun pyörittämiseen kerätään muualta. Maksullinen pyöräpysäköinti yhdistettynä pyöräpysäköinnin ja pyöräilyinfran kehittämiseen luo mielikuvan kaupungista, joka panostaa pyöräilyn olosuhteisiin ja näkee sen tärkeänä kulkumuotona. Tällöin palvelussa tärkeintä on sen tuottama imagollinen hyöty Turun kaupungille sekä pysäköintitilan omistajalle. Oli valittu operaattori lopulta mikä tahansa, operaattorin ja tilojen omistajan välillä on suositeltavaa tehdä tiivistä yhteistyötä kaikkien osapuolten tyydyttämiseksi.

5.5 Ehdotukset jatkotutkimuksiin

Tällä opinnäytetyöllä selvitettiin tutkimuksen kohdealueen organisaatioiden suhtautumista jakamistaloutta hyödyntävään pyöräpysäköinnin palveluun ja hahmoteltiin millaisin toimenpitein palvelu olisi mahdollista toteuttaa. Tulosten perusteella pysäköintipalvelulla voidaan todeta olevan hyvät edellytykset toimia kohdealueella. Tutkimuksella ei kuitenkaan pystytty kattamaan kaikkia pyöräpysäköintipalveluun liittyviä aiheita, joten jatkotutkimukset ovat tarpeen.

Pysäköintipalvelun kehittämisen kannalta on olennaista luoda tarpeeksi joustava palvelumalli, jolla voidaan palvella mahdollisimman useaa organisaatiota ottamalla heidän toiveensa ja odotuksensa mahdollisimman hyvin huomioon. Tässä työssä pohjustettiin huomioitavia asioita, joiden pohjalta tällainen malli voidaan muodostaa. Yksityiskohtaisen mallin luominen helpottaa palvelun levittämistä uusiin organisaatioihin. Lisäksi jatkotutkimuksissa voisi kartoittaa laajemmin pyöräpysäköintiin sopivia tiloja Turun keskustan ja Kupittaa-Itäharjun alueella.

Jatkotutkimuksissa olisi hyvä keskittyä potentiaalisten käyttäjien näkemyksiin maksullisesta pyöräpysäköinnistä. Pyöräilijöiden suhtautumisesta on aiemmin tehty kvantitatiivinen tutkimus (Salokannel 2018), joten asiakaslähtöisessä tutkimuksessa voisi tämän tutkimuksen tapaan hyödyntää teemahaastatteluja. Asiakkaiden ajatukset pysäköinnin tarpeellisuudesta sekä heidän kaipaamistaan lisäpalveluista on hyvä selvittää, sillä onnistuneen palvelun kehittämisen lähtökohtana on aina asiakas.

5.6 Tutkimuksen arviointi

Tutkimuksessa onnistuttiin hahmottelemaan maksullisen pyöräpysäköinnin palvelua. Aihetta tarkasteltiin monipuolisesti kirjallisuuskatsauksen, vierailun ja teemahaastattelun keinoin. Opinnäytetyöstä käy ilmi miten kestävää liikkumista on mahdollista edistää maksullisen pyöräpysäköinnin keinoin ja millaisia toimenpiteitä se vaatii. Haastateltavat organisaatiot olivat hyvin erilaisia, mikä toi laaja-alaisen näkökulman työhön. Mielenkiintoista olisi ollut tutkia useampaa toimijaa näiltä aloilta, mutta toisaalta tutkimusosan haastateltavien vähäinen lukumäärä mahdollisti vastausten käsittelyn syvemmin, jolloin organisaation ajatuksista pystyi paremmin muodostaa kokonaiskuvan siitä, mitä tulee ottaa huomioon tällaista palvelua suunniteltaessa.

Tutkimuskohteena ollut pyöräpysäköinnin kaupallistaminen on etenkin Suomessa uusi asia, joten löydökset ovat tuoreita ja uudenlaisia. Tuloksia ei tässä vaiheessa voi aiheen uutuuden ja otannan pienen koon vuoksi yleistää koskemaan kaikkia tutkimusalueen yrityksiä, sillä maksullisen pyöräpysäköinnin idean vastaanottoon vaikuttaa suuresti organisaation suhtautuminen jakamistalouteen ja pyöräilyyn yleensä. Tutkimuksen onnistumiseen vaikutti haastattelijan ensikertalaisuus teemahaastattelujen tekijänä, sillä tutkija ei ole osannut tehdä riittävästi täsmentäviä kysymyksiä, jolloin tulokset ovat jääneet joiltain osin puutteellisiksi. Kokeneemman haastattelijan kysymänä vastaukset olisivat olleet kattavampia etenkin jakamistalouden kysymysten osalta.

Opinnäytetyö vastasi annettuun toimeksiantoon ja toimeksiantaja oli tyytyväinen työn tuloksiin. Jakamistalouden keinoin järjestettyä pyöräpysäköintiä ei kuitenkaan voi vielä tämän työn pohjalta toteuttaa, vaan sitä varten tulee tehdä lisäselvityksiä. Tätä työtä vastaavia tutkimuksia pyöräpysäköinnin palvelusta ei Suomessa vielä opinnäytetyön kirjoitusaikana ollut, joten tätä Turkuun kohdennettua tutkimusta voidaan käyttää myös tutkimuksen kohdealueen ulkopuolelle suunniteltavien pyöräpysäköintipalvelujen pohjana.

LÄHTEET

Auvinen H. & Tuominen A. 2017. Liikenteen jakamistalous on valintoja, uteliaisuutta ja rohkeutta. Sitra.fi 3.7.2017. Viitattu 15.9.2018 <https://www.sitra.fi/artikkelit/liikenteen-jakamistalous-valintoja-uteliaisuutta-ja-rohkeutta/>

Bird 2018. Yrityksen verkkosivusto. Viitattu 19.11.2018 <https://www.bird.co/map/>

Boffey D. 2017. World's biggest bike parking garage opens in Utrecht – but Dutch dream of more. The Guardian 7.8.2017. Viitattu 23.9.2018 <https://www.theguardian.com/world/2017/aug/07/worlds-biggest-bike-parking-garage-utrecht-netherlands>

European Commission 2016. European agenda for the collaborative economy - supporting analysis. Viitattu 15.11.2018 http://ec.europa.eu/growth/single-market/services/collaborative-economy_en

Felyx 2018. Yrityksen verkkosivusto. Viitattu 19.11.2018 <https://felyx.nl/about>

Frenken K. & Schor J. 2017. Putting the sharing economy into perspective. Viitattu 14.11.2018 <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2210422417300114>

Hakanen P. 2018. Kupittaa on rakennettu lähes täyteen, Itäharjulta löytyy tonttimaata. Turun Sanomat 24.8.2018.

Harmaala M., Toivola T., Faehnle M., Manninen P., Mäenpää P. & Nylund M. 2017. Jakamistalous. Helsinki: Alma Talent.

Hedley A. 2012. The Innovation Advantage. Viitattu 7.11.2018 <http://www.hedleyconsulting.com/pages/knownow/12dec-innovationadvantage.html>

Hiles D. 2018. The World's Surprising Top 8 Bike Share Programs. Viitattu 19.11.2018 <https://www.icebike.org/bike-share-programs/>

Hirsjärvi S. & Hurme H. 2004. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Honko T., Helke L., Jokilehto T., Murto R., Nykopp M., Pallaspuuro T., Silfverberg T., Tuurnala T., Von Bagh A. & Wallander J. 2015. Liikenne palveluna. Think Tank: Liikenteen murros ja digitalisaatio. Tampere: Solita Oy. Viitattu 24.7.2018 <https://www.solita.fi/solita-think-tank-liikenteen-murros-ja-digitalisaatio/>

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

Koivisto M. 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen S. (toim.) Palvelumuotoilu. Helsinki: Teknologiatieto Teknova Oy. 42–59.

Koskiahho B. 2016. Jakamistalous – sosiaalista taloutta vai bisnestä? Viitattu 14.11.2018 http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131939/YP1605_Koskiahho.pdf?sequence=1&isAlloved=y

Kuusisto A. & Kuusisto J., 2015. Käyttäjälähtöinen palvelukehitys kuntasektorilla – mahdollisuuksia ja pullonkauloja Teoksessa Jyrämä A. & Mattelmäki T. (toim.) Palvelumuotoilu saapuu verkkojen kaupunkiin. Helsinki: Aalto-yliopisto. 173–190.

Lahti V-M. 2012. Jakamistalous. 31.5.2012. Viitattu 18.11.2018 <https://www.slideshare.net/Kierratysverkko/jakamistalous>

Laitinen P. 2016. Jakamistalous etenee vauhdilla. Palta 21.6.2016. Viitattu 15.9.2018 <https://www.palta.fi/blogi/jakamistalous-etenee-vauhdilla/>

Larsen J. 2013. Bike-Sharing Programs Hit the Streets in Over 500 Cities Worldwide. Earth Policy Institute 25.4.2013. Viitattu 19.11.2018 http://www.earth-policy.org/plan_b_updates/2013/update112

Leppärinne J. 2018. Toriparkkiin suunnitellaan myös pyöräparkkia. Turun Sanomat 24.10.2018.

Liikennevirasto 2017. Suomen suurilla kaupungeilla kiinnostusta kaupunkipyöräjärjestelmän toteuttamiseen. Viitattu 19.11.2018 <https://www.liikennevirasto.fi/-/suomen-suurilla-kaupungeilla-kiinnostusta-kaupunkipyorajarjestelman-toteuttamiseen>

Lime 2018. Yrityksen verkkosivusto. Viitattu 19.11.2018 <https://www.li.me/locations>

Lintala A. 2018. Stockholm Parkering. Vierailu Odenplanin pysäköintihallissa 6.9.2018.

Mikkola M. & Simons M. 2014. Pilotoinnin hyödyntäminen teollisuuden palvelukehityksessä. Teoksessa Kohtamäki M. & Martinsuo M. (toim.). Teollisen palveluliiketoiminnan uudistaminen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 136–141.

Motiva 2018. Kestävä liikkuminen ja liikenne. Päivitetty 31.7.2018. Viitattu 24.11.2018 https://www.motiva.fi/ratkaisut/kestava_liikenne_ja_liikkuminen

Oksanen A. 2018. Miten polkupyörät muuttavat kaupunkia? Kahdeksas päivä. Viitattu 24.11.2018 <https://kahdeksas.fi/artikkeli/miten-polkupyor%C3%B6r%C3%A4t-muuttavat-kaupunkia>

Öljy- ja biopolttoaineala 2018. Liikenteen päästöt. Viitattu 24.11.2018 <http://www.oil.fi/fi/ymparisto-paastot-ja-ilmastonmuutos/liikenteen-paastot>

Salokannel K. 2018. Pyöräpysäköinnin maksuhalukkuus Turussa -esitys. VeloFinland 2018 -seminaari 28.9.2018.

Savolainen M. & Lukkarinen S. 2016. Kestävä liikkuminen alueellisessa liikennejärjestelmätyössä. Liikenneviraston tutkimuksia ja selvityksiä 45/2016. Viitattu 26.8.2018 https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/130112/its_2016-45_978-952-317-330-9.pdf?sequence=2

Shostack G.L. 1984. Designing services that deliver. Harvard Business Review January–February 1984. 132–139. Viitattu 15.11.2018 <https://strategicdesignthinking.files.wordpress.com/2012/11/hbr-shostackpdf.pdf>

Stockholm Parkering 2017. Fakta om Odenplans cyckelgarage. Mainoseseite.

Stockholm Parkering 2018. Welcome to Stockholm Parkering! Viitattu 23.9.2018 <http://www.stockholmparkering.se/Pages/InEnglish.aspx>

Suojanen A. 2016. Tikkurilan asemalle tulee lisää parkkipaikkoja pyörille – pyörän saa sisälle Dixin alle syksyllä. Vantaan Sanomat 29.12.2018. Viitattu 18.11.2018 <https://www.vantaansanomat.fi/artikkeli/468489-tikkurilan-asehalle-tulee-lisaa-parkkipaikkoja-pyorille-pyoran-saa-sisalle-dixin>

Sweco 2017. Helsingistä maailman johtava pyöräilykaupunki? Kaupunkipyöräjärjestelmän käyttöluvut esitellään VeloFinlandissa. Viitattu 19.11.2018 <https://www.sweco.fi/uutiset/uutisarkisto/news-2017/helsingista-maailman-johtava-pyorailykaupunki-kaupunkipyorajarjestelman-kayttoluvut-esitellaan-velofinlandissa/>

The People Who Share 2016. The sharing economy consumer views survey. Viitattu 15.11.2018 <http://thepeoplewhoshare.com/compare/assets/File/Sharing%20Economy%20Consumer%20Views%20Survey.pdf>

Turun ammattikorkeakoulu 2018. Kupittaaan kampus – yksi AMK. Viitattu 8.4.2018 <https://www.turkuamk.fi/fi/turun-amk/tutu/kupittaaan-kampus/>

Turun kaupunki 2017a. Turun tiedepuiston uusi tulevaisuuskuva tähtää rohkeaan kasvuun. Viitattu 8.4.2018 https://www.turku.fi/uutinen/2017-12-04_turun-tiedepuiston-uusi-tulevaisuuskuva-tahtaa-rohkeaan-kasvuun

Turun kaupunki 2017b. Pyöräilybarometri 2016. Turun kaupungin ympäristöjulkaisuja 2/2017. Viitattu 20.9.2018 https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/pyorailybarometri_2016_turku.pdf

Turun kaupunki 2017c. Turun pyöräilyn kehittämissuunnitelma 2017 -luonnos. Viitattu 23.9.2018 <https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/pyke2017-luonnos-lokakuu2017-opt.pdf>

Turun kaupunki 2017d. Talvipyöräilyn testireitti keskustan alueelle. Viitattu 14.8.2018 https://www.turku.fi/uutinen/2017-10-26_talvipyorailyn-testireitti-keskustan-alueelle

Turun kaupunki 2018a. CIVITAS ECCENTRIC. Viitattu 23.2.2018 <https://www.turku.fi/civitas-eccentric>

Turun kaupunki 2018b. Kaupunkistrategia Turku 2029. Viitattu 14.8.2018 <https://www.turku.fi/kaupunkistrategia>

Turun kaupunki 2018c. Turun keskustaan lisää pyörätelineitä. 24.10.2018. Viitattu 19.11.2018 http://www.turku.fi/uutinen/2018-10-24_turun-keskustaan-lisaa-pyoratelineita

Turun kaupunki 2018d. Kaskenkadulle rakennetaan helposti havaittavat punaiset pyöräkaistat. 10.10.2018. Viitattu 19.11.2018 https://www.turku.fi/uutinen/2018-10-10_kaskenkadulle-rakennetaan-helposti-havaittavat-punaiset-pyorakaistat

Turun kaupunki 2018e. Kaupunkipyörät valtaa Turun. Viitattu 14.8.2018 <https://www.turku.fi/kaupunkipyorat-valtaa-turun>

Turun Teknologiaihteistöt 2017. Turun tiedepuistosta löytyy parkkipaikkoja – mutta ei ilmaiseksi. Julkaistu: 29.12.2017. Viitattu 8.4.2018 <https://www.teknologiaihteistot.fi/fi/ajankohtaista/uutiset/pysakointi>

Turun Teknologiaihteistöt 2018. Turun tiedepuiston kärkialat. Viitattu 8.4.2018 <https://www.teknologiaihteistot.fi/fi/science-park/karkialat>

Tuulaniemi J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Voi 2018. Yrityksen verkkosivusto. Viitattu 19.11.2018 <https://www.voiscooters.com/press-room/>

Vuorinen T. 2013. Strategiakirja – 20 työkalua. Helsinki: Talentum.

Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. & Gremler, D. D. 2006. Services marketing: Integrating customer focus across the firm. 5. Edition. New York: McGraw-Hill.

Haastateltavien taustatiedot

Haastateltava 1.

Nimi ja titteli: Jari Salomaa, palvelupäällikkö

Organisaatio: Turun TeknologiaKiinteistöt Oy

Rooli ja tehtävät organisaatiossa: Palvelupäällikkönä toimitilapalveluissa

Mitä organisaatio tekee: Kiinteistösijoitusyhtiö, joka tarjoaa tiloja ja palveluja yrityksille ja yhteisöille

Organisaation hallinnoimat tilat ja niiden sijainti: N. 150 000 neliötä vuokrattavaa tilaa, suurin osa sijaitsee Kupittaaalla, pieni osa Turun keskustassa ja Itäharjulla

Haastateltavan nimen saa mainita opinnäytetyössä: Kyllä

Haastateltava 2.

Nimi ja titteli: Artturi Elovirta, yhteyspäällikkö

Organisaatio: Forum Kortteli

Rooli ja tehtävät organisaatiossa: Toimiminen yhteyspäällikkönä Forum Korttelissa

Mitä organisaatio tekee: Yksityisyrittäjien yhteisö Turun keskustassa kauppakeskusmaisessa tilassa

Organisaation hallinnoimat tilat ja niiden sijainti: Kauppakäytävä Eerikinkadun, Aurakadun, Linnankadun ja Kauppiaskadun välissä

Haastateltavan nimen saa mainita opinnäytetyössä: Kyllä

Haastateltava 3.

Nimi ja titteli: Matias Laine, projektipäällikkö

Organisaatio: Q-Park Finland Oy

Rooli ja tehtävät organisaatiossa: Uusien kohteiden käynnistäminen ja Turussa vuokrantajien yhteyshenkilö, uusasiakashankinta.

Mitä organisaatio tekee: Maksullinen pysäköinti ja pysäköinnin valvonta

Organisaation hallinnoimat tilat ja niiden sijainti: Koko Turun talousalue, liikekeskukset, kaupalliset pysäköintilaitokset, ulkona sijaitsevat pysäköintialueet ja toimistokiinteistöt.

Haastateltavan nimen saa mainita opinnäytetyössä: Kyllä

Haastattelukysymykset

Teema 1: Tilojen uudet mahdollisuudet

- Miten yrityksenne suhtautuu jakamistaloudesta? Näkökö jakamistalous yrityksenne toiminnassa ja etenkin tilojen jakamisessa? Mitä yrityksenne ajattelee asiasta?
- Miltä kuulostaa ajatus maksullisesta pyöräpysäköinnistä?
 - Mitä luulet, voisiko maksullinen pyöräpysäköinti kannattaa yrityksen sijainnilla?
 - Mitkä ovat alueenne vahvuudet? Yleisesti ja pyöräilyn näkökulmasta.
- Näkisitkö, että malli toimii paremmin avoimena kaikille vai rajattuna tietylle joukolla?
- Onko yrityksellä tällaiseen toimintaan sopivaa tilaa?
- Pääseekö yrityksen tiloihin kulkemaan tällä hetkellä helposti polkupyörällä ja kävellen?
- Miten kulkuoikeuden antaminen tiloihin on mielestänne helpoin järjestää?
- Onko yrityksellä helposti hyödynnettävissä ja saavutettavissa valmiita palveluja kuten suihkut ja pukuhuoneet?
- Olisiko yritys valmis osoittamaan autopaikkoja palvelumallin toteuttamiseen?
 - Jos, montako? Yhteen autopaikkaan menee n. 14 pyörää.
- Miten uskot pyöräparkkitilan vaikuttavan yrityksen imagoon?

Teema 2: Tilojen jakamisen liiketoimintamahdollisuudet

- Olisiko yritys valmis taloudellisesti julkisen mutta maksullisen pyöräpysäköinnin järjestämiseen? Olettaen, että mahdollinen liikevoitto tulee myös yrityksellesi.
- Mikäli näette tämän mahdollisena liiketoimintana, millaista tukea tarvitsisitte?
- Haluaisitko hallinnoida liiketoimintaa itse?
- Näkeekö yrityksenne tällaisella palvelulla markkinointiarvoa?
- Mikä seuraavista maksutavoista sopisi yrityksenne mielestä parhaiten pysäköinnin järjestämiseen?
 - Käyttöön perustuva maksu (esim. tunti- tai päivätaksa) vai parkkihallin tapaan kerran kuussa ja rajaton käyttöoikeus. Miksi?
- Miten maksuliikenne olisi mielestänne helpoin toteuttaa?
- Mitä ajattelisit, jos parkkitaloja olisi useampia eri puolella kaupunkia ja ne kuuluisivat samaan ketjuun?
- Millaisia lisäpalveluja tulee mieleen, että voisi tilassa lisäksi tarjota?

Teema 3: Tilojen jakamisen riskit

- Jos ajatellaan tällaisen palvelun riskejä, mitkä nousevat ensimmäisenä mieleen?
- Mitä tietoja yritys edellyttäisi kerättävän palvelun käyttäjiltä?
- Sallisiko yritys kulun tilaan ympäri vuorokauden?
- Vaatiiko tila mielestäsi erillistä vartiointia rajoitetun kulun ja kulunvalvonnan lisäksi? Millaista?
- Onko valvonta mahdollista kytkeä yrityksen nykyiseen valvontapalveluun?

Lopuksi:

- Mikäli yritys näkee tämän mahdollisuutena, miten haluaisitte asiassa edettävän tämän toteuttamiseksi?